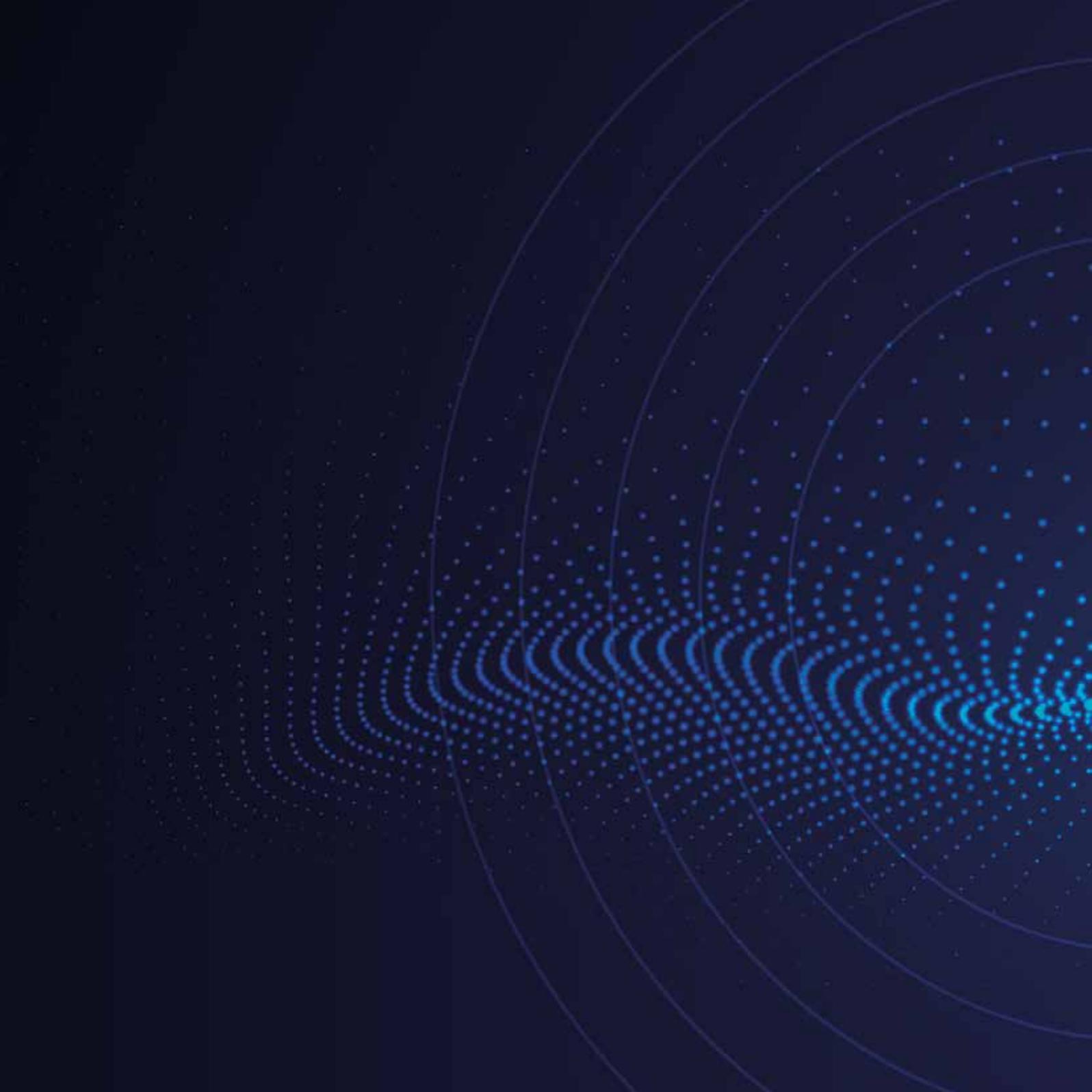




Rapport **ANNUEL** d'ACTIVITÉ 20**18**



SOMMAIRE

ÉDITO	4
LE COMITÉ DE DIRECTION	5
LES CHIFFRES CLÉS	6
L'IMPLANTATION	8
LES TEMPS FORTS 2018	10
L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS	14
QUI SONT LES NOUVEAUX LOCATAIRES ?	16
L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	18
LA GESTION LOCATIVE	23
LA GESTION DE LA PROXIMITÉ	24
LES CONSTRUCTIONS	26
LES RÉHABILITATIONS ET RÉSIDENTIALISATIONS	36
L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ	41
L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE	42
L'ANALYSE FINANCIÈRE	46
QUELQUES INDICATEURS	49
LA CRÉATION DE VALEUR ÉCONOMIQUE	52
LA QUALITÉ DE SERVICE	53
LES PERSPECTIVES 2019	54

ÉDITO

du Président
Jean-Pierre FOUQUET



L'année 2018 a été marquée par la mise en place de la RLS (réduction du loyer de solidarité) qui a représenté une perte de recette de 820 000 €.

Pour autant, cette même année, Méduane Habitat a retrouvé une santé financière et a renforcé sa capacité d'investissement.

Ces résultats sont les fruits d'un plan d'actions mené depuis plusieurs années.

En parallèle, l'activité de l'entreprise est restée soutenue grâce à un programme de développement immobilier conséquent et des réhabilitations ambitieuses. Ces investissements constituent une réponse aux besoins d'attractivité du parc, ainsi qu'à une demande de logements supplémentaires sur le territoire.

Le dossier ANRU 2 pour le quartier Saint Nicolas continue de bénéficier d'un engagement sans faille de Méduane Habitat et de la part de l'ensemble des partenaires. La réhabilitation/résidentialisation de l'îlot Mortier en est l'illustration la plus concrète avec la visite ministérielle qui a eu lieu l'été dernier. Ce chantier bénéficie d'une reconnaissance nationale.

Méduane Habitat a mis en place un dispositif qualité pour l'ensemble de son activité. Plus spécifiquement, l'entreprise sera prochainement labellisée Quali'Hlm pour sa qualité de service afin d'améliorer la satisfaction de ses clients locataires.

Enfin, pour maintenir les locataires âgés le plus longtemps dans leur logement, dans de bonnes conditions, tout en respectant une démarche d'accompagnement et d'écoute, l'entreprise sera également labélisée Habitat Senior Services.

Grâce à l'implication de tous les collaborateurs et à la vigilance du Conseil d'Administration, Méduane Habitat est devenue une entreprise référente sur la région. Ces efforts et cette implication du quotidien sont des conditions favorables pour le territoire et nécessaires pour se mettre en conformité avec la Loi Elan et l'obligation de regroupement pour les organismes Hlm disposant de moins de 12 000 logements.

Bien cordialement

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'J' and 'F'.

LE COMITÉ DE DIRECTION



DIRECTION GÉNÉRALE

Dominique DURET

Des professionnels
du logement social
s'appuyant sur l'expérience
et l'esprit d'équipe.

5 DIRECTIONS



AFFAIRES FINANCIÈRES ET MOYENS GÉNÉRAUX

Nathalie LENEVEU



GESTION LOCATIVE ET PROXIMITÉ

Ibrahima DIOP



MAINTENANCE DU PATRIMOINE

Tony DAVID



PATRIMOINE ET PROJETS

Laurent FOUBERT



RESSOURCES HUMAINES ET JURIDIQUE

Olivier DAVID

LES CHIFFRES CLÉS

au 31.12.2018

Méduane Habitat poursuit son développement par la construction de logements individuels et intermédiaires en première et deuxième couronnes de Laval. L'aménagement urbain en centre-ville des communes de Laval Agglomération est toujours un axe fort de sa stratégie patrimoniale.

1 Lavallois sur 5 est logé par Méduane Habitat



6 018 LOGEMENTS LOCATIFS
DONT

4 746 LOGEMENTS COLLECTIFS

610 LOGEMENTS INDIVIDUELS

662 ÉQUIVALENTS-FOYERS

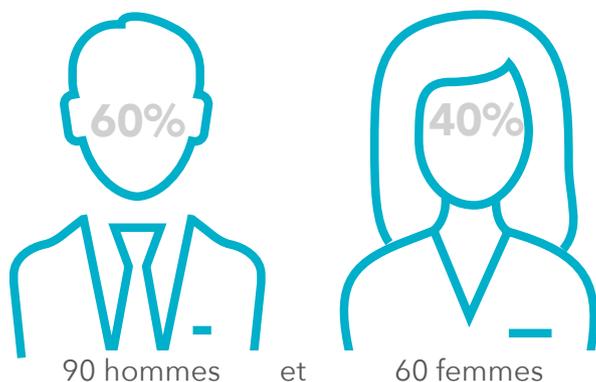
10 550 PERSONNES LOGÉES

35 ans ÂGE MOYEN DU PATRIMOINE

Le siège social de Méduane Habitat.

LES EFFECTIFS

150* collaborateurs dont
137 CDI et 13 CDD
répartis dans 5 directions
+1 mandataire.



* Chiffres au 31/12/2018

45 ans ÂGE MOYEN
au-dessus de
la moyenne nationale

13 ans ANCIENNETÉ
au-dessus de la moyenne
nationale (10 ans)

15 RECRUTEMENTS
CDI à temps plein

17 DÉPARTS
CDI

LA FORMATION

98 394 €

45 salariés ont suivi la formation
« sécurité routière » délivrée par l'État
représentant **176 heures**



Méduane Habitat est en cours de
labellisation Habitat Senior Services®

40 salariés
ont suivi la formation
sur le label HSS et
le vieillissement,
représentant
434 heures

L'IMPLANTATION

Reposant sur une compétence départementale, l'intervention de Méduane Habitat s'étend progressivement sur l'ensemble du territoire mayennais.

En 2018, Méduane Habitat s'est implantée sur 2 nouvelles communes hors Laval Agglomération :

- Mayenne (+42 logements),
- Loiron-Ruillé (+13 logements)

Le patrimoine de Laval, Changé et L'Huisserie s'est accru respectivement de 163 (dont un EHPAD de 126 chambres), 19 et 28 logements.

En outre, 10 ventes de patrimoine ont été enregistrées sur l'année : 9 sur Laval, 1 sur Saint-Berthevin.



LES TEMPS FORTS 2018

Des actions au bénéfice des locataires et du Territoire

16 JANVIER

INAUGURATION

Louvené

La Motte



9 MARS

INAUGURATION

Laval - ZI des Touches

DMP

20 MARS

INAUGURATION

Andouillé

Le Village des Aînés



22 JUN

1^{ère} PIERRE

Laval - Les Pommerais

Le Phoenix



29 JUN

INAUGURATION

L'Huisserie

Les Lilas





11 AVRIL

BALCONS FLEURIS

Laval - Mairie

Remise des prix



7 JUIN

INAUGURATION

Laval - Ferrié

EHPAD Ferrié



9 AU 13 JUILLET

CHANTIER ARGENT DE POCHE

Laval - Galaxie

Peinture d'un mur



27 JUILLET

VISITE MINISTÉRIELLE

Laval - Saint Nicolas

Chantier Mortier



10 SEPTEMBRE

INITIATIVE

Laval - Les Horizons

Musique de Salon





18 SEPTEMBRE

INTERVENTION

Laval - Quai Gambetta

Espac'éco



25 SEPTEMBRE

INAUGURATION

Mayenne

Leny Escudero

Résidences Mazarine

Villas Colbert

12-25 NOVEMBRE

CITOYENNETÉ

Tout le patrimoine

Élections locataires HLM



22 NOVEMBRE

INAUGURATION

Loiron-Ruillé

Anne de Bretagne

22 NOVEMBRE

TOURNAGE FILM

Laval - Ferrié

Spot Banque des Territoires





26 SEPTEMBRE

INITIATIVE

Laval - Les Pommeraias

Journée compostage



28 SEPTEMBRE

INAUGURATION

Laval

Victor Robin



12 NOVEMBRE

INITIATIVE

Laval - Saint Nicolas

Musique de Salon



30 NOVEMBRE

VISITE DE CHANTIER

Monsûrs

Charles Gresser



5 DÉCEMBRE

1^{ère} PIERRE

Commer

Le Muguet

L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS



+25% de demandes locatives

En 2018, la Commission d'attribution des logements de Méduane Habitat a étudié **2 785** demandes de logement, contre 2 225 en 2017.

1828 propositions de logements

(1351 en 2017, soit +35%)



688 (38%) ont été acceptées (51 % en 2017) par le demandeur ;



802 (61%) ont été refusées ou n'ont pas fait l'objet d'une réponse par le demandeur (49 % en 2017).

Ce taux important de refus ou de non-réponse aux propositions de logements de la part des demandeurs représente une problématique qui fait l'objet d'un plan d'actions en 2019.

1% des demandes de logements refusées par la CAL



La Commission d'Attribution des Logements (CAL) a refusé d'émettre une proposition pour **19** demandes, contre 14 en 2017.

A LOUER



12,23% de rotation des logements

12,74% en 2017, soit une baisse de **0,51%** qui confirme la baisse déjà engagée entre 2016 et 2017 (-1,7%). Cette confirmation marque une fidélisation des locataires au patrimoine et à Méduane Habitat et est à analyser au regard des investissements consacrés pour une meilleure attractivité du patrimoine ancien (réhabilitations, renforcement des effectifs de proximité, investissements constants pour l'entretien courant).

244 logements vacants (à fin 2018) :

soit 4,65% dont :

- **vacance commerciale : 151**

vacance conjoncturelle : 103

(liée à la rotation des locataires)

vacance structurelle : 48 (plus de 3 mois)

- **vacance technique : 93**

(liée aux travaux, décès, ...)

Par rapport à 2017, la vacance

commerciale s'est accrue de 0,88%.

La perte financière liée à la vacance est passée de 911 378 € en 2017 à 939 854 € en 2018, soit une hausse de 3,1%.

Ces chiffres sont à mettre en parallèle d'une augmentation du patrimoine de 0,70%.



LES RESSOURCES

Il est observé une forte paupérisation des locataires entrants par rapport à l'année précédente. En effet, alors qu'en 2017, **56%** d'entre eux avaient des revenus inférieurs au SMIC, en 2018, ils représentent **75%**, soit une hausse de +19%.

Avec ces locataires qui ont intégré un logement social en 2018, la part des locataires les plus fragiles économiquement s'est accru au global.

RSA* : montant mensuel du RSA pour une personne seule et sans enfant en 2018 : 551 €

SMIC* : montant mensuel brut du SMIC pour un temps plein en 2018 : 1 498,47 €



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

LA GESTION DE LA DETTE ET DES EXPULSIONS LOCATIVES POUR IMPAYÉS

204 locataires ont fait l'objet d'une saisie de la CCAPEX (commission de prévention des expulsions locatives) contre 932 en 2017. Cette baisse de 81% de la saisie de la CCAPEX et donc des procédures d'expulsion pour impayés de loyers ou de charges, s'explique par le travail réalisé en amont par les chargées de clientèle pour réduire l'impayé.

730 locataires sur 5 356 (13,6% des locataires) ont été concernés par un **plan d'apurement de la dette** en cours en 2018, contre 750 en 2017 pour 5 226 locataires (14,35% des locataires en 2017).

Il est donc observé une baisse du nombre de locataires concernés par un impayé de 0,75%.

La dette cumulée des locataires présents est passée de **1 024 984 €** fin 2017, à 976 928 € un an après.

Cela représente une baisse de la dette de 4,68%, alors que sur la même période, le nombre de logements a augmenté de 130.

Ce qui correspond à une dette annuelle par logement de 182,39 € en 2018 contre 196,13 € en 2017.

QUI SONT LES LOCATAIRES ACCOMPAGNÉS ?

Méduane Habitat poursuit l'accompagnement social de ses locataires les plus fragiles dans un contexte de paupérisation, d'isolement et d'accroissement de la monoparentalité des nouveaux locataires dans le patrimoine. En 2018, l'accompagnement social a concerné **434 ménages**.

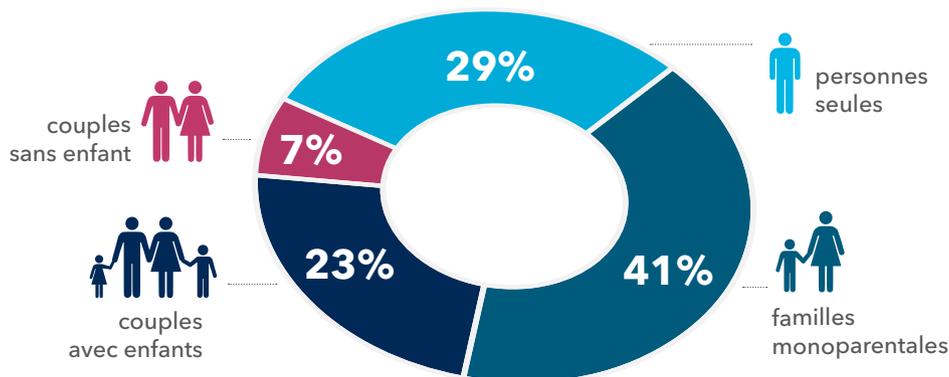
74% des ménages accompagnés **sont bénéficiaires de l'APL**.

79 ménages accompagnés (soit 1 ménage sur 3) sont logés **quartier Saint Nicolas (Zone ANRU)**.

65% des ménages accompagnés ont une ancienneté inférieure ou égale à 4 ans dans leur logement. Cela confirme qu'une part importante des nouveaux locataires sont victimes de situations fragiles.

L'accompagnement social mis en place est multiforme. Il peut concerner la gestion du budget, l'appropriation du logement sous toutes ses formes (sensibilisation aux économies d'eau et entretien du logement), l'aide aux démarches administratives, l'accompagnement dans le cadre de relogements pour diverses raisons (économiques, de santé, ou dans le cadre de travaux lourds de réhabilitation), ainsi que l'adaptation des logements. Le travail en collaboration avec les partenaires sociaux s'avère essentiel pour les conseillères sociales.

RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN FONCTION DU TYPE DE MÉNAGES

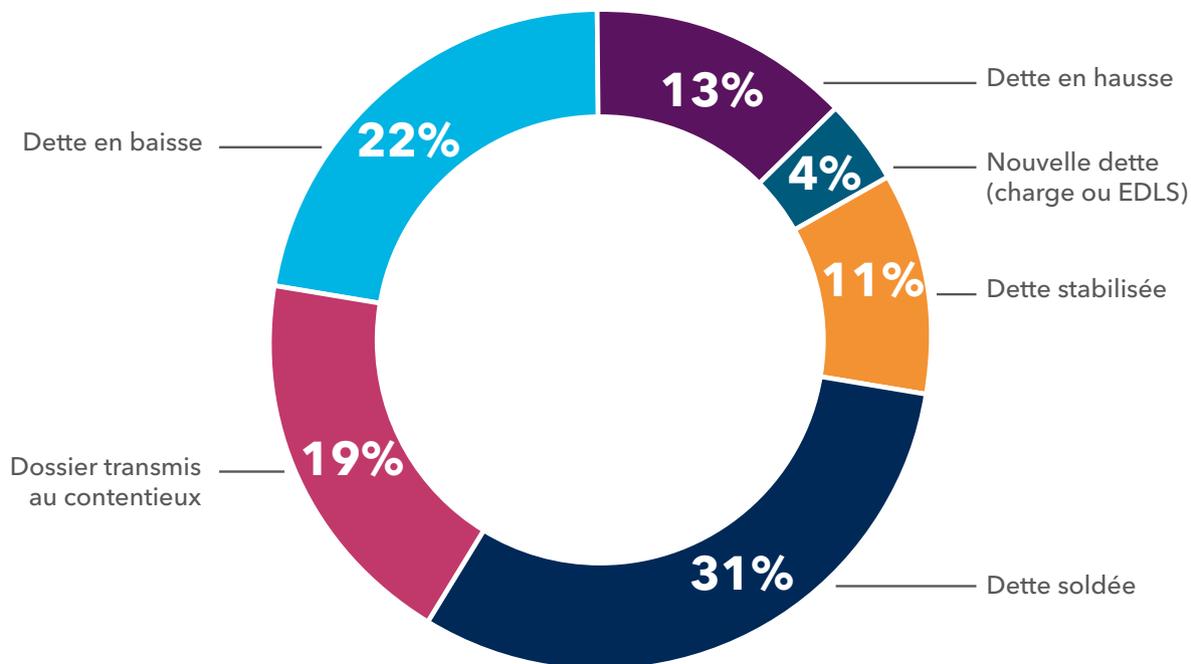


56% des accompagnements concernent l'impayé locatif soit 245 ménages en 2018, contre 256 en 2017.

La durée nécessaire d'un accompagnement social se prolonge de plus en plus : 131 locataires accompagnés bénéficient d'un accompagnement de plus de 12 mois.

Au terme de cet accompagnement social, **157 d'entre eux ont soldé, stabilisé ou vu leur impayé locatif en baisse.**

SITUATION DES LOCATAIRES APRÈS UN ACCOMPAGNEMENT LIÉ À UNE DETTE



L'ADAPTABILITÉ DES LOGEMENTS

Les travaux d'adaptabilité des logements ont pour objectif de maintenir les locataires âgés ou atteint par le handicap dans le patrimoine de Méduane Habitat, en modifiant les équipements du logement.

Ces travaux se sont poursuivis avec cependant un volume moins important en 2018 (60 traitements d'adaptabilité) qu'en 2017 (113 traitements d'adaptabilité).

Comme les autres années, la majorité des travaux (48 demandes traitées sur 60) a consisté à adapter les pièces d'eau (salle de bain et WC).



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PENDANT LES CHANTIERS DE RÉHABILITATION, DE DÉMOLITION OU LA VENTE DE LOGEMENTS

- Vente **Adolphe Beck** : 6 locataires sur 16 pour organiser le relogement ; d'autres relogements se poursuivent en 2019
- Vente d'une maison à Changé (15 rue **Constantin Mattei**) et d'un appartement à Saint-Berthevin (**Les Portes du Vicoin**) : 2 locataires relogés
- Réhabilitation **Mortier** : 28 relogements définitifs et 4 relogements temporaires.



Adolphe Beck



Changé



Les Portes du Vicoin



Mortier

LES PARTENAIRES DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- **CDLAI et l'opération nationale « 10 000 logements accompagnés »**

15 suivis sociaux mis en place à la suite d'une attribution de logement dans le cadre de la CDLAI (Commission départementale pour le logement accompagné et l'insertion) ou du dispositif 10 000 logements accompagnés.

- **L'accompagnement assuré par France Terre d'Asile dans le cadre du dispositif partenarial « APRÈS »**

En 2018, **32 ménages** (nouveaux locataires migrants, réfugiés ou étrangers, jeunes ménages...) ont été orientés vers cette structure.

- **Le partenariat Espac'éco avec le camion pédagogique itinérant et l'appartement pédagogique**

2 062 ménages sensibilisés sur l'ensemble du département dont la présence du camion pédagogique itinérant pendant 2 matinées au siège de Méduane Habitat, ce qui a permis de sensibiliser une trentaine de locataires.



- **Label HSS**

Participation au groupe de travail pour la mise en place du label Habitat Senior Services avec plusieurs rencontres de locataires et de visites de logements.

- **CLSM** (Conseil Local de Santé Mentale) et **PTSM** (Projet Territorial en Santé Mentale)

Participation aux Formations Action sur la santé mentale.

- **La cellule veille**

Participation aux groupes de travail composés de professionnels qui ont pour finalité de faciliter la prise en charge collective des problématiques de santé mentale associées à des situations d'isolement, de précarité ou de troubles de voisinage impactant le bien vivre ensemble.

LA GESTION LOCATIVE

LA GESTION DE LA RÉCLAMATION TECHNIQUE

939 réclamations techniques ont été prises en charges en 2018 par le pôle technique.



63%

traitées et clôturées



21%

prises en charge en 2018
et encore en cours de
traitement début 2019



16%

sans suite (non fondées ou
enregistrées pour mémoire
mais n'empêche pas l'usage
normal du logement

LA MÉDIATION SOCIALE

Cette activité a comptabilisé :

1 700 appels (problèmes de voisinage, dégradations, renseignements des services de médiation...) ont été réceptionnés dans le cadre de la médiation de jour.

635 appels ont été réceptionnés dans le cadre de la médiation de nuit.

440 courriers ont été adressés pour rappel du règlement intérieur.

406 interventions à domicile en journée ont été effectuées.

84 convocations ont été adressées.

27 plaintes ont été déposées au commissariat ou à la gendarmerie.

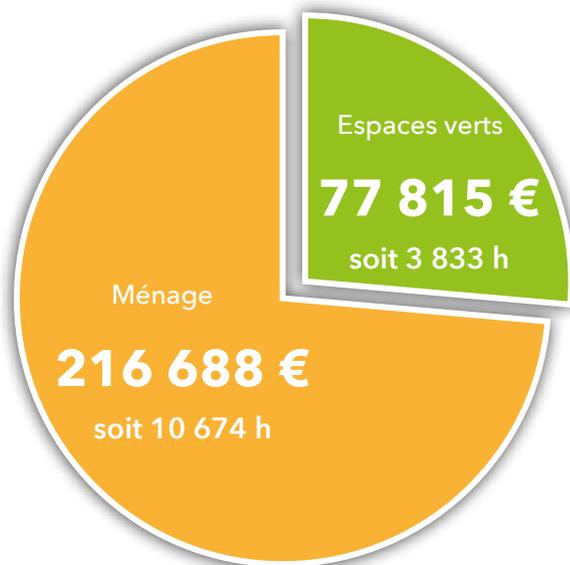
LA GESTION DE LA PROXIMITÉ

Les 11 gardiens assurent une veille technique et de cohésion sociale sur le patrimoine, ils font remonter les désordres techniques ou sociaux constatés auprès des services concernés.

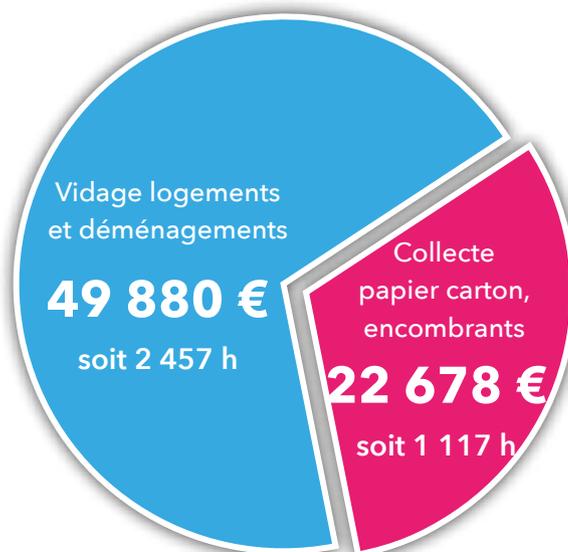
Ils assurent également l'entretien et la propreté du patrimoine et accompagnent les salariés (11 équivalents temps plein sur l'année 2018) en insertion délégués par les structures partenaires Altercité et Alternatri.

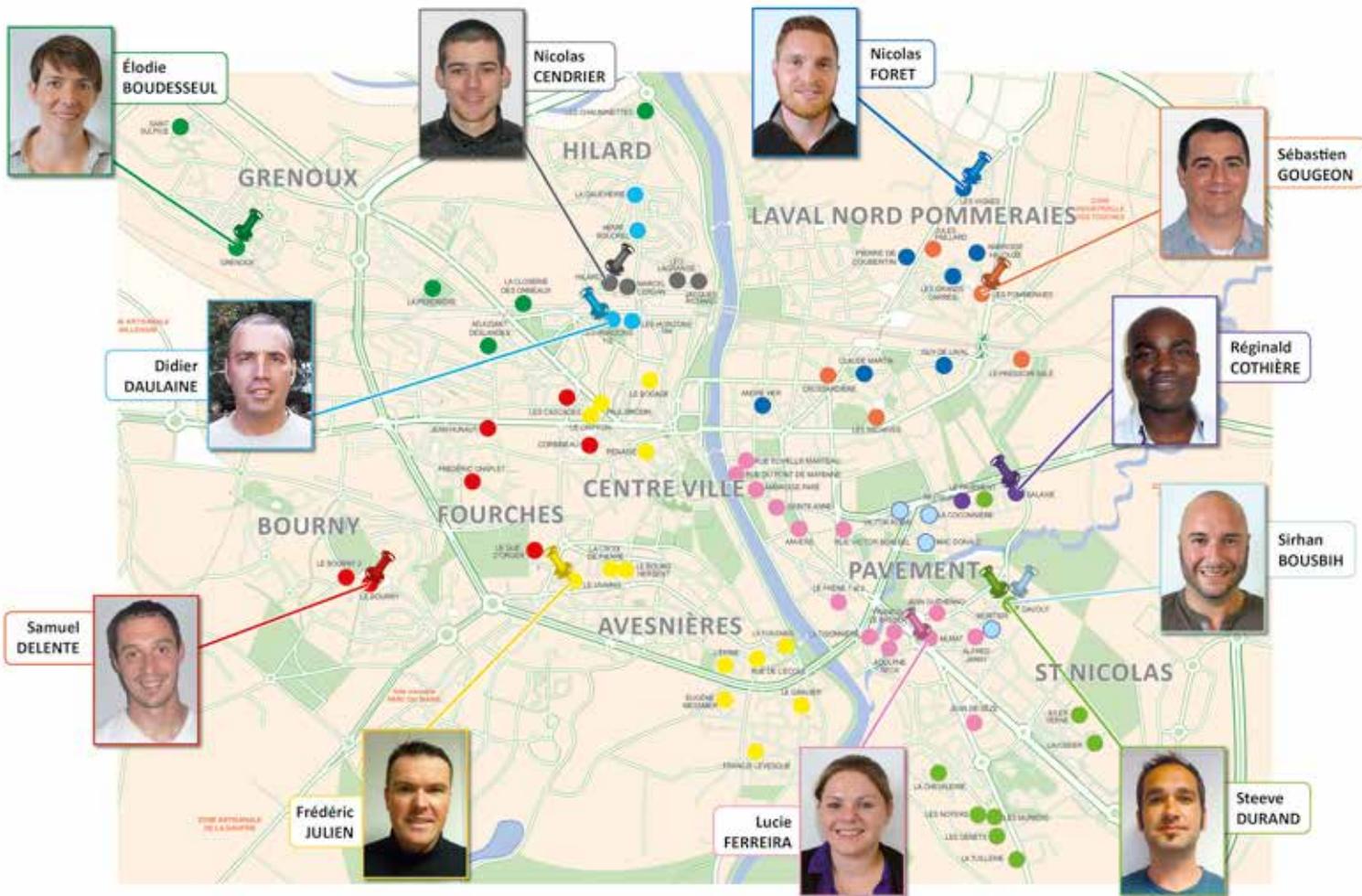


AlterCité



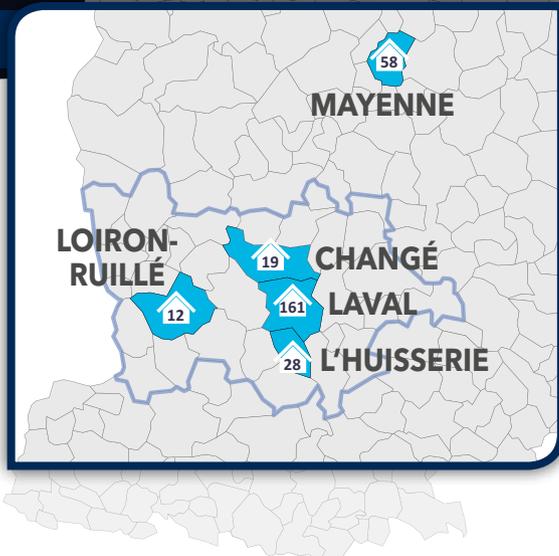
Alternatri





LES CONSTRUCTIONS

LES MISES EN SERVICE EN 2018



- 154 logements
- 1 EHPAD (126 chambres)
- 1 médiathèque
- 3 locaux d'activité

LOIRON-RUILLÉ

Anne de Bretagne + Dr Ramé

11 logements intermédiaires et individuels
+ 1 maison rénovée

Architecte : R. Leblanc
Livraison : Septembre 2018



LAVAL

EHPAD Ferrié

126 chambres

Architecte : GPAA
Livraison : Avril 2018



Victor Robin

37 appartements + 3 locaux d'activité

Architecte : Cabinet Nomade
Livraison : Septembre 2018



MAYENNE

Leny Escudero

40 appartements

Architecte : Agence Rhizome
Livraison : Juillet 2018



Les Résidences Mazarine

11 appartements en vente

Architecte : Atelier K Architectes
Livraison : Juillet 2018



Les Villas Colbert

7 pavillons dont 5 en vente

Architecte : A3 Architecture
Livraison : Décembre 2018



CHANGÉ

Le Clos Romain

11 logements intermédiaires

Architecte : R. Leblanc
Livraison : Novembre 2018



Le Clos Vénitien

8 logements intermédiaires

Architecte : A. Morin
Livraison : Juillet 2018



L'HUISSERIE

Les Rives de la Jouanne

4 pavillons

Architecte : A. Gicquel

Livraison : Mars 2018



Les Affluents

8 logements intermédiaires

Architecte : A. Morin

Livraison : Décembre 2018



Les Rives de la Mayenne

7 pavillons

Architecte : A. Morin

Livraison : Mars 2018



Les Lilas

9 logements + 1 médiathèque

Architecte : Agence Rhizome

Livraison : Avril et Juin 2018



LES CONSTRUCTIONS

LES PROGRAMMES EN CONSTRUCTION EN 2018



- 105 logements
- 2 locaux d'activité

Ces programmes étaient en chantier en 2018 et seront livrés en 2019.

COMMER

Le Muguet

6 pavillons

Architecte : N.C. Architectes

Livraison prévisionnelle : Septembre 2019



LAVAL

Résidence Mortier Bât. A3

28 appartements + 10 appartements en surélévation
sur bâtiments existants

Architecte : W. Gohier

Livraison prévisionnelle : Juillet 2019



Le Phœnix

28 appartements + 2 logements individuels
+ 2 locaux d'activité

Architecte : W. Gohier

Livraison prévisionnelle : Janvier 2020



CHANGÉ

Le Clos Milanais

12 logements intermédiaires

Architecte : N.C. Architectes

Livraison prévisionnelle : Mars 2019



L'HUISSERIE

Les Rives de l'Oudon

12 logements intermédiaires

Architecte : R. Leblanc

Livraison prévisionnelle : Avril 2019



MONTSÛRS

Charles Gresser

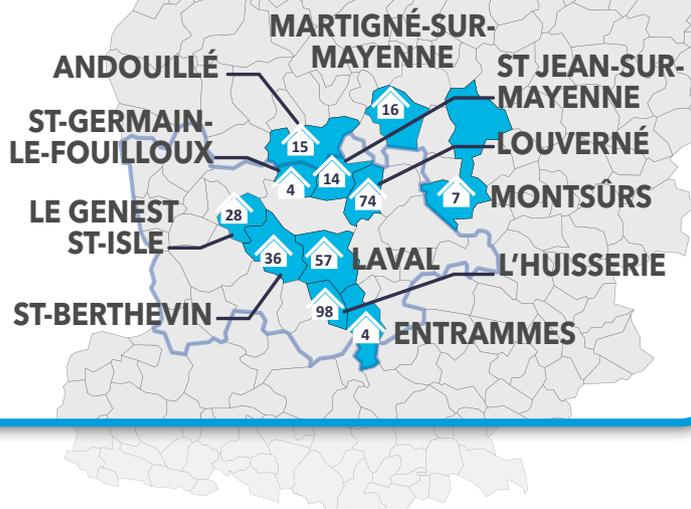
7 pavillons

Architecte : A3 Architecture

Livraison prévisionnelle : Septembre 2019



LES CONSTRUCTIONS



LES PROGRAMMES À L'ÉTUDE EN 2018

346 logements et une dizaine de locaux d'activité sont inscrits à la programmation patrimoniale pour 2019-2020. Méduane Habitat conforte son savoir-faire avec le réaménagement de centre-ville à Louverné, L'huissierie et Martigné-sur-Mayenne. L'implantation au-delà de Laval Agglo et sur le reste du département est confirmée.

L'HUISSIERIE

Les Avaloirs

68 appartements

Architecte : MAP Architectes



Les Sources

30 appartements + cellules commerciales

Architectes : IE Associés + Atelier K



LOUVERNÉ

Le Parvis du Louvernay

Restructuration du centre-ville,
48 appartements + 8 cellules commerciales

Architecte : Kraft Architectes



La Charterie

16 logements intermédiaires

Architecte : Agence Rhizome



Les Lobélie

8 logements intermédiaires

Architecte : Kraft Architectes



Les Valérianes

2 pavillons

Architecte : Kraft Architectes



ST-GERMAIN-LE-FOUILLOUX

Quifeu 2

4 pavillons

Architecte : A3 Architecture



SAINT-BERTHEVIN

Résidence Floréal

36 appartements

Architecte : Agence Rhizome



SAINT-JEAN-SUR-MAYENNE

La Résidence du Port

13 logements intermédiaires + 1 maison

Architecte : R. Leblanc



ANDOUILLÉ

Le Village des Aînés 2

15 pavillons

Architecte : A. Morin



LE GENEST SAINT-ISLE

Les Côteaux du Plessis

28 logements

Architecte : Atelier K Architectes



LAVAL

Ferrié G4

27 logements + 2 locaux d'activité

Architecte : MAP



La Tuilerie

30 logements

Architecte : R. Leblanc



ENTRAMMES

Le Grand Chemin 2

4 pavillons

Architecte : A3 Architecture



MARTIGNÉ-SUR-MAYENNE

Fontaine Saint Georges

16 logements + 4 cellules commerciales

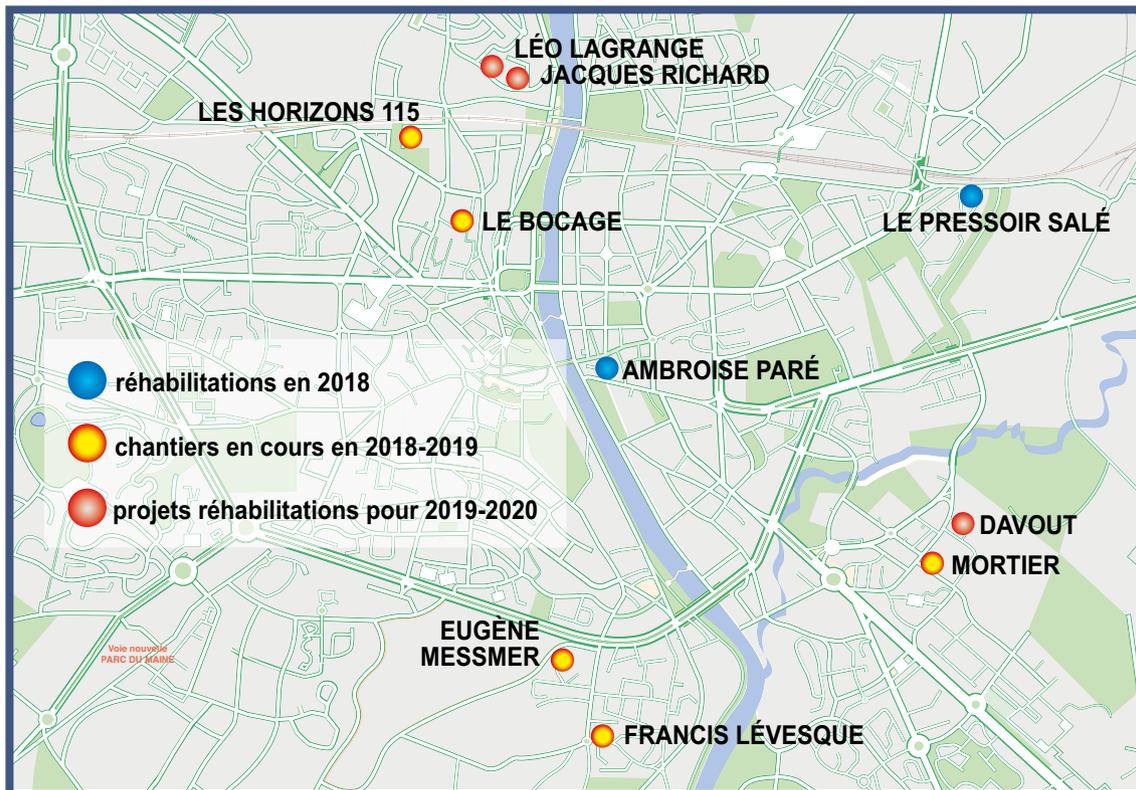
Architecte : IE - Associés



LES RÉHABILITATIONS ET RÉSIDENTIALISATIONS

En 2018, 2 programmes réhabilités ont été livrés : Le Pressoir Salé et Ambroise Paré. L'intégration de vastes balcons aux 2 barres de Pressoir Salé a changé radicalement la physionomie de ce programme immobilier du quartier de la gare et renforce son attractivité.

La réhabilitation des 123 logements à Mortier, commencée en 2017, s'achèvera en juillet 2019. C'est un chantier emblématique pour Méduane Habitat et pour tout le quartier Saint Nicolas inscrit au programme de l'ANRU 2.



LES RÉHABILITATIONS LIVRÉES EN 2018

AMBROISE PARÉ

13 logements

- Ravalement des façades
- Réaménagement de la cour et des parkings aériens
- Réfection du hall et des parties communes
- Remplacement des équipements sanitaires et des convecteurs
- Réfection de l'électricité
- Changement du chauffage



LE PRESOIR SALÉ

100 logements

- Résidentialisation et réaménagement extérieur
 - Ravalement des façades et des parties communes
 - Remplacement des équipements sanitaires
 - Création de balcons et de nouveaux halls avec accès PMR*
 - Remplacement des chaudières individuelles
 - Réfection des salles de bain, WC et cuisines
- Maîtrise d'œuvre : Agence Rhizome

*personnes à mobilité réduite

LES CHANTIERS EN COURS EN 2018-2019



MORTIER BARRES

123 logements

- Résidentialisation avec un parc urbain
 - Surélévation
 - Ravalement des façades
 - Création d'ascenseurs et de parkings souterrains
 - Réaménagement des entrées avec des halls traversants
 - Changement des typologies
- Maîtrise d'œuvre : BBGO + AWGA

LE BOCAGE

34 logements

- Résidentialisation
- Ravalement des façades
- Réfection des halls et parties communes
- Remplacement des équipements sanitaires, des convecteurs, des vélux et des baies alu





LES HORIZONS 115

115 logements

- Résidentialisation
- Ravalement des façades
- Réfection des halls et des pièces d'eau
- Individualisation du chauffage et remplacement des convecteurs

Maîtrise d'œuvre : Altérea

FRANCIS LÉVESQUE

116 logements

- 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 vélux et de l'étanchéité des terrasses
- Remplacement des équipements sanitaires et de la ventilation
- Individualisation du chauffage et remplacement des convecteurs

Maîtrise d'œuvre : Agence Rhizome



EUGÈNE MESSMER

38 logements

- Résidentialisation
- Ravalement des façades
- Réfection des halls et des parties communes
- Remplacement des équipements sanitaires
- Pose de nouveaux radiateurs avec robinets thermostatiques

LES PROJETS DE RÉHABILITATIONS AVEC DÉMARRAGE EN 2019-2020

DAVOUT

248 logements

- Résidentialisation (réorganisation des espaces de stationnements et accès sécurisé aux bâtiments)
- Réaménagement paysagé
- Ravalement et embellissement des façades
- Mise en place d'un parement sur les garde-corps
- Réfection complète des halls (sol, murs, plafonds, éclairage)
- Embellissement des rez-de-chaussée

Maîtrise d'œuvre : AWGA



LÉO LAGRANGE + JACQUES RICHARD

209 logements

- Résidentialisation
- Réfection des parkings, des voiries et des espaces verts
- Ravalement des façades
- Réfection des toitures et étanchéité
- Réfection des halls et des entrées

Maîtrise d'œuvre : Agence Rhizome

L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

En 2018, Méduane a vendu 22 logements pour un coût total de **2 523 658 €**.

Logements anciens :

- 1 pavillon **Saint Sulpice** à Laval
- 5 maisons de ville aux **Hameaux de Grenoux** à Laval
- 1 ensemble immobilier de 3 logements **place Buaret** au Buret
- 1 appartement aux **Portes du Vicoin** à Saint-Berthevin, pour permettre l'agrandissement d'un local commercial et favoriser l'activité économique

Logements neufs :

- 10 appartements **Les Résidences Mazarine** à Mayenne (dont 6 vendus en PSLA)
- 1 pavillon **Les Villas Colbert** à Mayenne (vendu en PSLA)
- 1 pavillon **Le Clos Damelot** à Laval



Saint-Sulpice



Les Hameaux de Grenoux



Le Buret



Les Portes du Vicoin



Les Résidences Mazarine



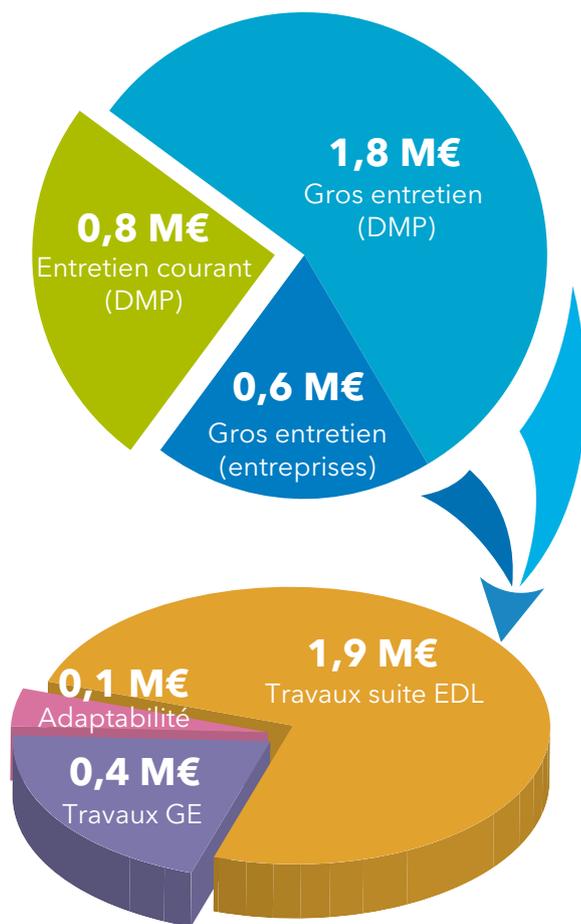
Les Villas Colbert



Le Clos Damelot

L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

En 2018, Méduane Habitat a continué à investir massivement en faveur de l'entretien du patrimoine.



= 3,2 M€ investis pour la pérennité et l'attractivité du patrimoine



= 2,4 M€ en gros entretien et grosses réparations (dont 1,8 M€ par la DMP)



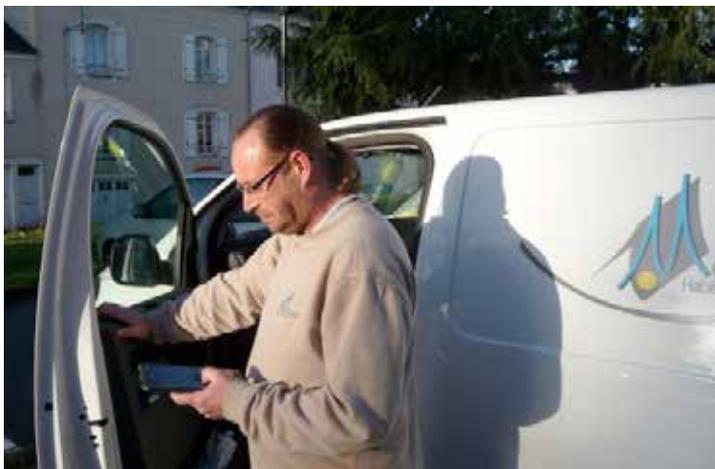
18 497 appels reçus

11 496 appels traités

soit une moyenne

de 1 541 appels par mois

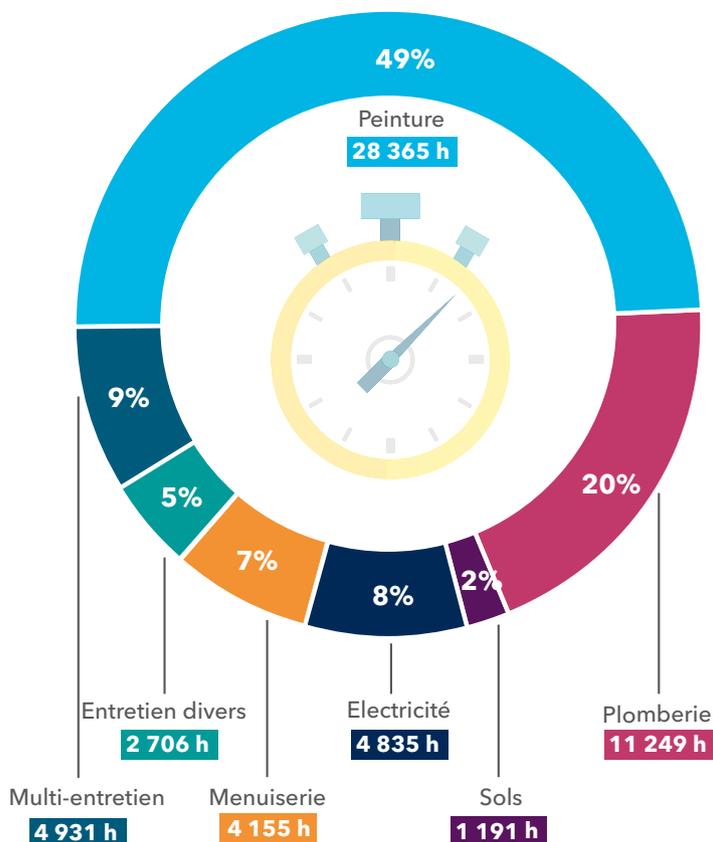
17 000 interventions en 2018



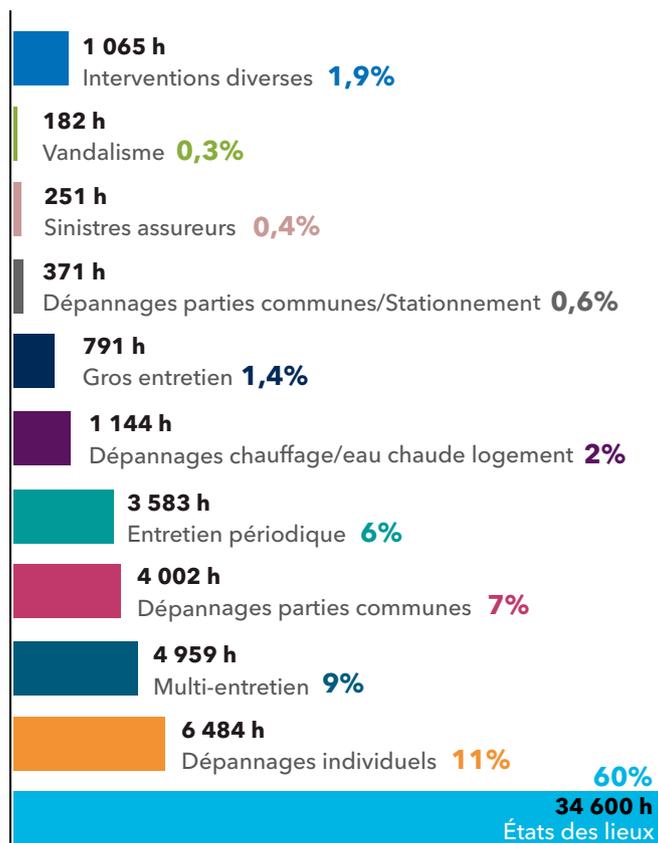
L'ACTIVITÉ DE LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

Avec 57 432 heures d'intervention, les techniciens de la DMP ont contribué à l'entretien du patrimoine. L'activité financière de la DMP est à l'équilibre.

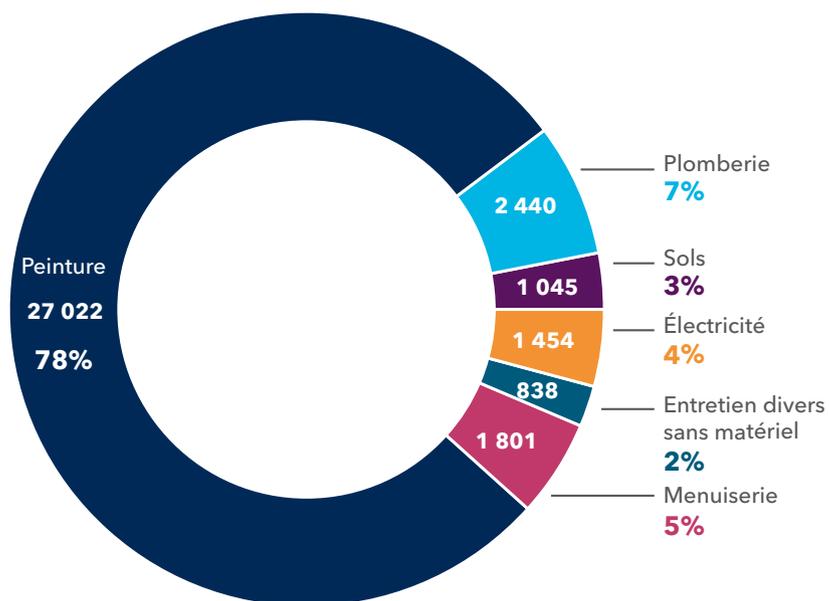
NOMBRE D'HEURES PAR SERVICE



NOMBRE D'HEURES PAR NATURE



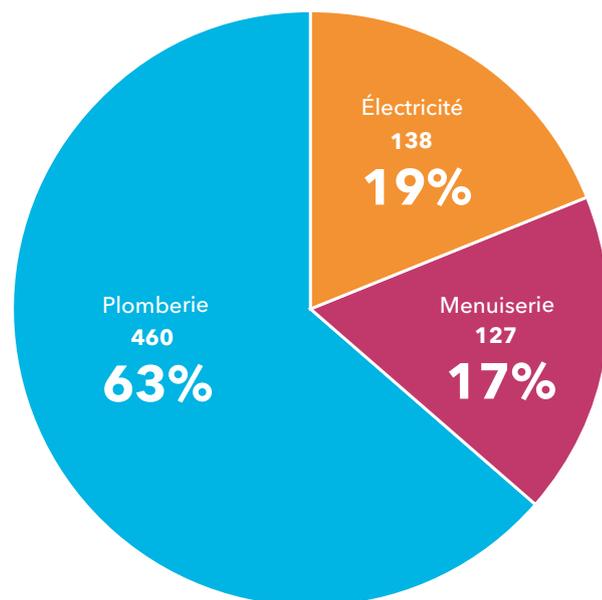
NOMBRE D'INTERVENTIONS SUITE AUX ÉTATS DES LIEUX



642 états des lieux sortants (658 en 2017)

Cette activité est capitale pour maintenir un patrimoine en bon état. Les travaux, suite aux états des lieux sortants, sont tous réalisés par les équipes DMP de Méduane Habitat.

NOMBRE D'INTERVENTIONS POUR LE MULTI-ENTRETIEN

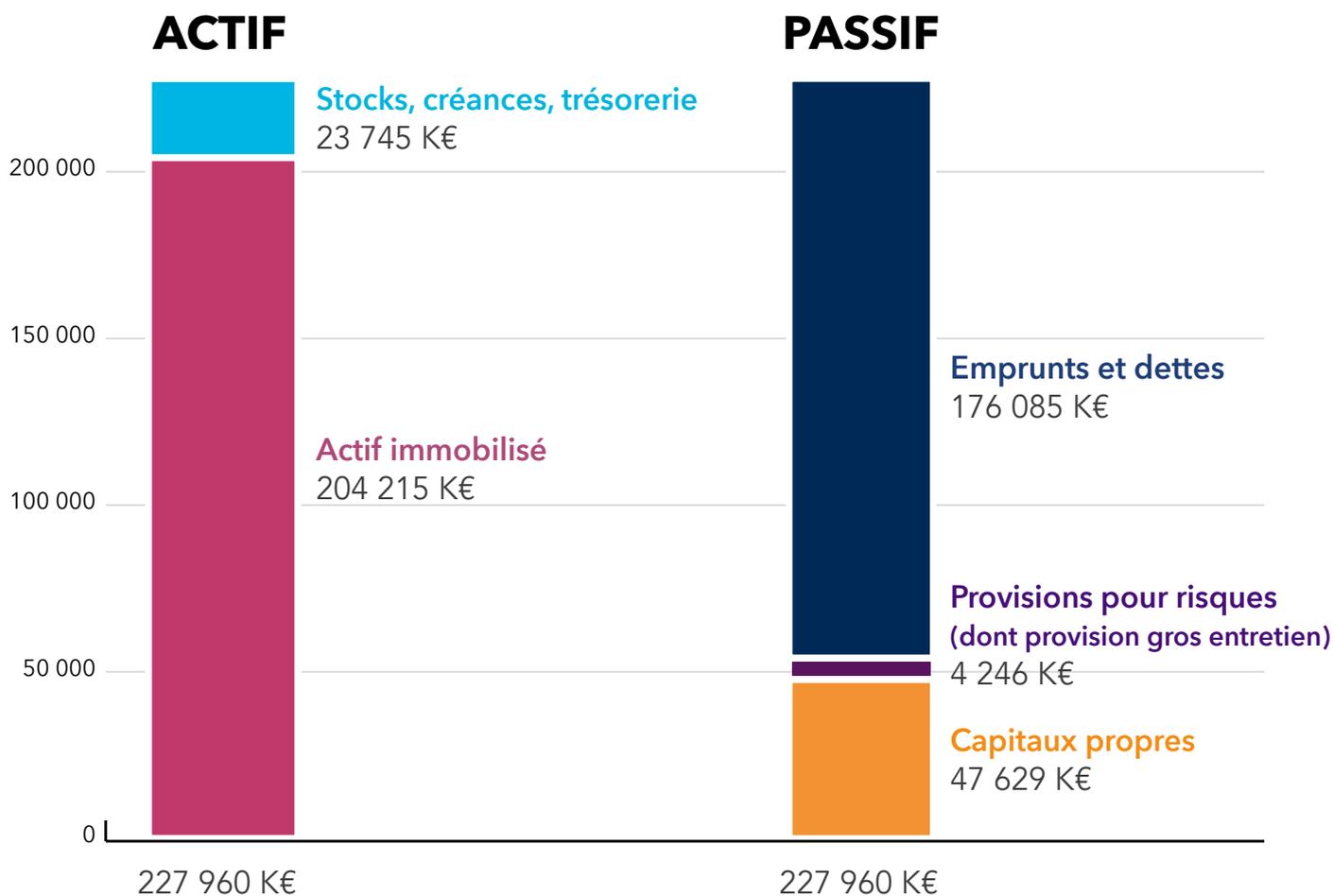


725 interventions liées au multi-entretien

Le contrat multi-entretien a été mis en place en mai 2017, il s'agit donc en 2018 de la 1^{ère} année pleine pour ce nouveau service. Les locataires l'ont maintenant bien intégré et n'hésitent pas à y faire appel pour l'entretien courant du logement.

L'ANALYSE FINANCIÈRE

Une gestion saine, des indicateurs clairs, les comptes de Méduane Habitat sont analysés sans complaisance dans un souci de veille et de vigilance.



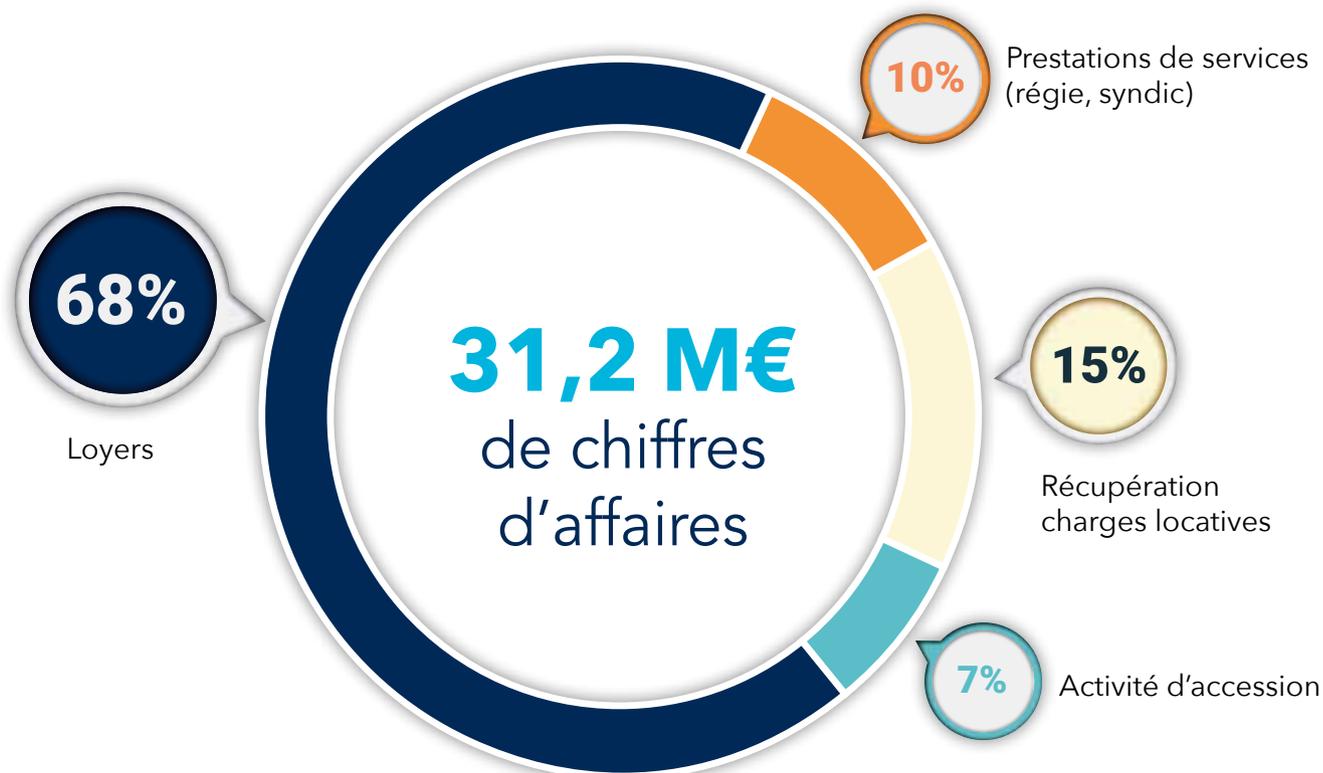
Le compte de résultat reflète les composantes principales de l'équilibre économique d'un organisme HLM : loyers, masse salariale, intérêts des emprunts, amortissement des constructions.

1 096 K€

d'auto financement net HLM
(+1 217 K€ par rapport à 2017)

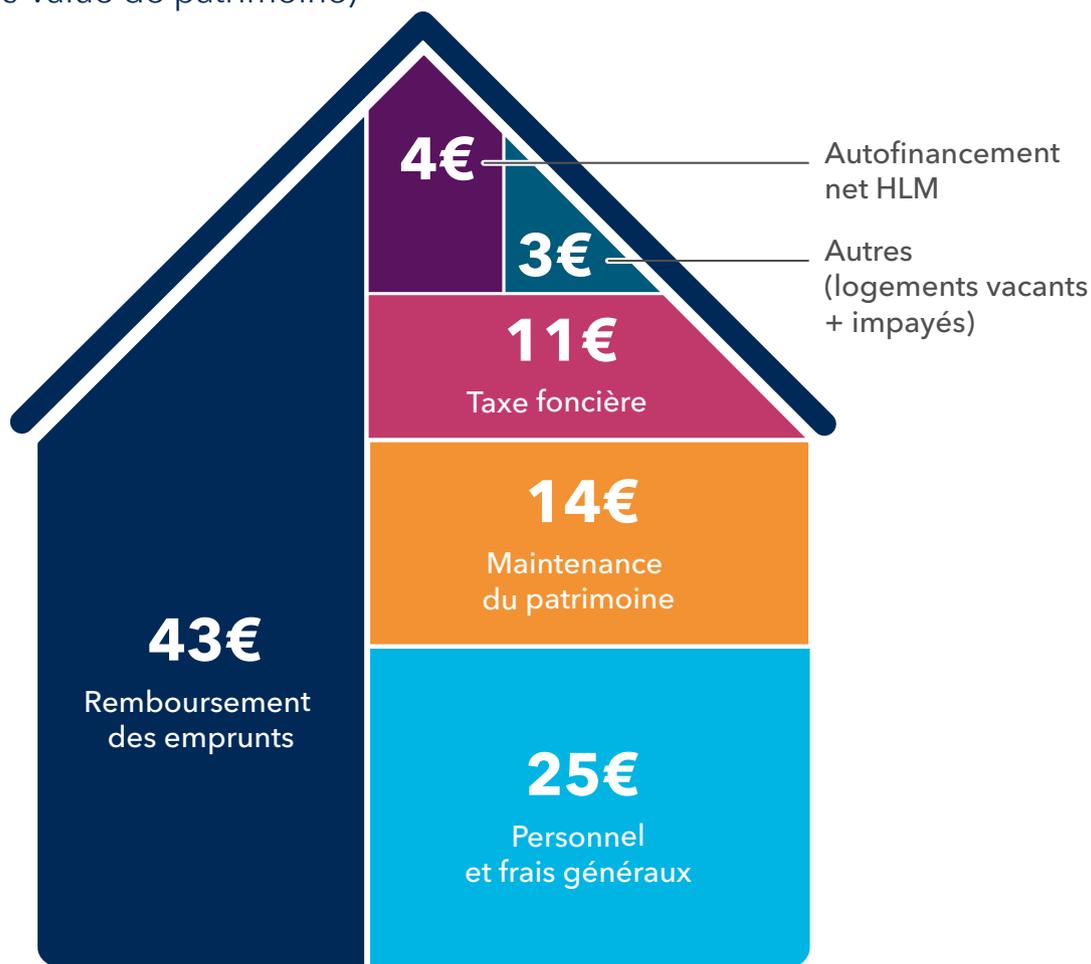
7,6 M€

de capacité d'autofinancement
(PCG) avant le remboursement du capital



QUE FINANCENT 100 € DE RECETTES ?

(recette = loyers + charges sur activité d'accèsion + dégrèvements d'impôts + plus-value de patrimoine)

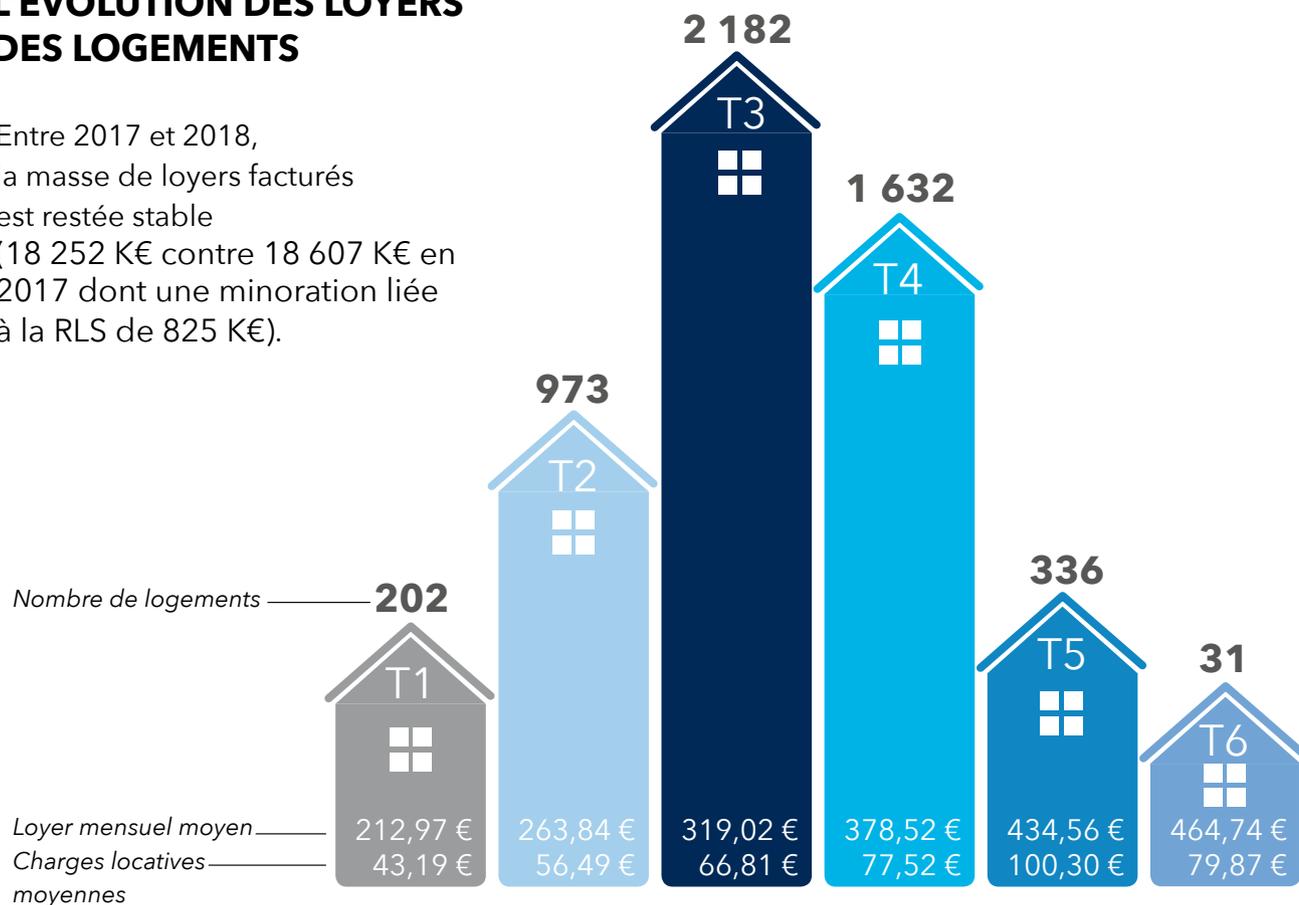


QUELQUES INDICATEURS

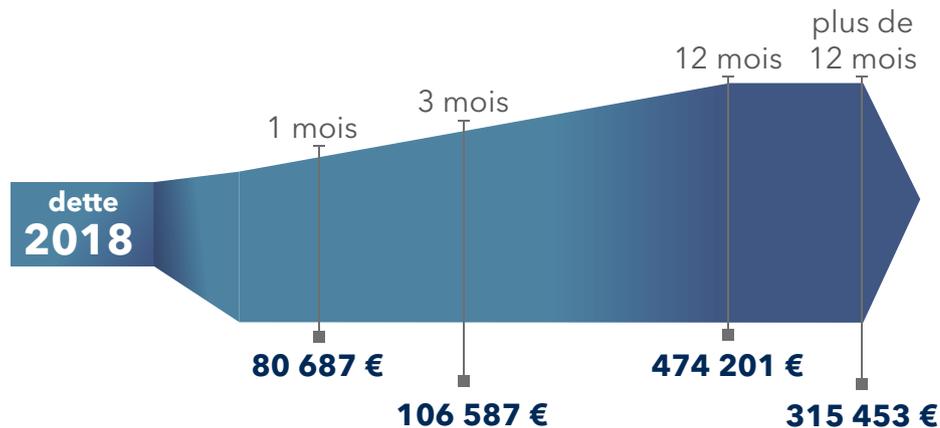
Méduane Habitat reste attentive aux indicateurs de suivi périodique d'activité, au respect des exigences de la profession, tout comme à son positionnement vis-à-vis des autres organismes du secteur.

L'ÉVOLUTION DES LOYERS DES LOGEMENTS

Entre 2017 et 2018, la masse de loyers facturés est restée stable (18 252 K€ contre 18 607 K€ en 2017 dont une minoration liée à la RLS de 825 K€).



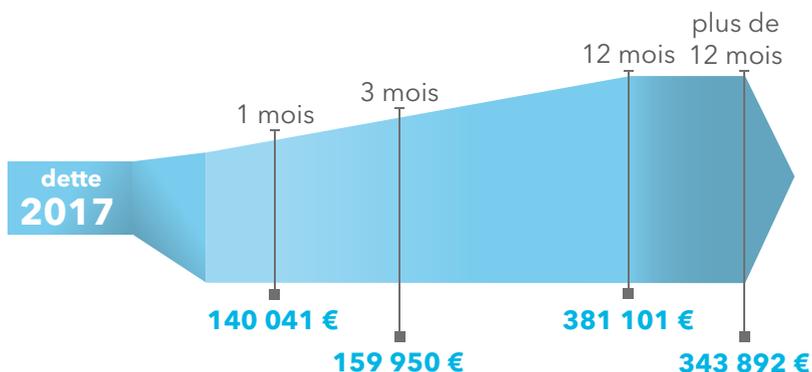
LA DETTE DES LOCATAIRES PRÉSENTS



La dette cumulée à 12 mois des locataires présents à fin 2018 est de 474 201 € contre 381 101 € à fin 2017.

Cette augmentation est le reflet de la dégradation de la situation économique des locataires. Toutefois, avec une moyenne de **65 plans d'apurement signés** tous les

mois, une résorption progressive de cette dette est attendue.



Soit une tendance à la hausse de + 24%, toutefois la dette à 12 mois et plus a baissé de 9% avec le travail de recouvrement des conseillères sociales.

Le taux de recouvrement des loyers est passé de 99,7% (fin 2016) à 98,4% (fin 2017) et par conséquent, le taux de recouvrement de la dette est passé de **-0,26% à -1,5%**.

Le poids de la dette financière cumulée représente

48,2% des loyers
quittancés annuellement.

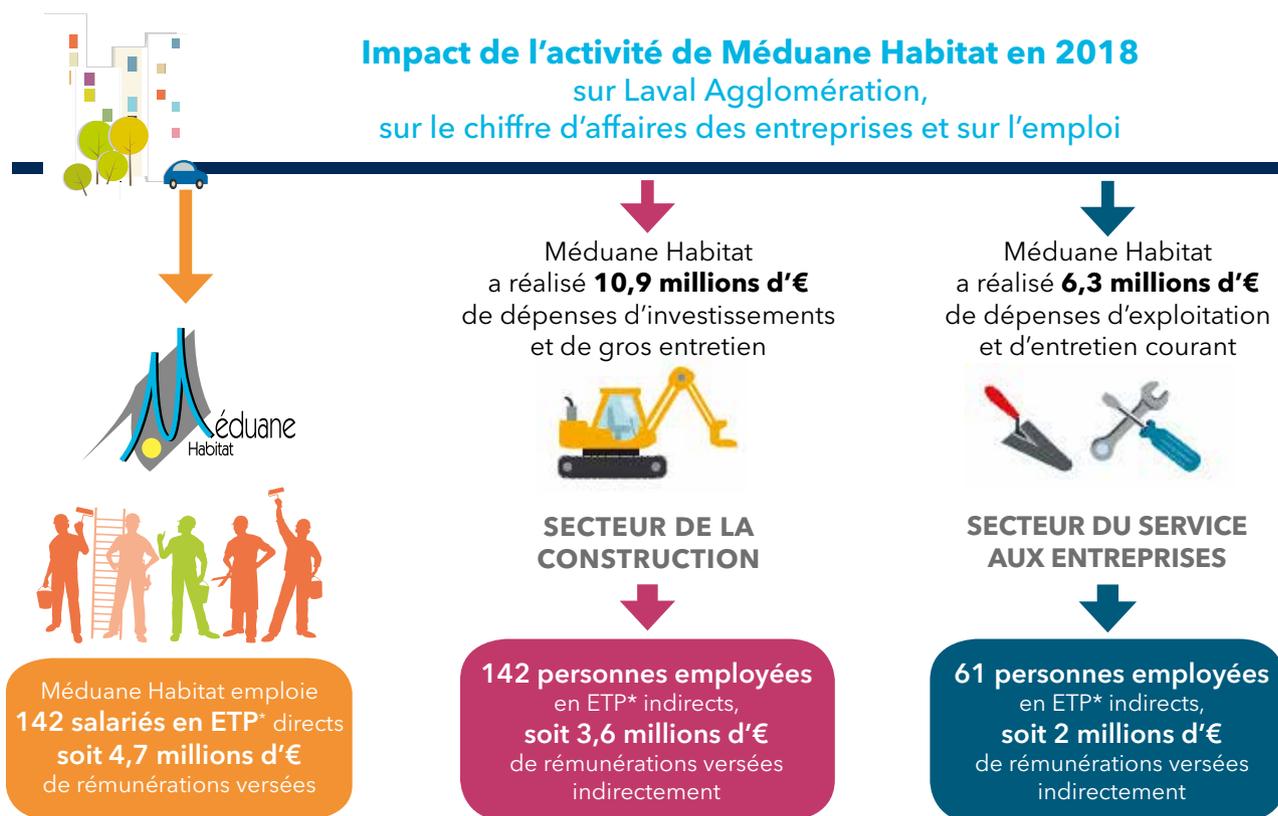
331 €
Loyer moyen mensuel.

	2016	2017	2018
LES DETTES DES LOCATAIRES (présents et partis) ≥ À 3 MOIS			
Dettes totales (en K€)	2 065	2 475	2 513
% des loyers et charges	8,1%	9,7%	9,9%*
<i>En valeur, les retards de loyers ont augmenté de 22% en 2018 avec un taux de 9,9% des loyers et charges annuels, y compris les foyers.</i>			
PERTES LIÉES À LA VACANCE ET AUX IMPAYÉS LOCATIFS			
Perte totale (en K€) loyer + charges	976	1 542	1 810
% des loyers	4,6%	7,3%	8,6%*
<i>Progression de la vacance locative (travaux de remise en état suite états des lieux, réquisitions, préavis réduits...)</i>			
L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE			
En €/logement	601	649	671
<i>Progression du coût d'entretien (hausse du coût de remise en état par logement suite aux départs, travaux d'adaptabilité engagés).</i>			
LES FRAIS DE STRUCTURE			
En €/logement	1 188	1 128	1 070
<i>Diminution des frais de structure liée à l'augmentation du patrimoine et à la maîtrise des coûts de fonctionnement</i>			

* Taux calculés RLS déduite

LA CRÉATION DE VALEUR ÉCO

Les différentes activités de Méduane Habitat (construction, réhabilitation, rénovation et entretien des logements et des parties communes...) contribuent à l'activité des entreprises et au maintien, voire à la création d'emplois non délocalisables.



Au total, l'activité de Méduane Habitat en 2018 sur Laval Agglomération a généré du travail pour près de **345 personnes** en ETP* (directs ou indirects) correspondant à un versement de **10,3 millions d'€ de rémunération**.

*ETP : équivalent Temps Plein

LA QUALITÉ DE SERVICE

En 2018, Méduane Habitat a intensifié la qualité de service en direction des clients-locataires dans une perspective de labellisation de ses activités.



• Le label HSS

Le label Habitat Senior Services consiste à maintenir les locataires seniors dans leur logement le plus longtemps possible en identifiant et en développant l'accessibilité, les logements adaptés et les services de proximité.

En 2018, les procédures ont été rédigées, 40 salariés en contact avec les locataires les plus âgés ont été formés au label et au vieillissement. Une programmation à court et moyen terme des logements labellisables a été élaborée afin de répondre à l'objectif de certification en 2019.



• Le label Quali'Hlm

Ce label reconnaît les engagements pris et les progrès réalisés pour améliorer la qualité de service en concertation avec les représentants des locataires.

Cette satisfaction des locataires passe par l'accueil, la propreté, la tranquillité, le traitement des réclamations...

En 2018, un diagnostic HQS® (Habitat Qualité Services) a été réalisé en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un plan d'actions et d'amélioration. Une demande d'admissibilité au label a été déposée pour l'année suivante.

• Le RGPD

Pour se mettre en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données, une cartographie du traitement des différentes données personnelles en vigueur dans l'entreprise a été réalisée et un pilote a été désigné.

Un formulaire de consentement pour le traitement des données sensibles et une plaquette à destination des locataires ont également été produits.



LES PERSPECTIVES 2019

Le nouveau siège social

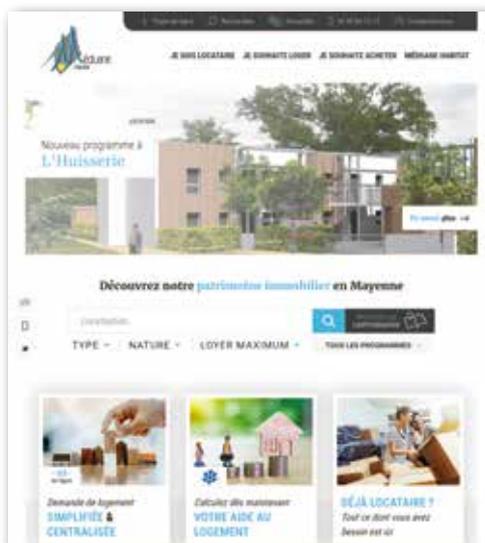
En 2018, Méduane Habitat choisissait la ZAC de la Gare pour y construire le nouveau siège social et un programme, Aven-sia, était désigné pour définir les orientations que prendra cette construction.

En 2019, l'ilot d'implantation est adopté, il s'agit du 5A et un concours d'architecte est lancé pour définir le futur programme.



Le site internet

En 2019, Méduane Habitat se dote d'un nouveau site internet plus ergonomique, plus convivial, plus agréable, mais aussi responsive (il s'adapte aux smartphones et tablettes). Ce nouvel outil est la vitrine de l'entreprise. Progressivement, il intégrera de nouvelles fonctionnalités pour améliorer la qualité de service et la relation clients.



La fermeture de la caisse

Ce projet 2018-2019 connaît son aboutissement en avril 2019 : il n'est désormais plus possible de payer son loyer directement au siège social de Méduane Habitat. Cela était devenu nécessaire afin de garantir la sécurité des salariés et des locataires. Une information et un accompagnement des locataires ont été nécessaires. Cette étape a aussi été l'occasion de proposer le paiement en ligne et d'éditer un nouvel avis d'échéance plus lisible.





15 quai Gambetta
CS 60729

53007 LAVAL

Tél. 02 43 59 12 12

accueil@meduane-habitat.fr

www.meduane-habitat.fr