

## RAPPORT ANNUEL



l'OFFICE64 de l'Habitat  
5 allée de Laplane  
CS 88531  
64185 BAYONNE cedex  
05 59 43 86 86

[www.office64.fr](http://www.office64.fr)

Réalisation : nerea - Crédit photo : C. Pasquini, OFFICE64, Ph. Glorieux, G. Lafitte



03 **EDITO**04 **REPÈRES**

- 5 CHIFFRES CLÉS
- 6 GOUVERNANCE
- 7 RESSOURCES HUMAINES
- 8 ÉLÉMENTS FINANCIERS

10 **NOTRE OFFRE**

- 11 LOGEMENTS LOCATIFS
- 14 ACCESSION SOCIALE
- 15 FOYERS
- 16 OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT
- 17 L'OFFICE64, ACTEUR ÉCONOMIQUE

18 **LA QUALITÉ DE SERVICE**

- 19 DEMANDES ET ATTRIBUTIONS
- 21 LA GESTION DE PROXIMITÉ AU QUOTIDIEN
- 22 L'OFFICE64, ACTEUR DE LIEN SOCIAL

23 **PERSPECTIVES**

Le département des Pyrénées Atlantiques, dont l'action sociale est une compétence prioritaire, a engagé une politique dynamique en faveur du logement social. C'est dans cet esprit qu'a été mise en œuvre une convention d'objectifs et de moyens signée entre le Conseil général et l'OFFICE64 de l'Habitat.

Depuis 3 ans, je mesure, avec le Conseil d'Administration que j'ai l'honneur de présider, la nécessité de construire des logements locatifs mais aussi en accession sociale. Le partenariat étroit et indispensable avec les élus locaux fonctionne de manière très satisfaisante et démontre que l'OFFICE64 est reconnu pour son sérieux, son écoute, et sa capacité à être réactif.

Je me réjouis également que cette implication sociale ait des conséquences sur le plan économique en direction des entreprises, avec la création et le maintien de l'emploi.

**Jean-François MAISON**  
Président



Pour le premier bailleur social du département, il est essentiel, compte tenu du nombre élevé de demandes de logements, d'être réactif et productif. Les données de ce rapport d'activité en attestent ainsi que la confiance dont nous témoignent les élus.

Il est important de noter que nous offrons l'ensemble des produits que peut développer un opérateur social avec des opérations locatives, en accession sociale, d'aménagement, pour les jeunes travailleurs, saisonniers et étudiants, et tout ceci en milieu urbain mais aussi rural.

Le parc immobilier et le cadre de vie de nos locataires sont aussi au centre de nos préoccupations avec plus de 5 M€ qui y sont consacrés chaque année.

Tout ceci nécessite un engagement fort et un grand professionnalisme de la part de l'ensemble du personnel.

Enfin, nous mettons en œuvre une politique sociale illustrée par des augmentations de loyer modérées, un accompagnement des locataires, notamment ceux en difficulté ainsi qu'une réelle volonté de concertation sur les thématiques importantes.

**Philippe ETCHEVERRIA**  
Directeur Général



# Repères

Acteur du logement social au service des collectivités, l'OFFICE64 de l'Habitat a pour vocation d'aménager, construire et gérer durablement des programmes immobiliers, tout en assurant une gestion de proximité de qualité. L'OFFICE64 produit en moyenne 350 logements neufs par an. Ce programme ambitieux permet de proposer une offre diversifiée de logements en location et en accession sociale à la propriété.

DATE DE CRÉATION : 1951  
 STATUT : Office public de l'Habitat  
 COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT : Conseil général des Pyrénées-Atlantiques  
 PRÉSIDENT : Jean-François MAISON, conseiller général de Pau Est  
 DIRECTEUR GÉNÉRAL : Philippe ETCHEVERRIA  
 SIÈGE : 5 allée de Laplane - CS 88 531 - 64185 Bayonne cedex  
 Tél : 05 59 43 86 86 - [contact@office64.fr](mailto:contact@office64.fr)

## LES ACTIVITÉS

- Logements locatifs
- Foyers : EHPAD, foyers pour handicapés, foyers pour jeunes travailleurs...
- Accession sociale ;
- Habitats spécifiques : logements intergénérationnels, logements pour saisonniers et gens du voyage ;
- Aménagement urbain ;
- Locaux commerciaux ou d'activités.

## LES CHIFFRES CLÉS

**183**  
collaborateurs

**8 854**  
logements gérés

### LOCATIF SOCIAL (361 résidences)

**7 725**  
logements

**15 207**  
locataires logés

### FOYERS (33 établissements)

**1 129**  
logements

### ACCESSION SOCIALE

**200**  
logements vendus  
(au cours des 3 derniers exercices)

### AGENCES IMPLANTÉES SUR LE TERRITOIRE

**3**

Bayonne, Saint-Jean-de-Luz et Billère

### COMMUNES COUVERTES

**140**



## GOUVERNANCE

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration définit les grandes orientations de l'OFFICE64. Il détermine sa politique générale, vote le budget, décide des programmes fonciers et immobiliers,...

#### CONSEILLERS GÉNÉRAUX

Mme Marie-Christine ARAGON  
M. Kotte ECENARRO  
Mme Natalie FRANCO  
M. Jean-François MAISON (Président)  
M. Christophe MARTIN (Vice-Président)  
M. Jean-Pierre MIRANDE

#### PERSONNES QUALIFIÉES, ÉLUES D'UNE COLLECTIVITÉ LOCALE

M. Emmanuel ALZURI  
M. Pascal MORA

#### PERSONNES QUALIFIÉES

M. François BONEU  
M. Jean-Marie ETCHART  
M. Thomas HUERGA  
Mme Denise LELAY  
M. Arnaud PORTIER

#### REPRÉSENTANT D'ASSOCIATION AGRÉÉE

M. Michel BUSUTTIL

#### MEMBRE DÉSIGNÉ POUR REPRÉSENTER LES ORGANISMES COLLECTEURS DE LA PARTICIPATION DES EMPLOYEURS

M. Jean BOUTSOQUE

#### MEMBRE DÉSIGNÉ PAR LES CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES

Mme Odette COQUEREL

#### MEMBRE DÉSIGNÉ PAR L'UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

Mme Annette ARAMBURU

#### MEMBRES ÉLUS PAR LES LOCATAIRES

M. Alain DEBAUVE (A.F.O.C.)  
Mme Josiane LAFAURIE (C.N.L.)  
M. Pierre MENDIBOURE (C.L.C.V.)  
M. Mohamed TALAALOUT (A.F.L.)

#### MEMBRES DÉSIGNÉS PAR LES ASSOCIATIONS SYNDICALES LES PLUS REPRÉSENTATIVES

M. Jean-Pierre ETCHEVERRY (C.F.D.T.)  
M. Serge HARISMENDY (C.G.T.)

### LE BUREAU

Le Bureau est composé de 7 administrateurs : le président, président de droit du Bureau et 6 membres élus au scrutin majoritaire, dont un représentant des locataires. Il délibère sur les affaires de l'OFFICE64 pour lesquelles il a reçu la délégation du Conseil d'Administration.

### LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Elle regroupe 6 membres : 4 administrateurs et 2 représentants de l'OFFICE64 dont le Directeur Général qui est président de séance. La commission donne un avis sur l'attribution des marchés dépassant les seuils réglementaires passés selon une procédure formalisée et pour tous les marchés de travaux passés en procédure librement définie supérieurs à 1 million d'euros.

### LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS

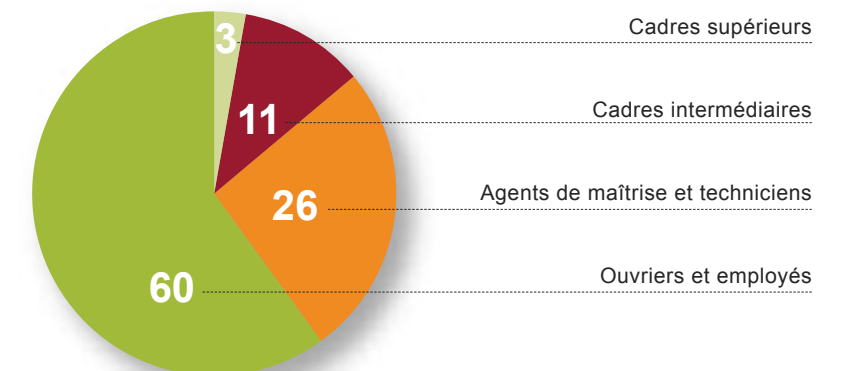
Elle comprend 6 membres désignés par le Conseil d'Administration dont un représentant des locataires. En outre, le Maire est membre de droit de toutes les commissions d'attribution pour les logements situés sur sa commune. La Commission d'Attribution a pour mission d'attribuer nominativement chaque logement. Les commissions se réunissent en moyenne trois fois par mois. Il en existe une au Siège et une à l'agence de Billère.

## RESSOURCES HUMAINES

### LES EFFECTIFS

- Une équipe de 183 personnes dont 72% de femmes.
- 51% de personnel fonctionnaire et 49% de personnel sous statut privé.
- Moyenne d'âge : 46 ans.
- Ancienneté moyenne : 11 ans.
- 10 salariés recrutés en 2013 dont 3 personnels d'immeuble.
- 113 personnels administratifs et techniques : 93 au Siège, 11 à l'agence de Billère, 9 à l'agence de Saint-Jean-de-Luz.
- 70 gardiens d'immeubles.

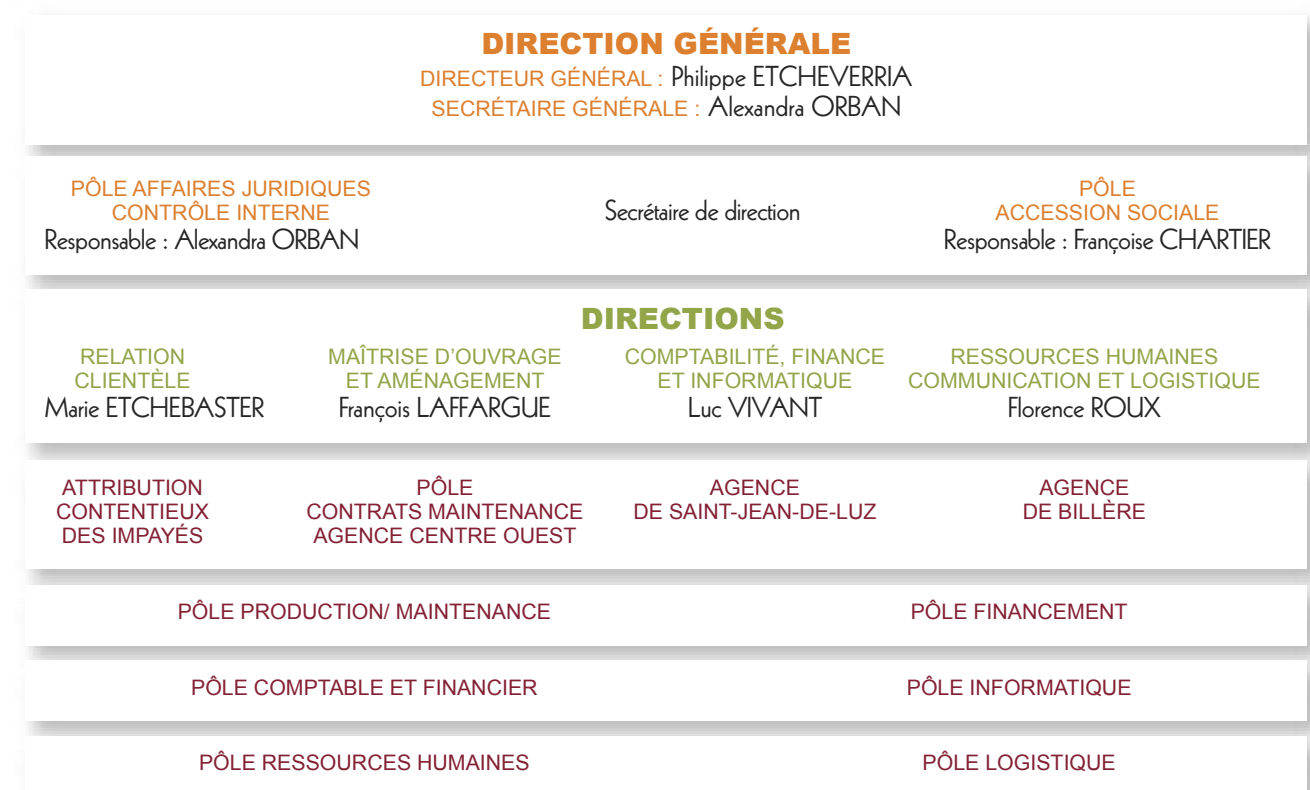
### LES EFFECTIFS PAR CATÉGORIES PROFESSIONNELLES (en %)



### LA FORMATION

- 600 jours de formation en 2013.
- 112 personnes ont bénéficié d'une action de formation.

### L'ORGANIGRAMME





ÉLÉMENTS FINANCIERS

LES PRINCIPAUX INDICATEURS

|                                       | 2012  | 2013  | MÉDIANE 2012 DES OFFICES |
|---------------------------------------|-------|-------|--------------------------|
| <b>Loyers des logements</b>           |       |       |                          |
| En euros par logement                 | 34274 | 35516 | 3737                     |
|                                       | 3992  | 4011  |                          |
| <b>Service de la dette :</b>          |       |       |                          |
| <b>Annuités des emprunts locatifs</b> | 16763 | 17080 |                          |
| En euros par logement                 | 1952  | 1929  | 1462                     |
|                                       |       |       |                          |
| <b>Maintenance</b>                    | 4813  | 5638  |                          |
| En euros par logement                 | 561   | 637   | 580                      |
|                                       |       |       |                          |
| <b>Autofinancement net HLM</b>        | 4457  | 3801  |                          |
| En euros par logement                 | 519   | 429   | 387                      |
| En % des loyers                       | 13%   | 10,7% | 10,4%                    |

LES PRODUITS ET DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

|                                         | 2012  | 2013  |
|-----------------------------------------|-------|-------|
| <b>PRODUITS</b>                         | 36692 | 37606 |
| Loyers                                  | 34274 | 35516 |
| Autres produits                         | 878   | 962   |
| Produits financiers                     | 570   | 587   |
| Marge accession                         | 894   | 541   |
| Recettes exceptionnelles                | 76    |       |
| <b>DÉPENSES</b>                         | 32235 | 33805 |
| Annuités des emprunts locatifs          | 16763 | 17080 |
| Taxe foncière sur les propriétés bâties | 2516  | 2610  |
| Maintenance                             | 4813  | 5638  |
| Frais de gestion                        | 8143  | 8459  |
| Autres dépenses                         |       | 18    |
| <b>AUTOFINANCEMENT NET HLM</b>          | 4457  | 3801  |

Les produits de l’OFFICE64 avoisinent les 38 millions d’euros avec une augmentation de 2,5% sur l’exercice 2013. La marge sur accession est en légère baisse en raison d’un décalage dans le planning d’une opération.

L’autofinancement, bien qu’en légère diminution, reste à un niveau supérieur à la médiane des Offices et représente 10,7% des loyers. L’OFFICE64 bénéficie d’une situation financière saine et maîtrisée, tout en consacrant de forts investissements dans la production de logements et la maintenance du patrimoine.





L'OFFICE64 souhaite proposer une offre diversifiée de logements sur l'ensemble du territoire. Le rythme de construction est soutenu depuis plusieurs années et se poursuit : 291 logements ont été livrés en 2013. Par ailleurs, 457 logements ont été mis en chantier et 370 logements sont en projet. Ces résultats sont le fruit d'une collaboration étroite avec les élus et les partenaires (financeurs,...). L'OFFICE64 a, par ailleurs, signé en 2013 une convention d'objectifs et de moyens avec le Conseil général définissant les grands axes de sa politique de production dans le département.

## Notre offre

## LOGEMENTS LOCATIFS LES LIVRAISONS 2013

| COMMUNE              | RÉSIDENCE              | NB DE LGTS |
|----------------------|------------------------|------------|
| Ispoure              | Akura Etxea            | 6          |
| Saint-Jean-de-Luz    | Adartza                | 32         |
| Idron                | Sorelhia               | 16         |
| Bizanos              | Pic d'Anie             | 7          |
| Anglet               | Hacienda               | 9          |
| Saint-Jean-de-Luz    | Les Hauts de Baillenia | 21         |
| Saint-Pierre-d'Irube | Ala Lekua              | 15         |
| Bassussarry          | Iratzea                | 6          |
| Urrugne              | Les jardins de Xana    | 15         |
| Saint-Jean-de-Luz    | Itsas Lura             | 41         |
| Biarritz             | Parme Extension        | 21         |
| <b>TOTAL</b>         |                        | <b>189</b> |

### INNOVER

#### BIARRITZ - Résidence Parme extension

21 logements.

Architecte : Société Là.

L'utilisation de logements modulaires en bois a permis de créer des logements dans une résidence existante tout en minimisant la gêne occasionnée par le chantier.



BIARRITZ - Parme extension

### DÉVELOPPER LE NOUVEAUX QUARTIERS

#### SAINT-JEAN-DE-LUZ

Résidence Itsas Lura

41 logements.

Architecte : Thierry Douarche. Cette résidence s'intègre parfaitement dans un quartier urbanisé de la ville.



SAINT-JEAN-DE-LUZ - Itsas Lura

### SOUTENIR LE LOGEMENT EN MILIEU RURAL

#### ISPOURE

Résidence Akura Etxea

6 logements.

Architecte : Joppin architecture. La commune a cédé à l'OFFICE64 une parcelle de terrain sur un lotissement communal afin de construire une résidence de 6 logements.



ISPOURE - Akura Etxea

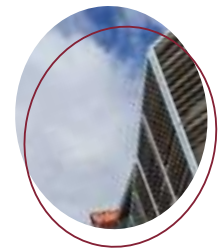
### RÉHABILITER EN CENTRE VILLE

#### BIZANOS

Résidence du Pic d'Anie

21 logements.

Architecte : Jean-Luc Béard. L'OFFICE64 a réhabilité 4 logements et construit 3 logements neufs. Un local commercial a également été rénové en rez-de-chaussée.



BIZANOS - Pic d'Anie



LES LIVRAISONS FUTURES

NOMBRE DE LOGEMENTS EN CHANTIER : 292

| COMMUNE               | RÉSIDENCE                  | NB DE LGTS |
|-----------------------|----------------------------|------------|
| Anglet                | Hondartza                  | 17         |
| Biarritz              | Parme extension 2          | 21         |
| Bidart                | Gure Etxea                 | 18         |
| Billère               | Aire d'accueil les Muguets | 7          |
| Gan                   | Jeanne d'Albret            | 27         |
| Hendaye               | Zuberoa                    | 60         |
| Hendaye               | Hondar Alea                | 7          |
| Idron                 | Saint-Exupéry              | 65         |
| Mouguerre             | Mendixka                   | 15         |
| Saint-Palais          | Garicoits Enea             | 9          |
| Saint-Pée-sur-Nivelle | Bilanoa                    | 32         |
| Thèze                 | Ancienne gendarmerie       | 14         |
| TOTAL                 |                            | 292        |

NOMBRE DE LOGEMENTS EN PROJET : 202

| COMMUNE              | RÉSIDENCE            | NB DE LGTS |
|----------------------|----------------------|------------|
| Aldudes              | Ancienne gendarmerie | 6          |
| Anglet               | Bahinos              | 20         |
| Anglet               | Plaisance 2          | 14         |
| Boucau               | Landabure            | 14         |
| Hendaye              | Antzokia             | 8          |
| Lons                 | Sirius               | 66         |
| Lons                 | Presbytère           | 12         |
| Mourenx              | Quartier Est         | 10         |
| Saint-Jean-de-Luz    | Erables              | 23         |
| Saint-Pierre-d'Irube | Atea                 | 17         |
| Ustaritz             | Gendarmerie          | 12         |
| TOTAL                |                      | 202        |

AMELIORER LE PARC DE LOGEMENTS

Soucieux d'améliorer le cadre de vie des locataires, l'OFFICE64 a consacré en 2013 plus de 5,6 M€ pour les travaux d'amélioration.

|                               |      |
|-------------------------------|------|
| Réhabilitation                | 2774 |
| Travaux de peinture           | 1144 |
| Travaux de sécurité           | 574  |
| Remplacement de chaudières    | 345  |
| Divers (halls, chaussées,...) | 793  |
| TOTAL                         | 5630 |

ZOOM SUR LES TRAVAUX DE RÉHABILITATION

La priorité a été donnée aux travaux qui amélioreront l'isolation thermique des logements. La réalisation de DPE (diagnostics de performance énergétique) sur le patrimoine a permis de définir des priorités de travaux et de réorienter le PSP (plan stratégique de patrimoine) afin d'améliorer le classement énergétique des résidences les plus énergivores.

9 résidences sont concernées en 2013 par des travaux de réhabilitation :

| COMMUNE                 | RÉSIDENCE          | NB DE LGTS |
|-------------------------|--------------------|------------|
| Anglet                  | Lespes 3           | 56         |
| Bedous                  | Lapassate          | 6          |
| Hendaye                 | Gastagnaldé 1 et 2 | 124        |
| Navarrenx               | Darralde           | 41         |
| Oloron Sainte-Marie     | Navarrot           | 43         |
| Saint-Jean-Pied-de-Port | Casa Major         | 8          |
| Saint-Palais            | Haras Saint-Jaymes | 5          |
| Saint-Palais            | Sorho Handi        | 23         |
| TOTAL                   |                    | 306        |



# ACCESSION SOCIALE

L'OFFICE64 s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique de développement de l'accèsion sociale à la propriété. Elle permet à des ménages d'accéder à la propriété en leur offrant des prix d'achat inférieurs au marché soit en accession directe soit en location accession (PSLA).

## LES LIVRAISONS 2013

| COMMUNE     | RÉSIDENCE   | NB DE LGTS |
|-------------|-------------|------------|
| Arbonne     | Herri Atea  | 10         |
| Bassussarry | Hego Aldera | 12         |
| TOTAL       |             | 22         |



ARBONNE - Herri Atea



BASSUSSARRY - Hego Aldera

ARBONNE - Résidence Herri Atea  
Architecte : Cabinet Soriano Barrière

BASSUSSARRY - Résidence Hego Aldera  
Architecte : F. Lopeteguy

## LES LIVRAISONS FUTURES NOMBRE DE LOGEMENTS EN CHANTIER : 153

| COMMUNE              | RÉSIDENCE         | NB DE LGTS |
|----------------------|-------------------|------------|
| Saint-Jean-de-Luz    | Elgar             | 92         |
| Anglet               | Plaisance 3       | 8          |
| Bidart               | Atchoarena        | 6          |
| Saint-Jean-de-Luz    | Urdazuri          | 10         |
| Bassussarry          | Route d'Arcangues | 5          |
| Bidart               | Xabadenia         | 8          |
| Anglet               | Lavigne           | 14         |
| Saint-Pierre-d'Irube | Landalore         | 10         |
| TOTAL                |                   | 153        |



Ci dessous : ANGLET  
Résidence Plaisance 3

# FOYERS

La construction de foyers fait partie intégrante des missions de l'OFFICE64. Cela concerne les EHPAD, les foyers pour personnes handicapées, les foyers pour jeunes travailleurs ainsi que les logements spécifiques : logements intergénérationnels, logements d'urgence,...

## LES LIVRAISONS 2013

ANGLET - EHPAD du Maharin  
Nombre de chambres : 80  
Gestionnaire de l'EHPAD :  
Association d'Aide aux Personnes Agées (ADAPA)  
Architecte : Cabinet Sequences



ANGLET - EHPAD du Maharin

## LES LIVRAISONS FUTURES NOMBRE DE LOGEMENTS EN CHANTIER : 159

| COMMUNE | TYPE DE FOYER         | RÉSIDENCE  | NB DE LGTS |
|---------|-----------------------|------------|------------|
| Hendaye | EHPAD                 | Haizpean   | 67         |
| Lescar  | Personnes handicapées | Le Bialé   | 15         |
| Urrugne | EHPAD                 | Putillenea | 64         |
| Ciboure | Jeunes travailleurs   | Novelty    | 13         |
| TOTAL   |                       |            | 159        |



URRUGNE - EHPAD Putillenea

Ci dessous :  
HENDAYE - EHPAD Haizpean



## OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT

Les communes sollicitent régulièrement l'OFFICE64 afin de mener des opérations d'aménagement. Ainsi sont favorisées des opérations mixtes comprenant de l'accession sociale et des logements locatifs. Des locaux commerciaux ou professionnels (cabinets médicaux...) sont parfois intégrés, tout comme des aménagements spécifiques ou des équipements publics (crèches, ...).

### BIDART - Atchoarena

Cette opération comprend des logements (6 pavillons et 10 lots de terrain) et un programme locatif de 18 logements. Elle s'intègre dans l'aménagement plus vaste d'un lotissement communal.



### SAINT-JEAN-DE-LUZ - Elgar

Initiée par la commune de Saint-Jean-de-Luz, l'opération Elgar (185 logements) offre 93 logements locatifs et 92 logements en accession sociale (maisons individuelles et petits collectifs). L'ensemble se situe dans un environnement privilégié dans le quartier Erromardie.



### PROJETS D'OPÉRATIONS MIXTES ACCESSION / LOCATIF

| COMMUNE              | OPÉRATION       |
|----------------------|-----------------|
| Arthez de Béarn      | Quartier N'Haux |
| Saint-Pierre d'Irube | Fagalde         |

## L'OFFICE64 ACTEUR ÉCONOMIQUE

En 2013, plus de 61 M€ ont été injectés dans des travaux réalisés par l'OFFICE64. Près de 200 marchés ont été signés avec des prestataires et entreprises locales, contribuant ainsi à la préservation de plusieurs centaines d'emplois.

### LA SIGNATURE D'UNE CHARTE AVEC LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DU BÂTIMENT

Notre organisme a également signé une charte avec la Fédération du bâtiment et des travaux publics des Pyrénées-Atlantiques afin de lutter contre la concurrence déloyale et renforcer les contrôles sur l'exactitude des documents fournis lors des différentes consultations.

### L'INSERTION PAR L'ÉCONOMIQUE

#### MONTANT DES TRAVAUX (EN M€ TTC)

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| Opérations locatives neuves       | 41,6      |
| Opérations en accession           | 10,2      |
| Entretien et amélioration du parc | 9,2       |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>61</b> |

En collaboration avec le PLIE BEARN ADOUR et la Maison de l'Emploi de l'Agglomération Bayonnaise et du Pays Basque, l'OFFICE64 travaille à l'intégration de clauses d'insertions sociales et professionnelles dans les marchés de travaux ou de services.

En 2013, une dizaine de chantiers ont été concernés, tant dans la construction neuve que dans l'entretien du patrimoine.

POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE  
Saint-Pée-sur-Nivelle,  
résidence Ibarola





# La qualité de service

## DEMANDES ET ATTRIBUTIONS

7725 logements locatifs  
15 207 occupants  
8196 demandes de logements  
812 nouvelles familles  
Taux de vacance : 1,4% (médiane Offices : 4,7%)

### LES DEMANDES

L'OFFICE64 enregistre **8196 demandes de logements** (au 31/12/2013) :

● **7427 demandes externes** (non locataires de l'OFFICE64).

Les 2/3 concernent l'agglomération Côte Basque Adour et l'agglomération Sud Pays Basque. Les types demandés sont surtout des petits logements (50% pour des T1 et T2). Les principaux motifs des demandes sont la cherté du loyer, une situation d'hébergement ou une séparation.

Zones géographiques demandées :

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| Agglomération Adour Côte Basque | 43% |
| Côte Basque sud                 | 22% |
| Agglomération Paloise           | 18% |
| Reste du Béarn                  | 11% |
| Reste du Pays Basque            | 6%  |

● **769 demandes de mutation** (locataires de l'OFFICE64). Les secteurs souhaités sont les mêmes qu'au niveau de la demande externe. Le premier motif de demande est l'inadéquation de la taille du logement (logement devenu trop petit).

### LES ATTRIBUTIONS

Ce sont **812 logements** qui ont été attribués en 2013.

**669** nouveaux locataires et 143 mutations.

● **Les commissions d'attribution**

Il existe deux commissions d'attribution, l'une à Bayonne, l'autre à Billère.

Elles se sont réunies 34 fois : 21 fois à Bayonne et 13 fois à Billère. 3 350 dossiers ont été étudiés et 1 188 propositions faites. 63% des logements libérés ont été examinés par la commission d'attribution de Bayonne.

Le taux d'acceptation des offres est de 76%.

La Commission d'attribution de logements comprend 6 membres désignés par le Conseil d'Administration dont un représentant des locataires. En outre, le Maire est membre de droit de toutes les commissions d'attribution pour les logements situés sur sa commune.

La commission tient compte de plusieurs critères : la situation d'urgence, l'ancienneté de la demande, la composition familiale et le type de logement disponible.





### ● Les nouveaux entrants

- 45% sont des ménages avec enfants (couples ou familles monoparentales ;
- 30% ont plus de 50 ans ;
- 64% ont des ressources fragiles.

### ● Les zones d'attribution

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| Côte Basque Sud              | 247        |
| Agglomération                |            |
| Adour Côte Basque            | 157        |
| Béarn Nord est et Haut Béarn | 124        |
| Zone d'Orthez                | 112        |
| Reste du Pays Basque         | 90         |
| Agglomération Paloise        | 82         |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>812</b> |

### ● Les réservations de logements

Dans les programmes neufs, une partie des logements sont réservés : 30% à l'Etat (25% pour des personnes défavorisées et 5% pour des fonctionnaires), 20% à la commune, 20% au Conseil général. Les collecteurs du 1% bénéficient eux aussi de réservations, en fonction des financements qu'ils octroient pour la construction du programme.

Sur les 812 attributions réalisées en 2013, 382 logements ont été attribués à des réservataires, soit 47% des attributions.

## LA GESTION DE PROXIMITÉ AU QUOTIDIEN

Le parc de l'OFFICE64 est sectorisé et réparti dans 3 agences : Bayonne (Siège), Saint-Jean-de-Luz et Billère. Sur le terrain, les gardiens sont les premiers interlocuteurs des locataires. En agence, des équipes pluridisciplinaires assurent le suivi des locataires (gestion du bail, état des lieux, gestion de l'entretien technique, impayés, troubles de voisinage...).

### UNE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE EN CONTINU

L'enquête de satisfaction menée en 2013 a montré de bons résultats : 95% des locataires sont satisfaits de l'OFFICE64 ; 87% sont satisfaits de leur logement.

Bien sûr, il reste des améliorations à apporter, notamment dans le traitement des réclamations techniques. Un travail de partenariat avec les entreprises prestataires a été mis en place depuis plusieurs années et il fait l'objet d'une évaluation en continu.

- 5906 réclamations techniques reçues
- Les ¾ des réclamations concernent les menuiseries, la plomberie ou l'électricité.
- 7766 bons de commandes ont été émis, incluant les réclamations et les remises en état de logements suite à état des lieux

Un service d'astreinte permet de traiter les problèmes techniques urgents tous les jours 24h/24. 350 appels téléphoniques ont été reçus en 2013.

### ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES LES PLUS EN DIFFICULTÉ

L'OFFICE64 dispose d'une équipe de conseillers sociaux dont le rôle est d'accompagner les locataires nécessitant un suivi personnalisé (entrée dans les lieux, impayés, adaptation du logement). L'objectif est de favoriser le maintien dans les lieux des populations les plus fragiles.

- 57,6 % de nos locataires sont bénéficiaires d'une aide au logement ;
- 667 locataires ont été accompagnés par les conseillers sociaux de l'OFFICE64 ;
- Taux d'impayés de l'exercice : 2,3% (médiane Offices : 3,3%) ;
- 30 relogements DALO ;
- 52 logements aménagés pour des locataires âgés ou handicapés ;
- Par ailleurs, un médiateur intervient pour tous les problèmes de voisinage collectifs. Son action permet souvent de régler des conflits et de préserver la qualité de vie en collectivité. 360 réclamations ont été traitées en 2013.

### LA CONCERTATION AVEC LES LOCATAIRES

Le conseil de concertation locative se réunit régulièrement afin de faire le point sur les programmes de travaux, les augmentations de loyers, la gestion quotidienne des logements, les charges locatives, ... Les représentants de locataires (4 élus) y siègent.

Un avenant au protocole sur les réparations locatives a été signé en 2013 ; il permet plus de clarté et de souplesse dans l'application du protocole.



SIGNATURE DU NOUVEAU PROTOCOLE sur les réparations locatives

REMISE DES CLÉS





## L'OFFICE64, ACTEUR DE LIEN SOCIAL

L'OFFICE64 a accompagné des actions de proximité afin de renforcer les liens sociaux dans les quartiers. Ces événements ont permis la rencontre, source d'échange et d'intégration sociale.

### LES CHANTIERS JEUNES

L'OFFICE64 appuie et soutient des chantiers dans ses résidences. Les jeunes sont encadrés par des centres sociaux et participent à des travaux dans les parties communes (peinture,...).

### LA FÊTE DES VOISINS

Rendez-vous traditionnel de mai, la fête des voisins est l'occasion de rencontres entre voisins. Les associations de locataires sont un relais efficace pour organiser ces moments de convivialité.

### 1<sup>ÈRE</sup> SEMAINE NATIONALE DES HLM

Mobiliser les centres sociaux et les locataires autour d'un projet sportif. Tel a été le pari de l'opération lancée par l'OFFICE64, sous le parrainage de Jean Michel Larqué. 9 équipes ont participé à un derby de foot, soit plus de 150 personnes en juin 2013.



Perspectives

La volonté de l'OFFICE64 est d'être un acteur dynamique au côté des collectivités afin de développer des opérations sous maîtrise publique. Sans s'opposer à l'action de la promotion privée qui est complémentaire, nous voulons assumer des opérations publiques d'aménagement, seules à même de conduire à une maîtrise du prix du foncier et à une réelle mixité des produits locatifs et en accession sociale. Après avoir mené deux opérations importantes d'aménagement à Saint-Jean-de-Luz et Bidart, l'OFFICE64 va maintenant travailler à Saint-Pierre-d'Irube pour une nouvelle opération illustrant son savoir-faire. Par ailleurs, les perspectives de constructions nouvelles sont très encourageantes avec près de 400 logements en projet ●