

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

Poursuivre nos engagements



Construire un monde plus solidaire

Depuis 2018, le gouvernement impose aux organismes Hlm d'engager plus d'un milliard d'euros par an pour compenser la baisse des APL versées aux locataires. Baptisé « réduction de loyer de solidarité » (RLS), le dispositif mis en place a fragilisé les finances des organismes, contraints de diminuer leurs loyers en conséquence afin que la mesure soit indolore pour les locataires. Ainsi pour XLHabitat, la perte de recettes s'élève – uniquement pour 2020 – à 3,6 millions d'euros.

Dans ce contexte sous tension, XLHabitat entend rappeler les principes fondateurs des Hlm, dont la mission première est de proposer des logements de qualité à un prix abordable. Notre modèle de logement social, que de nombreux pays nous envient, a la particularité de s'adresser au plus grand nombre, qu'il s'agisse des ménages modestes comme des personnes fragiles socialement ou économiquement. S'ils sont avant tout au service des locataires et des demandeurs de logement, les organismes Hlm sont aussi un acteur de la cohésion sociale, un soutien du tissu économique local et un outil de développement des territoires. C'est pour

toutes ces raisons qu'XLHabitat s'est largement mobilisé en 2019. Et ce d'autant plus que la demande de logements sociaux ne cesse de croître dans notre département, en raison de l'attractivité de notre territoire, la croissance démographique continue, la décomposition des ménages, le vieillissement de la population et l'accroissement de la vulnérabilité économique.

En 2019, nous avons donc intensifié nos efforts de construction en veillant aux équilibres territoriaux et en renforçant nos partenariats avec les collectivités pour faciliter l'accès au foncier dans les secteurs en forte tension. Nous avons également intensifié nos efforts de réhabilitation pour maintenir la qualité de notre parc mais aussi réduire les dépenses énergétiques des locataires et ainsi conforter notre engagement social et sociétal. Nous avons maintenu une qualité de service de haut niveau pour l'ensemble de nos locataires, décidé de geler les loyers pour l'année 2020 afin d'éviter d'affaiblir des ménages déjà vulnérables et veillé à maintenir un climat apaisé et solidaire dans les quartiers. Enfin, nous avons développé de nouvelles pratiques structurantes pour gagner en efficacité et faire face aux évolutions réglementaires, technologiques et sociétales comme aux impératifs de la transition écologique.

Portés par notre mission d'intérêt général, nous avons montré en 2019 que nous savons défendre les intérêts des locataires, des demandeurs de logement et des territoires et que nous croyons, aujourd'hui encore, aux vertus de notre modèle de logement social, qui construit un monde plus solidaire, plus humain.

À l'heure où la crise sanitaire et économique demande à chacun de repenser ses priorités, nous croyons plus que jamais aux vertus de notre modèle de logement social, qui défend les intérêts des locataires, des demandeurs de logement et des territoires. Et qui construit un monde plus solidaire, plus humain.

Xavier Fortinon

*Président du Conseil départemental des Landes
Président d'XLHabitat*



Les locataires de la résidence
« La Palombière » à Capbreton
devant la fresque réalisée par
l'artiste de street art Goddog

Sommaire

Faits marquants 06

Développer une offre de logements de qualité,
accessibles au plus grand nombre 08

Chiffres clés 09

#01 • Loger et accompagner

nos locataires 10

Chiffres clés 11

Connaître nos locataires pour
mieux répondre à leurs attentes 12

Améliorer constamment la qualité
de nos services 13

#02 • Développer un habitat durable 14

Chiffres clés 15

Une offre qui s'intensifie 16

Un patrimoine en constante
amélioration 17

#03 • Être un acteur majeur du dynamisme économique et social des Landes 18

Chiffres clés 19

Agir en partenaire de la politique
sociale de l'Habitat 20

Soutenir le développement
économique local 20

Favoriser l'insertion professionnelle 21

Améliorer la qualité de vie
dans les quartiers 22

Soutenir les initiatives créatrices
de cohésion sociale 23

#04 • Mobiliser notre organisation en faveur de l'intérêt général 24

Une gouvernance engagée 25

Chiffres clés 26

Une démarche d'amélioration continue 27

#05 • Finances 28

Chiffres clés 29

Faits marquants



Coopération
interdépartementale
en faveur du logement
social

Janvier

Lancement d'une démarche BIM

Pour ses collaborateurs mais aussi pour plusieurs architectes landais, XLHabitat a organisé sur le site de Domolandes à Saint-Geours-de-Maremne des sessions de sensibilisation au BIM (bâti immobilier modélisé), un processus de modélisation qui permet de visualiser l'ouvrage à partir d'une maquette 3D et de simuler des modifications sur le futur bâtiment.



Mars

Publication d'un guide du bon voisinage

En collaboration avec les membres du conseil



de concertation locative, XLHabitat a créé le guide « Nous vivons ensemble ! » à destination des

locataires. Objectif de ces 24 pages illustrées : rappeler les obligations de chacun, les recours possibles en cas de troubles du voisinage et les bienfaits d'un dialogue bienveillant.

9 Juillet

Réhabilitation de 199 logements individuels en bois

XLHabitat a organisé une visite des travaux achevés ou encore en cours au sein de résidences situées à Labouheyre, Pissos et Sabres afin de faire découvrir un échantillon de la réhabilitation de ces 199 logements individuels en bois, répartis sur 26 sites du nord des Landes.

30 Septembre

Coopération interdépartementale en faveur du logement social

C'est une première en France. Les présidents des départements des Landes, de la Gironde, de la Dordogne et du Lot-et-Garonne ont signé une déclaration commune pour la coopération de leurs Offices publics de l'habitat (OPH) afin de mieux répondre à l'augmentation comme à la diversité des besoins en termes de logements sociaux.

Réhabilitation maison
bois à Labouheyre



Gel des loyers pour 2020

Le conseil d'administration d'XLHabitat a voté à la majorité le gel des loyers pour l'année 2020. Avec ce geste de solidarité, XLHabitat a voulu préserver le pouvoir d'achat de ses locataires.

Septembre-Octobre

Lancement de la démarche de labellisation Quali'Hlm®

XLHabitat s'est engagé dans une démarche de labellisation Quali'Hlm® afin d'évaluer et d'optimiser durablement la qualité de ses services mis en œuvre pour ses locataires en termes d'accueil, de communication, d'équipements des logements, de propreté et de traitement des réclamations.

Octobre

Résultats de l'enquête de satisfaction triennale

Réalisée par téléphone sur un échantillon représentatif de 1 970 personnes (soit près de 20 % des locataires), l'enquête a révélé une satisfaction globale en progression et des axes d'amélioration. Ces avis sont précieux pour progresser et renforcer la qualité du service rendu.

Novembre

Lancement du nouveau site internet



Avec son nouveau design adapté aux différentes tailles d'écran, ses nouveaux contenus et ses nouveaux services (payer son loyer en ligne, etc), le site www.xlhabitat.org a été conçu pour répondre à la fois aux besoins des demandeurs de logement social, des locataires, des futurs accédants à la propriété et des entreprises partenaires.

Rencontre annuelle du personnel

Le 28 novembre, les collaborateurs d'XLHabitat se sont réunis pour visiter la résidence La Pince à Saint-Paul-lès-Dax. L'occasion de faire le point sur les événements de l'année, d'annoncer les projets à venir et de fédérer les équipes.

Développer une offre de logements de qualité, accessibles au plus grand nombre



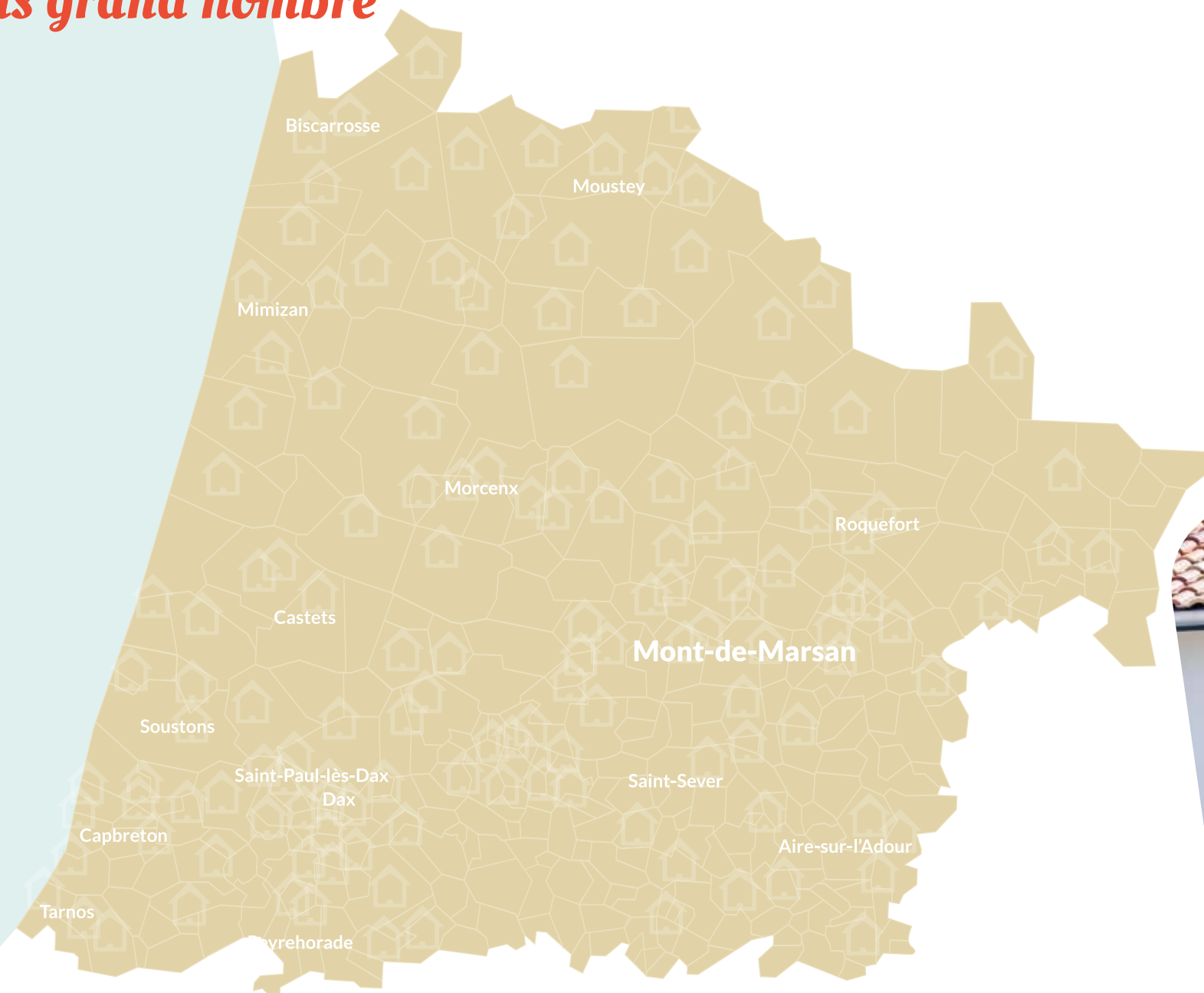
XLHabitat est présent sur
137 communes
dans des zones aussi bien urbaines
que rurales

45 % de logements individuels

55 % de logements collectifs

32,5 ans d'âge moyen
pour notre patrimoine

360 € de loyer moyen



Chiffres clés

Au 31 décembre 2019,
le patrimoine d'XLHabitat compte :

10 389 logements locatifs

11 foyers et **2** résidences
universitaires : 539 logements

Environ **30 000** personnes
logées sur 137 communes landaises

2 agences de gestion locative

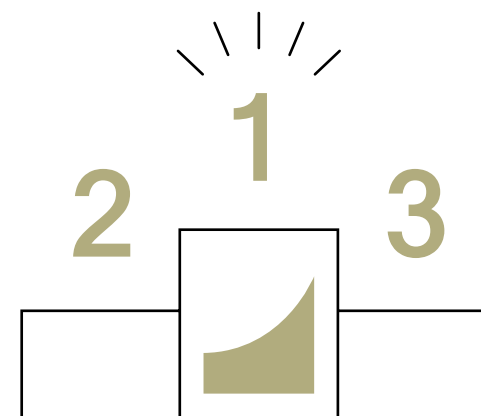
4 antennes

10 unités de gestion

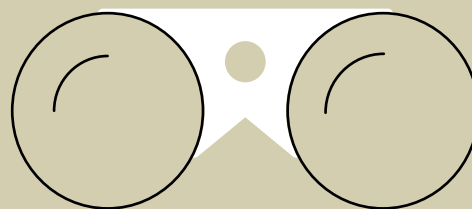
159 collaborateurs

75,4 M€ d'investissements
(constructions neuves et réhabilitations)

7,2 M€ d'entretien du patrimoine
(maintenance et gros entretien)



**1^{er} bailleur social
des Landes**



**Nos orientations
2019**

XLHabitat a poursuivi sa mission d'intérêt
général à travers :

- un ancrage territorial fort,
- une attention portée à l'écoute et au service rendu à ses clients-locataires et aux collectivités,
- une politique de construction ambitieuse pour répondre au mieux aux besoins des populations,
- une politique d'investissement sur le patrimoine existant pour maintenir l'attractivité et le confort de son parc.

#01

Loger et accompagner nos locataires

« La proximité et l'écoute sont
notre force. Elles guident notre
travail au quotidien et structurent
notre organisation »

Sabrina F., locataire
de la résidence « Le Gé »
à Morcenx

Chiffres clés

Accompagnement social des locataires et service contentieux

1 288 visites à domicile

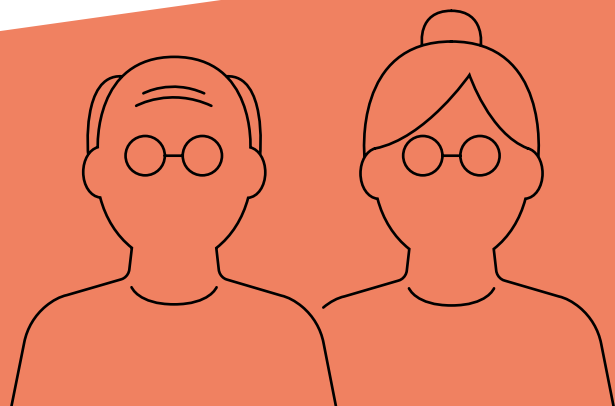
390 rendez-vous en agence

Entretien des logements

19 085 demandes d'intervention

86% des demandes d'intervention prises en charge sous 8 jours

Conseil de concertation
locative d'XLHabitat



Adaptation des logements

200 logements adaptés pour le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées

#01

Connaître nos locataires pour mieux répondre à leurs attentes

52%
sont des personnes
seules



22%
sont des familles
monoparentales

26%
sont des couples
avec ou sans enfants

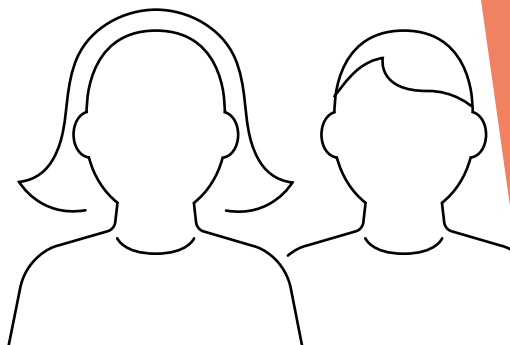
62%
ont entre 36 et 65 ans



27%
ont plus de 66 ans

11%
ont moins 36 ans

60%
de nos locataires
bénéficient de l'APL



XLHabitat, un bailleur apprécié de ses locataires

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 en octobre 2019 auprès d'un échantillon représentatif de 1970 locataires (soit près de 20 % des locataires de l'Office), l'enquête révèle une satisfaction globale en légère hausse par rapport à 2016 (+ 4,9 points).

88,9%

Taux de satisfaction globale des locataires
(84 % en 2016)

79% satisfaits
de leur résidence

89% satisfaits
du rapport qualité/prix
de leur logement

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

79,4% satisfaits
de la qualité des
interventions techniques

Points de vigilance

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

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

Améliorer constamment la qualité de nos services

Maintenir un dialogue constant

Déployées sur l'ensemble du territoire des Landes, nos équipes savent être à l'écoute des locataires. Cette relation de proximité et de confiance, que nous veillons à entretenir chaque jour sur le terrain, se couple avec la digitalisation de nos services pour une prise en compte multicanale des besoins de nos locataires.

Favoriser les échanges constructifs

Quatre fois par an, les représentants des associations de locataires dialoguent avec l'Office au sein du Conseil de Concertation Locative (CCL). Ce lieu d'échanges et de débats a notamment permis de mettre en place des accords collectifs sur l'entretien de la robinetterie, des chaudières, de la VMC, l'application des charges locatives et la sensibilisation au bien vivre ensemble.

Concier les locataires avant toute opération de réhabilitation

XLHabitat organise des réunions de concertation avec les locataires afin de leur présenter en amont la teneur des projets de réhabilitation, de prendre en compte leurs attentes et d'organiser au mieux les travaux.

Accompagner les locataires en difficulté

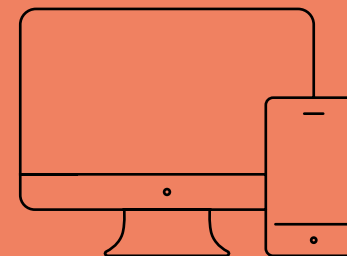
À l'écoute des locataires, nos conseillères en économie sociale et familiale (CESF) identifient les situations à risque et accompagnent les familles en difficulté. En cas d'impayés, elles proposent aux locataires d'échelonner les paiements et les assistent pour trouver les aides mobilisables.

Inform, conseiller et valoriser les bonnes initiatives

Publié trois fois par an et distribué à l'ensemble des locataires, le magazine « Vivre ici » présente les derniers chantiers menés, décrypte l'actualité du logement social et valorise les initiatives des locataires comme des associations. Quant au magazine « À vos côtés », trimestriel lui aussi, il s'adresse à l'ensemble des maires et des présidents d'intercommunalités des Landes.

Définir des axes d'amélioration

En 2019, XLHabitat s'est engagé dans une démarche de labellisation Quali'Hlm®. Les résultats de l'enquête de satisfaction et du diagnostic Habitat-Qualité-Services (HQS) ont permis de définir un plan d'actions d'amélioration (PAA) qui portera notamment sur l'état des logements et la propreté des parties communes.



La refonte du site www.xlhabitat.org offre de nouveaux services en ligne (payer son loyer en ligne, s'abonner à notre lettre d'informations, nous contacter par mail selon son profil, géolocaliser l'ensemble de nos résidences...).

#02

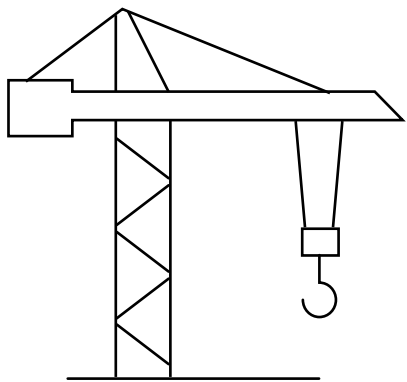
Développer un habitat durable

« Dans un contexte d'attractivité continue du territoire landais, XLHabitat mène une politique soutenue en matière de production de logements sociaux »

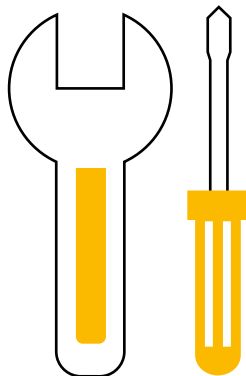
Résidence
« Héphaïstos »
à Tarnos



Chiffres clés



75,4 M€
d'investissements
(construction et réhabilitation)

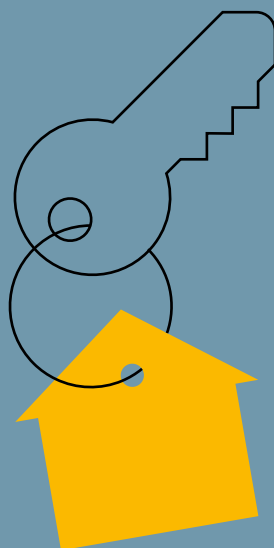


2,8 M€
de travaux
d'entretien courant

3 M€
de gros entretien

1,1 M€ de travaux
réalisés par la régie d'XLHabitat

6,1 M€ de travaux d'entretien
confiés à des entreprises externes



223 logements neufs livrés
(dont 8 en acquisition amélioration)

319 logements mis en chantier

379 demandes d'agréments validées

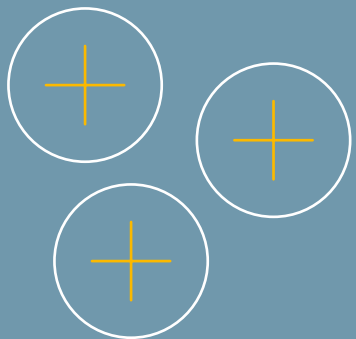
21 logements vendus
à des locataires occupants

597 logements réhabilités

#02

Une offre qui s'intensifie

En 2019, la production de logements s'accélère. La programmation également. Pour répondre à la demande qui ne cesse de s'accroître dans les Landes – 8 000 demandes sont en attente – XLHabitat intensifie ses efforts de renouvellement et de développement de son parc locatif.



Nos exigences pour chaque construction

- Qualité esthétique
- Intégration dans l'environnement
- Qualité d'usage
- Performance énergétique

215 logements neufs livrés en 2019

- 10 logements, Résidence Goujon 2, Linxe
- 16 logements, Résidence Lalière, Soustons
- 5 logements, Résidence Lou Casaou, Haut-Mauco
- 2 logements, Résidence L'Airial, Haut-Mauco
- 8 logements, Résidence Les Lilas, Saint-Julien-en-Born
- 55 logements, Résidence La Croix Blanche, Mont-de-Marsan
- 53 logements, Résidence La Chêneraie, Saint-Paul-lès-Dax
- 39 logements, Résidence Lysandra, Saint-Paul-lès-Dax
- 19 logements, Résidence Héphaïstos, Tarnos
- 3 logements, Résidence Douceur Océane, Capbreton
- 4 logements, Résidence Petiton de Tounic, Saint-Martin-de-Seignanx
- 1 logement, Résidence Le Bridot, Saint-Paul-lès-Dax

8 logements en acquisition-amélioration

Résidences Les Jardins et L'École, Azur

Résidence « Le Bridot »
à Saint-Paul-lès-Dax



Un patrimoine en constante amélioration

Des économies d'énergie

En 2019, XLHabitat a investi 17 M€ pour réhabiliter 597 logements et améliorer la performance énergétique des bâtiments. Ces opérations permettent d'offrir un nouveau confort thermique en hiver comme en été, de réduire les charges des locataires et de limiter l'impact carbone. Ainsi, la réhabilitation des 199 maisons en bois réparties sur 26 sites a permis aux locataires de diviser par deux leurs factures de chauffage.

Une meilleure qualité de vie

Pour maintenir l'attractivité de son patrimoine et améliorer le confort des locataires, XLHabitat a également investi 2,8 M€ dans l'entretien courant du parc immobilier (remise en état suite à un état des lieux ou à une demande d'intervention) et l'adaptation des logements aux contraintes des personnes âgées ou handicapées. À cela s'ajoutent 3 M€ investis pour des travaux de gros entretien (remplacement des chaudières, radiateurs, fenêtres...).

597 logements réhabilités en 2019

- 108 logements, Résidences SNCF et EDF, Morcenx
- 199 logements, Maisons en bois réparties sur 26 sites
- 70 logements, Résidence Beillet, Mont-de-Marsan
- 30 logements, Résidence Le Bridot, Saint-Paul-lès-Dax
- 120 logements, Résidence Le Gond, Dax
- 31 logements, Résidence La Perle, Dax
- 39 logements, Résidence Pinsons-Alouettes, Dax



90% des logements du patrimoine d'XLHabitat sont classés en étiquette énergie A à D



Objectif 2023

Réhabiliter l'intégralité des logements les plus énergivores (étiquettes E, F et G), soit 1067 logements

Maison bois à Onesse Laharie

#03

Chantier résidence
« La Perle » à Dax

Être un acteur majeur du dynamisme économique et social des Landes

« Premier bailleur social d'un territoire qui ne cesse d'attirer de nouveaux habitants, XLHabitat intensifie ses efforts de production, améliore le cadre de vie de ses locataires et fortifie l'économie locale sur l'ensemble du département. »

Chiffres clés

7 935

demandes de logement en stock
dont 4 437 nouvelles demandes

Plus de **3 000** radiations

(la radiation d'une demande a lieu lorsqu'un logement est attribué au demandeur ou lorsqu'il renonce à sa demande)

Une demande de logement sous tension

En 2010, on comptait 4 587 demandes de logement en attente. En 2019, on en compte près de 8 000. Une croissance qui s'explique à la fois par l'attractivité du territoire (la croissance démographique des Landes est deux fois supérieure à la moyenne nationale), le morcellement de la cellule familiale ainsi que la paupérisation et le vieillissement de la population.

296 marchés publics conclus
(travaux, services et fournitures)

Plus de **80 M€**
de commande publique

70 000 heures
de chantiers d'insertion

1 039

logements attribués

169 mutations

14 commissions à Mont-de-Marsan

15 commissions à Dax

Taux de rotation **7,62%**
(8,3% en 2018)

Taux de vacance **1,1%**
(1,4% en 2018)



Procédure d'attribution

La commission d'attribution des logements examine au moins trois demandes pour un même logement puis les classe par ordre de priorité (ancienneté de la demande, situation sociale, situation de handicap, personne victime de violences ou vivant dans un logement insalubre...).

XLHabitat, un acteur majeur de l'économie landaise

Afin de construire, d'entretenir et de réhabiliter logements et résidences, XLHabitat contractualise près de 300 marchés chaque année et soutient activement le secteur du bâtiment.



#03

Agir en partenaire de la politique sociale de l'Habitat

Conscient que la dynamique du territoire rend nécessaire une cadence de production particulièrement soutenue, XLHabitat a livré 223 logements neufs, réhabilité 597 logements, lancé des travaux de réhabilitation sur 700 logements et engagé un ambitieux programme de construction de 350 logements neufs par an sur 10 ans.

Favoriser le développement équilibré des territoires

Premier bailleur social des Landes, mais aussi aménageur et opérateur foncier, XLHabitat veille à maintenir les équilibres de peuplement sur le territoire, limiter l'étalement urbain et favoriser la mixité sociale et générationnelle en répondant aux besoins des familles, des étudiants, des jeunes travailleurs, des seniors et des personnes handicapées.

Accompagner les collectivités dans un dialogue constructif

Au service des collectivités locales, XLHabitat travaille en partenariat avec les communes pour une conception, une réalisation et une gestion des logements respectueuses des choix des habitants comme des élus.

Développer un patrimoine durable

Pour répondre aux besoins comme aux contraintes des territoires, XLHabitat prend soin de maîtriser les coûts et de développer un patrimoine de qualité, durable, respectueux de l'environnement naturel, urbain et humain.



Réhabilitation maison bois
à Sainte-Eulalie-en-Born

Soutenir le développement économique local

Afin de construire, d'entretenir et de réhabiliter logements et résidences, XLHabitat contractualise près de 300 marchés chaque année et contribue ainsi massivement au soutien des entreprises du bâtiment, de l'économie locale et de l'emploi.

En 2019, XLHabitat a investi plus de **70 M€** sur le territoire landais.

1 M€ investi
dans les constructions neuves
génère **7 emplois directs**
dans le bâtiment et **7 emplois indirects**.

1 M€ investi
dans les rénovations et réhabilitations
génère **13 emplois directs** dans
le bâtiment et **5 emplois indirects**.

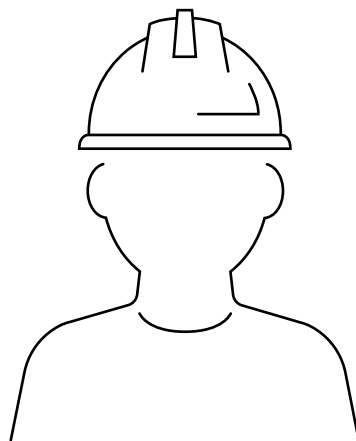
Favoriser l'insertion professionnelle

Afin de promouvoir l'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi, XLHabitat intègre systématiquement et depuis longtemps des clauses d'insertion sociale dans toutes ses commandes publiques (marchés de construction neuve, de réhabilitation, de maintenance, de nettoyage des parties communes et d'entretien des espaces verts).



Une démarche transversale

En interne, la préparation des marchés publics mobilise à la fois les services marchés dédiés mais également les équipes de gestion. Ce travail inter-services, qui s'étend de l'élaboration du cahier des charges jusqu'à l'analyse des offres, optimise la qualité des marchés passés. Dans ce même esprit collaboratif, nos prestataires ont une place importante dans la production (ou co-production) du service rendu aux locataires..



70 000 heures de chantiers d'insertion en 2019

20 000 heures réalisées entre 2019 et 2021 dans le cadre de marchés avec clauses d'insertion

10 000 heures réalisées par des entreprises adaptées

40 000 heures réalisées par des structures d'insertion



Chantier d'insertion de la résidence « La Moustey » à Saint-Pierre-du-Mont

Dans le cadre du programme NPNRU¹, 10 000 heures de chantier d'insertion sont prévues pour repeindre les 25 cages d'escalier de bâtiments qui s'élèvent sur 2 à 8 étages dans le quartier de la Moustey. Pour ce programme commencé en 2019 et qui se terminera en avril 2021, chaque salarié bénéficie d'un Contrat à Durée Déterminée d'Insertion de 4 mois, renouvelable, signé avec l'association des Compagnons Bâisseurs. L'objectif étant de former un maximum de personnes et de les accompagner dans le monde du travail.

1/ NPNRU : nouveau programme national de renouvellement urbain

Améliorer la qualité de vie dans les quartiers



Bien ancrées dans les territoires et présents au quotidien auprès de nos locataires, nos équipes veillent à la fois à la qualité de service et au bon entretien des résidences, mais aussi au respect des règles de vie commune et du bien vivre ensemble. Tous les jours, ils contribuent à créer un cadre de vie agréable et un climat apaisant.

Présents au quotidien

4 agences techniques couvrant l'ensemble du département

10 unités de gestion de proximité

17 gardiens

30 agents en charge de l'entretien et de la maintenance des logements et des résidences



Laurence Soyeux et Bruno Penninck,
gardiens sur la commune de Dax

Soutenir les initiatives créatrices de cohésion sociale

Chaque année, XLHabitat apporte son soutien financier, matériel ou logistique aux initiatives des locataires et des responsables institutionnels, sociaux et associatifs qui ont pour objectif de renforcer le lien social ou d'améliorer le cadre de vie des habitants de nos territoires.

Quelques exemples d'initiatives soutenues en 2019...

50 000 boîtes de Préjugix, le premier médicament anti-préjugés !



Créé par l'association OS, le Préjugix 400 mg contient, non pas des pilules, mais 16 notices rédigées par les élèves de l'école primaire du Peyrouat à Mont-de-Marsan pour lutter contre les idées reçues sur les inégalités filles/garçons, les chômeurs, l'alcoolisme, le développement durable... Au total, 50 000 boîtes ont été éditées et distribuées dans les pharmacies, les centres-villes et les écoles des départements de la Nouvelle-Aquitaine.

Fête des voisins



Cette année, plus de 200 locataires ont participé à ce beau moment de partage et de convivialité.

Création de jardinières fleuries par les locataires

À Saint-Paul-lès-Dax, les locataires des résidences de La Pince et des Prés Fleuris ont construit 12 jardinières en bois et fait pousser pas moins de 4 000 plants qui ont fleuri les entrées d'immeubles et permis d'organiser une foire aux plantes pour tous les habitants. Une belle idée qui a réuni toutes les générations !



Projet en partenariat avec la municipalité de Saint-Paul-lès-Dax (CCAS, Services Espaces Verts, Services techniques), l'association « Les Jardiniers Saint-Paulois », le Foyer des Jeunes, l'école Jules Barouillet de la Pince, l'ITEP de Saint-Paul-lès-Dax, le Pôle Prévention Spécialisée du Conseil Départemental et la Caisse d'Épargne.



#04

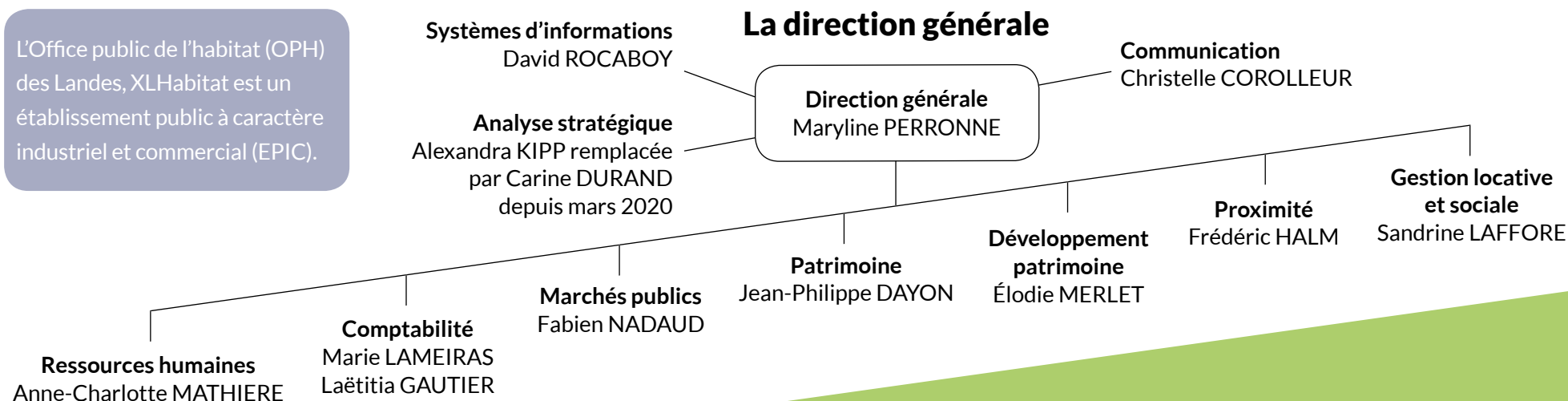
Visite du chantier de réhabilitation
des maisons en bois à Labouheyre en présence
du président d'XLHabitat, Xavier Fortinon,
de Didier Massy (entreprise Massy),
de l'architecte Denis Allemang
et de plusieurs élus municipaux
de Labouheyre, Pissos et Sabres

Mobiliser notre organisation en faveur de l'intérêt général

*« L'intérêt général est notre raison d'être. C'est ce qui nous définit,
nous rassemble, nous structure et guide nos engagements »*

Une gouvernance engagée

L'Office public de l'habitat (OPH) des Landes, XLHabitat est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC).



Le conseil d'administration

(27 membres)

- **Président** : Xavier Fortinon, président du Conseil départemental des Landes
- Les conseillers départementaux désignés par le Conseil départemental des Landes : Xavier Fortinon, Henri Bedat, Muriel Crozes, Gloria Dorval, Chantal Gonthier, Monique Lubin
- Les personnalités qualifiées désignées par le Conseil départemental des Landes : Sandrine Blaisius (ADIL des Landes), Bernard Caron, Nicole Carrère, Danielle Destouesse,

Viviane Loumé-Seixo (commune de Dax), Gérard Le Bail (Communauté d'agglomération du Grand Dax), Jean-Louis Pedeuboy, Yannick Graciet (Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes), Florence Thomas (Communauté d'agglomération de Mont-de-Marsan)

- Les membres au titre d'organismes socio-professionnels désignés par leur instance : Maurice Agoutborde (Union départementale CFDT des Landes), Claude Labarbe (CAF des Landes), Jacques Lamazouade (UDAF des Landes), Dominique Mucci (Action Logement)
- Les membres au titre d'associations dédiées au logement des personnes défavorisées : Nathalie Fritz (Association Le Trait-d'Union Mont-de-Marsan), Jérôme Gory (Maison du Logement Dax)

- Les représentants des locataires : Alain Janvier (INDECOSA-CGT - Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés), Lydie Ferrier (ASSECO-CFDT - Association de consommateurs créée par la CFDT), Liliane Guillerm (CNL - Confédération nationale du logement), Emmanuel Klein (DAL - Droit au logement), Estelle Sibé (CSF - Confédération syndicale des familles)

#04

Chiffres clés

159 salariés

96 contrats droit privé

63 fonctionnaires

soit **15** personnes
pour 1 000 logements

Un dialogue social régulier

Conformément à la réglementation, le Comité social et économique (CSE) s'est réuni régulièrement et a été concerté sur toutes les questions relatives à ses missions (formations, sécurité des agents, document unique, management, organisation des services, dématérialisation...). L'année 2019 a été marquée par une maîtrise des effectifs.

Entrées

10 CDI : gardiens, chargés d'accueil, renfort Trésor, comptabilité

3 CDD : 2 renforts saisonniers, 1 remplacement congé maternité

Sorties

2 départs à la retraite

1 congé sans solde

3 fins de CDD

1 fin de période d'essai

1 rupture conventionnelle

Masse salariale

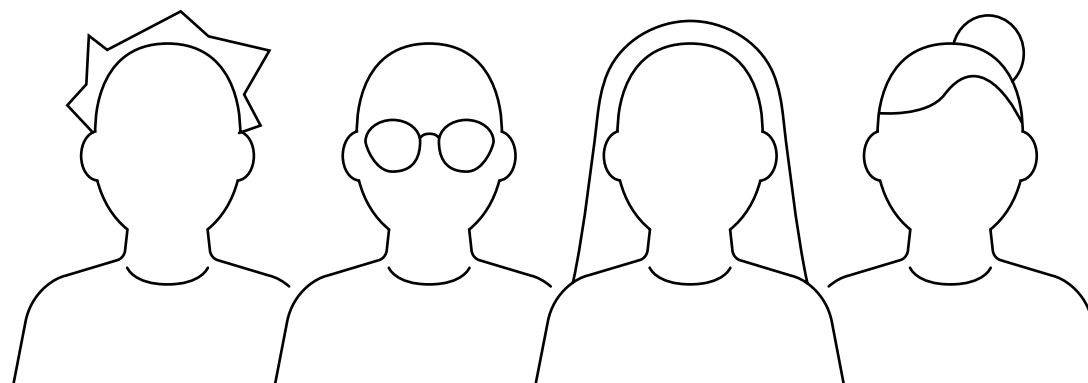
7 537 780 €

En 2019, la masse salariale représente 16,13 % des loyers (690 €/logement vs 737 € en 2018). Les frais de personnel hors régie s'élèvent à 608 €/logement (14 % des loyers).

Absentéisme

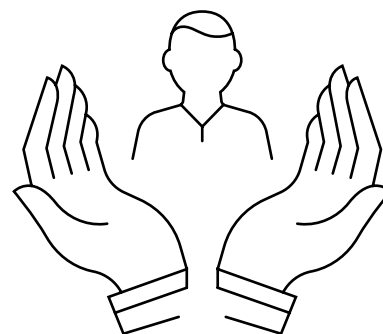
3 439 jours d'arrêt de travail
(5,89 %)

4,35 % l'absentéisme
pour maladie ordinaire se réduit



Une démarche d'amélioration continue

Pour répondre aux évolutions réglementaires, technologiques et sociétales comme aux impératifs de la transition écologique, XLHabitat déploie depuis 2018 de nouveaux process qualité structurants : travail en mode projet, capitalisation des bonnes pratiques, analyse des situations de non-qualité ou dysfonctionnements, capitalisation des formations...



Budget formation
57 207 €

Développer l'expertise métier

En 2019, près de 50 % des 159 collaborateurs ont suivi une formation : sécurité, professionnalisation, techniques du bâtiment, qualité de service, digitalisation du parcours locataires, compétences managériales...

Mutualiser les compétences

À l'issue de « rencontres métier » entre responsables d'antenne et chefs d'équipe de régie, les régies d'XLHabitat ont créé des ateliers de formations internes (plomberie, menuiserie...) qui permettent à chacun de partager ses savoir-faire et d'acquérir de nouvelles compétences. Plus adaptés aux attentes spécifiques de nos agents que les formations traditionnelles existantes, ces ateliers ont renforcé la polyvalence de nos équipes.

Favoriser l'égalité femmes-hommes

95/100. C'est la note attribuée à XLHabitat d'après l'index d'égalité femme-homme. Conformément à la loi de septembre 2018, elle est calculée à partir de l'écart de rémunération femmes-hommes, de la répartition des augmentations individuelles, du nombre de salariées augmentées à leur retour de congé maternité et de la parité parmi les dix plus hautes rémunérations.

Lutter contre la corruption

Conformément aux exigences de la loi Sapin 2, XLHabitat a mis en place un dispositif interne pour prévenir les risques de corruption, établir un code de conduite et alerter en cas de problème.

Fédérer les équipes

Distribué tous les deux mois, le journal interne Bruits de couloirs fait le point sur l'actualité, valorise les talents, explique les nouvelles pratiques et crée des liens entre les collaborateurs.

Objectifs :



- Améliorer les process et fluidifier les interfaces entre services
- Renforcer la transversalité entre les services et renforcer les modes de coopérations
- Faire monter en compétence le management intermédiaire
- Faire monter en compétence les équipes sur la maîtrise des process
- Encourager la prise d'initiatives, autonomiser et responsabiliser les équipes



#05

Finances

« Le niveau élevé de nos investissements traduit nos engagements en faveur des locataires, des demandeurs de logement et du territoire »



Conférence sur
le logement social
dans les Landes en
décembre 2018

Chiffres clés

75,4 M€

Dépenses d'investissement

• **40 M€**

Constructions neuves

• **17 M€**

Travaux de réhabilitation

• **17,5 M€**

Remboursement de la dette

(dont remboursements anticipés)

70,9 M€

Recettes d'investissement

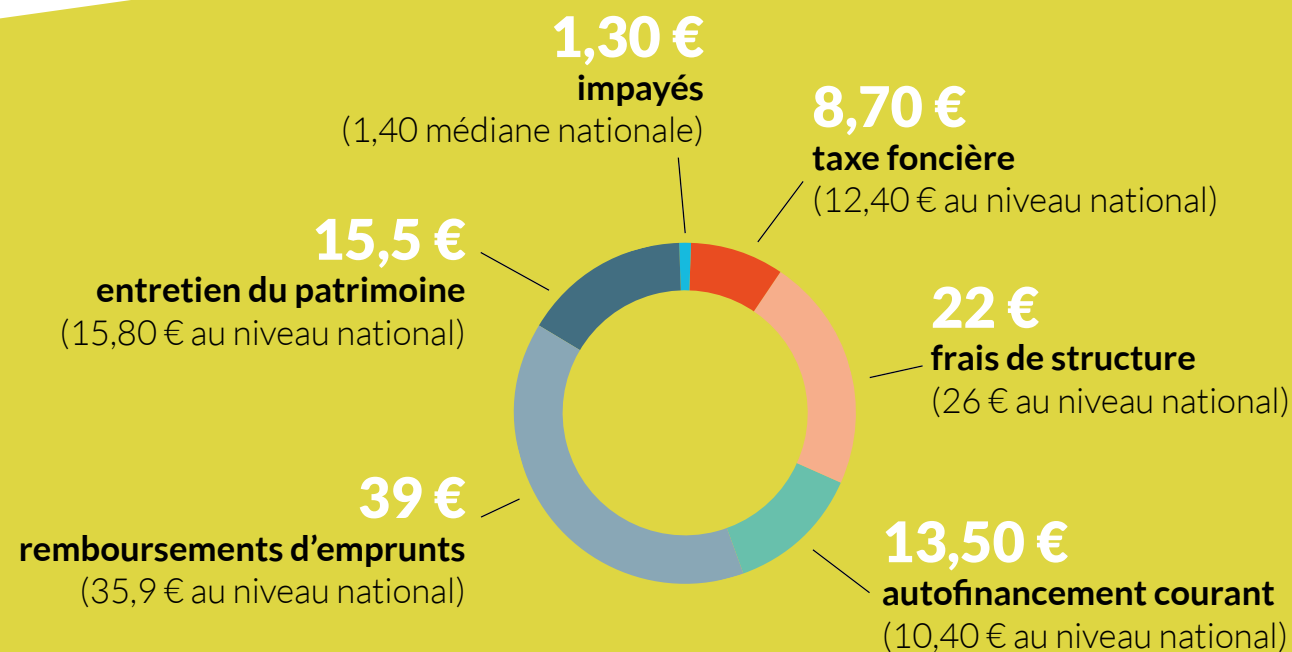
(emprunts et subventions)

21,7 M€

Capacité d'autofinancement



Foyer des jeunes
travailleurs
à Tarnos



Que fait-on avec 100 € de loyer ?

#05

Chiffres clés

67,1 M€

Recettes de fonctionnement

dont

46,7 M€

Loyers

4,8 M€

Récupération charges locatives

2,5 M€

Vente de logements

2,1 M€

Subventions d'investissement

1,2 M€

Cession des certificats
d'économie d'énergie

0,9 M€

Dégrèvements d'impôts pour travaux
d'économie d'énergie et adaptation
des logements pour les PMR



52,3 M€

Dépenses de fonctionnement

dont

7,2 M€

Entretien du patrimoine
(maintenance et gros entretien)

3,6 M€

Dépenses d'exploitation
(frais généraux et charges non
récupérées)

7,5 M€

Charges du personnel

4 M€

Taxes foncières

4,3 M€

Charges financières

4,5 M€

Remboursement intérêt d'emprunts

16,5 M€

Dotation aux amortissements

XLHabitat

Office Public de l'Habitat des Landes
953, avenue du Colonel Rozanoff
BP 341 - 40 011 Mont-de-Marsan cedex
Tél. : 05 58 05 31 31
Service locataires : 05 58 05 31 80

www.xlhabitat.org

