

FICHE 1

PROCHE DES TERRITOIRES, PROCHE DE VOUS



OFFICE 64
de l'Habitat
www.office64.fr

Avec un patrimoine immobilier de **plus de 10 000 logements**, l'OFFICE64 de l'Habitat est le premier bailleur social du département. Il a pour vocation de concevoir, produire, vendre et gérer des résidences afin de répondre aux attentes des élus locaux et aux besoins des populations locales.

Gouvernance

Date de création : 1951

Statut : Office Public de l'Habitat

Collectivité de rattachement :
Département des Pyrénées-Atlantiques

Président : Claude OLIVE,
Conseiller départemental
du canton de Bayonne 1

Directeur Général :
Philippe ETCHEVERRIA

NOSSAVOIRFAIRE

Constructeur et gestionnaire de logement social, nos savoir-faire sont de bâtir et de réhabiliter mais aussi d'apporter une qualité de service au locataire

construire et aménager

- > logements locatifs sociaux : très social, social et intermédiaire
- > logements en accession à la propriété et en location-accession
- > opérations d'aménagement : aménagement du foncier (voiries et réseaux), vente de lots
- > locaux commerciaux ou d'activités
- > logements foyers (EHPAD, foyers pour personnes handicapées), résidences universitaires
- > logements spécifiques : logements pour saisonniers, logements intergénérationnels, gens du voyage

Vendre et accompagner

- > accession sociale : des prix de vente adaptés
- > un accompagnement personnalisé avec une garantie en cas d'accident de la vie
- > vente du patrimoine : pour permettre un parcours résidentiel aux locataires de l'Office

Louer et gérer

- > attributions de logements : un partenariat étroit avec les élus
- > une gamme de métiers diversifiée : conseiller logement, chargé de clientèle, conseiller social, référent tranquillité et sécurité, gardiens d'immeubles
- > une relation suivie avec les locataires : conseil de concertation locative, commission charges, journal des locataires, livret d'accueil
- > une qualité reconnue au travers de l'enquête de satisfaction

Entretenir et réhabiliter

- > un programme de maintenance ambitieux avec 14,5 millions d'euros d'investissement annuel pour l'entretien et la réhabilitation du patrimoine
- > des opérations de réhabilitation intégrant la problématique du développement durable et les économies d'énergie
- > une adaptation des logements au handicap et au vieillissement

ORGANISATION



205

collaborateurs



3

agences implantées sur le territoire :
Bayonne, Saint-Jean-de-Luz et Billère

CHIFFRES-CLES

au 31 décembre 2017



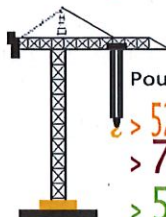
L'OFFICE 64 est présent

sur **150 communes**

Avec un patrimoine de

10 026 logements

8711 logements locatifs sociaux (351 résidences)
et 1315 logements foyers (38 établissements).



Pour 2018, il est prévu :

> **522** logements
en programmation

> **752** logements en chantier

> **512** logements livrés

FICHE I

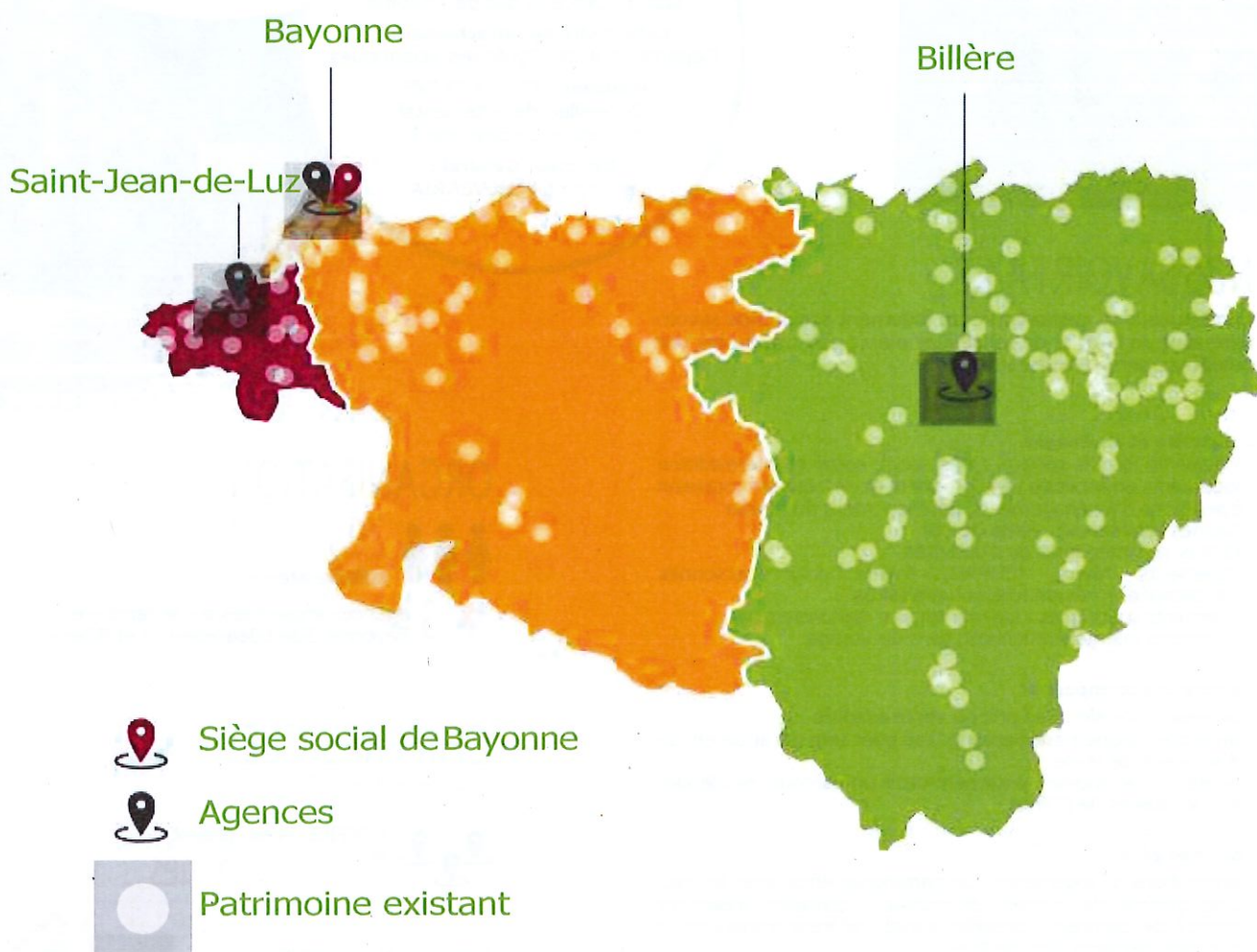
PROCHE DES TERRITOIRES,
PROCHE DE VOUS

PATRIMOINE

10 026 logements

150 communes couvertes

Répartition géographique du patrimoine locatif



- Agence de Saint-Jean-de-Luz
- Agence Centre Ouest
- Agence de Billère

FICHE 2

CONSTRUIRE ET AMÉNAGER



UNE RELATION DE PARTENARIAT AVEC LES COMMUNES

Soucieuse de répondre aux besoins croissants en matière de logement, la loi Solidarité et Renouvellement Urbains (SRU) renforce progressivement le relèvement du quota minimal de logements sociaux dans les zones géographiques de plus de 3500 habitants.

Dans le cadre de ses missions d'aménageur et de constructeur et afin de répondre aux préoccupations de développement des territoires, l'OFFICE64, engage son expertise technique, financière, administrative et juridique.

En maîtrisant l'urbanisation du territoire ainsi que les coûts du foncier, l'OFFICE64 intervient bien en amont des projets des communes - rurales ou urbaines - pour les aider à définir le programme le plus cohérent, dans un souci d'adaptation à chaque problématique, qu'elle soit foncière ou budgétaire.

Ainsi, à travers ces opérations d'urbanisme, les élus restent acteurs de leur territoire et de leur développement.

UNE EXPERTISE MAÎTRISÉE POUR TOUTES LES DEMANDES

Les projets d'aménagement réalisés par l'OFFICE64 de l'Habitat permettent l'urbanisation de nouveaux quartiers contenant notamment :

- › des programmes à usage locatif sociaux : PLAI, PLUS, PLS
- › des logements particuliers type foyers, résidences universitaires ou EPHAD
- › des zones mixtes d'habitat, sous forme de ZAC ou de lotissement.
- › des programmes d'accession à la propriété et en location accession

Toutefois, quelle que soit la problématique, l'OFFICE64 privilégie toujours la recherche d'un équilibre coût/qualité, notamment en faisant des choix quant aux technologies utilisées et en veillant au respect des exigences réglementaires de la construction.

PROCÉDURE TYPE DE DÉROULEMENT D'ÉTUDE DE FAISABILITÉ

PHASAGE	OBJECTIF
Rencontre de la collectivité	Identifier la demande
Visite du site	Préciser la demande
Analyse de la demande › foncier › réglementaire › cible de population › cible de produits	Définir un programme
Étude de réceptivité du foncier en fonction des règlements en vigueur	Déterminer une capacité
Montage financier sur la base de ratios tirés de nos opérations récentes et de l'analyse technique propre au site	Évaluer un coût
Maximiser les financements en relation avec les délégataires de l'aide à la pierre et autres financeurs *	Calculer les recettes
Mise au point d'un bilan financier	Équilibrer Dépenses - Recettes
Rencontre de la Collectivité	Présentation de l'Étude

Compte tenu de la couverture départementale de l'OFFICE64 et des nombreuses demandes d'études préalables en cours, le délai moyen est de **3 mois à partir de l'identification de la demande.**

*Financeurs

Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques, Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées, Communauté d'Agglomération Pays Basque, Collectivités, Caisse des Dépôts et Consignation,

Collecteurs 1% : (Alliance Territoire, CILGERE, ASTRIA...)

FICHE 2

CONSTRUIRE ET AMÉNAGER

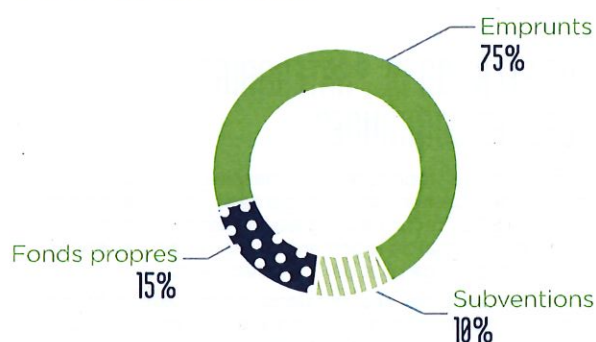


UN FINANCEMENT OPTIMISÉ ET ÉQUILIBRÉ

Afin de répondre à la nécessité de construire, différents partenaires et types de financement sont sollicités tel que :

- > des prêts de la Caisse des Dépôts et Consignations
- > des subventions : Etat, Région Nouvelle Aquitaine, Département des Pyrénées Atlantiques, EPCI, Communes, ...
- > des aides de Collecteurs 1% (moyennant réservations de logements)
- > des subventions des distributeurs d'énergie
- > ainsi que d'importants fonds propres de l'OFFICE64 de l'Habitat.

FINANCEMENT TYPE D'UNE OPÉRATION DE LOGEMENTS LOCATIFS



PRIX DE REVIENT (COÛT)

CHARGE FONCIÈRE

- > Foncier ou Bâtiment
- > Diagnostics et études de sols
- > Taxes locales
- > Frais de branchements (réseaux)
- > Démolition
- > Travaux de VRD
- > Fondations spéciales

TRAVAUX DE CONSTRUCTION

- > Travaux
- > Actualisation / Révision / Imprévus
- > Frais financiers

HONORAIRES ET DIVERS

- > Maîtrise d'œuvre
- > Autres intervenants (Contrôleur Technique...)
- > Assurances - Publicité - ...

PLAN DE FINANCEMENT (RECETTES)

SUBVENTIONS

- > État (par délégation)
- > Communauté d'agglomération, Communauté de Communes ou Commune
- > Département 64
- > Autres collectivités
- > Autres subventions

PRÊTS

- > Prêt CDC à la construction (40ans)
- > Prêt CDC foncier (50 ans)
- > Prêt 1%

FONDS PROPRES

OFFICE 64

FICHE 3

VENIRE ET ACCOMPAGNER



OFFICE 64
de l'Habitat
www.office64.fr

L'OFFICE64 s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique de développement de l'accès sociale à la propriété sur tout le département. Les programmes sont diversifiés et permettent de proposer des logements à des prix accessibles aux accédants



QU'EST CE QUE L'ACCESION SOCIALE A LA PROPRIÉTÉ ?

Elle concerne l'achat de sa résidence principale. L'accès sociale est encadrée réglementairement et s'accompagne d'une sécurisation renforcée.

DEUX 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 2 années d'exonération de taxe foncière.
- **Une accession différée ou progressive : la location-accession (PSLA).**
Accompagné par l'OFFICE64, le client peut grâce à cette formule, se tester dans son projet d'achat et se sentir sécurisé de ce fait. Pendant la phase locative, il paiera son loyer (droit d'usage du logement) ainsi qu'une part acquisitive, qui constituera son apport personnel lors du passage à la phase accession. Les principaux avantages : un taux de TVA à 5,5% et une exonération de taxe foncière pendant 15 ans.

QUELS SONT LES ENJEUX ?

- Promouvoir une accession à prix maîtrisé,
- Concevoir des logements confortables, fonctionnels et adaptés à la demande,
- Intégrer le programme dans son environnement,
- Conseiller, accompagner et sécuriser financièrement les acquéreurs.

L'ACCESION SOCIALE A LA PROPRIÉTÉ : UN DISPOSITIF ENCADRÉ ET RÉGLEMENTÉ

Par le respect des plafonds de revenus
(revenus imposables N-2)

Composition familiale	Accession sociale à la propriété (Zone B et C)	Prêt Social Location Accession ou PSLA (Zone B et C)
1 couple avec 2 enfants	56 296 €	40 812 €

Par des prix de vente plafonnés au m²*

ZONE	Plafonds de prix de vente HT
B1	2 755 €
B2	2 404 €
C	2 103 €

*Le code de la construction impose aux seuls organismes HLM de vendre sous plafonds de prix de vente au m² de surface utile (soit la surface habitable + la moitié des annexes.)

FICHE 3

VENDE ET ACCOMPAGNER

L'OFFRE

L'offre est complète puisqu'elle permet de satisfaire à la fois la demande des locataires mais aussi celle des collectivités locales en allant du petit collectif aux pavillons jumelés ou encore du terrain nu aux locaux professionnels.



La force de l'OFFICE64 : l'accompagnement et la sécurisation du client

UN ACCOMPAGNEMENT, DU PLAN DE FINANCEMENT À LA REMISE DES CLÉS

Le service d'accompagnement du client est fortement présent tout au long du parcours d'achat. Ainsi, l'équipe commerciale de l'OFFICE64 aide l'acquéreur à chaque étape.

Tout d'abord dans la lecture du plan de financement, le service conseille et présente l'ensemble des financements dont le client peut disposer. Mais il l'alerte également sur les points à ne pas négliger : l'assurance, les garanties des banques, les intérêts intercalaires...

Le commercial guide le client dans le choix du logement (superficie, orientation, niveau...). Il lui permet aussi d'en personnaliser les prestations, par le choix des coloris par exemple.

Le service commercial conseille le client dans toutes les étapes et l'informe sur son futur statut de copropriétaire, le cas échéant, et sur les droits et obligations qui en découlent.

Le client sait que le service commercial est à son écoute et qu'il peut le contacter à chaque étape.

UNE ACCESSION SÉCURISÉE

Un dispositif offert au client après l'achat s'il rencontre des difficultés (séparation, perte d'emploi, invalidité, etc...) qui s'articule autour de :

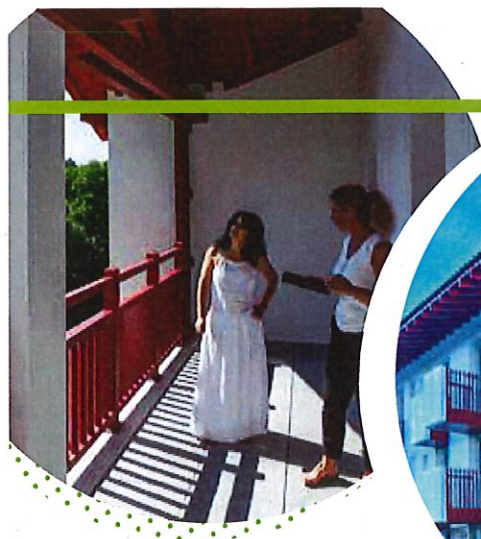
- › une garantie de revente : l'éventuelle perte financière est prise en charge en partie,
- › une garantie de rachat : qui assure aux clients la possibilité de revendre leur bien à l'OFFICE64 à un minimum garanti,
- › une garantie de relogement : qui permet une offre de relogement dans le parc locatif de l'OFFICE64 (sous réserve du respect des plafonds de ressources).

DES CLAUSES ANTI-SPÉCULATIVES

Les actes de vente intègrent des clauses visant à encadrer la revente pendant un délai de 10 ans et éviter la spéculation. Compte tenu de leur caractère temporaire et en contrepartie des aides des collectivités publiques, elles se justifient.

LA VENTE DE PATRIMOINE

Le rôle du service accession est aussi d'encourager la vente du patrimoine aux locataires en place et de favoriser leur parcours résidentiel. Ainsi, en collaboration avec les communes d'implantation, il est proposé de mettre en vente de préférence, les pavillons (afin d'éviter la copropriété) et des biens situés dans les zones non tendues.



DES LOGEMENTS ADAPTÉS AUX RESSOURCES DES LOCATAIRES

Avec des loyers modérés ouvrant droit à une aide au logement (APL), le patrimoine de l'OFFICE64 apporte une réponse adaptée aux besoins des ménages dans un secteur qui peut être extrêmement tendu.

De plus, grâce à une politique volontariste visant à limiter les augmentations de loyers et avec une attention particulière portée à la maîtrise des charges locatives, notre organisme joue pleinement son rôle de bailleur social.

Enfin, comme dans toutes les habitations à loyer modéré, le principe du « droit au maintien dans les lieux » fixe des conditions très encadrées pour que l'OFFICE64 puisse mettre fin au contrat de location. Il s'agit d'offrir une sécurité aux ménages modestes en les protégeant des aléas de la vie.

DES RÈGLES D'ATTRIBUTION ENCADRÉES

- nécessité d'être français ou être autorisé à séjourner régulièrement sur le territoire.
- bénéficier de ressources annuelles imposables qui ne dépassent pas les plafonds maximum réglementés

Sur ce dernier critère, 70% de la population (donnée nationale) peut prétendre à un logement social. Notre parc immobilier s'adresse ainsi à une population modeste mais pas exclusivement à sa composante la plus pauvre.

La désignation des bénéficiaires des logements est établie par une Commission d'Attribution. Composée de 6 administrateurs de l'OFFICE64, dont un représentant des locataires, ses décisions sont souveraines. Le maire de la commune, où une opportunité se présente, est par ailleurs membre de droit de la Commission.

Compte tenu de l'étendue du patrimoine géré par l'OFFICE64, deux commissions ont été instituées : une à Bayonne et l'autre à Billère.

UNE GESTION DE PROXIMITÉ

En ce qui concerne la gestion quotidienne de ses logements, l'OFFICE64 a opté depuis plusieurs années pour un service de proximité.

Il existe trois agences :

- une à St Jean de Luz pour les résidences de la Côte Basque Sud (2281 logements)
- une à Billère pour le patrimoine béarnais (2324 logements)
- et la dernière à Bayonne pour le reste du département (4055 logements).

Encadrés par des responsables dynamiques, des agents compétents en matière technique (15 chargés de clientèle) mais aussi dans le domaine social (8 conseillères sociales et 2 médiateurs) sont quotidiennement au service des locataires.

Sur le terrain, ce sont plus de 70 employés d'immeubles qui assurent l'entretien des résidences et permettent un lien entre les habitants et l'OFFICE64.

Ce rapport et le dialogue régulier que notre organisme favorise avec les locataires, en particulier avec leurs représentants, manifestent la volonté d'une gestion à dimension humaine.



Pour que le contact ne soit pas rompu le soir, le week-end et les jours de fermeture des bureaux, un service d'astreinte fonctionne pour répondre en cas de pannes collectives ou d'événements majeurs.

La dernière enquête fait état de 93% de locataires satisfaits de l'OFFICE64. Cette reconnaissance ne peut que nous encourager à poursuivre notre action en faveur de la qualité du service rendu aux usagers.

FICHE 5

ENTREtenir ET AMÉLIORER LE PATRIMOINE



L'OFFICE64 met un point d'honneur à maintenir et à entretenir la qualité de son patrimoine. Cette politique volontariste est rendue possible grâce au travail de collaboration de différents services dédiés au confort des locataires.



ENTRETIEN, SÉCURITÉ ET PRÉVENTION AU QUOTIDIEN - LA PROXIMITÉ DU SERVICE RELATION CLIENTÈLE

- › avec ses trois agences, le Service Relation Clientèle de l'OFFICE64 **s'assure du confort quotidien des locataires.**
- › hormis les menues réparations qui incombent aux résidents, l'OFFICE64 intervient sur la maintenance d'un certain nombre d'équipements (pannes d'électricité dans les parties communes, fuites sur alimentation d'eau, ...).
- › **afin d'être le plus réactif possible**, les agences de proximité du Service Clientèle passent commande auprès d'entreprises engagées auprès de l'OFFICE64 qui ont été sélectionnées préalablement sur appel d'offres.

MAINTENANCE DU PATRIMOINE - L'ENGAGEMENT DU PÔLE PRODUCTION MAINTENANCE

- › Ce service est, quant à lui, chargé de **planifier les gros travaux**. Ceux-ci sont définis selon un programme d'entretien lié à la vétusté des cycles de vie des matériaux (ravalement des façades, peinture des boiseries, réfection des voiries, changement des chaudières,...), mais aussi en réponse au Grenelle de l'environnement par d'importants travaux thermiques permettant de réaliser des économies d'énergie pour les locataires.
- › L'objectif de l'OFFICE64 est d'être particulièrement performant, non seulement dans le maintien du niveau du confort de ses résidences, mais également dans **l'adaptation aux nouveaux besoins de nos résidents** (vieillesse, handicap, ...), aux nouvelles réglementations thermiques (RT 2012, ...) et aux nouvelles normes (sismique, ...)
- › Les visites annuelles des résidences permettent de constater l'état réel du patrimoine sur place et d'établir le planning des travaux le plus adapté.
- › L'OFFICE64 finance la plupart de ses interventions, comme le remplacement de composants (volets, toitures, électricité, plomberie, ...) et notamment les travaux de sécurité et de rénovation thermique des bâtiments. Les financements sont réalisés sur la base de fonds propres et / ou d'emprunts.
- › Dans des cas limités, des augmentations de loyers éventuelles sont possibles et répercutées en contrepartie d'un meilleur confort quotidien pour les locataires.
- › Le **Plan Stratégique du Patrimoine (PSP)** est l'outil de pilotage des travaux de réhabilitation. Une priorité a été donnée pour la rénovation énergétique du patrimoine en partenariat avec le bureau d'études Nobatek.

