

## CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 15 DECEMBRE 2023

### Compte-rendu

#### 1- Enquête de satisfaction

Pour améliorer la qualité du service rendu, les bailleurs sociaux se sont engagés au plan national, depuis 2003, à interroger leurs locataires, tous les 3 ans, afin de mesurer l'évolution de leur satisfaction dans de nombreux domaines : la qualité de vie dans le quartier, la résidence, le logement ou encore les relations avec le bailleur (communication, accueil...)

La société Aviso, a réalisé cette enquête auprès d'un échantillon de 923 locataires, représentatif du patrimoine et de la population logée selon la méthode des quotas (Agences, ZRR / Hors ZRR, type d'habitat, ancienneté locataires).

Les résultats ont fait l'objet d'une présentation par cette société lors du CCL (Power Point joint en annexe).

#### Principaux indicateurs :

- **La satisfaction globale** des locataires du parc de l'Office64 est extrêmement bonne : **86.7%** des locataires satisfaits dont **38,7% de locataires très satisfaits.**
- Un environnement attractif avec une satisfaction au niveau de **la qualité de vie dans le quartier** de **80.4%** (médiane départementale UR HLM : 75.4%)

Les locataires sont sensibles à la propreté du quartier et au stationnement.

Le ramassage des encombrants, la propreté de la voirie et des espaces publics et le stationnement sont des points de vigilance pour les locataires. Cependant, ces thématiques étant sous responsabilité des communes, l'Office ne dispose que d'une très faible marge de manœuvre.

- Les locataires sont satisfaits de la **qualité de leur résidence et des relations de voisinage** à hauteur de 76.3% (médiane départementale UR HLM : 71.3%)

Ils font remonter leurs attentes au niveau de la propreté des abords et des parties communes.

Pour les parties communes : le comportement des habitants, la fréquence et la qualité du nettoyage ainsi que l'état de l'immeuble minorent la satisfaction.

Le plan de propreté et de proximité déployé en 2024 a pour objectif de renforcer la présence des collaborateurs de l'Office64 sur le terrain ainsi que la surveillance de la bonne tenue des résidences (ajustement de la fréquence pour plus d'équilibre entre le niveau de propreté et les charges locatives).

- **75,8% des locataires se sentent en sécurité de leurs résidences** (médiane départementale UR HLM 71.4%)

Cette enquête fait ressortir la volonté des locataires que l'Office64 sécurise d'avantage l'accès aux résidences (vigik, interphone, protection des parties communes...)

- **Qualité du logement** : 81.8% de satisfaction (médiane départementale UR HLM 79.1%)

La qualité des logements du parc de l'Office64 est appréciée des locataires. Deux composantes viennent atténuer cette satisfaction :

- l'humidité, moisissure et infiltration dans les logements,
- l'isolation thermique.

- **Equipements du logement**: 78.6% de satisfaction (**médiane départementale UR HLM 75.5%**)

Les locataires sont satisfaits des équipements de leurs logements. L'insatisfaction des locataires porte sur les modes de chauffage, équipements sanitaires, ou sur l'état des fenêtres / menuiseries.

- **Loyer & charges**

Très bon rapport qualité/prix. Les locataires insatisfaits sont ceux qui sont équipés d'une installation de chauffage collectif en raison de leur impossibilité de maîtriser leurs consommations.

- **Les sollicitations**

52.2% des locataires interrogés ont fait une demande au cours des 12 derniers mois (aux ¾ techniques) ; 53% sont faites par téléphone et 27% par le portail locataire.

Le taux de réponse élevé (78%) permet à l'Office64 d'avoir un faible taux de relance.

- **Evaluation du traitement de la demande**

L'accueil des locataires ainsi que de l'organisation font partie des points forts de l'Office64 ; le suivi et le traitement de la demande peuvent être améliorés.

Il est important d'informer le locataire des actions mises en place pour traiter sa sollicitation ainsi que de communiquer en cas d'absence d'intervention.

## **2- Plan de Proximité : Suivi déploiement + Restitution groupe de travail Tableaux d'affichage**

Courant Janvier, un groupe de travail avec les représentants des locataires a travaillé sur la refonte du tableau d'affichage. Le graphisme des notes ainsi que les informations ont été retravaillés.

6 notes composent le tableau d'affichage (cf PJ) :

- Affiche récapitulant les règles de vie
- Affiche sur le tri des déchets
- Affiche récapitulant les informations pratiques
- Affiche récapitulant l'interdiction de fumer dans les halls d'immeuble
- Affiche récapitulant les fréquences de passage du personnel d'immeuble en fonction des tâches.
- Affiche ponctuelle en fonction des besoins des résidences.

Les affiches sur les contrats de maintenance (cf PJ) vont être insérées sur le Portail Locataire et également au niveau du site internet de l'Office64.

Les associations ont fait part de leur souhait de pouvoir faire remonter les problématiques rencontrées par les locataires directement à ENGIE.

La prochaine réunion se déroulera le 12 Avril ; les associations ont été invitées.

## **3- CCLT : Rappel aux associations de communiquer les membres**

Il est rappelé aux différentes associations l'importance de communiquer les membres qui composent les 3 CCLT.

#### **4- Subvention aux associations : Rappel des règles définies dans le PCL signées par l'ensemble des associations**

Pour rappel, le Plan de Concertation Locative signé par l'ensemble des associations prévoit que « **toute association non représentée à 2 CCLP dans l'année ne bénéficiera pas de la participation annuelle qui lui est allouée. Les sommes non versées seront reversées aux autres associations signataires du plan** ».

Le PCL 2023-2027 a été signé en cours d'année 2023, cette règle s'appliquera pour la subvention de 2024 versée en 2025. Il est rappelé aux associations de veiller à la respecter.

#### **5- Groupement de locataires : Validation du processus d'information auprès du CCL lorsque l'Office est saisi par un groupement de locataires**

Les locataires peuvent se réunir et former un groupement afin de porter les problématiques au niveau de l'Office64.

Deux cas possible :

- Groupement sans solliciter une association de représentant des locataires
- A l'inverse ils peuvent également se mettre en groupement et solliciter l'aide d'une association de représentant des locataires.

Lors du CCL du mois de Mars, il a été validé conjointement avec les associations que :

Dans le premier cas, l'Office64 gèrera directement avec les locataires, sans informer les associations.

Dans le deuxième cas, en fonction de la nature, de l'importance de la sollicitation, il peut s'agir d'un CCLT et par conséquent l'ensemble des associations seront conviées aux réunions.

Lors du prochain CCL du mois de Juin, les associations et l'Office64 feront des propositions sur quels types de sollicitation impliquera la mise en place d'un CCLT.

Dans tous les cas, il est rappelé qu'il est important que l'Office64 soit au courant des problématiques que peuvent rencontrer les locataires. Il est arrivé des cas où les communes ou encore les associations connaissent la problématique rencontrée par les locataires avant les services de l'Office64.

#### **6- Bourse d'échange de Logements**

Plateforme mise en place au niveau de la Gironde en 2019, elle permet aux locataires du parc social de s'inscrire, de présenter leurs logements, comme pour une annonce immobilière avec photos, de rechercher les logements qui correspondent à leurs attentes et afin de prendre contact avec d'autres locataires afin de visiter leurs logements.

Elle a été lancée le 18 Mars au niveau de la région Nouvelle Aquitaine.

Au niveau du process, l'Office64 et les autres bailleurs n'interviennent qu'à partir du moment où les locataires se sont mis d'accord entre eux pour effectuer l'échange de logements.

Une vérification est ensuite faite en interne au niveau du service Prévention Sociale et Contentieux sur le respect des obligations locatives (loyers à jour ou plan d'apurement respecté ; usage paisible du logement et respect des obligations locatives...) ainsi qu'au niveau du Service Demande et Attribution de Logements pour vérifier que le demandeur remplit les conditions d'attribution (respect des plafonds de ressources, loyer adapté aux ressources, composition familiale adapté au logement).

Après avis favorable des services, le locataire sera contacté pour qu'une visite conseil soit effectuée. Le chiffrage de cette visite conseil sera adressé au futur attributaire du logement afin qu'il ait un avis éclairé sur l'état du nouveau logement.

A noter que seuls les travaux liés à la sécurité seront réalisés. En cas de départ, le locataire qui a bénéficié de l'échange s'engage par conséquent à prendre à sa charge les éventuelles réparations locatives du nouveau logement accepté.

Au niveau financier :

- Le loyer pratiqué à la relocation sera identique à celui du précédent locataire. Aucune hausse relative à l'échange ne sera appliquée. Seules les provisions pour charges au titre des fluides et du chauffage pourront être revues en fonction de la composition familiale, même si l'échange concerne un autre bailleur et ce conformément à la charge inter-bailleur.
- Le dépôt de garantie : Il n'y a pas de transfert. Le nouveau locataire doit en verser un nouveau.

Après avis positif des deux locataires, l'échange du logement passera en CALEOL (au niveau de chaque bailleur)

Au niveau de l'Office64, la campagne de communication a été lancée mi-Mars : Newsletters, SMS, information sur le site internet.

## **7- Questions diverses**

L'association CSF souhaite avoir des informations sur la gestion en flux.

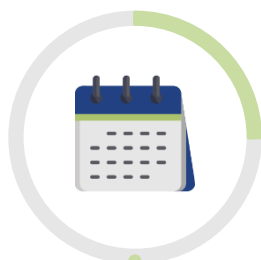
Ce sujet sera mis à l'ordre du jour du prochain CCL.



# Satisfaction Locataires

*Mesure 2023*

# Conduite de l'étude



Du 11 au 29 Septembre 2023

## Horaires d'appels :

- lundi au vendredi : de 15h30 à 20h30
- samedi : 10h à 15h



Équipe de **15** enquêteurs encadrée  
Questionnaire de **9** minutes en moyenne



Communication sur l'étude :

- *Avis d'échéance ou e-mailing*
  - *Campagne SMS*
  - *Internet / extranet*
  - *Message vocal du CRC*

**923** locataires  
interrogés



**Échantillon représentatif du patrimoine et de la population logée selon la méthode des quotas par :**

- ✓ Agences
- ✓ ZRR / Hors ZRR
- ✓ Type d'habitat (collectif/individuel)
- ✓ Ancienneté locataires

# Structure de l'échantillon : quotas de représentativité

Agences	Population		Echantillon	
	Effectif	%	Effectif	%
Béarn	3 346	33,8	311	33,7
Centre Ouest	3 797	38,3	354	38,4
Côte Basque Sud	2 758	27,9	258	28,0
<b>ZRR</b>				
ZRR	1 070	10,8	100	10,8
Hors ZRR	8 831	89,2	823	89,2
<b>Type d'habitat</b>				
Collectif	8 962	90,5	836	90,6
Individuel	939	9,5	87	9,4
<b>Ancienneté locataires</b>				
Moins de 1 an	529	5,3	49	5,3
Entre 1 et 2 ans	1 677	16,9	156	16,9
Entre 3 et 5 ans	2 293	23,1	214	23,2
Entre 5 et 10 ans	2 168	21,9	202	21,9
Plus de 10 ans	3 234	32,7	302	32,7
<b>TOTAL</b>	<b>9 901</b>	<b>100,0</b>	<b>923</b>	<b>100,0</b>

# Evaluation globale

TC43. Au final, diriez-vous que vous êtes (...) de votre bailleur ?

Base : ensemble des locataires



**PAS SATISFAIT**  
Pas du tout / Plutôt pas

**SATISFAIT**  
Plutôt / Très



Benchmark  
UR HLM



Benchmark  
Aviso

897

**13,3%**

6,0 7,2

48,0

38,7

**86,7%**

81,1%

78%

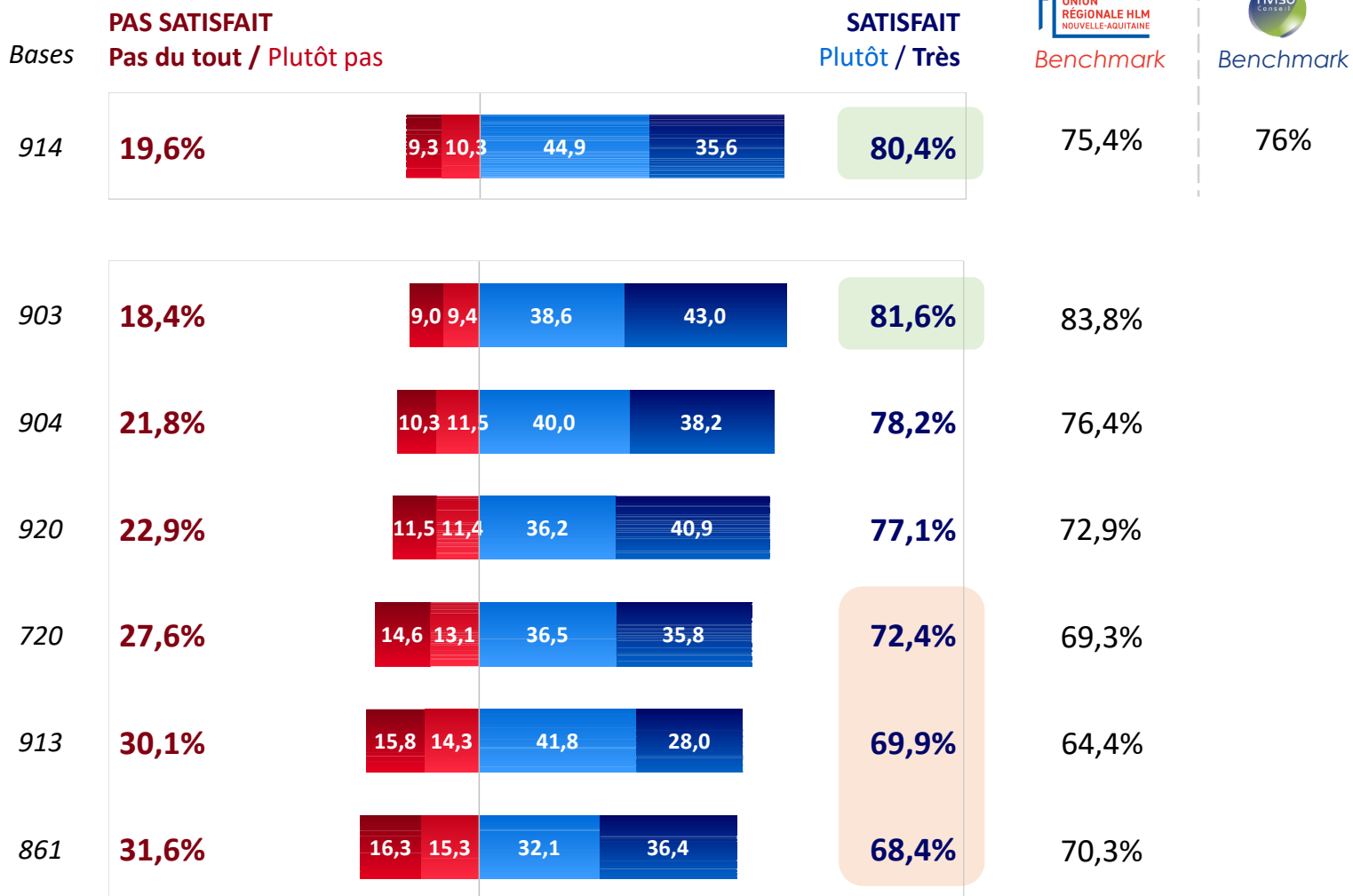
Une **satisfaction globale extrêmement solide et supérieure au marché.**



# Qualité de vie dans le quartier

TC1. Concernant la qualité de vie dans votre quartier vous en êtes (...) ? TC2 à TC7. Plus précisément, parmi les éléments suivants, diriez-vous que vous êtes (...) :

Base : ensemble des locataires

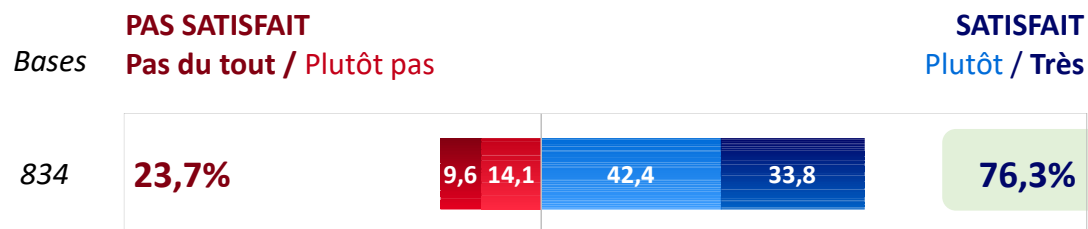


Un environnement attractif avec des locataires sensibles à la **propreté du quartier et au stationnement.**

# Qualité de la résidence et relations de voisinage

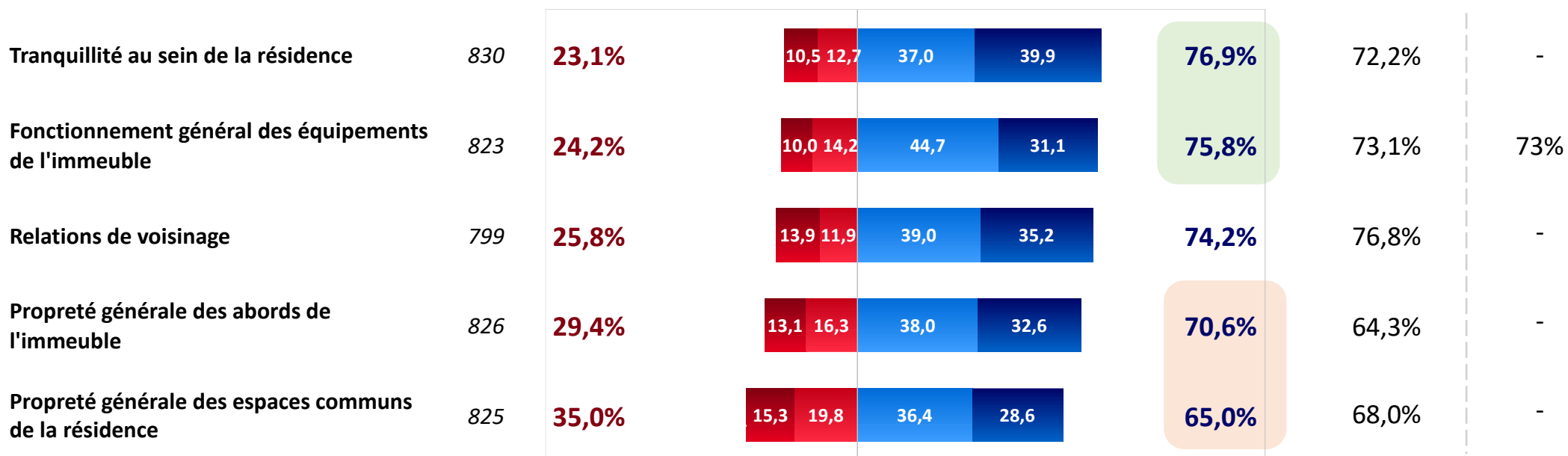
TC9. Globalement, êtes-vous (...) de la résidence dans laquelle vous habitez ?

Base : locataires qui habitent dans un logement collectif



TC10 à TC14. Plus précisément, parmi les éléments suivants, diriez-vous que vous êtes (...)

Base : locataires qui habitent dans un logement collectif



**Maitrise technique des équipements** dans les parties communes avec des attentes ciblées sur la **propreté des parties communes intérieures et extérieures.**

# Raisons d'insatisfaction de la propreté des espaces communs

TC15. Votre insatisfaction sur la propreté des espaces communs vous l'expliquez surtout par...

Base : 289 locataires insatisfaits de la propreté des espaces communs – réponses assistées



**35,0% des locataires ne sont pas satisfaits de la propreté des espaces communs**

UNION  
RÉGIONALE HLM  
NOUVELLE-AQUITAINE

50,9%

Part du  
bailleur :  
**59,5%**



55%

Benchmark



**Qualité du nettoyage**

**19,4%**



**Fréquence du nettoyage**

**30,4%**



**Etat de l'immeuble**

**9,7%**



**Comportement des habitants**

**34,9%**

Autres

**1,4%**

NSP

**4,2%**



Benchmark

21,4%

18,9%

10,6%

44,7%

0,3%

4,4%



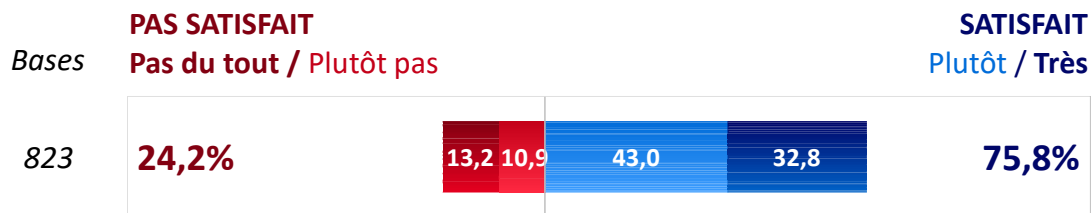
Benchmark

42%

# Sécurité de la résidence

Op7. A propos de la sécurité au sein de votre résidence, êtes-vous (...) ?

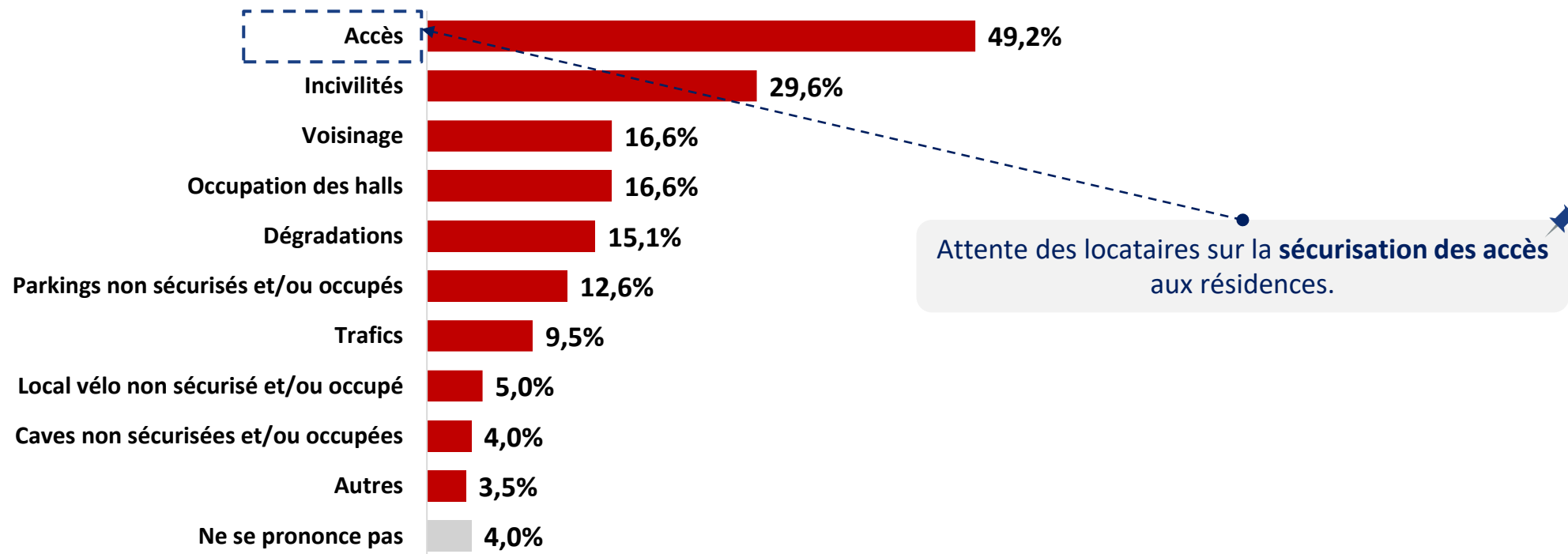
Base : ensemble des locataires



71,4%

Op8. Pourquoi êtes-vous insatisfait de la sécurité ?

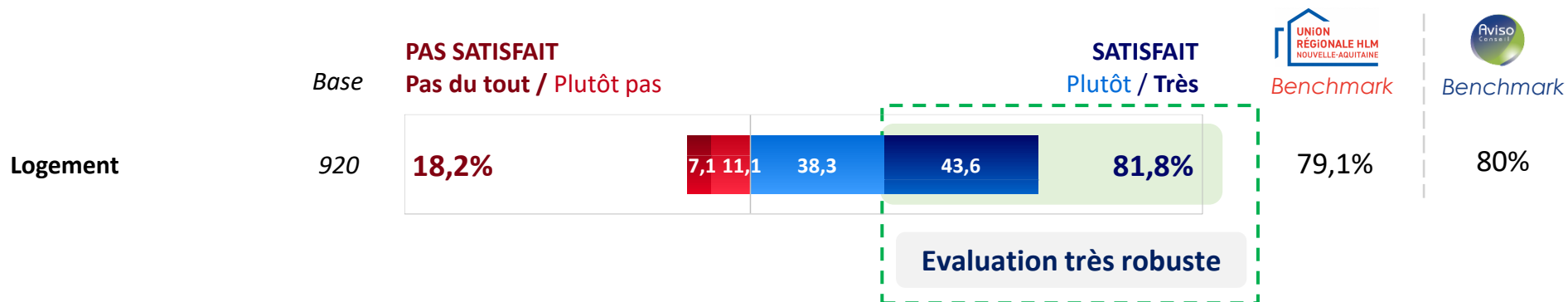
Base : 199 locataires insatisfaits de la sécurité dans la résidence



# Qualité du logement

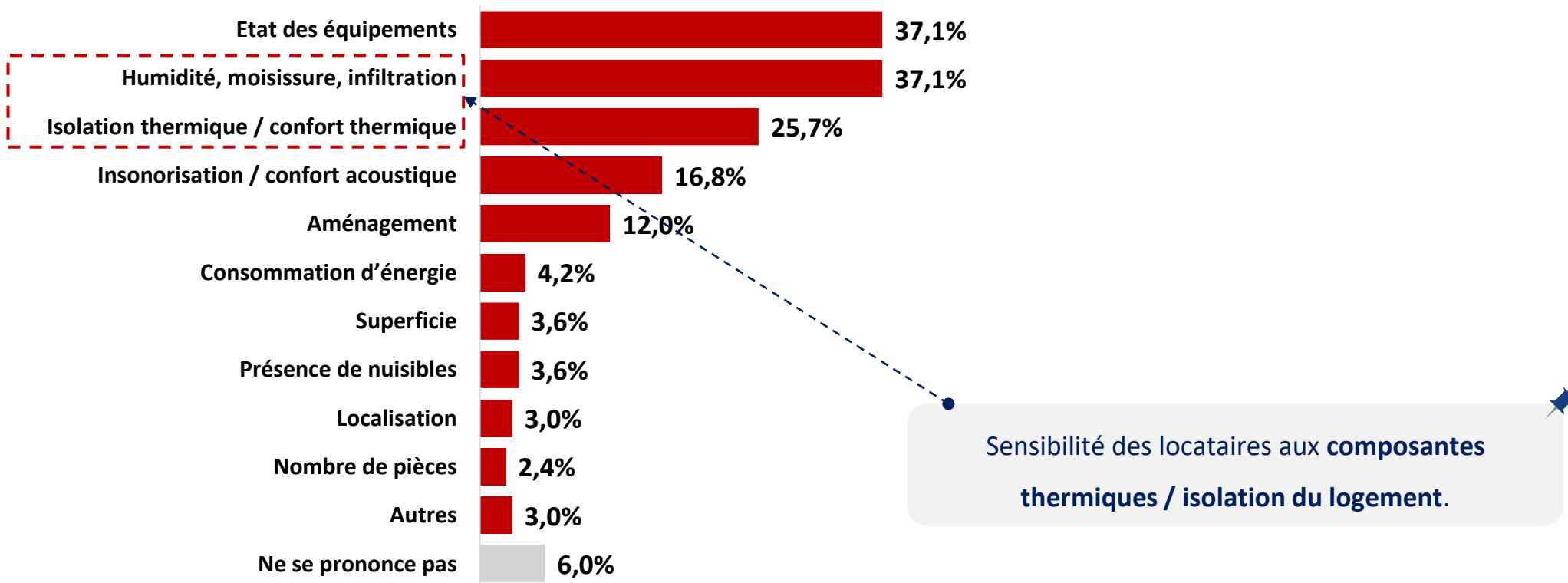
## TC16. Globalement, êtes-vous (...) de votre logement ?

Base : ensemble des locataires



## TC17. Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait de votre logement ?

Base : 167 locataires insatisfaits du logement



# Equipements du logement / Loyer & charges

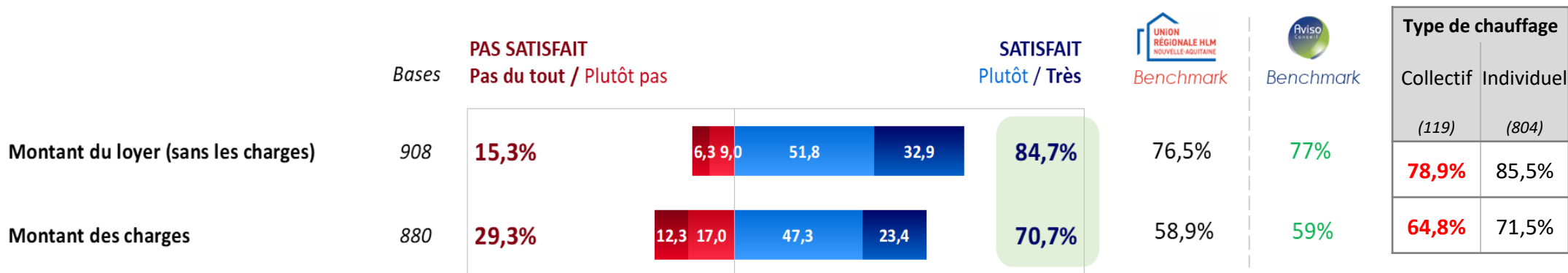
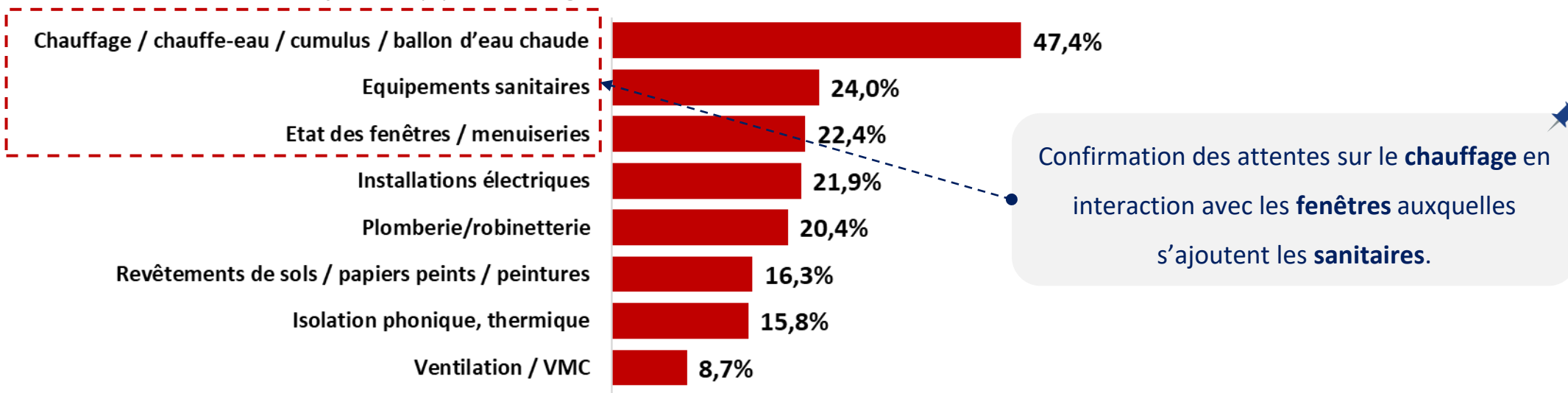
TC18. Concernant le fonctionnement général des équipements de votre logement, vous en êtes (...) ?

Base : ensemble des locataires



TC19. Quels sont les équipements dont vous n'êtes pas satisfait ?

Base : 196 locataires insatisfaits des équipements du logement



# Taux de sollicitation et motif de la demande

⊕ Profil qui sollicite le plus

TC26. Avez-vous fait une demande à votre bailleur au cours des 12 derniers mois ?

Base : ensemble des locataires



Benchmark



Benchmark



**52,2%** des locataires ont fait une demande au cours des 12 derniers mois.

48,5%

45%

TC27. Quel était le motif de cette dernière demande...

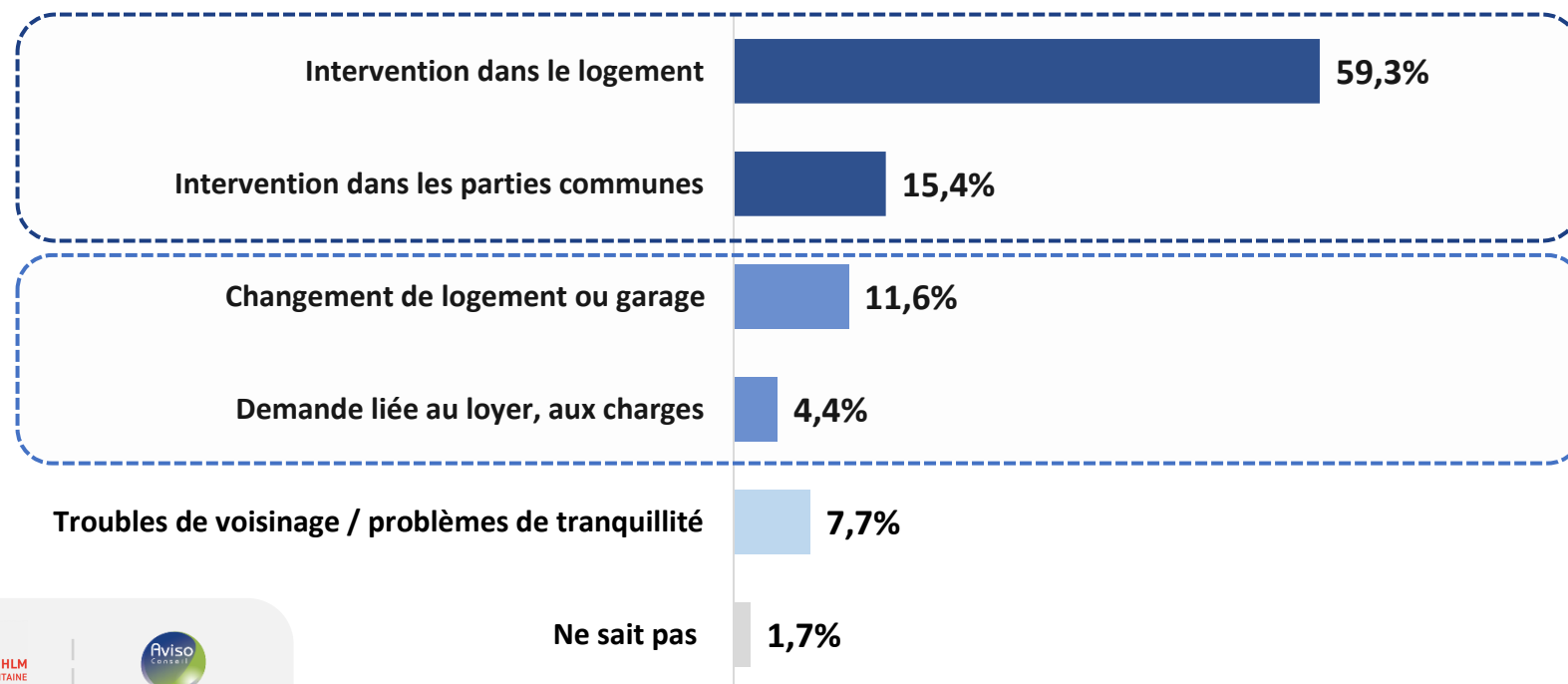
Base : 482 locataires ayant fait une demande



**DEMANDE  
TECHNIQUE  
74,7%**



**DEMANDE  
ADMINISTRATIVE  
16,0%**



**Benchmark :**



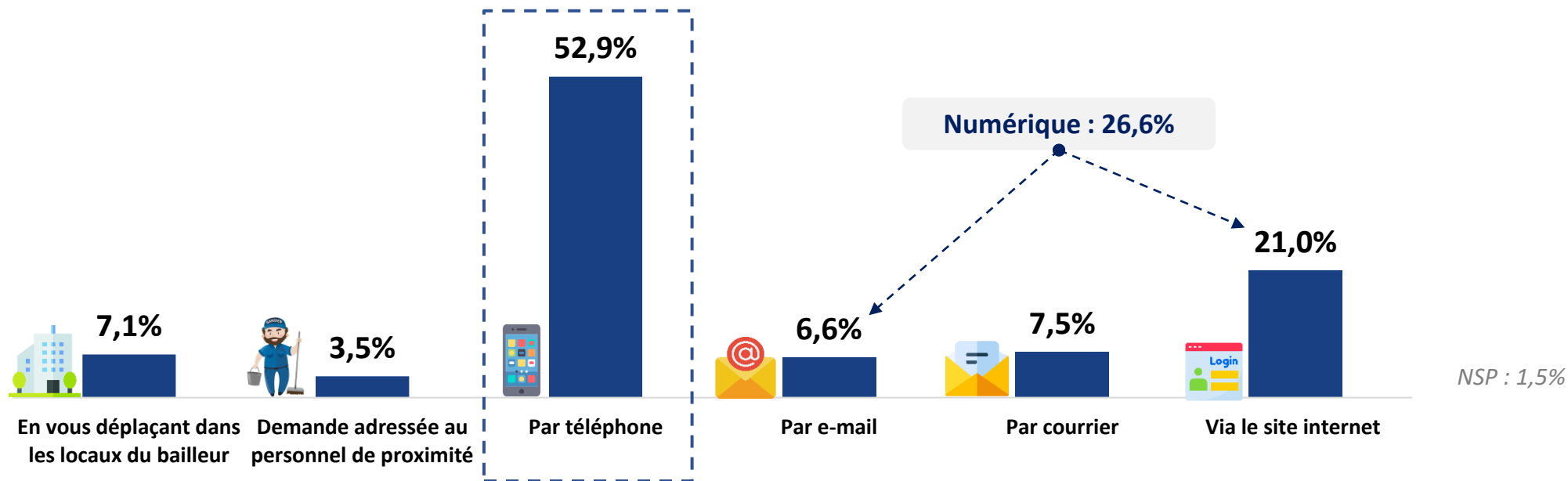
- Demande Technique : **69,7%** | **63%**
- Demande Administrative : **23,6%** | **31%**



# Canal de la demande

Op14. Quel moyen avez-vous utilisé pour faire cette demande, en premier, parmi les choix suivants ?

Base : 482 locataires ayant fait une demande



12,3%

4,1%

58,5%

10,1%

6,6%

7,0%

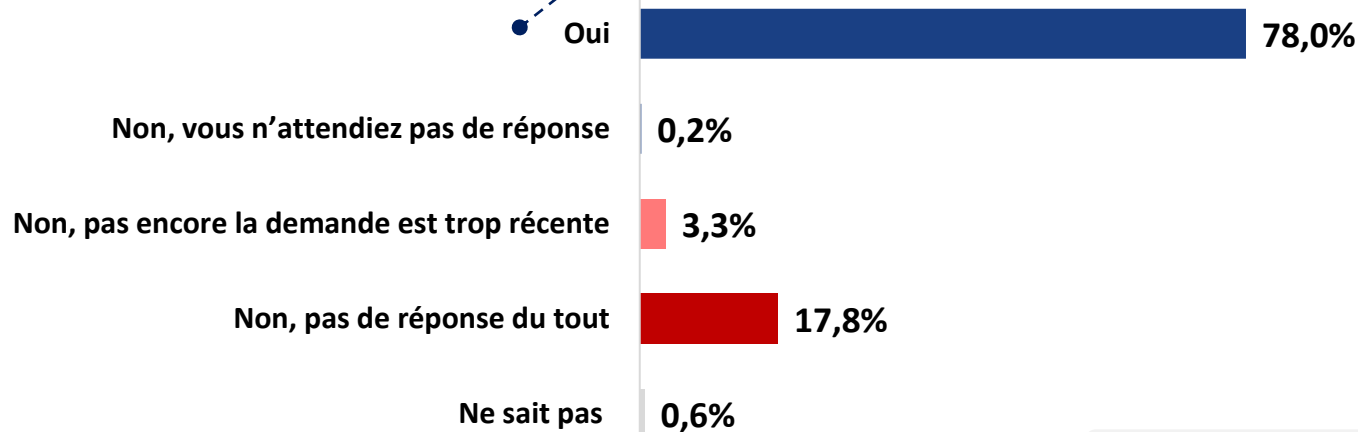
**Complémentarité et efficacité** des composantes de la proximité avec la concentration de **80% des demandes entre le téléphone et le digital.**



# Réponse à la demande et taux de relance

Op16. Avez-vous eu une réponse à votre demande ?

Base : 482 locataires ayant fait une demande



**Selon le motif de la demande:**  
 Technique parties communes (86%)  
 Technique logement (82%)  
 Administratif-Loyer, charges (76%)  
 Voisinage / Tranquillité (70%)  
 Mutation (57%)



Benchmark

68,9%

0,8%

4,9%

25,0%



Benchmark

71%

28%

Un taux de réponse élevé ...

Op17. Avez-vous dû relancer votre bailleur pour obtenir une réponse ou pour que votre demande soit traitée ?

Base : 482 locataires ayant fait une demande



**43,6% des demandes ont fait l'objet d'une relance**



Benchmark

46,1%



Benchmark

49%

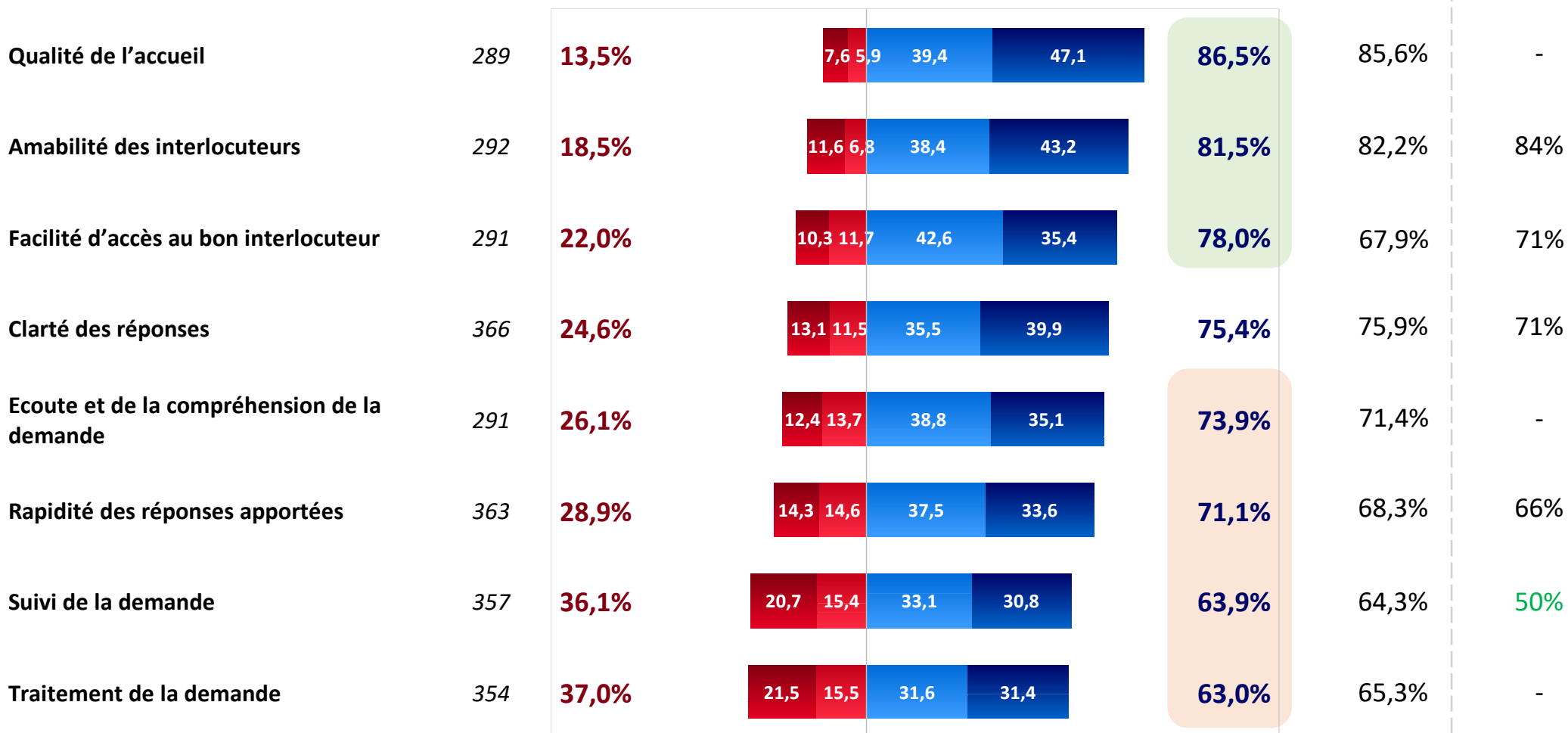
... permettant d'éviter les relances.

# Evaluation du traitement de la demande

TC33. Globalement, concernant cette demande, vous êtes... TC28. à TC32.  
 Concernant cette demande, êtes-vous (...) ? Bases  
 Base : locataires ayant fait une demande

**PAS SATISFAIT**  
 Pas du tout / Plutôt pas

**SATISFAIT**  
 Plutôt / Très



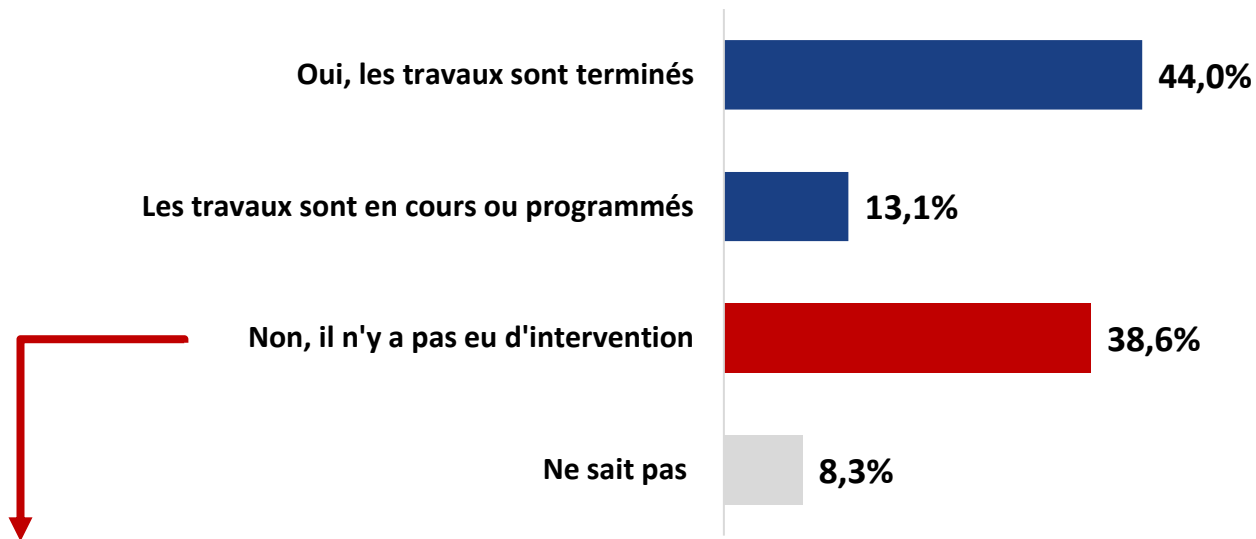
Une exigence constante des locataires sur le **suivi de leurs demandes.**




# Intervention suite à la demande

TC35. Y a-t-il eu une intervention suite à votre demande ?


Base : 360 locataires ayant une intervention technique





Benchmark

**56,7%**



Benchmark

**64%**

**Taux d'intervention : 53,1%**



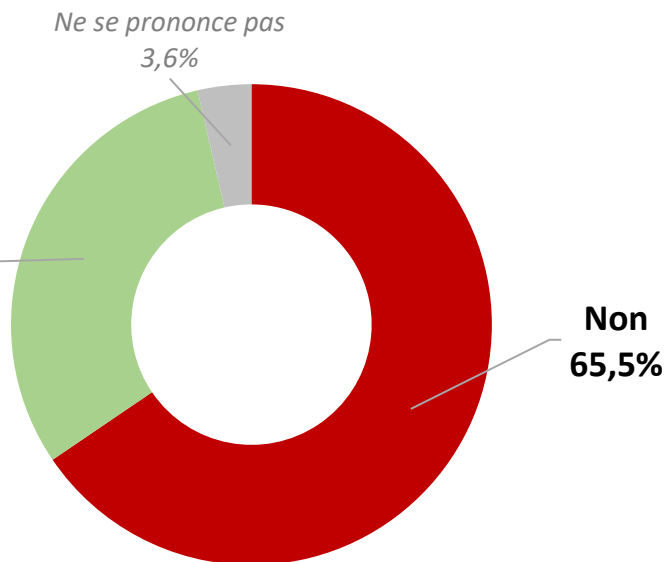
TC36. Vous a-t-on expliqué pourquoi il n'y aurait pas d'intervention ?


Base : 139 locataires qui n'ont pas d'intervention prévue

**Nécessité de justifier toute absence d'intervention.**

- Oui et vous étiez d'accord : **10,8%**
- Oui mais vous n'étiez pas d'accord : **20,1%**

**Oui 30,9%**





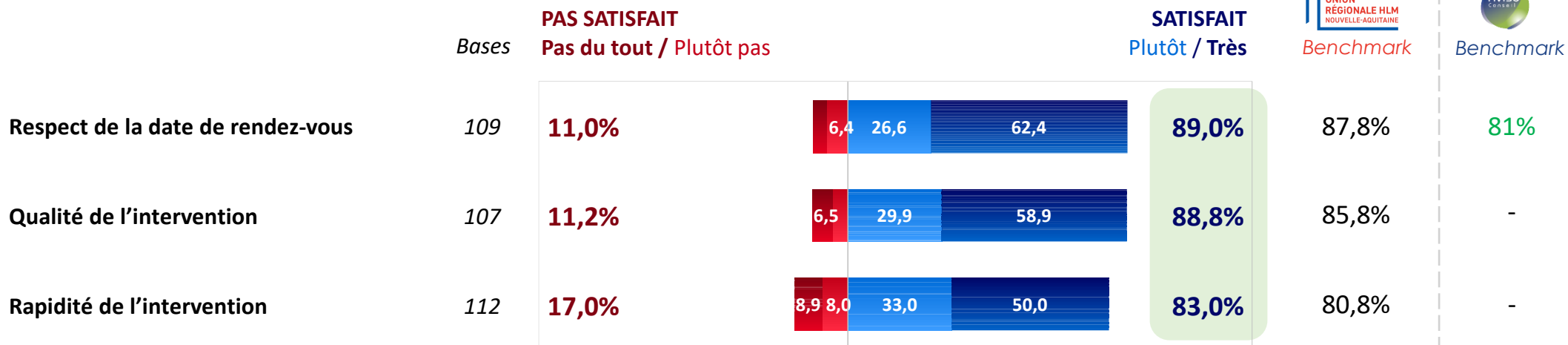
Benchmark

**68,1%**

# Evaluation de la qualité de l'intervention

TC37 à TC39. Concernant cette intervention, êtes-vous (...) ?

Base : locataires avec une intervention réalisée dans leur logement

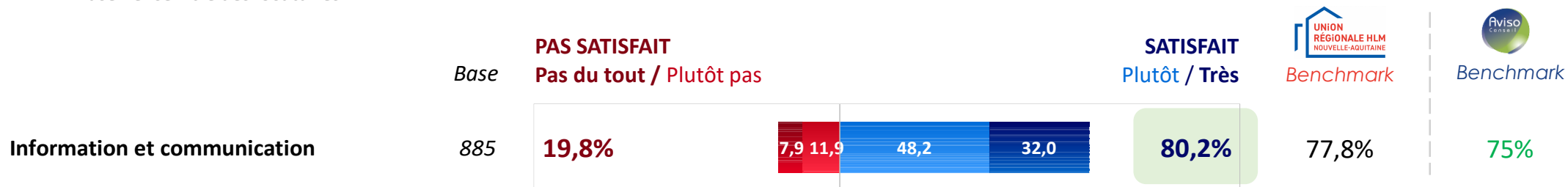


Une qualité d'intervention très bien évaluée.

# Information et communication

TC40. Globalement, concernant l'information et la communication de votre bailleur êtes-vous (...) ?

Base : ensemble des locataires

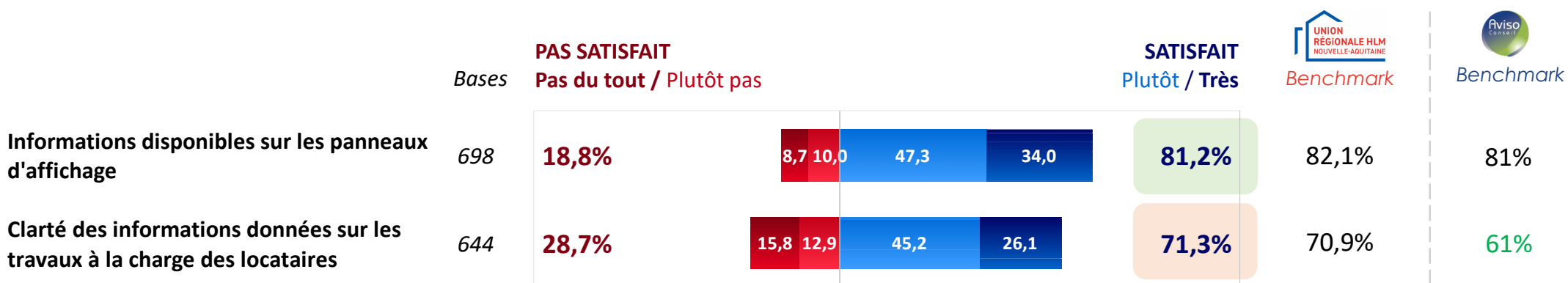


Une **communication efficace** du bailleur à enrichir d'un retour auprès des locataires en **cas de demande**.

- ⚠ Pas de réponse à la demande (60%)
- ⚠ A relancé le bailleur (67%)

Op23 à Op24. Plus précisément, que pensez-vous...

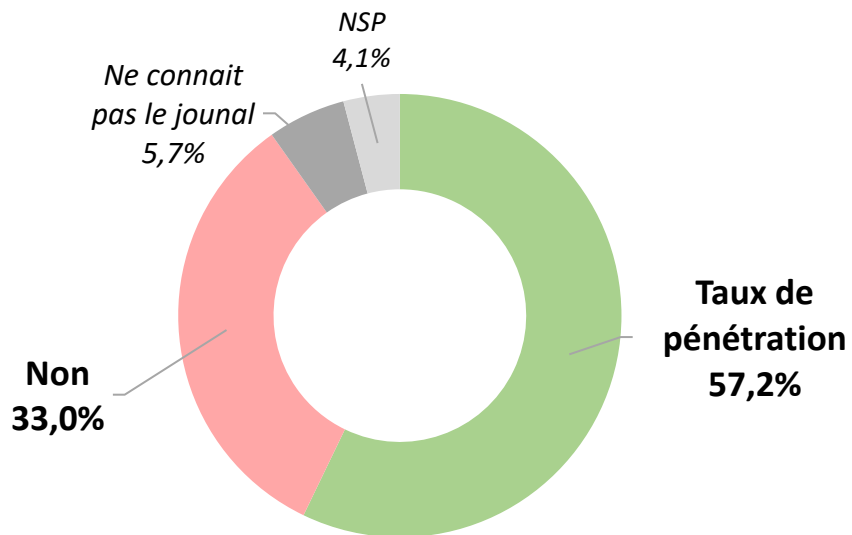
Base : ensemble des locataires



Message attendu sur la prise en charge des travaux locatifs pour diminuer les sollicitations, les relances et augmenter la satisfaction.

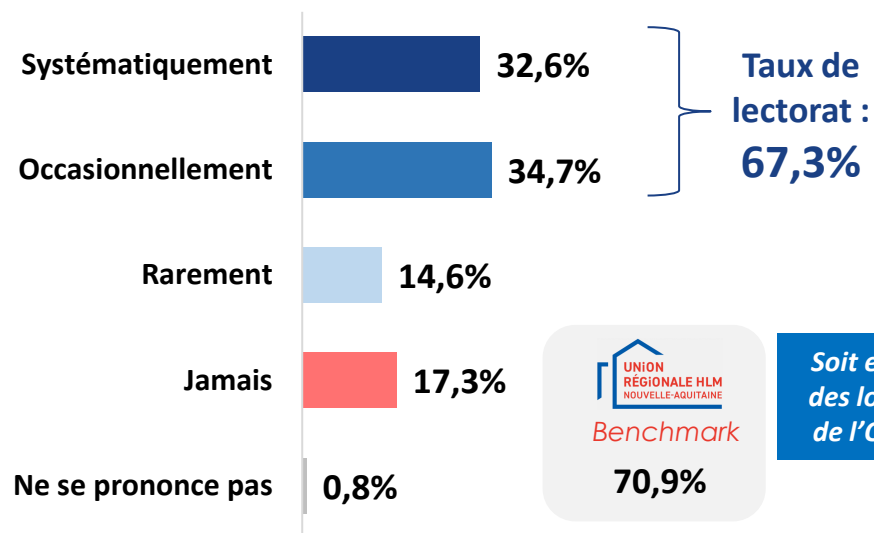
## Op25. Recevez-vous le journal des locataires de votre bailleur ?

Base : ensemble des locataires



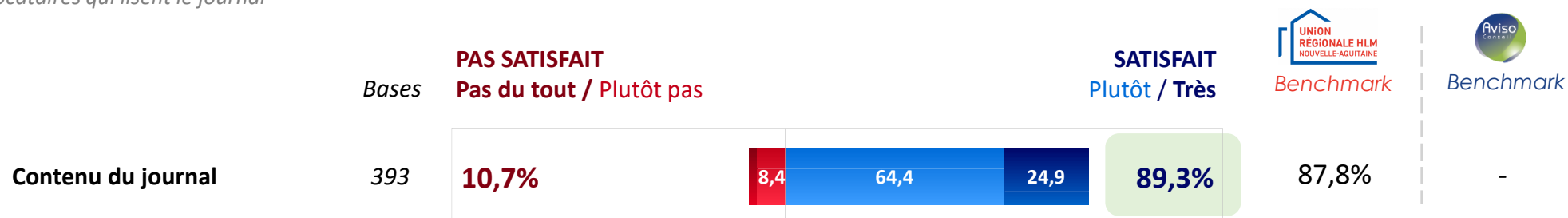
## Op26. Le lisez-vous ?

Base : 527 locataires qui reçoivent le journal



## Op27. Êtes-vous (...) de son contenu ?

Base : locataires qui lisent le journal

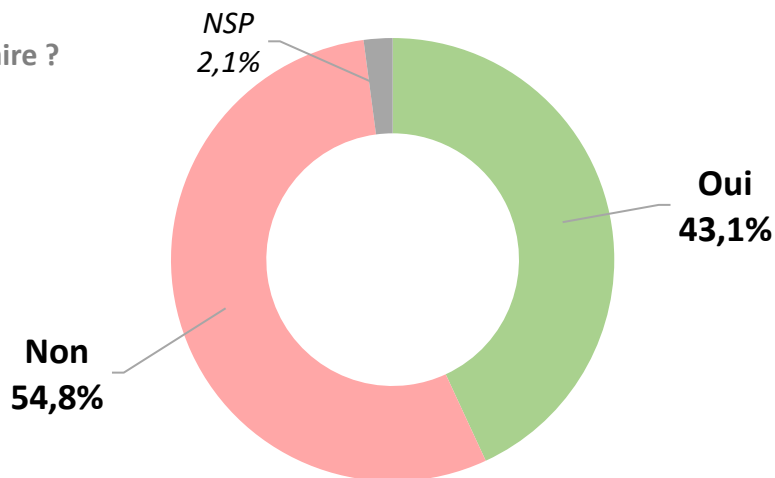


# Espace client locataire

Op30. Utilisez-vous votre espace client locataire ?

Base : ensemble des locataires

Promouvoir l'espace locataire...



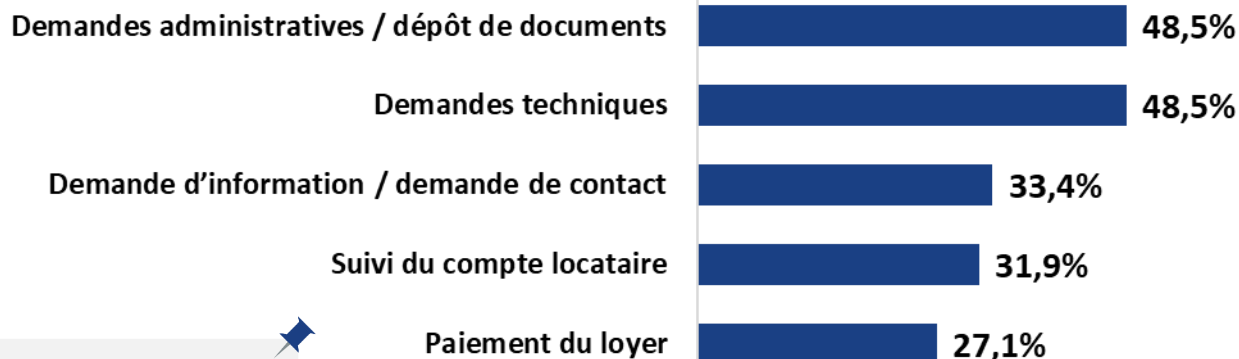
⊕ Les profils qui utilisent davantage l'espace client locataire



Op31. Pour quels motifs l'utilisez-vous ?

Base : 398 locataires qui utilisent l'espace client locataire

Question à choix multiples



... dont les usages sont multiples...

Base PAS SATISFAIT  
Pas du tout / Plutôt pas

SATISFAIT  
Plutôt / Tout à fait

UNION RÉGIONALE HLM NOUVELLE-AQUITAINE  
Benchmark

Espace client locataire

395

14,7%

5,1 9,6 43,8 41,5

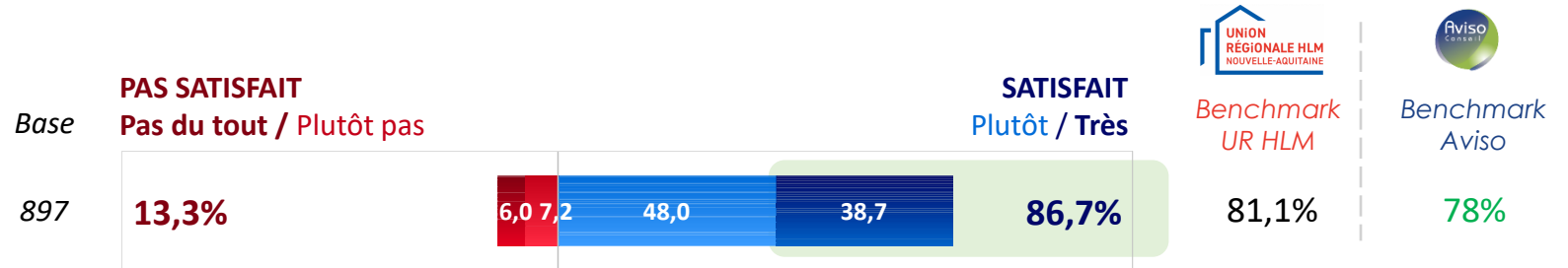
85,3%

86,8%

... et avec un fort potentiel d'attractivité.

## Rappel de la satisfaction globale

Base : ensemble des locataires



Les résultats de cette étude 2023 font de l'Office 64 **un bailleur de référence en termes de satisfaction locataires sur son territoire, régionalement et nationalement** en regard des standards de la profession.

Dans ce contexte d'évaluation, les **ambitions** du bailleur seront de **maintenir ce niveau d'excellence**.





# Satisfaction Locataires

*Mesure 2023*

# TABLEAU D’AFFICHAGE HALL RESIDENCE

## AVANT

### Panneaux d’affichage

#### Le panneau 6 volets :

- Les notes obligatoires :
  - o Interdiction de fumer
  - o Infos pratiques et les coordonnées des représentants des locataires
- Les notes permanentes :
  - o Consignes de tri
  - o Le bien vivre ensemble
  - o Les fréquences de passage
- Les notes temporaires : 1 emplacement



**Trième pour recycler!**  
à l'usage des résidents

**Recyclage Plastique**  
Bouteilles, Flacons et bords en plastique

**Enveloppes adhésives**  
boîtes de conserve, boîtes en bois

**Cartons et briques alimentaires**

**Papiers, journaux, revues et magazines**

**Bouteilles, pots et bords en verre (sans colorant)**

À mettre dans la poubelle noire ou en sachets en plastique dans des poubelles.

**DÉCHETTERIES**

ANGLET 17 Avenue de l'Adour	BAYONNE Rue Corsaire Soustra ZA St Frédéric
Déchetterie Ouverte du Lundi au samedi de 8h à 12h45 et de 13h30 à 18h00. Dimanche de 9h00 à 12h00. Ouverte les jours fériés de 8h00 à 12h00, sauf le 1 <sup>er</sup> mai, le 25 décembre et le 1 <sup>er</sup> janvier.	Déchetterie Ouverte du lundi au samedi de 8h00 à 12h45 et de 13h30 à 18h00. Dimanche de 9h00 à 12h00. Ferme les jours fériés.

**OFFICE 64 de l'Habitat**  
5 allée de Laplane  
C.S. 88531  
64185 BAYONNE cedex  
☎ 05 59 43 86 86

**AGENCE CENTRE OUEST**  
64100 BAYONNE  
☎ 05 59 43 86 54  
Bureau ouvert de lundi au vendredi de 9h-12h à 13h-16h et de 17h-19h à 17h-19h

**ANGLET – « Bonne fontaine »**  
Mme Joëlle RICHE, responsable d'immeuble  
Présente sur place le Lundi et Mercredi de 9h15 à 12h15  
Le Mardi-Jeudi-Vendredi de 8h15 à 12h15  
☎ 06 07 15 67 72

**N° D'ASTREINTE ☎ 05 59 43 86 84**  
(le soir et le week-end, en cas d'urgence technique grave)

Maintenance des appareils à gaz et dispositifs de ventilation :  
Société ENGIE HOME SERVICES ☎ 05 59 42 49 02

Maintenance de la robinetterie :  
Société C.G.E.S ☎ 05 59 51 99 27

**NUMEROS D'URGENCE**  
POLICE : 17  
POMPIERS : 18  
SAMU : 15

**Représentants des Locataires**  
Membres du Conseil d'Administration et du Conseil de Concertation Locative

M. Roger KUBLER	Mme Josiane LAFAURIE	M. Pierre MENDIBOURE	M. Mohamed TALALLOUT
F.L.C. 06 08 84 67 84 fck@vfr.fr	C.N.L. 06 11 20 08 58 csl64@wanadoo.fr	C.L.C.V. 05 59 50 08 68 tbl@orange.fr	A.F.L. 05 59 37 19 56 af.office@orange.fr

Autres Associations Membres du Conseil de Concertation Locative

Mme Maïder JAUREGUBERRY	Mme Sylvie SERRE
C.S.I. 05 59 50 14 09 csl@wanadoo.fr	A.F.O.C. 06 81 46 72 61 sylvie.serre@dufin.finances.gouv.fr

**l'OFFICE64 de l'Habitat**

**ANGLET « BONNE FONTAINE »**

**ENTRETIEN DES PALIERS ET ESCALIERS**

ENTREE n° 28 A

**Palier et escalier du 3<sup>ème</sup> au 2<sup>ème</sup> étage :**

Du 1 <sup>er</sup> au 08 inclus	Locataire du logement n° 14
Du 09 au 16 inclus	" " " n° 13
Du 17 au 24 inclus	" " " n° 12
Du 25 au 30 (31) inclus	" " " n° 11

**Palier et escalier du 2<sup>ème</sup> au 1<sup>er</sup> étage :**

Du 1 <sup>er</sup> au 08 inclus	Locataire du logement n° 10
Du 09 au 16 inclus	" " " n° 09
Du 17 au 24 inclus	" " " n° 08
Du 25 au 30 (31) inclus	" " " n° 07

**Palier et escalier du 1<sup>er</sup> étage au rez-de-chaussée :**

Du 1 <sup>er</sup> au 08 inclus	Locataire du logement n° 06
Du 09 au 16 inclus	" " " n° 05
Du 17 au 24 inclus	" " " n° 04
Du 25 au 30 (31) inclus	" " " n° 03

**Palier du rez-de-chaussée :**

Du 1 <sup>er</sup> au 15 inclus	Locataire du logement n° 02
Du 16 au 30 (31) inclus	" " " n° 01

AFIN QUE LE GROUPE IMMOBILIER CONSERVE SON CARACTÈRE AGREABLE, IL CONVIENT QUE CHAQUE LOCATAIRE RESPECTE SON TOUR D'ENTRETIEN

**INTERDICTION DE FUMER**

Fumer ici vous expose à une amende forfaitaire de 68€ ou à des poursuites judiciaires.

Pour **arrêter de fumer**, faites-vous aider en appelant le :  
**39 89** (0,15€/min depuis un poste fixe, Tabac Info Service)

Créé en 2008 - 1388 du 13 novembre 2008 fixe les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif

**NOTE  
PONCTUELLE**

**OFFICE 64 de l'Habitat**

LE BIEN ÊTRE DE TOUS DEPEND DE LA BONNE VOLONTE DE CHACUN

LE RESPECT DE QUELQUES REGLES PARTICIPE A L'AMELIORATION DU CADRE DE VIE

- L'utilisation du palisson permet de maintenir la propreté des escaliers.
- Penser à refermer la porte d'entrée empêche les chiens errants de pénétrer dans les bâtiments et souler les parties communes ; cela permet également de maintenir la température dans les immeubles.
- Ramasser les journaux et prospectus publicitaires évite qu'ils ne jonchent le sol et améliore l'aspect des halls d'entrée.
- Veiller à ne pas avoir un comportement bruyant dans les logements et dans les parties communes participe au respect du voisinage.
- La surveillance des animaux domestiques par leurs propriétaires permet à tous d'avoir une cité plus propre.

L'adhésion de chacun à ces recommandations doit permettre à tous les locataires de vivre dans des conditions plus agréables.

16:49 16/FÉV/2017

# TABLEAU D’AFFICHAGE HALL RESIDENCE APRES

Panneaux d’affichage  
Le panneau 6 volets :

- Les notes obligatoires :
  - o Interdiction de fumer
  - o Infos pratiques et les coordonnées des représentants des locataires
- Les notes permanentes :
  - o Consignes de tri
  - o Le bien vivre ensemble
  - o Les fréquences de passage
- Les notes temporaires : 1 emplacement



Ateliers Collectifs Bricolage en bas de chez vous.

**LES MERCREDIS 13 et 20 SEPTEMBRE**  
De 9h à 17h  
Allée Victor Gabriel  
(entre les résidences Camou et Pyrène)

En partenariat avec l'OFFICE64, les Compagnons Bâtisseurs vous proposent un chantier participatif de :  
**Construction de mobilier et de jardinière en bois de palette**

Ateliers Gratuits Ouverts aux locataires de l'OFFICE64

Repas du midi à partager sous forme d'auberge espagnole

**Venez nombreux !**

**RENFORCER LA TRANQUILLITE RESIDENTIELLE ET LE RESPECT**

Vous habitez dans un immeuble collectif, nous vous invitons à respecter votre voisinage. Pour votre bien-être, votre tranquillité et votre sécurité veillez à suivre les recommandations suivantes.

Éviter de faire du bruit, de jour comme de nuit : déplacements de meubles, utilisation de la TV ou musique trop forte, pratiques d'un instrument de musique, cris d'enfants ou jeux trop bruyants etc.

Ne jeter rien par les fenêtres ou par dessus les balcons (papiers, papiers, déchets etc.)

Respecter les agents qui travaillent à l'intérieur du bâtiment : concierger, gardien, etc. Éviter de gêner leur travail.

Ne stationner dans les couloirs, entrées, escaliers, garages, etc. Déposer à la poubelle les déchets et objets qui gênent les déplacements des résidents.

Fermer correctement les sacs poubelles et déposer les ordures dans les bacs prévus à cet effet sans les déborder, ni les laisser temporairement sur votre palier.

Respecter les équipements de chauffage et d'éclairage des locaux.

Si vous souhaitez d'un balcon ou d'un terrasse, les occupants doivent être informés. Vous référer au règlement de votre résidence. Il ne doit être suspendu vers l'extérieur (linge, pots de fleurs, jardinières).

Quand vous êtes votre balcon ou terrasse, ne pas laisser les déchets ou objets sur le balcon d'un balcon.

Créer dans les parties communes le plus calme possible (interdiction de laisser les enfants courir et jouer dans les espaces extérieurs).

Si vous faites des travaux d'aménagement ou de rénovation, prévenez vos voisins, c'est toujours plus facile d'accepter une gêne quand on sait qu'elle est temporaire.

Assurez-vous que votre animal de compagnie ne trouble pas la tranquillité de vos voisins (aboiement, bruit, etc.) sur les espaces extérieurs, tenez-le en laisse et évitez les excès.

**ADAPTER NOTRE COMMUNICATION A VOS BESOINS**

**NUMÉROS D'URGENCE**

Lors d'événements ou de sinistres graves, alertez en priorité les services publics et prévenez les services de l'OFFICE64.

<b>SAPÉURS POMPIERS</b> 18	<b>POLICE SECOURS</b> 17	<b>SAMU</b> 15	<b>URGENCE GAZ</b> 0 800 47 33 33
-------------------------------	-----------------------------	-------------------	--------------------------------------

N° ASSISTANCE 05 59 43 86 44  
 Du lundi au vendredi à partir de 17h et jusqu'à 19h30 le lendemain matin  
 Les jours fériés et le week-end du vendredi à 17h jusqu'au lundi 8h30

**ENGIE HOME SERVICES 09 77 40 58 00**  
 Maintenance des appareils à Gaz - dispositif de ventilation - robinetterie  
 Admis du lundi au vendredi de 18h30 à 19h30 et le week-end 09 77 40 05 66

**AGENCE CENTRE OUEST**  
 www.monspacelocataire.office64.fr  
 Numéro dédié locataire 05 59 43 86 44  
 5 allée de Lausanne - 64100 BAYONNE  
 Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et uniquement sur RDV de 13h30 à 17h00

**REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES**

- Membres du Conseil d'Administration et du Conseil de Concertation Locative
- Mme Fabienne CAZENOVE (ALDA) et M. Jean-Baptiste DIGER (ALDA) : 07 77 88 89 23 info@alda.eus
- Mme Marie-Pierre FREGEAC (CLCV) : 09 86 57 13 48 babacloc.org
- Mme Sylvie SERRE (AFCO) : 06 41 66 72 81 sylvie.serre@wanadoo.fr
- Autres associations membres du Conseil de Concertation Locative
- M. François PEREZ (INDECO-SA-CCT) : 06.76.61.54.91 indeco64@wanadoo.fr
- Mme Hélène RUBY (FLC-ADEC) : 07 68 95 55 87 helene.ruby@orange.fr
- M. Mohamed TALALOUY (AFL) : 07 87 29 71 88 afl.locataires@orange.fr
- Mme Christine DEGUILHEM (CNL) : 05 59 55 63 40 cnl64@wanadoo.fr
- Mme Jane KREKELBERCH (ICSP) : 05 59 44 21 95 csl6@wanadoo.fr

Retrouvez tous vos services et contacts sur votre **PORTAIL LOCATAIRE** [www.monspacelocataire.office64.fr](http://www.monspacelocataire.office64.fr)

**Office 64**

64041ARDOS - MAISON OSPITALIA  
Espace "Yacoubi 1 - Bâtiment A - Escalier D1  
125 route de Mauléon  
64020 ARDOS

Référent secteur : 5085\_SANCHEZ Patricia  
Référent admin. : 3175\_LE MABEC Marie ocèle  
Prestataire entretien : MPA Nettoyage

Abords / Accès d'immeuble	1 fois par mois
Halls	1 fois par mois
Escaliers	1 fois par mois
Paliers / Coursives	1 fois par mois
Caves	1 fois par mois
Espaces extérieurs	1 fois par mois

ORCA group

**RENFORCER LA TRANQUILLITE RESIDENTIELLE ET LE RESPECT**

**INTERDICTION DE FUMER**

Fumer ici vous expose à une amende forfaitaire de 68€ ou à des poursuites judiciaires.

Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif.

Pour arrêter de fumer, faites-vous aider en appelant le 3989 (0,15€/min, depuis un poste fixe, Tabac Info Service)

**RENFORCER LA TRANQUILLITE RESIDENTIELLE ET LE RESPECT**

Residence MAHASTI LANDA

**STATIONNEMENT PLACES HANDICAPÉES**

L'OFFICE64 déplore le comportement de certains locataires qui stationnent abusivement leurs véhicules sur les places handicapées de la résidence.

**Rappel du règlement en vigueur**

- Être titulaire d'une carte de stationnement pour personnes handicapées et l'apposer sur le pare-brise.

- Se garer sur une place handicapée est assimilé à un stationnement gênant, à savoir vous risquez :
  - o une amende forfaitaire de 135€ (majorée à 375€) en vertu de l'article R417-11 du code de la route.
  - o une mise en fourrière.

Faire respecter le règlement intérieur est notre devoir, l'appliquer est le vôtre pour garantir, ensemble, votre sécurité et votre tranquillité.

**RENFORCER LA TRANQUILLITE RESIDENTIELLE ET LE RESPECT**

Nom de la résidence

**TRI DES DÉCHETS : MODE D'EMPLOI**

**INFO TRI DÉCHETS BEREZKETÀ INFO**

TOUS LES EMBALLAGES ET PAPIERS SE TRIENT !

**DECHETTERIE**

<b>BUSTINCE</b> Route de St Palais	<b>LARCEVEAU ARROS CIBITS</b>
Lundi et Vendredi : 14h00-17h00 Mercredi et Samedi : 09h-12h00 / 14h00-17h00	Mercredi : 09h00-12h00 Samedi : 09h00 - 12h00 / 15h00 - 19h00

2017

# Charte graphique à établir



## RENFORCER NOTRE PRÉSENCE

- Des services de proximité harmonisés et généralisés au sein de toutes nos résidences
- Un personnel de terrain impliqué et engagé sur tout le territoire

Thèmes de notes :

- Absence et remplacement des personnels d'immeubles : sms ou mail, tableaux numériques
- Mise en place d'un PI ou nouvelles sté de nettoyage : tableau affichage ou tableau numérique
- Planning de fréquence de nettoyage



## FAVORISER LE LIEN

- Le bien vivre ensemble développé par des animations de quartiers
- Un dialogue engagé avec les locataires et leurs représentants pour répondre au mieux à leurs besoins
- Une connexion et des interactions favorisées par un accompagnement individualisé au numérique

Thèmes de notes :

- Affiches sur les animations et projets (chantiers, jeunes, bricobus, jardins, ateliers...): conservation de la charte graphique + picto
- Affichage pour des réunions en pied d'immeuble, ateliers pédagogiques
- Inaugurations, immobilisations places parking ou espaces commune pour un évènements



## AMÉLIORER VOTRE CONFORT ET VOTRE CADRE DE VIE

- Une veille technique périodique opérée par notre personnel de terrain (entretien, maintenance et bonne tenue des bâtiments...)
- Un traitement et un suivi optimisés des travaux réalisés dans les résidences

Thèmes de notes :

- Notes infos travaux, passage entreprises : sms, mail et tableaux affichage
- Visites techniques de logements : sms mails courriers
- Infos liées aux réhabilitations : affichage



## ADAPTER NOTRE COMMUNICATION À VOS BESOINS

- Des moyens d'information diversifiés (SMS, courriers, mailing, site internet, affichage...)
- Une communication simplifiée et un accès aux services personnalisé (Portail Locataire, numéro de téléphone dédié, visio)

Thèmes de notes :

- Infos ouvertures et fermetures des agences
- Affiches sur le portail locataire
- Fiches d'info pratiques sur nos points de contacts, les numéros d'urgence : tableau d'affichage et numérique



## RENFORCER LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE ET LE RESPECT

- Une présence active sur le terrain en lien avec les partenaires locaux
- Des actions de sensibilisation (respect des règles de vie en collectivité, éco-citoyenneté, tri des déchets...)

Thèmes de notes :

- Rappel au règlement intérieur
- Tri des déchets
- Notes sur le cadre de vie, stationnement, jeux d'enfants, prévention des risques et sécurité, hygiène

# Campagne Proximité

## Affiche A3

# + DE PROXIMITÉ POUR + DE SÉRÉNITÉ



### RENFORCER NOTRE PRÉSENCE

- Des services de proximité harmonisés et généralisés au sein de toutes nos résidences
- Un personnel de terrain impliqué et engagé sur tout le territoire

### AMÉLIORER VOTRE CONFORT ET VOTRE CADRE DE VIE

- Une veille technique périodique opérée par notre personnel de terrain (entrées, maintenance et bonne tenue des bâtiments...)
- Un traitement et un suivi optimisés des travaux réalisés dans les résidences

### FAVORISER LE LIEN

- Le bien vivre ensemble développé par des animations de quartiers
- Un dialogue engagé avec les locataires et leurs représentants pour répondre au mieux à leurs besoins
- Une connexion et des interactions favorisées par un accompagnement individualisé au numérique

### ADAPTER NOTRE COMMUNICATION À VOS BESOINS

- Des moyens d'information diversifiés (SMS, courriers, mailing, site Internet, affichage...)
- Une communication simplifiée et un accès aux services personnalisé (Portail Locataire, numéro de téléphone dédié, visio)

### RENFORCER LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE ET LE RESPECT

- Une présence active sur le terrain en lien avec les partenaires locaux
- Des actions de sensibilisation (respect des règles de vie en collectivité, éco-citoyenneté, tri des déchets...)



Retrouvez les informations sur [www.office64.fr](http://www.office64.fr)

Campagne Incivilités  
Affiche A3

**+ DE RESPECT POUR  
+ DE SÉRÉNITÉ**

*Le personnel de l'OFFICE64 vous écoute et vous accompagne.  
Comme vous, il a le droit au respect.*




**Insultes, menaces  
et dégradations sont  
Punies par la loi**

**STOP** L'OFFICE64 S'OPPOSE À  
TOUTE FORME D'INCIVILITÉ

**+ DE RESPECT POUR  
+ DE SÉRÉNITÉ**

*Le personnel de l'OFFICE64 vous écoute et vous accompagne.  
Comme vous, il a le droit au respect.*



**Insultes, menaces  
et dégradations sont  
Punies par la loi**

**STOP** L'OFFICE64 S'OPPOSE À  
TOUTE FORME D'INCIVILITÉ