

Vivre ici



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

N°19 / février 2023

NOS LOCATAIRES ONT DU TALENT
*Manuela Raymond,
blogueuse, chroniqueuse
radio et écrivain*

ACTUALITÉS

Petite recette de sobriété
énergétique

QUARTIER LIBRE

Comment XLHabitat s'engage en
faveur de l'insertion sociale et
professionnelle

À VOTRE SERVICE

Un Service Clients proche de
vous !

XLHabitat
Office Public de l'Habitat des Landes



Un budget à la hauteur des enjeux

Malgré l'inflation et l'augmentation massive des coûts de construction comme des coûts des matériaux, il est plus que jamais nécessaire de continuer à construire des logements sociaux.

Sur notre département, le nombre

de foyers en attente d'un logement social a nettement augmenté et dépasse désormais les 10 000 demandes non satisfaites. Pour XLHabitat, l'enjeu est de répondre à ces attentes mais aussi, de faire face à la crise énergétique qui impose d'accélérer les réhabilitations et les travaux permettant de baisser les charges de nos locataires. L'exercice est d'autant plus complexe que nous disposons de moyens réduits : avec l'augmentation très forte du livret A sur lequel notre dette est indexée, nos charges d'emprunts ont augmenté de 4 millions d'euros.

Nous avons néanmoins décidé de maintenir un budget ambitieux pour 2023 en consacrant 60 millions d'euros à la réhabilitation du patrimoine existant et à la production de logements neufs. Nous avons également décidé de contenir fermement nos frais de fonctionnement le temps nécessaire. Comme beaucoup de bailleurs sociaux, nous espérons que le gouvernement est conscient des enjeux auxquels le logement social doit faire face dans cette période de crise et qu'il soutiendra notre activité qui, rappelons-le, est créatrice d'emplois pour le territoire.

Xavier Fortinon

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

Sommaire

P.3 / ACTUALITÉS

- Chiffres clés d'XLHabitat en 2022
- Attention ! Des escrocs se font passer pour XLHabitat !
- Ecowatt, l'application qui vous aide à réduire vos consommations d'électricité et à éviter les coupures
- Petite recette de sobriété énergétique

P.4-6 / ÇA BOUGE PRÈS DE CHEZ VOUS

- Un village de charme mais surtout un confort d'exception !



- Une résidence pour tous les âges au sein d'un parc arboré
- Des espaces extérieurs entièrement repensés !

P.7 / QUARTIER LIBRE

- Comment XLHabitat s'engage en faveur de l'insertion sociale et professionnelle

P.8-9 / ÇA M'INTÉRESSE

- Élection des représentants des locataires. Qui sont vos nouveaux représentants ?

P.10 / EN PRATIQUE

- Crise énergétique : XLHabitat mobilisé pour la sobriété et l'accompagnement des locataires

P.11 / NOS LOCATAIRES ONT DU TALENT

- Manuela Raymond, blogueuse, chroniqueuse radio et écrivain

P.12 / À VOTRE SERVICE

- Un Service Clients proche de vous !

Actualités

écowatt

Ecovatt, l'application qui vous aide à réduire vos consommations d'électricité et à éviter les coupures

Lancée par RTE (le réseau de transport d'électricité), Ecovatt est une application gratuite qui permet de connaître en temps réel le niveau de consommation d'électricité des Français. En téléchargeant l'application, vous pouvez savoir à quel moment réduire votre consommation pour éviter les coupures. Si le signal est vert, il n'y a pas d'alerte. S'il est orange, il est conseillé de réduire sa consommation d'électricité. Et si le signal est rouge, les coupures sont inévitables si nous ne réduisons pas notre consommation. En adoptant les bons gestes conseillés par l'application, vous pouvez limiter le risque de coupure et assurer le bon approvisionnement de tous en électricité. Vous pouvez également être alerté des risques de coupure en vous inscrivant aux alertes gratuites par SMS. L'application est disponible sur Google Play et l'App Store. Elle ne collecte aucune donnée personnelle.

Scannez-moi pour vous inscrire sur MONECOWATT



Petite recette de sobriété énergétique



Je règle mon thermostat à 19° maximum



Je ne reste pas trop longtemps sous la douche



J'éteins mes appareils en veille



Je fais des économies d'énergie !

Chiffres clés d'XLHabitat en 2022



Réhabilitation de la résidence Garaude à Moustey

255

nouveaux logements locatifs

13

acquisitions de patrimoine existant à Geaune ("St-Amand") et Dax ("La Tuilerie")

10

logements vendus à leur occupant (conditions particulières à remplir)

151

logements réhabilités ou en cours de réhabilitation

1

nouvelle commune : Saint-Perdon

En dehors des logements locatifs familiaux, XLHabitat a également livré en 2022 le pôle habitat montois Adapei des Landes (11 000 m² d'espaces destinés à l'accueil des personnes en situation de handicap dont 99 chambres), une maison-relais à Saint-Vincent-de-Paul et sa première Gendarmerie à Saint-Geours-de-Maremne.

Au 31 décembre 2022, XLHabitat gère 11 202 logements locatifs familiaux répartis sur 143 communes landaises.



Construction du pôle habitat montois



Vivre ici / N°19 / FÉVRIER 2023

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, Service communication d'XLHabitat / Conception, réalisation : Agence Bienvenue à Bord / Crédits photos : Pierre-Louis Douère, Service communication d'XLHabitat / Impression : Sodal. Tirage : 11 500 ex. - N°ISSN : 2428-9868. Dépôt légal : février 2023.

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





Architecte : IS Architecte

Un village de charme et un confort d'exception !



Le village de Bias a un air de vacances. Bordé par la forêt landaise et situé à cinq minutes de la très belle plage de Lespecier (l'une des plus sauvages des Landes !), Bias séduit par son patrimoine architectural et naturel. Ses habitants apprécient son charme tranquille, son étang ou encore sa piste cyclable qui mène jusqu'à Mimizan.

Depuis le mois de décembre, le centre de Bias accueille une toute nouvelle résidence baptisée « Bourg-neuf » qui accueille 8 logements individuels avec terrasses et jardins privés. La résidence a obtenu la certification NF Habitat. Ainsi, chaque logement bénéficie d'un grand confort thermique, d'une bonne isolation acoustique et d'une fonctionnalité bien pensée. Cette certification garantit également des économies d'énergie au quotidien, une bonne qualité de l'air intérieur et un impact sur l'environnement maîtrisé.



Logements individuels :

2 T2, 3 T3 en duplex et 3 T4 en duplex,
Stationnement : places de parking couvertes
Celliers : 1 cellier intérieur pour les T2, 2 celliers (un intérieur, l'autre extérieur) pour les T3 et les T4



Chauffage : pompe à chaleur et radiateurs électriques



Eau chaude sanitaire : cumulus thermodynamique

Le + : Panneaux solaires pour la production d'électricité (autoconsommation)

Montant de l'opération : 1 130 860 € TTC
Subvention État : 17 100 €
Subvention Conseil départemental des Landes : 27 200 €
Subvention Communauté de communes de Mimizan : 23 200 €



« J'ai été agréablement surprise ! »

Locataire au sein de la résidence « Bourg-neuf » depuis le 15 décembre, Gwenaëlle Auzizeau vit dans l'une des maisons jumelées avec ses deux enfants. « J'ai été agréablement surprise par le jardin qui est soigné et par le logement qui est bien conçu, joli et clair. C'est très agréable à vivre ! Et puis il y a une pompe à chaleur, ça chauffe très bien. Je pense que ça va être économique. J'avais un peu peur du bruit mais on n'entend rien, c'est très silencieux ! » confie-t-elle.

agréable à vivre ! Et puis il y a une pompe à chaleur, ça chauffe très bien. Je pense que ça va être économique. J'avais un peu peur du bruit mais on n'entend rien, c'est très silencieux ! » confie-t-elle.



Architecte : Aranabereziartua architecture



Une résidence pour tous les âges au sein d'un parc arboré



Mont-de-Marsan accueille une nouvelle résidence intergénérationnelle baptisée « L'Âme O » qui bénéficie d'un environnement calme et boisé tout en offrant l'avantage d'être proche du centre-ville (à moins de 10 minutes à pied). Dans cette résidence contemporaine et chaleureuse, les espaces verts paysagés et les cheminements piétons arborés ont été conçus avec soin. La résidence est composée de 5 bâtiments : 2 sont proposés en accession par le promoteur Nexity et les 3 autres (comptant 83 logements) sont propriété d'XLHabitat.



Programme :

Bâtiment C livré en décembre : 23 logements (18 T2 et 5 T3)
Bâtiment A livré en avril : 31 logements
Bâtiment B livré en avril : 29 logements
Stationnement : places de parking extérieures
Cellier intérieur / Ascenseur



Chauffage : chaudière individuelle gaz avec radiateurs



Eau chaude sanitaire : chaudière gaz

Montant des 83 logements : 8 669 045 € TTC
Subvention État : 224 100 €
Subvention Conseil départemental des Landes : 282 200 €
Subvention Mont-de-Marsan Agglomération : 373 500 €



« C'est que du positif ! »

Locataire au sein de la résidence « L'Âme O » depuis le 19 décembre, Laetitia Anies est très contente de sa nouvelle adresse. « C'est vraiment une chance ! Le quartier est bien, et les locaux aussi. C'est lumineux, c'est neuf, et c'est calme. Je peux ouvrir la fenêtre sans entendre le bruit des voitures. Et puis c'est grand. J'ai un salon de 33 mètres carrés, une grande salle de bain... vraiment, cet appartement est parfait pour moi ! C'est que du positif ! », explique-t-elle.



Des espaces extérieurs entièrement repensés !

Construite au début des années 90, la résidence « La Palombière » à Moliets a bénéficié d'un vaste programme de réaménagement de ses espaces extérieurs. Pour ce faire, plusieurs ateliers de concertation entre les locataires et le Créham (agence d'urbanisme et de paysage) ont eu lieu en 2019 afin de définir les travaux nécessaires.

Pour cette résidence de 26 logements individuels entourée d'une dune et bordée de pins maritimes, des travaux de débroussaillage et d'élagage ont été réalisés afin d'éviter les risques d'incendie. Une clôture a été posée le long de la dune et les clôtures entre les espaces privatifs et collectifs ont été entièrement remplacées. La chaussée, l'éclairage public et la délimitation des espaces de stationnement ont été refaits. L'ensemble des boîtes aux lettres ont été regroupées et un panneau indiquant le nom de la résidence a été installé à l'entrée. Le réseau des eaux usées a été réparé. Un puisard (puits d'infiltration) a été installé pour chaque maison afin d'évacuer les eaux de pluie. Des bacs récupérateurs d'eaux pluviales ont été proposés aux locataires. Les chemins d'accès détériorés entre les garages et les maisons ont été refaits. Et désormais, chaque maison bénéficie d'une terrasse en bois.



Montant de l'opération : 606 569 € TTC



Association "Bois et services" à Mont de Marsan

XLHabitat s'engage en faveur de l'insertion sociale et professionnelle

Depuis plusieurs années, XLHabitat favorise l'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi à travers ses marchés publics. Un engagement rendu possible grâce aux entreprises et associations du territoire.

Acteur majeur de l'habitat social dans le département des Landes, XLHabitat s'implique également dans le développement social du territoire. Ainsi, depuis plusieurs années, l'Office favorise l'accès ou le retour à l'emploi des personnes rencontrant des difficultés d'insertion sociale ou professionnelle. Pour ce faire, XLHabitat utilise dans ses commandes publiques de nettoyage ou d'entretien l'ensemble des dispositifs que propose la loi. À savoir : les clauses d'insertion (qui obligent les signataires du marché à réserver un volume d'heures de travail à des publics en difficulté d'insertion professionnelle), les marchés réservés à des entreprises adaptées ou à des structures d'insertion ou encore, les chantiers d'insertion et les travaux d'intérêt général.

62 500 heures d'insertion en 2021

Par l'intermédiaire des entreprises et associations partenaires qui répondent à nos commandes publiques, nous permettons chaque année à plusieurs dizaines de travailleurs de bénéficier d'un

tremplin vers l'insertion professionnelle. Ainsi, nos chantiers lancés en 2021 représentent 62 500 heures d'insertion, dont 40 000 heures réalisées par des structures d'insertion, 12 500 heures réalisées dans le cadre de marchés avec clauses d'insertion et 10 000 heures réalisées par des entreprises adaptées.

En partenariat avec les acteurs d'insertion du territoire

Notre engagement en faveur de l'insertion sociale et professionnelle est rendu possible grâce aux nombreux acteurs d'insertion qui existent sur notre territoire. Ainsi, pour les travaux de nettoyage des parties communes de nos bâtiments collectifs et administratifs, nous travaillons à la fois avec l'association Bois et Services (Mont-de-Marsan), l'entreprise adaptée Léa Services (Mont-de-Marsan), l'entreprise Items (Tarnos), l'AQM (Association de Quartier de la Moustey à Saint-Pierre-du-Mont) et les structures d'insertion par l'activité économique Défis Services (Dax) et Landes Partage (Mont-de-Marsan). Pour l'entretien des

espaces verts et des espaces extérieurs de nos résidences, nous avons développé des partenariats avec l'association Les chemins de l'insertion des Grands Lacs, l'entreprise adaptée Léa Services, l'entreprise Items, l'entreprise adaptée Atout Vert, l'association Bois et Services, et Défis Services. Toutes ces entreprises et ces associations déploient des approches complémentaires pour aider les personnes en difficultés à retrouver du travail et à gagner en expérience.

Des marchés réservés pour soutenir le développement économique local

Pour les travaux de nettoyage et d'entretien, nous disposons de marchés publics réservés qui ont été renouvelés en 2022 pour une durée de 3 à 4 ans. Chaque marché est découpé en 10 lots correspondants à nos 10 secteurs géographiques (dits "unités de gestion"). Pour chacun de ces marchés, XLHabitat prend soin de sélectionner des services au meilleur coût afin de maîtriser le niveau des charges des locataires.



Élection des représentants des locataires

Qui sont vos nouveaux représentants ?

En décembre, vous avez élu 5 locataires qui vous représentent désormais au conseil d'administration d'XLHabitat. À votre écoute, vos représentants sont vos porte-parole. N'hésitez pas à les contacter !

Vos représentants défendent vos intérêts

Élus pour 4 ans, vos représentants sont là pour faire entendre vos revendications et défendre vos intérêts. Ils vous représentent au conseil d'administration d'XLHabitat ainsi qu'aux commissions d'attribution des logements (CAL) et au conseil de concertation locative (CCL).

Au sein du conseil d'administration, ils donnent leur avis sur les travaux à réaliser, la qualité des logements, l'entretien des parties communes, la gestion des résidences, l'évolution des loyers, la maîtrise des charges, les attributions de logements, la vente d'immeubles... Sur tous ces sujets, vos représentants disposent d'un droit de vote à égalité avec les autres administrateurs. Ce qui veut dire que leur voix compte réellement !

Au sein du CCL, ils se réunissent une fois par trimestre pour aborder différents sujets comme les contrats d'entretien, les charges, les travaux de construction et de réhabilitation et le cadre de vie des locataires. Ces échanges sont constructifs et permettent de croiser les regards sur un quartier, un immeuble, une ville ou un problème particulier. Ils ont notamment permis de mettre en place des accords collectifs sur l'entretien de la

robinetterie, les chaudières, la VMC, la vétusté appliquée lors des états des lieux, l'application des charges locatives et la sensibilisation au bien vivre ensemble. Ils ont également permis l'élaboration du guide « Nous vivons ensemble ! ».

**Le dépouillement du vote
des élections a eu lieu
le 14 décembre.**

**Sur 10 717 inscrits,
1 718 locataires ont
voté, soit un taux de
participation de 16 %.**



• M. Alain Janvier

Liste INDECOSA-CGT
Tél : 05 58 06 50 78 / 06 87 63 95 86
Email :
indecosa.cgt40@laposte.net

Permanence : Maison Joëlle Vincens,
39 rue Martin Luther King à Mont de
Marsan. UL CGT 2^{ème} étage.

Lundi de 15h à 19h, jeudi de 15h à 19h et
le dernier samedi du mois de 9h à 12h.



• Mme Liliane Guillerm

Liste CNL
Tél : 05 58 97 48 52 / 06 78 24 01 11
Email : cnl.landes@orange.fr

Permanence : 3 rue du Grand Piton
40100 Dax.

Tous les lundis de 15h à 18h et les autres
jours sur rendez-vous.



• Mme Florence Balauze

Liste ASSECO-CFDT
Tél : 06 71 06 51 30
Email : florence.balauze@laposte.net

Permanence : UD CFDT Landes, 3 rue
des Frênes à Dax.

Tous les mercredis de 14h à 16h sur
rendez-vous.



• Mme Catherine Garcia

Liste ADEIC
Tél : 07 81 65 72 21
Email : cg.flc-adeic@laposte.net

Permanence : Résidence de l'Épargne,
30 rue de l'Épargne à Dax.

Tous les mercredis de 14h à 18h.



• Mme Josy Tautzia

Liste AFOC
Tél : 05 58 46 23 23
Email : abdel.afoc40@gmail.com

Permanence : UL Place Caserne Bosquet,
Maison Joëlle Vincens à Mont-de-Marsan.

Tous les samedis de 10h à 12h sur rendez-
vous.

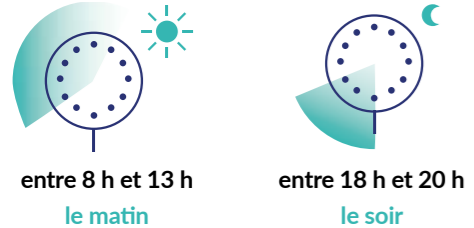
Crise énergétique : XLHabitat mobilisé pour la sobriété et l'accompagnement des locataires

Depuis plusieurs mois, nous sommes tous appelés à participer à l'effort national pour réduire notre consommation en électricité.

Une mobilisation qui a commencé à payer avec une baisse de 9 % de la consommation en décembre par rapport à la moyenne de 2014-2019 selon RTE (le réseau de transport d'électricité). Néanmoins, les risques de coupure restent possibles.

Comment prévenir et anticiper les potentielles coupures électriques ?

En cas de consommation supérieure à la production, une solution de « délestage » sera activée. Si ces différents leviers ne suffisent pas, des coupures d'électricité organisées, localisées et temporaires peuvent être envisagées, en particulier en semaine pendant les périodes de pointe :



Combien de temps ?

Les coupures sont organisées par zone géographique et par tranches de 2 heures consécutives. Au bout de 2 heures, le courant est rétabli. De nouvelles zones peuvent alors être ciblées si la situation le nécessite. Les plateformes Ecowatt et Ecogaz permettent de voir l'état des réseaux d'électricité et de gaz en temps réel et d'être avertis en cas de tensions éventuelles par SMS.

Inscrivez-vous gratuitement aux alertes :



Tenez-vous au courant de la "météo de l'électricité" :

VERT = pas d'alerte,

ORANGE = système électrique tendu/ écogestes bienvenus,

ROUGE = système électrique très tendu/ coupures inévitables si nous ne baissions pas nos consommations.

Que faire en cas de signal orange ?

- Réduire d'1 ou 2°C le chauffage.
- Décaler les lessives, séchage... et utiliser les cycles « éco » de vos lave-linge et lave-vaisselle.
- Éteindre les lumières inutiles et couper les appareils en veille (box internet, télévision...).
- Réduire l'utilisation de l'eau chaude (couper l'eau chaude pendant que vous vous savonnez).
- Limiter l'utilisation des appareils de cuisson.

⚠ Ces gestes sont à observer pendant les périodes de pics de consommation, à savoir de 8h à 13h et de 18h à 20h. Toutes ces recommandations sont également applicables en dehors de ces pics et en période verte afin d'éviter le passage au signal orange/rouge.

Que faire en cas de signal rouge ?

Si votre logement est concerné par une coupure, vous serez averti(e) 3 jours avant et la coupure ne durera pas plus de 2 heures. Sans électricité, de nombreux équipements de votre résidence ne fonctionneront pas :

- **Ascenseur** : ne pas l'utiliser le jour de la coupure, au risque de rester bloqué.
- **Téléphone** : réseaux fixes et mobiles indisponibles. Le numéro d'urgence 112 restera actif sur les mobiles.
- **Chaudière** : pas de chauffage ni d'eau chaude.
- **Lumière** : les parties communes ne seront pas éclairées (sauf si éclairage de sécurité). Ne pas encombrer les parties communes afin de ne pas entraîner des chutes ou accidents.
- **Volets roulants électriques** : les ouvrir ou les fermer avant la coupure.
- **Barrières, portes de garage** : nos équipes organiseront la levée avant coupure.
- **Portes d'entrée d'immeubles** : elles seront déverrouillées automatiquement.

Pour limiter au maximum l'impact des coupures d'électricité, **préparez-vous** : prévoyez des lampes de poche si la coupure a lieu le soir (**pas de bougies** en raison des risques d'incendie) et anticipez vos sorties si vous devez impérativement utiliser l'ascenseur.

En cas de coupures, nos équipes seront mobilisées sur le terrain pour vous accompagner puis remettre en service les différents équipements.

Le portrait chinois de Manuela Raymond

Si vous étiez :

- Une ville des Landes : Seignosse, pour son aspect très nature !
- Un livre : Le Poids des secrets d'Aki Shimazaki
- Un film : Quand Harry rencontre Sally de Rob Reiner
- Un plat : un plat de pâtes !
- Une célébrité : Jane Goodall, scientifique britannique qui a dédié sa vie à la protection de la biodiversité et de l'environnement
- Un sport ou un loisir : le yoga, un sport complet pour le corps et l'esprit
- Une célébrité : Florence Foresti
- Un sport ou un loisir : la cueillette des champignons



Manuela Raymond, blogueuse, chroniqueuse radio et écrivain

Locataire au sein de la résidence Maysouot à Saint-Vincent-de-Tyrosse, Manuela Raymond est une femme vive, créative et engagée. Elle anime une chronique radio sur l'environnement (« Respire ! » à écouter sur Côte Sud FM), rédige des articles sur l'écologie pour son blog (L'Empreinte), crée des bougies végétales et écrit des histoires. Dans son *Petit traité des grandes solitudes*, un recueil de sept nouvelles publié en 2012, elle raconte avec tendresse et un brin d'ironie les déboires d'un psychiatre qui n'en peut plus d'écouter les névroses de ses patients ou encore l'histoire d'une adolescente mal dans sa peau qui tombe amoureuse d'un voisin auquel elle n'ose pas parler. « J'ai commencé à écrire toutes ces histoires simultanément et je me suis rendue compte qu'elles parlaient toutes de solitude, qu'il s'agisse de la solitude choisie (celle dont on a besoin) ou de la solitude subie (celle qui fait de la peine) » explique-t-elle. Aujourd'hui, la jeune femme se lance dans l'écriture d'un roman. Mais « ça demande du temps, de l'énergie et de la disponibilité mentale », dit-elle. Ce qui n'est pas toujours évident quand on a un travail (Manuela est assistante juridique) et deux petites filles. Dès que son agenda le permet, elle reprend la plume et retrouve le plaisir d'écrire. « C'est un moment méditatif qui fait beaucoup de bien ! », confie-t-elle.

Si vous avez envie d'écrire, Manuela a des conseils pour vous !

« Il faut écrire pour soi, ne pas tenter d'imiter, croire en son projet et surtout ne pas se laisser décourager par les refus des éditeurs. Publier n'est pas une chose facile, le monde de l'édition est assez fermé mais il y a plein d'acteurs locaux qui peuvent aider et vous guider vers le bon éditeur ! »

Le *Petit traité des grandes solitudes* est publié chez Mon Petit Éditeur, en français et en basque. Il est également disponible en version numérique et en format audio.



Scannez-moi pour écouter « Respire ! », la chronique radio de Manuela Raymond



Scannez-moi pour découvrir ses bougies artisanales et végétales mais aussi son blog



De gauche à droite : Céline Gauyat, Laetitia Llorens, Nellie Cabannes, Pascale Tastet, Brigitte Calcaterra, Stéphanie Gesquière

Un Service Clients proche de vous !

Créé en janvier 2021, le Service Clients d'XLHabitat réunit 6 personnes qui s'occupent de la gestion de votre compte et vous accompagnent en cas de difficultés de paiement.

Conformément aux dispositions de la loi Elan⁽¹⁾, XLHabitat est passé d'une comptabilité publique à une comptabilité commerciale en janvier 2021. Toutes les missions qui étaient jusqu'alors dévolues au Trésor Public ont été internalisées.

Un Service Clients a alors été créé afin de gérer à la fois la préparation et l'envoi des avis d'échéance tous les mois, le recouvrement des loyers et des charges, l'enregistrement des paiements effectués par le locataire, le suivi des paiements des loyers et la distribution des quittances sur demande. Il gère également les dépôts de garantie (caution) et les impayés en identifiant les causes de retard de paiement des loyers et mettant en place des procédures de recouvrement amiable. Il oriente aussi les locataires en difficultés vers les CESF (Conseillères en Économie Sociale et Familiale). Enfin, le Service Clients

réalise deux enquêtes. L'enquête sur le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) est faite chaque année afin de vérifier si les ressources des locataires dépassent les plafonds. L'enquête sur l'Occupation du Parc Social (OPS) permet quant à elle d'établir tous les deux ans des statistiques nationales et locales sur la composition familiale, la situation professionnelle et les revenus des personnes logées au sein de logements sociaux.

Trouver des solutions en cas de difficultés

Pour assurer l'ensemble de ces missions, le Service Clients compte 2 agents spécialisés dans les encaissements et la facturation ainsi que 3 chargées de recouvrement. Quand celles-ci détectent un retard de paiement de loyer dès le premier mois, elles contactent les locataires concernés pour trouver une

solution à l'amiable. « Nous mettons en place des plans d'apurement et des facilités de paiement pour que nos locataires puissent régler leurs dettes en plusieurs mensualités », indique Nellie Cabannes, responsable du Service Clients. De cette façon, la dette du locataire peut s'alléger petit à petit. Mais « certains locataires en défaut de paiement ne répondent ni à nos courriers ni à nos relances téléphoniques, et ne répondent pas non plus au service social. Dans ce cas, leur dossier est transmis au service contentieux pour engager une procédure », précise-t-elle.

Les chargées de recouvrement s'occupent également de signaler à la CAF tout retard de paiement de plus de deux mois pour les locataires qui bénéficient des APL. « À défaut de mise en place d'échéancier ou de régularisation du loyer dans les délais impartis, les droits APL du locataire peuvent être suspendus », précise encore Nellie Cabannes.

Son conseil : « Soyez vigilant sur le règlement de votre loyer et si vous avez des difficultés, ne tardez pas à nous appeler. Toute l'équipe est là pour vous aider ! », dit-t-elle.

Besoin de joindre le Service Clients ?

Vous pouvez appeler le 05 58 05 31 80 (du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h) ou utiliser le formulaire de contact de notre site internet sur www.xlhabitat.org

(1) Loi portant sur l'Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique.