

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

# *Une année intense malgré la crise sanitaire*



**XLHabitat**

*Avancer ensemble, c'est penser à tous*

Une fresque murale originale réalisée en octobre par l'artiste Russ dans le cadre de notre partenariat au festival Muralis Art Urbain avec la ville de Dax. Cette œuvre nommée « Geysir » a été réalisée sur un immeuble du quartier Cuyès.



## Une année d'activité intense malgré la crise sanitaire

**En 2020, la pandémie de Covid-19 a profondément marqué notre activité.** L'arrêt des chantiers de construction pendant trois mois a généré des retards dans les livraisons de logements. Même chose pour les chantiers de réhabilitation et les opérations « Coup de pouce » (dédiées à l'isolation des logements et au remplacement des convecteurs) qui ont dû être décalés. Les déménagements ont également été suspendus. Résultats, le taux de rotation sur le parc existant a été particulièrement faible (moins de 5,72 %) et le nombre d'attributions de logements a été moins élevé que d'habitude. **Pour autant, la demande de logements sociaux sur le département des Landes n'a pas diminué.**

Face aux défis de cette crise sans précédent, **XLHabitat s'est fortement mobilisé pour préserver la santé de ses collaborateurs et de ses locataires**, organiser rapidement la reprise

des chantiers en adoptant les protocoles sanitaires nécessaires, lancer de nouvelles consultations et maintenir l'activité de ses prestataires.

**Pendant les confinements, tous les services dédiés aux locataires ont été maintenus, et même renforcés.** Nous avons déployé une vaste campagne téléphonique auprès de l'intégralité de nos locataires pendant la période de fermeture de nos locaux et intensifié nos efforts pour identifier et accompagner les ménages rencontrant des difficultés économiques. Nous avons également maintenu, avec l'appui de nos équipes de proximité et de nos prestataires, toutes les interventions techniques d'urgence chez nos locataires.

**L'année 2020 aura donc été une année de très forte activité pour XLHabitat qui a su faire preuve de réactivité et d'adaptabilité grâce à la mobilisation de ses équipes et de ses prestataires.** Elle aura aussi permis d'attester de la solidité de notre organisme qui poursuit ses ambitions de production accélérée de logements, de réhabilitation et d'entretien du parc immobilier, en mettant l'accent sur les économies d'énergie et, par conséquent, sur le pouvoir d'achat renforcé de nos locataires.

**Afin de le préserver, le Conseil d'administration d'XLHabitat avait d'ailleurs voté à l'unanimité, en septembre 2019, le gel des loyers pour l'année 2020.** Une décision prise fort à propos puisqu'elle a permis de limiter les effets de la crise pour nos locataires.

**Xavier Fortinon**

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

# Sommaire

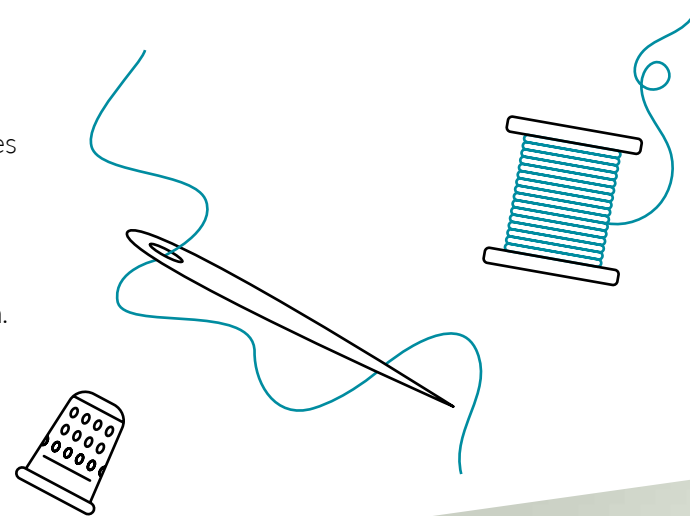
Les temps forts de 2020 .....	06	<b>#02 • Contribuer durablement au développement des Landes</b> .....	16	<b>#04 • Réinterroger nos pratiques et rester en mouvement</b> .....	24
Développer une offre de logements de qualité, accessible au plus grand nombre .....	10	Chiffres clés .....	17	Une gouvernance engagée .....	25
Chiffres clés .....	11	Développer une offre adaptée aux besoins des territoires .....	18	Chiffres clés .....	26
<b>#01 • Inscrire le locataire au cœur de nos actions</b> .....	12	Rénover notre patrimoine : un enjeu environnemental, des retombées économiques et sociales .....	19	Donner à chacun les moyens de poursuivre son activité dans les meilleures conditions .....	27
Chiffres clés .....	13	<b>#03 • Soutenir l'économie et l'emploi local</b> .....	20	<b>#05 • Finances</b> .....	28
Connaître nos locataires pour mieux répondre à leurs attentes .....	14	Chiffres clés .....	21	Chiffres clés .....	29
XLHabitat admissible au label Quali'Hlm® .....	15	Favoriser l'insertion professionnelle .....	22		

Directrice de la publication : Maryline Perronne / Responsable de la communication : Christelle Corolleur / Rédaction : Agence Bienvenue à Bord, Service communication d'XLHabitat / Conception, réalisation : Agence Bienvenue à Bord / Crédits photos : Pierre-Louis Douere, XLHabitat, Banque des territoires, Muralis Art Urbain, Shutterstock / Impression : Castay. Tirage : 500 ex. / ISSN 2742-7781 / XLHabitat, 953 avenue du Colonel Rozanoff, BP 341, 40011 Mont-de-Marsan cedex / Tél. 05 58 05 31 31 / www.xlhabitat.org

# Malgré les difficultés, la période de confinement a vu naître un bel esprit de solidarité

Nous remercions à la fois nos collaborateurs et nos partenaires qui ont assuré au quotidien les interventions d'urgence dans nos logements et l'entretien des parties communes de nos résidences, ainsi que nos locataires qui se sont mis au service des autres en faisant des courses, en fabriquant des masques, en encourageant nos soignants...

Parmi nos locataires, nous comptons également des soignants, des aides à domicile, des auxiliaires de vie, des pompiers, des hôtes de caisse en supermarché, des agents de nettoyage... et nous souhaitons les remercier sincèrement pour leur investissement et leur dévouement au quotidien.



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.

Valérie Daudon,  
locataire de la résidence  
« Peyrouat » à  
Mont-de-Marsan



# Les temps forts de 2020

Une année inédite rythmée par les confinements et déconfinements successifs, pendant laquelle l'ensemble de nos collaborateurs s'est adapté et mobilisé et a fait de nos valeurs et de notre slogan « Avancer ensemble, c'est penser à tous » une réalité. Bravo et merci !

## Janvier

### 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.



En janvier 2020, XLHabitat a signé avec EDF une convention en faveur de la maîtrise d'énergie. Cette convention permet de recevoir une aide de 5,6 M€ et ainsi d'accélérer le programme de réhabilitation thermique de son patrimoine engagé déjà depuis plusieurs années.

## Toute l'année

### Campagne de sensibilisation à destination de nos locataires contre les encombrants

NOUS VIVONS ENSEMBLE ! Une campagne de sensibilisation pour inciter nos locataires à déposer leurs encombrants à la déchetterie la plus proche.



Vieux canapés, fours usagés, matelas, réfrigérateurs et autres objets délabrés, embarrassent régulièrement les locaux poubelles, les parties communes intérieures et extérieures de nos résidences. Ces déchets appelés « encombrants » ne sont pas pris en charge par les services d'enlèvement des déchets.

Plus qu'un enjeu de propreté, les encombrants sont aussi un enjeu en terme de sécurité : chute, blessure, incendie...

## Confinement #1

16 mars > 11 mai

• À partir du 16 mars, XLHabitat a adapté ses missions de service public avec pour priorité de préserver la sécurité sanitaire de ses collaborateurs et locataires.

Dans un contexte inédit lié à l'épidémie Covid-19, XLHabitat s'est organisé de manière à permettre la continuité de service. Le dispositif mis en place par XLHabitat s'est structuré autour :

- du télétravail
- du maintien du service public minimum associé à des procédures de sécurisation renforcées du personnel.



- **Appel de nos locataires les plus fragiles les 26 et 27 mars**

66 collaborateurs volontaires d'XLHabitat ont contacté plus de 2700 locataires âgés de 60 ans et plus sur l'ensemble du territoire Landais.

Objectifs : prendre des nouvelles, détecter des urgences, créer du lien, être relais avec les services des collectivités.

Cela a permis de détecter 49 situations critiques et d'apporter des solutions immédiates en lien avec les communes (CCAS-CIAS) et nos partenaires sociaux. L'ensemble des locataires contactés étaient particulièrement heureux de cet échange en cette période où le lien social était quelque peu distendu.

**Merci à l'ensemble de nos prestataires qui se sont mobilisés quotidiennement pour gérer les interventions urgentes dans nos logements et sur nos résidences durant cette année 2020 inédite.** Plombiers, électriciens, chauffagistes, zingueurs, antennistes, menuisiers, charpentiers, entreprises de nettoyage, entreprises en charge de l'entretien des espaces verts, entreprises en charge de l'entretien des réseaux...

L'appel à l'ensemble de nos locataires a été généralisé dès le 3 avril (soit plus de 7 000 appels).

XLHabitat a par ailleurs fait de l'accompagnement social et individualisé une priorité renforcée pendant cette période. Aux locataires qui ont vu leur situation économique fragilisée par la crise sanitaire, l'Office a proposé une approche personnalisée.



**Merci à nos équipes de proximité qui, chaque jour, ont assuré une veille technique sur nos résidences** pour gérer les encombrants, contrôler les espaces conteneurs de déchets ménagers, contrôler les équipements de sécurité... Tous se sont pleinement mobilisés pour gérer au mieux cette crise sanitaire.

# Les temps forts de 2020

• **Coté chantiers : Interrompus dès le 17 mars**, les chantiers de construction et de réhabilitation ont été progressivement relancés grâce à la mobilisation des équipes d'XLHabitat, des coordonnateurs SPS, des maîtres d'œuvre et des entreprises.

Interrompu avec le confinement, le chantier de l'avenue Pasteur à Mont-de-Marsan a repris le 24 avril après une vingtaine de jours de préparation et de dialogue entre les différents intervenants.

Dès le début du confinement, les équipes d'XLHabitat se sont mobilisées : d'abord pour gérer l'arrêt, la protection et la sécurisation des chantiers, ensuite pour étudier les conditions nécessaires à la reprise des travaux. Sécurité des intervenants, organisation des chantiers, approvisionnement, disponibilité de main d'œuvre, priorisation des chantiers, financement des surcoûts éventuels liés aux nouvelles règles de fonctionnement des chantiers dans le respect des consignes sanitaires...

Pour chaque chantier, les chargés d'opérations, les maîtres d'œuvre (architectes et bureaux d'études), les coordonnateurs sécurité et protection de la santé (CSPS) et les différents attributaires de lots ont travaillé de concert pour identifier les spécificités de chaque opération et envisager les conditions optimales d'un retour au travail.

## 23 septembre 2020

### 350 logements neufs et 330 réhabilités chaque année pendant 10 ans

C'est ce que va permettre la convention signée le 23 septembre à Bordeaux entre la Banque des territoires et XLHabitat.

XLHabitat a signé avec la Banque des territoires la première souscription de titres participatifs en France à hauteur de 10 millions d'euros. Ces moyens financiers supplémentaires vont permettre d'accélérer notre programme ambitieux de construction et de réhabilitation des logements, avec un effort particulier sur le volet thermique. Au total, c'est près de 7 000 logements accompagnés sur 10 ans.

Cet effort de construction répond à un besoin croissant de logements renforcé par l'attractivité du département des Landes. « Il est essentiel pour notre Office de poursuivre nos efforts de production de logements pour satisfaire à la demande grandissante de logements sociaux. Avec la possibilité qui nous est offerte d'émettre des titres participatifs, nous retrouvons des capacités d'investissement à la hauteur des besoins de notre territoire et de notre patrimoine », explique Xavier Fortinon.





## 28 septembre 2020

### XLHabitat gèle les loyers pour 2021

Le conseil d'administration d'XLHabitat, présidé par Xavier Fortinon, a voté à l'unanimité, le 28 septembre, le gel des loyers pour l'année 2021. C'est la deuxième année consécutive qu'XLHabitat décide de ne pas augmenter ses loyers.

Avec ce geste de solidarité, XLHabitat entend préserver le pouvoir d'achat de ses locataires fortement mis à mal par la crise sanitaire sans précédent.

Même si cette décision n'est pas sans conséquences financières, XLHabitat maintiendra ses efforts sur les réhabilitations et les constructions afin de poursuivre la réduction des dépenses énergétiques de ses locataires et rester cohérent avec son engagement social et environnemental.

## Confinement #2

30 octobre > 28 novembre

- **XLHabitat poursuit ses activités tout en protégeant ses collaborateurs et ses locataires.**

Les locataires ou demandeurs sont invités à nous contacter sans se déplacer via notre centre de

relation client ou via nos formulaires de contact. Pour toute demande qui ne peut se résoudre à distance, les visiteurs sont invités à se déplacer sur rendez-vous.

- **Continuité de service dans les résidences**

Les équipes de proximité restent pleinement mobilisées pour continuer d'effectuer leurs activités dans les résidences : entretien, surveillance, veilles techniques...

- **Soutien aux locataires**

XLHabitat prend soin de ses locataires fragilisés et met en place un accompagnement renforcé pour lutter contre l'isolement. Nos équipes s'engagent à les appeler régulièrement.



## 27 novembre 2020

### XLHabitat est sur Instagram !

Toujours dans l'objectif d'être plus proche de ses locataires, collaborateurs, partenaires et prestataires, XLHabitat est désormais présent sur le réseau social Instagram.

Abonnez-vous à notre compte pour suivre nos publications, photos, vidéos. : [www.instagram.com/xlhahabitat](http://www.instagram.com/xlhahabitat)



# Développer une offre de logements de qualité, accessible au plus grand nombre



XLHabitat est présent sur

**139 communes**

dans des zones aussi bien urbaines  
que rurales.

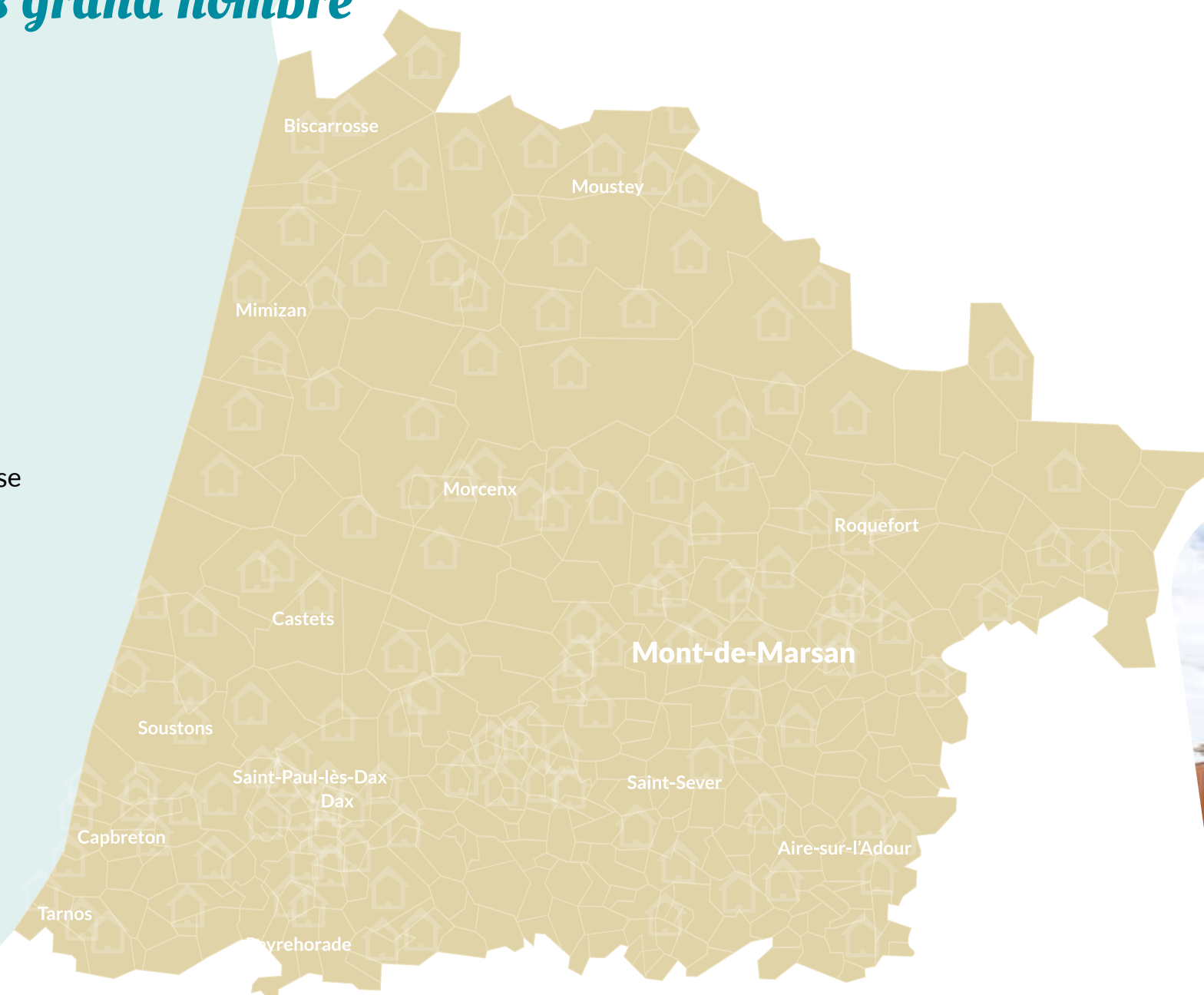
2 nouvelles communes ont intégré  
notre patrimoine en 2020 : Seignosse  
et Laglorieuse

**44%** de logements individuels

**56%** de logements collectifs

**32,8 ans** d'âge moyen  
pour notre patrimoine

**357 €** de loyer moyen (360 €  
en 2019)



# Chiffres clés

Au 31 décembre 2020,  
le patrimoine d'XLHabitat compte :

**10 529** logements locatifs

**14** foyers et **3** résidences

universitaires : **656** logements

Environ **30 000** personnes  
logées sur 139 communes landaises

Résidence  
« Canavera »  
à Seignosse

**2** agences de gestion locative

**4** antennes

**10** unités de gestion

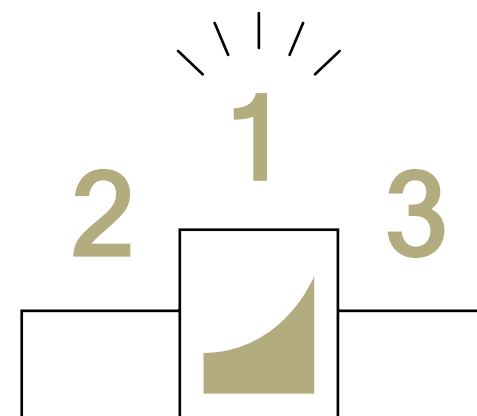
**171** collaborateurs

**66,5 M€** d'investissements  
(constructions neuves et réhabilitations)

**8,2 M€** d'entretien du patrimoine  
(maintenance et gros entretien)

## Nos orientations 2020

Le logement, XLHabitat le conçoit, le construit, l'améliore et le gère au quotidien. Depuis plusieurs décennies, nous accompagnons les parcours résidentiels, aménageons des villes et villages, menons à bien des projets innovants, créons du lien social au cœur des quartiers, soutenons les plus fragiles.



**1<sup>er</sup> bailleur social  
des Landes**

En 2020 encore, toutes nos attentions étaient concentrées pour :

- Aménager durablement le territoire des Landes aux côtés des collectivités en réalisant des programmes en phase avec les enjeux actuels de performance énergétique, de mixité (sociale et générationnelle) mais aussi d'inclusion.
- Améliorer le quotidien de nos locataires en entretenant, adaptant ou rénovant notre parc de logements et répondre ainsi à leurs besoins et attentes en matière de confort et de baisse de charges.

#01

## *Inscrire le locataire au cœur de nos actions*

*« En s'engageant sur la qualité de service et sur un accompagnement personnalisé »*

Karima Delaplace,  
locataire de la résidence  
« Mon Moulin » à Narrosse

# Chiffres clés

## Gestion locative

Le service Gestion locative a connu une activité soutenue. L'année 2020 aura été une année particulière avec des CALEOL (Commission d'attribution de logements et d'examen de l'occupation des logements) en visio à partir du mois de mai. Les commissions d'attribution du mois d'avril ont été annulées.

**11 CALEOL pour le secteur nord et Mont de Marsan et 11 CALEOL pour le secteur Sud et Dax.**

Nos équipes ont également été fortement impliquées sur le traitement de l'impayé.

## 761 logements attribués

Les remises de clés pendant le confinement n'ont pas pu avoir lieu. L'activité a été reportée et concentrée fortement à partir du mois de juin.

## Accompagnement social des locataires

L'accompagnement des personnes en difficulté de paiement a été assuré par téléphone jusqu'en juin. Puis, le service social a été renforcé jusqu'en septembre pour multiplier les visites à domicile

**(536)** et les rendez-vous **(387)**.

## Taux de rotation

**5,72 %**

(7,62 % en 2019)

La rotation sur l'année 2020 a été extrêmement faible

## Taux de vacance

**1,22 %**

(1,1 % en 2019) soit 167 logements au 31 décembre 2020.

Ce chiffre en augmentation s'explique par les délais de remise en état des logements, les entreprises ont eu du mal à absorber le volume de travail post confinement.

## Adaptation des logements

Adaptation des intérieurs pour les personnes âgées : installation de douche à la place de baignoire, pose de barres de maintien et de mains courantes, motorisation des volets roulants..

Chaque année, environ **200 à 250** adaptations sont effectuées à la demande.

Investissement : 500 000 €/ an.

## Entretien des logements

**18 235** demandes d'intervention

**87 %** des demandes d'intervention prises en charge sous 8 jours.



Commission d'attribution de logements et d'examen de l'occupation des logements

#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

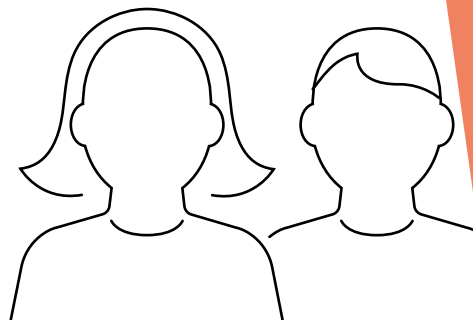
**62%**  
ont entre 36 et 65 ans



**27%**  
ont plus de 66 ans

**11%**  
ont moins de 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

### Points de vigilance

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

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

**79,4%** satisfaits  
de la qualité des interventions  
techniques

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

# XLHabitat admissible au label Quali'Hlm®

Depuis 10 ans, notre credo est l'amélioration continue du service rendu à nos locataires, la modernisation de notre patrimoine, l'écoute et le dialogue avec nos associations de locataires. Les résultats des enquêtes de satisfaction auprès de nos locataires démontrent que nos engagements produisent les effets escomptés (88,9 % de satisfaction en 2019 contre 76 % en 2010). Cependant, ils pointent aussi des axes d'amélioration.

Dans la poursuite de nos actions, XLHabitat a décidé de s'engager dans une démarche de labellisation Quali'Hlm® associant les représentants des locataires.

## Plus qu'un logo sur notre papier à en-tête

Quali'Hlm® constitue une approche sur mesure et opérationnelle, une démarche d'amélioration continue et concertée au service des locataires, mais aussi un outil de management pour associer nos équipes.

## Le verdict est tombé en octobre 2020

Après un an de travail pour constituer notre candidature, notre dossier a reçu un avis favorable. Le comité de labellisation a déclaré XLHabitat admissible au label.

Une feuille de route sur 3 ans et 18 plans d'actions d'amélioration à mettre en œuvre, autour de 5 thématiques :

- la définition, la formalisation et le suivi des objectifs qualité ;
- l'entrée du locataire dans son nouveau logement ;
- le traitement des réclamations et des demandes d'intervention ;
- l'accueil, la communication et l'information du locataire ;
- la propreté des parties communes et des espaces extérieurs.

Un auditeur agréé mesurera l'avancée des plans d'actions dans un délai de 12 mois pour l'attribution du label, soit en octobre 2021.

## Une politique de qualité déclinée autour de 6 valeurs



#02

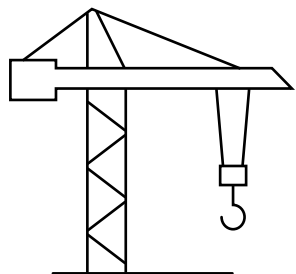
Résidence  
« Lysandra » à  
Saint-Paul-lès-Dax

## *Contribuer durablement au développement des Landes*

*« En proposant un habitat de qualité,  
performant et adapté à l'équilibre et au  
dynamisme des territoires. »*



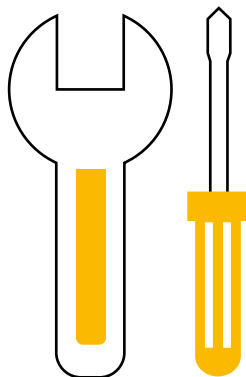
# Chiffres clés



**66,5 M€**

**d'investissements**

(construction et réhabilitation)



**2,9 M€**

de travaux  
d'entretien courant  
réalisés par des  
entreprises

**1,2 M€**

de travaux  
réalisés par la régie d'XLHabitat

**4 M€**

de gros entretien

**8 011** demandes de logement  
en attente dont 4 322 nouvelles  
demandes

**Une demande de logement sous tension**

En 2010, on comptait 4 587 demandes de logement en attente. En 2020, on en compte plus de 8 000. Une croissance qui s'explique à la fois par l'attractivité du territoire, le morcellement de la cellule familiale et la fragilisation économique de la population.

**157** logements neufs livrés et **12**  
logements dédiés à l'accession sociale  
à Labenne

**292** logements mis en chantier

**76** logements étudiants achetés sur  
Mont-de-Marsan

**41** logements-foyers mis en service  
(foyer Adapei de Mont-de-Marsan)

**17** logements vendus aux locataires  
occupants. Les demandes d'achat  
sont constantes mais les difficultés  
de financement que rencontrent nos  
locataires entraînent des annulations.

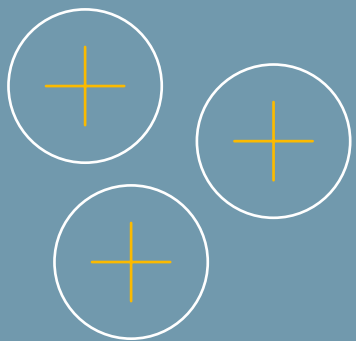
**407** logements réhabilités (environ  
50 000€ de travaux par logement)

#02

# Développer une offre adaptée aux besoins des territoires

Au service des politiques locales et intercommunales, XLHabitat conçoit, construit, réhabilite et entretient l'habitat social landais en prenant soin de s'adapter à la diversité des besoins et à l'équilibre des territoires.

À chaque nouvelle construction, XLHabitat s'attache à délivrer à ses futurs locataires un triple niveau de qualité : une qualité esthétique, une qualité d'usage et une qualité en terme de performance énergétique.



Pour la conception, la réalisation et la gestion de ses logements, XLHabitat revendique une approche fondée sur l'échange, le partenariat et l'adaptation aux problématiques locales.

## Livraisons neuves / Acquisitions 2020

**169** logements livrés au 31 décembre

### Constructions neuves

- Saint-Paul-lès-Dax - Résidence « La Châtaigneraie » 34 logements
- Saint-Pierre-du-Mont - Résidence « Parc Mont Alma » 61 logements
- Castets - Résidence « Marianne » 8 logements
- Seignosse - Résidence « Canavéra » 9 logements
- Sainte-Eulalie-en-Born - Résidence « Saint Eutrope » 4 logements
- Laglorieuse - Résidence « Les Gemmeurs » 4 logements
- Mont-de-Marsan - Résidence « Pasteur » 26 logements
- Narrosse - Résidence « Mon Moulin » 8 logements

### Construction neuve pour de l'accession sociale

- Labenne - Résidence « Les Résiniers » 12 logements en PSLA (Prêt social location accession)

### Opération d'acquisition-amélioration

- Tartas - Résidence « Calmette » 3 logements

### Embellir les centres

XLHabitat intervient régulièrement dans les centres bourgs anciens pour des acquisitions-améliorations avec ou sans extension, des démolitions-reconstructions ou des constructions dans les « dents » creuses. Ainsi, depuis 2010, nous avons réalisé une quinzaine d'opérations de ce type représentant environ 185 logements. Nos interventions concernent principalement des opérations avec une restructuration lourde du bâti. Les bâtiments sont le plus souvent les propriétés des communes qui nous les cèdent par bail emphytéotique de 60 ans.



# Rénover notre patrimoine : un enjeu environnemental, des retombées économiques et sociales

Préserver durablement nos locataires de la hausse des coûts d'énergie et redonner une attractivité et un nouveau cycle de vie à nos logements. Depuis de nombreuses années, XLHabitat développe et met en œuvre une politique volontariste de rénovation énergétique de ses logements et de performance thermique de son patrimoine. Cette politique volontariste traduit à la fois son engagement environnemental mais aussi son engagement social puisque ces économies d'énergie produisent plus de pouvoir d'achat pour les locataires.

En 2020, XLHabitat a investi près de **15 M€** pour un total de **407** logements réhabilités.

## Logements réhabilités :

- Morcenx 20 logements
- Maisons bois 197 logements
- Dax « Le Gond » 120 logements
- Dax « La Perle » 31 logements
- Dax « Pinsons/Alouettes » 39 logements



En complément de ces réhabilitations, XLHabitat s'est engagé dans une opération massive d'amélioration énergétique de logements pour 2020-2021. 6 M€ investis pour renforcer l'isolation et réduire les émissions de gaz à effet de serre dans le cadre de l'opération « **Coup de pouce** », en partenariat avec EDF.

## Quelques chiffres sur l'opération

**6 M€** de travaux

Isolation des combles : **5 042** logements (3 434 collectifs, 2 608 maisons)

**215 000 m<sup>2</sup>** d'isolants

**594** chaudières remplacées

**13 225** convecteurs électriques remplacés (plus de 2 600 logements concernés)



**93%** 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 740 logements



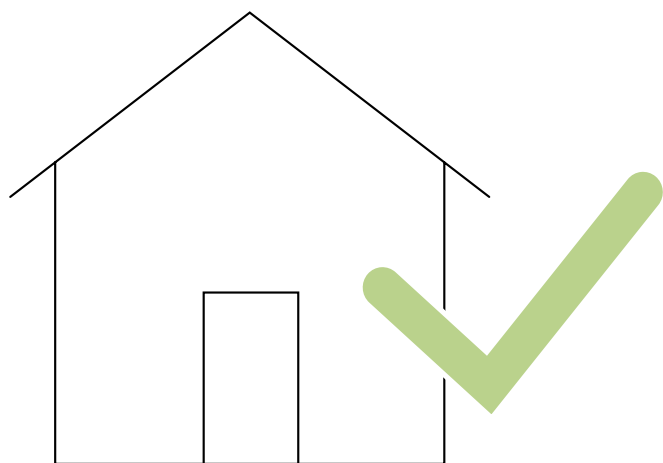
#03

Résidence Avenue Pasteur  
à Mont-de-Marsan

## *Soutenir l'économie et l'emploi local*

« En investissant chaque année  
entre 70 et 100 millions d'euros »

## Chiffres clés



**222** marchés conclus en 2020 dont  
175 marchés de travaux, 27 marchés de  
services et 20 marchés de fournitures

**73 000** heures  
de chantiers d'insertion



## Soutenir le développement économique local

Afin de construire, d'entretenir et de réhabiliter logements et résidences, XLHabitat contractualise plus de 200 marchés chaque année et contribue ainsi massivement au soutien des entreprises du bâtiment, de l'économie locale et de l'emploi.

En 2020, XLHabitat a investi plus de  
**66 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**.



# #03

# 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).

## Bois et services

Structure d'insertion par l'activité économique (SIAE), Bois et Services favorise l'embauche et la mise au travail de personnes sans emploi. Labellisée régie de quartier, elle intervient à la fois en tant qu'entreprise d'insertion (EI)

au service des particuliers et atelier chantier d'insertion (ACI) au service des institutions.

Pour XLHabitat, elle intervient dans 50 résidences pour le nettoyage des parties communes (hall d'entrée, cages d'escalier) et l'entretien des espaces verts.

Bois et Services a été retenu sur 3 secteurs géographiques : Biscarrosse / Mimizan (5 résidences), Mont-de-Marsan (28 résidences) et Aire-sur-l'Adour (17 résidences). Sur chaque chantier d'insertion, un encadrant technique accompagne les salariés et travaille avec eux.



**73 000** heures de chantiers d'insertion en 2020

**23 000** 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





« Le Marcadé »  
Architectes : TLR Architecture à  
Bordeaux et Daries à Soustons

**POLE HABITAT MONTOIS**  
Adapei des Landes

Dans le cadre de la restructuration et de l'agrandissement du complexe habitat pour personnes accompagnées « Le Marcadé » de l'ADAPEI des Landes à Mont-de-Marsan,

XLHabitat a confié certains lots de travaux aux deux **ESAT (établissement et service d'aide par le travail)** de l'ADAPEI des Landes : mobilier des chambres, espaces verts et clôtures.

# #04

Accompagnement du cabinet Novadial dans le cadre d'un projet global de transformation autour de la relation client multicanal et du digital

## *Réinterroger nos pratiques et rester en mouvement*

« Pour mieux se projeter dans l'avenir »

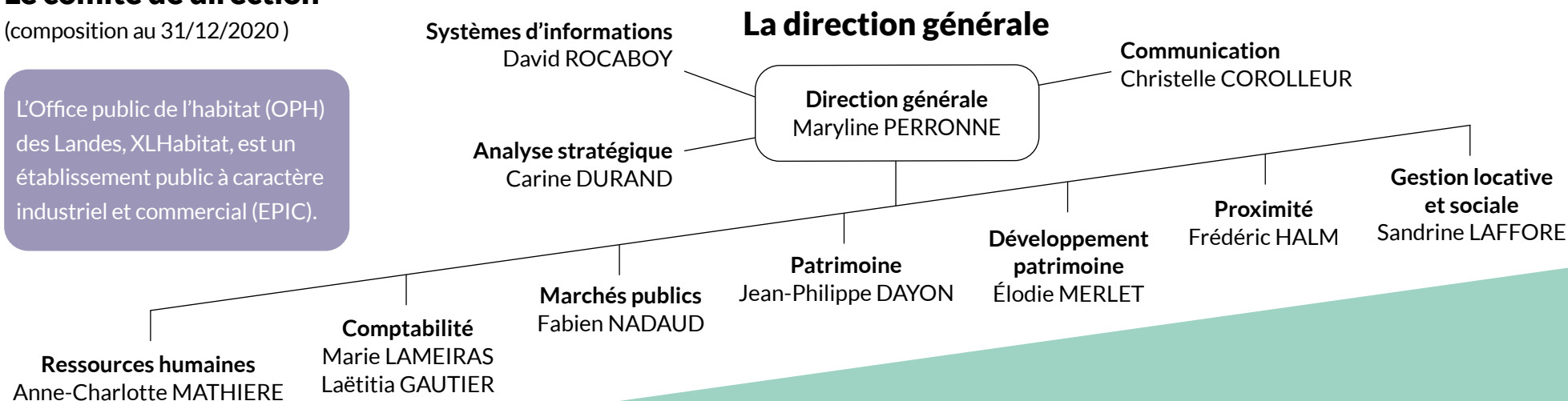


# Une gouvernance engagée

## Le comité de direction

(composition au 31/12/2020)

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



## Le conseil d'administration

(composition au 31/12/2020 - 27 membres)

- **Président** : Xavier Fortinon, président du Conseil départemental des Landes
- **Les conseillers départementaux désignés par le Conseil départemental** : Xavier Fortinon, Henri Bedat, Muriel Crozes, Gloria Dorval, Chantal Gonthier, Monique Lubin
- **Les personnalités qualifiées désignées par le Conseil départemental** : Sandrine Blaisius (ADIL des Landes), Danielle Patole, Fabienne Darrambide (Tarnos), Jean-Claude Deyres,

Sylvie Péducasse (Communauté d'agglomération du Grand Dax), Gérard Le Bail, Jean-Louis Pedeuboy, Yannick Graciet (Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes), Éliane Darteyron (Communauté d'agglomération de Mont-de-Marsan)

- **Les membres au titre d'organismes socio-professionnels désignés par leur instance** : Maurice Agoutborde (CFDT des Landes), Claude Labarbe (CAF des Landes), Jacques Lamazouade (UDAF des Landes), Dominique Mucci (Action Logement), Bernard Desgré (CGT des Landes)
- **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

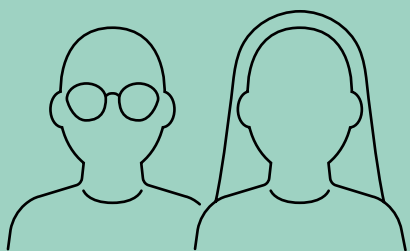
# Chiffres clés

**171** salariés

**108** contrats droit privé

**63** fonctionnaires

soit **15,3** personnes pour 1 000 logements (14,6 en 2019)



## Masse salariale

**6 849 000 €**

En 2020, la masse salariale représente 16,63 % des loyers (698 €/logement contre 690 € en 2019). Les frais de personnel hors régie s'élèvent à 612 €/logement (15 % des loyers).

## Entrées

**13** CDI : comptabilité, gestion locative, accueil, RUG

**14** CDD : étudiants chargés de la dématérialisation, renfort CESF et agents techniques

**1** contrat en alternance

## Sorties

**3** départs à la retraite

**1** congé sans solde

**4** démissions

**9** fins de CDD

## Budget formation

**25 750 €** ont été affectés à ce poste de dépense (70 000 € avaient été inscrits au budget). Le plan de formation 2020 a été mis à mal par l'épidémie. Seul un tiers des formations prévues a pu être réalisé.

## Absentéisme

**4 739** jours d'absence ont été comptabilisés sur 2020. En annulant l'effet COVID, ce chiffre est ramené à **3 513** jours (similaire à 2019).

### Le CSE (Conseil Social et Economique)

Il s'est réuni régulièrement et a été concerté sur toutes les questions relatives à la gestion de l'épidémie.

Malgré la période de confinement, les négociations avec les représentants syndicaux sur l'accord temps de travail et la mise en conformité aux 1 607 heures de travail annuel ont été poursuivies.

L'épidémie nous a amenés à multiplier le travail à distance et, en fin d'année, à signer un accord télétravail.

Nous n'avons pas fait de demande de chômage partiel et nous avons facilité la garde d'enfants sans scolarisation.

L'ensemble des collaborateurs s'est mobilisé pour que l'activité puisse être poursuivie en mixant autant que possible présence et télétravail.

# Donner à chacun les moyens de poursuivre son activité dans les meilleures conditions

## En 2020, il a fallu s'adapter, réinventer nos pratiques

Dès mars 2020, XLHabitat a pris les dispositions nécessaires au confinement du personnel et organisé la continuité de service à l'égard des locataires. Nos collaborateurs ont prouvé leur engagement et leur grande capacité d'adaptation en restant mobilisés et performants tout au long de la crise.

XLHabitat a fait le choix de ne pas recourir au chômage partiel et ainsi de maintenir l'intégralité des rémunérations de ses collaborateurs. Cette décision souligne la volonté de l'entreprise d'unir ses forces face à cette crise sanitaire, sociale et économique.

La Direction des Systèmes d'Information a été particulièrement sollicitée tout au long de l'année pour adapter notre matériel informatique et distribuer de nouveaux équipements plus nomades et compatibles avec le télétravail, mais aussi sécuriser l'ensemble de nos données et nos connexions à distance.

Pour que nos collaborateurs puissent travailler dans les meilleures conditions, XLHabitat a pris les mesures de protection nécessaires : plan de continuité d'activités, informations régulières, équipements de protection, etc.

En 2020, nous avons été également fortement mobilisés pour préparer le passage en comptabilité commerciale : changement de logiciel, organisation des équipes, recrutement du personnel nécessaire, choix d'un établissement bancaire et d'un commissaire aux comptes, déploiement du contrôle interne et écriture des procédures.

**Objectif poursuivi à l'occasion de ce changement d'organisation : construire collectivement notre avenir au travers le développement des compétences des collaborateurs et en encourageant la transversalité dans les pratiques et méthodes de travail.**



Au total, en 2020, nous avons engagé plus de 50 000 euros pour l'achat de masques, gants, produits désinfectants, blouses, savon...



#05

## Finances

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



Signature de la convention  
avec la Banque des territoires  
le 23 septembre 2020 à Bordeaux

# Chiffres clés investissement

## 66,5 M€

Dépenses d'investissement dont :

- **40,6 M€**  
Constructions neuves
- **8,3 M€**  
Travaux de réhabilitation
- **15,5 M€**  
Remboursement de la dette  
(hors remboursements anticipés)

## 80,8 M€

Recettes d'investissement

(emprunts et subventions)

## 23,7 M€

Capacité d'autofinancement

## 38,9 M€

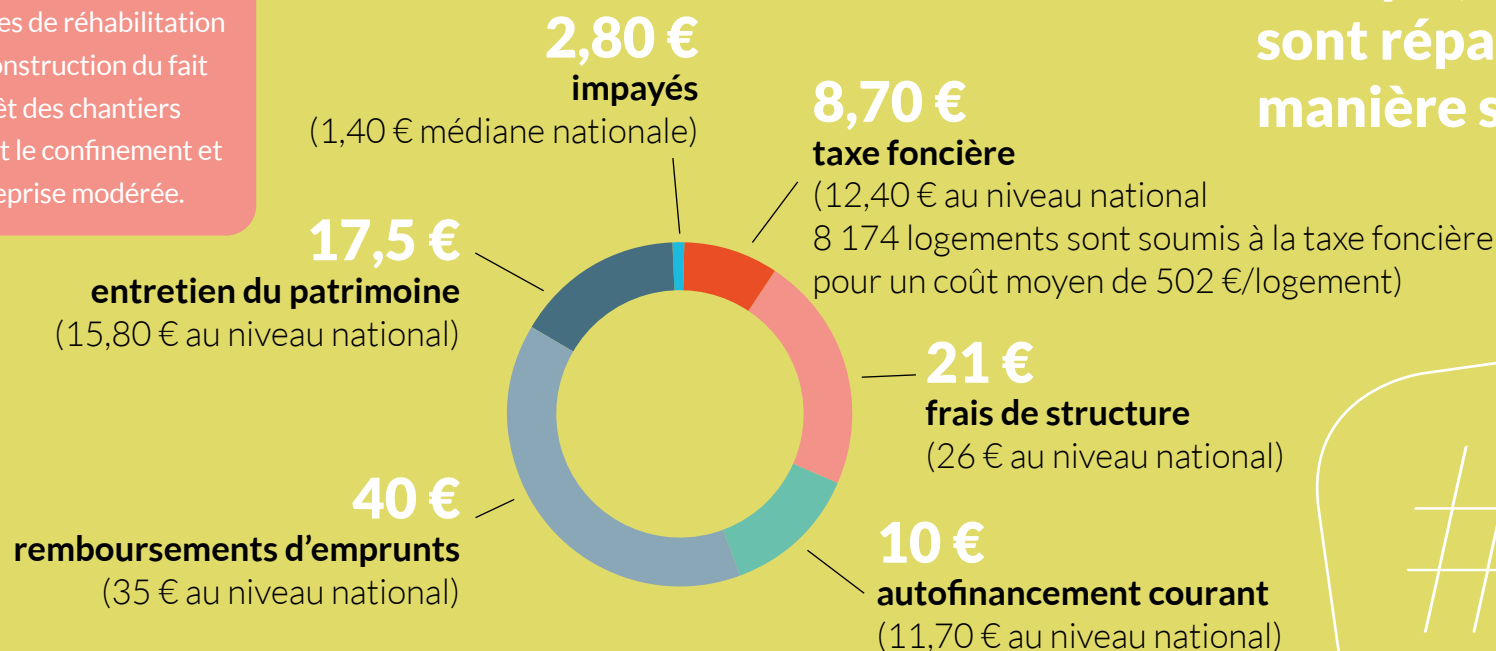
Emprunts

## 10 M€

Titres participatifs

(Banque des Territoires)

On note une baisse des dépenses de réhabilitation et de construction du fait de l'arrêt des chantiers pendant le confinement et d'une reprise modérée.



Pour 100 € de recettes de loyer, nos dépenses sont réparties de la manière suivante :

# #05

# Chiffres clés fonctionnement

## 67,6 M€

Recettes de fonctionnement  
dont

**46,9 M€**

Loyers

**5 M€**

Récupération charges locatives

**1,9 M€**

Vente de logements

**2,3 M€**

Subventions d'investissement

**826 500 €**

Cession des certificats  
d'économie d'énergie

**2,2 M€**

Dégrèvements d'impôts pour travaux  
d'économie d'énergie et adaptation  
des logements pour les personnes à  
mobilité réduite.

En très forte augmentation en 2020  
du fait du volume de travaux réalisés



## 55,6 M€

Dépenses de fonctionnement  
dont

**8,2 M€**

Entretien du patrimoine  
(maintenance et gros entretien)

**2,9 M€**

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

**7,8 M€**

Charges du personnel

**4,1 M€**

Taxes foncières

**4,1 M€**

Charges financières (dont intérêts  
d'emprunts)

**18,5 M€**

Dotation aux amortissements et  
dotation aux provisions





*Retrouvez notre  
actualité sur  
Instagram !*

## **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](http://www.xlhabitat.org)

  
*Avancer ensemble, c'est penser à tous*