



écho'loc

Le Journal des Locataires
de l'OFFICE64



DOSSIER

**Le personnel
de proximité
de l'OFFICE64**

RENCONTRE AVEC
**le Service
Prévention Sociale**

À NOTER
**Démarrage
de l'enquête SLS**



é di to

2025 vient de débuter et, au nom de tout le personnel de l'OFFICE64, je vous adresse mes vœux pour que cette année vous garde en bonne santé et vous permette de réaliser les projets qui vous tiennent à cœur.

En 2025, l'OFFICE64 de l'Habitat se tiendra à vos côtés en assurant ses missions de proximité avec toujours plus d'engagement et de conviction.

Outre les actions de notre service Prévention Sociale (voir notre focus en page 3 de ce numéro), vous pourrez aussi compter sur la présence et l'implication constante des agents de secteurs polyvalents, gardiens et employés d'immeubles qui œuvrent au quotidien pour la qualité de votre cadre de vie. Notre dossier ce mois-ci leur est d'ailleurs entièrement consacré.

La proximité, c'est aussi l'entretien ou la réhabilitation du patrimoine. En 2025, un peu plus de 14 M€ devraient leur être dédiés. C'est aussi la prévention, avec le déploiement d'une nouvelle opération CIVIGAZ, en Béarn cette fois-ci.

Enfin, retrouvez les informations de ce début d'année ainsi qu'une nouvelle rubrique dédiée à nos locataires.

Très belle année 2025 à tous !

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



BIENVENUE AUX LOCATAIRES

Octobre

Résidence Alorrean à Mouguerre
(36 logements locatifs)

Novembre

Perspectives Belay à Anglet
(8 logements locatifs)



rencontre avec...

VALÉRIE SAMIT ET JOHANNA VIGNES Service Prévention Sociale et Contentieux

Echo' Loc : Valérie SAMIT, vous êtes responsable du service Prévention Sociale et Contentieux (SPSC). Pouvez-vous nous parler de votre service ?

Valérie SAMIT : Le SPSC est composé de 19 personnes réparties dans les agences de proximité. Elles agissent pour la prévention à l'accès au logement, l'accompagnement social de nos locataires, la tranquillité résidentielle, et enfin la prévention des expulsions et le contentieux. Johanna VIGNES, mon adjointe, est chargée du développement social et territorial.

Les conseillères sociales accompagnent les locataires confrontés à une problématique liée au logement : demande d'adaptation, impayé de loyer, défaut d'entretien ou encombrement. Dans certains cas, les gestionnaires contentieux prennent le relais pour mettre en place des dispositifs d'apurement des dettes (FSL, surendettement, plan d'apurement...), orientent vers les travailleurs sociaux, mettent en place et suivent les actions de recouvrement mais même en phase contentieuse, tout est mis en œuvre pour éviter les expulsions.

Echo' Loc : Quel rôle joue le SPSC dans les missions sociales de l'OFFICE64 ?

Johanna VIGNES : Nous animons des projets territoriaux d'insertion et de cohésion sociale et développons des actions de prévention dans nos résidences : jardins partagés, job-dating, ateliers de bricolage, initiations au graff, spectacles, animations sportives pour les seniors...

Valérie SAMIT : Ces moments conviviaux contribuent à la qualité de vie et à la tranquillité résidentielle. J'invite nos locataires à nous proposer des animations et être acteurs de leur résidence.

Johanna VIGNES : Nous avons aussi développé le cohabbergement afin de répondre à un fort besoin de logements temporaires à destination des jeunes de moins de 30 ans (étudiants, alternants, apprentis, jeunes saisonniers, jeunes travailleurs, intérimaires...). Ce dispositif permet à nos locataires de plus de 60 ans de mettre à disposition une chambre disponible à un jeune de moins de 30 ans pour une période définie.

Echo' Loc : Et en matière de prévention et tranquillité résidentielle, quelles sont vos actions, leurs limites ?

Johanna VIGNES : Nos équipes traitent les problèmes de voisinage récurrents ou graves.

Elles travaillent avec les services de police (nationale ou municipale), de gendarmerie, les collectivités locales et les services médico-sociaux pour régler les conflits et préserver la qualité de vie en collectivité.

En tant que bailleur, l'OFFICE64 ne peut se substituer aux Forces de l'Ordre ou à la Justice.

Néanmoins, lorsque les troubles avérés sont graves et répétés, nous engageons des procédures d'expulsion qui sont longues, du fait de la réglementation en vigueur et des délais judiciaires. Nos équipes de proximité restent donc en soutien des locataires qui subissent ces problématiques au quotidien.

dos. sier



**RENFORCER
NOTRE
PRÉSENCE**

**AMÉLIORER
VOTRE CONFORT
ET VOTRE CADRE
DE VIE**

**FAVORISER
LE LIEN**

**ADAPTER NOTRE
COMMUNICATION
À VOS BESOINS**

**RENFORCER LA
TRANQUILLITÉ
RÉSIDENTIELLE
ET LE RESPECT**

LE PERSONNEL DE PROXIMITÉ de l'OFFICE64

Ils assurent la qualité du cadre de vie, veillent à la sécurité des résidences, favorisent le lien avec les agences, les services de l'OFFICE64 et les partenaires du territoire. Ils vous accueillent lors de votre entrée dans le logement... ce sont les personnels de proximité de l'OFFICE64.

Mais qui sont-ils ?

Quel est leur rôle,
qu'est-ce qui les animent ?

Echo'Loc a enquêté !

Les agents de secteur polyvalents (ASP)

Ils suivent les réclamations des locataires, assurent les états des lieux d'entrée, effectuent les visites de sécurité, le contrôle des travaux, veillent à la bonne tenue des résidences, et contrôlent la qualité des prestations des sociétés de nettoyage et entretien des espaces verts.

Roger FERREIRA : « J'ai été le deuxième ASP à l'OFFICE64, ce qui est très valorisant pour moi, car j'ai participé à la construction de ce poste, en quelque sorte.

Ma plus grande satisfaction ? Grâce à mes nombreux échanges avec les locataires et les prestataires de nettoyage, j'ai vu progressivement la qualité de l'entretien s'améliorer et la satisfaction des locataires avec ! »



Roger FERREIRA

Agent de secteur polyvalent -
Agence Béarn



Patrice PEREIRA DE LIMA

Nouveau gardien d'immeubles
à St-Jean-de-Luz - Agence Côte Basque Sud

Les gardiens

Ils assurent l'entretien des parties communes et abords des immeubles, gèrent dans certains cas la rotation et la désinfection des conteneurs poubelles, ils suivent les réclamations des locataires, assurent les états des lieux d'entrée, effectuent les visites de sécurité, le contrôle des travaux, veillent à la bonne tenue des résidences et contrôlent la qualité des prestations des sociétés d'entretien des espaces verts.

Patrice PEREIRA DE LIMA : « Je fais le lien entre les locataires et nos prestataires pour qu'une solution soit trouvée. Je suis attentif à la qualité des prestations effectuées dans les résidences, c'est primordial.

Et j'en ai des retours très positifs. Les locataires respectent mon travail et apprécient l'aide que je leur apporte. »

Les employés d'immeubles

Ils procèdent à l'entretien des parties communes et abords des immeubles, effectuent dans certains cas la rotation et la désinfection des conteneurs poubelles.

Christine PEYROT - Ex-employée d'immeubles à Anglet -
Agence Centre Ouest

« J'ai commencé à travailler à l'OFFICE64 quand j'avais 27 ans et je suis partie à la retraite à l'âge de 63 ans, le cœur lourd car j'y ai passé de belles années.

J'avais un bon relationnel avec les collègues de l'agence comme avec les locataires, j'ai d'ailleurs gardé des contacts avec eux.

Notre métier a beaucoup évolué. Au début, on avait des serpillères, puis des balais adaptés. L'OFFICE64 a aussi aménagé les locaux de service, nous a équipés de charriots... J'ai aussi connu les bons bleus pour les réclamations, et ensuite nous avons eu des smartphones.

Mais avec l'expérience j'ai toujours su m'adapter ».

à noter

Démarrage de l'enquête SLS

Rappel : l'enquête SLS démarre fin janvier. Pensez à la compléter et à nous l'adresser avant le 3 mars 2025. Elle ne concerne que les locataires non bénéficiaires de l'APL au 1^{er} janvier 2025.

Des questions ?

Un numéro est à votre disposition

☎ **05 59 43 86 85**

à savoir

RÉHABILITATIONS DU PATRIMOINE

Quelle est la stratégie de l'OFFICE64 ?

Après une réactualisation d'une partie des DPE des logements en 2024, nous allons continuer d'axer nos efforts sur l'amélioration des performances énergétiques et la décarbonation de notre patrimoine.

La priorité ? Nos résidences classées en étiquettes E, F ou G.

La méthode ? Améliorer l'isolation des bâtiments, remplacer les vieux convecteurs ou cumulus, réfléchir à l'hybridation des chaufferies collectives...

nos locataires ont du talent

JOSIANE LAFAURIE

Josiane Lafaurie, locataire à Boucau, a commencé à écrire en 1999.

« C'était comme un antidote à la morosité ».



Son premier livre est un recueil de poèmes sur le temps qui passe et son envie d'écrire. Elle en a écrit 2 autres depuis.

Disponibles en librairie ou sur Internet.



À VENDRE

RÉSIDENCE

« LES VERGERS D'IDRON »

À Idron, l'OFFICE64 de l'Habitat commercialise, 13 appartements du T2 au T4 en accession sociale à la propriété avec le dispositif du Bail Réel Solidaire (BRS).

T2 à partir de 95 000 €

T3 à partir de 147 000 €

T4 à partir de 188 000 €

☎ **Contactez-nous au 05 40 07 71 64**

Zoom sur...

OPÉRATION CIVIGAZ EN BÉARN

L'OFFICE64, en partenariat avec TERRITOIRES SOLIDAIRES et GRDF lance une opération de sensibilisation auprès de 1300 locataires de l'agglomération paloise et d'Orthez.

L'objectif : identifier les problèmes de sécurité sur les installations gaz, détecter les situations de précarité énergétique et sensibiliser aux éco-gestes.

Une mission confiée à de jeunes éco-ambassadeurs en service civique.

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



LES CALEOLS QUESACO ?

L'attribution des logements sociaux participe à la mise en œuvre du droit au logement.

Elle doit permettre l'accès au logement social des plus fragiles, favoriser l'égalité des chances des demandeurs, la mixité sociale des villes et des quartiers, faciliter l'accès des personnes handicapées à des logements adaptés et favoriser l'accès au logement aux ménages dont les revenus sont les plus faibles. En tout premier lieu le demandeur doit déposer une demande de logement pour obtenir la délivrance d'un numéro unique.

L'attribution du logement se fait sous conditions de ressources, dans le respect de plafonds, fixés par arrêté, et liés à la composition du ménage. La commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (**Caleol**) est composée de six représentants de l'organisme bailleur **dont un représentant des locataires**, du préfet ou de son représentant, du président de l'EPCI, du maire de la commune d'implantation du logement.

Pour permettre de gérer au mieux les particularités du département des Pyrénées Atlantiques l'office 64 a fait le choix de constituer deux CALEOLS, l'une est compétente pour le secteur côte basque, l'autre pour le secteur Béarn. Ces CALEOLS se réunissent deux fois par mois sur chaque secteur. L'examen des candidatures donne lieu à des débats transparents et nourris. En cas de désaccord le président de la CALEOL demande un vote à main levée.

Après avoir été au plus près des demandeurs qui m'ont sollicitée lors du dépôt de la demande mon rôle dans cette CALEOL est de veiller à ce que les règles de droits soient respectées. Et d'être très à l'écoute sur les situations particulières (violence, isolement social ou familial).

Sur la côte basque L'AFOC 64 est la seule association représentante des locataires qui participe au vote en cas de nécessité pour départager des candidatures. Il s'agit pour nous par cet acte militant de respecter le mandat que nous ont donné les locataires.

AFOC 64
Place Ste Ursule - Bayonne
Tel : 05 59 55 04 54



Sylvie SERRE
Administrateur
06 61 66 72 61



Ensemble, on est plus forts !

En octobre 2024, Alda a passé le cap des 1000 adhérents (cotisant 5€ à 10€ par mois en prélèvement automatique)! Cette force militante permet à Alda d'agir concrètement pour améliorer la vie quotidienne des locataires. Pablo*, par exemple, vivait avec sa femme et ses 3 enfants dans un logement trop petit. Accompagné par Alda pour s'inscrire sur la Bourse d'échange des logements, il

a trouvé une personne avec qui échanger son logement sur le groupe Facebook créé par Alda et a déménagé en octobre ! Alors que sa fille est devenue handicapée suite à une opération, Pauline* attendait depuis près d'un an que son logement soit adapté. Un courrier et des appels plus tard, Alda a fait bouger les choses et les travaux ont été faits.

Le nombre de sollicitations collectives a aussi augmenté cette année. Des groupes d'habitants contactent Alda parce qu'ils sont plusieurs à subir des problèmes

dans leur résidence ou leurs logements : charges très élevées, problèmes d'humidité, d'isolation, difficulté à contacter les offices HLM, état des parties communes, qualité de vie dans les quartiers, etc. Alda a accompagné cette année 14 sollicitations de ce type, qui concernent 850 habitants.

En alliant présence dans les instances des offices HLM, soutien individuel des personnes et familles qui sollicitent Alda, dynamiques collectives, mobilisations et expertise, Alda a réussi à obtenir des changements concrets, et ça continue ! Nous tenons régulièrement les locataires au courant du travail réalisé grâce au journal Alda diffusé gratuitement à 40 000 exemplaires. Si ces batailles quotidiennes deviennent des victoires, c'est grâce à la force du collectif ! Nous avons toujours besoin de nouveaux bénévoles et de soutien pour continuer à accompagner les personnes toujours plus nombreuses qui nous sollicitent, alors vous aussi n'hésitez pas à rejoindre l'équipe ! Ensemble, on gagne !

* Les prénoms ont été changés.

Jean-Baptiste DIGER
Élu ALDA

✉ info@alda.eus
☎ 07 77 88 89 23



Amis Locataires,

En tout premier lieu permettez-moi de vous souhaiter une bonne et heureuse Année.

L'année qui s'achève fut bien agitée politiquement et si pour l'instant rien de vraiment concret ne ressort de l'action du gouvernement nous percevons bien une prise de conscience certaine de la crise du Logement.

Maintenant la nouvelle Ministre, en charge d'un vrai Ministère, pourra-t-elle infléchir la déplorable politique réalisée à ce jour ? C'est une autre histoire ! Pour preuve l'augmentation des loyers de 3,26% refusée par tous les représentants des locataires, entre en vigueur ce mois-ci et elle n'a pu l'empêcher.

Cette hausse, que nous estimons non indispensable, s'ajoute à l'inexorable augmentation des fournitures d'énergie, à l'insuffisante revalorisation des APL et des revenus et contribue ainsi à aggraver la situation des locataires.

Je voudrais revenir sur un sujet qui nous tient à cœur : le Groupement de Locataires. Nous en parlions dans nos articles précédents mais je me permets d'insister car c'est un moyen facile et efficace pour communiquer avec notre bailleur et faire avancer les dossiers, les réclamations et/ou les doléances. Je pense surtout à nos amis locataires béarnais, certes le département est « large » mais vous gagneriez en efficacité.

Permanences, tous les jeudis de 17h à 18h30

Marie-Pierre FREGEAC
Administratrice CLCV à l'Office 64

📍 Résidence Larmagnan,
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

Directeur de la publication : Thierry Montet.

Comité de rédaction : Claire Bruneau-Baritiu, Laure Quintana, Sylvie Uthurralt, Émilie Brevune, Justine de Carvalho, Anaëlle Doz, Anne Dubarry, Valérie Etcheverry, Andoni Larrode, Virginie Raucoules et Johanna Vignes.

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

• Dépôt légal à parution : janvier 2025 • ISSN 2967-5472 • Tirage : 500 exemplaires.

• Impression : Reprint.

