

ÇA M'INTÉRESSE

Résultats de l'enquête de
satisfaction 2023

Votre

avis

nous

intéresse

ACTUALITÉS

XLHabitat contient la hausse des loyers

ÇA BOUGE PRÈS DE CHEZ VOUS

L'entretien du patrimoine : une
approche réfléchie

EN PRATIQUE

Tout savoir sur l'enquête OPS-SLS

Édito



Poursuivre les efforts malgré l'inflation et les hausses multiples

Le contexte économique actuel est difficile pour l'Office comme pour les locataires.

C'est le constat que les membres du Conseil d'administration d'XLHabitat ont fait lors de leur réunion le 2 octobre. Il faut dire qu'en 2023, l'inflation a atteint 5 %, les coûts

de construction ont augmenté et le livret A (sur lequel est indexée notre dette) a été relevé. Il faut dire aussi que les coûts de l'électricité, du gaz et des produits alimentaires ont grimpé eux aussi. Face à ces hausses multiples, les membres du Conseil d'administration d'XLHabitat sont conscients qu'il est impératif de préserver la stabilité de l'Office mais aussi de vous soutenir.

Le 13 juillet 2023, l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE) a publié l'Indice de référence des loyers (IRL) du deuxième trimestre qui s'appliquera le 1^{er} janvier 2024. Cet indice, qui s'élève à 3,5 %, nous semble trop élevé pour nos locataires dans cette période difficile. Même si certains d'entre vous bénéficient de la revalorisation des APL (+ 3,5 %), il faut rappeler que tous les locataires ne bénéficient pas des APL. C'est pour cette raison que le Conseil d'administration d'XLHabitat a décidé de contenir la hausse des loyers à 2,5 %. Cette hausse, qui entrera en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2024, permettra à l'Office de continuer à construire, entretenir et réhabiliter le patrimoine, mais aussi remplir nos obligations en termes de développement durable et d'économie d'énergie, et continuer à veiller au bien-être de nos locataires.

Si les organismes de l'habitat social, du bâtiment et de la promotion immobilière regrettent que le soutien de l'État ne soit pas au rendez-vous dans cette période difficile, XLHabitat entend poursuivre ses efforts et répondre aux besoins des Landais.

Xavier Fortinon

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

↓ Sommaire

P.3 / ACTUALITÉS

- XLHabitat contient la hausse des loyers
- Au près des plus fragiles pendant la canicule
- Assurance habitation multirisques
- Recette pour économiser l'électricité

P.4-6 / ÇA BOUGE PRÈS DE CHEZ VOUS

- L'entretien du patrimoine : une approche réfléchie



P.7 / QUARTIER LIBRE

- Encombrants : votre résidence n'est pas une poubelle !

P.8-9 / ÇA M'INTÉRESSE

- Résultats de l'enquête de satisfaction 2023

P.10 / EN PRATIQUE



- Tout savoir sur l'enquête OPS-SLS

P.11 / NOS LOCATAIRES ONT DU TALENT

- Jeanne-Chantal Rignault : peindre avec le cœur

P.12 / À VOTRE SERVICE

- Le service Social



Vivre ici / N°21 / OCTOBRE 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 : octobre 2023.

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



Actualités



Auprès des plus fragiles pendant la canicule

Fin août, la France a connu une vague de chaleur inédite, avec des températures record pour cette période de l'année. Afin de prévenir les risques liés à la canicule, nous avons mené une campagne d'appels et de visites auprès des locataires les plus fragiles et les plus isolés. Au total, nos équipes ont contacté 2 727 locataires âgés de plus de 65 ans. Les 729 locataires qui vivent dans une résidence gardiennée ont bénéficié du passage des gardiens. Quant aux 1 998 locataires qui vivent dans une résidence sans gardien, les services de gestion locatives (GL et social) et les assistants d'antenne ont pris soin de les appeler. Résultats de cette campagne : dans la majorité des cas, il n'y avait rien à signaler ; les agents ont néanmoins rappelé aux locataires les consignes de prévention. Pour une dizaine de locataires, les référents de proximité sont intervenus ou nous avons fait le lien avec nos partenaires de secteur (CCAS ou Mairie) qui ont pris le relais. Au final, les personnes contactées sont satisfaites de la démarche. Cette campagne a été par ailleurs l'occasion de révéler des petits dysfonctionnements dans les logements que les seniors n'ont pas l'habitude de signaler spontanément.

Assurance habitation multirisques : pensez à nous transmettre votre attestation

Un dégât des eaux, un incendie, une intempérie peuvent vite arriver ! Pour vous couvrir des risques locatifs, vous devez assurer votre logement. En effet, vous êtes responsable des dommages que vous pourriez causer au logement et à l'ensemble de l'immeuble. Soyez donc vigilant à la souscription de votre assurance habitation. Et n'oubliez pas de la renouveler chaque année et de transmettre à XLHabitat l'attestation remise par votre assureur. Sachez que le défaut d'assurance est une cause de résiliation de bail. Si vous n'êtes pas assuré, en cas de sinistre, vous serez alors tenu pour responsable des dégâts causés et vous aurez la charge des réparations et de la remise en état des biens sinistrés.



Pour transmettre votre attestation, vous pouvez la déposer dans nos locaux, nous l'envoyer par mail à : assurances@xlhabitat.org ou nous l'envoyer par courrier à : XLHabitat - Service Gestion Locative 953, Avenue du Colonel Rozanoff BP 341 40011 Mont-de-Marsan cedex



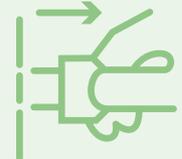
Recette pour économiser l'électricité



J'éteins la lumière en sortant d'une pièce



J'utilise le programme « Eco » du lave-linge et du lave-vaisselle



Le soir, je débranche la télévision, la box internet et mon ordinateur fixe



Je réduis ma consommation d'électricité et ma facture !

XLHabitat contient la hausse des loyers

Face à l'inflation (+ 5 % en 2023), l'augmentation du coût des énergies et l'envolée du coût des matériaux de construction, XLHabitat est contraint d'augmenter les loyers de 2,5 % à partir du 1^{er} janvier 2024. Concrètement, pour un loyer moyen de 360 €, cela représentera 9 €. Cette augmentation, qui reste moins élevée que celle recommandée par l'Indice de référence des loyers (+3,5 %), permettra à l'Office de maintenir la qualité de ses services d'entretien et de réhabilitation du patrimoine, de veiller à votre bien-être mais aussi de répondre à la demande de nouveaux logements (plus de 11 000 foyers sont toujours en attente d'un logement social dans les Landes).





Résidence « Juvénià » à Dax



L'entretien du patrimoine : une approche réfléchie

Entretenir et améliorer sans cesse un patrimoine de plus de 11 000 logements et 550 résidences ne se fait pas au jour le jour. Cela demande d'anticiper, de définir des priorités dans les travaux à mener et d'avoir une vision sur le long terme. Explications.

En matière d'entretien du patrimoine, nos objectifs sont clairs. Nous voulons à la fois garder nos résidences et nos logements en bon état, analyser attentivement les retours de nos locataires recueillis grâce à des enquêtes de satisfaction et d'autres moyens, et enfin bien sûr, maintenir l'équilibre financier de notre organisme. C'est pour répondre à ces objectifs fondamentaux que nous nous sommes engagés dans une démarche d'entretien et d'amélioration continue de notre patrimoine. Pour ce faire, nous établissons une programmation sur plusieurs années afin d'anticiper les travaux à venir et fixer nos priorités d'intervention. Améliorer la performance comme la sécurité du patrimoine ne peut pas se faire au fil de l'eau : il faut planifier les travaux sur 5 et 10 ans - ce qui n'empêche pas de tenir compte des urgences.

Des travaux définis par un plan sur 10 ans

Comme tous les bailleurs sociaux, XLHabitat élabore un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) qui définit la politique patrimoniale de l'organisme sur 10 ans. Obligatoire et réglementé, le PSP permet de disposer à la fois d'une vision

partagée de l'état du patrimoine et d'un outil de suivi et de pilotage pour les dirigeants et les responsables de gestion. Par ailleurs, il définit un plan d'actions pour chaque bâtiment. Les orientations patrimoniales du PSP sont définies sur la base de scénarios. Concrètement, cela signifie que pour chaque bâtiment, nous déterminons une orientation générale à 10 ans et nous élaborons un scénario spécifique qui décrit le type et le niveau d'investissement requis pour le bâti et ses abords. L'ensemble est ensuite consolidé afin de s'assurer de la faisabilité des travaux en termes financiers, humains et techniques. En fin de compte, chaque bâtiment se voit attribuer une feuille de route précise qui guide nos actions.

Gros entretien et remplacement de composants

Dans le cadre d'un plan d'entretien pluriannuel des résidences, nous élaborons un programme de travaux de gros entretien (GE) et de remplacement de composants (RC). Le GE englobe à la fois les travaux de peinture (boiseries, portes d'entrée, façades), la réfection des accès parking, garages et piétonniers, l'isolation des combles, la réfection des couvertures, les travaux



REVUE DE DÉTAIL DES TRAVAUX RÉALISÉS OU EN COURS



Résidence « Juvénia » à Dax

En 2018 :

- Réfection et isolation de la toiture
- Remplacement de l'ensemble des menuiseries

En 2019 :

- Peinture des murs et des plafonds des parties communes, réfection des sols

En 2023 :

- Modernisation des installations électriques des logements
- Parties communes et halls d'entrées : remplacement de l'éclairage (installation d'ampoules LED à détection automatique) et remplacement des portes d'entrées
- Réfection et peinture des façades
- D'ici fin 2023, travaux sur les portes d'entrées d'immeubles avec installation d'un dispositif de contrôle d'accès

Montant de l'ensemble des travaux : 466 000 €

La résidence « Juvénia » à Dax

Construite en 1983, la résidence « Juvénia » compte 40 logements collectifs et bénéficie depuis 2018 de plusieurs grands travaux pour améliorer le confort de vie des locataires.

d'éclairage public et le remplacement de l'éclairage des parties communes, les travaux d'électricité, la réfection des réseaux et des voiries, la reprise des trottoirs... Le RC s'attache quant à lui au remplacement des menuiseries, des chaudières, à l'isolation thermique par l'extérieur...

Des locataires systématiquement informés

Avant chaque début de chantier, les locataires concernés par les travaux de GE et/ou de RC reçoivent un courrier les informant du calendrier et des types de travaux effectués afin que chacun puisse dégager les accès nécessaires.

Comment sont fixées les priorités d'intervention sur chaque résidence ?

Nous distinguons trois niveaux de travaux. Les travaux de premier niveau regroupent toutes les adaptations liées à la réglementation (accessibilité PMR, étiquette énergétique...) et tout ce qui est lié à la sécurité du bâti et de ses occupants : l'entretien du clos couvert (toiture, menuiseries...), l'électricité, le gaz, les ascenseurs, les portes et portails...

Le deuxième niveau, ce sont les travaux qui ont un impact positif sur la maîtrise des charges de nos locataires. Cela concerne tous les travaux de modernisation et de remplacement des équipements qui garantissent une meilleure gestion des dépenses énergétiques, tout en tenant compte des enjeux environnementaux.



Résidence « Juvénia » à Dax

Au-delà du simple remplacement des équipements, nous réalisons un bilan technique des installations, questionnant chaque fois le besoin en énergie pour adapter la puissance des chaufferies. Grâce à ce bilan, les équipements installés offrent des rendements plus élevés et un fonctionnement moins énergivore. Par ailleurs, nous réalisons des bilans thermiques afin d'examiner les questions relatives à l'isolation du bâtiment (menuiseries, toiture, murs et sol) et à ses équipements de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire (chaudières, radiateurs, cumulus électrique, ...). Ces mesures, qui contribuent à améliorer le confort thermique de nos locataires, été comme hiver, ont un impact direct et positif sur le montant des charges.

Enfin, le dernier niveau, ce sont les travaux qui améliorent les espaces verts, les aménagements extérieurs... et qui offrent un cadre de vie plus agréable à nos locataires.

Ainsi, par exemple, nous végétalisons des espaces extérieurs pour créer des îlots de fraîcheur et atténuer l'impact des vagues de chaleur estivales.



Résidence « Le Bourg-Neuf » à Labatut

La résidence « Le Bourg-Neuf » à Labatut

Construite en 1978, la résidence « Le Bourg-Neuf » est une jolie résidence composée de 8 logements individuels situés dans un quartier résidentiel calme. Depuis 2021, plusieurs phases de travaux ont permis d'améliorer l'isolation thermique comme le confort de vie des locataires.

- Réfection des couvertures, gouttières et descentes d'eau pluviale et isolation en comble
- Remplacement des convecteurs électriques
- Réfection des peintures des façades
- Remplacement des volets bois, de certains balcons, des menuiseries et portes de liaison cuisine/garage
- Installation de volets roulants dans les cuisines

Montant de l'ensemble des travaux : 388 400 €



Résidence « Le Bourg-Neuf » à Labatut

La résidence « Le Pissot » à Tarnos

Accueillant 141 logements collectifs, la résidence « Le Pissot » a bénéficié de plusieurs phases de travaux d'entretien et d'amélioration du confort des résidents.

- Isolation thermique par l'extérieur, réfection des toitures-terrasses

En prévision :

- Remplacement chaudières défectueuses
- Réfection de la peinture des parties communes

Montant de l'ensemble des travaux : 940 500 €



Résidence « Le Pissot » à Tarnos

La résidence « Petit Bousquet » à Mont-de-Marsan

Composée de 20 logements collectifs et 48 logements individuels, la résidence « Petit Bousquet » a bénéficié de travaux d'isolation et d'esthétique.

- Peinture des façades des 48 logements individuels
- Menuiseries extérieures des 48 logements individuels et des 20 logements collectifs

Montant de l'ensemble des travaux : 438 000 €



Résidence « Petit Bousquet » à Mont-de-Marsan



De 2018 à 2022, XLHabitat a engagé 21 M€ en travaux de gros entretien et de remplacement des composants.

Le budget 2023 voté s'élève à 5,9 M€.



Encombrants : votre résidence n'est pas une poubelle !



Vieux matelas, réfrigérateurs usagés et autres objets délabrés ne doivent pas être jetés dans les espaces communs des résidences. Ni dans les locaux poubelles. Ils doivent être déposés à la déchetterie.

Un coût financier au détriment des résidences

Régulièrement, des encombrants embarrassent les espaces communs (intérieurs comme extérieurs) de nos résidences. En raison de leur poids et de leur volume, ils ne peuvent pas être pris en charge par le service de collecte des ordures ménagères. Résultat, l'Office dépense chaque année plusieurs milliers d'euros pour l'enlèvement des encombrants, alors que ce budget pourrait être utilisé, par exemple, pour réaliser des travaux d'entretien sur votre résidence. Par ailleurs, les dépôts sauvages d'encombrants affectent la qualité de nos services. Nos équipes passent de plus en plus de temps à débarrasser les encombrants abandonnés au détriment des demandes d'interventions techniques ou des doléances émises par les locataires.

Sachez que l'enlèvement des encombrants par nos services peut vous être facturé. Déposer, abandonner, jeter ou déverser tout type de déchets sur la voie publique et privée est puni d'une amende forfaitaire qui peut aller de 135 € à 750 € (Code pénal art. R634-2 / R635-8).

C'est dangereux

Le dépôt de meubles et d'objets sur la voie publique peut faire courir des dangers pour les résidents, en particulier pour les enfants et les personnes âgées. Les risques de blessures et d'incendie liés aux dépôts sauvages sont importants et peuvent

engager la responsabilité des auteurs. Enfin, gardons à l'esprit que le jet et l'abandon de déchets au sein et aux abords des résidences participent à donner une mauvaise image des résidences, et plus largement des quartiers.

Que faire de vos encombrants ?

Vous pouvez déposer vos encombrants à la déchetterie. Il y en a plus d'une cinquantaine sur tout le territoire des Landes et c'est gratuit ! Pensez également au recyclage et aux ressourceries ! Vous pouvez aussi contacter le service de ramassage des encombrants de votre commune pour faire une demande d'enlèvement sur rendez-vous. Renseignez-vous auprès de votre mairie.

À savoir

Depuis la mise en place de l'écotaxe en 2005, lorsque vous achetez un nouvel appareil électrique ou électronique en magasin (machine à laver, lave-vaisselle, petit électroménager, TV, ordinateur...),

le vendeur a l'obligation de reprendre votre ancien appareil si vous souhaitez vous en débarrasser. La reprise est gratuite et peut se faire même si vous avez acheté l'ancien appareil dans un autre magasin.

Pour vous aider à trouver la meilleure solution selon le type de déchet, l'agence de la transition écologique a mis en place la plateforme :

<https://quefairedemesdechets.ademe.fr>





Résultats de l'enquête de satisfaction 2023



Comme chaque année, XLHabitat a réalisé une enquête de satisfaction auprès de ses locataires. Menée par la société Ensome fin avril auprès de 2001 locataires (soit 19,4 % des locataires de l'Office), cette enquête anonyme a évalué la qualité de nos services et identifié les domaines à améliorer. Comme en 2022, l'enquête a porté sur la qualité de vie dans le quartier, la résidence et le logement, la relation avec XLHabitat, la gestion des demandes, l'information, la communication et le projet de déménagement.

locataires satisfaits

89,8 %

En 2022, la satisfaction globale en 2022 s'élevait à 88,9 %. Elle a gagné 0,9 point en 2023.

De manière générale, les locataires apprécient les conditions d'entrée dans leur logement (89,2 % de locataires satisfaits), la qualité de vie dans leur quartier (79,3 %), leur résidence (80,5 %), leur logement (80,9 %), la relation avec leur bailleur (84,6 %), l'information et la communication (88,6 %) et le contenu du journal « Vivre ici » (93,9 %).

Les points en progression

La rapidité des réponses apportées aux demandes des locataires (80,4 % soit + 8 pts), la clarté des réponses obtenues (83,3 % soit + 4,8 pts), la rapidité d'intervention (84,7 % soit + 2,5 pts), la propreté générale des abords des immeubles (78,6 % soit + 5,5 pts), la propreté générale des espaces communs des immeubles (78,1 % soit + 3,4 pts), l'offre de stationnement (74,5 %, + 3,2 pts), le fonctionnement général des équipements du logement (78,6 % soit + 3,1 pts), le contenu du journal « Vivre ici » (93,9 % soit + 2,4 pts), les services et les équipements du quartier (87,4 % soit + 2,4 pts) et le logement (80,9 % soit + 2,2 pts).

indicateur de recommandation

7,7 %

Indicateur de recommandation élevé :
7,7 (+ 0,6 %)

Le Net Promoter Score (NPS) permet de savoir si un locataire est prêt à recommander XLHabitat auprès de ses proches, en calculant la différence entre les promoteurs (les locataires qui recommandent XLHabitat) et ses détracteurs (ceux qui ne recommandent pas XLHabitat). Un NPS positif (au-dessus de 0) est un bon score puisqu'il signifie que la majorité des locataires ont donné une note positive.

Les points à améliorer

L'accueil global (84,6 % soit - 2,1 pts), les interlocuteurs lors de l'entrée dans les lieux (88,1 % soit - 4,3 pts), la qualité des interventions (86,7 % soit - 2,9 pts), les informations sur le fonctionnement des équipements (83,9 % soit - 2,4 pts) et le traitement des demandes (64,4 % soit - 0,6 pt).

57 alertes d'insatisfaction

Le dispositif d'alerte d'insatisfaction permet depuis 2019 à tout locataire mécontent répondant à l'enquête d'être rappelé par XLHabitat (en acceptant la levée de l'anonymat) afin d'exposer les motifs de son insatisfaction.



« En tant qu'association de locataires, nous sommes très satisfaits de cette démarche qui permet des améliorations notoires et un contrôle de ce qui est fait ou pas. Elle permet aussi de dire que la qualité des logements HLM est au rendez-vous et qu'XLHabitat est un bailleur social qui nous écoute et qui fait vraiment le maximum pour répondre aux demandes. »

Mme Guillerm (CNL - Confédération nationale du logement)



Ce qu'en pensent les représentants des locataires



« On est contents des résultats de l'enquête qui montrent que ça évolue bien ! En tant que représentants des locataires, on a cette chance de bien communiquer avec XLHabitat et de pouvoir faire avancer les choses. »

M. Janvier (INDECOSA CGT - Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés)

« La satisfaction est en hausse depuis 2022 et elle est générale. Les locataires voient qu'il y a eu des efforts de fait, notamment sur la propreté des résidences et sur la qualité des logements, mais certains points restent encore à améliorer. »

Mme Balauze (ASSECO CFDT - Association étude et consommation créée par la CFDT)



« L'enquête est bien faite. Les questions sont pertinentes et je trouve ça bien que les locataires aient répondu. C'est un point positif ! Le point négatif concerne les demandes d'intervention. Il y a un suivi mais ça ne va pas assez vite ! »

Mme Garcia (ADEIC - Association de défense d'éducation et d'information du consommateur)

« Les résultats sont très positifs ! Ils montrent que beaucoup de choses ont été mises en œuvre par XLHabitat, que ce soit au niveau de la réactivité, de l'écoute, de l'accueil, des rénovations mais aussi de l'information et de la communication. »

Mme Tazua (AFOC - Association force ouvrière consommateurs)





Tout savoir sur l'enquête OPS-SLS

L'enquête OPS-SLS est arrivée sur votre boîte mail ou dans votre boîte aux lettres... mais de quoi s'agit-il ?

1 À quoi sert l'enquête OPS-SLS ?

L'enquête sur l'Occupation du Parc Social (OPS) est adressée tous les 2 ans à l'ensemble des locataires d'un logement social en France. Elle permet de collecter des données statistiques sur l'occupation du parc social.

L'enquête Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) examine tous les ans votre situation au regard des plafonds de ressources pour l'accès au logement social et vous facture un supplément si vos ressources dépassent de plus de 20 % ces plafonds.

2 Suis-je obligé d'y répondre ?

Oui. L'enquête est obligatoire (loi du 4 mars 1996). Si vous n'y répondez pas dans les délais demandés, vous aurez des frais à payer :

- des frais de dossier non remboursables et un Supplément de Loyer de Solidarité au taux maximum pour l'enquête SLS,
- des frais de pénalités de 7,62 € par mois de retard pour l'enquête OPS.

3 Je n'ai pas reçu l'enquête. Est-ce normal ?

Non. Si vous avez signé votre contrat de location avant le 6 octobre de cette année, vous auriez dû recevoir l'enquête. Nous vous invitons donc à nous contacter au 05 58 05 31 80.

4 Comment répondre à l'enquête ?

Si vous avez reçu l'enquête par mail, répondez directement en ligne en suivant les indications données. Si vous avez reçu l'enquête par courrier, vous avez le choix :

- vous adressez votre questionnaire complété, daté et signé ainsi que les pièces justificatives dans l'enveloppe T qui vous a été fournie (l'envoi est gratuit),
 - ou vous saisissez vos réponses directement en ligne grâce aux identifiants de connexion indiqués sur le courrier reçu et en vous rendant sur la page : <https://xlhabitat.enquetelegale.fr>
- Attention, les pièces justificatives sont obligatoires !

5 Quelle est la date limite ?

Le 20 novembre 2023

6 Vous ne payez pas d'impôt sur le revenu ?

Vous devez quand même répondre à l'enquête. Votre centre des impôts a dû vous faire parvenir un avis de non-imposition. C'est la photocopie de ce document de 4 pages que vous devez envoyer.

7 Vous avez une question ou besoin d'aide ?

Contactez le **0 806 501 065** (Numéro d'appel non surtaxé, exclusivement réservé à cette enquête).

Si vous avez perdu votre enquête ou votre enveloppe T, sachez que nous avons d'autres exemplaires à votre disposition.



Jeanne-Chantal Rignault : peindre avec le cœur

Locataire à Mont-de-Marsan, Jeanne-Chantal Rignault, 57 ans, peint sur bois pour raconter ses émotions comme pour faire passer des messages. Rencontre avec une artiste toute en pudeur.

Comment naît un tableau ? Pour Jeanne-Chantal Rignault, tout part d'une image ou d'une photo existante qu'elle va calquer puis détourner. « Je sors l'image de son contexte pour raconter un de mes souvenirs ou bien faire passer un message », dit-elle. Ainsi elle a peint un tableau représentant à la fois une paire de godillots et une petite fille qui porte les escarpins trop grands de sa mère. « C'est un tableau qui parle de mon enfance. On était nombreux dans la famille (7 frères et sœurs) et on n'avait pas les moyens d'avoir des chaussures neuves alors on se repassait les godillots, comme ça se faisait à l'époque », raconte-t-elle.

À travers ses peintures, Jeanne-Chantal Rignault se raconte avec pudeur. « Je mets des petits bouts de moi, de mon histoire », confie-t-elle. Elle se sert également de son travail pour interroger la place des femmes. « Une de mes peintures montre une femme buvant un café et parle d'une époque où les femmes n'allaient pas seules au café. Une autre représente un homme poussant une poussette de bébé, ce qu'on ne voit pas souvent ! Une autre

encore montre une femme en costume de Charleston pour parler d'une époque où la femme se libère », explique-t-elle.

Bois et encre de Chine

Réalisées sur du bois (« parce que c'est un matériau vivant ! ») d'une épaisseur de 0,5 millimètre, ses peintures à l'encre de Chine et à l'acrylique sont toutes recouvertes de vernis passé à la bombe pour bien les protéger.

« Osez ! »

Si vous aussi vous avez envie de vous mettre à la peinture, Jeanne-Chantal Rignault a un conseil pour vous : « Osez ! Je me suis lancée assez tard, il y a 5 ans et j'aime ça. Ça me déstresse et ça permet de faire passer des émotions », dit-elle. Artiste discrète, elle expose toutefois ses tableaux au restaurant Le Plumaçon à Mont-de-Marsan (20, rue du Plumaçon).





Les 5 CESF du service Social (de gauche à droite) : Sonia Climent, Rachel Iceaga, Cindy Gernez, Marie-Hélène Destarac (responsable du service) et Mélanie Morisse

Le service Social se recentre sur son cœur de métier

Depuis janvier 2021, le service Social se concentre sur ses deux principales missions : l'accompagnement et le conseil.

Depuis janvier 2021, la gestion des impayés n'est plus assurée par le service Social mais par le service Clients. Cette réorganisation a permis aux 5 CESF (conseillères en Économie Sociale et Familiale) du service Social de se recentrer sur leur expertise principale : accompagner les locataires les plus vulnérables dans leur quotidien et leur offrir des conseils sur mesure.

Avec cette réorganisation, les CESF s'occupent beaucoup moins de mettre en place des échéanciers lorsqu'une première dette de loyers apparaît. Elles ont en revanche un rôle accru dans la prévention de l'impayé, la détection des problèmes financiers et l'aide à la gestion quotidienne du budget.

Accompagner et conseiller

Concrètement, les CESF sont des travailleurs sociaux qui accompagnent les locataires confrontés à des situations complexes. Leur action est d'autant plus nécessaire que le contexte économique et social est marqué par la précarité, les difficultés budgétaires, le surendettement, le chômage, ainsi que par des problématiques de vieillissement de la population, de dépendance, de handicap, de protection de l'enfance... Afin

d'écouter les besoins des locataires et de les aider à résoudre leurs problèmes, les 5 CESF du service Social leur proposent des rendez-vous à domicile ou dans les locaux d'XLHabitat. Ainsi, en 2022, les CESF ont effectué 734 visites à domicile et 423 rendez-vous dans nos locaux.

Les CESF travaillent dans une dynamique de co-construction avec les locataires en difficulté. Pour parvenir à débloquer des situations difficiles, elles travaillent en étroite collaboration avec les autres services d'XLHabitat : la Gestion Locative, le service Proximité, le service Clients, le service Contentieux et le service Patrimoine. Elles travaillent également avec de nombreux partenaires externes : les services sociaux et le pôle protection de l'enfance du Conseil départemental des Landes, l'UDAF (Union départementale des associations familiales), le DAC (dispositif d'appui à la coordination) et les CCAS (centres communaux d'action sociale).

En plus de leur rôle d'accompagnement, les CESF ont un rôle de conseil auprès des locataires. Que ce soit pour la gestion budgétaire, les économies d'énergie, l'aménagement ou l'entretien de leur logement, elles fournissent de précieux

Faciliter l'intégration des réfugiés

Il y a quatre ans, XLHabitat a créé un accompagnement spécifique pour les personnes bénéficiaires d'une protection internationale (BPI), c'est-à-dire pour les personnes qui ont obtenu le statut de réfugiés.

Ainsi, Cindy Gernez travaille avec les structures qui sont chargées d'accueillir ces personnes et de les aider à devenir autonomes. Elle les accompagne à l'entrée dans leur logement et assure un suivi quand c'est nécessaire. « Certaines personnes s'intègrent très vite et très bien. D'autres ont fui leur pays dans des conditions dramatiques et ont besoin d'aide, de bienveillance et d'un soutien très personnalisé pour une intégration réussie. Cindy Gernez est donc là pour faciliter leurs démarches et les aider à devenir complètement autonomes », explique Sandrine Laffore.

conseils. Elles sont également présentes pour les locataires et leur famille en cas de problèmes de santé. Elles les orientent vers les services appropriés et les aident à se sentir au mieux dans leur logement et leur environnement. « Tous les Offices n'ont pas un service Social dédié aussi important. En recentrant le nôtre, nous apportons un véritable soutien personnalisé à nos locataires », conclut Sandrine Laffore, directrice du service de Gestion locative et sociale.