



OFFICE 64
de l'Habitat

Rapport d'activité

2015

Edito	03
-------	----

REPÈRES **04**

Qui sommes-nous	05
-----------------	----

Chiffres clés	06
---------------	----

Patrimoine	07
------------	----

Gouvernance	08
-------------	----

Ressources Humaines	09
---------------------	----

Éléments financiers	10
---------------------	----

Perspectives	11
--------------	----

DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE **12**

Les logements locatifs	13
------------------------	----

L'accèsion sociale	16
--------------------	----

Les projets	18
-------------	----

L'entretien du patrimoine	19
---------------------------	----

L'OFFICE64, acteur économique	21
-------------------------------	----

DES ÉQUIPES AU SERVICE DES LOCATAIRES **22**

Les demandes et attributions de logements	23
---	----

La gestion de proximité	25
-------------------------	----

L'OFFICE64, acteur de lien social	27
-----------------------------------	----



L'activité de l'OFFICE64 de l'Habitat, premier bailleur social du Département est intense et variée. Elle correspond aux nombreuses sollicitations des collectivités. Je me réjouis de ce constat qui illustre la confiance qui nous est accordée tant sur la production locative qu'en accession sociale. Nous avons aussi à cœur avec le Conseil d'Administration, de maintenir un effort pour l'amélioration du cadre de vie de nos locataires malgré des financements en baisse et la mise en jeu élevée de nos fonds propres. Nous souhaitons également entretenir avec les représentants des locataires un rapport constructif et respectueux. Nous nous efforçons de garantir une politique sociale avec des loyers maîtrisés, des charges contenues, tout en offrant une qualité de service reconnue par la très grande majorité de nos locataires. Nous allons continuer à permettre à de nouveaux ménages de bénéficier d'un toit, tout en visant une plus grande mixité sociale notamment par le biais de l'accession sociale, véritable moteur de cet objectif.

Claude OLIVE
Président



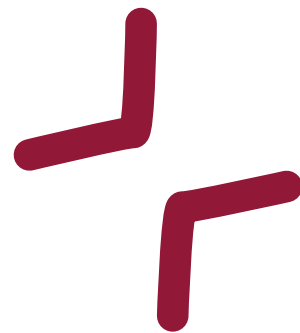
Le rapport de l'ANCOLS remis en 2015 nous encourage à continuer à aller de l'avant avec l'ensemble des 196 collaborateurs qui s'investissent pleinement au quotidien. Dans un secteur concurrentiel et dans le cadre de la politique fixée par notre Conseil d'Administration, nous avons pu développer l'ensemble des produits que peut offrir un organisme social, ce qui est un atout indéniable. Nous avons le souci permanent d'être à l'écoute à la fois des collectivités pour leurs projets et des locataires en apportant proximité et réactivité.

Notre mission sociale s'est complexifiée ces dernières années avec la superposition de nombreuses lois, des contraintes de plus en plus fortes au regard de la sécurité (amiante,...) et une situation économique tendue. Y faire face chaque jour est un challenge difficile mais passionnant que nous essayons, avec le personnel, de relever avec humilité mais aussi avec beaucoup de détermination.

Philippe ETCHEVERRIA
Directeur Général



」 REPÈRES └



> Qui sommes-nous ?

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.

Premier bailleur social du département, 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

Nos missions

Aménager et construire

- des logements locatifs familiaux
- des foyers : EHPAD, foyers pour jeunes travailleurs, foyers pour personnes handicapées...
- des logements spécifiques : logements pour les jeunes, résidences intergénérationnelles...
- des logements en accession sociale à la propriété : accession directe ou location-accession (PSLA)

Loger et accompagner

- accompagner les locataires au quotidien
- développer une gestion locative responsable

Entretenir et améliorer le patrimoine

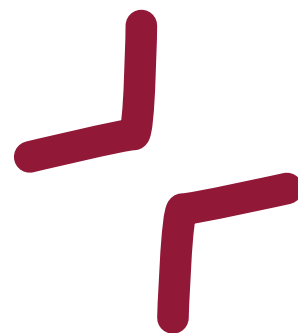
- améliorer le cadre de vie des locataires
- poursuivre le programme de réhabilitation thermique des résidences

Organisation

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

Nos objectifs

- Répondre aux besoins de logements des territoires
- Intégrer la préservation de l'environnement dans nos activités
- Mettre en place une politique d'achats éthique et responsable
- Améliorer la qualité de l'habitat et du cadre de vie
- Accompagner et soutenir les locataires
- Respecter les intérêts des demandeurs de logements sociaux et des locataires
- Assurer la qualité de service pour les accédants



> Chiffres clés

Patrimoine

logements locatifs familiaux	8 292
logements foyers	1 315
	9 607

Mises en chantier 2015

logements locatifs familiaux	195
accession sociale	24
autres logements (gendarmes...)	23
	242

Livraisons 2015

logements locatifs familiaux	234
logements foyers	167
	401

Travaux sur le patrimoine

travaux d'entretien, amélioration, réhabilitation	6,1 M€
entretien courant et les travaux suite à EDL	5,1 M€
	11,2 M€

Indicateurs de gestion

taux de rotation	8,8%
vacance locative	1,8 % des loyers (médiane des Offices : 5,1%)
impayés de loyers	2,4% des loyers et charges (médiane des Offices : 3,6%)

Indicateurs financiers

loyers	38 800 k€
autofinancement net	3 407 k€

Effectifs

administratifs	125
gardiens d'immeubles	71
	196

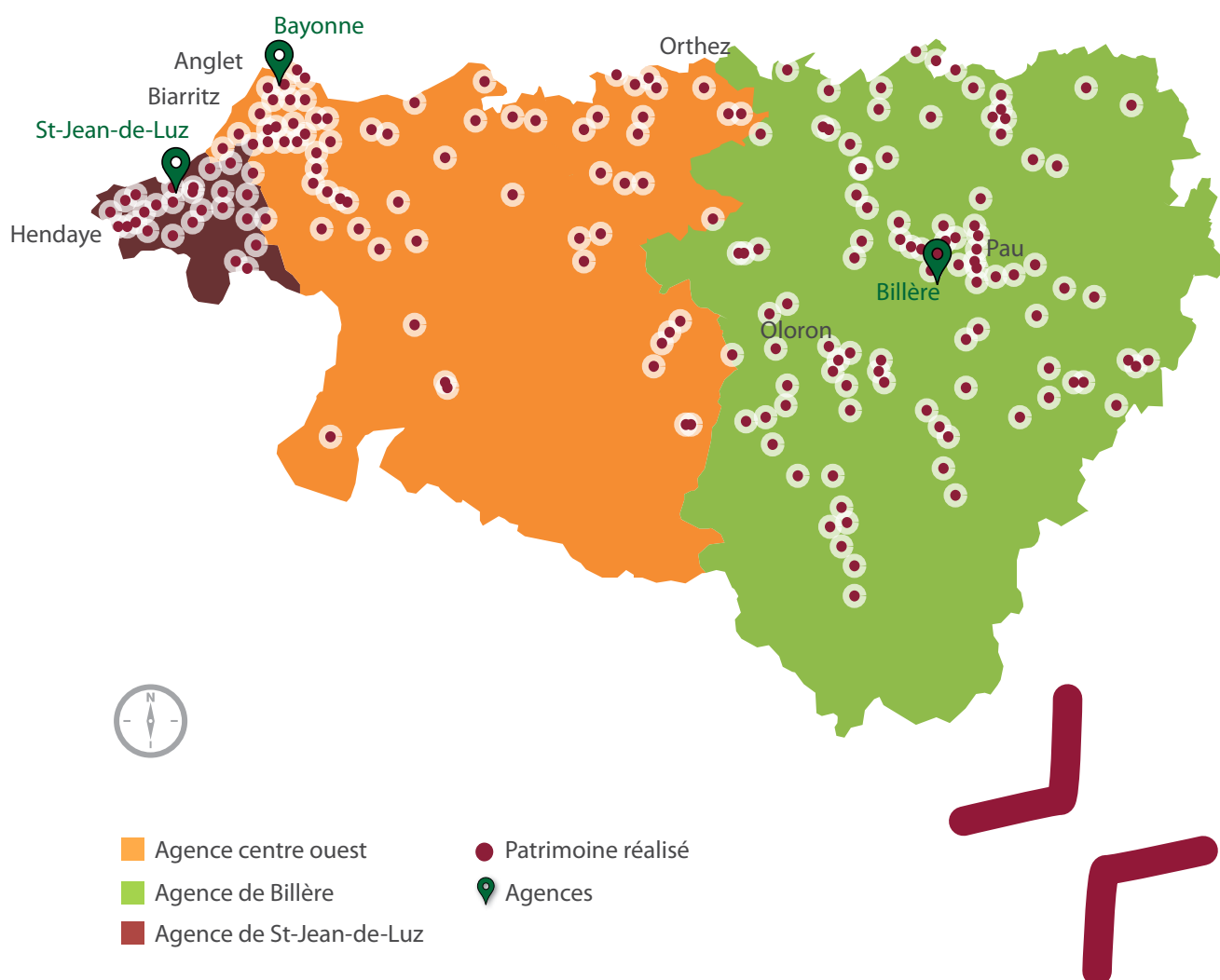
> Patrimoine



8 292 logements locatifs sociaux

150 communes couvertes

Répartition géographique du patrimoine locatif





> Gouvernance

Le Conseil d'Administration

Il définit la politique générale de l'Office, vote le budget, décide des programmes fonciers et immobiliers, arrête les orientations en matière de loyers... Il a été renouvelé en juin 2015.

> Conseillers départementaux

Président : M. Claude OLIVE
Vice-Présidente : Mme Bénédicte LUBERRIAGA
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 SEGUELA

> 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 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 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 supérieur à 1 million d'euro.

La Commission d'attribution de logements

Elle comprend :

- 6 membres désignés par le Conseil d'Administration de l'Office, dont un représentant des locataires
- le maire de la commune où sont implantés les logements attribués
- un représentant d'une association d'insertion

La Commission d'Attribution a pour mission d'attribuer nominativement chaque logement. Il existe une commission au siège et une à Billère.

➤ Ressources humaines

Une équipe de

196
personnes

Femmes - 74%
Hommes - 26%



Salariés OPH - 58%
Fonctionnaires - 42%

Statut
des effectifs

Répartition
des effectifs

Personnel administratif
et technique



89

Services
généraux



38

Agences
de proximité

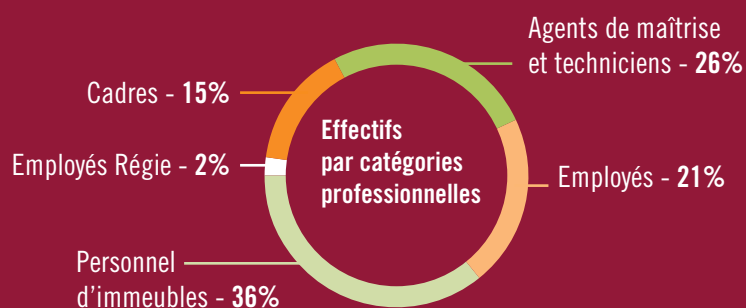
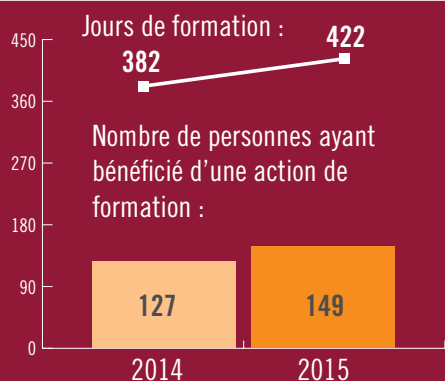
Gardiens d'immeuble



71

Moyenne d'âge : 45 ans
Ancienneté moyenne : 11 ans

15 salariés recrutés en 2015
dont 4 personnels d'immeuble



Direction Générale

Directeur Général : Philippe Etcheverria
Secrétaire Générale : Alexandra COURTADE

Assistante de Direction

Chargée de mission

Pôle affaires juridiques - contrôle interne
Responsable : Alexandra COURTADE

Pôle accession sociale
Responsable : Françoise CHARTIER

Pôle informatique
Responsable : Arnaud SULPICE

Direction de la Relation Clientèle
Directrice : Marie ETCHEBASTER

Pôle Attribution
Contentieux
des impayés

Pôle contrats
maintenance
Agence
centre ouest

Agence
de Saint-Jean-
de-Luz

Agence de Billère

**Direction de la Maîtrise
d'Ouvrage et de
l'Aménagement**
Directeur : François LAFFARGUE

Pôle Production/
Maintenance

Pôle Financement

**Direction Comptable
et Financière**
Directeur : Jean-Philippe BUZY

Pôle Quittancement
loyers
et charges

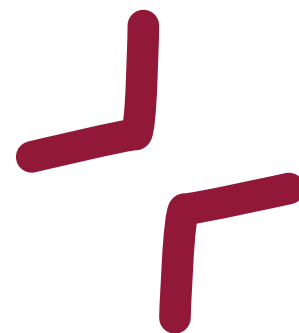
Pôle Suivi
des dépenses

**Direction Ressources
Humaines,
Communication
et Logistique**
Directrice : Florence ROUX

Pôle Ressources
Humaines
et Communication

Pôle Logistique

➤ Éléments financiers



	2013	2014	2015	Médiane 2014 des Offices
Loyers des logements (en K€)	35 516	37 054	38 800	3 905
en €/lgt	4 011	4 018	4 028	
Service de la dette : annuités des emprunts locatifs	17 082	17 544	18 289	1 449
en €/lgt	1 929	1 902	1 909	
Maintenance	5 638	6 811	7 467	619
en €/lgt	637	739	778	
Autofinancement net HLM	3 800	5 458	3 407	489
en €/lgt	429	592	354	
en % des loyers	10,7%	14,7%	8,78%	

	2013	2014	2015
Produits	37 605	41 499	41 052
Loyers	35 516	37 054	38 800
Autres produits	963	1 272	1 368
Produits financiers	587	592	601
Marge accession	540	2 333	283
Recettes exceptionnelles		249	0

	2013	2014	2015
Dépenses	33 806	36 041	37 644
Annuités des emprunts locatifs	17 082	17 544	18 389
Taxes foncières	2 610	2 719	2 800
Maintenance	5 638	6 811	7 467
Frais de gestion	8 458	8 966	8 830
Autres dépenses	18		159
Autofinancement net HLM	3 800	5 458	3 408

Les produits de l'Office diminuent légèrement en 2015 en raison d'une absence de livraison de programmes en accession à la propriété. L'Office conserve une situation financière saine et maîtrisée, tout en consacrant de forts investissements dans la production de logements et la maintenance du patrimoine.

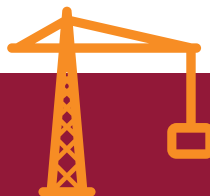
Commissaire aux comptes : M. Marcou (Bayonne)

> Perspectives

Prévisions
2016



379 logements
en programmation



891 logements
en chantier



309 logements
livrés



Bidart
Résidence étudiante Erleak

Le nombre important d'études en cours laisse présager une activité très soutenue pour 2017 et 2018 intégrant une forte diversité des produits avec notamment un volume important en accession sociale. La réhabilitation du parc existant verra se terminer les opérations les plus lourdes avec un changement notable des performances énergétiques des résidences les plus énergivores.

Nous continuerons à être très exigeants en termes de sécurité tant sur les chantiers que pour les locataires.

Enfin, nous allons recruter une personne en charge de travailler avec le comité de direction sur l'amélioration de la performance et l'innovation.





+ DÉVELOPPER
UNE OFFRE
DIVERSIFIÉE

> Les logements locatifs

Livraisons 2015



Anglet - Résidence Anadara - **18 logements**

Anglet - Résidence Iturri Tokia - **17 logements**

Biarritz - Résidence Parme Extension 2 - **24 logements**

Billère - Résidence Les Muguets - **7 logements**

Gan - Résidence Jeanne d'Albret - **27 logements**

Halsou - Résidence Zubi Burua - **4 logements**

Idron - Résidence St Exupéry - **65 logements**

Les Aldudes - Résidence Zamukei - **6 logements**

Lons - Résidence St Jean Baptiste - **12 logements**

St Pée sur Nivelle - Résidence Bilanoa - **32 logements**

St Pierre d'Irube - Résidence Atea - **17 logements**

Thèze - Résidence Le Béarn - **5 logements**

TOTAL 234 logements



Proposer des logements pour les jeunes

Thèze - Résidence Le Béarn

14 logements locatifs : 5 logements HLM et 9 logements pour les jeunes

Architecte : Thal archi (Pau)

L'opération a consisté à réhabiliter un bâtiment, propriété de la Communauté de Communes. La résidence comprend désormais deux bâtiments : l'un est composé de 5 logements locatifs sociaux classiques, le second de 9 logements destinés à des jeunes de 16 à 30 ans, qu'ils soient apprentis, salariés, stagiaires, en recherche d'emploi. Les logements pour les jeunes sont meublés et équipés d'une kitchenette. La résidence dispose de locaux communs (cuisine...) et d'un potager à l'extérieur. Ces logements sont gérés par l'association Habitat Jeunes Pau-Pyrénées.





Accompagner le développement

Gan - Résidence Jeanne d'Albret

27 logements locatifs

Architecte : Séverine TARDIEU



La commune de Gan a sollicité l'OFFICE64 afin de construire une nouvelle résidence de 27 logements proche du centre ville. Cette opération permet de proposer des logements dans une ville en plein développement au sud de Pau.

L'architecture contemporaine des 3 bâtiments s'insère parfaitement dans l'environnement urbain.



Réhabiliter en milieu rural

Les Aldudes - Résidence Zamukei

6 logements locatifs

Architectes : GARGUILLO/PALMADE



A l'origine, la résidence a été réhabilitée en 1976 par l'OFFICE64 afin de loger des gendarmes et leurs familles. La gendarmerie ayant déménagé en 2010, l'Office a décidé de réhabiliter complètement le bâtiment. L'intérieur du bâtiment a été entièrement démoli, ce qui a permis une redistribution des espaces intérieurs et la mise en place d'une isolation thermique performante.

Les 5 logements disposent d'un excellent confort et d'un cadre de vie exceptionnel, au cœur de la vallée des Aldudes.



Proposer des logements adaptés

Billère - Résidence pour gens du voyage Les mugets

7 logements locatifs

Architectes : TEILLARD/THOMAS/COUFFY

Le programme a été défini par l'agglomération Pau-Pyrénées et la Ville de Billère, en lien avec l'association Gadgé Voyageurs, chargée de l'accompagnement des gens du voyage.

L'opération comprend 7 logements de type T3 avec un abri extérieur fermé pour la caravane. L'Office a travaillé en étroite collaboration avec Gadgé Voyageurs afin de tenir compte des besoins exprimés par les familles.



Répondre à la demande en centre ville

Biarritz - Résidence Parme

24 logements locatifs

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. Les locataires bénéficient de logements au confort thermique élevé.



> L'accession sociale



L'Office s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique de développement de l'accession sociale à la propriété. Elle permet à des ménages de devenir propriétaires tout en bénéficiant de prix d'achat inférieurs au marché.

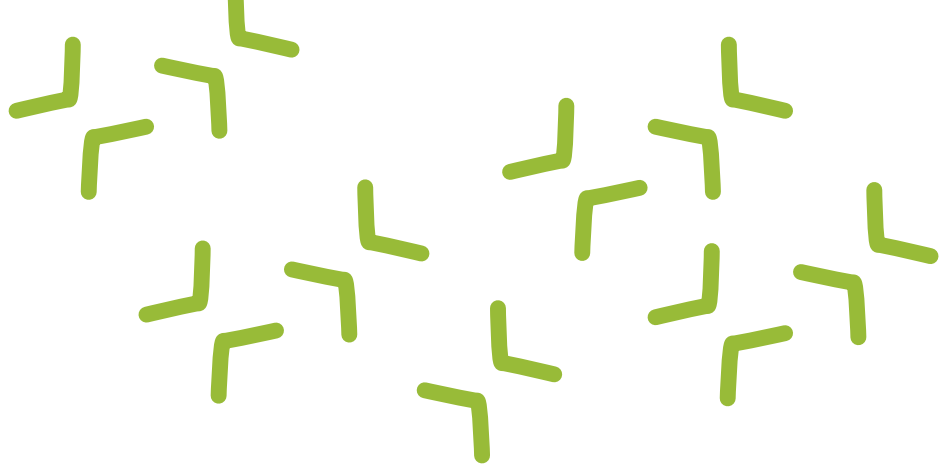
Trois conditions pour en bénéficier

- Acheter son logement pour en faire son habitation principale
- Respecter des plafonds de revenus, qui diffèrent selon la situation géographique du bien, la situation familiale et la formule d'accession choisie
- Acter que la revente est conditionnée dans un délai de 10 ans

Les avantages offerts par l'accession sociale sont multiples

- Acheter un logement de qualité à un prix inférieur au marché (de 10% à 25% de moins) et sans frais d'agence, les prix au m² étant plafonnés réglementairement
- Être accompagné et conseillé tout au long de son projet, sur le bien, le financement, etc.
- Disposer d'un logement qui s'inscrit dans la politique actuelle de développement durable, conforme à la réglementation thermique 2012
- Bénéficier des garanties de relogement et de rachat après l'acquisition en cas d'accident de la vie
- Prétendre à certaines aides financières offertes par les collectivités qui justifient la mise en place d'un dispositif antispéculatif.





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 deux 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 garantie de revente** : l'éventuelle perte financière est prise en charge en partie,
- > **La garantie de rachat** : elle assure aux clients la possibilité de revendre leur bien à l'OFFICE64 à un minimum garanti,
- > **La garantie de relogement** : elle permet une offre de relogement dans le parc locatif de l'OFFICE64.

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.



Boucau, Résidence Casino



St Pierre d'Irube, Résidence Egoïtza



> Les projets Livraisons 2016-2017

Logements Locatifs

2016

- | Anglet - Résidence Plaisance 2 - 14 logements
- | Bayonne - Résidence Terrasses de Lauga - 10 logements
- | Bayonne - Résidence Ur Dorrea - 14 logements
- | Berenx - Résidence La Sablera - 6 logements
- | Bidart - Résidence Clos Xabadenia - 13 logements
- | Boucau - Résidence Clos du Parc - 14 logements
- | Gelos - Résidence Jardins d'Icare - 16 logements
- | Halsou - Résidence Plaza Ondoan - 2 logements
- | Hasparren - Résidence Zubi Alde - 11 logements
- | Hendaye - Résidence Antzokia - 8 logements
- | Lacq - Résidence Les trèfles - 6 logements
- | Lons - Résidence Côté Pyrénées - 43 logements
- | Lons - Résidence Sirius - 66 logements
- | Mouguerre - Résidence Kattalin - 13 logements
- | Mourenx - Résidence Point du jour - 10 logements
- | St Jean de Luz - Résidence Ilot des Erables - 23 lgts

TOTAL 255 logements

2017

- | Aincille - Résidence Presbytère - 4 logements
- | Andoins - Résidence de la Fontaine - 6 logements
- | Anglet - Résidence Tarandelle - 4 logements
- | Anglet - Résidence Avant Cap - 20 logements
- | Anglet - Résidence Lavigne - 38 logements
- | Arthez de Béarn - Résidence Le Saubestre - 6 lgts
- | Artiguelouve - Résidence Le clos d'Atigueloba - 30 lgts
- | Beguios - Ancien couvent et presbytère - 8 logements
- | Bidart - Résidence étudiante - 45 logements
- | Espelette - Maison Etchegaray - 8 logements
- | Guiche - 6 logements
- | Livron - Terrains communaux - 6 logements
- | St Jean de Luz - Résidence Garrouteight - 2 logements
- | Serres Castet - Ferrere - 32

TOTAL 203 logements

Autres Logements Locatifs

2016

- | Artix - Logements gendarmes - 14 logements

2017

- | Ustaritz - Gendarmerie et logements gendarmes - 12 logements

Logements en accession sociale

2016

- | Anglet - Résidence Plaisance - 8 logements
- | St Jean de Luz - Résidence Eskola - 10 logements

TOTAL 18 logements

2017

- | Anglet - Lavigne - 14 logements
- | Bassussarry - Le Cèdre - 5 logements

TOTAL 19 logements

D'autres projets sont en cours sur les communes de : Anglet, Arcangues, Ascain, Bidart, Billère, Boucau, St-Jean-de-Luz, St Pierre d'Irube... pour un total d'environ 200 logements.



> L'entretien du patrimoine

Un engagement important pour l'entretien et la rénovation du patrimoine

L'Office investit dans la réhabilitation de ses résidences dans une logique de développement durable et de maîtrise des charges. Les objectifs sont multiples :

- > favoriser le confort des locataires : changement des sanitaires, réfection électrique, rénovation de VMC,
- > améliorer l'isolation thermique des immeubles : par le traitement de l'enveloppe comme les toitures, terrasses, isolation extérieure et la pose de doubles vitrages et par le traitement ou l'apport d'équipements de dernière génération comme des radiateurs, la production de chauffage (chaudières, pompes à chaleur) et l'utilisation d'énergie renouvelable,
- > améliorer l'accessibilité des logements en favorisant le maintien à domicile des personnes âgées ou à mobilité réduite : rampes d'accès...
- > améliorer l'image du patrimoine par l'embellissement des parties communes, le ravalement des façades, la résidentialisation...

Sommes consacrées aux travaux d'entretien, d'amélioration et de gros entretien



En 2015, **+ de 6,1 M€** ont été consacrés aux travaux d'entretien, d'amélioration et de gros entretien.



Age moyen du patrimoine :
27 ans | 36 ans de moyenne nationale

1 187 logements chauffés par chauffage collectif

Travaux 2015	Nombre de résidences	Nombre de logements	Montant (en k€)
Travaux de réhabilitation importants avec intervention sur le thermique	13	328	3 657
Remplacement des chaudières	11	335	288
Travaux de peintures	14	604	847
Divers travaux (réfection électrique, portes halls, ascenseurs, voiries...)	11	315	541
Total	49	1 582	5 333



Des réhabilitations axées sur l'amélioration de la performance énergétique du parc

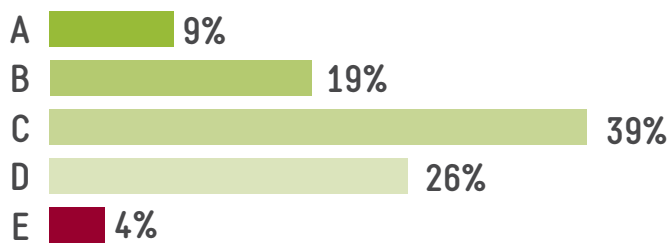
Le classement énergétique des logements de l'OFFICE64 montre que 96% des logements sont classés entre les catégories A et D. Seuls 4% des logements sont considérés comme énergivores (classe E). Aucun ne fait partie des catégories F et G. Au niveau national, 25 % des logements sont énergivores (E,F,G) dans le parc locatif.

Le Plan stratégique de patrimoine prévoit de traiter tous les logements de classe E avant 2020, ce qui permettra un très bon classement du parc de l'Office.

De ce fait, l'Office participe à :

- l'accroissement du confort des locataires
- la maîtrise des charges des locataires
- la réduction des gaz à effet de serre et la préservation des ressources naturelles
- une contribution au développement des énergies renouvelables

Répartition des logements par classe énergétique



Résidences ayant fait l'objet de réhabilitation en 2015

- | Anglet - Résidence Lespes 3 - 56 logements
- | Aramits - résidence de l'Ecole - 5 logements
- | Biarritz - Résidence Pioche - 43 logements
- | Bariatou - Résidence Garlatz - 13 logements
- | Boucau - Résidence Vigo - 60 logements
- | Cambo - Résidence Alzuya - 33 logements
- | Escou - Résidence Le Bourg - 1 logement
- | Eysus - Résidence Fronton - 2 logements
- | Hasparren - Résidence La Pensée - 8 logements
- | Sare - Résidence Omordia - 17 logements
- | St Jean De Luz - Résidence Bibal - 12 logements
- | St Pierre d'Irube - Résidence Harretche - 75 logements
- | Salies de Bearn - Résidence Maison du Sourd - 3 logements

TOTAL 328 logements

Les travaux comprennent la réhabilitation thermique des immeubles : toitures, terrasses, isolation extérieure et la pose de doubles vitrages. Ces travaux sont menés en associant les locataires aux réflexions lors de réunions de concertation.



> L'OFFICE64, acteur économique



L'OFFICE64 a injecté
près de 48 M€
dans l'économie locale en 2015.

Plus de **200 marchés** ont été
signés avec des prestataires et entreprises
locales, contribuant ainsi à la préservation
de plusieurs centaines d'emplois.

Nombre de
consultations
lancées :

103

Montant des travaux

Opérations locatives neuves	34,4 M€
Opérations en accession	2,3 M€
Entretien et amélioration du parc	11,2 M€
Total	47,9 M€

L'insertion par l'économie



L'OFFICE64 s'est engagé dans une politique d'insertion par l'activité économique en appliquant des clauses d'insertion professionnelle dans ses marchés. Les entreprises s'engagent à recruter sur un certain volant d'heures, des personnes rencontrant des difficultés particulières telles que des demandeurs d'emploi, des bénéficiaires du RSA...

Ce dispositif permet un premier palier d'insertion professionnelle durable. Quant aux entreprises, elles disposent d'une main d'œuvre locale et préparée à l'exécution d'un lot ou d'un marché. Un accompagnement est prévu par le PLIE BEARN ADOUR et la Maison de l'Emploi de l'Agglomération Bayonnaise et du Pays Basque.



Dans le cadre de la semaine nationale des HLM, l'OFFICE64 a mis en avant les clauses d'insertion dans le chantier de la résidence Plaisance à Anglet. L'opération comprend 22 logements : 14 logements locatifs et 8 logements en accession à la propriété. Sur les 12 lots de l'opération, 8 lots contiennent des clauses d'insertion, ce qui représente 1225 heures de travail.



 DES ÉQUIPES
AU SERVICE
DES LOCATAIRES

> Les demandes et attributions de logements

Les demandes de logements

 L'OFFICE64 compte
8 170 demandes de logements
(au 31.12.2015)

 **> 7 503** 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 (53% pour des T1 et T2). Les principaux motifs des demandes sont la cherté du loyer, une situation d'hébergement et une séparation.

> Zones géographiques demandées

Agglomération Adour Côte Basque	45%
Côte Basque sud	22%
Agglomération de Pau	16%
Reste du Béarn	10%
Reste du Pays Basque	7%

 **> 667** 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, le logement étant souvent devenu trop petit.

Les attributions de logements

967 logements attribués en 2015

 **816** nouveaux locataires
151 mutations

230 logements neufs ont été livrés

> Les zones d'attribution en 2015

Côte Basque sud	256
Agglomération Adour Côte Basque	211
Reste du Béarn	179
Agglomération de Pau	131
Zone d'Orthez	102
Reste du Pays Basque	88
TOTAL	967

> Les commissions d'attribution

Il existe deux commissions d'attribution, l'une à Bayonne, l'autre à Billère. Elles se sont réunies 36 fois en 2015. 60% 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 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 HLM et 10% à des familles très en difficulté. L'Office a rempli ses engagements avec 49% d'attributions à la 1^{re} catégorie et 13% pour les familles en difficulté.

13 relogements ont été réalisés pour des personnes sortant de centres d'hébergement. L'Office a également relogé 20 personnes prioritaires « DALO » (droit opposable au logement).

Par ailleurs, l'OFFICE64 met à disposition des associations d'insertion des logements en sous-location pour des personnes en difficulté et ne pouvant pas accéder à un logement autonome.



Le profil des locataires



16 140 personnes logées

59% sont des ménages sans enfant
(couples ou personnes seules)

55% des locataires ont plus de 50 ans

62% ont des ressources inférieures
à 60% des plafonds PLUS

43% sont des salariés

Le profil des nouveaux entrants est légèrement différent : ce sont plus souvent des familles avec enfants (52%), plus jeunes (51% ont entre 30 et 50 ans) et aux ressources plus fragiles (73% ont des ressources inférieures aux plafonds PLUS).

➤ La gestion de proximité

Le parc de L'OFFICE64 est sectorisé et reparti en 3 agences : Bayonne (Siège), St 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...).

Accompagner les locataires fragiles

L'OFFICE64 dispose d'une équipe de 8 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.

824 locataires ont été accompagnés par les conseillères sociales de l'Office en 2015 dont **302** ont bénéficié d'un accompagnement de longue durée.

Assurer le maintien dans les lieux

La prévention des impayés de loyers constitue 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
2,4% des loyers
[médiane Offices 2014 : 3,6%]

56,8% de nos locataires sont bénéficiaires d'une aide au logement

Lorsque le logement est devenu inadapté à la taille, aux revenus ou à l'état de santé du ménage, les conseillères sociales peuvent aussi favoriser une mutation dans un autre logement.

Les agents de l'Office participent à des instances partenariales telles que le Fonds Solidarité Logement (FSL), les Commissions départementales de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX) ou la Commission de Médiation DALO (COMED).

Proposer un logement adapté aux personnes à mobilité réduite (PMR)

En 2015, **39** logements aménagés pour des locataires âgés ou handicapés pour un coût total de **92 200€**

Les travaux concernent en général l'aménagement de douches à la place de baignoires, la motorisation de volets roulants... Dans les résidences neuves, les demandes de personnes à mobilité réduite sont étudiées très en amont afin de prévoir toutes les adaptations nécessaires.

Garantir la tranquillité résidentielle des locataires

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.

382 réclamations pour des problèmes de voisinage ont été traitées en 2015

Maîtriser les loyers et les charges

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

361 € = loyer moyen hors charges pour un T3

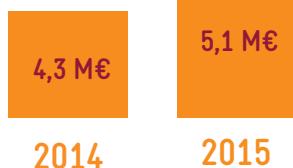


Assurer une maintenance de qualité au quotidien



L'OFFICE64 est fortement engagé dans l'amélioration de la qualité de service rendu à ses locataires.

L'entretien courant et les travaux suite à état des lieux ont représenté **5,1 M€** en 2015.



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.

115 marchés de petit entretien
6 812 réclamations techniques enregistrées en 2015

Les **3/4** des réclamations concernent les menuiseries, la plomberie ou l'électricité

Les remises en état des logements vacants

Le coût s'élève à 3 708 euros par logement, dont près de 95% sont 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.



L'entretien des espaces verts

Les traitements phytosanitaires sont limités et un entretien naturel et moins mécanique est privilégié. A partir de 2017, tous les traitements phytosanitaires seront abandonnés au profit d'un entretien mécanique ou thermique.

Un service d'astreinte

Il permet de traiter les problèmes techniques urgents tous les jours 24h/24.

80% des locataires ayant utilisé le service d'astreinte en sont satisfaits (source : enquête de satisfaction).

Près de **400** appels téléphoniques ont été reçus en 2015 (astreinte)



➤ L'OFFICE64, acteur de lien social

Dialoguer avec les locataires

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... En 2015, une charte des bonnes relations et de respect mutuel a été signée avec les représentants des locataires. Le but : favoriser le dialogue et l'échange dans une relation respectueuse.

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...

Contribuer au bien-vivre ensemble

L'Office accompagne des actions de proximité afin de renforcer les liens sociaux dans les quartiers.

Les 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...). En 2015, 5 chantiers ont été organisés (Boucau, Biarritz, St Jean de Luz).

La fête des voisins

Rendez-vous traditionnel de mai, la fête des voisins est l'occasion de rencontres entre voisins. En 2015, une vingtaine de résidences ont participé à ce rassemblement convivial.





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