

MÉDUANE



Plus d'ambition pour le logement

infos

LE JOURNAL DES LOCATAIRES DE MÉDUANE HABITAT



> DOSSIER

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

LES RÉSULTATS 2021



www.meduane-habitat.fr

n° **92**

AUTOMNE 2021



Votre satisfaction avant tout !

Depuis plusieurs années, Méduane Habitat est engagée dans une démarche globale de qualité de l'ensemble de son activité qui est déclinée dans tous les processus de l'entreprise.

Plus spécifiquement, la qualité de service auprès des locataires est à présent reconnue nationalement avec l'obtention du label **Quali'Hlm®**, que j'ai eu l'honneur de recevoir au nom de l'entreprise, lors du congrès Hlm, les 28, 29 et 30 septembre dernier.

Elle se développe aussi autour d'un accompagnement spécifique pour les plus âgés de nos locataires et la certification **Habitat Senior Services®** obtenue il y a 2 ans. L'action à destination des locataires a été remarquée et soulignée pendant la crise Covid, avec le déploiement des acteurs de la proximité (gardiens, conseillères sociales...) pour assurer le lien indispensable avec les plus fragiles, qui ont souffert de l'isolement et de la maladie dans les quartiers. Cela a d'ailleurs fait l'objet d'un atelier auquel intervenait le directeur général pendant ce congrès.

Enfin, elle se concrétise avec les résultats de l'enquête de satisfaction 2021, administrée par un organisme indépendant et par téléphone auprès de 600 locataires. Ces derniers ont pu faire part de leur niveau de satisfaction concernant les différents

services dont ils peuvent bénéficier.

Ces résultats vous sont présentés dans cette édition.

Sur beaucoup de sujets, votre satisfaction s'est améliorée depuis 2 ans ; la satisfaction générale a même augmenté de 3 points, passant de 85 à 88%. Je m'en réjouis bien évidemment, même si certains points recueillant moins de contentement sont à reconsidérer et/ou feront l'objet d'axes d'amélioration.

Merci à celles et ceux qui ont consacré un peu de leur temps à cette enquête et nous ont fait part de leurs attentes pour nous aider à progresser.

Pour les prochaines années, j'aurais à cœur que Méduane Habitat s'investisse plus encore dans la satisfaction de ses clients.

Patrice MORIN,

Président de Méduane Habitat



Remise du label Quali'Hlm au Congrès Hlm
De g. à d. : Dominique Duret, *Directeur général*, Georges Poirier, *Administrateur*, Patrice Morin, *Président*, Georges Hoyau, *Administrateur*

2	ÉDITO
3	BRÈVES
4 / 5	ACTUALITÉS
6 / 7 / 8	DOSSIER
9	INFOS PRATIQUES
10	BANDE DESSINÉE
11	LOISIRS
12	VENTES

4

ACTUALITÉS

RÉSIDENCE MARIE CHEMIN



6

DOSSIER

L'ENQUÊTE SATISFACTION



Méduane Infos ISSN 1637- 4479
Publié par MÉDUANE HABITAT
Société Anonyme représentée par
Dominique DURET
15 quai André Pinçon - CS 60729
53007 LAVAL Cedex
02 43 59 12 12
www.meduane-habitat.fr

- Trimestriel / Dépôt légal : Décembre 2020
- Tirage : 6100 ex.
- Directeur de la publication : Patrice MORIN
- Directeur de la rédaction : Dominique DURET
- Textes et photos : Service Communication
- Crédit photos : Méduane Habitat - Shutterstock
- Conception et impression : Imprimerie Futur

┌ LE CHIFFRE ┐

36

C'est le nombre de logements pour les résidences Floréal, situées lotissement Castanéa, route de Rennes à Saint-Berthevin. Le 4 octobre dernier avait lieu l'**inauguration des 3 bâtiments** qui ont été livrés entre le printemps et l'été de cette année. ●



┌ PASSION VÉLO ┐



En juin dernier, Méduane Habitat a pu montrer son amour du vélo avec différents partenariats :

- **Un jeu concours** organisé en collaboration avec les Boucles de la Mayenne qui a permis de récompenser près de 50 enfants de locataires
- La participation à l'opération **Vélos Solidaires** avec la ville de Laval pour recycler, réparer et offrir des vélos
- **Des banderoles à Laval, Changé et Saint-Germain-le-Fouilloux** pour saluer le passage du Tour de France sur les routes mayennaises. ●

┌ BALCONS FLEURIS 2021 ┐



Cette année encore, en juillet, les membres du jury des Balcons Fleuris ont sillonné le patrimoine de l'entreprise pour noter le fleurissement des balcons et jardins. ●

┌ LE FUTUR SIÈGE SOCIAL DE MÉDUANE HABITAT ┐

Nous vous l'avions annoncé précédemment, d'ici 4 ans, vous serez accueillis à la **ZAC Grande Vitesse, quartier Gare**. Ce sera une nouvelle identité pour l'entreprise, avec pour objectif d'accueillir les locataires, les candidats et les partenaires dans de bonnes conditions.

Cet été, l'équipe de maîtrise d'œuvre a été retenue pour la construction des futurs accueils et bureaux : il s'agit du cabinet **DDL Architectes** basé à Lorient. La qualité architecturale, la luminosité et la présence intérieure et extérieure du bois pour le futur bâtiment ont séduit le jury.



Après une phase d'études qui va durer plus d'un an, la première pierre pourra être posée début 2023 et il est prévu d'inaugurer cet ensemble **en 2025, pour les 100 ans de l'entreprise !** ●



FIN DE TRAVAUX

LES RÉSIDENCES FRANCIS LÉVESQUE à Laval

Livraison :
Novembre 2020

Maîtrise d'œuvre :
Agence Rhizome

Investissement :
4.3 M€,
soit 37.000 €/logement



Les travaux auront duré près de 2 ans et il s'agit maintenant de **nouvelles résidences, quartier Avesnières-Gravier** qui ont beaucoup changé l'esthétique extérieur compte tenu des travaux effectués :

- Résidentialisation et réfection des parkings (aériens et souterrains) ;
- Ravalement des façades avec complément d'isolation ;

- Réfection des halls et des parties communes ;
- Remplacement de la toiture, des fenêtres de toit et de l'étanchéité des terrasses ;
- Remplacement des équipements sanitaires et de la ventilation dans la cuisine ;
- Remplacement des équipements sanitaires et de la ventilation dans la salle de bain/d'eau ;

- Individualisation du chauffage et remplacement des convecteurs.

Le 13 juillet dernier, avait lieu l'inauguration pour la fin des travaux, en présence des habitants et de Florian Bercault, maire de Laval. •

Livraison :
janvier et juin 2021

Architecte :
Kraft Architectes

Investissement :
8,7 M€



DE NOUVEAUX HABITANTS À LOUVERNÉ

LE PARVIS DU LOUVERNAY

Cette année, Méduane Habitat a livré deux nouvelles résidences modernes, fonctionnelles et disposant des toutes dernières normes (accessibilité, énergétique, qualité...).



M. et Mme Coelho aménagent dans leur appartement.

Ces bâtiments qui encadrent l'église de Louverné s'intègrent de façon harmonieuse avec leur environnement et le patrimoine de cette ville dynamique.

L'ensemble immobilier comprend :

- 8 cellules commerciales en rez-de-chaussée
- 11 appartements locatifs sociaux de 1 à 3 chambres loués à partir de 320 € hors charges

- 3 maisons accolées de 2 à 3 chambres louées à partir de 625 € hors charges
- 29 appartements de 1 à 3 chambres vendus à partir de 120.000 €

Dans les prochains mois, sur le même site, deux maisons de bourg seront réhabilitées pour y aménager 5 logements locatifs sociaux. •



DÉMARRAGE DE CHANTIERS

LA RÉSIDENCE MARIE CHEMIN à Mayenne



Mise en service prévisionnelle : **septembre 2023**

Architecte : **Agence Rhizome**

Investissement : **4 M€**

TYPLOGIES	NOMBRE DE LOGEMENTS	SURFACES	LOYERS
1 chambre	7 appartements	49-51 m ²	à partir de 260 €
2 chambres	10 appartements	67-69 m ²	à partir de 360 €

La mairie de Mayenne souhaite offrir une alternative à la maison de retraite avec des services adaptés aux seniors autonomes. Une nouvelle résidence comportant 29 appartements dont 23 réservés aux personnes âgées va sortir de terre après la démolition d'une ancienne clinique qui jouxte l'Ehpad de la Providence.

LE DOMAINE DES HÉRONS à Laval

Mise en service prévisionnelle : **Avril 2023**

Architecte : **MAP**

Investissement : **3,7 M€**



Le nouveau quartier Ferrié (en cours de labellisation éco-quartier) poursuit son développement.

À proximité de l'Espace Mayenne, Méduane Habitat commence la construction d'un ensemble immobilier de 28 appartements (de 1 à 4 chambres) et 2 locaux d'activité, sur une parcelle de 2310 m². Il s'agira d'un bâtiment «Bas Carbone» respectueux de l'environnement pendant sa construction.

TYPLOGIES	NOMBRE DE LOGEMENTS	SURFACES	LOYERS
1 chambre	7 appartements	44-54 m ²	à partir de 375 €
2 chambres	14 appartements	62-68 m ²	à partir de 485 €
3 chambres	2 appartements	83-85 m ²	à partir de 630 €
4 chambres	1 appartement	94 m ²	à partir de 660 €
3 chambres	4 maisons	84 m ²	à partir de 630 €



Enquête satisfaction

LES RÉSULTATS

ADMINISTRATION DE L'ENQUÊTE

L'enquête a été réalisée par téléphone entre le 7 et le 18 juin auprès d'un échantillon représentatif de 600 locataires, sur un fichier de 5 313

contacts fournis. Avec **11,3% des locataires interrogés**, nous pouvons considérer cette enquête avec une marge d'erreur de 4%.

L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION

91,0 % 85,5%*

+ 4.5 points.

L'ACCUEIL EN GÉNÉRAL

89,0 % 81,2%*

+7.8 points.

Un point de vigilance s'impose avec la facilité à joindre le bailleur qui ne satisfait qu'à 64 %. Dans le détail, l'écoute passe de 82% à 88%, la réactivité de 74% à 83% et l'amabilité de 91% à 94.2%.

LA GESTION DE LA DEMANDE TECHNIQUE

76,1 % 77,2%*

En légère baisse d'**1,1 points** entre 2019 et 2021.

Plus de détails en page suivante.

LES ÉQUIPEMENTS DU LOGEMENT

90,3 % 76,2%*

Très forte hausse de satisfaction sur cet item : + **14.1% !**

Hausse plus modérée dans le détail : +1.4 points pour les équipements sanitaires et +1.5 points pour le chauffage.

LE LOGEMENT

85,2 % 84,0%*

+1.2 point.

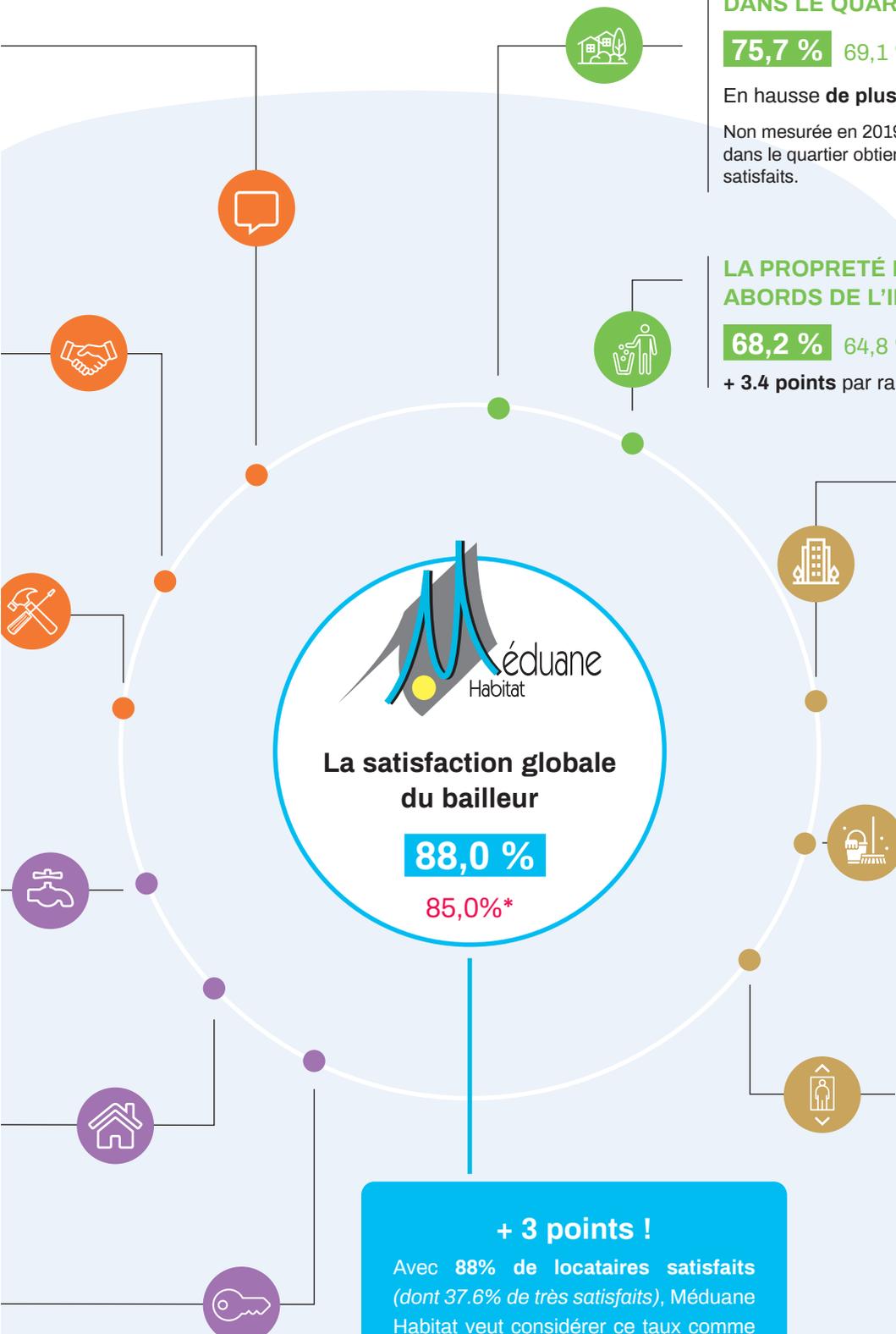
LES CONDITIONS D'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

89,9 % 84,9%*

Elles s'améliorent de **5 points** pour les locataires concernés, ceux qui ont emménagé depuis moins d'un an.

Les contacts avec les interlocuteurs sont satisfaisants à 92.3% et la propreté à l'entrée dans le logement est stable à 82%.





LA QUALITÉ DE VIE DANS LE QUARTIER

75,7 % 69,1 %*

En hausse de plus de 6 points !

Non mesurée en 2019, la tranquillité dans le quartier obtient 72.4% de satisfaits.

LA PROPRETÉ DES ABORDS DE L'IMMEUBLE

68,2 % 64,8 %*

+ 3.4 points par rapport à 2019.

LA QUALITÉ DE VIE DANS LA RÉSIDENCE

74,0 % **Nouvel item***

Non mesurée en 2019, elle satisfait 3 locataires sur 4.

De la même façon, la tranquillité dans la résidence obtient 79.1% et les relations de voisinage sont satisfaisantes avec 83.9%.

LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

70,1 % 66,6 %*

+ 3.5 points par rapport à 2019.

Celle des halls et paliers, en revanche, passe de 76% à 72.8% !

LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DES PARTIES COMMUNES

79,7 % 72,0 %*

+ 7.7 points.

Légère baisse quant au fonctionnement des ascenseurs passant de 87% à 86.2%.

+ 3 points !

Avec **88% de locataires satisfaits** (dont 37.6% de très satisfaits), Méduane Habitat veut considérer ce taux comme une incitation à progresser encore dans les prochaines années. Les différentes stratégies mises en place portent leurs fruits, mais il convient de rester vigilant sur des items qui satisfont moins de 3 locataires sur 4, notamment *la propreté des parties communes, celle des abords des immeubles et le traitement de certaines demandes.*



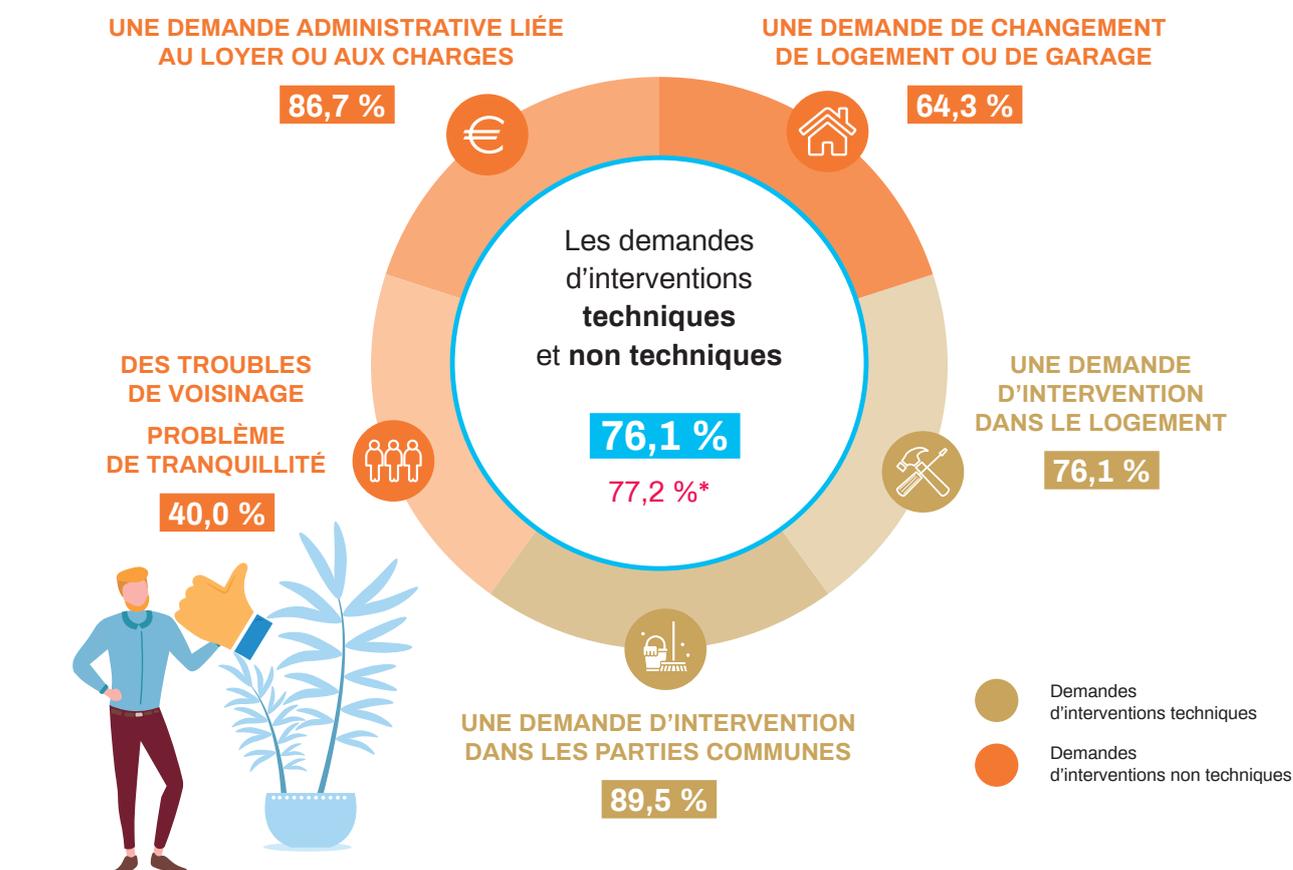
La gestion des demandes d'interventions TECHNIQUES et NON TECHNIQUES

En 2019, la **satisfaction des demandes techniques** (toutes confondues) était de 77%, contre en 2021, 76.1% pour les demandes d'interventions dans le logement et 89.5% pour les demandes d'interventions dans les parties communes. En 2019, la satisfaction quant aux demandes non techniques toutes

confondues étaient de 48.1% seulement. En 2021, il a été souhaité connaître cette satisfaction dans le détail :

- les demandes purement administratives (**86.7%**),
- les troubles de voisinage (**40%**),
- ou une demande de changement de logement ou de garage (**64.3%**).

Ces deux derniers taux sont peu élevés, mais s'expliquent néanmoins assez facilement par la difficulté à agir sur le comportement d'autrui ou sur la difficulté d'adéquation entre la demande et l'offre de logements.



La satisfaction APRÈS TRAVAUX dans le logement : 95.4%

Cela concerne les travaux de menuiserie, électricité, peinture ou plomberie réalisés par les techniciens de Méduane Habitat dans le logement. •

• Accueil et écoute	95.3%
• Explications	93.3%
• Délais	92.2%
• Résultats	95.4%
• Prise de rendez-vous	94.9%

• Délai de l'intervention	93.2%
• Courtoisie	98.3%
• Explications	98.2%
• Propreté	96.6%



+



Le chauffage

1°C de plus =
7 % de plus
sur ma facture.



Je règle la température de mon chauffage à **19°C**
dans les pièces de vie et **16°C** dans les chambres.

Dans la salle de bain

J'économise
113 €/an



J'utilise un **gobelet** lors du brossage des dents
et j'économise **113 €/an**
(pour une famille de 4 personnes).

En Mayenne, soyons tous
écomotivés

www.ecomotives53.fr

JEU-CONCOURS avec le Stade Lavallois

JE COCHE LE OU LES MATCH(S) À DOMICILE
pour lesquels je souhaite gagner **2 places** en tribune Crédit Mutuel



- STADE BRIOCHIN
Vendredi 5 novembre 2021 / 19h00
- US CONCARNEAU
Vendredi 19 novembre 2021 / 19h00
- FC CHAMBLY
Vendredi 10 décembre 2021 / 19h00
- FC ANNECY
Vendredi 14 janvier 2022 / 19h00



Nom :

Prénom :

N° log :

Adresse :

CP :

Ville :





L'ENQUÊTE SLS-OPS

SUPPLÉMENT DE LOYER SOLIDARITÉ ET OCCUPATION DU PARC SOCIAL

- ✓ SI VOUS AVEZ OPTÉ POUR L'OPTION "DÉMATÉRIALISÉE", VOUS AVEZ RECU VOS IDENTIFIANTS PAR MAIL POUR VOUS CONNECTER ET REMPLIR L'ENQUÊTE SUR INTERNET, SANS OUBLIER LES PIÈCES À JOINDRE.
- ✓ SI VOUS N'AVEZ PAS ENCORE OPTÉ POUR L'OPTION "DÉMATÉRIALISÉE", VOUS AVEZ RECU L'ENQUÊTE AVEC VOS IDENTIFIANTS PAR COURRIER ET VOUS AVEZ LE CHOIX DE COMPLÉTER L'ENQUÊTE SUR INTERNET OU DE COMPLÉTER ET RETOURNER L'EXEMPLAIRE PAPIER GRÂCE À L'ENVELOPPE T.

Cette enquête obligatoire permet de vérifier chaque année la situation familiale, les ressources et les activités professionnelles des locataires du parc social.





Recette



RATATOUILLE À LA CITROUILLE

- * Coupez tous les légumes en dés.
- * Mettez un fond d'huile à chauffer dans une cocotte, coupez l'oignon et l'ail et faites-les roussir dans l'huile.
- * Ajoutez les dés de légumes, le sel, le poivre, quelques herbes de Provence et une pincée de piment.
- * Couvrez, laissez cuire à feu doux au minimum 40 minutes, tout en surveillant que ça n'attache pas au fond de la cocotte.

INGRÉDIENTS

- 500 g de citrouille
- 4 tomates
- 1 courgette
- 1 poivron
- 1 oignon
- 1 gousse d'ail
- 1 cuillère à soupe d'huile d'olive
- 1 pincée de poivre, de sel, de piment et d'herbes de Provence


POUR
4 PERSONNES


PRÉPARATION
15 MIN


CUISSON
40 MIN

Bonne dégustation !

Jeu



Trouve les 10 différences entre les 2 images et entoure-les.

>>>

SOLUTIONS



LES VALÉRIANES / Louverné

À PARTIR DE

179 380 €*

> PAVILLONS
3 chambres

- ✓ ÉLIGIBLE ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ
- ✓ BÂTIMENT BASSE CONSOMMATION

CONTACT

Ludovic KAMBRUN
02 43 59 46 81
06 77 31 37 73

