



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023



un Toit pour **TOUS** pour un Toit



é d i t o



Malgré le contexte d'incertitude actuel, entre flambée de l'énergie et inflation qui n'aide pas les acteurs, l'OFFICE64, a fait le choix de continuer les projets et nous voulons poursuivre le modèle qui est le nôtre, partout où le besoin s'exprime, grâce à notre solidarité envers le logement pour tous. C'est le *leitmotiv* du Conseil d'Administration que j'ai l'honneur et le plaisir de présider.

Dans la palette de projets qui est portée par l'OFFICE64, nous continuons à favoriser le parcours résidentiel, de la location à l'accession, pour tous les budgets.

C'est ensemble, main dans la main, que nous pourrons œuvrer et apporter des réponses concrètes à la problématique du logement sur nos territoires pour proposer des solutions d'habitat pour tous. Au travers de notre action, je suis convaincu que la solidarité territoriale et humaine que nous portons au quotidien au côté du Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques (CD64), en partenariat avec nos délégataires à la pierre, les communautés d'agglomération, les communautés de communes et les collectivités locales, sont le pilier essentiel de la cohésion sociale de notre territoire. Je tiens à souligner le soutien indéfectible du Département par la souscription des titres participatifs qui nous permettent de poursuivre notre mission.

Plus que jamais, nous avons besoin de dialogue et d'union entre tous les acteurs du logement et c'est tout le bien-fondé de la Société Anonyme de Coordination Habitat Pays Basque Adour Béarn avec le bailleur social Habitat Sud Atlantique ainsi que l'ensemble des actions concertées menées avec les acteurs du logement.

J'associe l'ensemble des collaborateurs de l'OFFICE64 à cette réussite grâce à leur action au quotidien et leur engagement.

Claude OLIVE - *Président*



Dans cette période de sobriété, où le sujet du logement doit être davantage dans l'action que dans les discours, nous avons produit du Logement pour Tous, facteur essentiel de cohésion sociale pour un mieux vivre ensemble par la concertation avec les acteurs publics et privés.

Être ancré avec la réalité du terrain, connecté avec les besoins des territoires et les préoccupations des habitants, c'est notre ADN à l'OFFICE64. C'est pourquoi, durant 2023, nous avons répondu à plusieurs enjeux. Notre priorité a été d'améliorer la qualité de vie, comme le bien-vivre au quotidien au sein de nos résidences. L'OFFICE64 agit pour proposer des logements modernes et confortables, dans un environnement agréable. Nous allons continuer à le faire, par nos politiques de rénovation et d'entretien régulier de notre patrimoine. Nous avons aussi l'ambition de soutenir le logement des jeunes car ils constituent un accélérateur du développement territorial.

À l'OFFICE64, le logement est avant tout un lieu de construction et d'épanouissement de la famille. Aussi, notre politique en matière de logement social vise non seulement à développer l'offre locative pour les familles mais également à favoriser l'accès à des logements à prix maîtrisé à destination des ménages qui ont des ressources trop faibles pour le faire dans le parc privé. Enfin, et c'est le cœur de notre action, l'habitat inclusif doit nous permettre d'intégrer la différence dans le droit commun.

Notre mission sociale est ambitieuse mais nécessaire pour répondre aux enjeux de solidarité de notre territoire et je remercie vivement les collaborateurs de l'OFFICE64 pour leur engagement.

Thierry MONTET - *Directeur général*

Sommaire

1 - LES REPÈRES ESSENTIELS	5
Chiffres-clés	6
L'OFFICE64 de l'Habitat	7
Nos engagements RSE	8
Relations humaines	10
Faits marquants 2023	12
Perspectives	13
2 - DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE	14
L'OFFICE64, acteur économique	15
Les logements locatifs	16
L'accession à la propriété	20
La gestion du patrimoine	22
L'entretien du patrimoine	26
3 - L'OFFICE64, ACTEUR DE LIEN SOCIAL	28
Dialoguer avec les locataires	29
Le co-hébergement solidaire	29
Aide à l'insertion professionnelle	30
Les animations dans les résidences pour le bien vivre ensemble	30
<i>OFFICE FONCIER SOLIDAIRE</i>	<i>31</i>



1

Les repères essentiels

Chiffres-clés	6
L'OFFICE64 de l'Habitat	7
Nos engagements RSE	8
Relations Humaines	10
Faits marquants 2023	12
Perspectives	13

Chiffres-clés

L'OFFICE64 de l'Habitat a engagé une politique renforcée au service de l'entretien et du développement du patrimoine sur le territoire. Retour sur les chiffres-clés de l'année 2023.



EFFECTIFS

229 employés

œuvrent quotidiennement pour assurer la bonne gestion du parc de logements

DONT

183 agents administratifs

46 gardiens d'immeuble

GESTION ET FINANCIER

6,2 %
Taux de rotation

2 %
Vacance locative
(médiane des Offices 2022 : 5,7%)

2,4 %
Impayés de l'exercice de loyers et charges (médiane des Offices 2022 : 3%)

51 791 K€
Loyers

L'OFFICE64 de l'Habitat



Voir plus loin pour l'habitat.

Acteur du logement social au service des collectivités, **l'OFFICE64 de l'Habitat a pour vocation d'aménager, construire et gérer durablement des programmes immobiliers, tout en assurant une gestion de proximité de qualité.**

Notre vocation

Premier bailleur social du Département, l'OFFICE64 est un acteur reconnu et incontournable au service des collectivités et propose une offre diversifiée de logements en location et en accession à la propriété, tant en milieu rural qu'urbain.

Nos missions



AMÉNAGER ET CONSTRUIRE

- des logements locatifs familiaux,
- des logements spécifiques : logements pour les jeunes, résidences intergénérationnelles, logements seniors...
- des foyers : EHPAD, foyers pour jeunes travailleurs, foyers pour personnes handicapées...



ENTREtenir ET AMÉLIORER LE PATRIMOINE

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



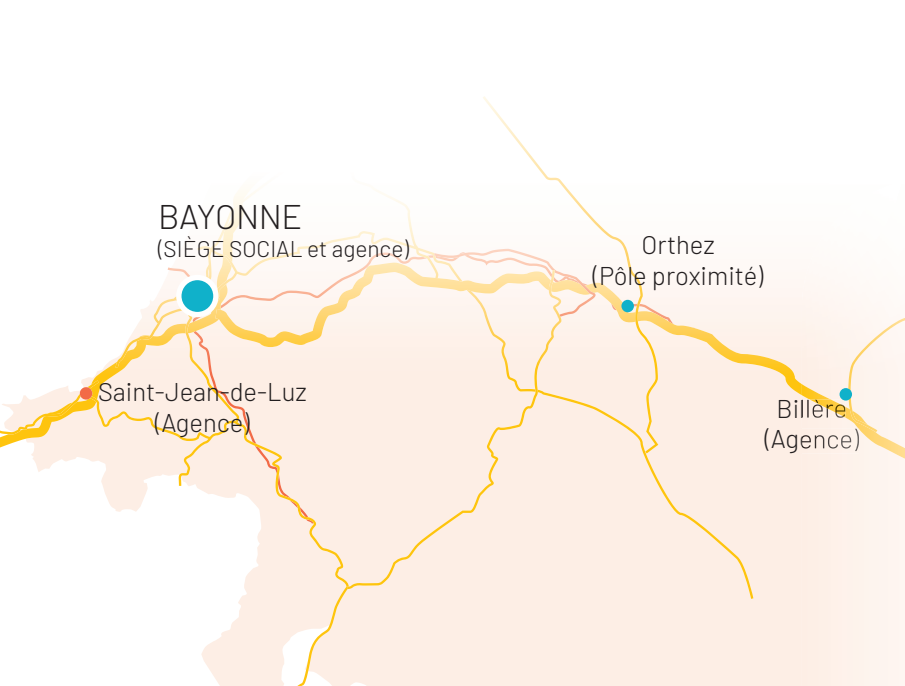
LOGER ET ACCOMPAGNER

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



VENDRE ET ACCOMPAGNER

- promouvoir une accession à prix maîtrisé,
- conseiller, accompagner et sécuriser financièrement les acquéreurs.



Notre gouvernance

Date de création : 1951

Statut : Office Public de l'Habitat

Collectivité de rattachement :
Département des Pyrénées-Atlantiques

Président : Claude OLIVE, 1^{er} Vice-président du
Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques.

Directeur Général : Thierry MONTEY

Le Conseil d'Administration définit la politique générale de l'Office, vote le budget, décide des programmes fonciers et immobiliers, arrête les orientations en matière de loyers. Il a été renouvelé en septembre 2021.

Nos engagements RSE

La Commission européenne définit la RSE comme un concept par lequel les organismes, qu'ils soient privés ou publics, à but lucratif ou non, intègrent volontairement les enjeux sociaux et environnementaux dans leurs opérations économiques et dans leurs interactions avec tout acteur affecté d'une façon ou d'une autre par leurs activités.

En d'autres termes, une entreprise qui met en place une politique RSE va chercher à avoir un impact positif, à la fois social et environnemental, tout en étant économiquement viable.

L'OFFICE64 a défini une feuille de route RSE comportant plusieurs axes stratégiques :

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

- Assurer un fonctionnement transparent des organes de décision
- Poursuivre les partenariats avec les collectivités territoriales et les décideurs locaux
- Pérenniser la concertation avec les associations de locataires

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- Développer l'innovation, la créativité et la transversalité
- Assurer le développement des compétences professionnelles des salariés
- Favoriser le bien-être des collaborateurs avec des actions pour la qualité de vie au travail
- Co-construire un dialogue social dans l'entreprise

RÉPONDRE AUX BESOINS DE LOGEMENTS SUR LE TERRITOIRE

- Identifier les enjeux et les besoins des territoires, en lien avec les acteurs locaux
- Promouvoir l'équilibre social des territoires en proposant une offre accessible et adaptée aux publics spécifiques (seniors, jeunes, saisonniers,...)
- Apporter une réponse globale aux territoires (équipements, services...)
- Assurer une politique d'attributions en cohérence avec l'objectif de mixité et la politique d'équilibre d'occupation du parc
- Développer de nouveaux modes d'habiter (co-hébergement solidaire, habitat inclusif...)



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- Renforcer notre politique d'achats responsables
- Garantir des relations loyales et équilibrées avec nos fournisseurs
- Poursuivre nos démarches en faveur de l'insertion par l'emploi et le logement
- Limiter l'impact de nos activités sur l'environnement et sur les habitants

ACCOMPAGNEMENT ET ENGAGEMENT AUPRÈS DE NOS CLIENTS, LOCATAIRES ET ACCÉDANTS

- Renforcer les démarches de qualité de service et moderniser en continu le service client
- Créer du lien entre les habitants et accompagner les plus fragiles
- Favoriser l'innovation sociale au travers de partenariats sur les territoires
- Contribuer à la prévention des incivilités et des troubles de voisinage
- Proposer un parcours résidentiel à nos locataires en achetant le logement qu'ils occupent en tant que locataires

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT DANS L'ENSEMBLE DE NOS ACTIVITÉS

- Économiser l'énergie dans nos techniques de construction : augmentation de la part de matériaux stockeurs de carbone dans les constructions neuves
- Limiter notre impact environnemental : agir pour la sobriété foncière, transformer les friches, respecter les prescriptions de la charte chantier propre
- Poursuivre la réhabilitation des logements pour améliorer leurs performances énergétiques au travers de réhabilitations thermiques globales
- Développer l'économie circulaire afin de limiter la consommation et le gaspillage des matières premières, de l'eau et des sources d'énergie
- Sensibiliser les locataires aux enjeux environnementaux, notamment à une meilleure gestion des déchets

Relations Humaines

Des équipes organisées et mobilisées sur le territoire. En 2023, ce sont 229 collaborateurs répartis à travers le Département des Pyrénées-Atlantiques qui, main dans la main, ont agi en faveur du lien social par l'habitat.



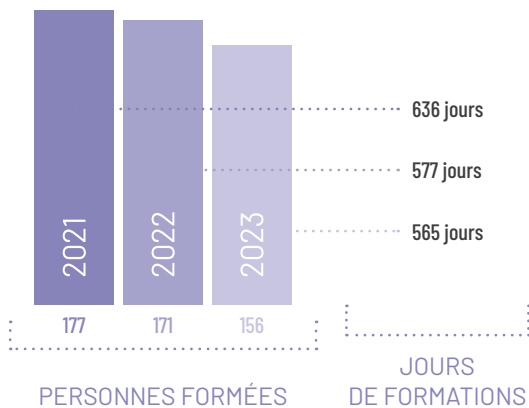
72%
de femmes

28%
d'hommes

45,2 ans
de moyenne d'âge

10,3 ans
d'ancienneté moyenne

Index égalité Homme-Femme 2023 : 98/100

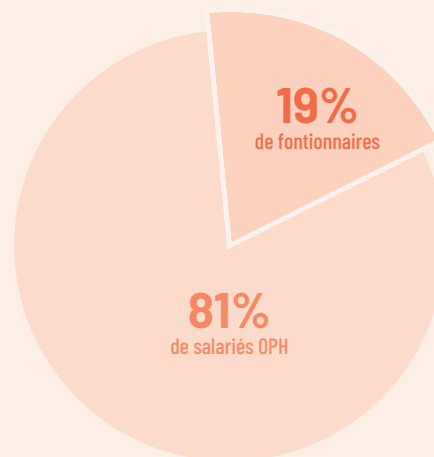


RÉPARTITION

128
Personnels
services généraux

55
Personnels
en agences
de proximité

46
Gardiens
d'immeubles



CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES

42,3%
Agents de maîtrise
/techniciens

36,5%
Employés

19%
Cadres

2,2%
Régie

Organigramme général des services 2023

Directeur Général
Thierry MONTET

Directrice Générale Adjointe
Alexandra COURTADE



Responsable
Qualité et RSE

Anne DUBARRY



Assistante
de Direction

Emmanuelle CHIBERRY



Mission Développement
et Territoires

Co-direction
Alexandra COURTADE
François LAFFARGUE



Service Système
d'Information

Yannick BAGNERIS



Direction de
la Relation Clientèle

Audrey BARRÈRE

Service Prévention Sociale
et Contentieux
Service Demande et
Attributions des Logements
Agence Centre Ouest
Agence Côte Basque Sud
Agence Béarn
Pôle Proximité Orthez



Direction Maîtrise
d'Ouvrage et Aménagement

François LAFFARGUE

Service Production
et Innovation
Service Patrimoine
et Cadre de Vie



Direction des
Affaires Générales

Alexandra COURTADE

Mylène SUISSA

Service Marchés
et Logistique
Service Juridique
et Accession



Direction Comptable
et Financière

Jean-Philippe BUZY

Service Comptable
Service Loyers
et Charges Locatives
Service Financement



Direction Relations
Humaines et Communication

Pôle Relations Humaines
Pôle Communication

Faits marquants

Janvier

Pose de 1^{ère} pierre du programme « Alorrean » à Mouguerre : un programme exemplaire de mixité sociale réalisé en maîtrise d'ouvrage directe qui comporte 36 logements locatifs sociaux dont 23 logements dédiés aux séniors, 14 logements en accession sociale et 31 logements en Bail Réel et Solidaire (BRS).



Mai

Signature de la convention de partenariat avec la CROSS64 afin de partager des informations avec les services de police et gendarmerie et d'organiser des réunions de sensibilisation sur la problématique des stupéfiants.



Février

- Signature d'une convention de partenariat avec La Carsat : Dans le cadre de partenariat avec les bailleurs sociaux, la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) renforce son action envers le logement des séniors en s'engageant par le biais de convention. Dans ce contexte, l'OFFICE64 de l'Habitat a obtenu une subvention en vue d'adapter 150 logements dédiés au vieillissement pour les années 2023 et 2024.
- Signature d'une convention de partenariat entre l'OFFICE64 et le CROUS : Dans le cadre de la mobilisation de son parc social sous occupé pour favoriser le logement des étudiants, l'OFFICE64 de l'Habitat a signé avec le CROUS une convention de partenariat permettant de créer des contrats de cohabitation intergénérationnelle solidaire.



Mars

1 an d'OVEOLE fêté avec le maintien du label HS2-APAVE : Le plus beau cadeau pour fêter les 1an de la création de la marque des Résidences « OVEOLE », c'est la confirmation, par le Comité de labellisation, du maintien du Label HS2 Habitat, niveau 4 macarons : le plus haut niveau de certification dans cette catégorie... et la satisfaction de nos locataires !



Juin

Inauguration du quartier Cœur de Sutar à Anglet : ce projet emblématique en matière d'aménagement a permis de créer un nouveau quartier dynamique avec des commerces de proximité tout en favorisant la mixité sociale avec la construction de 36 logements locatifs sociaux et 35 logements en accession sociale autour d'un fronton de rebot.

Septembre

Lancement des « rendez-vous de l'emploi à côté de chez toi » : l'OFFICE64 de l'Habitat a abordé une logique différente en accompagnant les demandeurs d'emploi déjà logés. Le logement s'avère être un réel levier de l'insertion sociale et professionnelle alors que les dispositifs actuels mettent l'emploi en premier. C'est pourquoi, l'OFFICE64 de l'Habitat, en partenariat avec l'Agence d'intérim et de recrutement ABL EMPLOI, aux valeurs sociales communes, a pris le contrepied en facilitant l'accès à l'emploi aux personnes déjà logées de son parc social.

Octobre

- Congrès HLM : A l'occasion du Congrès HLM à Nantes organisé par l'Union Sociale pour l'Habitat, l'OFFICE64 a apporté son témoignage sur la thématique : « Logement social, un outil au service du plein emploi ».
- Pose du 1^{er} bois du programme l'Ostalada à Lescar : ce projet met en lien la création d'un éco quartier sur fond d'habitat inclusif et de logements pour tous et ainsi créer du lien social.
- Inauguration de la Maison Tunio à Banca : une nouvelle résidence Ovéole qui fait sens pour répondre aux besoins des territoires et en particulier pour nos aînés.



Perspectives

Novembre

Partenaire du téléthon 2023 : une première édition pour soutenir la recherche médicale et la lutte contre les maladies rares.



Décembre

Journée d'entreprise : L'OFFICE64 a rassemblé l'ensemble de son personnel, au cœur du département des Pyrénées-Atlantiques, à Salies de Béarn, pour partager la vision, les ambitions et les valeurs de l'organisme, éléments essentiels à notre mission sociale qui s'est traduite par une volonté « un toit pour tous, tous pour un toit ».

« *Un toit pour tous,
tous pour un toit* »



Dès aujourd'hui, construire ensemble demain.

Compte tenu des évolutions socio-démographiques de notre territoire marquées par le vieillissement de la population et la difficulté pour les jeunes de se loger, nous avons décidé de poursuivre notre engagement en adaptant notre offre de logements à cette problématique.

Qu'il s'agisse de production nouvelle de logements ou d'adaptation de notre parc existant, nous saurons relever ce challenge pour être au service de la population et des besoins des territoires.

226 EN PROGRAMMATION

147

Logements
locatifs sociaux

78

Accessions
à la propriété
(53 BRS et 14 PSLA)

1

Local

236 LIVRAISONS

166

Logements
locatifs sociaux

69

Logements
en accession
à la propriété

1

Local



2

Développer une offre diversifiée

L'OFFICE64, acteur économique	15
Les logements locatifs	16
L'accession à la propriété	20
La gestion du patrimoine	22
L'entretien du patrimoine	26



Acteur économique

Engagé aux côtés des territoires, l'OFFICE64 participe activement au dynamisme économique local, que ce soit par le financement de nouveaux projets ou par le biais de l'insertion professionnelle.

Le saviez-vous ?

Un logement social construit crée 1,5 emplois directs.

Financier de nouveaux marchés pour dynamiser l'emploi

L'OFFICE64 participe activement au dynamisme économique local par le biais de nouveaux projets. En 2023, l'attribution et notification de 304 marchés tous domaines confondus ont été enregistrés pour un montant total d'environ 36 millions d'euros.

Insertion professionnelle

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

Ce dispositif permet un premier palier d'insertion professionnelle durable. Quant aux entreprises, elles disposent d'une main d'œuvre locale et préparée à l'exécution d'un lot ou d'un marché.



304
Marchés
tous domaines

36
Millions d'euros

HEURES CONCERNÉES EN 2023

En 2023, ce sont 15 288 heures d'insertion qui ont été réalisées sur un ensemble de 8 opérations réparties sur tout le territoire :

- Opération Lamandé - Construction de 13 logements à Biarritz
- Opération Alorrean - Construction d'une résidence intergénérationnelle à Mouguerre
- Opération Erreka - Construction de 39 logements à Anglet
- Opération Coppelia - Construction de 12 logements à Lescar
- Opération Ostalada - Construction de 37 logements à Lescar
- Entretien des espaces verts sur le patrimoine de l'OFFICE64 (secteur Pays et Basque et Béarn)
- Maintenance des installations de chauffage (secteur Pays Basque et Béarn)
- Travaux de petit entretien sur le patrimoine de l'OFFICE64 (secteur Béarn)

C'est un total de 55 personnes qui ont pu bénéficier du dispositif d'insertion.

Les personnes concernées sont majoritairement des jeunes de moins de 26 ans (26 bénéficiaires), les personnes inscrites dans un parcours d'insertion auprès de structures dédiées (17 bénéficiaires) et les demandeurs d'emploi de longue durée (11 bénéficiaires).

Les logements locatifs

Construire de nouveaux logements locatifs pensés en réponse aux besoins des territoires dans le respect de l'environnement et des défis architecturaux. Tour d'horizon des constructions neuves de logements locatifs en 2023.

Répondre aux enjeux du vieillissement et de l'isolement en milieu rural

BANCA - MAISON TUNIO

7 logements locatifs sociaux dont 6 logements dédiés au public senior et aux personnes à mobilité réduite

Architecte : Cabinet d'architecture AINARA GOICOECHEA

Ces dernières années, une réflexion a été menée sur la Vallée des Aldudes, concernant les maisons fermées ou anciennes inhabitées. Cette initiative, portée par les habitants, les acteurs socio-économiques et soutenue par les 3 communes de la Vallée au travers de l'association « Aiba », avait pour objectif d'apporter des solutions en matière d'habitat à la population locale et de servir le territoire. En parallèle, une étude sur la question de l'accompagnement du public senior a été réalisée afin de proposer du logement adapté au vieillissement de sa population et à son isolement résidentiel.

En 2016, la municipalité de Banca a sollicité l'accompagnement du Service Habitat du Conseil Départemental afin d'étudier l'opportunité de développer une offre locative spécifique en centre-bourg en vue de mener une « politique contre les volets fermés ». Le Département a ainsi apporté une assistance technique à la commune de Banca à travers un diagnostic démographique et une enquête permettant d'observer une hausse significative des 60-74 ans dans l'ensemble du territoire, caractérisant l'accentuation du vieillissement de la population locale.

L'OFFICE64 de l'Habitat a été sollicité pour être le maître d'ouvrage de cette opération ambitieuse permettant de construire une alternative de logements destinés aux seniors du territoire afin qu'ils puissent continuer d'habiter au village, en leur permettant l'accès aux services et soins nécessaires. Au total, 7 logements ont été créés, dont 6 logements accessibles aux personnes à mobilité réduite âgées ainsi qu'un logement familial.

La maison Tunio et son annexe sont idéalement situées dans le bourg du village, entre l'école, la crèche et le fronton, pour accueillir ces logements. Nouveau lieu de vie pour personnes âgées, au cœur du village, les résidents bénéficient d'un projet d'animation sociale porté par le CCAS de la commune, en lien avec les associations et acteurs locaux dans le but de favoriser la cohésion sociale, de mutualiser les moyens et faciliter le lien social et inclusif. La Maison Tunio contribue à la redynamisation du centre-bourg de Banca et rejoint le réseau des Résidences Ovéole créées spécifiquement pour bien vieillir en toute sérénité.



Maison Tunio
Banca



Répondre à la forte demande de logements en zone tendue

ANGLET – LES PORTES D’AGUILERA

12 logements locatifs sociaux dont 2 logements dédiés aux personnes à mobilité réduite

Architecte : MONTUORO Architectes

Dans le cadre de la réalisation de l'opération immobilière « Les Portes d'Aguilera » sur la commune d'Anglet, le promoteur ROBERT ALDAY a sollicité l'OFFICE64 pour l'acquisition en VEFA des logements locatifs sociaux du programme.

Le projet du promoteur consistait en la réalisation de deux bâtiments composés de 41 logements collectifs et de 3 commerces en RDC dont 2 affectés à un commerce de proximité et un à un centre de cryothérapie. Le terrain de l'opération est situé au croisement de l'Avenue de Biarritz, de l'Allée d'Aguilera et de la Rue de Chassin, à l'emplacement de l'ancien garage « PUEYO » à l'entrée de la commune d'Anglet sur une parcelle d'une superficie de 2016 m².

Cet ensemble immobilier implanté en « L » créé un parvis paysagé entièrement ouvert sur l'avenue de Biarritz. Il s'intègre dans son environnement extérieur et tous les stationnements sont prévus en sous-sol pour préserver le maximum d'espaces extérieurs.



Développer et dynamiser des quartiers

ANGLET – MELLONIA

11 logements locatifs sociaux, 3 logements en accession à la propriété

Architecte : Bernard SIGNORET

Parmi les 35 logements de cette résidence, l'OFFICE64 de l'Habitat en a acquis 14. Cette opération se situe avenue d'Espagne à Anglet, sur le terrain d'une superficie totale de 1535 m². Sur ce terrain se trouvaient les anciens établissements de peinture NOBLE.

Le projet architectural se veut avant tout contemporain. Les balcons sont traités par des jeux de boîtes, les garde-corps sont soit en béton soit en tôle micro-perforée amenant ainsi une légèreté et assurante de la transparence tout en protégeant des vis-à-vis.

Le rez-de-chaussée est paré d'un bel ensemble végétalisé composé d'arbustes et de jardinières venant accompagner les espaces piétons.



Favoriser les liens intergénérationnels en proposant un environnement adapté

GER - DIVERSITAT

16 logements locatifs sociaux

Architecte : Cabinet Gauche Muru Dupacq - Juan Muru



La Mairie de Ger a partagé à l'OFFICE64 sa volonté de réaliser une résidence intergénérationnelle sur son territoire. Un questionnaire citoyen a validé le besoin de construire des logements dédiés sur la commune.

Ce programme intègre des logements adaptés à un public sénior en rez-de-chaussée et des logements familiaux à l'étage. Des espaces extérieurs communs et privatifs (jardins, terrasses) sont mis à disposition pour que chacun puisse profiter au mieux et à chaque moment de la journée. L'objectif est de recréer l'ambiance d'une place de village, où se rassemblent toutes les catégories d'âges dans un même lieu, où la vie en communauté prendra tout son sens. La salle communale occupe une place prépondérante. Il est à noter que ce projet fait l'objet d'un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) « Pour l'accompagnement du vivre-ensemble des habitats à destination des personnes âgées autonomes et des personnes en situation de handicap labellisés par le Département des Pyrénées-Atlantiques ».

La résidence Diversitat vient compléter le réseau des Résidences Ovéole conçues pour le bien-être des personnes âgées ou en situation de handicap.



Proposer une offre de logements mixte

ANGLET - L'ESQUISSE

17 logements locatifs sociaux, 5 logements en accession à la propriété

Architecte : Moon Safari

Cette résidence est le fruit d'un projet architectural, pour lequel l'OFFICE64 a été sollicité. L'opération globale comporte 59 logements, et il a été proposé à l'OFFICE64 d'acquérir 22 logements parmi lesquels 17 sont dédiés à la location et 5 en accession à la propriété afin de favoriser le parcours résidentiel des habitants. Dans un objectif de créer du logement contemporain, la résidence est formée de lignes géométriques, d'un jeu de cubes et de rectangles emboîtés pour donner du relief. La pureté du blanc prédomine. La résidence a été construite à proximité d'un espace boisé qui se situe à l'arrière du bâtiment.





94

LOGEMENTS LOCATIFS LIVRÉS EN 2023

COMMUNE	RÉSIDENCE	NBRE DE LOGEMENTS
Gotein-Libarrenx	Jauregi Irabarne	6
Anglet	Les Portes d'Aguilera	12
Anglet	Mellonia	11
Ger	Résidence Diversitat	16
Anglet	Soleia	12
Anglet	Esquisse	17
Banca	Maison Tunio	7
Anglet	Atharia	13
TOTAL		94

L'accession à la propriété

L'OFFICE64 s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique de développement de l'accession à la propriété. Elle permet à des ménages de devenir propriétaires tout en bénéficiant de prix d'achat inférieurs au marché.

Quelles conditions pour en bénéficier ?

1. Acheter son logement pour en faire son habitation principale.

2. Respecter des plafonds de revenus qui diffèrent selon la situation géographique du bien, la situation familiale et la formule d'accession choisie.

3. Acter que la revente est conditionnée.

4 possibilités pour devenir propriétaire

Une accession directe

Le client devient propriétaire dès la signature. Le prix de son logement tient compte d'un taux de TVA fixé à 20 % et il dispose de deux années d'exonération de taxe foncière.

Une accession différée ou progressive : La Location-Accession (PSLA)

- Le client est locataire pendant une durée de 6 à 24 mois : cette période de location lui permet de constituer un apport pour l'achat du logement qu'il occupe d'ores-et-déjà en tant que locataire accédant.
- Le client confirme l'achat et devient propriétaire du logement qu'il habite déjà. Sa mensualité ne pourra excéder le montant global payé durant la phase locative. Cette formule s'accompagne d'avantages fiscaux : TVA réduite, exonération de la taxe foncière pendant 15 ans.

Un bail réel solidaire

Le client devient propriétaire du bâti dès la signature de l'acte de vente. Le terrain reste propriété de l'OFFICE64 et le client verse une redevance mensuelle pour la location du sol à l'heure où le prix des terrains à bâtir peut être un frein à la construction et à l'acquisition de logements. Le BRS permet de proposer des prix de vente modérés.

La vente de patrimoine

Une autre opportunité d'acquisition pour les locataires de l'OFFICE64, est donnée par la mise en vente du patrimoine. Pour cela, la résidence doit avoir plus de 10 ans, et l'OFFICE64 doit disposer de toutes les autorisations administratives en vigueur.

QUELS AVANTAGES ?



- Acheter un logement de qualité à un prix nettement inférieur au prix du marché et sans frais d'agence.
- Disposer d'un logement qui s'inscrit dans la politique actuelle de développement durable, conforme aux dernières normes énergétiques, acoustiques et environnementales.
- Bénéficier de plusieurs dispositifs de protection notamment une garantie de rachat et d'une assurance revente.
- Être accompagné et conseillé tout au long de son projet, sur le bien, le financement, etc.

13

Logements livrés en 2023

COMMUNE	RÉSIDENCES	PSLA
Anglet	Mellonia	3
Anglet	L'Esquisse	5
Anglet	Atharia	5
TOTAL		13



9

Lancements commerciaux en 2023

Anglet

Corisande	27 EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE
Erreka	10 EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE
Le Clos de Pardeilhan	16 EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE 3 EN ACCESSION DIRECTE
Perspectives Belay	9 EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE
Eleonore	3 EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE
Domaine des 5 cantons	8 EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE 3 EN LOCATION ACCESSION

Boucau

Les Barthes de l'Adour **12 EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE**

Louhossoa

Eiheralde **11 EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE** |

Hendaye

Itsas talaia **17 EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE** |

Eiheralde - Louhossoa



La gestion du patrimoine

Nos équipes au service des résidents

L'OFFICE64 s'occupe des demandes et attributions de logements en tant que gestionnaire. Une mission qui réunit des équipes sensibles aux différents profils et besoins des locataires, pour une gestion de proximité optimisée.

GESTION DE PROXIMITÉ

L'AGENCE CENTRE OUEST

située au siège à Bayonne, gère la partie Côte Basque de Biarritz à Boucau et l'intérieur du Pays Basque.

L'AGENCE CÔTE BASQUE SUD

située à Saint-Jean-de-Luz, gère les communes de l'ancien EPCI Sud Pays Basque.

L'AGENCE BÉARN

située à Billère et son **Pôle Proximité à Orthez**, gère les communes béarnaises.

3 AGENCES
se répartissent
le patrimoine

Sur le terrain, les gardiens et employés d'immeuble sont les premiers interlocuteurs des locataires. Au sein des agences, des équipes pluridisciplinaires assurent le suivi des locataires (gestion du bail, état des lieux, gestion de l'entretien technique, impayés, troubles de voisinage).

DEMANDES DE LOGEMENTS

63%

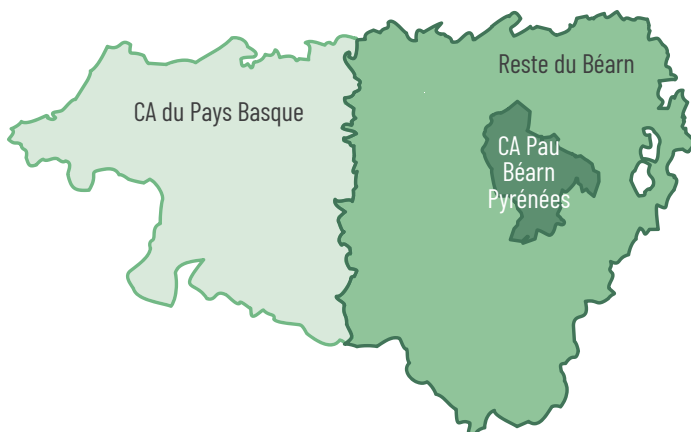
CA du Pays Basque

27%

CA Pau Béarn Pyrénées

10%

Reste du Béarn

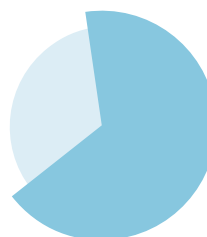


22 940 demandes de logements dans le SNE des Pyrénées Atlantiques (système d'enregistrement de la demande)

25% de demandes de mutation (locataires du parc social)

Les 3 principaux motifs de la demande sont la cherté du loyer, l'inadéquation de la taille du logement et les situations de divorce/séparation.

Chiffres au 31/12/2023.



de demandes de petits logements (T1, T2)

PROFILS DES LOCATAIRES DU PARC IMMOBILIER

20 968 locataires
dans **10 629** logements locatifs sociaux

RÉPARTITION

65%
ont des ressources
inférieures à 60%
des plafonds PLUS

26%
ont plus de 65 ans

47%
de ménages sans enfant
(couples ou personnes
seules)

5%
ont moins de 30 ans

ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

754
attributions

dont
10%
de mutations internes

16
Attributions
à des réfugiés
ukrainiens

14
Attributions
à des associations
(OGFA, SOLIHA,
FRANCE HORIZON....)

Le niveau de ressources des nouveaux locataires demeure fragile (73 % ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds PLUS).

Le profil des nouveaux entrants : ce sont des ménages avec enfants (40 %) et 17 % des entrants ont moins de 30 ans.

FOCUS

Les Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL)

Pour attribuer les logements, la CALEOL tient compte de plusieurs critères :

- la situation d'urgence, l'ancienneté de la demande, la composition familiale,
- la catégorie de logements disponibles.

Il existe deux commissions d'attribution, l'une à Bayonne, l'autre à Billère. Elles se sont réunies une cinquantaine de fois. L'ensemble des attributions se fait dans le respect des contingents de réservation de logement (Contingent préfectoral, collectivités locales, Action logement) et des publics prioritaires définis par la loi et par les conventions locales (PDALHPD, Accord Collectif,

Convention Intercommunale d'Équilibre Territorial de l'Agglomération Paloise...).

La CALEOL est chargée d'examiner périodiquement les conditions d'occupation des logements en zone tendue : Elle a donné une suite favorable à 49 demandes d'adaptation au handicap en 2023 avec une prise en charge des travaux par l'OFFICE64. 75 aménagements ont été réalisés en 2023 suite à des décisions CALEOL 2023 et 2022.

Accompagner les locataires fragiles

Une équipe sociale de proximité

9 conseillères sociales accompagnent les locataires nécessitant un suivi personnalisé ayant des problématiques liées au logement (défaut d'hygiène, aide budgétaire, handicap et troubles de la santé mentale...). Elles préviennent et traitent les impayés de loyers en étudiant avec les locataires la gestion de leur budget afin de trouver des solutions de paiement (plan d'apurement, dossier de surendettement, demande d'aides FSL...).

23

accompagnements
dans le cadre
de baux glissants

37

AVDL (Accompagne-
ments Vers et Dans
le Logement)

62

Suivis de situation de
défaut d'hygiène ou
fort encombrement

Lorsque les problématiques subsistent, les gestionnaires contentieux engagent et suivent les actions judiciaires tout en continuant le partenariat avec les services sociaux et les instances locales afin de trouver une issue favorable au locataire de bonne foi. L'objectif de ce service est de favoriser le maintien dans les lieux des populations les plus fragiles.

222

Commandements
de payer

41

Décisions judiciaires
résiliant le bail

91

Assignations
en résiliation de bail

15

Expulsions

7

Reprises amiables

16

Mois de procédure
en moyenne

Le Pôle contentieux gère aussi les procédures de récupération des logements suite à décès du locataire (6 en 2023) et abandon du logement (5 en 2023), les contrôles de chaudières contentieuses (62 en 2023) et l'exécution des travaux nécessaires pour la conservation du logement (2 en 2023).

Accompagner le parcours résidentiel des locataires

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

Aménagement des logements pour les locataires en perte de mobilité ou en situation d'handicap

Pour répondre à la problématique de la perte d'autonomie et de mobilité, 75 aménagements (par exemple le remplacement de baignoires par des douches à l'italienne, l'amélioration de l'accessibilité ...) ont été réalisés sur l'année 2023.

Garantir la tranquillité résidentielle des locataires

Les agences de proximité interviennent dans cette mission sur un premier niveau. Puis le Service Prévention sociale et Contentieux prend le relais lorsqu'il s'agit de problèmes de voisinage récurrents ou graves. En 2023, une réorganisation a permis de renforcer la présence de l'Office sur le terrain (2 chargés de prévention et tranquillité résidentielle), de prévenir les risques de troubles à la tranquillité résidentielle et sécuriser le suivi des sollicitations et des procédures (1 gestionnaire de prévention et tranquillité résidentielle).

En 2023, les services de l'OFFICE64 ont enregistré 2500 sollicitations dans le cadre de l'atteinte à la tranquillité, sécurité, hygiène et non-respect du règlement intérieur. Parmi celles-ci, 850 concernent plus particulièrement les troubles du voisinage (290 sur le Béarn, 172 sur la Côte Basque Sud, 388 de l'agence Centre Ouest).

Maîtriser les loyers et les charges

L'OFFICE64 mène depuis plusieurs années une politique de faible augmentation de loyers afin de tenir compte des ressources de ses locataires. 404€ loyer moyen hors charges pour un T3.

404€

de loyer moyen
hors charges
pour un T3

TAUX D'IMPAYÉS DE L'EXERCICE

2,4%

(médiane Offices : 3%)

52%

de nos locataires sont
bénéficiaires d'une aide
au logement

Assurer une maintenance de qualité au quotidien

L'OFFICE64 est fortement engagé dans l'amélioration de la qualité de service rendu à ses locataires. L'entretien courant et les travaux de gros entretien réalisés par la DRC ont représenté 6,2 M€ en 2023.



L'entretien courant

Il concerne les travaux dans les parties communes ou les espaces extérieurs, ainsi que dans les logements occupés. Les agences sont chargées du suivi technique des réclamations afin d'assurer le confort quotidien des locataires.

14 960 réclamations techniques ont été enregistrées en 2023 (58% des sollicitations totales).

75 % des réclamations concernent les menuiseries, la plomberie ou l'électricité.

Les remises en état des logements vacants

Le coût s'élève à **1 420 € par logement**, dont près de **94 % sont pris en charge par l'Office**, en application du protocole d'accord sur les réparations locatives conclu avec les représentants des locataires. Les travaux concernent avant tout les papiers peints et les sols.

Avant leur départ, les locataires peuvent bénéficier d'une visite conseil ; elle leur permet de connaître les réparations locatives qui seront éventuellement à leur charge.

Un service d'astreinte

Il permet de traiter les problèmes techniques urgents en dehors des heures ouvrées, tous les jours 24h/24.

Près de **210** appels téléphoniques nécessitant une action ont été reçus en 2023.

Assurer la gestion des sollicitations des locataires

L'OFFICE64 s'est doté d'un **Portail Locataire** : c'est un outil d'échange incontournable avec le locataire.

C'est un **espace personnalisé, sécurisé et accessible 7j/7 et 24h/24** qui permet au locataire de modifier et de mettre à jour ses informations personnelles, de retrouver ses quittances de loyer, ses avis d'échéance, de payer en ligne son loyer, de créer et suivre ses sollicitations. Depuis son lancement, 69 % des locataires se sont inscrits et en 2023, près de 12 200 sollicitations ont été saisies par l'intermédiaire du portail locataire (48% des sollicitations totales).



L'entretien du patrimoine

Entretien le patrimoine aujourd'hui pour mieux répondre aux enjeux de demain.

En tant qu'acteur responsable du logement social, l'OFFICE64 dédie une partie de sa mission à l'entretien et la rénovation de son parc de logements dans les Pyrénées-Atlantiques. Si les enjeux sont principalement en faveur des locataires, ils le sont aussi pour le territoire et l'environnement.



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

L'OFFICE64 investit dans la réhabilitation de ses résidences dans une logique de développement durable et de maîtrise des charges.

Les objectifs sont multiples

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



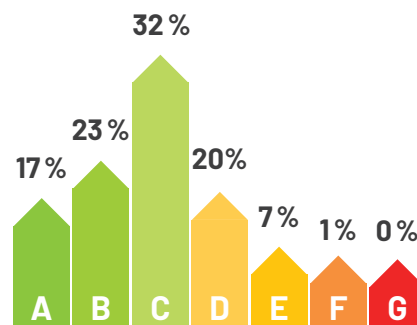
Des réhabilitations axées sur l'amélioration de la performance énergétique du parc

Le classement énergétique des logements de l'OFFICE64 montre que 93 % des logements sont situés entre les catégories A et D. 8 % des logements sont considérés comme énergivores (7 % en classe E et 1 % en classe F). À ce jour aucun ne fait partie de la catégorie G. Cette détérioration du classement est dû à la nouvelle méthode de calcul des DPE qui est en cours. Au niveau national, dans le parc locatif, 25 % des logements sont énergivores (E, F, G).

Le plan stratégique de patrimoine prévoit de traiter tous les logements de classe F et E en priorité, ce qui permettra un très bon classement du parc de l'OFFICE64.

De ce fait, l'OFFICE64 participe à :

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



RÉPARTITION
DES LOGEMENTS
PAR CLASSE
ÉNERGÉTIQUE

Résidences ayant fait l'objet d'une réhabilitation complète en 2023

Résidences pour lesquelles des travaux ont été démarrés, finalisés ou traités entièrement dans l'année en réhabilitation complète :

COMMUNE	RÉSIDENCES	TYPES*	NBRE LGTS
Anglet	Venise	LGT	50
Biarritz	Pioche	LGT	43
Bizanos	2, rue René Olivier	LGT	3
Gelos	Gaston Marsan (53 Chambres)	FJT	26
Jurançon	Gaston Cambot	LGT	110
La Bastide-Clairence	Hiribarne	LGT	7
Labastide-Villefranche	Le Sarraillhet	LGT	5
Orègue	Oarretxea	LGT	5
Orthez	Écureuil 1	LGT	16
Orthez	Écureuil 2	LGT	32
Orthez	St Bernard	LGT	36
Puyoô	L'Estibat (16 col et 3 pav)	LGT	19
Puyoô	Puyoo 6 pavillons	LGT	6

* Types : LGT (logement), FJT (foyer jeune travailleur).



3

L'OFFICE64 va plus loin dans l'expérience de ses locataires et innove dans les services proposés pour répondre à son principal objectif : plus d'utilité sociale.

L'OFFICE64, acteur de lien social

Dialoguer avec les locataires	29
Le co-hébergement solidaire	29
Aide à l'insertion professionnelle	30
Les animations dans les résidences	30
pour le bien vivre ensemble	

Dialoguer avec les locataires

Les locataires sont représentés par 4 locataires élus pour 4 ans. Ils siègent au Conseil d'Administration où ils expriment leur position sur l'ensemble des sujets.

Par ailleurs, toutes les associations représentatives des locataires siègent au Conseil de Concertation Locative. Il se réunit périodiquement afin de faire le point sur des sujets à l'échelle du patrimoine (programmes de travaux, les augmentations de loyers, la gestion quotidienne des logements, les charges locatives...)

Le plan de concertation locative 2023-2027 a créé 3 Conseils de Concertation locative territoriaux sur les secteurs de chacune des agences. Ils ont vocation à intervenir pour dialoguer sur des sujets à l'échelle d'une résidence ou d'un groupement de résidences du territoire de l'agence.

Enfin, des réunions régulières ont lieu avec les locataires : avant l'entrée dans leur logement lors des livraisons de programmes neufs, lors de programmes de réhabilitation ou de travaux impactant le cadre de vie...

4
locataires
représentants

4
années
de mandat

3
conseils
de concertations
locatives



Le co-hébergement solidaire

Dans le cadre de la loi Elan, l'OFFICE64 et le CROUS Bordeaux Aquitaine ont construit ensemble un projet expérimental innovant permettant de favoriser l'accès au logement des étudiants qui ne bénéficient pas d'un logement (universitaire ou autres) en raison d'une forte tension immobilière. Ainsi, un locataire sénior de plus de 60 ans peut sous-louer une chambre disponible de son logement (situation de sous-occupation) à un étudiant de moins de 30 ans moyennant une contrepartie financière modeste.

Ce dispositif nous permet d'offrir une offre nouvelle et adaptée aux étudiants tout en optimisant notre parc social sous-occupé.

10 cohabitations ont été formées en 2023 entre des séniors et des étudiants, soit 435 nuitées.

Les binômes ainsi formés témoignent de cette aventure solidaire et des liens intergénérationnels qui se tissent au travers de cette expérience.

**FAIRE BAISSER SON LOYER
C'EST IMPOSSIBLE**



Aide à l'insertion professionnelle

Sur la Côte Basque, le 1^{er} frein à l'emploi est le manque de logement. Sur la base de ce constat, nos équipes ont réfléchi à une autre manière de travailler l'accès à l'emploi : apporter du travail aux demandeurs d'emploi ayant déjà un logement. Les objectifs sont de capter une main d'œuvre locale déjà logée, répondre aux besoins spécifiques des entreprises (missions ponctuelles, travail saisonnier, emploi pérenne), accompagner les locataires vers une insertion professionnelle et les aider à retrouver une dynamique positive.

En 2023, 4 rendez-vous de l'emploi ont été organisés en pied d'immeuble de 4 résidences (Biarritz, Anglet, Hendaye, Saint-Jean-de-Luz) de notre patrimoine en partenariat avec l'agence ABL Emploi, France Travail, la Mission Locale, les SDSEI, les communes...

Ces rencontres ont eu un tel succès que nous avons décidé de renouveler ces RV de l'emploi en 2024 dans d'autres résidences de l'OFFICE64 et de réfléchir à un projet plus global sur l'accompagnement des locataires plus éloignés de l'emploi.



Les animations dans les résidences pour le bien vivre ensemble

La création d'un poste de Chargée de développement social et territorial en 2022 a permis de coordonner et développer en 2023 le partenariat local et les actions de prévention sur tout le territoire. Ainsi, de nombreuses animations ont été organisées dans les résidences avec les locataires en lien avec différents partenaires (Centres sociaux, les Compagnons Bâtisseurs, l'association Le savoir partagé...).

L'OFFICE64 encourage les initiatives des résidents favorisant le respect de l'environnement et de bien vivre ensemble (soutien financier de l'OFFICE64) comme les jardins partagés, les ateliers de compostage, la fête des voisins... Toutes ces actions participent à dynamiser les quartiers et réduire les incivilités.

OFFICE FONCIER SOLIDAIRE

Rapport d'activité

Lancés en 2016, les Offices Fonciers Solidaires (OFS) sont des organismes à but non lucratif, agréés par l'État. Ils ont pour objet d'acheter et de conserver la propriété des terrains sur lesquels seront situés les logements vendus en BRS.

Les OFS permettent de créer un parc pérenne de logements abordables pour pallier les problèmes de logements principalement en zone tendue.

L'OFFICE64, qui est agréé OFS, souhaite permettre au plus grand nombre d'accéder à la propriété.

En 2023, l'OFFICE64 a :

- **poursuivi ses études** et le montage de projets en BRS, en collaboration avec les collectivités territoriales.
Au total, ce sont 83 logements (12 résidences) qui ont fait l'objet d'études de faisabilité,
- **lancé l'ordre de service** pour 42 logements (4 résidences),
Voir détails dans le tableau ci-dessous.
- **œuvré pour la commercialisation** de 9 programmes en BRS (Voir la liste des programmes en page 21) et ayant abouti à la signature de 66 contrats de réservation,
- **poursuivi un travail d'information** auprès des élus et des acquéreurs potentiels.

COMMUNE	RÉSIDENCES	NBRE LGTS	MODALITÉS
Anglet	Eleonore	3	VEFA
Anglet	Le Clos Pardeilhan	16	MOD
Boucau	Les Barthes de l'Adour	12	MOD
Louhossoa	Eiheralde	11	MOD
TOTAL		42	

VEFA : Vente en l'état futur d'achèvement

MOD : Maitrise d'ouvrage directe

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023



un Toit pour **TOUS** pour un Toit

www.office64.fr