Vivre ici

xlhabitat.org

LE MAGAZINE D'XLHABITAT
votre Office Public de l'Habitat des Landes

N°11 / mars 2020

À VOTRE SERVICE

Des gardiens proches de vous au quotidien

QUARTIER LIBRE

« Vivre à domicile » : un nouveau service public pour préserver l'autonomie des personnes âgées

ÇA M'INTÉRESSE

Résultats de l'enquête de satisfaction

NOS LOCATAIRES ONT DU TALENT

Jacqueline Gallardo, créatrice de sacs à main et de bijoux

XLHabitat
Avancer ensemble, c'est penser à tous

Édito

Un budget 2020 qui traduit notre engagement en faveur des locataires et du territoire

Pour compenser la baisse des APL sans pour autant impacter les locataires, le gouvernement a demandé aux bailleurs sociaux de réduire leurs loyers sur la période 2020-2022. Cette réduction du loyer de solidarité (RLS) représente 1,3 milliard d'euros par an pour les bailleurs sociaux. L'effort demandé est conséquent. Pour XLHabitat, la RLS se traduira – uniquement pour 2020 – par une perte de recettes de 3,2 millions d'euros.

Par ailleurs, l'État instaure un nouveau mode de calcul des APL qui va supprimer les aides pour 600 000 personnes et les diminuer de 1000 € pour 1,2 million de ménages, pénalisant de fait les locataires dans l'accès au logement ou le maintien dans leur logement. Pour continuer à vous soutenir et à préserver votre pouvoir d'achat, le conseil d'administration a donc décidé de geler les loyers sur l'année 2020 mais aussi d'élaborer un budget 2020 cohérent avec cet objectif.

Ainsi cette année, nous allons dégager une enveloppe de 5,5 millions d'euros pour réaliser des travaux d'amélioration thermique dans 3 000 logements (travaux d'isolation, remplacement des chaudières et des radiateurs par des équipements plus performants) afin de réduire votre facture énergétique, de réduire vos charges et d'améliorer votre confort. Nous allons également consacrer 20,4 millions d'euros pour réaliser des travaux de réhabilitation dans 600 logements. Enfin, nous allons poursuivre notre politique d'investissement en constructions neuves : une enveloppe de 68,3 millions d'euros sera consacrée à la livraison de 450 logements afin de répondre aux besoins.

À l'heure où le logement social est de nouveau fragilisé par le projet de loi de finances 2020, il nous a paru essentiel de soutenir à la fois les locataires, les demandeurs de logements, le tissu économique local et le développement de notre territoire.

Xavier Fortinon
Président du Conseil départemental des Landes
Président d'XLHabitat, Office Public de l'Habitat des Landes

Sommaire

P. 3 / ACTUALITÉS

P. 4-6 / ÇA BOUGE PRÈS DE CHEZ VOUS
Zoom sur nos dernières livraisons et réhabilitations
Devenez propriétaire… tout en douceur !

P. 7 / QUARTIER LIBRE
« Vivre à domicile » : un nouveau service public pour préserver l'autonomie des personnes âgées

P. 8-9 / ÇA M'INTÉRESSE
Résultats de l'enquête de satisfaction

P. 11 / NOS LOCATAIRES ONT DU TALENT
Jacqueline Gallardo, créatrice de sacs à main et de bijoux

P. 12 / À VOTRE SERVICE
Des gardiens proches de vous au quotidien

Vivre ici / N°11 / MARS 2020
Le magazine d'XLHabitat, votre Office Public de l'Habitat des Landes

Directrice de la publication : Maryline Perronne / **Responsable de la communication :** Christelle Corolleur / **Comité de rédaction :** Maryline Perronne, Christelle Corolleur, Frédéric Halm, Sandrine Laffore, Laetitia Gautier, Jean-Philippe Dayon, Anne-Charlotte Mathière, Fabien Nadaud, Marie Lameiras, David Rocaboy, Elodie Merlet, Sabrina Martinez / **Rédaction :** Agence Bienvenue à Bord, Service communication d'XLHabitat / **Conception, réalisation :** Agence Bienvenue à Bord / **Crédits photos :** Pierre-Louis Douere, CD40 / **Impression :** Castay. Tirage : 10 300 ex. - N°ISSN : 2428-9868. Dépôt légal : mars 2020.

XLHabitat, 953 avenue du Colonel Rozanoff
BP 341, 40011 Mont-de-Marsan cedex
Tél. 05 58 05 31 31 / www.xlhabitat.org

PEFC 10-31-2934 Certifié PEFC pefc-france.org
IMPRIM'VERT®

Actualités

Le 3919 : le numéro d'aide aux femmes victimes de violences

Les chiffres sont glaçants. Chaque année, 219 000 femmes entre 18 et 75 ans sont victimes de violences physiques et/ou sexuelles commises par leur ancien ou actuel partenaire. En 2018, 121 femmes ont été tuées par leur conjoint ou ex-conjoint et 21 enfants mineurs sont décédés, tués par un de leurs parents dans un contexte de violences au sein du couple.
Que faire lorsqu'une femme est victime de violences ? Il existe un numéro d'écoute national destiné aux femmes, à leur entourage et aux professionnels. C'est le 3919. Anonyme, accessible, gratuit depuis un poste fixe ou un téléphone mobile, ce numéro national garantit une écoute, une information, et, en fonction des demandes, une orientation adaptée vers les dispositifs locaux d'accompagnement et de prise en charge.

Arrêtons les violences

Que vous soyez témoin ou victime, n'hésitez pas à appeler le 3919. Vous bénéficierez d'une écoute attentive et aidante, accessible 7 jours sur 7, de 9 h à 22 h du lundi au vendredi et de 9 h à 18 h les samedis, dimanches et jours fériés. Les écoutantes du 3919 travaillent en lien avec un réseau de professionnels et d'associations nationales luttant contre les violences faites aux femmes.

APL : ce qui change à partir du 1er avril

Initialement prévu le 1er janvier 2020, le nouveau calcul des Aides Personnalisées au Logement (APL) sera finalement effectif à partir du 1er avril 2020 (vous le retrouverez sur votre avis d'échéance d'avril 2020). Votre aide sera alors calculée sur la base de vos revenus des douze derniers mois et non plus sur les revenus d'il y a deux ans. Par ailleurs, ce calcul sera réactualisé tous les 3 mois afin de tenir compte de l'évolution de vos ressources. Ainsi, vos APL des mois d'avril, mai et juin 2020 seront calculées en fonction des revenus perçus entre mars 2019 et février 2020.
Tout ne change pas avec cette réforme : l'APL sera toujours directement versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) à XLHabitat qui la déduit de votre loyer du mois. Par ailleurs, le mode de calcul, la nature des ressources et les barèmes pris en compte restent les mêmes. Vous n'avez aucune démarche à faire, sauf si la Caf vous le demande.

La fête des voisins, c'est le 29 mai !

La fête des voisins approche et c'est le moment de la préparer ! Dès à présent, vous pouvez noter la date sur votre agenda, en parler à vos voisins mais aussi à vos représentants des locataires ou à votre gardien. Sachez qu'XLHabitat est, cette année encore, partenaire de l'évènement et peut vous aider à faire de cette fête des voisins 2020 un vrai moment de convivialité et de partage. N'hésitez pas à demander des conseils ou du matériel auprès de votre gardien ou bien à nous contacter au 05 58 05 31 80 ou par mail à contact@xlhabitat.org

Petite recette du bien vivre ensemble

J'appelle ma mairie pour connaître l'emplacement de la déchetterie la plus proche

+

Je ne laisse pas mon vieux canapé sur le palier (ni sur le parking ou les espaces communs)

+

Je dépose mes encombrants à la déchetterie

=

Je garde ma résidence accueillante toute l'année !

Architecte : Denis Allemang

34 nouveaux logements à Saint-Paul-lès-Dax

Livrée en janvier 2020, la résidence La Châtaigneraie est située à cinq minutes en voiture du centre-ville de Saint-Paul-lès-Dax, dans un environnement vert et calme, proche des commerces et des écoles. Elle se compose d'un bâtiment collectif en R+1 de 26 logements (16 T2 et 10 T3) avec ascenseur et d'un ensemble de huit maisons mitoyennes en duplex (2 T3 et 6 T4). Chaque logement collectif dispose d'une place de stationnement couverte ; chaque logement individuel possède un garage et une place de parking. Très pratique au quotidien, la résidence accueille un local à vélos.

Des logements lumineux et tout confort

Orientés plein sud pour la moitié des logements collectifs et l'intégralité des maisons individuelles, les logements de la résidence bénéficient d'un apport optimal de la lumière naturelle et d'une orientation qui favorise les économies d'énergie. Tous se prolongent d'un balcon ou d'une terrasse pour profiter des beaux jours, et d'un cellier extérieur ou intérieur. Côté chauffage, les logements sont équipés d'une chaudière individuelle gaz.

Coût de l'opération : 3 703 603 € HT
Subvention État : 74 792 €
Subvention Département des Landes : 115 600 €
Subvention Communauté d'agglomération du Grand Dax : 102 000 €
Subvention Ville de Saint-Paul-lès-Dax : participation à l'achat du terrain

Marie-Hélène Versapuech, locataire d'un logement collectif

« J'avais vu le logement sur plan et j'avais un peu peur de le trouver petit. Mais en fait non, c'est très spacieux et bien agencé. J'ai été agréablement surprise. Quand j'ai emménagé, le 20 janvier, tout était nickel, le sol, les sanitaires, même les vitres. Je me suis dit waouh ! J'ai trouvé la résidence très agréable et le logement vraiment joli. J'ai un grand balcon, un cellier très pratique où j'ai installé mon frigo et mon lave-linge pour gagner de la place dans la cuisine. C'est très bien et puis c'est calme. On n'entend pas de bruit. »

Réhabilitation de 306 logements à Saint-Pierre-du-Mont

La réhabilitation de La Moustey à Saint-Pierre-du-Mont s'inscrit dans le cadre de la convention sur le nouveau programme national de renouvellement urbain de l'agglomération montoise (NPNRU) signée fin 2018. Construit dans les années 70 et réhabilité début 2000, le quartier de La Moustey compte 18 bâtiments qui s'articulent autour d'un espace central propice au vivre ensemble. Petits commerces, équipements sportifs et éducatifs, médecins, régie de quartier. Ici, tout est à proximité. Mais tout n'est suffisamment pas mis en valeur…

Changer l'image du quartier

L'objectif de la réhabilitation des 306 logements du quartier de La Moustey est de requalifier l'image du quartier par une intervention conjointe de la mairie et d'XLHabitat. Dans ce cadre, XLHabitat se charge de la résidentialisation des immeubles par la réfection des cages d'escalier (peintures et remplacement des éclairages), l'amélioration des entrées d'immeubles (accès PMR, remplacement des portes et sécurisation des accès) et le traitement des pieds d'immeuble (plantations). La réfection des peintures des cages d'escalier est réalisée par les Compagnons Bâtisseurs avec des chantiers d'insertion qui ont commencé fin 2018 et se termineront fin 2020. Le coût de l'opération de résidentialisation s'élève à 1 674 640 € et bénéficie d'une subvention ANRU de 608 960 €. D'autres travaux sont également prévus : la réfection complète du chauffage collectif, le remplacement des portes d'entrée des appartements au second trimestre 2020, la réfection de l'éclairage des parties communes au second trimestre 2020, la réfection des étanchéités des toitures terrasses en 2020/2021 et le ravalement des façades en 2021-2022.

Faire des économies d'énergie

« La réfection complète du chauffage collectif, qui a commencé en juillet 2019 et s'est terminée début mars, va permettre de réaliser des économies d'énergie et donc de réduire les factures des locataires », explique Joël Quillacq, chargé des économies d'énergie au sein d'XLHabitat. « Les travaux engagés ont permis de remplacer les deux chaudières existantes de la chaufferie par des chaudières gaz à condensation plus efficaces mais aussi de remplacer le réseau souterrain d'eau chaude pour les radiateurs, qui compte quatre kilomètres de tubes en acier » poursuit-il.

Devenez propriétaire... tout en douceur !

XLHabitat et Le COL vous proposent de devenir propriétaire d'un logement neuf à un prix abordable, tout en bénéficiant de conditions préférentielles et sécurisées.

Vue de la future résidence « La Tuilerie » à Aureilhan

4 maisons individuelles mitoyennes en PSLA à Aureilhan

Livrée au cours du 1er trimestre 2021, la résidence « La Tuilerie » accueillera 4 logements en location-accession :

- 2 T3 de plain-pied de 67 m² chacun avec jardin. Prix du logement : 142 000 € TTC
- 2 T4 en duplex de 80 m² chacun avec jardin : à partir de 163 000 € TTC

À ce jour, 3 logements sont déjà réservés. Ne tardez pas pour réserver le vôtre !

Avec le prêt social de location-accession (PSLA), **vous louez d'abord un logement dont vous devenez ensuite propriétaire**. Ainsi, vous payez chaque mois une redevance, composée d'une indemnité d'occupation (l'équivalent d'un loyer) et d'une épargne (qui sera déduite du prix de vente). Après deux ans maximum de location, vous devenez propriétaire.

Les avantages : TVA à 5,5 %, exonération de taxe foncière pendant 15 ans, prix de vente plafonné et garantie de rachat pendant 15 ans en cas « d'accident de la vie ».

Ces logements vous intéressent ? Contactez Muriel Mas au 06 49 00 69 42 ou sur muriel.mas@xlhabitat.org

Vue de la future résidence « La Paloméra » à Ondres

25 logements collectifs du T2 et T4 en BRS à Ondres (en partenariat avec Le COL)

Située au sein de l'éco-quartier « Les 3 fontaines », la résidence « La Paloméra » comptera 25 logements (du T2 au T4) bénéficiant chacun de deux places de parking et d'un espace extérieur. Sa livraison est prévue au cours du 1er trimestre 2022.

- Exemple de T2 : 43 m² avec balcon, cellier et 2 places de parking : 102 000 € TTC et 53 € par mois de redevance foncière.
- Exemple de T3 : 67 m² avec balcon, cellier et 2 places de parking : 159 000 € TTC et 81 € par mois de redevance foncière.
- Exemple de T4 : 91 m² avec balcon, cellier et 2 places de parking : 227 000 € TTC et 104 € par mois de redevance foncière.

Le bail réel solidaire (BRS) est un nouveau dispositif qui fait baisser le prix des logements entre 15 et 30 % de leur valeur en vous permettant de devenir propriétaire du bâti tout en restant locataire du terrain. Vous devez donc acquitter, en plus de votre mensualité d'emprunt, une redevance correspondant au droit d'occupation du terrain et aux frais de gestion du propriétaire du terrain.

Les avantages : TVA à 5,5 % et abattement de 30 % de la taxe foncière.

Ces logements vous intéressent ? Contactez Carole Claveau du COL au 06 46 88 95 60 ou sur c.claveau@le-col.com

Avec le PSLA et le BSR, des critères sont cependant à respecter : vos revenus doivent être inférieurs à certains plafonds et vous devez faire du logement votre résidence principale.

« Vivre à domicile » : un nouveau service public pour préserver l'autonomie des personnes âgées

Le département des Landes et La Poste ont développé le service public délégué « Vivre à domicile » pour permettre aux personnes âgées ou vulnérables de préserver leur autonomie le plus longtemps possible.

Afin de prévenir la perte d'autonomie et de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées de plus de 60 ans ou en situation de handicap ou atteintes d'une maladie chronique, le département des Landes et La Poste ont créé XL Autonomie, société qui propose un nouveau dispositif d'accompagnement. Baptisé « Vivre à domicile » et destiné aux habitants des Landes, il offre un bouquet de services qui combine à la fois les nouvelles technologies (tablette numérique, éclairage nocturne automatisé, jeux cognitifs digitaux et téléassistance) et un accompagnement personnalisé (visite de lien social par le facteur, portage de médicaments à domicile).

Un dispositif qui a fait ses preuves

Le service « Vivre à domicile » a été expérimenté pendant deux ans auprès de 43 seniors landais dans le cadre d'une convention de Recherche et Développement signée en novembre 2016. Il s'agissait alors de tester un dispositif de suivi personnalisé pour les personnes âgées fragiles basé sur la technologie et l'accompagnement humain. Résultat, l'expérimentation a été concluante – les seniors se sont montrés satisfaits de la qualité de l'accompagnement proposé – et le service a été déployé sur l'ensemble du territoire des Landes.

En pratique

– Une démarche personnalisée : bilan initial réalisé à domicile par un évaluateur professionnel (1h30).
– Une exigence éthique : préconisation de services adaptés aux besoins de la personne âgée et à ses attentes.
– Un service accessible : mise en œuvre du service à domicile et aide à l'utilisation des équipements.
– Une approche évolutive : le dispositif s'ajuste dans le temps en fonction des besoins.

Un accompagnement humain

La personne est suivie par un accompagnant qui se met à son écoute, vient prendre de ses nouvelles régulièrement, l'accompagne dans l'utilisation des services et transmet ses besoins complémentaires auprès des acteurs locaux compétents.

Combien ça coûte ?

« Vivre à domicile » est proposé sous la forme d'un abonnement mensuel forfaitaire de 30 € TTC éligible au crédit d'impôt relatif aux services à la personne (soit 15 € TTC / mois de reste à charge). Ce montant inclut déjà les aides sociales prises en charge par les financeurs publics. **Pour en savoir plus sur ce service, vous pouvez appeler le 05 58 41 90 84 ou envoyer un mail à xl.autonomie@laposte.fr**

Des solutions concrètes

Résultats de l'enquête de satisfaction

Les résultats de la dernière enquête de satisfaction montrent que vous êtes globalement de plus en plus satisfaits d'XLHabitat.

88,9 %
satisfaction globale en hausse : 88,9 % en 2019 contre 84 % en 2016

79 %
des locataires sont satisfaits de leur résidence

89 %
des locataires sont satisfaits du rapport qualité/prix de leur logement

90,9 %
des locataires sont satisfaits de l'accueil et de l'écoute d'XLHabitat

69,2 %
des locataires sont satisfaits de la gestion des demandes d'intervention

68 %
des locataires sont satisfaits de la propreté de la voirie et des espaces publics

Tous les 3 ans, XLHabitat organise une enquête de satisfaction pour évaluer la qualité de ses services et identifier les points à améliorer. Réalisée par Effitel et par téléphone en octobre 2019 auprès d'un échantillon représentatif de 1970 locataires (soit près de 20 % des locataires de l'Office), l'enquête révèle qu'XLHabitat est un bailleur apprécié de ses locataires (88,9 % de locataires satisfaits), avec une satisfaction globale en légère hausse par rapport à 2016 (+ 4,9 points). Bien classé par rapport aux autres organismes, XLHabitat est également recommandé par un locataire sur quatre.

Ce que vous appréciez dans une large majorité

– **L'accueil et l'écoute** d'XLHabitat (facilité d'accès au bon interlocuteur, amabilité, compréhension de la demande, qualité des réponses apportées) : 90,9 % de locataires satisfaits

– **Les résidences** (rapport qualité/prix, montant du loyer et des charges, service internet, équipements) : 79,4 % de locataires satisfaits

– **Les relations de voisinage** : 79,2 % de locataires satisfaits (+ 1,2 point)

– **La tranquillité de votre résidence** : 78,5 % de locataires satisfaits (+ 5,5 points)

– **Le fonctionnement des équipements** des parties communes : 81 % de locataires satisfaits (+ 5 points)

– **Votre logement** : 81,6 % de locataires satisfaits (+ 1,6 point)

– **Les interventions techniques** : 90,1 % des locataires sont satisfaits du respect du rendez-vous, 78,5 % de la rapidité de l'intervention et 79,4 % de la qualité de l'intervention

– **L'information et la communication** : 85,1 % des locataires sont satisfaits. 93,6 % des lecteurs sont satisfaits du magazine dédié aux locataires (« Vivre ici »).

– **L'accueil des nouveaux entrants** : 82,3 % de locataires satisfaits

Les points de vigilance identifiés

– **La tranquillité du quartier** (73,4 %, soit + 0,4 point, ce qui est perfectible) et la qualité de vie du quartier (75,8 % de locataires satisfaits, soit - 3,2 points)

– **La propreté des parties communes** apparaît perfectible (25 % d'insatisfaits), mais reste dans la moyenne haute des bailleurs sur ce sujet. L'insatisfaction trouve sa source pour près de 1 cas sur 2 dans le mauvais comportement des habitants, dans 1 cas sur 3 par un défaut de qualité du nettoyage

– **La propreté de la voirie** et des espaces publics (68 % de satisfaits)

– **La gestion de la demande** (69,2 % soit - 1,8 point) : clarté des réponses apportées (74,9 %), rapidité des réponses (68,6 %), suivi de la demande (66,2 %) et de son traitement (65,4 %)

Les axes de travail

L'enquête de satisfaction vient conforter le diagnostic Habitat-Qualité-Services (HQS), point de départ de la démarche de labellisation Quali'Hlm® dans laquelle XLHabitat s'est lancé. Ce diagnostic sert à élaborer le plan d'actions d'amélioration qui sera mis en œuvre sur les thématiques suivantes : l'état et la propreté des logements (satisfaction de 74,3 % soit - 0,7), la propreté des parties communes et la mise en œuvre de la visite de courtoisie. XLHabitat travaillera sur la gestion globale des demandes d'intervention technique et locative (69,2 % soit - 1,8 point), le suivi et le traitement des demandes d'intervention technique et locative (30 % des locataires ont dû relancer XLHabitat pour obtenir une réponse), l'accueil des nouveaux entrants ainsi que la tranquillité résidentielle et la qualité de vie dans le quartier. Sur ce point, XLHabitat a recruté une gestionnaire des troubles de voisinage.

XLHabitat
Avancer ensemble, c'est penser à tous

LAISSER SON VIEUX CANAPÉ SUR SON PALIER,

C'EST COMME PRENDRE SA DOUCHE TOUT HABILLÉ,

ÇA S'FAIT PAS !

BOUGEZ-VOUS !
ALLEZ À LA DÉCHETTERIE !

JE CONTACTE XLHABITAT AU 05 58 05 31 80 OU MA MAIRIE
POUR CONNAÎTRE L'EMPLACEMENT DE LA DÉCHETTERIE LA PLUS PROCHE

Locataire au sein de la résidence Beau Soleil à Mimizan, Jacqueline Gallardo est une ancienne couturière qui n'a rien perdu de sa dextérité. Aujourd'hui, elle réalise des sacs à mains et des bijoux en pierres naturelles qu'elle offre à ses proches.

Jacqueline Gallardo, créatrice de sacs à main et de bijoux

« Mon père disait que j'avais des mains d'or », confie Jacqueline Gallardo. Il faut dire que Jacqueline a commencé des études de couture dès 14 ans et qu'elle a réussi à obtenir son CAP à 17 ans. De fil en aiguille, cette pro du surfilage[1] a intégré l'armée à 20 ans pour devenir réparatrice de parachutes (ce qui lui a donné l'occasion de tester le saut en parachute !). Elle a ensuite travaillé à l'usine mais aussi dans des magasins comme le Printemps à Paris (au rayon des tissus, forcément !). Et pour occuper son temps libre, elle n'a jamais cessé de coudre. « J'ai toujours aimé le dessin et la couture, explique-t-elle. J'ai fabriqué des poupées chiffons, des coussins en soie et même une robe de mariée ». Depuis qu'elle est à la retraite, Jacqueline continue la couture. « Comme j'avais des tissus à la cave, j'ai décidé d'en faire des sacs à mains. J'ai regardé des tutoriels sur Youtube et je me suis lancée ». Pochettes en velours, sacs à mains matelassés… avec sa petite machine à coudre achetée il y a plus de vingt ans, Jacqueline confectionne des créations uniques qu'elle offre à ses proches. Mais ce n'est pas tout. Pour passer le temps, elle s'est également mise à créer des bijoux à partir de pierres naturelles, comme le quartz ou l'améthyste, qu'elle monte sur du fil de cuivre ou d'argent pour en faire des colliers, des boucles d'oreille, des bracelets et des bagues. Comme elle aime apprendre, là aussi, elle a regardé des « tutos » sur Internet pour connaître les bonnes techniques.

Et quand on lui demande d'où vient son amour des pierres naturelles, elle nous raconte l'histoire de pierres qu'elle a trouvées dans une rivière de Nouvelle-Calédonie, puis taillées, dégrossies et fait briller elle-même pour en faire un jeu de solitaire de 48 pièces… Assurément, Jacqueline a des mains d'or !

Vous avez du talent et l'envie de partager votre passion ?
Contactez-nous au 05 58 05 31 80 ou par mail à contact@xlhabitat.org. Votre contribution pourra paraître dans un prochain numéro !

1) Le surfilage permet d'éviter l'effilochage des bords coupés des tissus tissés.

Des gardiens proches de vous au quotidien

Interlocuteurs privilégiés au sein des résidences, les gardiens sont à l'écoute des locataires pour trouver des solutions à leurs problèmes et entretenir un lien social indispensable au bien vivre ensemble. Portraits croisés de Laurence Soyeux et Bruno Penninck, nouvellement arrivés chez XLHabitat.

Depuis septembre 2019, Laurence Soyeux travaille en binôme avec Marc Pawlak à la résidence Cuyès à Dax. Comme tous les gardiens des résidences XLHabitat, elle a plusieurs casquettes. Elle assure l'entretien courant de la résidence, contrôle le bon fonctionnement des équipements, organise les visites des logements à louer, réalise l'état des lieux, contrôle les travaux réalisés sur le site, intervient en cas de troubles du voisinage, donne des informations aux locataires et recueille leurs doléances. « En fonction du problème du locataire, je fais intervenir un technicien sur place pour les petits travaux ou je contacte les entreprises pour les réparations et les dépannages plus complexes », explique-t-elle. Cette polyvalence demande de mobiliser des compétences à la fois techniques, sociales, relationnelles et administratives, dans des situations qui demandent de savoir prendre des initiatives cohérentes avec la stratégie de l'organisme.

À l'écoute des locataires

De son côté, Bruno Penninck, gardien de la résidence La Pignada à Dax depuis mars 2019, a un rituel bien rôdé : « Tous les matins, après avoir rappelé les locataires qui ont laissé un message en mon absence et traité les doléances, je fais un tour de la résidence pour m'assurer qu'il n'y a pas de dégradations ou de déchets par terre, je contrôle le nettoyage et l'éclairage des parties communes, je nettoie l'aire de jeux des enfants, je fais des réparations électriques, je m'occupe du suivi des réparations effectuées par les entreprises et je commande les pièces nécessaires ».

Une présence indispensable au vivre ensemble

L'un comme l'autre sont sur le pont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h. Certains jours, ils travaillent de 15 h à 18 h 30 l'après-midi. « Ça nous permet de rester en contact avec les locataires qui travaillent. C'est très apprécié », confie Bruno. Tous les jours, les deux gardiens prennent un peu de temps pour discuter avec les locataires. « Ils sont toujours contents de trouver une personne à qui s'adresser » explique Bruno qui, comme Laurence, sait entretenir des liens avec les locataires et contribuer ainsi au bien vivre ensemble dans leur résidence. Car comme dit Bruno, « prendre le temps de discuter, ça n'a pas de prix. Ça prend parfois une heure dans la journée mais c'est important pour les locataires ». Et ça se ressent. Pour Laurence comme pour Bruno, les relations avec les locataires se passent bien. Et depuis le début. « Quand je suis arrivée en septembre 2019, se souvient Laurence, j'ai été très bien accueillie par les locataires, les personnes âgées comme les jeunes, mais aussi par mes collègues. J'ai une très bonne équipe que je ne changerais pour rien au monde et la chance de travailler dans une résidence qui vient d'être réhabilitée. »

Changement de gardiens

Pascale Henin, qui était gardienne à Tarnos, est désormais gardienne à Biscarrosse. Elle remplace Pascal Parent qui est devenu pompier professionnel.

Sylvie Petit, qui était agent de régie à Tyrosse, devient gardienne à Tarnos pour remplacer Pascale Henin.