Vivre ici

xlhabitat.org

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

N°12 / octobre 2020

NOS LOCATAIRES ONT DU TALENT

Simone Robers, une centenaire très active !

QUARTIER LIBRE
Une couturière qui a du cœur

ÇA M'INTÉRESSE
Coup de pouce sur la rénovation énergétique

À VOTRE SERVICE
Aurélie Lafitte, gestionnaire des troubles de voisinage

XLHabitat
Avancer ensemble, c'est penser à tous

Édito

Reprendre un rythme normal

Avec la levée du confinement, les activités d'XLHabitat ont pu reprendre pleinement. Nos bureaux ont rouvert leurs portes avec toutes les précautions nécessaires pour accueillir à nouveau nos locataires. Nos équipes, qui ont appelé l'ensemble des locataires pendant le confinement (8 000 appels ont été passés pour prendre des nouvelles et accompagner les locataires) ont pu renouer le dialogue quotidien en face à face. Nos conseillères en économie sociale et familiale (CESF) ont repris les visites. Les interventions techniques, cantonnées aux urgences pendant le confinement, ont également pu reprendre, tout comme les états des lieux et l'accueil des nouveaux locataires.

Interrompus dès le 17 mars, les chantiers de construction et de réhabilitation ont, quant à eux, tous été relancés avant l'été. Aujourd'hui, l'activité bat son plein. Nous n'avons pas moins de 600 logements en construction et 400 logements en réhabilitation.

La fin des logements énergivores d'ici 2021

Engagés depuis plusieurs années dans la réhabilitation thermique de notre patrimoine immobilier, nous avons lancé en partenariat avec EDF (voir pages 8 et 9) un vaste programme de rénovation énergétique de notre parc immobilier. D'ici 2021, l'ensemble des logements énergivores (classés en catégories E, F et G) bénéficieront de travaux d'efficacité énergétique avec isolation des combles, remplacement des chaudières et remplacement des convecteurs électriques, selon les améliorations nécessaires. Au total, 5 000 logements sont concernés. Le bénéfice de ce programme est double : il apportera davantage de confort aux locataires tout en réduisant leurs factures d'énergie.

Gel des loyers en 2021

Par ailleurs, au vu du contexte actuel de crise économique et sociale liée au Covid-19, le conseil d'administration d'XLHabitat a voté à l'unanimité le gel des loyers pour l'année 2021. C'est la deuxième année consécutive qu'XLHabitat prend une telle décision afin de préserver le pouvoir d'achat de ses locataires.

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

P. 7 / QUARTIER LIBRE
Une couturière qui a du cœur

P. 8-9 / ÇA M'INTÉRESSE
Coup de pouce sur la rénovation énergétique

P. 11 / NOS LOCATAIRES ONT DU TALENT
Simone Robers, une centenaire très active !

P. 12 / À VOTRE SERVICE
Aurélie Lafitte, gestionnaire des troubles de voisinage

Vivre ici / N°12 / OCTOBRE 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 / / **Rédaction :** Agence Bienvenue à Bord bab, Service communication d'XLHabitat / **Conception, réalisation :** Agence Bienvenue à Bord bab / **Crédits photos :** Pierre-Louis Douère, Mairie de Seignosse, EDF, Service communication d'XLHabitat / **Impression :** Castay. Tirage : 10 500 ex. - N°ISSN : 2428-9868. Dépôt légal : octobre 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

XLHabitat change de régime comptable

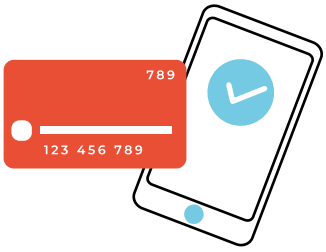
Conformément à la loi ELAN qui prévoit le passage en comptabilité de commerce pour tous les Offices Publics de l'Habitat (OPH) au 1er janvier 2021, XLHabitat va passer à cette date d'une comptabilité publique à une comptabilité commerciale.

Attention ! Le paiement de votre loyer et de vos charges ne s'effectuera plus auprès du Trésor public ni dans les bureaux de l'Office.

Quel mode de paiement choisir à partir du 1er janvier 2021 (pour l'avis d'échéance de décembre) ?

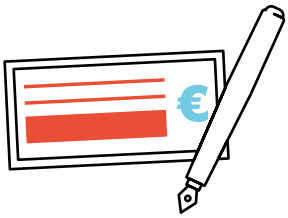
Le prélèvement automatique

Gratuit, simple et pratique. Votre compte est prélevé le 5, 10 ou 15 du mois, au choix. Pour ceux qui sont déjà en prélèvement automatique, rien ne change !



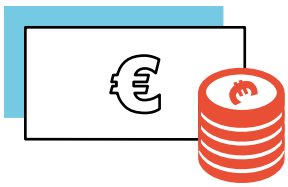
Carte bancaire

Vous payez avec votre carte bancaire sur le site Internet de l'Office www.xlhabitat.org (gratuit et sécurisé)



Chèque

Vous pourrez régler par chèque libellé à l'ordre d'XLHabitat en renvoyant le coupon détachable de votre avis d'échéance à l'adresse indiquée sur le même coupon.



EFICASH

Vous pourrez utiliser le service EFICASH, dans le bureau de Poste de votre choix, pour les paiements en espèces (service réservé aux locataires ne disposant pas d'autres moyens de paiement.

Réforme des APL : ce qui change en janvier 2021

Après plusieurs reports successifs, la réforme des APL (aides personnalisées au logement) entrera en vigueur le 1er janvier prochain. À partir de cette date, les aides seront calculées sur vos revenus des douze derniers mois (c'est-à-dire de décembre 2019 à novembre 2020) et non plus sur ceux d'il y a deux ans. Ce nouveau mode de calcul « en temps réel » permet de mieux s'adapter à votre situation. Si vos revenus augmentent, les aides baissent. S'ils diminuent, les allocations augmentent.

Fête des voisins masquée !

Le 19 septembre à Mimizan, les locataires de la résidence Bourg-Neuf ont célébré la fête des voisins en respectant les consignes sanitaires.

Un seul numéro pour nous joindre : le 05 58 05 31 80

Vous avez une fuite d'eau dans votre logement ? Vous voulez savoir à quel moment l'entreprise qui doit faire des travaux chez vous va intervenir ? Vous voulez passer au prélèvement automatique et vous ne savez pas comment faire ? Vous voulez louer une place de parking ? **Pour toutes ces questions, mais aussi pour tout problème ou toute urgence, appelez le 05 58 05 31 80.**

Une équipe est à votre écoute du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h (16h le vendredi) pour traiter toutes vos demandes ou réclamations. Le soir jusqu'à 20h, les week-ends et les jours fériés, vous pouvez également utiliser ce même numéro, mais seulement en cas d'urgence.

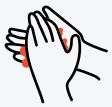
Petite recette du bien vivre ensemble

Je porte un masque dans les parties communes de ma résidence

+

Je tousse dans mon coude ou dans un mouchoir

+



Je me lave les mains en rentrant chez moi

=

Je me protège et je protège les autres

8 nouveaux logements à Castets

Résidence « Marianne » à Castets

XLHabitat a pris en charge l'acquisition et l'amélioration de l'ancienne mairie de Castets pour y aménager 6 logements collectifs (5 T2 et 1 T3). Les travaux ont permis de conserver les volumes du bâtiment et de retrouver la teinte claire des façades du temps où il était encore une école. Juste à côté de ce bâtiment, XLHabitat a construit 2 logements individuels jumelés (1 T2 et 1 T3). L'ensemble a été livré le 25 août 2020.

Des logements tout confort

Situés au cœur de Castets et donc à proximité immédiate des services et commerces nécessaires au quotidien, ces 8 nouveaux logements sont traversants et spacieux. Les logements collectifs bénéficient d'un cellier intérieur, d'une place de parking couverte et de chaudières individuelles à condensation pour le chauffage et la production d'eau chaude. Les logements individuels bénéficient quant à eux d'un cellier intérieur et extérieur, d'un jardin privatif et d'une place de stationnement. Le chauffage est assuré par des chaudières individuelles à condensation tandis que la production d'eau chaude est assurée par des ballons thermodynamiques.

Coût de l'opération : 840 169 € TTC
Subvention État : 14 830 €
Subvention Conseil départemental des Landes : 27 200 €
Subvention Ville de Castets : 20 000 €

« Oh là là, c'est vraiment bien ! »

Locataire au sein de la résidence depuis le 1er septembre, Béatrice Dewasme est absolument ravie de son nouveau logement. « Jamais je n'aurais imaginé qu'il y avait des logements aussi beaux dans les Hlm ! Et pourtant, j'en ai visité des logements ! Mais celui-là…oh là là, c'est vraiment bien ! C'est bien insonorisé, le soleil pénètre bien à l'intérieur, les finitions sont parfaites et j'ai un petit débarras très pratique… », explique-t-elle. De nature chaleureuse, Béatrice est déjà allée se présenter à ses voisins. « On ne se connaît pas encore bien mais on a pu discuter, c'est convivial et ça fait bien plaisir » conclut-elle.

Les 9 logements de la résidence « Canavéra » ont été livrés en août 2020

9 nouveaux logements à Seignosse

XLHabitat a acheté au groupement de promoteurs Foncier Landes Aménagement et Sobrim 9 logements collectifs en VEFA[1] réunis dans un des quatre bâtiments de la résidence Canavéra à Seignosse. Situé dans un environnement calme à proximité du centre-ville, le bâtiment est entouré d'espaces verts et d'épaisses haies pour préserver la tranquillité des locataires. Il accueille 3 T2, 5 T3 et 1 T4 ainsi qu'un local à vélo. Les 4 logements du rez-de-chaussée sont adaptés pour les personnes à mobilité réduite.

Façades claires et bardage bois

Dans cette résidence aux façades rythmées de teintes claires et de bardage bois, chaque appartement se prolonge d'un balcon ou d'une terrasse couverte, et dispose d'un cellier extérieur et d'une place de stationnement. L'isolation est performante (étiquette énergétique A). La production d'eau chaude sanitaire et le chauffage sont assurés par une chaudière gaz individuelle.

Coût de l'opération : 969 653 € TTC
Subvention État : 24 210 €
Subvention Conseil départemental des Landes : 30 600 € TTC
Subvention Communauté de communes Maremne Adour Côte Sud : 19 504 €
Subvention Ville de Seignosse : 6 501 €

[1] VEFA : vente en état futur d'achèvement (appelée également « vente sur plan »)

Première résidence d'XLHabitat à Seignosse

« La commune de Seignosse fait l'objet d'une demande en logements de plus en plus forte », explique Pierre Pecastaings, maire de la commune. « Avec un bâtiment dédié à l'habitat social, la résidence Canavéra participe ainsi à nos objectifs de mixité sociale, d'autant plus qu'elle représente précisément le type d'équipements que nous souhaitons développer à proximité du centre-ville », poursuit-il.

Architecte : Hubert Architecture

31 logements réhabilités à Dax

Située dans le quartier de Berre à Dax, la résidence La Perle se compose de 2 bâtiments accueillant 32 logements collectifs (1 T1 bis, 4 T2, 19 T3 et 8 T4). Depuis mai 2019, elle a fait l'objet d'une vaste opération de réhabilitation qui se terminera en novembre 2020. Quasiment tout a été refait à neuf ou remplacé ! L'isolation, les menuiseries, l'éclairage, l'électricité, les équipements sanitaires, les chaudières, les sols, les murs, les plafonds, les parkings…

Dans le cadre de cette réhabilitation, un T1 bis a été créé en rez-de-chaussée à la place de locaux inoccupés. Il sera attribué prochainement après passage en commission.
Comme pour chacune de ses opérations de réhabilitation, XLHabitat a convié ses locataires à une réunion d'information (en novembre 2018) afin de leur présenter le programme des travaux.

Plus de confort et moins de charges

Les travaux ont permis non seulement d'améliorer la performance énergétique des bâtiments (passage d'une étiquette énergétique D et F à A et B) et la maîtrise des charges locatives mais aussi de revaloriser l'architecture du patrimoine, la qualité des parties communes, des logements, des espaces extérieurs et des stationnements.

Coût de l'opération : 1 642 440 € TTC
Subvention du Conseil départemental des Landes : 310 000 €

« Il fait 10° dehors et 25° chez moi, sans chauffage ! »

Locataire au sein de la résidence La Perle depuis 33 ans, madame Darlas est très contente des travaux de réhabilitation. « On voit vraiment la différence, tout a été refait, du sol au plafond ! C'est joli ! Et niveau isolation, ça change la vie. Aujourd'hui, il fait 10° dehors, 25° à l'intérieur, et je n'ai même pas allumé le chauffage ! Ça réduit bien les frais » explique-t-elle.

Locataire au Peyrouat à Mont-de-Marsan, Valérie Daudon a participé (activement !) à la confection de masques en tissus pendant le confinement. Un travail bénévole quotidien qui a bien aidé les couturières du quartier.

Une couturière, qui a du cœur

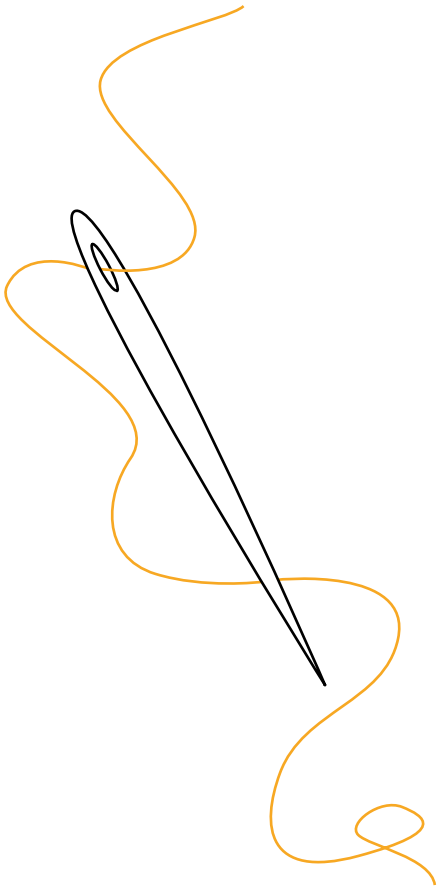
Aide à domicile en arrêt de travail, Valérie Daudon a voulu être utile pendant le confinement. « Quand j'ai appris par mes amies voisines qu'un groupe de couturières se lançait dans la fabrication de masques, j'ai proposé mes services pour le tracé et la découpe des tissus afin de leur faire gagner du temps ». Tous les jours du 9 avril au 5 mai (week-ends et jours fériés compris !), elle a découpé des draps ou des housses de couette pour pouvoir livrer aux couturières les quatre morceaux de tissus nécessaires à la fabrication des masques. Et certains jours, c'était difficile de suivre la cadence puisqu'elles étaient uniquement deux à la découpe, contre quatre à la couture ! Mais Valérie a de la persévérance, et même du métier : elle a été piqueuse sur machine pendant 14 ans dans une usine de couture industrielle, où elle fabriquait des pantalons.

Une belle mobilisation

La confection de masques a mobilisé également l'entourage de Valérie. « Mes amies me déposaient des draps, des chutes de tissus ou des élastiques », raconte-t-elle. Et l'initiative a fait boule de neige, puisque d'autres groupes de bénévoles se sont constitués dans le quartier. Les masques confectionnés ont été ensuite distribués dans le quartier, au centre communal d'action sociale (CCAS) et à la Plateforme sociale de Mont-de-Marsan mais également dans l'agglomération. À la levée du confinement, les couturières ont d'ailleurs été conviées à un pot de remerciement à la mairie, où elles se sont vues remettre une place de spectacle et un dé à coudre pour rendre hommage à leur engagement.

« Un quartier qui m'est cher »

Quand Valérie parle de ses travaux de découpe, on comprend vite que la vraie motivation a été d'aider les gens de son quartier. « C'est un quartier qui m'est cher, confie-t-elle, c'est comme un village, il y a de la vie, des repas partagés, des sorties culturelles, des ateliers cuisine… alors ça fait plaisir de s'investir pour les gens du quartier, que ce soit dans la confection de masques ou dans les animations pour les enfants ». Car Valérie est également bénévole au Café Music et ne refuse jamais de donner un coup de main ! Pendant le confinement, elle a d'ailleurs gentiment proposé à ses voisins d'utiliser son terrain pour que les enfants puissent jouer dehors. Un grand cœur…



Coup de pouce sur la rénovation énergétique

Grâce à l'opération Coup de pouce mise en place par le ministère de la Transition écologique et solidaire, XLHabitat accélère le programme de réhabilitation thermique de son patrimoine.

Créé en 2005 pour réduire la consommation des énergies fossiles, le dispositif des certificats d'économie d'énergie (CEE) impose aux vendeurs d'énergie de réaliser des économies d'énergie au bénéfice de leurs clients, qu'ils soient des particuliers, des collectivités ou des entreprises.
Pour répondre à cette obligation, les vendeurs d'énergie incitent notamment les bailleurs sociaux à réaliser des travaux d'efficacité énergétique (isolation des combles, remplacements des chaudières et des convecteurs électriques) en leur versant une prime « Coup de pouce ». Les travaux permettent aux vendeurs d'énergie de générer des certificats d'économies d'énergie, faisant la preuve des économies d'énergie réalisées.

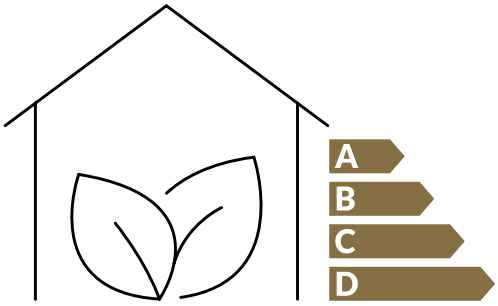
8,5 M€ d'investissement et 5,6 M€ d'aide

En 2015, la loi relative à la Transition énergétique pour la croissance verte a introduit une nouvelle obligation (les CEE « précarité énergétique ») qui impose aux vendeurs d'énergie de faire faire des économies d'énergie aux ménages modestes et très modestes. Dans ce cadre, EDF a proposé aux bailleurs sociaux d'accélérer la rénovation énergétique de leur parc de logements par le biais d'opérations « Coup de pouce isolation » et « Coup de pouce chauffage ». Ainsi, en janvier 2020, XLHabitat a signé avec EDF une convention en faveur de la maîtrise d'énergie. Cette convention lui permettra de recevoir une aide d'environ 5,6 M€ qui viendra soutenir son investissement de 8,5 M€ et ainsi d'accélérer le programme de réhabilitation thermique de son patrimoine engagé déjà depuis plusieurs années.

> *« Ainsi, en janvier 2020, XLHabitat a signé avec EDF une convention en faveur de la maîtrise d'énergie. »*

Les travaux ont commencé

Les travaux de rénovation énergétique ont commencé au mois d'août sur Dax et s'étaleront pour la majorité jusqu'à la fin d'année, avec un solde des travaux sur le 1er trimestre 2021.
Chaque locataire concerné a reçu ou recevra un courrier d'XLHabitat, lui indiquant la date et la nature de l'intervention prévue dans son logement ou sa résidence. Ces travaux demandent une demi-journée ou une journée entière d'intervention par logement selon le caractère de l'intervention nécessaire (les travaux ne sont pas forcément les mêmes dans tous les logements). L'objectif est d'améliorer le confort de vie des locataires et de réduire leurs charges.



Remplacement de 13 225 convecteurs électriques

Les travaux prévoient le remplacement de 13 225 convecteurs électriques (100 € de prime par radiateur) dans 2 645 logements, ce qui représente 5 radiateurs par logement. Les appareils installés seront des émetteurs de chaleur électriques (radiateurs, panneaux rayonnants, etc.) qui bénéficient d'une régulation électronique. L'idéal pour économiser l'énergie sans souci, puisque tout est automatique ! Au total, les travaux représentent 75 573 tonnes de CO2 évité.

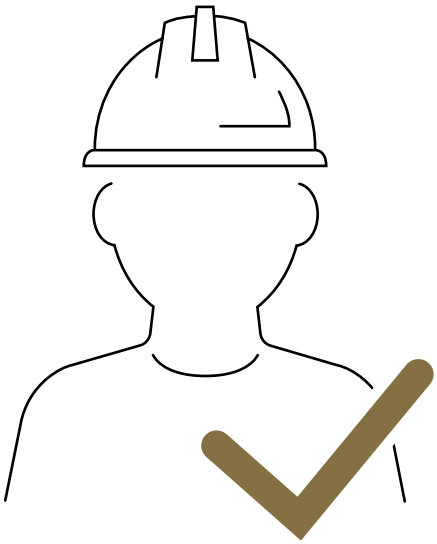
« L'objectif est d'améliorer le confort de vie des locataires et de réduire leurs charges. »

Isolation de 215 000 m² de combles

Les travaux prévoient l'isolation des combles dans 5 042 logements, soit 2 434 logements collectifs et 2 608 logements individuels, ce qui représente un volume total de 215 000 m² d'isolation.
Il faut savoir que 30%* de la chaleur d'un logement part par le toit et les combles si son isolation est mauvaise. Une bonne isolation des combles et de la toiture permet donc de maintenir cette chaleur à l'intérieur, de réduire les besoins en chauffage et de faire des économies d'énergie.

Remplacement de 594 chaudières

Au total, 594 chaudières gaz (chaudières classiques ou basse température) seront remplacées par des chaudières à condensation à haute performance énergétique, d'un coût de 1 152 €/chaudière environ. Ce type de chaudières permet de réaliser jusqu'à 40 %* d'économies de chauffage en brûlant non seulement le combustible (gaz, bois…) mais aussi l'énergie présente dans la vapeur des gaz de combustion. Elles consomment donc moins d'énergie… et rejettent moins de CO2 !



« Au total, les travaux représentent 75 573 tonnes de CO2 évité. »

* Source ADEME

XLHabitat
Avancer ensemble, c'est penser à tous

LAISSER SON VIEUX FRIGO DANS LES ESPACES VERTS DE SA RÉSIDENCE,

C'EST COMME
LAISSER LA PORTE
DU CONGÉLATEUR OUVERTE,

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

XLHabitat, Office Public de L'Habitat du département des Landes. Réalisation : Agence Bienvenue à Bord bab. Octobre 2020

Locataire au sein d'une maison bois à Maillas, Simone Robers fêtera ses 100 ans le 6 novembre. Rencontre avec une femme inspirante qui tricote, cuisine, fait son marché, entretient son potager et marche tous les jours.

Simone Robers, une centenaire très active !

Née en 1920, Simone Robers a connu l'arrivée de l'électricité, de l'eau courante et du téléphone dans les maisons. Elle a connu aussi la guerre ; elle avait 19 ans quand la seconde guerre mondiale a éclaté. Le département des Landes était alors coupé en deux par la frontière séparant les zones libres et occupées. Maillas était en zone libre.

Jusqu'à ses 67 ans, Simone a tenu le café-restaurant Le Sabla à Maillas, où elle cuisinait des ris de veau, de la bécasse au feu de cheminée ou encore des palombes pour le grand plaisir des habitants et surtout des ouvriers du quartier. Aujourd'hui encore, habituée « à vivre à 100 à l'heure avec le restaurant », Simone est restée très active.

Depuis le décès de son mari, il y a plus de 30 ans, Simone vit seule. Une personne vient chez elle deux heures par semaine lui faire du ménage. Pour le reste, elle tient à s'en occuper elle-même. Ainsi, la presque centenaire fait son repassage, s'occupe de son linge, entretient régulièrement son jardin où s'épanouit un immense mimosa et son petit potager où elle fait pousser des fraises, des tomates et des melons. Reine du tricot, elle continue de se fabriquer des pulls, bien que « parfois je me perds un peu les mailles avec les caprices d'un de mes yeux » reconnaît-elle.

Vous l'aurez compris, Simone ne s'ennuie jamais ! Pour garder la forme, elle marche un peu tous les jours. Jusqu'à l'année dernière, elle faisait encore son kilomètre de marche quotidienne. Aujourd'hui, elle se fatigue un peu plus vite mais va tout de même chaque lundi matin faire le marché de Captieux, en prenant le bus.

Bien chez elle

Locataire au sein d'une maison bois à Maillas depuis 32 ans, Simone est ravie des travaux de réhabilitation de sa maison. Les relations avec les entreprises et le chargé de suivi d'opération se sont très bien passées et Simone a apprécié voir du monde pendant toute la durée du chantier. Depuis 2019 (date du vaste programme de réhabilitation de 199 maisons bois), ses factures d'énergie sont passées de 100 à 70 € par mois. Elle n'a plus de courant d'air, ni de déperdition de chaleur, et sa baignoire sabot a été remplacée par une douche, beaucoup plus pratique pour elle. Elle nous avoue d'ailleurs que si elle avait été propriétaire de sa maison, elle n'aurait pas pu faire tous ces travaux d'amélioration et de réhabilitation avec ses revenus actuels.

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 !

Aurélie Lafitte, gestionnaire des troubles de voisinage

Pour renforcer les équipes et gagner en efficacité, XLHabitat a recruté en interne une gestionnaire des troubles de voisinage. Rencontre avec Aurélie Lafitte.

Jusqu'alors chargée de gestion locative sur l'antenne de Dax, Aurélie Lafitte supervise depuis le 16 mars (la veille du confinement) le traitement des troubles du voisinage, sous la responsabilité de Frédéric Halm, directeur du Service Proximité. « Avec la création de ce poste, nous renforçons nos équipes afin d'améliorer le délai de prise en charge des troubles du voisinage. L'objectif est de répondre dans 90% des cas sous 8 jours, comme c'est le cas pour les demandes d'intervention d'entretien des logements », explique-t-il.
Chaque année, XLHabitat reçoit environ 600 demandes d'intervention pour des troubles du voisinage. Au moins d'août 2020, XLHabitat en avait déjà reçu 700. Le confinement a généré davantage de conflits, souvent parce que certains locataires ne se rendaient pas compte du bruit qu'ils faisaient. « Gérer les conflits à distance, ça a été problématique », reconnaît Aurélie Lafitte. Mais, depuis la levée du confinement, le dialogue en face à face avec les locataires a pu reprendre.

Davantage de rencontres

Dans 80% des cas, les troubles de voisinage (TDV) sont directement désamorcés par le gardien ou le responsable de proximité (TDV de niveau 1). Dans 15% des cas, ils sont réglés par le responsable d'antenne après convocation du locataire mis en cause (TDV de niveau 2) et dans 5% des cas, ils nécessitent d'engager une procédure auprès du tribunal (TDV de niveau 3). Aurélie Lafitte intervient sur les 3 niveaux de TDV. « J'encadre les équipes, je coordonne les différentes interventions en respectant les procédures définies et j'accompagne les responsables d'antenne dans les rendez-vous avec les locataires. L'objectif aujourd'hui est de réaliser davantage de rencontres mais également davantage d'enquêtes de voisinage et d'analyses de situations. Ces processus prennent du temps mais, au final, ça donne de meilleurs résultats, on gagne en efficacité », explique-t-elle. Toujours dans un souci d'efficacité, Aurélie souhaite développer les constats d'huissiers, notamment pour les nuisances olfactives et les sommations de cesser le trouble.

Son conseil : il faut se parler !

« Dans la majorité des cas, en parlant calmement, on réussit à désamorcer le conflit. On privilégie donc constamment les solutions amiables en prenant soin de comprendre la raison des troubles occasionnés. Parler est donc essentiel ! Prendre en charge le problème rapidement aussi, car cela évite que les troubles prennent davantage d'ampleur », poursuit Aurélie. Quand les conflits ne se règlent ni à l'amiable ni en précontentieux, Aurélie constitue des dossiers pour les déposer auprès de l'avocat d'XLHabitat. S'engage alors une procédure qui peut aboutir à la résiliation du bail et à l'expulsion du locataire.

Ne jamais baisser les bras

Depuis sa prise de poste, Aurélie s'engage avec passion dans ses missions. Consciente que son travail et celui de son équipe sont utiles pour le bien-être de tous, la nouvelle gestionnaire en charge des troubles du voisinage est bien déterminée à ne jamais baisser les bras pour que le dialogue reste toujours privilégié.