



OFFICE 64
de l'Habitat

Rapport annuel 2014





Sommaire

3 EDITO

4 REPERES

- 5 Carte d'identité
- 6 Chiffres clés
- 7 Patrimoine
- 8 Gouvernance
- 9 Ressources Humaines
- 10 Eléments financiers
- 11 Perspectives

12 NOTRE OFFRE

- 13 L'OFFICE64, acteur économique
- 14 Les opérations d'aménagement
- 16 Les logements locatifs
- 18 L'accession sociale
- 19 Les foyers
- 20 Entretien du patrimoine
- 21 Les projets

22 LA QUALITE DE SERVICE

- 23 Les demandes et attributions
- 25 La gestion de proximité
- 27 L'OFFICE64, acteur de lien social



Nouvellement élu Président de l'OFFICE64 de l'Habitat, je veux ici témoigner de l'importance accordée par le nouveau Conseil Départemental à l'action sociale et au logement social en particulier. Je suis très attaché à la mixité sociale permettant de développer du locatif et de l'accession sociale dans des ensembles parfaitement intégrés aux quartiers existants en respectant l'environnement. Connaissant l'OFFICE64 de l'Habitat et ses capacités d'action, je souhaite redonner aux opérateurs sociaux locaux la place qu'ils méritent en diminuant le nombre d'opérations en VEFA et leur permettre ainsi d'être aménageurs, ce qui serait un changement notable. La construction de logements sociaux répond à un réel besoin et permet à de nombreuses entreprises de créer et de maintenir des centaines d'emplois à un moment où la situation économique est difficile.

Claude OLIVE

Président



Dans un environnement législatif et réglementaire en constante évolution, le bilan d'activité 2014 confirme le niveau d'activité élevé de l'OFFICE64, premier bailleur social du Département et témoigne de la confiance accordée par les élus dans un secteur où la concurrence est importante.

Nous offrons l'ensemble des produits que peut réaliser un bailleur social, ce qui est rare : du locatif bien sûr, de l'accession sociale qui est très demandée, des logements pour les jeunes travailleurs et saisonniers mais aussi la réalisation de maisons de retraite. Nous avons fait preuve d'initiative en construisant des résidences intergénérationnelles qui tendent à se développer. Nous n'oublions pas non plus l'amélioration du cadre de vie de nos locataires avec plus de 8M € consacrés en 2014, ainsi que des services et actions pour l'accompagnement social et le lien social.

Tout ceci nécessite un fort professionnalisme des salariés que je remercie pour leur implication, ainsi que l'ensemble du Conseil d'Administration qui a toujours su nous donner les moyens de notre action.

Philippe ETCHEVERRIA

Directeur général



Repères

Carte d'identité

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.



GOUVERNANCE

Date de création : 1951

Statut : Office Public de l'Habitat

Collectivité de rattachement : Département des Pyrénées-Atlantiques

Président : Claude OLIVE, Conseiller départemental du canton de Bayonne 1

Directeur Général : Philippe ETCHEVERRIA



PATRIMOINE

Développement de l'offre

470 logements livrés :

- 371 logements locatifs :
 - 352 logements locatifs familiaux et 19 logements foyers
- 98 logements en accession sociale
- 1 local commercial

186 logements mis en chantier :

- 163 logements locatifs
- 8 logements en accession sociale
- 14 logements gendarmes
- 1 local commercial

445 logements en programmation :

- 382 logements locatifs
- 62 logements en accession sociale
- 1 salle communale

Logements locatifs familiaux

8050 logements
321 résidences

Foyers

35 établissements - 1 148 logements

- 17 EHPAD
- 3 foyers pour jeunes travailleurs
- 11 établissements pour personnes handicapées
- 3 résidences sociales
- 1 résidence universitaire

Logements spécifiques

3 gendarmeries
2 résidences intergénérationnelles
16 logements pour des gens du voyage
26 locaux commerciaux

Repères

Chiffres clés



L'ORGANISATION

Siège social à Bayonne
3 agences implantées sur le territoire : Bayonne, St-Jean-de-Luz et Billère



RESSOURCES HUMAINES

193 collaborateurs
118 administratifs / Siège : 96 / Billère : 13 / St-Jean-de-Luz : 9
75 gardiens d'immeubles
17 salariés embauchés



GESTION LOCATIVE

16 034 personnes logées

Les demandes de logement (au 31.12.2014)

8127 demandes dont :

- 7423 demandes externes (non locataires de l'OFFICE64)
- 704 demandes de mutation (locataires de l'OFFICE64)

On constate une concentration des demandes sur la Côte Basque (2/3 des demandes)

La rotation

Départs de locataires : 706 dont 101 mutations
Taux de rotation global : 8,8 % (6 % sur la Côte Basque)

Les attributions

2 commissions d'attribution des logements :
34 réunions
1058 attributions (706 départs et 352 livraisons de logements neufs)

La vacance

1,7 % des loyers (médiane des Offices : 4,7 %).

Les impayés

Ils représentent **2,5 % des loyers** et charges (médiane des Offices : 3,5 %)

Les loyers

Loyer moyen : 360 € pour un T3



GESTION TECHNIQUE

Travaux sur le patrimoine

1 plan stratégique du patrimoine réactualisé annuellement
Une priorité donnée aux travaux d'économie d'énergie avec une convention signée avec Nobatek
8,6 M€ en 2014 :

- 4,3 M€ pour les travaux d'entretien, amélioration, réhabilitation
- 4,3 M€ pour l'entretien courant et les travaux suite à l'état des lieux



PÔLE JURIDIQUE/ MARCHÉS

La commission d'appel d'offres a attribué 178 marchés de plus de 20 000€ HT pour un total de 38 M€

Patrimoine

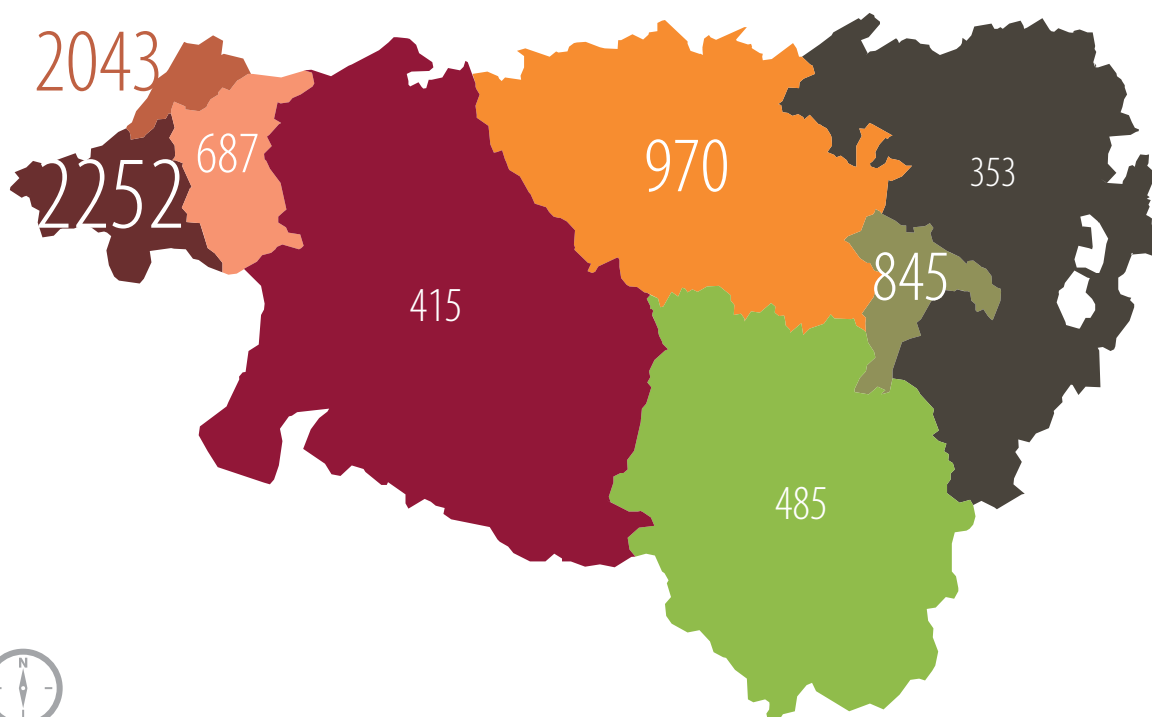
8050 LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX









140 COMMUNES COUVERTES



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU PATRIMOINE LOCATIF

(Nombre de logements)



- | | |
|--|--|
|  Agglomération de Bayonne |  Bassin d'Orthez Lacq |
|  Côte Basque sud |  Haut Béarn |
|  Arrière Côte |  Béarn Nord et Est |
|  Pays Basque intérieur |  Agglomération de Pau |

Repères

Gouvernance



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration définit les grandes orientations de l'Office. Il détermine la politique générale de l'Office, vote le budget, décide des programmes fonciers et immobiliers... Il a été renouvelé en juin 2015.

• Conseillers départementaux

M. Claude OLIVE (Président)
Mme Bénédicte LUBERRIAGA (Vice-Présidente)
Mme Fabienne AYENSA
M. Vincent BRU
Mme Annie HILD
M. Christophe MARTIN

• Personnalités qualifiées, élues d'une collectivité locale

M. Emmanuel ALZURI
M. Pascal MORA

• Personnalités qualifiées

M. Jean-Louis CASET
Mme Jacqueline PIPERIS
M. Arnaud PORTIER
M. Alain RANVIER
Mme Juliette SEQUELA

• Personne qualifiée au titre de l'insertion ou du logement des personnes défavorisées

Mme Danièle IRIART

• 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. Roger KUBLER (F.L.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'Office pour lesquelles il a reçu la délégation du Conseil d'Administration.



LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Elle regroupe **5 membres** : 3 administrateurs et deux représentants de l'Office 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. Il existe une commission au siège et une à Billère.

Ressources humaines

LES EFFECTIFS

Une équipe de
193
personnes



dont 73 % de femmes

53 %
de personnel
fonctionnaire

et

46 %
de personnel
sous statut privé

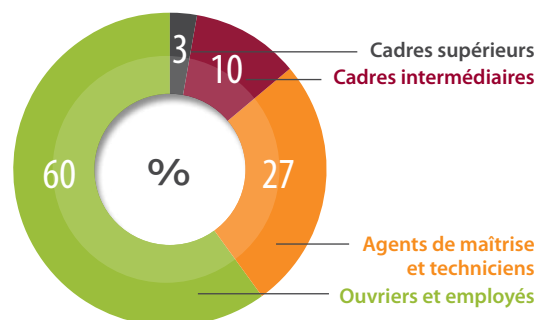
Moyenne d'âge :
46 ans

Moyenne d'ancienneté :
11 ans

17 salariés

recrutés en 2014
dont **5** personnels
d'immeuble.

LES EFFECTIFS PAR CATÉGORIES PROFESSIONNELLES



118 personnels administratifs
et techniques :

96 au Siège,
13 à l'agence de Billère

9 à l'agence de
Saint-Jean-de-Luz

75 gardiens d'immeubles



LA FORMATION **382** jours de formation
en 2014

127 personnes ont bénéficié
d'une action de formation



L'ORGANIGRAMME

DIRECTION GÉNÉRALE

Directeur général : Philippe ETCHEVERRIA
Secrétaire générale : Alexandra COURTADE

PÔLE AFFAIRES JURIDIQUES CONTRÔLE INTERNE
Responsable : Alexandra COURTADE

SECRÉTAIRE DE DIRECTION

PÔLE ACCESSION SOCIALE
Responsable : Françoise CHARTIER

DIRECTIONS

RELATION CLIENTELE Marie Etchebaster		MAITRISE d'OUVRAGE ET AMENAGEMENT François LAFFARGUE	COMPTABILITE, FINANCE Jean-Philippe BUZY
* Attribution Contentieux des impayés	* Agence de Saint- Jean-de-Luz	* Pôle financement	
* Agence centre ouest Pôle contrats maintenance	* Agence de BILLERE	* Pôle production/maintenance	RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATION ET LOGISTIQUE Florence ROUX

Repères

Éléments financiers

LES PRINCIPAUX INDICATEURS

(en K€)	2012	2013	2014	Médiane 2013 des Offices
Loyers des logements	34 274	35 516	37 054	
En €/lgt	3 992	4 011	4 018	3 839
Service de la dette : annuités des emprunts locatifs	16 763	17 082	17 544	
En €/lgt	1 952	1 929	1 902	1 463
Maintenance	4 813	5 638	6 811	
En €/lgt	561	637	739	652
Autofinancements net hlm	4 457	3 800	5 458	
En €/lgt	519	429	592	478
En % des loyers	13,0 %	10,7 %	14,8 %	12,6 %

LES PRODUITS ET DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

(en K€)

	2012	2013	2014
Produits	36 694	37 605	41 499
Loyers	34 274	35 516	37 054
Autres produits	878	963	1 272
Produits financiers	570	587	592
Marge accession	894	540	2 333
Recettes exceptionnelles	77		249
Dépenses	32 236	33 806	36 041
Annuités des emprunts locatifs	16 763	17 082	17 544
Taxes foncières	2 516	2 610	2 719
Maintenance	4 813	5 638	6 811
Frais de gestion	8 143	8 458	8 966
Autres dépenses		18	
Autofinancement net HLM	4 457	3 800	5 458

Les produits de l'Office sont supérieurs à 41 millions d'euros avec une augmentation d'environ 10 % sur l'exercice 2014. Cette hausse est due essentiellement à l'augmentation des loyers (+4,3 %) sous l'effet des nouvelles livraisons et à la marge sur l'accession grâce à la livraison d'un important programme. L'autofinancement se situe à un niveau supérieur à la médiane des Offices et représente 14,8 % des loyers. L'Office bénéficie d'une situation financière saine et maîtrisée, tout en consacrant de forts investissements dans la production de logements et la maintenance du patrimoine.

Commissaire aux comptes : M. Marcou (Bayonne)

Perspectives

L'activité de 2015 sera aussi très soutenue avec des prévisions à plus de 400 logements, dont une soixantaine en accession sociale. Par ailleurs, nous allons lancer en aménagement sous maîtrise d'ouvrage de l'Office l'opération Oiharzabalenia à St-Pierre-d'Irube avec plus de 110 logements sociaux. Ceci confirme notre savoir-faire en la matière après les opérations de St-Jean-de-Luz et Bidart récemment inaugurées.

En partenariat avec le Département, nous allons travailler sur des objectifs et moyens à mettre en œuvre sur l'ensemble du territoire tant les enjeux en termes de construction sont forts.

Inauguration de la Résidence Herri Atea à Arbonne





Notre offre

L'OFFICE64, acteur économique

Apporter une réponse adaptée, qualitative et pérenne en termes d'habitat aux ménages ne pouvant accéder au parc privé, est la vocation première de l'Office.

Nous proposons ainsi une offre diversifiée de logements sur l'ensemble du département. Le rythme de construction est soutenu depuis plusieurs années et se poursuit : **478 logements** ont été livrés en 2014. Par ailleurs, 186 logements ont été mis en chantier.

L'OFFICE64 a ainsi injecté plus de 56 M€ dans l'économie locale en 2014. Près de 200 marchés ont été signés avec des prestataires et entreprises locales, contribuant ainsi à la préservation de plusieurs centaines d'emplois.

Montant des travaux (en M€ TTC)	
Opérations locatives neuves	41,8
Opérations en accession	3,8
Entretien et amélioration du parc	10,3
TOTAL	55,9



L'INSERTION PAR L'ÉCONOMIQUE

Par ailleurs, l'OFFICE64 a renforcé sa collaboration avec la maison de l'emploi de l'agglomération bayonnaise et du Pays Basque et le PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi) du Béarn en favorisant l'insertion des clauses sociales dans ses marchés de travaux. Ce dispositif permet de réserver un certain nombre d'heures d'insertion dans le marché pour un public prioritaire.

En 2014, près de 30 entreprises ont été associées, tant dans la construction neuve que dans l'entretien du patrimoine. Cette politique est amenée à se développer dans les futurs marchés, notamment lors du renouvellement du marché de petit entretien et des contrats de maintenance du parc de l'Office.



Notre offre

Les opérations d'aménagement

Les communes sollicitent régulièrement l'Office afin de mener des opérations d'aménagement. Ainsi sont favorisées des **opérations mixtes comprenant de l'accession sociale et des logements locatifs sociaux**.

Des locaux commerciaux ou professionnels (cabinets médicaux...) sont parfois intégrés, tout comme des aménagements spécifiques ou des équipements publics (crèches...).

2014 a vu la livraison de deux opérations à St-Jean-de-Luz et à Bidart. Elles sont toutes les deux le fruit d'une collaboration étroite avec les municipalités concernées.



St-Jean-de-Luz

Elgar

L'opération est située dans un environnement privilégié, dans le quartier d'Erromardie à proximité de l'océan.

L'objectif était de réaliser un programme ambitieux avec :

- des logements en accession sociale destinés à répondre aux demandes de jeunes ménages souhaitant accéder à la propriété à des tarifs accessibles. Sur les 92 logements en accession, 81 ont fait l'objet d'une vente directe et 11 sont vendus en location-accession.
- des logements locatifs à proximité, ce qui permet de proposer des logements aux loyers bas dans un cadre exceptionnel

Architectes: P. Arotcharen (locatif) et BNR

185 logements :
93 logements locatifs,
92 logements en accession sociale



Bidart

Atchoarena

Initialement, la commune de Bidart a lancé une consultation pour réaliser un lotissement comprenant des logements locatifs, des pavillons en accession sociale, des lots à bâtir ainsi qu'une opération en accession libre.

L'Office a été aménageur de l'ensemble, soit 51 logements. Il a construit 24 logements directement (une résidence locative de 18 logements et 6 pavillons en accession sociale) et vendu 10 lots de terrain à bâtir. Le reste des logements a été construit par la société Sacicap de la Gironde (2 pavillons en accession sociale) et la société Immobilière Sud Atlantique (une résidence en accession libre de 15 logements) sur des terrains cédés par l'Office.

Architecte : BIAR ARCHITECTURE

24 logements :
18 logements locatifs,
6 pavillons en accession sociale,
10 lots de terrain à bâtir

St-Jean-de-Luz Elgar accession



St-Jean-de-Luz Elgar locatif



Bidart Atchoarena locatif



Bidart Atchoarena accession



Notre offre

Les logements **locatifs** Livraisons 2014

Commune	Résidence	Nb de lgts
Anglet	Les Frênes	33
Bidart	Gure Etxea	18
Hendaye	Hondar Alea	7
Hendaye	Les terrasses de Loya	4
Hendaye	Zuberoa	60
Mouguerre	Mendixka	15
St-Jean-de-Luz	Antxeta	16
St-Jean-de-Luz	Elgar	93
St-Jean-de-Luz	Itsas Larrun	36
St-Palais	Garicoïts Enia	3
St-Pée-sur-Nivelle	Ibarola	17
St-Pierre-d'Irube	Hiriberri	29
St-Pée-sur-Nivelle	Karrikarte	21
	TOTAL	352

St-Pierre-d'Irube Hiriberri



Développer de nouveaux quartiers

St-Pierre-d'Irube Résidence Hiriberri

La société Alday Promotion Immobilière a réalisé une opération en accession libre et a vendu une partie du terrain à l'OFFICE64. La résidence construite par l'Office comporte 29 logements locatifs sociaux. La commune a joué un rôle essentiel en inscrivant dans son PLU une obligation de réaliser 25 % de logements sociaux dans tout programme de construction privé.

29 logements locatifs
Architecte : SORIANO BARRIERE

Soutenir le logement en milieu rural

St-Palais Garicoïts Enia



St-Palais
Résidence Garicoïts Enia

La Communauté de communes d'Amikuze s'est rapprochée de l'OFFICE64 afin de réhabiliter un immeuble situé au centre de la commune en 9 logements conventionnés : 6 logements spécifiques d'urgence gérés par le PACT du Pays Basque et 3 logements classiques gérés par l'Office. Le bâtiment, qui servait précédemment d'internat de lycée, a fait l'objet de travaux importants : l'intérieur a été complètement démoli ; seuls les murs et la toiture ont été conservés. Le projet a vu le jour grâce à une large concertation avec les acteurs sociaux du territoire : collectivités, MSD, MSA, Mission locale...

9 logements locatifs
3 logements locatifs sociaux
et 6 logements d'urgence
Architecte : S. Villenave

Répondre à la demande en centre-ville

Hendaye Hondar Alea



Hendaye
Résidence Hondar Alea

C'est la Ville d'Hendaye qui a sollicité initialement l'OFFICE64 de l'Habitat afin de mener cette opération. Suite à un legs, la municipalité disposait d'une maison avec un terrain en centre ville. Elle les a cédés gratuitement à l'OFFICE64. La maison ne pouvant pas être réhabilitée, elle a été démolie. L'Office a construit un petit bâtiment d'un étage, qui rappelle une « maison » d'architecture traditionnelle et s'intègre parfaitement dans le quartier.

7 logements locatifs
Architecte : Ph. Bienabe

Mouguerre Mendixka



Produire des logements durables

Mouguerre
Résidence Mendixka

Cette opération a été réalisée en partenariat avec la société Nexity dans le cadre d'une VEFA (vente en l'état de futur achèvement). La résidence bénéficie du Label BEPAS : Bâtiment à Energie Passive. Cela signifie notamment un renforcement de l'isolation des différentes parois (sol, toiture, murs périphériques, vitrages...), la mise en œuvre de chaudières à condensation modulaire et la pose de panneaux photovoltaïques. Les locataires bénéficient ainsi d'un meilleur confort au quotidien et d'une limitation très nette de leurs charges.

15 logements locatifs
Architecte : AADI (Anglet)

Notre offre

L'accession sociale

L'OFFICE64 s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique de développement de l'accession sociale à la propriété.

Les ménages peuvent ainsi devenir propriétaires tout en bénéficiant de prix d'achat inférieurs au marché. L'Office leur propose également un accompagnement personnalisé et plusieurs garanties en cas de difficultés.

Livraisons 2014

Commune	Résidence	Nb de lgts
St-Jean-de-Luz	Elgar	92
Bidart	Atchoarena	6 + 10 lots de terrain
	TOTAL	98



La commercialisation du programme Plaisance à Anglet (14 logements en location-accession) a débuté en 2014.

🔑 DEUX POSSIBILITÉS POUR DEVENIR PROPRIÉTAIRE

Une accession directe :

Le client devient propriétaire dès la signature.
Le prix de son logement tient compte d'un taux de TVA fixé à 20 % et il dispose de 2 années d'exonération de taxe foncière.

Une accession différée ou progressive : la location-accession (PSLA)

Accompagné par l'OFFICE64, le client peut, grâce à cette formule, se tester dans son projet d'achat et se sentir sécurisé de ce fait. Pendant la phase locative, il paiera son loyer ainsi qu'une part acquisitive qui constituera son apport personnel lors du passage à la phase accession. Les principaux avantages : un taux de TVA à 5,5 % et une exonération de taxe foncière pendant 15 ans.

UNE ACCESSION SÉCURISÉE POUR FAIRE FACE AUX ALÉAS DE LA VIE

L'OFFICE64 offre des garanties pour toutes ses opérations en accession sociale, afin de protéger les acquéreurs des éventuelles difficultés liées aux parcours de vie (divorce, décès, chômage...)



LA VENTE DE PATRIMOINE

Le rôle du service accession est aussi d'encourager la vente du patrimoine aux locataires en place et de favoriser leur parcours résidentiel. Ainsi, en collaboration avec les communes d'implantation, il est proposé de mettre en vente, de préférence, les pavillons et dans les zones non tendues.



Les 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 d'urgence,...

Une fois qu'ils sont construits, ces établissements sont gérés par des structures associatives ou communales. L'OFFICE64 intervient sur le plan technique afin d'assurer l'entretien des bâtiments (gros entretien et réhabilitation).

Livraisons 2014

Commune	Résidence	Association gestionnaire	Nb de lgts
Ciboure	Novelty	Foyer pour jeunes travailleurs de la côte basque	13
St-Palais	Garicoïts Enia	PACT du Pays Basque	6
		TOTAL	19

Ciboure Novelty : la résidence accueille des jeunes en formation sur la côte basque



Ciboure Novelty



St-Palais Garicoïts Enia



Notre offre

Entretenir le patrimoine



LA RÉNOVATION ET L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

En 2014, plus de 4,3 M€ ont été consacrés aux travaux d'entretien, d'amélioration et de gros entretien.

L'Office planifie les gros travaux selon un programme d'entretien lié à la vétusté des cycles de vie des matériaux (ravalement des façades, peinture des boiseries, réfection des voiries, changement des chaudières...)

Nous souhaitons être particulièrement performants, non seulement dans le maintien du niveau du confort de nos résidences, mais également dans l'adaptation aux nouveaux besoins de nos résidents (vieillesse, handicap...), aux nouvelles réglementations thermiques (RT 2012, ...) et aux nouvelles normes (sismique...)



AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DU PARC RÉSIDENTIEL

La réalisation de DPE (diagnostics de performance énergétique) sur le patrimoine a permis de définir des priorités de travaux afin d'améliorer le classement énergétique des résidences les plus énergivores. Une convention a également été signée avec le bureau d'études NOBATEK pour mieux évaluer les gains énergétiques liés aux travaux d'amélioration.

10 résidences ont été concernées par des travaux de réhabilitation. Une concertation a été menée dans chaque groupe immobilier avec les locataires.

Commune	Résidence	Nb de lgts
Anglet	Lespes 3	56
Biratou	Garlatz	13
Cambo-les-Bains	Alzuya	33
Coarraze	Larousse	30
Navarrenx	Darralde	41
Oloron	Navarrot	43
St-Palais	Sorho handi	23
Sames	Quartier Saint-Jean	6
Sare	Omordia	17
Tardets	Monsegu	6
	TOTAL	268

Travaux d'amélioration



Les projets Logements locatifs

LOGEMENTS MIS EN CHANTIER :

Commune	Résidence	Nb de lgts
Aldudes	Ancienne gendarmerie	6
Anglet	Plaisance	14
Bayonne	Terrasses de Lauga	10
Billère	Les Muguets	7
Hendaye	Antzokia	8
Lons	St Jean Baptiste	12
Lons	Sirius	66
St-Jean-de-Luz	Les Erables	23
St-Pierre-d'Irube	Atea	17
	TOTAL	163

LOGEMENTS PROGRAMMÉS :

Commune	Résidence	Nb de lgts
Arthez-de-Béarn	Le Saubestre	6
Arthez-de-Béarn	N'Haux	8
Bayonne	Levacon	14
Biarritz	Parme 3	24
Bidart	Berrua	45
Bidart	Xabadenia	13
Espelette	Maison Echegaray	7
Gelos	Jardin d'Icare	16
Guiche	Guiche	6
Halsou	Fronton	2
Halsou	Zubi Burua	4
Hasparren	Zubi Alde	11
Lons	Côté Pyrénées	43
Mouguerre	Kattalin	13
St-Pierre-d'Irube	Landalorea	78
St-Pierre-d'Irube	Oiharzabalenia	92
	TOTAL	382

Accession sociale

Commune	Type de foyer	Nb de lgts
Anglet	Plaisance	8
Anglet	Lavigne	14
Bassussarry	Route d'Arcangues	5
Boucau	Rue Biremont	22
St-Jean-de-Luz	Eskola	10
St-Pierre-d'Irube	Oiharzabalenia	20
	TOTAL	70

Aménagement

Commune	Résidence	Nb de lgts
St-Pierre-d'Irube	Oiharzabalenia	112 (92 locatifs et 20 accession)

La qualité de service



Les demandes et attributions de logements

8050 logements locatifs
16 034 personnes logées
7423 demandes



LES DEMANDES

L'OFFICE64 enregistre 8127 demandes de logements (au 31.12.2014) :

• **7 423 demandes externes**
(non locataires de l'OFFICE64).

Les 2/3 concernent l'agglomération Adour Côte Basque et la Côte Basque sud. 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.

• **704 demandes de mutation**
(locataires de l'OFFICE64).

Les secteurs souhaités sont les mêmes que pour la demande externe. Le premier motif de demande est l'inadéquation de la taille du logement (logement devenu trop petit).

Zones géographiques demandées

Agglomération Adour Côte Basque.	43 %
Côte Basque sud	22 %
Agglomération de Pau	18 %
Reste du Béarn	10 %
Reste du Pays Basque	7 %



8 127

DEMANDES DE LOGEMENTS
ENREGISTRÉES AU 31/12/2014



LES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

Ce sont 1050 logements (dont 352 logements neufs) qui ont été attribués en 2014 : 899 nouveaux locataires et 151 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. 76 % des logements libérés ont été examinés par la commission d'attribution de Bayonne.

Pour attribuer les logements, la Commission d'attribution de logements tient compte de plusieurs critères : la situation d'urgence, l'ancienneté de la demande, la composition familiale et le type de logement disponible.

Les zones d'attribution

Côte basque sud	400
Agglomération Adour Côte Basque	233
Zone d'Orthez	122
Agglomération de Pau	115
Reste du Béarn	97
Reste du Pays Basque	83
TOTAL	1050

La qualité de service



LES LOGEMENTS ATTRIBUÉS AUX RÉSERVATAIRES

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 Département. Les collecteurs du 1 % bénéficient eux aussi de réservations, en fonction des financements qu'ils octroient à la construction du programme.

Sur les 1 058 attributions réalisées en 2014, 652 logements ont été attribués à des réservataires, soit 62 % des attributions.



LES PUBLICS PRIORITAIRES

Les objectifs de l'accord collectif départemental signé avec l'Etat sont de reloger 30 % de personnes dont les ressources sont inférieures à 40 % des plafonds de ressources et 10 % à des familles très en difficulté. L'Office a rempli ses engagements avec 49 % d'attributions à la 1^{ère} catégorie et 13 % pour les familles en difficulté.

Par ailleurs, une vingtaine de relogements ont été réalisés pour des personnes sortant de centres d'hébergement. Enfin, l'Office a également relogé 35 personnes prioritaires « DALO » (droit opposable au logement).



LE PROFIL DES LOCATAIRES

• composition familiale

La proportion des ménages sans enfant est majoritaire (57 %), avec 45 % de locataires seuls. Les ménages avec enfants représentent 39 % avec 26 % de familles monoparentales.

Chez les ménages entrés dans le parc en 2014, la part de personnes seules est de 40 %, les familles monoparentales étant de 34 %.

• âge

La proportion des plus de 50 ans est de 54 % avec 22 % de plus de 65 ans.

Parmi les ménages récents, la part des personnes âgées est plus faible (9 %) au profit des moins de 30 ans (20 % des emménagés récents).

• revenus

Environ 2/3 des locataires ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds PLUS applicables pour l'entrée dans les logements HLM. Cette proportion est plus élevée pour les emménagés récents (69 %).



La gestion de proximité

Le parc de l'OFFICE64 est sectorisé et réparti dans 3 agences : Bayonne (Siège), St-Jean-de-Luz et Billère. Sur le terrain, les gardiens d'immeubles 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,...).



ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES LES PLUS FRAGILES

L'OFFICE64 dispose d'une équipe de 7 conseillères sociales dont le rôle est d'accompagner les locataires nécessitant un suivi personnalisé. L'objectif est de favoriser le maintien dans les lieux des populations les plus fragiles.

620 locataires ont été accompagnés par les conseillères sociales de l'Office dont 213 ont bénéficié d'un accompagnement de longue durée.

La prévention des impayés de loyers

est la mission principale des conseillères. Elles étudient une solution personnalisée (plan d'apurement, dossier de surendettement, demande d'aide...) et travaillent en partenariat avec les services sociaux.

Taux d'impayés de l'exercice :
2,5 % (médiane Offices : 3,5 %)

Proposer le logement le mieux adapté

est aussi une priorité. Lorsque le logement est devenu inadapté à la taille, aux revenus ou à l'état de santé du ménage, les conseillères sociales favorisent soit une mutation, soit une adaptation du logement pour les personnes âgées ou handicapées.

37 logements aménagés pour des locataires âgés ou handicapés en 2014

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. 335 réclamations ont été traitées en 2014.



MAÎTRISER LES LOYERS ET LES CHARGES

L'OFFICE64 mène depuis plusieurs années une politique de faible augmentation des loyers afin de tenir compte des ressources de ses locataires.

360 € : loyer moyen hors charges pour un T3
57,4 % de nos locataires sont bénéficiaires d'une aide au logement

De plus, notre objectif est également de contenir les charges locatives.

Ainsi, la politique de l'Office intègre certains principes comme :

- le renforcement de l'isolation des bâtiments
- la pose de nouveaux équipements liés à la nouvelle réglementation thermique RT 2012
- des installations pérennes : l'Office fait le choix de matériaux de qualité visant la durabilité des équipements tout en offrant un meilleur confort aux locataires.

Par ailleurs, l'Office a adopté des critères environnementaux dans le choix de certains produits, notamment pour l'entretien effectué par les gardiens d'immeubles.

De plus, pour ses espaces extérieurs, les traitements phytosanitaires sont limités.

La qualité de service



LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE AU JOUR LE JOUR

L'OFFICE64 est fortement engagé dans l'amélioration de la qualité de service rendu à ses locataires. Nous avons ainsi dépensé 4,3 m€ pour l'entretien courant et les travaux suite à état des lieux.

L'entretien courant

Il concerne les travaux dans les parties communes ou les espaces extérieurs ainsi que dans les logements occupés. Les agences sont chargées du suivi technique des réclamations afin d'assurer le confort quotidien des locataires.

5 688 réclamations techniques ont été enregistrées en 2014. Les $\frac{3}{4}$ des réclamations concernent les menuiseries, la plomberie ou l'électricité.

Les remises en état des logements suite à l'état des lieux

Le coût s'élève à 3 065 € par logement, dont 92 % est pris en charge par l'Office, en application du protocole d'accord sur les réparations locatives conclu avec les représentants des locataires. Les travaux concernent avant tout les papiers peints et les sols.

Avant leur départ, les locataires peuvent bénéficier d'une visite conseil ; elle leur permet de connaître les réparations locatives qui seront éventuellement à leur charge.



DIALOGUER AVEC LES LOCATAIRES

Les locataires sont représentés par 4 locataires élus pour 4 ans. Les dernières élections ont eu lieu le 2 décembre 2014.

Le Conseil de Concertation locative se réunit périodiquement afin de faire le point sur les programmes de travaux, les augmentations de loyers, la gestion quotidienne des logements, les charges locatives,...

Des réunions régulières ont lieu avec les locataires : avant l'entrée dans les lieux lors des livraisons de programmes neufs, lors de programmes de réhabilitation ou de travaux impactant le cadre de vie, ... Des outils de communication ont été développés pour donner toutes les informations utiles aux locataires : livret d'accueil, site internet, journal des locataires...

Visite d'entretien



Les contrats

L'OFFICE 64 a conclu des marchés avec des entreprises pour tous les travaux techniques de petit entretien et la maintenance des équipements (chaufferies collectives, chaudières individuelles, ascenseurs, robinetteries, espaces verts...). Un travail de partenariat avec les entreprises a été mis en place depuis plusieurs années et il fait l'objet d'une évaluation en continu.

Un service d'astreinte permet de traiter les problèmes techniques urgents tous les jours 24h/24. 430 appels téléphoniques ont été reçus en 2014.

Les représentants des locataires



L'OFFICE64, acteur de lien social

L'Office accompagne 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.

Fête des voisins



Boucau Semaine HLM



St-Jean-de-Luz Semaine HLM



CHANTIERS JEUNES

L'Office 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 des cages d'escaliers,...).



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.



SEMAINE NATIONALE DES HLM

Sensibiliser les locataires au tri, tel était l'objectif de la semaine HLM organisée par l'Office.

Deux centres sociaux se sont mobilisés à Boucau et à St-Jean-de-Luz pour organiser un concours sur le thème : « mon habitat idéal ». Les participants ont été nombreux et ont pu laisser libre cours à leur imagination.



l'OFFICE64 de l'Habitat
5 allée de Laplane
CS 88531
64185 BAYONNE cedex
05 59 43 86 86
www.office64.fr

