



# écho loc

Le Journal des Locataires  
de l'OFFICE64

RENDEZ-VOUS LE 29 MAI  
**POUR LA FÊTE  
DES VOISINS !**

L'OFFICE64 de l'Habitat  
soutient cette action avec  
une participation financière.

Contactez-nous :  
[fetedesvoisins@office64.fr](mailto:fetedesvoisins@office64.fr)

DOSSIER

**ADEL**

**Le numérique  
à votre rythme**

RENCONTRE AVEC  
**Audrey Barrère,**  
Directrice de la  
relation clientèle

À SAVOIR  
**Santé mentale**





# édito

Accompagner les locataires au quotidien est au cœur de la mission de l'OFFICE64 de l'Habitat. Cet accompagnement se traduit par de nombreuses actions menées sur le terrain afin d'améliorer la qualité de service, faciliter les démarches et contribuer au bien-être des habitants.

Pour renforcer la gestion de proximité et mieux répondre aux attentes, l'OFFICE64 de l'Habitat réalise des enquêtes de satisfaction triennales. Elles permettent de recueillir l'avis des locataires, d'évaluer la qualité de service et d'identifier les axes d'amélioration afin d'adapter les actions menées sur le terrain.

L'accompagnement de nos locataires passe également par la transition énergétique et numérique. Des initiatives comme ADEL (Accompagnement aux Démarches en Ligne) visent à faciliter l'accès aux procédures numériques et à renforcer l'autonomie des locataires. L'enquête menée par l'AUDAP (Agence de l'Urbanisme Atlantique et Pyrénées) auprès des locataires de l'OFFICE64 montre que la question du changement climatique est au cœur de vos préoccupations (voir les résultats sur notre site internet [www.office64.fr](http://www.office64.fr)). Le partenariat avec VOLTALIS s'inscrit quant à lui dans une démarche de maîtrise de l'énergie et de sensibilisation aux enjeux environnementaux.

Enfin, la concertation locative joue un rôle essentiel dans l'amélioration du cadre de vie. Les élections des représentants des locataires, qui auront lieu cette fin d'année, constituent un moment important de participation, permettant aux habitants de s'impliquer et de faire entendre leur voix dans la vie de leur résidence.

**Thierry Montet,**  
Directeur Général  
de l'OFFICE64 de l'Habitat

## BIENVENUE AUX LOCATAIRES

### Janvier

#### Résidence Domaine des 5 cantons à Anglet

(35 logements)

#### Résidence Ekilore à Saint-Jean-de-Luz

(32 logements)

#### Résidence Séniors Ovéole® Gure Artean à Hélette

(8 logements)

### Février

#### Résidence Karzingo Borda à Saint-Jean-de-Luz

(24 logements)





# rencontre avec...

## AUDREY BARRÈRE, Directrice de la relation clientèle

**Entre le 15 novembre et 15 décembre 2026 auront lieu les élections des représentants des locataires, un moment essentiel dans leur vie de locataire.**

**Echo' Loc :** Pourquoi est-ce important que les locataires élisent des représentants ?

**Audrey :** Voter, c'est permettre à nos locataires de choisir parmi les différentes listes d'associations de représentants des locataires, celles et ceux qui porteront leur voix au sein du Conseil d'Administration et des instances de l'OFFICE64 de l'Habitat (Commission d'Attribution des Logements et d'Occupation des Logements, des Commissions d'Appel d'Offre, des Conseils de Concertation Locative). Les représentants élus participent aux orientations adoptées par l'OFFICE64 de l'Habitat et défendent les intérêts des locataires.

Les décisions prises impactent le quotidien sur des sujets tels que :

- la politique des loyers et des charges,
- la programmation des travaux dans les résidences,
- la qualité de service,
- les projets à venir.

Le dialogue avec les associations de locataires fait partie du fonctionnement de l'OFFICE64. Nous considérons en effet que la concertation est un levier d'amélioration grâce à des échanges réguliers avec les représentants. Nous pouvons ainsi anticiper les difficultés, améliorer nos pratiques, construire des solutions adaptées aux réalités du terrain et donner de la transparence à nos actions.

**Echo' Loc :** Quels sont les engagements de l'OFFICE64 dans ces élections ?

**Audrey :** Nous travaillons en lien avec les associations candidates pour définir un protocole électoral local clair et partagé. Nous assurons l'accompagnement financier par le versement d'une subvention aux associations qui déposeront une liste, ainsi que par la prise en charge de l'organisation du scrutin. Un appui en matière de communication est également apporté. Notre soutien vise à garantir le bon déroulement des élections et la mobilisation des locataires, dans un cadre équitable et concerté. Dans les prochaines semaines, toutes les informations pratiques pour participer au vote seront transmises. Nous comptons sur votre participation car votre avis compte.

# dos. sier



## ADEL

### LE NUMÉRIQUE, À VOTRE RYTHME ET PRÈS DE CHEZ VOUS

Après une enquête menée auprès de nos locataires pour mieux comprendre leurs usages du numérique, l'OFFICE64 de l'Habitat passe à l'action et lance ses premiers ateliers ADEL - Accompagnement aux Démarches En Ligne.

## Des ateliers pour gagner en confiance

L'objectif ? Permettre à chacun de se sentir plus à l'aise avec les outils numériques, quel que soit son niveau.

Au programme :

- prise en main d'une tablette ou d'un ordinateur,
- premiers pas sur Internet,
- création et utilisation d'une adresse mail.

## Mieux gérer son logement grâce à l'Espace Locataire

Une fois les bases maîtrisées, place à la pratique ! Les participants découvrent comment utiliser l'Espace Locataire, un service simple et utile au quotidien.

Vous apprendrez à :

- consulter et télécharger vos quittances,
- payer votre loyer en ligne en toute sécurité,
- créer et suivre vos demandes techniques et administratives,
- mettre à jour votre attestation d'assurance,
- modifier vos informations personnelles.

Les ateliers sont aussi l'occasion de présenter des services complémentaires comme la **Bourse d'Échange de Logements (BEL)**, qui permet de trouver un logement mieux adapté à ses besoins.

## Des retours très positifs

Les deux premiers ateliers ont rencontré un vrai succès : ambiance conviviale, explications claires et conseils pratiques.

Marie, participante :

« Avant l'atelier, je n'utilisais pas l'Espace Locataire. On nous a tout expliqué pas à pas. Maintenant, je me sens plus à l'aise pour m'en servir. »

## Envie de vous lancer ?

Vous souhaitez progresser en numérique et utiliser l'Espace Locataire en toute simplicité ? Nos Chargés de Relation Clientèle sont là pour vous accompagner.

**Contactez votre agence au 05 59 43 86 54 pour vous inscrire au prochain atelier.**

**Pas de matériel ?** Pas de souci : tablettes et ordinateurs sont mis à votre disposition.

# retour sur



Dans le cadre de son partenariat avec VOLTALIS, l'OFFICE64 de l'Habitat poursuit l'installation du dispositif de gestion intelligente du chauffage électrique. Celui-ci pilote les radiateurs pour réduire la consommation lors des pics de demande.

Au 10 février 2026, 286 logements en sont équipés, contribuant à l'équilibrage du réseau. Depuis le lancement, 135 MWh ont été effacés ou économisés, soit environ **16 tonnes de CO<sub>2</sub> évitées**.

**Les avantages pour les locataires :**

- réaliser des économies de chauffage : selon l'ADEME, un système de chauffage connecté entraîne 15 % d'économies d'énergie ;
- le confort dans le logement est maintenu car les effacements sont courts (16 minutes en moyenne) ;
- le locataire peut piloter et programmer sa consommation grâce à l'application MyVoltalis.

**Ce partenariat renforce la maîtrise énergétique du parc.**

16 trajets  
Paris - New York



16 tonnes  
de CO<sub>2</sub>  
c'est ...



80 000 km  
en voiture !

# à noter

## ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE

L'enquête de satisfaction triennale est actuellement en cours auprès des locataires de l'OFFICE64 de l'Habitat.

Réalisée par téléphone, elle se déroule **jusqu'au 12 juin**. Certains de nos locataires sont contactés afin de recueillir leur avis sur leur logement et les services proposés.

Cette démarche permet de mieux comprendre vos attentes et d'améliorer la qualité de service. Les réponses sont **confidentielles et anonymes**.

Nous remercions par avance les locataires qui acceptent de participer à cette enquête.

## SANTÉ MENTALE

### à savoir

La santé mentale fait partie intégrante du bien-être. Stress, anxiété, isolement ou difficultés du quotidien peuvent fragiliser l'équilibre psychologique de chacun. S'informer, dialoguer et rester attentif aux autres comme à soi-même est essentiel.

C'est pourquoi il est important d'en parler : des professionnels et des structures d'écoute existent pour accompagner et orienter les personnes qui en ressentent le besoin.

Pour plus d'infos, rendez-vous sur

[www.santementale-info-service.fr](http://www.santementale-info-service.fr)

#### INFORMATION ET ÉCOUTE SUR LA MALTRAITANCE

**3919** - Femmes victimes de violences conjugales

**3018** - Harcèlement scolaire

**119** - Enfance maltraitée

**3977** - Maltraitance séniors, adultes handicapés

#### INFORMATION ET PRÉVENTION

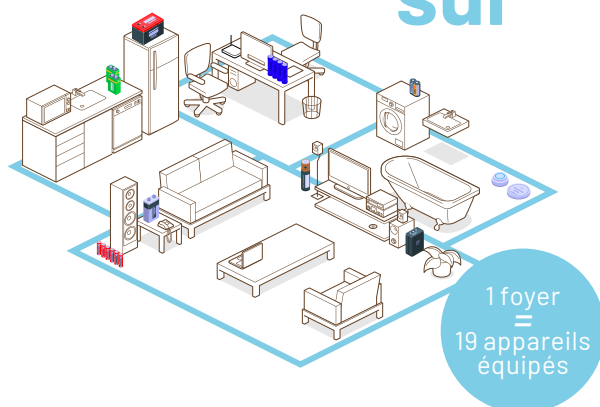
**3114** - Prévention au suicide, détresse psychologique

**3039** - Besoin d'une information juridique ou professionnel du droit

**0 800 23 13 13** - SOS Drogues

**09 74 75 13 13** - SOS Joueurs

## zoom sur



## RISQUE D'INCENDIE DES BATTERIES AU LITHIUM

Présentes dans de nombreux appareils (smartphones, ordinateurs, trottinettes, vélos), les batteries lithium-ion peuvent provoquer des incidents : fumée, gonflement, incendie ou explosion.

Dans la majorité des cas, **ces incidents proviennent d'un mauvais usage** : utilisation d'un chargeur non conforme, exposition à la chaleur, choc ou recharge prolongée.

Certaines de nos habitudes, anodines en apparence, peuvent être dangereuses : recharger un appareil sous un oreiller ou sur une surface inflammable, utiliser un câble endommagé, stocker une batterie déchargée trop longtemps, ou la jeter dans les ordures ménagères.

Chaque appareil possède ses propres recommandations d'usage : les respecter limite les risques.

Parce que la concertation locative est un outil indispensable au service des habitants, nous souhaitons associer les représentants des locataires à de nouveaux projets en les laissant s'exprimer régulièrement via Écho'Loc. Notre volonté est également de renforcer la coordination d'actions favorisant le lien social et la communication que nous mènerons avec vos représentants. Les sujets seront variés mais sont au cœur de vos préoccupations : amélioration de la communication et de l'information, qualité de service, amélioration du cadre de vie (contrats d'entretien, aménagement du patrimoine et des espaces de vie).

# tribunes libres



## ÊTRE ÉLU AVEC ALDA : UN ENGAGEMENT QUI CHANGE LES CHOSES

En 2022, quand j'ai rejoint la liste Alda pour être représentant de locataires à l'OFFICE64, c'est parce que je voyais autour de moi, trop de situations injustes rester sans réponse. Alda, qui agissait déjà pour la défense des habitants face à certains démarchages abusifs, contrats d'assurance trop chers, pour obtenir les remboursements de sommes injustement perçues ou réclamées par des opérateurs téléphoniques, pour débloquer des dossiers auprès de l'administration... a continué à montrer son travail continu et efficace auprès de l'OFFICE64 pour défendre les droits des locataires et faire entendre leurs voix. Cette efficacité, je la ressens sur le terrain.

Être élu au sein de l'OFFICE64, c'est un outil. Cela permet d'accéder à certaines informations, de participer à des réunions de concertation, et surtout, de relayer concrètement vos préoccupations : charges, travaux, réhabilitations, prestataires, qualité de vie dans les quartiers. En trois ans, nous avons contribué à faire programmer des réhabilitations globales de quartiers, à mettre en place la Bourse d'échange des logements, à soutenir des collectifs de locataires qui améliorent la vie de leur quartier HLM, à aider des milliers de locataires...

Personnellement, j'ai appris comment fonctionne un office HLM sans jamais perdre de vue l'intérêt des locataires. Je ne suis jamais seul : derrière chaque intervention, il y a l'association, ses bénévoles, et les locataires qui s'organisent ensemble pour s'attaquer aux causes des problèmes, pas seulement à leurs conséquences.

Si Alda présente à nouveau une liste cette année, c'est pour continuer à peser. Plus nous avons d'élus, plus notre capacité d'agir sera importante pour défendre nos droits et porter des propositions fortes sur le logement et l'aménagement de nos quartiers. Rejoindre Alda, c'est ne plus rester seul face aux difficultés. Ensemble, nous sommes une force immense !

**Jean-Michel LARZABAL, Élu ALDA**

✉ [info@alda.eus](mailto:info@alda.eus)



## CHERS LOCATAIRES, CHERS VOISINS,

2025 a montré à quel point le droit au logement reste fragile. Explosion des coûts de construction et de rénovation, pression foncière, inflation énergétique, multiplication des normes : tout semble concourir à compliquer une mission pourtant fondamentale.

Pour 2026, il n'est plus question de subir. Il est temps de défendre sans compromis ce qui fait la force du logement social : l'accès pour tous à un habitat digne, abordable et durable.

Cela signifie : exiger des moyens à la hauteur des besoins, refuser les injonctions contradictoires, et rappeler que loger les ménages modestes n'est pas un coût, mais un investissement social majeur.

Nous devons aussi poursuivre la rénovation énergétique, renforcer la présence de proximité, combattre la précarité, soutenir l'innovation et maintenir une qualité de service exemplaire, non par obligation, mais par conviction. L'AFOC64 sera, comme toujours, un lieu d'alertes, d'analyses et de mobilisations.

En 2026, nous continuerons de faire entendre une voix claire : celle d'un secteur qui refuse de renoncer à sa mission historique. Notre présence au Conseil d'Administration de l'OFFICE64 et dans les Caleol nous permet de défendre vos droits. Merci pour votre confiance.

**Sylvie SERRE, Administratrice AFOC64**

📍 **Place Sainte-Ursule, 64100 BAYONNE**

☎ **05 59 55 04 54**

📠 **06 61 66 72 61**



## CHERS LOCATAIRES,

Depuis sa création en 1952, la CLCV agit, grâce à ses représentants et à ses nombreux bénévoles, pour défendre les droits des locataires et améliorer leur cadre de vie.

Association indépendante de tout parti politique, syndicat ou groupe économique, la CLCV fonde ses positions sur des faits, des analyses sérieuses et l'écoute des locataires sur le terrain. Elle défend une consommation plus juste, un accès aux services essentiels pour tous et le droit à un logement digne et accessible.

Les élections des représentants des locataires auront lieu en fin d'année. Ce moment est important, car il permettra de choisir celles et ceux qui porteront la voix des locataires auprès du bailleur.

Depuis les dernières élections de 2022, les représentants CLCV sont présents au sein des diverses structures et commissions de l'OFFICE64. Ils interviennent notamment pour le contrôle et la vérification des charges, pour défendre le pouvoir d'achat des locataires et pour améliorer les conditions de vie dans les résidences.

Votre vote est essentiel : il permet de faire entendre la voix des locataires dans les décisions qui concernent votre immeuble et votre quotidien.

Voter pour les candidats CLCV, c'est choisir des représentants formés, soutenus par une organisation nationale solide, capables d'intervenir efficacement et de défendre vos intérêts.

Plus les locataires se mobilisent, plus leur voix a du poids pour défendre leurs droits et améliorer leur cadre de vie.

En fin d'année, votre vote comptera. Ne laissons pas les décisions se prendre sans les locataires.

Comptant sur votre mobilisation.

**Marie-Pierre FREGEAC, CLCV**

**Permanences, tous les jeudis de 17h à 18h30**

📍 **Allée de Larmagnan, 64600 ANGLET**

☎ **09 86 57 13 48**

✉ **bab@clcv.org**



un Toit pour  
TOUS  
pour un Toit



Tél : 05 59 43 86 54 • Astreinte : 05 59 43 86 84

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

Directeur de la publication : Thierry Montet.

Comité de rédaction : Claire Bruneau Baritiu, Liv Coursodon, Anaëlle Doz, Johanna Vignes, Andoni Larrodé, Émilie Brévune, Anne Dubarry, Justine de Carvalho, Valérie Etcheverry, Aubry Lucbernet, Sylvie Uthurralt.

• Photos : X. Dumoulin, l'OFFICE64 de l'Habitat • Réalisation : Hôtel République.

• Dépôt légal à parution : mai 2026 • ISSN 2967-5472 • Tirage : 500 exemplaires.

• Impression : Reprint.

