

COMPTE RENDU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

JUIN 2024



Service Patrimoine & Cadre de vie

RENOUVELLEMENT DU MARCHE FOURNITURE, DISTRIBUTION, EXPLOITATION ET
FACTURATION DE GAZ PROPANE
+ POINT INFORMATION DPE



OFFICE 64
de l'Habitat

CCL du 6 juin 2024

I. INFORMATIONS GENERALES

- ***Marché de fourniture, distribution, exploitation et facturation du gaz propane (GPL).***
- ***Durée du marché : 4 ans***
- ***Lieu d'exécution :***
 - En facturation à l'Office 64 (chaufferie collective) :***
 - ✓ ***Résidence Maison LARROZE à BRUGES CAPBIS MIFAGET – 8 logements***
 - En facturation directe par le prestataire (cuve en réseau pour chauffage et ECS individuel) :***
 - ✓ ***Résidence SAINT JEAN LAGROLET à SAMES – 6 logements***
 - ✓ ***Résidence de la MAIRIE à MERACQ – 2 logements***
 - ✓ ***Résidence LANNABERE à CARRESSE CASSABERE – 6 logements***
- ***Quantité de gaz propane : 8,8 t/an soit environ 121 470 kWh***
- ***Date d'exécution du marché : 1^{er} juin 2024***

II. OBJET ET OBJECTIFS DE CE CONTRAT

Objet du contrat

- Fourniture et facturation du propane
- Exploitation des cuves et contrôles réglementaires.

Objectifs du contrat

- Réduire la facture énergétique de nos locataires
- Homogénéisation des prestataires du parc

Avant renouvellement :

Fournisseur ANTARGAZ : Meracq, Sames et Burges Capbis Mifaget

Fournisseur BUTAGAZ : Caresse Cassabere

Pourquoi une durée de marché de 4 ans ?

Le service Patrimoine souhaite supprimer l'énergie propane de ses résidences dans le cadre des augmentations à venir sur cette énergie dérivée du pétrole (fiscalité et taxe carbone). Cela s'inscrit également dans les objectifs de décarbonation du parc de l'Office 64

A noter que sur les prospections de janvier :

Proposition sur 6 ans : 10,76 ct€HT/kWh sur 4 ans 11,40ct€HT/kWh soit + 0,64ct€HT/kWh

III. LA CONSULTATION ET L'ANALYSE

- Remise des offres le 6 mai 2024
- 2 offres reçues : ANTARGAZ et PRIMAGAZ
- COMPARATIF DES OFFRES

Candidats	Montant DQE en € HT pour la durée totale du marché	Note prix (80%)	Note tech (20%)	Note Totale	Classement
PRIMAGAZ	50 512,00	80,00	14,00	94,00	2
ANTARGAZ	51 880,80	77,89	18,00	95,89	1

- ✓ L'offre de PRIMAGAZ a obtenu une note technique inférieure, car le fournisseur ne répondait pas à l'ensemble des critères fixés (service clientèle, relève biannuelle, recouvrement...).
- ✓ L'offre d'ANTARGAZ a été retenue.
- ✓ A noter que la différence entre l'offre d'ANTARGAZ et PRIMAGAZ est de 0,00210 €/kWh.

IV. COMPARATIF OFFRES PRECEDENTES ET OFFRE D'ANTARGAZ

CONDITIONS FINANCIERES ACTUELLES

	Quantité (tonnes)	Consommation	nombre de compteur	€/compteur ou à la cuve	€/MWh (comprenant la TICGN)	Part Abonnement	Part Fourniture	TOTAL €HT	TVA € 5,5% abonement 20% fourniture	TOTAL €TTC	Montant €HT sur 4 ans	Montant €TTC sur 4 ans	FOURNISSEUR
Bruges Capbis Mifaget	2	27 600	0	0	124,5	0,00 €	3 436,20 €	3 436,20 €	687,24 €	4 123,44 €	13 744,80 €	16 493,76 €	ANTARGAZ
Sames	1,8	24 840	6	120	124,5	720,00 €	3 092,58 €	3 812,58 €	658,12 €	4 470,70 €	15 250,32 €	17 882,78 €	ANTARGAZ
Méracq	1	13 830	2	120	133,4	240,00 €	1 844,92 €	2 084,92 €	382,18 €	2 467,11 €	8 339,69 €	9 868,43 €	ANTARGAZ
Caresse Cassabere	4	55 200	6	143,88	161	863,28 €	8 887,20 €	9 750,48 €	1 824,92 €	11 575,40 €	39 001,92 €	46 301,60 €	BUTAGAZ
121 470								19 084,18 €	3 552,46 €	22 636,64 €	76 336,73 €	90 546,57 €	

OFFRES ANTARGAZ

	Quantité (tonnes)	Consommation	nombre de compteur	€/compteur ou à la cuve	€/MWh (comprenant la TICGN)	Part Abonnement	Part Fourniture	TOTAL €HT	TVA € 5,5% abonement 20% fourniture	TOTAL €TTC	Montant €HT sur 4 ans	Evolution par rapport à l'offre actuelle	Montant €TTC sur 4 ans	Evolution par rapport à l'offre actuelle
Bruges Capbis Mifaget	2	27600	0	149	94,59	149,00 €	2 610,68 €	2 759,68 €	530,33 €	3 290,02 €	11 038,74 €	-20%	13 160,06 €	-20%
Sames	1,8	24840	6	137	94,59	822,00 €	2 349,62 €	3 171,62 €	515,13 €	3 686,75 €	12 686,46 €	-17%	14 746,99 €	-18%
Méracq	1	13800	2	137	94,59	274,00 €	1 305,34 €	1 579,34 €	276,14 €	1 855,48 €	6 317,37 €	-24%	7 421,92 €	-25%
Caresse Cassabere	4	55200	6	137	94,59	822,00 €	5 221,37 €	6 043,37 €	1 089,48 €	7 132,85 €	24 173,47 €	-38%	28 531,41 €	-38%
121 470								13 554,01 €	2 411,09 €	15 965,10 €	54 216,04 €	-29%	63 860,39 €	-29%

L'offre d'ANTARGAZ permet une baisse globale de la dépense énergétique de nos locataires de 29%

IV. Diagnostic de Performance Energétique

Réponse à Mme SERRE suite à son mail du 18 mai

	Consommation énergétique moyenne				
	Nbr de Lgts col	Nbr de Lgts ind	Nbr de résidences	Nb de lgts	
A	1738	51	73	1789	17%
B	2195	228	108	2423	23%
C	3053	335	128	3388	32%
D	1841	353	138	2194	21%
E	673	54	30	727	7%
F	153	7	9	160	1%
G	0	0	0	0	0%
	9653	1028	486	10681	

Depuis 1er juillet 2021 la méthode de calcul des DPE a été modifiée.

- Cette nouvelle méthode, prend en compte les émissions de Gaz à effet de Serre (GES) dans le classement du DPE.
- La méthode entraîne une baisse de la classe des DPE pour certaines résidences.

Une campagne pour le renouvellement des DPE est en cours (4 ans)

A ce jour, nous avons diagnostiqué 2187 logements et 1109 sont en cours de réalisation.

Les chiffres ci-dessus présentent les résultats des DPE du parc résidentiel avec la coexistence des deux méthodes DPE.

BILAN ENQUETE SLS OPS 2024

Direction de la Relation Clientèle



1. RAPPEL DU CONTEXTE

- ❑ Les bailleurs sociaux sont soumis à deux enquêtes

Enquête SLS

- **Fréquence ?** : Tous les ans
- **Qui ?** : Les locataires de notre parc locatif qui n'ont pas d'APL au 1^{er} Janvier
- **Objectif ?** : Permet de vérifier le dépassement des plafonds des locataires en cours de bail et ainsi de déterminer s'ils sont redevables ou non d'un Supplément de loyer de Solidarité en sus du loyer principal
- **Quels seuils de déclenchement ?** : Concernant les ménages ayant bénéficié d'une attribution de logement sous conditions de ressources PLAI, PLUS (financement du logement) : seuil de déclenchement du SLS > + 20% du plafonds PLUS. Pour ceux dont l'accès a été réalisé sous conditions de ressources PLS > déclenchement du SLS : +30% du plafond PLUS (ou +20% du plafond PLS).
- **Sanction en cas de non réponse?** : des frais de dossier (25€) ainsi qu'au paiement d'un supplément de loyer maximum appliqué jusqu'à réception de l'enquête SLS complète (SLS forfaitaire)

Enquête OPS

- **Fréquence ?** : Tous les 2 ans
- **Qui ?** : Tous les locataires de notre parc
- **Objectif?** : Permet de recueillir des informations sur les conditions d'occupation du parc social → données transmises à l'état
- **Sanction en cas de non réponse ?** : des pénalités à hauteur de 7,62€ par mois

- ❑ En 2024, les locataires étaient concernés par les enquêtes SLS et OPS.

2. BILAN ENQUETE OPS / SLS 2024

2.1 – Non réponse à l'enquête

Janvier 2024

- 1^{er} quittance après l'enquête → 1 261 locataires n'avaient pas répondu à l'enquête
- ❑ **Champ OPS** : 1 025 locataires → Pénalités de retard de 7,62€ par mois
- ❑ **Champ SLS** : 236 locataires → SLS forfaitaires (+ pénalités de 7,62 € + frais de dossier de 25 €) [contre 311 en lors de la première imputation pour l'enquête SLS 2023]

De Janvier à
Mai 2024

- Travail transverse effectué par les différents services de la DRC (Agences, conseillères sociales, gestionnaires contentieux..) → récupérer les avis d'imposition des SLS forfaitaires afin de limiter la dette locative

Mai 2024

- 11 locataires ont encore du SLS forfaitaires
 - ✓ Agence Béarn : 2
 - ✓ Agence Centre-Ouest : 4
 - ✓ Agence Côte Basque Sud : 5
- transmission au cabinet de recouvrement fin Mai 2024 pour relances



2. BILAN ENQUETE OPS / SLS 2024

2.2 – Dépassement de plafonds des ressources dans le cadre de l'enquête SLS

Plafonds retenus : PLAI / PLUS → PLUS

PLS → PLS

REGLE : Un SLS mensuel est imputé au locataire qui dépasse de plus de 20% le plafond PLUS et de 30% le plafond PLUS pour les logements PLS

❑ 210 locataires ont eu du SLS mensuel **quittancé en Janvier 2024** (environ 24 000€ quittancés)

- SLS compris entre 1€ et 49 € : 68 locataires
- SLS compris entre 50€ et 99€ : 70 locataires
- SLS compris entre 100 € et 199 € : 45 locataires
- SLS compris entre 200 € et 299 € : 20 locataires
- SLS sup à 300 € : 7 locataires

❑ En cas de baisse des revenus par rapport à l'année de référence (ex: départ en retraite, perte d'emploi....), le SLS peut être recalculé (diminution d'au moins 10% sur le foyer).

Ces recalculs se font tout au long de l'année.

Depuis le quittancement de Janvier, les Agences ont procédé aux recalculs de 19 contrats.

❑ Lors du **quittancement d'Avril**, 192 locataires ont dorénavant du SLS mensuel (environ 18 000€ quittancés)

- SLS compris entre 1€ et 49 € : 67 locataires
- SLS compris entre 50€ et 99€ : 69 locataires
- SLS compris entre 100 € et 199 € : 38 locataires
- SLS compris entre 200 € et 299 € : 14 locataires
- SLS sup à 300 € : 4 locataires



3. DECHEANCE DU DROIT AU MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

3.1. ABSENCE DE REPONSE A L'ENQUETE SLS DEUX ANNEES DE SUITE (art. L.442-3-4 du CCH)

Règle : Dans les zones géographiques se caractérisant par un déséquilibre entre l'offre et la demande de logement (zone A, A bis et B1), les locataires qui, **au cours de deux années consécutives, ne répondent pas à l'enquête SLS**, perdent leur droit au maintien dans les lieux à l'issue d'un délai de 18 mois à compter du 1^{er} Janvier de l'année qui suit ces deux années.

Si le locataire, avant la fin de la période de 18 mois, transmet ses données relatives à l'enquête SLS et justifie que ses ressources sont inf à celles pour l'attribution d'un logement PLS, il peut se maintenir dans le logement.

Exceptions :

Locataires de logements situés dans les QPV

Locataires présentant un handicap ou ayant à leur charge une personne présentant un handicap

Locataires de plus de 65 ans

OFFICE64 :

2 contrats n'ont pas répondu à l'enquête SLS de 2023 et 2024

→ – LOUHOSSOA → **Zone C**

→ – ST PEE SUR NIVELLE → **Zone B2**

Ces deux contrats ne rentrent pas dans le champ d'application

3. DECHEANCE DU DROIT AU MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

3.2. DEPASSEMENT DES PLAFONDS (art. L442-3-3 du CCH)

Règle : Dans les zones géographiques se caractérisant par un déséquilibre important entre l'offre et la demande de logement (zone A, A bis et B1), le locataire peut perdre son droit au maintien dans les lieux **si ses ressources, au vu des résultats de l'enquête de ressources, sur deux années consécutives, supérieures à 150% des plafonds de ressources PLS**

Ici le calcul se fait par comparaison entre l'avis d'imposition N-2 et le plafond PLS et non pas le plafond de ressources à l'accès au logement (au regard du financement du logement)

La perte du droit au maintien dans les lieux sera effective à l'issue du délai de 18 mois à compter du 1^{er} janvier de l'année qui suit les résultats de l'enquête SLS faisant apparaître pour la deuxième année consécutive, des ressources supérieures à 150% du financement PLS.

Exemple: Dépassement de plafonds lors de l'enquête SLS 2023 et 2024 → le locataire peut perdre son droit au maintien après un délai de 18 mois qui cours à partir du 1^{er} janvier qui suit les résultats de l'enquête c a d à partir du 1^{er} janvier 2025 soit le 1^{er} Juillet 2026

Exceptions :

- Locataires de logements situés, ou qui étaient situés au moment de l'emménagement de ces locataires, dans les QPV*
- Locataires présentant un handicap ou ayant à leur charge une personne présentant un handicap*
- Locataires de plus de 65 ans*

OFFICE64 :

Dépassement pendant 2 années consécutives : 1 contrat (2023 et 2024)

→ Lgt 27 → **+ de 65 ans**

Ce contrat ne rentre pas dans le champ d'application

Dépassement 1 année (2024) : 6 contrats

St Jean de Luz : 1
Anglet : 1
Mourenx : 1
Lons : 1
Cambo les bains : 1
Ustaritz : 1



Il est nécessaire également de vérifier la zone de chaque commune, l'âge des locataires et également s'ils sont en situation de handicap

4. ETAT DES LIEUX : DEPASSEMENT PLAFONDS

(en fonction du financement initial du logement)

Sortie Enquête Quittancement de Janvier 2024 (contrats enquêtés SLS)	> Au PLAFOND PLUS à l'accès	> Au PLAFOND PLS ou + 10% du plafond PLUS
Dépassement inf à 5%	129	6
Dépassement entre 5% et 10%	94	5
Dépassement entre 10% et 20%	149	4
Dépassement entre 20% et 30%	83	1
Dépassement entre 30% et 40%	53	0
Dépassement entre 40% et 50%	28	1
Dépassement entre 50% et 60%	17	0
Dépassement sup à 60%	23	0
TOTAL	655	17

Seuil de déclenchement du SLS pour le plafond PLUS

Seuil de déclenchement du SLS pour le plafond PLS

Seuls les locataires enquêtés et qui peuvent être soumis au SLS sont comptabilisé (exclusions de l'enquête : les lgts en ZRR, les logements financement en PLI)

Tranches non soumise au SLS actuellement = 387 locataires (9%)

* 372 locataires dépassent les plafonds PLUS

* 16 locataires dépassent les plafonds PLS

Tranches soumises au SLS = 205 locataires (5%)

* 204 locataires dépassent les plafonds PLUS

* 1 locataire dépasse les plafonds PLS

672 locataires qui dépassent les plafonds PLUS ou PLS dès le 1^{er} €, sur 4 363 locataires enquêtés (15,5%)



5. IMPACT DE LA PROPOSITION DE LOI « KASBARIAN » :

Projet de loi qui sera débattu au Sénat en Juin 2024

❖ Deux propositions :

❖ **Les locataires qui dépassent de plus de 20% le plafond de ressources durant 2 années consécutives perdront leur droit au maintien dans les lieux (actuellement 50% du plafond PLS)**

→ Hypothèse + 20% du plafond PLS pendant 2 ans (données sortie enquête en Janvier 2024) : 11 contrats concernés

→ Hypothèse + 20% du plafond d'origine pendant 2 ans (données sortie enquête en Janvier 2024) : 123 contrats concernés (1 PLS et 122 PLUS)

❖ **Les locataires qui dépassent les plafonds de ressources se verront appliquer un supplément de loyer mensuel :**

❖ dès le 1^{er} euros du plafond PLUS pour les ménages ayant eu une attribution sous condition de ressources PLUS et PLAI (actuellement au-delà de + de 20% du plafond) ,

❖ Idem pour les PLS, déclenchement du SLS dès le 1^{er} euro supérieur au plafond PLS

→ Plafond PLUS : 655 locataires concernés

→ Plafond PLS : 17 locataires concernés

Merci pour votre attention



Marché Espaces verts 2025 >2027.



OFFICE 64
de l'Habitat

Elaboration du nouveau marché :

Les étapes :

▪ Mars : Collecte des besoins :

- Travail préparatoire avec les gestionnaires de site des résidences (retour d'expérience)
- Groupe de travail avec les représentants des locataires

▪ Avril : Remaniement des secteurs

- 2 sur CBS
- 3 sur ACO (contre 5 auparavant dont 2 en commun avec le Béarn)
- 3 sur Béarn

▪ Elaboration du DCE :

- Refonte du CCTP (cahier des charges)
- Plans des résidences avec délimitation des parcelles
- Réunion avec HSA dans le cadre de la SAC
- **Mai/juin** : vérification des pièces constitutives du DCE.

▪ **Juin** : lancement de l'appel d'Offre

▪ **Juillet** : analyse des offres

Les contraintes :

▪ Maitriser le coût des charges locataires

▪ Simplifier le suivi des prestations

▪ Créer un cahier des charges qui corresponde aux besoins du terrain.

Groupe de travail du 28 mars avec les représentants des locataires:

Sujets évoqués :

Les représentants des locataires souhaiteraient que le planning annuel face l'objet d'un affichage dans les parties communes.

Les dates de passage pour les tontes ne sont pas forcément en adéquation avec les besoins. Il arrive que l'entreprise tonde alors que l'herbe n'est pas assez haute ou le terrain gorgé d'eau.

Trop de tontes sur certaines résidences et pas assez sur d'autres. Actuellement, le CCTP prévoit 8 tontes/ an.

Présence d'une locataire de la résidence Hiri Artea qui nous informe que les locataires souhaiteraient une tonte différenciée.

Désherbage / démoussage : actuellement n'est pas satisfaisant. Le marché prévoit 2 passages.

Décisions :

=> cette proposition pourra être retenue, il ne sera seulement pas possible de communiquer des jours de passage exacts. Du fait des aléas météo, il est impossible de connaître la date exacte à l'avance. Un planning annuel sera affiché.

Adapter la tonte aux besoins réels => préciser dans le CCTP que l'entreprise doit avoir un regard expert et décaler les tontes si besoin + exiger une remise en état en cas de détérioration.

Nous proposons de réduire à 7 tontes et de prévoir un prix à l'unité pour les tontes supplémentaires éventuellement nécessaires. La tonte supplémentaire devra avoir été validée en amont par l'Office64.

Il n'est pas possible de traiter dans le marché les résidences au cas par cas. Concernant la résidence HIRI ARTEA, c'est un projet à porter en concertation locative pour qu'une décision collégiale soit prise. Car certains vont opposer le risque de présence de tiques ou serpents.

Nous devons envisager, à moyen terme, de faire des choix plus éco responsables sur l'entretien des espaces verts. Mais, dans un premier temps, il convient d'avoir une approche pédagogique sur le sujet auprès des locataires. A envisager donc pour un marché ultérieur.

Ajouter la notion de 2 passages **minimum** (si besoin de passages supplémentaires, pas de facturation de la part de l'entreprise, obligation de résultats)

Groupe de travail du 28 mars avec les représentants des locataires:

Sujets évoqués :

Suivi de la bonne réalisation des prestations par l'entreprise.

A ce jour, il existait des cahiers de liaison sur les résidences, qui n'étaient pas forcément complétés.

Analyse de l'Offre

Décisions :

Pour faciliter le suivi par les équipes, exiger dans le prochain marché :

- Planning annuel
- Planning mensuel
- Suppression du cahier de liaison
- Envoi d'un rapport d'intervention à la semaine, avec photos.

Afin de limiter le risque d'explosion des coûts sur le prochain appel d'offre. Le choix du prestataire se fera à 60% sur le prix et 40% sur le mémoire technique.

Les nouveautés du marché 2025 > 2027:

❖ Tonte des pelouses:

- **7 tontes par an, au lieu de 8**, avec possibilité de commander des **tontes supplémentaires en cas de besoin**.
- ⇒ Actuellement sur certaines résidences et/ou certaines années, toutes les tontes n'étaient pas réalisées (sécheresse). Nous avons réussi dans certains cas à obtenir des avoirs, mais s'agissant d'un marché forfaitaire, l'entreprise n'avait aucune obligation de nous accorder cet avoir.
- ⇒ Prix défini au bordereau pour la tonte supplémentaire.

❖ Suivi des prestations :

- Jusqu'à présent, il existait des cahiers de liaison sur site qui n'étaient pas toujours complétés et difficilement consultables par les équipes de l'OFFICE.
- Le nouveau CCTP impose la **transmission chaque semaine, d'une fiche de liaison avec photo avant et après réalisation de la prestation**. Cela permettra un suivi plus efficient.
- En cas de constat de non exécution, ou mauvaise exécution du marché, l'entreprise **dispose de 5 jours pour mettre en place les correctifs (contre 15 jours auparavant)**.

❖ Désherbage/démoussage :

- **2 passages par an minimum**, avec possibilité de demander des interventions supplémentaires sans surfacturation.





Récapitulatif des prestations :

Tonte des pelouses:

- 7 tontes par an avec possibilité de commander des tontes supplémentaires en cas de besoin.
- Le balayage, ramassage et enlèvement produits de tonte compris.
- Semis de regarnissage ponctuel si besoin (<10% de la surface engazonnée)

Taille des haies, massifs et jardinières :

- 2 tailles par an : 1 avant le 15 mars, 1 en septembre/octobre (pour protection de la faune, période de reproduction des oiseaux)
- Vérification/entretien des tuteurs des jeunes arbres

Entretien des arbres et massifs d'arbustes :

- Bêchage superficiel et binage en période de végétation,
- 2 fois par an : Taille de formation des arbres (jeunes arbres de 3 à 5 ans) et ébourgeonnage des pousses,
- Vérification/entretien des tuteurs des jeunes arbres,

Désherbage/démoussage :

- 2 passages par an min avec possibilité de demander intervention supplémentaire.
- L'utilisation de produits phytosanitaire interdite

Ramassage des feuilles :

- Compris dans leur passage durant l'automne (évacuation compris)
- Ramassage des déchets verts et caniveaux.



Fiche de suivi des prestations

Nom de l'entreprise

N° du lot

BON DE PASSAGE N°

Résidence :

Début d'intervention :

Fin d'intervention :

Prestations réalisées :

- Tonte des pelouses
- Entretien bassin de rétention
- Entretien des arbres et massifs
- Entretien des haies
- Tonte des pelouses
- Entretien des jardinières extérieures
- Ramassage des feuilles mortes/détritus et évacuation des déchets
- Démoussage/désherbage

Observations suite au passage :

Photos avant / après :



Vous avez des questions ?



PLAN D' ACTIONS



Les seniors du parc social de l'Office64

*World Café
Atelier N°3*

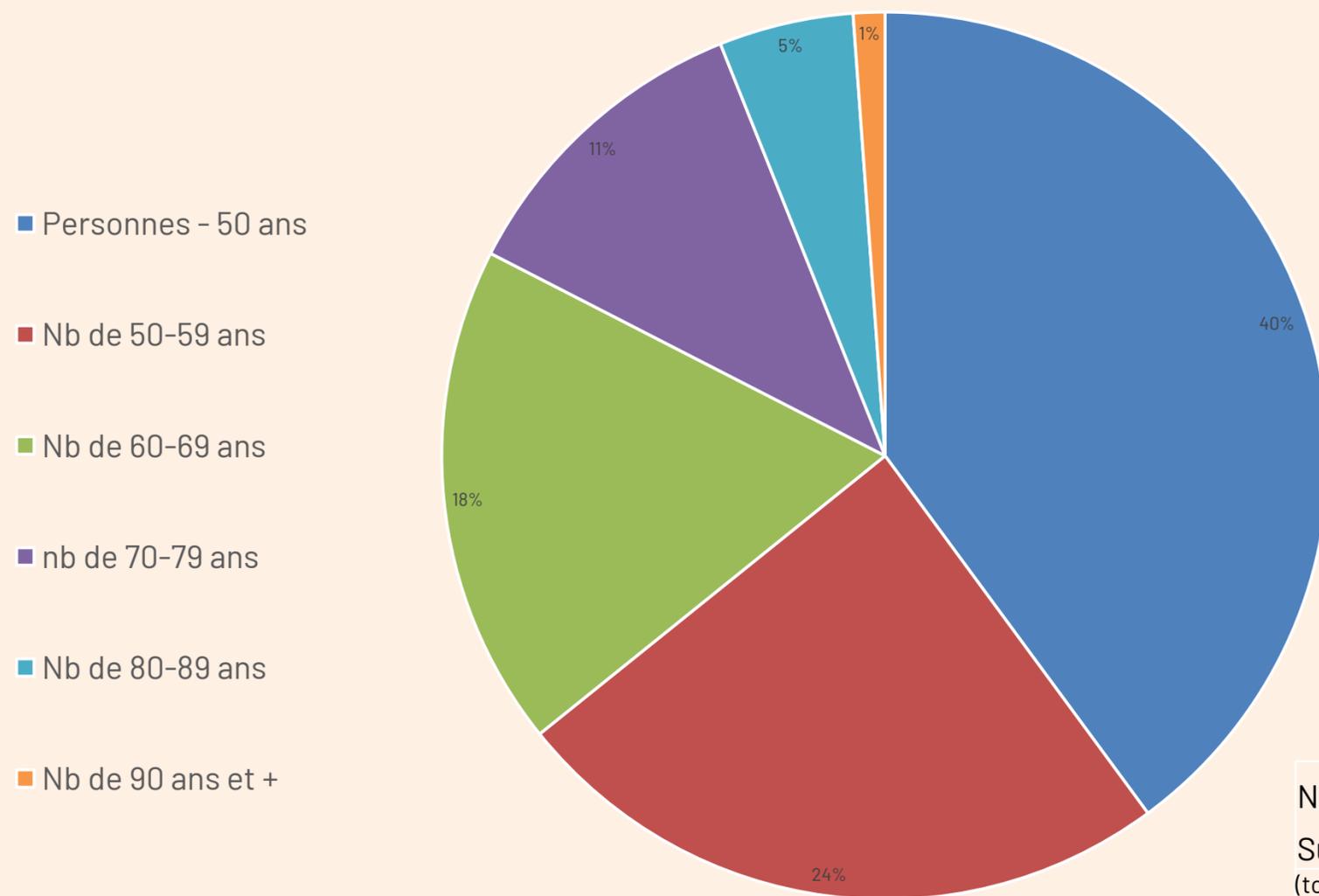


PROFIL DES LOCATAIRES DE L'OFFICE 64

Profil des locataires



Pourcentage de signataires et co-signataires par âge



- ✓ L'âge moyen de nos locataires est de 54,71 ans
- ✓ 60% des locataires ont plus de 50 ans
- ✓ 36% plus de 60 ans
- ✓ 17% ont 70 ans et +
- ✓ 1% seulement à plus de 90 ans

Nb baignoire	plus de 65 ans	1677
Sur le parc (toute typologie)	Plus de 75 ans	688
	Plus de 85 ans	210
	Plus de 95 ans	15



RAPPEL DES CRITERES RETENUS

CRITERES RETENUS

ATELIER 1



LA RÉSIDENCE



CRITÈRES	PERIODICITÉ	Interventions selon un programme de travaux pluriannuel avec les fonds de la CARSAT	Interventions annuelles sur demandes ponctuelles sur le budget des agences
Âge de la résidence		Moins de 25 ans	Pas de critère d'âge de résidence si le locataire ne souhaite pas muter
Âge du locataire		Prioriser les résidences où le % de personnes de plus de 65 ans est le + important (avec priorité aux + 75 ans dont le besoin est le + urgent)	∅
Environnement		Accessibilité, services et transports à proximité	∅
Typologie des logements		-Jusqu'au T3, sans critère d'étage -Exclusion des T4 pour orienter vers des logements adaptés (demande de mutation)	Pas de critère de taille de logement

LE LOGEMENT



CRITÈRES	PERIODICITÉ	Interventions selon un programme de travaux pluriannuel avec les fonds de la CARSAT	Interventions annuelles sur demandes ponctuelles sur le budget des agences
Localisation		<ul style="list-style-type: none"> - Petits logements systématiquement - Proches commodités - Nécessité d'évaluer si la faisabilité technique est possible 	Nécessité d'évaluer si la faisabilité technique est possible
T2/T3		<ul style="list-style-type: none"> - Résidences avec ascenseur - Résidences sans ascenseur : jusqu'au 2^{ème} étage 	<ul style="list-style-type: none"> - Résidences avec ascenseur - Résidences sans ascenseur : jusqu'au 2^{ème} étage
T4 et +		<p>∅</p> <p>Pas de prise en charge par la CARSAT</p>	<p>Analyse de la situation du locataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposition d'une mutation - Analyse de l'état de santé - Prise en compte du niveau d'isolement social - Prise en compte du secteur : zone tendue ou détendue - Financement du droit commun à privilégier avant ceux de l'Office (caisse retraite-MDPH...)

LE LOCATAIRE



CRITÈRES	PERIODICITÉ	Interventions selon un programme de travaux pluriannuel avec les fonds de la CARSAT	Interventions annuelles sur demandes ponctuelles sur le budget des agences
Âge	+ 65 ans	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seniors de + 65 ans ▪ Personnes en situation de handicap <p>Evaluation de la situation du locataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Handicap/ Perte de mobilité : pas de critère d'âge ▪ Justificatifs médicaux relatifs à la situation : obligatoire pour tous ▪ Financement du droit commun à privilégier avant ceux de l'Office (convention MDPH à négocier par L'Office64) ▪ Niveau d'isolement : mise en place d'un accompagnement adéquat 	

CRITERES RETENUS

ATELIER 2



LES TRAVAUX ET LE TRAITEMENT DES DEMANDES



CRITÈRES TYPE D'INTERVENTION	Travaux pris en compte	Passage en commission	Traitement des demandes en commission interne	Durée des travaux (Délai entre acceptation BT et fin des travaux)	Budget
Pack Âge XL (demandes ponctuelles)	<ul style="list-style-type: none"> - Douche - Barre de maintien pour douche et WC - Chaise amovible - Chemin lumineux - Boite à clés 	Oui	Réduction du délai des commissions à 2 mois	4 mois	6 000 € maximum
Pack Âge L (demandes ponctuelles)	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de maintien pour douche et WC - Chaise amovible - Chemin lumineux (en option) 	Non	Ø Pas de passage en commission	1 mois	/
Sur demandes hors Packs (demandes ponctuelles)	<ul style="list-style-type: none"> - Electrification des volets - Siège WC - Meubles cuisine - Renforts lavabos - Accès terrasse - Abaissement interrupteur/Juda et autres.... 	Oui sauf urgence	<ul style="list-style-type: none"> - Réduction du délai des commissions à 2 mois - Si urgences graves liées à l'état de santé : Ø Pas de passage en commission 	/	/
Plan Pluriannuel (Budget CARSAT)/DIRMOA	Parties communes et extérieurs : <ul style="list-style-type: none"> - Barres de maintien d'accès aux logements 	Non	/	/	/

L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES



Périodicité	Avant les travaux	Pendant les travaux	Après les travaux
Critères Administratif	- Création de modèle type d'une demande d'aménagement	- Possibilité de réaliser des plans techniques pour permettre aux locataires de se projeter	
Communication	<p>- Informations sur les possibilités d'aménagement par le biais du :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Site internet de l'Office 64 / Mise en place d'une FAQ • Portail Locataire <p>Pour les + de 75 ans :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Courrier / Affichage (résidences avec proportion notable) <p>- Informations par les associations des locataires</p> <p>- Véhicule de « démonstration » des équipements possibles si faisable</p> <p>- Réalisation d'un planning de travaux à communiquer aux locataires</p> <p>- Résidences ciblées CARSAT (plan pluri-annuel) : organisation de réunion d'information</p> <p>- Informations transmises par le réseau potentiel du locataire : Ergothérapeutes, Associations, CCAS, CLIC, Association Personnes Handicapés en complément de l'Office64</p>	<p>- Information sur l'avancée des travaux</p> <p>- Pour les entreprises et les salariés de l'Office 64 : se munir de cartes professionnelles</p>	

L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES



Critères	Périodicité	Avant les travaux	Pendant les travaux	Après les travaux
Financier		<ul style="list-style-type: none"> - Convention entre l'Office64 et la MDPH : Lancement des travaux éligibles à la PCH par l'Office64 avant versement direct de l'aide par la MDPH - Lien à faire avec les organismes financeurs et aide dans la constitution des dossiers 		
Proximité		<ul style="list-style-type: none"> - Visite à domicile pour vérifier la faisabilité technique par l'entreprise et technicien de l'Office64 en présence de la conseillère sociale - Soutien aux déménagements des meubles des pièces concernées par les travaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Suivant l'évolution des travaux : Explications de la part de l'entreprise avec remise de documents et préconisations - Suivi de l'évolution de la personne, de l'avancée du dossier et des travaux par un ergothérapeute ou un agent de l'Office 64 - Accompagnement à la mutation (prime mobilité) 	<ul style="list-style-type: none"> - Visite de contrôle après travaux pour garantir que toutes les attentes ont été respectées - Visite 1 an après la réalisation des travaux



FAISABILITES



PLAN D'ACTION 1/2 :

Les travaux et le traitement des demandes

Évaluation des critères de priorisation définis lors du World café



Âge : + 65 ans



Résidence + 25 ans
pour le courant
et
- 25 ans pour la CARSAT



Travaux : 3 niveaux d'adaptation

Pack'Âge S



Pack'Âge M



Pack'Âge L



Proposition de 3
Pack'Âges

Autres :

- Adaptations spécifiques : urgences graves liées à l'état de santé
- Parties communes et extérieurs

Priorisation des résidences dans le cadre du plan pluri annuel



Dans le courant de l'année 2023 avec les responsables d'agences

• Réalisation d'une notation des résidences selon :

1. 1 Point : Localisation proches des commerces et des services
2. 1 Point sur les possibilités techniques (adaptabilité envisageable)
3. 1 point sur l'occupation sociale (nb de personnes âgées ou handicapées)
4. 1 Point Bonus pour les « priorités »

Résultats :

63 résidences retenues = 1236 ménages + 65 ans

→ **37 résidences qui ont plus de 25 ans = 982 ménages + 65 ans toute typologie**

Nb baignoire (ds T2/T3)	plus de 65 ans	506
	Plus de 75 ans	234
	Plus de 85 ans	85
	Plus de 95 ans	8

Agence	Commune	Résidence
BILL	BILLERE	RESIDENCE CHATEAU D'ESTE
		RESIDENCE VANDENBERGHE
	Total BILLERE	
	BIZANOS	RESIDENCE DU GAVE
		RESIDENCE OLIVIER
	Total BIZANOS	
	JURANCON	RESIDENCE DARAN
		RESIDENCE GASTON CAMBOT
		RESIDENCE LA CROIX DU PRINCE
	Total JURANCON	
	LESCAR	RESIDENCE LA PLAISANCE
		RESIDENCE LES HAUTS DE LA BANERE
	Total LESCAR	
	OLORON STE MARIE	RESIDENCE DESPOURINS
RESIDENCE SEGUES		
Total OLORON STE MARIE		
ORTHEZ	LES JARDINS DE LA VISITATION 1	
	VISITATION 2	
Total ORTHEZ		
SALIES DE BEARN	RESIDENCE FELIX PECAUT	
	Total SALIES DE BEARN	
Total BILL		
SIEG	ANGLET	RESIDENCE BONNE FONTAINE
		RESIDENCE ELKAR
		RESIDENCE LA BUTTE AUX CAILLES
		RESIDENCE LE BRANE
		RESIDENCE LE PARC BELAY
		RESIDENCE L'ECLAIRCIE
		RESIDENCE LESPEES
		RESIDENCE PLAISANCE
		RESIDENCE SOFIA
		Total ANGLET
	BIARRITZ	RESIDENCE LA NEGRESSE
		RESIDENCE PARME
	Total BIARRITZ	
	BRISCOUS	RESIDENCE PLAZA ONDOA
		Total BRISCOUS
	CAMBO LES BAINS	RESIDENCE CURUTCHAGUE
		Total CAMBO LES BAINS
	ESPELETTE	RESIDENCE EYHERAGIBEL
		RESIDENCE GALAENEA
	Total ESPELETTE	
	MAULEON LICHARRE	RESIDENCE BERGES DU GAVE
		Total MAULEON LICHARRE
	MOUGUERRE	RESIDENCE GASTELU ONDOA
		Total MOUGUERRE
ST PALAIS	RESIDENCE BIDOUZE	
	Total ST PALAIS	
Total SIEG		
SJDJL	HENDAYE	RESIDENCE IRANDATZ
		RESIDENCE LES JONCAUX
Total HENDAYE		
ST JEAN DE LUZ	RESIDENCE ICHACA	
	RESIDENCE PAQUIER	
	RESIDENCE URDAZURI	

Optimisation des financements

Test entre atelier 2 et 3 – Résidence -25 ans → CARSAT



Âge : + 65 ans



Résidence - 25 ans
3 ou 4 points



T2
RDC ou 1^{er} Étage

Résidences repérées selon les critères : **17 logements**

→ 6 logements construits en 2016 et 2018 et concernés par la garantie décennale

→ 11 T2 hors garantie décennale

ANGLET	RESIDENCE LES SERRES	7	2006
ANGLET	RESIDENCE A COUSTE	2	2010
ANGLET	RESIDENCE HACIENDA	2	2013



Mise à jour du
patrimoine

- 4 locataires ont déjà une douche suite à demandes faites auprès de nos services
- 5 locataires sont intéressés par cet aménagement
- 1 locataire souhaite conserver sa baignoire
- 1 locataire n'a pas répondu

ACTION EN COURS

Travaux à programmer d'ici fin d'année 2024
si accord des locataires



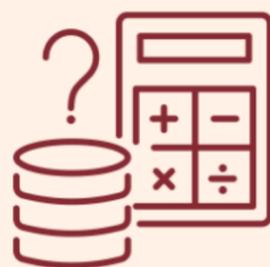
Contenu des Pack'Âge S :



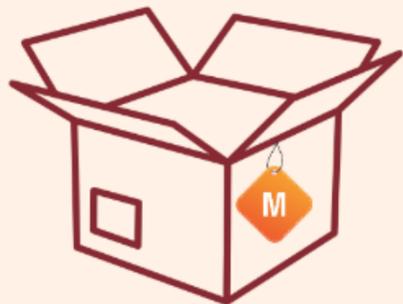
A discuter



Barres de maintien (WC + douche)



BUDGET 300 € TTC



Contenu des Pack'Âge M :



A discuter



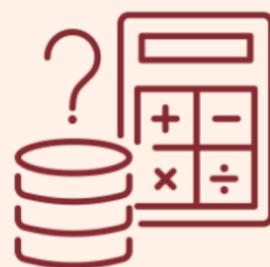
Barres de maintien (WC + douche)



Chaise de douche amovible
(en option)



Chemin lumineux
(en option)



BUDGET 900 € TTC



Contenu des Pack'Âge L :



A discuter



Douche et Barres de maintien
(WC + douche)



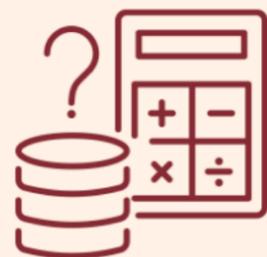
Chaise ou siège de douche amovible



Boite à clés
(en option)



Chemin lumineux
(en option)



BUDGET 6 000 € TTC

Optimisation des financements



ACTIONS VALIDEES

En cours

- ✓ Nb de dossier déjà concernés par la **CARSAT**
Enveloppe de 525 000 € → 150 logements

	2023	2024	Total
Nb de dossier déclarés à la CARSAT	25	5	30
Enveloppe consommée	75 309 €	15 500 €	90 908 €

Budget restant : 434 092 €

- ✓ Recherche de **financeurs institutionnels et autres** : MDPH, CAF, Banques, lobbying Département, Région, Mutuelles...

→ A POURSUIVRE AFIN DE METTRE EN ŒUVRE DES CONVENTIONS SPECIFIQUES

Repérage des logements éligibles aux critères World Café



+65 ans, retraités dans T2



**Résidences + de 25 ans
3 ou 4 points**



Logement avec une baignoire

→ **320 personnes + de 65 ans** qui vivent dans des **T2**
237 ont une **baignoire**

56 dans des appartements avec ascenseur

72 en RDC sans ascenseur

57 en 01 sans ascenseur

52 en 02+ sans ascenseur



= 185 SDB

Pack'Age – Prix TTC	Base 185 sdb
S – 300 €	55 500 €
M – 900 €	166 500 €
L – 6000 €	1 110 000 €
Douche seule – 4100 €	758 500 €

Repérage des logements éligibles aux critères World Café



+70 ans et retraités



**Résidences + de 25 ans
3 ou 4 points**



Logement avec une baignoire

→ **230** personnes de **+ de 70 ans** qui vivent dans des **T2**
168 ont une **baignoire**

44 dans des appartements avec ascenseur

51 en RDC sans ascenseur

41 en 01 sans ascenseur

32 en 02+ sans ascenseur



= 136 SDB

Pack'Age – Prix TTC	Base 136 sdb
S – 300 €	40 800 €
M – 900 €	122 400 €
L – 6000 €	816 000 €
Douche seule – 4100 €	557 600 €

Repérage des logements éligibles aux critères World Café



+75 ans et retraités



**Résidences + de 25 ans
3 ou 4 points**



Logement avec une baignoire



161 personnes + de 75 ans qui vivent dans des **T2**
117 ont une **baignoire**

30 dans des appartements avec ascenseur

36 en RDC sans ascenseur

28 en 01 sans ascenseur

23 en 02+ sans ascenseur



PROPOSITION

= 94 SDB

Pack'Age – Prix TTC	Base 136 sdb
S – 300 €	28 200 €
M – 900 €	84 400 €
L – 6000 €	564 000 €
Douche seule – 4100 €	385 400 €

Actions ciblées par résidence + 25 ans locataires de + 75 ans avec baignoire



Agence	Résidence	Données	Somme de ELIGIBILITE TRAVAUXSDB	Nombre de Vérif à faire avec les équipes
[]	RESIDENCE CHATEAU D'ESTE		2	
	RESIDENCE FELIX PECAUT		1	1
	RESIDENCE GASTON CAMBOT		3	
	RESIDENCE LA CROIX DU PRINCE		2	
	RESIDENCE LA PLAISANCE		1	
	RESIDENCE LES HAUTS DE LA BANERE		1	
	RESIDENCE SEGUES		8	1
	RESIDENCE VANDENBERGHE		7	1
Total BILL			25	3
[]	RESIDENCE BERGES DU GAVE		2	
	RESIDENCE BIDOUBE		2	
	RESIDENCE CURUTCHAGUE		7	1
	RESIDENCE ELKAR		2	
	RESIDENCE EYHERAGIBEL		1	
	RESIDENCE LA BUTTE AUX CAILLES		11	2
	RESIDENCE LE BRANE		2	1
	RESIDENCE LE PARC BELAY		1	
	RESIDENCE L'ECLAIRCIE		1	
	RESIDENCE PARME		4	4
	RESIDENCE PLAISANCE		2	1
	RESIDENCE SOFIA		2	
Total SIEG			37	9
[]	RESIDENCE ICHACA		3	
	RESIDENCE IRANDATZ		6	2
	RESIDENCE LES JONCAUX		2	1
	RESIDENCE PAQUIER		11	4
	RESIDENCE URDAZURI		10	
Total SJDL			32	7
Total général			94	19

Traitement des demandes

Demande lors de l'Atelier 2



1. Urgences : Pas de passage en commission
2. Les autres demandes sont traitées dans le cadre de commission moins espacée réparties tels que :
 - ✓ Février
 - ✓ Avril
 - ✓ Juin
 - ✓ Septembre
 - ✓ Décembre

Rapport Délai attendu / spécificité technique de la demande

- ✓ Pack'Age L → S/M : délai 1 mois
- ✓ Pack'Age XL → L : délai de 4 mois

ACTION VALIDÉE
Dès septembre 2024

**Action à étudier
plus précisément**



PLAN D' ACTIONS 2/2 :

L'accompagnement des locataires

Les actions réalisables dès 2024 :

Avant les travaux



Création de modèle type
d'une demande d'aménagement



Informations sur les possibilités
d'aménagement :

Moins de 75 ans :



Portail Locataire /
Site Internet Office 64

Plus de 75 ans :



Courrier /
Panneaux d'affichage



Informations par les associations des
locataires



Convention entre l'Office64 et la MDPH



Adaptation sur mesure aux besoins des
locataires à étudier avec les entreprises
(exemple: hauteur des barres de maintien)



Accompagnement à la mutation
(prime mobilité)

Les actions possibles en 2025 :

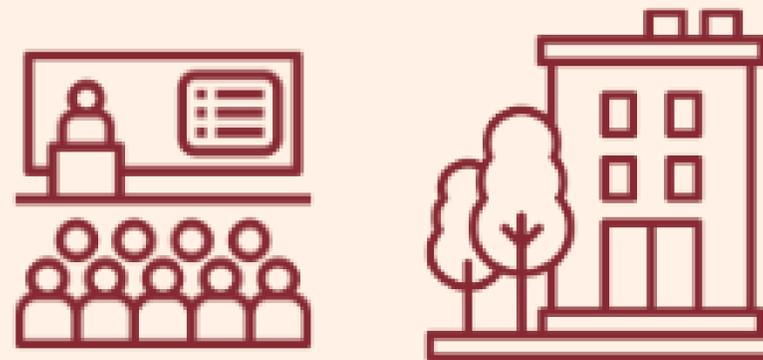
Avant les travaux



Réalisation d'un planning de travaux à communiquer aux locataires

Modalités d'exécution :

- Possible sur le plan pluri annuel mais nécessite une fiabilisation sur les demandes courantes
- Recherche de financement pour un recrutement



Réunion d'information sur les résidences ciblées :

Modalités d'exécution :

- Recherche de financement pour un recrutement



Informations transmises par le réseau potentiel du locataire :
Ergothérapeutes, Associations, CCAS, CLIC, Association Personnes Handicapés en complément de l'Office64 :

Modalités d'exécution :

- Recherche de financement pour un recrutement



Visite à domicile pour vérifier la faisabilité technique par l'entreprise et le technicien de l'Office64 en présence de la conseillère sociale

Modalités d'exécution :

- Recherche de financement pour un recrutement



Soutien aux déménagements des meubles des pièces concernées par les travaux

Modalités d'exécution :

- Action à étudier ; problématique de responsabilité, voir avec des prestataires extérieurs

Les actions possibles en 2025 :

Pendant les travaux



Information sur l'avancée des travaux

Modalités d'exécution :

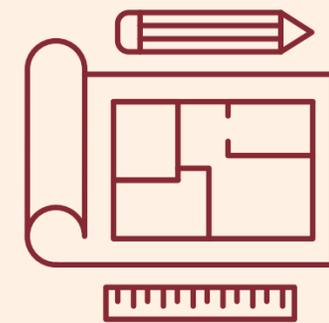
- Recherche de financement pour un recrutement



A étudier: Suivi de l'évolution de la personne, de l'avancée du dossier et des travaux par un ergothérapeute ou un agent de l'Office 64



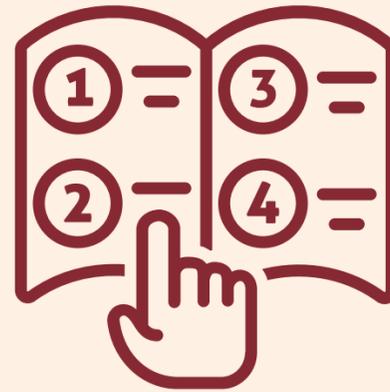
Pour les entreprises et les salariés de l'Office 64 : se munir de cartes professionnelles



A étudier: Possibilité de réaliser des plans techniques pour permettre aux locataires de se projeter

Les actions possibles en 2025 :

Après les travaux



Notices sur le fonctionnement des équipements de la part de l'entreprise avec remise de documents et préconisations

Modalités d'exécution :

- Recherche de financement pour un recrutement
- Possible sur le plan pluri annuel mais une concertation avec les entreprises doit être effectuée pour les demandes "courantes"

Visite de contrôle après travaux pour garantir que toutes les attentes ont été respectées

Modalités d'exécution :

- Recherche de financement pour un recrutement

Les actions possibles en 2026 :

Avant les travaux



Véhicule de « démonstration » des équipements possibles

Modalités d'exécution :

- Prestataires à rechercher

Les actions possibles en 2026 :

Après les travaux



Visite 1 an après la réalisation des travaux

Modalités d'exécution :

- Recherche de financement pour un recrutement



Création d'un poste ayant pour objectif d'avoir un intervenant unique et privilégié assurant la concertation avec l'ensemble des locataires seniors préalablement identifiés dans le cadre de l'adaptation des logements au vieillissement et au handicap.

1. Diagnostics sociaux, études de l'occupation sociale, analyses socio-fonctionnelles des locataires :

- ✓ Connaissance fine des locataires, des conditions de vie et des besoins,
- ✓ Étude de l'impact des programmes de travaux, préparation du projet d'accompagnement de la phase travaux,
- ✓ Interlocuteur pendant les travaux dans le cadre de l'organisation de chantier

2. Sensibilisation des locataires à l'usage des nouveaux équipements suite aux travaux d'adaptation.

3. Visites-conseils post-travaux : Mesure de l'appropriation du logement, vérification de la bonne prise en main des équipements et explication si nécessaire, rappel du rôle du bailleur et des services d'accompagnement dans le maintien à domicile, ...

Option : Évaluation de la politique d'adaptation : Enquêtes de satisfaction après travaux, étude des nouveaux usages, analyse des parcours résidentiels, analyse des politiques d'attribution de logements sociaux,

Recrutement à faire pour 2025 sous réserve de validation

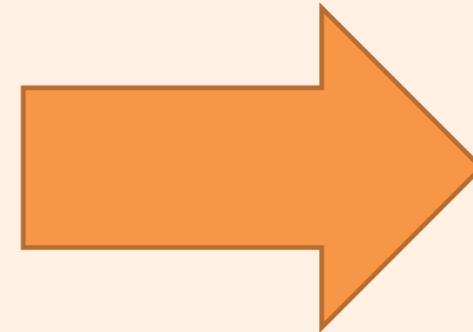
Conclusion



Objectif : Définition d'un programme d'investissement avec hiérarchisation des priorités afin d'apporter une réponse technique structurée et organisée à nos locataires

Proposition d'une intervention : priorité +75 ans

- ✓ Quantification de l'intervention
- ✓ Estimation d'un budget
- ✓ Organisation humaine
- ✓ Planification



ACTIONS A ETUDIER
Pour mise en œuvre courant 2025

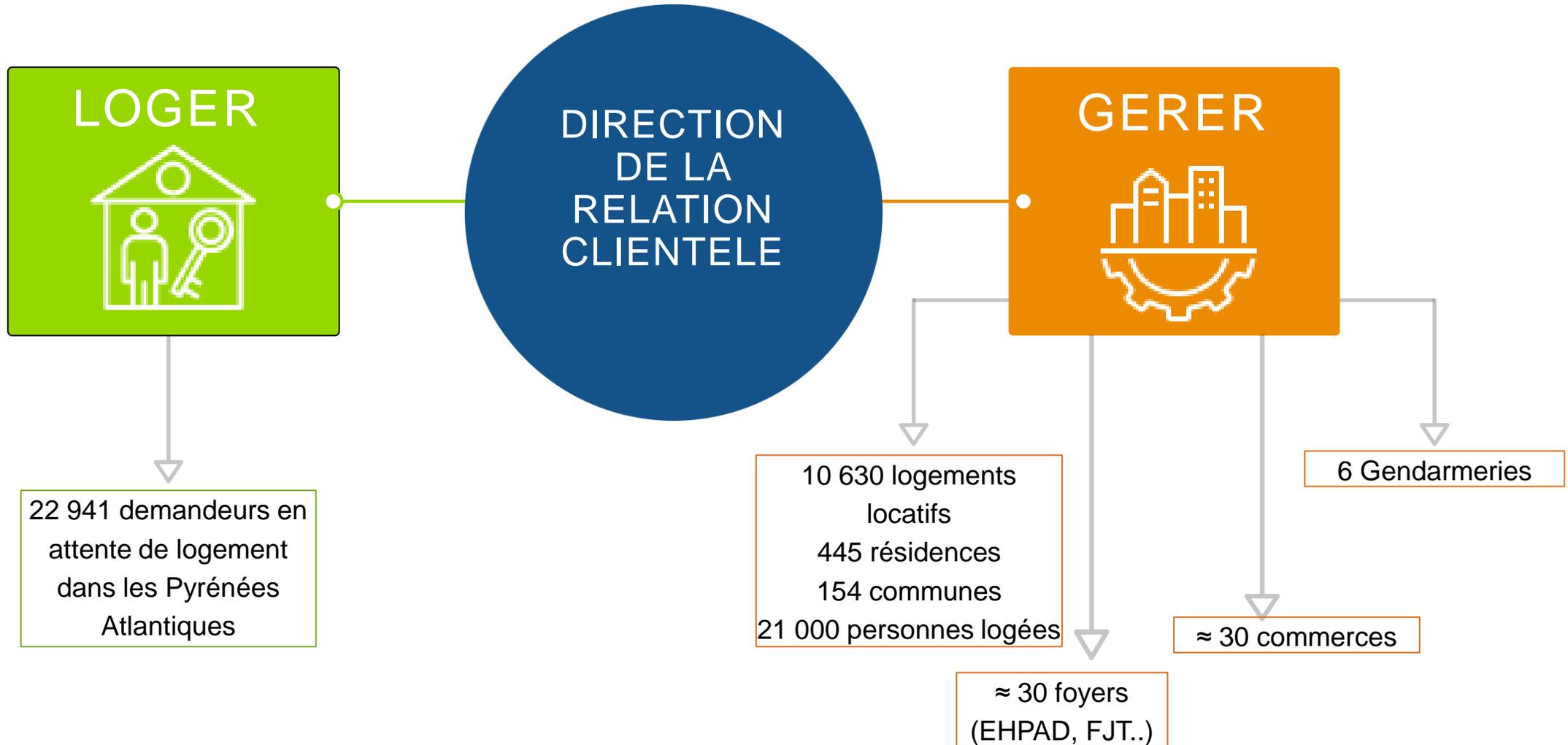
Passage en
COPIL juin 2024
CCL juin/juillet 2024

Objectif :
Conseil d'Administration
Octobre 2024

1. LES MISSIONS DE LA DRC



L'OFFICE64 livre entre 150 et 200 logements locatifs par an soit construits en maîtrise d'ouvrage directe soit en VEFA



DIRECTION DE LA RELATION CLIENTELE

Directrice : Audrey BARRERE

148 salariés

Service
Demande et
Attribution de
Logements

Resp : Myriam
CHAMBARET

20 salariés

3 Agences de Proximité

Service
Prévention
Sociale et
Contentieux

Resp : Valérie SAMIT

18 salariés

Service
Relation
Clientèle

Coord: Aubry
LUCBERNET
2 Salariés

Agence
Béarn

Resp : Anaëlle DOZ

36 Salariés

Agence
Côte
Basque Sud

Resp : Laure
QUINTANA

30 Salariés

Agence
Centre-
Ouest

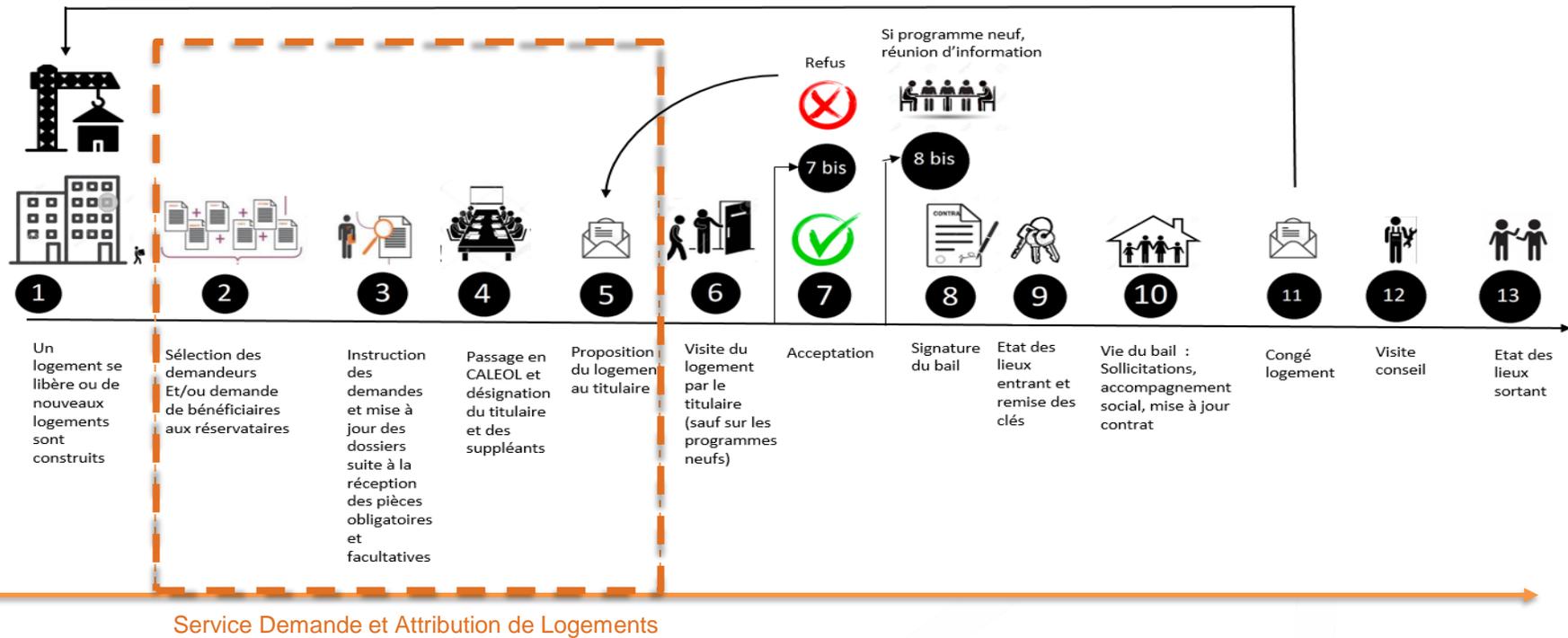
Resp : Marylène
ORHATEGARAY

36 Salariés

DIRECTION DE LA RELATION CLIENTELE

2. Service Demande et Attribution de Logements

Processus relocation



Service Demande et Attribution de Logements

Responsable

Myriam CHAMBARET

Adjointe à la
Responsable

Nathalie BOUVIER

Gestionnaires CALEOL

*Secteur Béarn : 2 salariés
Secteur Pays Basque : 3 salariés*

Chargés d'Attribution et de Gestion de
la Demande

*Secteur Béarn : 4 salariés
Secteur Pays Basque : 8 salariés*



2.2. MISSION DU SERVICE

Attribuer à des demandeurs un logement dans le parc existant de l'Office suite à un départ d'un locataire ou suite à livraison de logements neufs, ou dans le cadre d'une mutation.



2.3. LES GRANDES ETAPES DU PROCESSUS D'ATTRIBUTION

2.3.1. ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE DE LOGEMENT EN VUE DE L'OBTENTION D'UN NUMERO UNIQUE DEPARTEMENTAL

en ligne par le demandeur → WWW.DEMANDELOGEMENTSOCIALGOUV.FR

en guichet enregistreur (bailleurs sociaux, services logement des communes, collectivités...).

2.3.2. ATTRIBUTION D'UN LOGEMENT

LORSQU'UN LOGEMENT SE LIBÈRE AU SEIN D'UN ORGANISME

SI LE LOGEMENT EST RÉSERVÉ :

Le réservataire propose 3 candidatures à examiner, en tenant compte de plusieurs critères dont :

SI LE LOGEMENT EST NON RÉSERVÉ :

Le service attribution sélectionne des candidatures à examiner en tenant compte de plusieurs critères dont :

- ✓ Respect du plafond de ressources
- ✓ Adéquation avec les caractéristiques du logement (typologie, étage, loyer)
- ✓ Situation du ménage
- ✓ Ancienneté de la demande



2.3.3. INSTRUCTION DES DOSSIERS

Le demandeur est contacté pour la mise à jour de son dossier avant passage en CALEOL.



Vérification de l'éligibilité réglementaire du candidat + évaluation situation du demandeur (adéquation du logement proposé avec les ressources).



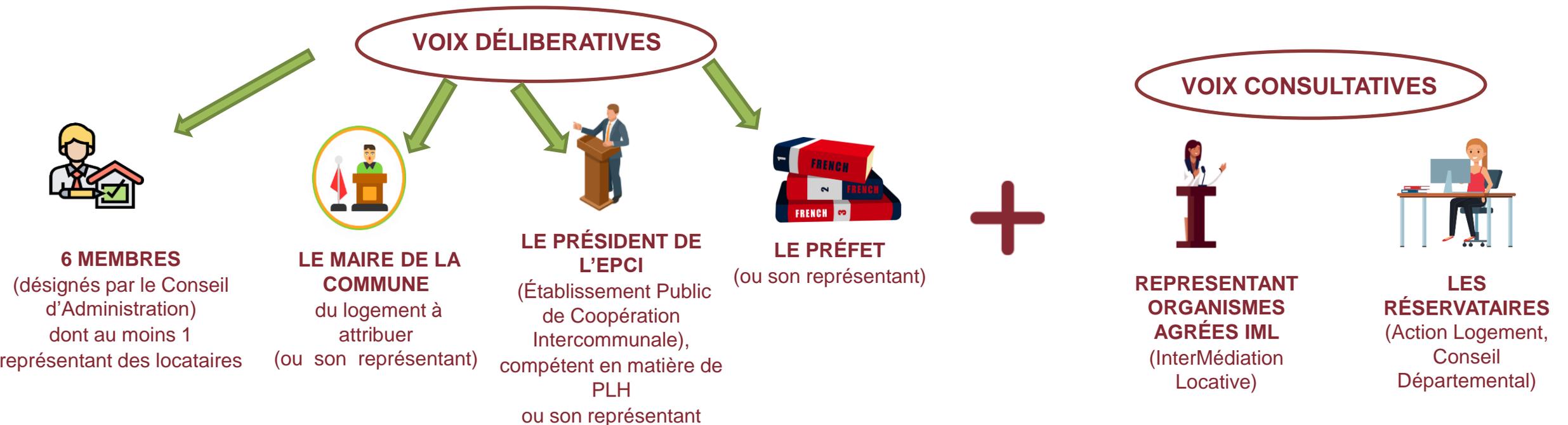
Si expertise sociale nécessaire, une évaluation pourra être demandée au travailleur social référent ou à une conseillère sociale de l'Office64.



Le demandeur devra fournir, en amont de la CALEOL et dans un délai de 48h, tous les justificatifs relatifs aux informations données lors de l'entretien avec le/la chargé(e) d'attribution.

2.3.4. LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS ET D'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS (CALEOL)

Les dossiers sont soumis à l'examen de la CALEOL demandeur est contacté pour la mise à jour de son dossier avant passage en CALEOL.



1

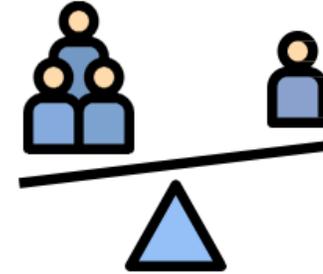


Au minimum, 3 candidatures par logement sont étudiées en CALEOL

Chaque candidature fait l'objet d'une présentation individuelle par un représentant des services :

- Composition du ménage
- Niveau et nature de leurs ressources
- Situation du ménage
- Montant estimé de l'aide au logement (APL/AL)
- Taux d'effort du ménage (inférieur ou égal à 30 % des ressources mensuelles – un taux supérieur peut être accepté en fonction de l'appréciation par la commission de la situation de famille)
- Tout autre élément susceptible d'apporter un éclairage sur la situation actuelle du demandeur (dont des informations sur le patrimoine immobilier, le cas échéant)

2



LA DECISION EST PRISE À LA MAJORITE



La CALEOL désigne **1 attributaire** et des **suppléants** (en leur assignant un ordre de priorité)



La CALEOL peut prononcer des décisions de **non attribution motivées**



Le **maire** dispose d'une voix prépondérante en cas d'égalité des voix lors d'un vote

2.3.6 PROPOSITION DU LOGEMENT



LE TITULAIRE EST DESIGNÉ PAR LA CALEOL :



LE TITULAIRE ACCEPTE LE LOGEMENT



Après avoir visité le logement, il signe un bail



LE TITULAIRE REFUSE LE LOGEMENT



Son dossier reste valable jusqu'à sa date de renouvellement



Le logement est proposé au suppléant n° 1



Conformément à la charte d'attribution, le classement réalisé par la CALEOL vaut uniquement pour le logement concerné par sa décision. De ce fait, le statut de suppléant n'implique pas un réexamen rapide sur un autre logement, ni l'obtention d'un rang plus favorable lors d'une prochaine CALEOL.

De plus, un candidat ayant refusé une proposition de logement sans motif légitime et sérieux ou n'ayant pas répondu, se verra imposer un délai d'1 an avant toute nouvelle présentation de son dossier en CALEOL.

2.4. MOMENTS FORTS DE 2023



Déploiement d'un fichier partagé de la Demande et des Attributions au niveau départemental : **IMHOWEB**



Préparation de la Cotation de la demande (mise en place en 2024) : *Outils d'aide à la décision → attribuer des points au dossier des demandeurs, en fonction de critères objectifs et d'éléments de pondération établis préalablement*



Préparation de la gestion en flux (mise en place en 2024)



Formalisation de la politique d'attributions de l'Office & Mise à jour de la charte d'attribution



Mise en œuvre d'actions visant à favoriser la mixité sociale au niveau des attributions et optimisation de la prévention à l'accès grâce au Service Prévention Sociale et Contentieux

DEMANDES DE LOGEMENTS au 01/01/2024

22 941
DEMANDES DE LOGEMENT
AU 31/12/2023
Au niveau du Département des Pyrénées Atlantiques

63 %
CA du Pays Basque
(14 500 demandes)

10 %
Reste du Béarn
(2193 demandes)

27 %
CA Pau Béarn Pyrénées
(6 248 demandes)



Situation actuelle des demandeurs

- 38.5% des demandeurs sont des locataires ou sous-locataire du parc privé
- 25% des demandeurs sont locataires du parc social
- 12% sont hébergés chez les parents / enfants
- 8,2% sont hébergés chez un particulier
- 6,4% sont en logement temporaire (structure d'hébergement, logement temporaire, logement-foyer, résidence sociale....)
- 3,7% sont hébergés chez un propriétaire occupant
- 2,8% sans abri, habitat de fortune, bidonville



Typologie du ménage



Personne seule

49%



Couple avec enfant(s)

13%

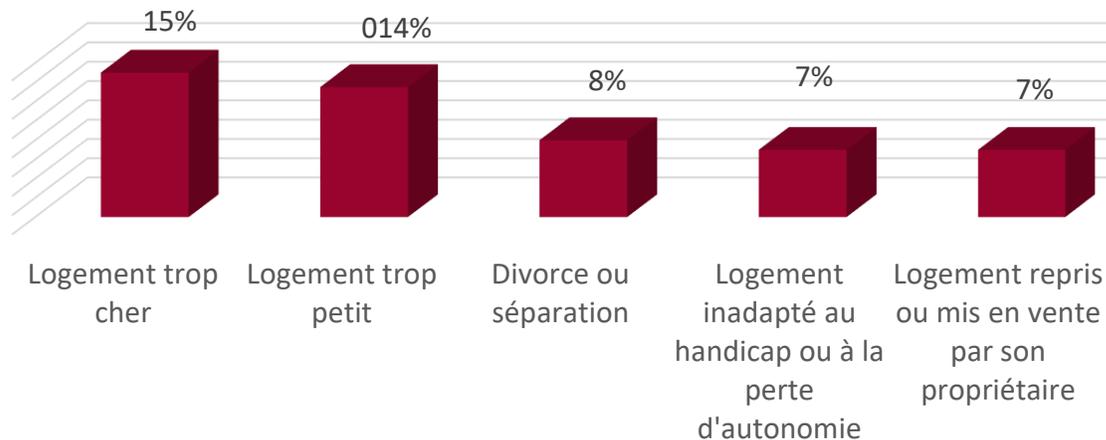


Famille monoparentale

26%



Principaux motifs de la demande



Focus motif
« Logement repris ou mis en vente par son propriétaire » au niveau de la CAPB
2023 : 9%
2022 : 7%
2021 : 6%



2.5. CHIFFRES CLES 2023



2700 logements attribués dans les Pyrénées Atlantiques en 2023 par l'ensemble des bailleurs dont environ **28% par l'Office64 (environ 754 attributions)** .



3 282 dossiers instruits par les chargés d'attribution

Lors de ces instructions, **24% des demandeurs ont refusé d'être examiné en CALEOL** (localisation, loyer, l'étage ne conviennent pas....)



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

Elles se sont réunies **une cinquantaine de fois** :

Secteur Pays-Basque : 25 commissions

Secteur Béarn : 24 commissions

Attributions à des associations : 16 attributions

Attributions à des réfugiés Ukrainiens via des baux glissants : 14 attributions



Refus suite à une attribution d'un logement :

20,6% de refus suite à une attribution d'un logement (20,5% en 2022)

* Agence Côte Basque Sud : **19%** (26% en 2022)

* Agence Béarn : **21,5%** (20% en 2022)

* Agence Centre-Ouest : **17%** (17% en 2022)



Principaux motifs de refus :

* Pas de réponse du demandeur suite à l'attribution (**motif essentiellement utilisé sur le secteur Béarnais**)

* Equipement du logement ne convient pas (absence de placard, cuisine non équipée, disposition des pièces...)

* Environnement ne convient pas (**motif essentiellement utilisé sur le secteur Béarnais**)

* Taille du logement ne convient pas

* Localisation ne convient pas



2.5. PROJETS EN COURS



CONTROLE INTERNE :

Poursuite de la mise à jour des procedures et mode op



BOURSE AUX LOGEMENTS (BEL)

Plateforme web régionale inter-bailleurs, pour échanger son logement avec un autre locataire d'un des bailleurs inscrits.



GESTION EN FLUX



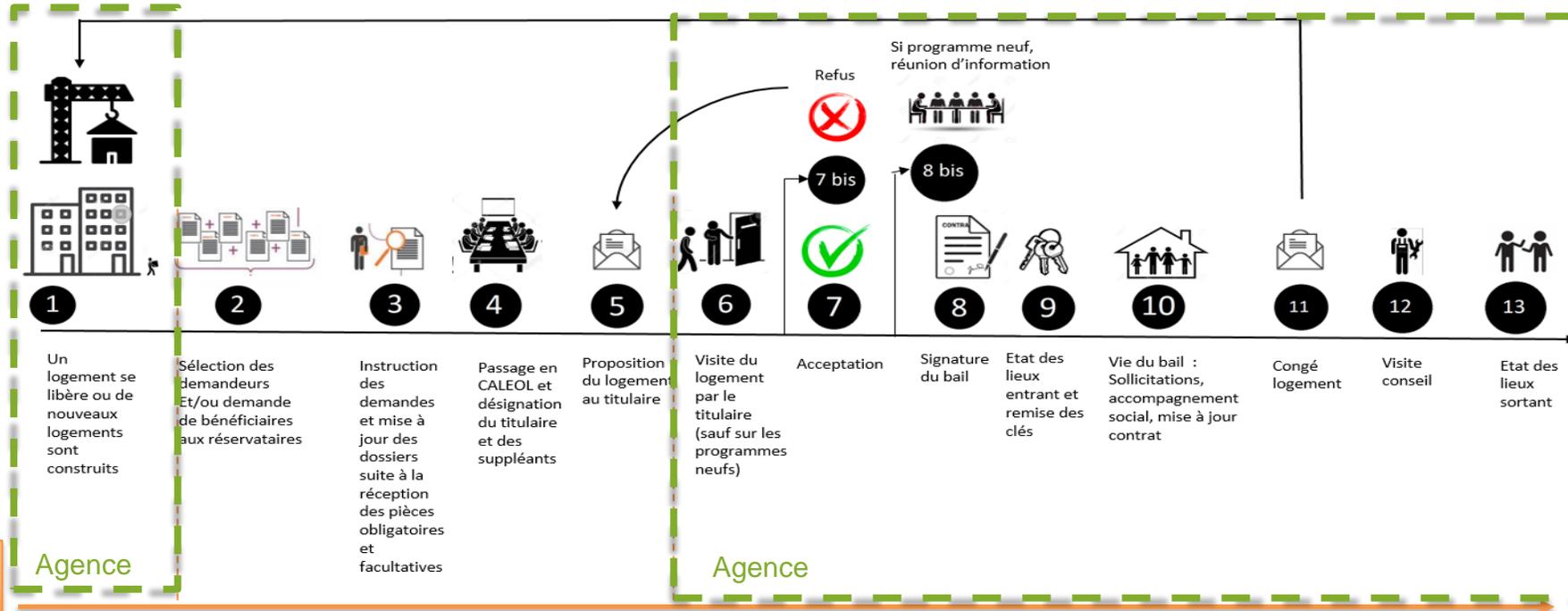
COTATION DE LA DEMANDE

Outils d'aide à la décision.
→ attribuer des points au dossier des demandeurs, en fonction de critères objectifs et d'éléments de pondération établis préalablement.

DIRECTION DE LA RELATION CLIENTELE

3. Agences de proximité

Processus relocation



Champ d'intervention

Agences de Proximité

Agence Béarn

Gestion de 3 640 Logements
39 Salariés

Responsable

Anaëlle DOZ

Adjointe à la Responsable
d'Agence
Coordonnatrice du pôle
Gestion Locative
Héloïse DUBART

Coordonnateur du pôle
technique d'Agence
Angélique BERNES

Chargés de
Relation
Clientèle
(5 salariés)

Gestionnaires
Locatifs
(4 salariés)

Gestionnaires
de
Secteurs
Immobiliers
(5 salariés)

Agent de
Secteur
Polyvalent
(3 salariés)

Gardiens
Employés
d'immeuble

Agence Centre-Ouest

Gestion de 4 050 Logements
42 Salariés

Responsable

Marylène ORHATEGARAY

Adjointe à la Responsable
d'Agence
Coordonnatrice du pôle
Gestion Locative
Mathilde UBERA

Coordonnatrice du pôle technique
d'Agence
Benat LATXAGUE

Chargés de
Relation
Clientèle
(3 salariés)

Gestionnaires
Locatifs
(3 salariés)

Gestionnaire de Secteurs
Immobiliers
(6 salariés)

Agent de
Secteur
Polyvalent
(4 salariés)

Régie
(3 salariés)

Gardiens
Employés
d'immeuble

Agence Côte Basque Sud

Gestion de 2 850 Logements
28 Salariés

Responsable

Laure QUINTANA

Adjoint à la responsable
d'Agence
Coordonnateur du pôle
technique d'Agence
Arnaud BREL

Coordonnatrice du pôle
Gestion Locative
Esther HACQUEL

Gestionnaires
de
Secteurs
Immobiliers
(4 salariés)

Agent de
Secteur
Polyvalent
(2 salariés)

Chargés de
Relation
Clientèle
(2 salariés)

Gestionnaires
Locatifs
(2 salariés)

Gardiens
Employés
d'immeuble

3.2. MISSIONS

Les agences de proximité sont **les interlocuteurs privilégiés des locataires** dès leur arrivée dans le logement jusqu'à leur départ. Leur mission englobe la gestion des demandes des locataires, qu'elles soient d'ordre technique ou administratif



Gestion Locative



- Installation administrative du locataire (bail de location, rdv d'accueil....)
- Actes administratifs liés à la vie du bail (avenants....)
- Formalités liées au départ du locataire
- Traitement des sollicitations liées aux incivilités et au non respect du bail et du règlement intérieur



Gestion Technique

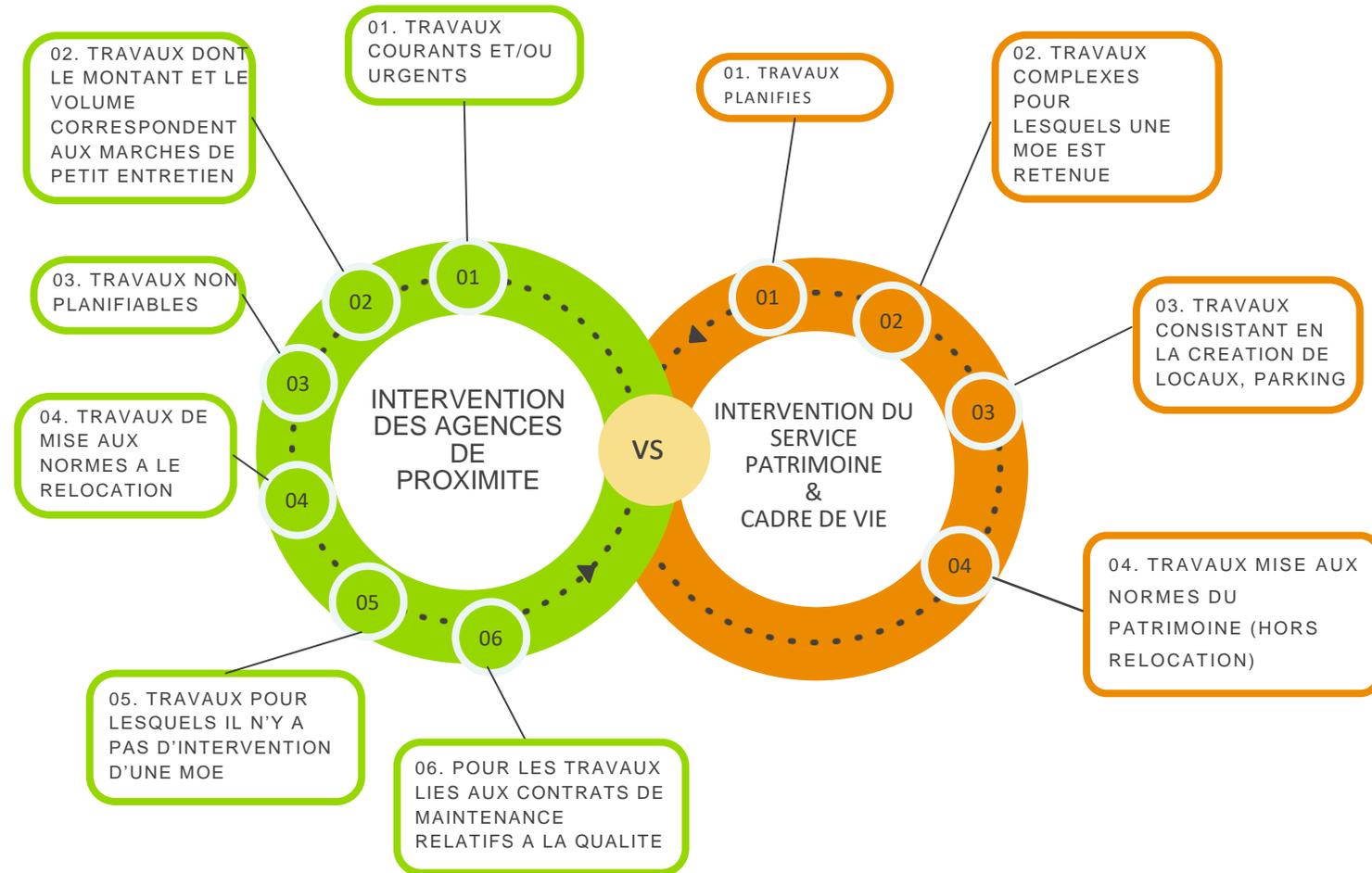


- Réalisation des états des lieux entrants, sortants et visites conseil
- Traitement et suivi des réclamations techniques
- Suivi des travaux + contrôle de la qualité des prestations
- Traitement des sinistres
- Rappel des obligations du locataires
- Surveillance du patrimoine

3.3. GESTION TECHNIQUE – DOMAINES D'INTERVENTION

Les agences interviennent au niveau des logements, des parties communes, des espaces extérieurs et de l'enveloppe des bâtiments

DOMAINES D'INTERVENTION AGENCES DE PROXIMITE ET DU SERVICE PATRIMOINE ET CADRE DE VIE



Budgets des agences :

- Agence Béarn : 2,8 millions
- Agence Côte Basque Sud : 1,9 millions
- Agence Centre-Ouest : 2,9 millions

information

3.4. MOMENTS FORTS DE 2023



Préparation du plan de propreté & proximité



Subdélégation de signature



94 logements livrés
Centre-Ouest : 78
Béarn : 16



Mise en place des
budgets par GSI



Enquête de satisfaction
menée par AVISO

3.4. CHIFFRES CLES 2023 DES AGENCES



- ✓ **46 500 appels reçus** par les 3 Agences de proximité (**taux de décroché : 89%**)
- ✓ **50%** des appels sont traités par les Chargés de Relation Clientèle **en 1^{er} Niveau** (≈ 23 000 appels)
- ✓ ≈ **26 000 sollicitations** ont été saisies donnant lieu à une intervention en 2023 (+ 13% par rapport à 2022) qui proviennent à 48% du Portail locataire (extranet) et à 30% du téléphone.
- ✓ Sur ces sollicitations, ≈ **14 000 sont techniques** (concernent les logements, les parties communes, les extérieurs...) et ont donné lieu à 15 500 Bons de travaux pour intervention d'une entreprise ou de la régie de l'Office64.
- ✓ Les agences ont géré en 2023,
746 états des lieux entrants
638 états des lieux sortants
223 états des lieux pré-sortants (constat effectué à titre purement indicatif, avant la réalisation de l'état des lieux final)
- ✓ Vacance locative et technique : 2% fin 2023 contre 2,5 fin 2022
- ✓ Gestion locative :
762 mises en location
557 congés de logement
7 630 sollicitations traitées
- ✓ Papernest : *Accompagne les locataires entrants et sortants dans leurs démarches administratives*
Ils comparent, à la place du locataire, les offres des fournisseurs et les aide à souscrire, transférer ou résilier les contrats
278 mises en relation
203 mises en relation qualifié
153 clients transformés





3.5. PROJETS EN COURS & A VENIR



**DEPLOIEMENT DU PROJET
RENFORCEMENT DE LA
PROXIMITE**



**RENOUVELLEMENT DES
MARCHES LIES A LA QUALITE**

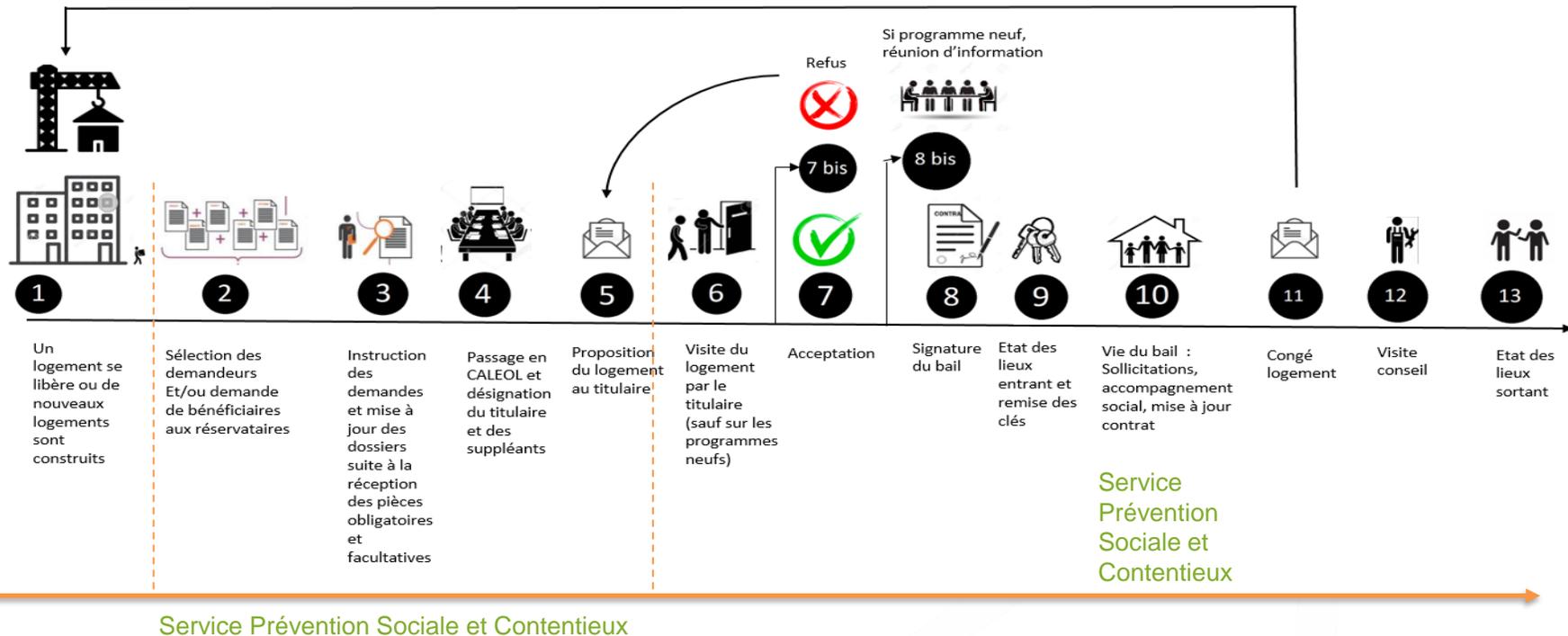


**CONTROLE INTERNE :
POURSUITE DE LA MISE A JOUR DES
PROCEDURES/ MODE OP**

DIRECTION DE LA RELATION CLIENTELE

4. Service Prévention Sociale et Contentieux

Processus relocation



Service Prévention Sociale et Contentieux

Responsable

Valérie SAMIT

**Adjointe à la Responsable
Chargée de développement Social
Territorial**

Johanna VIGNES

*Gestionnaire de Prévention et Tranquillité
Résidentielle – 1 salarié*

*Chargé de prévention et tranquillité
résidentielle – 1 salarié (basé en agence)*

*Chargée de mission co-hébergement – 1
salariée*

Conseillères Sociales

10 salariés (basés dans les agences de proximité)

Coordonnatrice Contentieux

Mélanie MATIAS

Gestionnaires Contentieux

2 salariées

4.2. MISSIONS DU SERVICE

PREVENTION A L'ACCES AU LOGEMENT ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Pilote : Conseillères Sociales

01

Action de prévention sociale liée à l'accès au logement (en lien avec le service attribution)

- Evaluation sociale des demandeurs reconnus PU DALO en lien avec les partenaires sociaux
- Diagnostic approfondi des situations fragiles afin d'évaluer le parcours locatif du demandeur et ses capacités d'autonomie

02

Suivi des conventions d'accompagnement Vers et Dans le logement et des Baux glissants

Relai avec les associations partenaires en charge des mesures pour s'assurer du bon déroulement de l'accompagnement social proposé et du respect des obligations locatives

03

Sécurisation du Parcours Locatif

- Intervention auprès des locataires confrontés à une problématique sociale liée au logement
- Soutien des différents services en interne afin de débloquer une situation
- Accès aux droits liés au logement : conseil et orientation des locataires vers les services compétents

04

Suivi des mutations prioritaires (demande de relogement de nos locataires)

Intervention concernant les demandes de relogement de nos locataires faisant face à une problématique notable liée à un état de santé préoccupant, des violences conjugales ou un loyer inadapté

PREVENTION DES EXPULSIONS ET CONTENTIEUX

Pilote : Coordinatrice et Gestionnaires Contentieux

01

Prévention des expulsions des locataires de bonne foi

Accompagnements des locataires pour mettre en place des dispositifs d'apurement des dettes (FSL, surendettement, plan d'apurement...), orientation vers les travailleurs sociaux

02

Mise en place et suivi des procédures contentieuses

Résiliation de bail, injonction de payer, récupération du logement suite à décès/abandon/congé, voies d'exécution...

03

Mise en place d'actions de recouvrement des dettes des locataires partis

Délais de paiement, saisies...



4.2. MISSIONS DU SERVICE

PRÉVENTION ET TRANQUILLITE RESIDENTIELLE

Pilote : Chargés et Gestionnaire de la prévention et tranquillité résidentielle

01

Action préventive dans nos résidences

Présence active sur le terrain, dialogue en continu pour apaiser les tensions, observation de l'occupation, participation aux actions favorisant le bien vivre ensemble, coopération avec les services et partenaires locaux

02

Traitement des troubles à la tranquillité et à l'hygiène

Les agences de proximité interviennent sur un premier niveau puis les chargés/gestionnaires de prévention et tranquillité résidentielle prennent le relais pour des problèmes de voisinage récurrents ou graves. Leurs actions permettent de régler les conflits et de préserver la qualité de vie en collectivité.

DEVELOPPEMENT SOCIAL ET TERRITORIAL

Pilote : Chargée du développement social territorial

01

Déploiement de projets sociaux

Coordination avec les agences de projets territoriaux sur l'insertion et la cohésion sociale
Lien avec les partenaires pour développer les actions de prévention sociale

02

Co-hébergement

L'OFFICE64 et le Crous de Bordeaux-Aquitaine se sont alliés pour déployer le dispositif de co-hébergement solidaire sur la Côte Basque. Ce dispositif permet à nos locataires de plus de 60 ans de mettre à disposition une chambre disponible à un étudiant de moins de 30 ans...



Volonté de l'OFFICE64 de renforcer l'accompagnement social et la prévention en regroupant les métiers sociaux des 3 agences dans un même service



PRÉVENTION À L'ACCES AU LOGEMENT

Evaluation sociale d'un demandeur de logement : 76 évaluations en 2023 (dont 42 demandeurs prioritaires DALO)
Accompagnement Vers et Dans le Logement : 37 AVDL signés avec des demandeurs de logement (SOLIHA)



ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PAR LES CONSEILLERES SOCIALES

Accompagnements dans le cadre de baux glissants : 23 évaluations en 2023
Accompagnements sociaux internes formalisés au moment de l'entrée dans les lieux : 6
Suivis de situations de défaut d'hygiene ou fort encombrement : 62 (+72% / 2022)



PRÉVENTION ET TRANQUILLITE RESIDENTIELLE

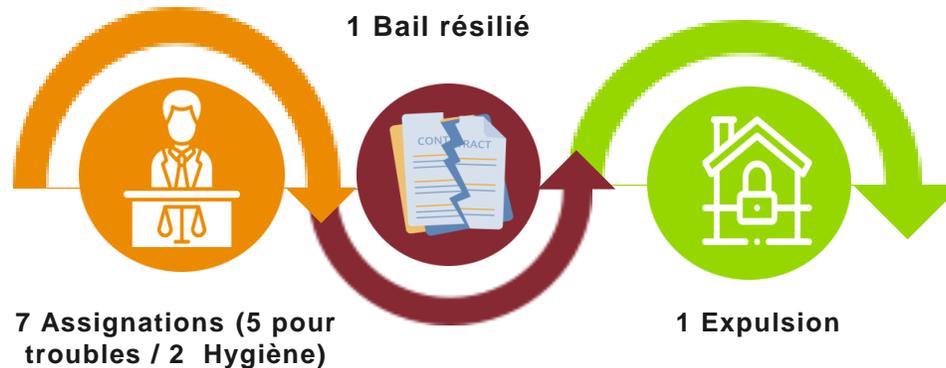
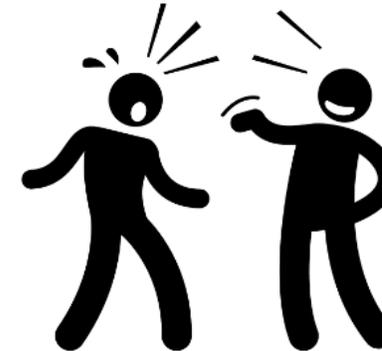
Sollicitations pour troubles de voisinage : 850

Nature des troubles :

- * 49% Comportement inadapté
- * 38% Tapages / Nuisances
- * 4% Animaux
- * 4% Autres (encombrants...)
- * 3% Rassemblements
- * 2% Hygiène

Mise en demeure : 42 (38 Troubles et 8 Hygiène)

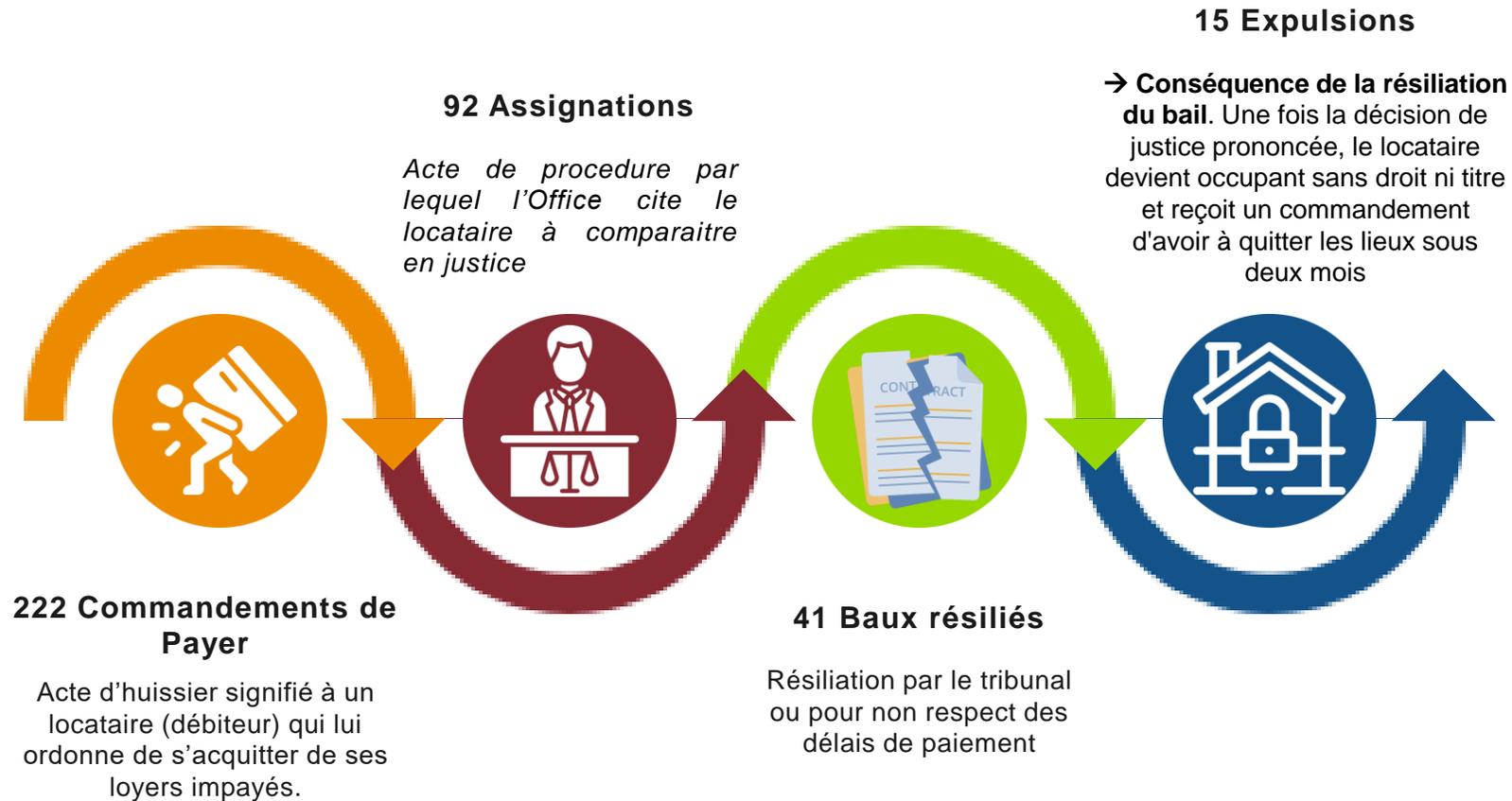
Expulsion locative :





PREVENTION DES EXPULSIONS ET CONTENTIEUX

- ❖ Phase précontentieuse : Jusqu'au commandement de payer (Conseillères sociales).
- ❖ Phase Contentieuse : Après le commandement de payer et jusqu'à l'expulsion (Gestionnaires contentieux).



4.3. DEVELOPPEMENT SOCIAL ET TERRITORIAL



**SE LOGER À PETIT PRIX
C'EST IMPOSSIBLE**

Pensez
CO-HÉBERGEMENT

*Louez chez
l'habitant*

Vous êtes étudiant ?
Renseignez-vous
sur ce nouveau dispositif.

06 24 36 83 59

co-hebergement@crous-bordeaux.fr

Un dispositif financé par

OFFICE 64 de l'Habitat

Crous Bordeaux Aquitaine

Co-Hébergement :

L'OFFICE64 et le Crous de Bordeaux-Aquitaine se sont alliés pour déployer le dispositif de co-hébergement solidaire sur la Côte Basque. Ce dispositif permet à nos locataires de plus de 60 ans de mettre à disposition une chambre disponible à un étudiant de moins de 30 ans...

10 cohabitations en 2023



Maintien ou l'accès au logement pour les personnes souffrant de troubles psychiques

Travail autour d'une convention entre le CHCB et les bailleurs sociaux (HSA et OFFICE64) signée en 2024

CONVENTIONS DE PARTENARIAT PREVENTION SOCIALE



CONVENTION DE PARTENARIAT SIGNÉE AVEC LA CROSS64

Confrontés à la problématique du trafic de stupéfiants, les bailleurs sociaux des Pyrénées Atlantiques signent un partenariat avec la Cellule de Renseignement Opérationnel sur les stupéfiants afin de faciliter l'échange d'informations sur le trafic de stupéfiants aux abords des résidences pour veiller à la régulation du cadre de vie et à la tranquillité résidentielle

JOB DATING

Dans le cadre d'une opération d'accompagnement des locataires vers l'insertion professionnelle, l'OFFICE64 et ABL Emploi, ont fait germer une autre manière de travailler l'accès à l'emploi : **Apporter du travail aux demandeurs d'emploi ayant déjà un logement.**



4.3. DEVELOPPEMENT SOCIAL ET TERRITORIAL

HALLOWEEN à Jurançon

A l'occasion d'Halloween, une journée ludique autour de différents ateliers a été organisée en lien avec différents partenaires (Centre social, Espace Jeune Léo Lagrange).



EXEMPLES DE PROJETS SOCIAUX

NETTOYAGE DE QUARTIER – HENDAYE LES JONCAUX

Sensibiliser les habitants du quartier au respect de son environnement et de ses voisins



ANIMATION A SALIES DE BERN

Dans le cadre d'un partenariat entre l'OFFICE64, l'association LE SAVOIR PARTAGE et la Mairie, les locataires de la résidence Félix Pécaut ont été conviés à une après midi de partage et de rencontre.



ATELIERS BRICOLAGE A ORTHEZ

Les compagnons bâtisseurs proposent aux locataires de l'OFFICE64, des ateliers participatifs de construction de mobilier et de jardinière en bois de palette





4.4. PERSPECTIVES 2024



**POURSUITE DU DEPLOIEMENT
DU CO-HEBERGEMENT**



**INSERTION
PROFESSIONNELLE**

Renouveler l'expérience sur d'autres résidences +
réflexion sur le format d'intervention



**CONTINUER A DEVELOPPER DES
ACTIONS COLLECTIVES AUPRES
DES LOCATAIRES**



CONTROLE INTERNE :

POURSUITE DE LA MISE A JOUR DES PROCEDURES/
MODE OP



DIRECTION DE LA RELATION CLIENTELE

5. Service Relation Clientèle



Service Relation Clientèle

Directrice de la Relation Clientèle

Audrey BARRERE

Coordonnatrice Relation Clientèle

Aubry LUCBERNET

Chargée de Projets Relation Clientèle

Camille LAFITTE

5.2. MISSIONS

Optimisation de l'expérience client, de la qualité de services rendue dans le cadre du parcours locatif et de la transformation digitale. Faciliter, pour les services de la DRC, la mise en œuvre de la sécurisation, la fiabilisation et la maîtrise des activités de la direction.

5.3. PRINCIPAUX PROJETS MIS EN PLACE DEPUIS LA REORGANISATION DE LA DRC

OPTIMISATION DES OUTILS & EVOLUTION DES PROCESSUS



MISE EN PLACE ET OPTIMISATION DU CENTRE D'APPEL

- Rationalisation des points de contacts des demandeurs, locataires et institutionnels : 3 numéros uniques
- Mutualisation et entraide entre les agences en fonction des pics d'activités, absences....
- Remontée de fiche Locataire : Fiche qui synthétise les informations de l'appelant (gain de temps dans l'identification, dans le traitement de la sollicitation et professionnalisation de l'accueil)



OPTIMISATION DE L'EXPERIENCE LOCATAIRE SUR L'ESPACE LOCATAIRE

- Création de ressources d'assistance permettant aux CRC de fournir des réponses claires et précises aux locataires sur les questions relatives à l'utilisation du portail locataire.
- Création de tutoriels vidéos pour les locataires, afin de les familiariser avec les fonctionnalités de l'espace locataire.



TRAITEMENT ET SUIVI DES SOLLICITATIONS DES LOCATAIRES

- Dématérialisation de l'information apportée aux locataires : Création de codes suivis permettant de traiter et de suivre la sollicitation (interne et externe)
- Automatisation de l'AR envoyé aux locataires
- Création d'un intranet (DIRECTUS) permettant de centraliser pour les CRC, l'information à destination des locataires.
- Dépôt de pièces via une plateforme pour ne pas utiliser les adresses mails (rationalisation des points d'entrée)
- Mise en place de lien de paiement pour permettre aux locataires/futurs locataires de payer en ligne
- Enquête de satisfaction sur les sollicitations techniques



PILOTAGE DE L'ACTIVITE

- Automatisation de tableaux de bord mensuel de pilotage (Gestionnaire de Section Immobilier, Gestionnaire Locatif, Contentieux)
- Tableau de bord de suivi et de répartition de l'activité des agents
- Tableau de bord de suivi de certains types de sollicitations (associations des représentants des locataires...)
- Traçabilité et qualification des appels du Centre d'Appel

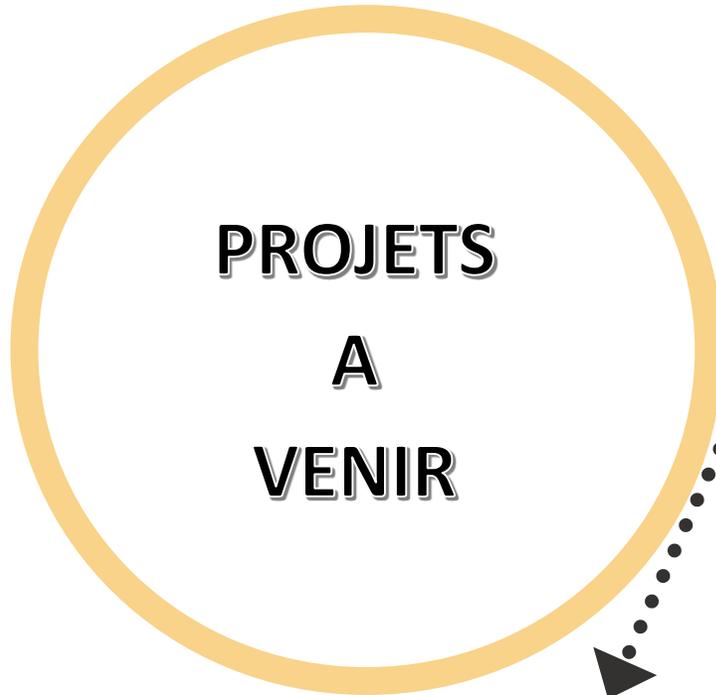




5.4. EXEMPLE DE CREATION VIDEO

Vidéo points de contacts DRC: <https://www.office64.fr/tutocontacts.html>

5.5. PROJETS A VENIR



**PROJETS
A
VENIR**



CONTROLE INTERNE :
**POURSUITE DE LA MISE A JOUR DES
PROCEDURES/ MODE OP**



**OPTIMISATION DES DEPLACEMENTS DES
COLLABORATEURS (Démarche RSE)**
Développement de l'utilisation de la visio au sein des agences et du service
prevention sociale et contentieux



CREATION DU PARCOURS CLIENT
Développement d'une communication aux étapes clés de la vie du locataire
(Newsletters de bienvenue, Communication 1 an après l'EDLE, suite à congé
du logement....)



ENCOURAGER L'INCLUSION NUMERIQUE
Améliorer notre communication en fonction de la cible
Aider à l'utilisation des outils numériques
.....



OPTIMISATION DE L'ESPACE LOCATAIRE
Inciter les locataires à utiliser cet outil ;
Mise en place de formations en pied d'immeuble...



STRUCTURATION D'UNE AMELIORATION CONTINUE
Kesako ? La démarche d'amélioration continue consiste à mener des actions
récurrentes et sur le long terme pour améliorer les systèmes de gestion, l'ensemble
des processus organisationnels, opérationnels, digitaux, en éliminant les
dysfonctionnements et en renforçant les points forts pour générer plus d'efficacité et
de performance, de la créativité et de l'innovation
Evaluer nos process et nos projets, nos organisations pour les réajuster par rapport au contexte,
Définir et développer la stratégie par un travail de vision partagée pour répondre aux besoins de
l'ensemble des parties
Co-construire de nouveaux projets par la mise en œuvre de processus d'intelligence collective
Développer les compétences des collaborateurs et conduire le changement

DIRECTION DE LA RELATION CLIENTELE

6. Dialogue avec les locataires



6.1. LES REPRESENTANTS DES LOCATAIRES

6.1.1 ELECTIONS DES REPRESENTANTS DES LOCATAIRES

* 4 représentants des locataires élus pour 4 ans. (Dernières élections en 2022).

Rôle : Défendre les intérêts des locataires et porter leurs voix concernant leurs conditions et cadre de vie dans les instances de décisions stratégiques de l'OFFICE64 (Bureau, CALEOL, Commission d'Appel d'Offres).

Elus	Listes	Sièges	% de voix
Jean-Baptiste DIGER Fabienne CAZENOVE	ALDA	2	39.14%
Marie-Pierre FREGEAC	Consommation Logement et Cadre de Vie (C.L.C.V)	1	17.05%
Sylvie SERRE	Association Ouvrière Consommateurs (A.F.O.C)	Force 1	9.77%



6.1.2 LA CONCERTATION LOCATIVE

- 8 associations sont actives au sein de notre organisme (ALDA, CLCV, AFOC, CSF, CNL, FLC-ADEIC, AFL, INDECOSA-CGT) et participent à la concertation locative sur différents niveaux.
- Le Plan de Concertation Locative fixe les règles de concertation.

6.1.2.1 CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU PATRIMOINE (CCLP)

- 3 CCLP en 2023
- **Thèmes abordés** : La présentation du Plan de Concertation Locative 2023-2027, de l'audit de propreté et de proximité ainsi que le plan de communication auprès des locataires, du nouveau marché de chaufferie collective, du marché Espace Vert, le programme des travaux 2024.

6.1.2.2 CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DE TERRITOIRE DES AGENCES (CCLT)

- **Rôle** : Traiter les sujets à l'échelle d'une agence, d'une ou plusieurs résidences sur des questions relatives à l'amélioration du cadre de vie, la tranquillité résidentielle, l'entretien et bon fonctionnement des équipements

6.1.2.3 GROUPE DE TRAVAIL SUR DES THEMES SPECIFIQUES

- **Rôle** : Travailler en concertation avec les associations, sur des sujets spécifiques afin de faciliter le dialogue constructif et le partage d'idées, de connaissances. (ex de groupe de travail : adapter et aménager les logements pour accompagner la perte de mobilité et le vieillissement).





6.2. LE JOURNAL DES LOCATAIRES : ECHOLOC

Parution trimestrielle. Il est totalement dématérialisé 2020



DIRECTION DE LA RELATION CLIENTELE

7. Points de contacts de la DRC





Accueil général



Par téléphone :
Du Lundi au Vendredi de 8h30
à 12h30 et de 13h30 à 17h

05.59.43.86.86



Par un conseiller :
Du Lundi au Vendredi de 8h30
à 12h30 et uniquement sur
RDV les après-midi

Qui utilise le numéro d'accueil ?

Entreprises
Syndics
Collectivités
Associations / Groupements Locataires



**Locataires -
Comment contacter
les Agences?**



Portail locataire :
7J/7 et 24h sur 24
www.monespacelocataire.office64.fr



Par téléphone :
Du Lundi au Vendredi de 8h30
à 12h30 et de 13h30 à 17h

05.59.43.86.54



Par courrier postal :
Adressé et centralisé au siège en vu
du dispatching et de la traçabilité :
**5 Allée de Laplane
CS 88 531
64185 BAYONNE Cedex**



En Agence :
Du Lundi au Vendredi de
8h30 à 12h30 et uniquement
sur RDV les après-midi

Pourquoi les locataires appellent les agences ?

Questions relatives à la vie du bail, au logement,
difficultés sociales...
Accompagnement à l'utilisation du portail
locataire (en cours de mise en place)

**Besoin d'un accompagnement à nos services
numériques ?**



**05.59.43.86.86
Choix 5**



**Comment contacter le
service demande et
attribution de logements?**

Service accessible grâce à un code
donné par les chargés d'attribution
lors de l'instruction d'un dossier avant
passage en CALEOL



Demandeurs :
Prise de rendez-vous
téléphonique et physique
via le site internet de
l'OFFICE64



Partenaires :
Prise de rendez-vous
téléphonique via le site
internet de l'OFFICE64
ou contact via l'adresse
mail dédiée aux
partenaires



Accueil général



Par téléphone :
Du Lundi au Vendredi de 8h30
à 12h30 et de 13h30 à 17h

05.59.43.86.86



Par e-mail
(sauf Syndics/Entreprises qui
bénéficient d'adresses dédiées) :

partenaires@office64.fr



Par un conseiller :
Du Lundi au Vendredi de 8h30
à 12h30 et uniquement sur
RDV les après-midi

Qui utilise le numéro d'accueil / mail général?

Entreprises
Syndics
Collectivités
Associations / Groupements Locataires



Locataires - Comment contacter les Agences?



Portail locataire :
7J/7 et 24h sur 24



Par téléphone :
Du Lundi au Vendredi de 8h30
à 12h30 et de 13h30 à 17h

05.59.43.86.54



Par courrier postal :
Adressé et centralisé au siège en vu
du dispatching et de la traçabilité :

**5 Allée de Laplane
CS 88 531
64185 BAYONNE Cedex**



En Agence :
Du Lundi au Vendredi de
8h30 à 12h30 et uniquement
sur RDV les après-midi

Pourquoi les locataires appellent les agences ?

Questions relatives à la vie du bail, au logement,
difficultés sociales...
Accompagnement à l'utilisation du portail
locataire (en cours de mise en place)

Besoin d'un accompagnement à nos services numériques ?



05.59.43.86.54
Choix 5



Comment contacter le service demande et attribution de logements?

Service accessible grâce à un code
donné par les chargés d'attribution
lors de l'instruction d'un dossier avant
passage en CALEOL



Demandeurs :
Prise de rendez-vous
téléphonique et physique
via le site internet de
l'OFFICE64



Partenaires :
Prise de rendez-vous
téléphonique via le site
internet de l'OFFICE64
ou contact via l'adresse
mail dédiée aux
partenaires

Merci pour votre attention

