



2019 RAPPORT D'ACTIVITÉ



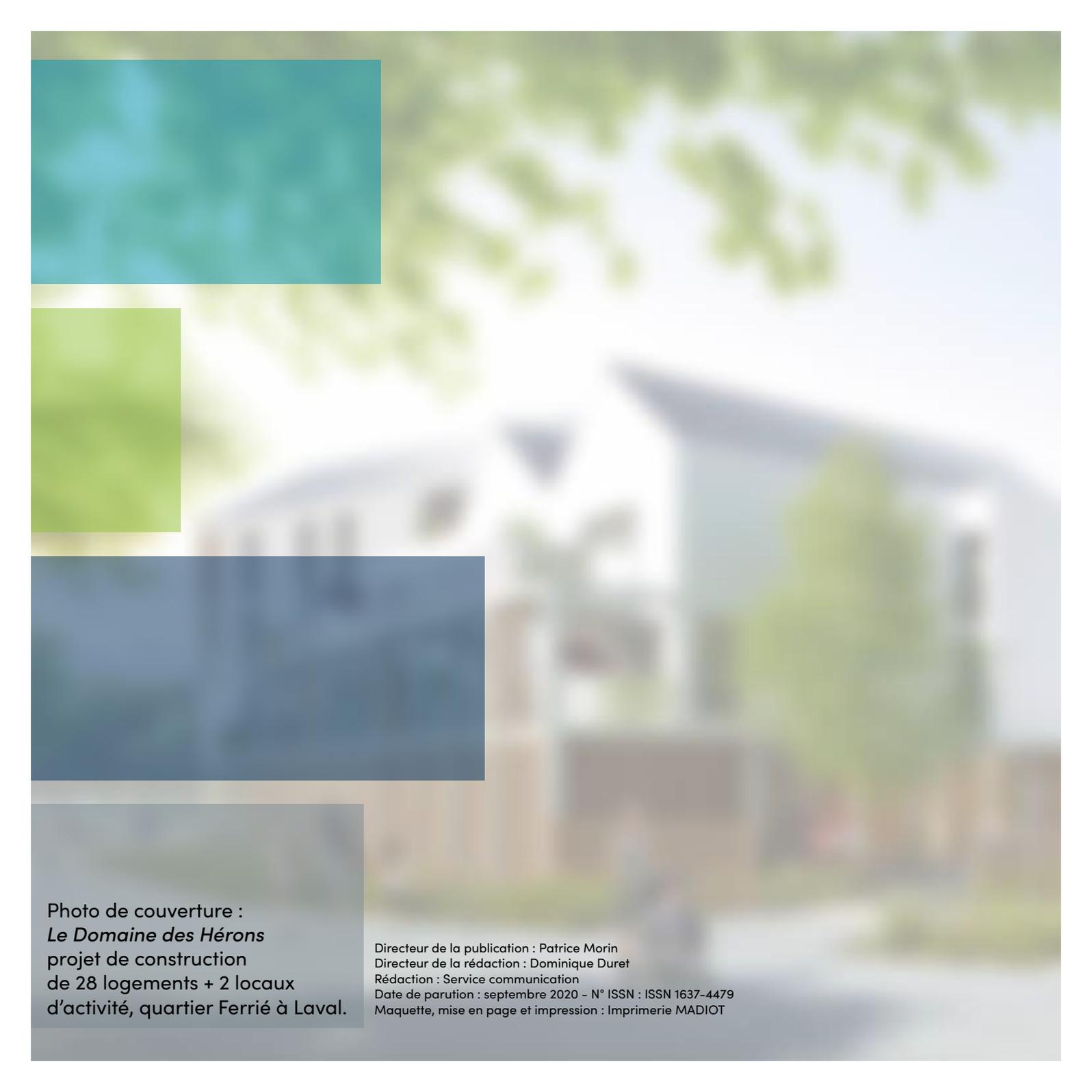


Photo de couverture :
Le Domaine des Hérons
projet de construction
de 28 logements + 2 locaux
d'activité, quartier Ferrié à Laval.

Directeur de la publication : Patrice Morin
Directeur de la rédaction : Dominique Duret
Rédaction : Service communication
Date de parution : septembre 2020 - N° ISSN : ISSN 1637-4479
Maquette, mise en page et impression : Imprimerie MADIOT

Sommaire

ÉDITO	4
LES TEMPS FORTS 2019	5
LES MOYENS HUMAINS	10
LE PATRIMOINE 2019	12
L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS	14
QUI SONT LES NOUVEAUX LOCATAIRES ?	16
L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	18
LA GESTION LOCATIVE	22
LE DÉVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	24
LES RÉHABILITATIONS ET RÉSIDENTIALISATIONS	32
L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ	36
L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE	38
L'ANALYSE FINANCIÈRE	42
LA QUALITÉ DE SERVICE	47
LES PERSPECTIVES 2020	48



Dans un contexte économique général ralenti, la construction ne connaît pas de pause à Méduane Habitat : 75 nouveaux logements ont été livrés en 2019 et autant sont prévus en 2020 ! Le développement immobilier s'est intensifié avec de nouvelles implantations dans 2 nouvelles communes : Commer et Montsûrs.

Par ailleurs, les réhabilitations demeurent un axe fort de la stratégie patrimoniale : 272 logements réhabilités l'année dernière ! La réhabilitation de l'îlot Mortier s'est achevée en septembre 2019. Elle a été remarquée nationalement pour sa conception, pour les prouesses techniques réalisées grâce à la qualité de la maîtrise d'œuvre et des entreprises. Notre objectif permanent reste l'attractivité du patrimoine et le confort des habitants. Cette opération inscrite dans le périmètre ANRU de Saint-Nicolas préfigure les prochaines réhabilitations déjà engagées en 2020 : Davout, Léo Lagrange, Jacques Richard ; et à venir : la Coconnière.

Pour la deuxième année consécutive, la RLS (Réduction du Loyer de Solidarité) a amputé les recettes de Méduane Habitat de 935 000 €, et malgré tout, l'entreprise affiche un auto-financement de 567 000 € et poursuit ses investissements à un niveau important pour le bien vivre dans les quartiers et en soutien à l'économie locale.

Nous pouvons être fiers de notre organisme de 6 100 logements, labellisé Habitat Senior Services® en novembre 2019, puis Quali'Hlm® en janvier 2020. Ces reconnaissances démontrent l'implication et l'investissement de tous les salariés que je tiens à remercier. À Méduane Habitat, le souci de la qualité est permanent et nous engage à faire toujours plus pour l'amélioration continue de nos process, au bénéfice des locataires.

Plus que jamais, Méduane Habitat reste un partenaire sérieux et fidèle des communes pour contribuer à l'aménagement et l'attractivité du territoire.

LES TEMPS FORTS 2019

Des actions au bénéfice des locataires et du Territoire

1^{ère} PIERRE

Louvigné

Le Parvis du Louvernay

13
mars



INITIATIVE EMPLOI
Laval
Printemps des jeunes

Avril

BALCONS FLEURIS

Mairie de Laval

Remise des prix

10
avril



15
mai

VISITE DE CHANTIER

Laval - Mortier

avec le collègue Alain Gerbault

4
juin

FÊTE DES VOISINS

Laval

Les Vignes



LES TEMPS FORTS 2019



5
juin

INAUGURATION

L'Huisserie

Les Affluents et les Rives de l'Oudon

6
juin

ANIMATION SOCIALE

Laval - quai André Pinçon

Espac'éco



VISITE DU QUARTIER ANRU AVEC LE PRÉFET

Laval

Les Pommeraies

14
juin



10
juillet

FÊTE DE QUARTIER

Laval

Le Bourny

VISITE & REMISE DE CHÈQUE

Laval

Banque Alimentaire

1
août





12
juin

INAUGURATION
Changé
Les Clos de la Fuye

14
juin

1 AN
Laval
EHPAD Ferrié



14
juin

FIN DE TRAVAUX
Laval
Les Horizons



9
septembre

FIN DE TRAVAUX
Laval
Le Bocage

8
octobre

CONGRÈS HLM
Paris
Signature convention GRDF



LES TEMPS FORTS 2019



16
octobre

SEMAINE DE L'EMPLOI

Laval

Francis Lévesque

VISITE DE CHANTIER

Louverné

La Charterie

18
octobre



5
décembre

VISITE DE CHANTIER

Andouillé

Le Village des Aînés 2

INAUGURATION

Commer

Le Muguet

11
décembre





19
novembre

LABELLISATION
*Habitat Senior
Services*

27
novembre

INAUGURATION
Montsûrs
Charles Gresser



28
novembre

INAUGURATION
Laval
*Antenne Solidarité
des Pommeraies*



16
décembre

NOËL DANS MON QUARTIER
Laval
Les Pommeraies

17
décembre

VISITE DE CHANTIER
Saint-Berthevin
Floréal



21
décembre

CHANGEMENT DE NOM
Laval
*Le Bocage devient
Paul Lépine*

LES MOYENS HUMAINS

LE COMITÉ DE DIRECTION



Dominique DURET
DIRECTION GÉNÉRALE

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

5 directions



Nathalie LENEVEU
**AFFAIRES
FINANCIÈRES
ET MOYENS
GÉNÉRAUX**



Ibrahima DIOP
**GESTION
LOCATIVE ET
PROXIMITÉ**



Tony DAVID
**MAINTENANCE
DU PATRIMOINE**



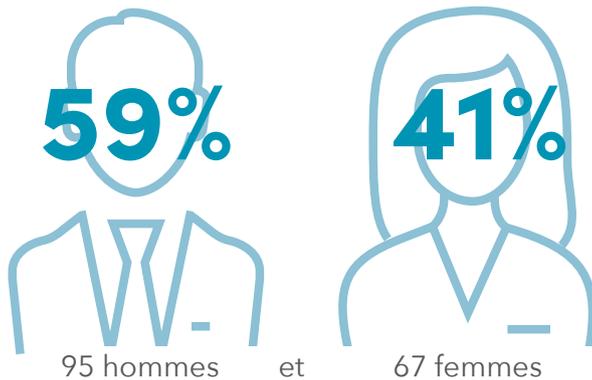
Laurent FOUBERT
**PATRIMOINE
ET PROJETS**



Olivier DAVID
**RESSOURCES
HUMAINES ET
JURIDIQUE**

LES EFFECTIFS

162* collaborateurs dont
147 CDI et 14 CDD
répartis dans 5 directions
+1 mandataire.



* Chiffres au 31/12/2019

44 ans ÂGE MOYEN
au-dessus de
la moyenne nationale

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

15 RECRUTEMENTS
CDI à temps plein

9 DÉPARTS
CDI

82/100

Il s'agit de l'index d'égalité Hommes/Femmes à Méduane Habitat publié en mars 2020 sur la base des éléments 2019. Cet index est un résultat très satisfaisant calculé à partir de 4 indicateurs :

- l'écart de rémunération H/F
 - l'écart de répartition pour les augmentations individuelles
 - le nombre de salariées augmentées après leur retour de congé maternité
 - la parité H/F parmi les 10 plus hautes rémunérations.
- L'index étant supérieur à 75, la mise en place d'un plan d'actions n'est pas nécessaire. Il est recalculé chaque année.

LA FORMATION

77 615 €

C'est le montant des coûts pédagogiques en 2019 (98 394 € en 2018).

Cela représente **2 198 heures** de formation et un coût moyen des frais pédagogiques (hors déplacements, restauration...) de 402 € par personne formée.

L'investissement en formation est recentré sur les axes stratégiques :

- la sécurité
- les labels qualité
- le Plan Stratégique du Patrimoine

LE PATRIMOINE 2019

LES CHIFFRES CLÉS AU 31/12/2019



Le siège social de Méduane Habitat.

6 073 LOGEMENTS LOCATIFS
DONT

4 766 LOGEMENTS COLLECTIFS

645 LOGEMENTS INDIVIDUELS

662 ÉQUIVALENTS-FOYERS

10 666 PERSONNES LOGÉES

1 Lavallois EST LOGÉ PAR MÉDUANE
sur 5 HABITAT

35 ans ÂGE MOYEN DU PATRIMOINE

L'IMPLANTATION DU PATRIMOINE

En 2019, Méduane Habitat s'est implantée sur 2 nouvelles communes hors Laval Agglomération : Commer (+6 logements) et Montsûrs (+7 logements).

Le patrimoine à Laval, Changé et L'Huisserie s'est accru respectivement de 9, 12 et 12 logements supplémentaires liés aux constructions.

La hausse de patrimoine à Montigné-le-Brillant (+5) et à Mayenne (+4) est liée à des logements livrés en 2016 et 2018, initialement destinés à la vente et intégrés en 2019 au parc locatif.

À Laval, 10 ventes de patrimoine ont eu lieu ; 14 logements dans les barres de Mortier, 3 pavillons Eugène Messmer et 13 logements dans les groupes Jean Guéhenno, Lavoisier et Jules Verne dans le cadre ANRU de Saint-Nicolas ont été détruits.

L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS



+19% de demandes locatives étudiées

En 2019, la CALEOL* de Méduane Habitat a étudié **3 328** demandes de logement, contre 2 785 en 2018.

2 129 propositions de logements

(1828 en 2018, soit +16%)



720 (34%) ont été acceptées par le demandeur (38 % en 2018) ;



1391 (65%) ont été refusées ou n'ont pas fait l'objet d'une réponse par le demandeur (61 % en 2018).

Sur les 1 391 refus aux propositions de logements de 2019, 25% sont liés à des non-réponses des candidats aux propositions qui leur ont été faites.

Comme pour l'année 2018, les propositions de logements sont marquées par une baisse du nombre d'acceptation (-4%).

Pour l'année 2020, le plan d'action mis en place en 2019 se poursuivra pour cerner au mieux les attentes des candidats et réduire le nombre de refus aux propositions de logements.



1% des demandes de logements refusées par la CALEOL*

La CALEOL a refusé d'émettre une proposition pour **18** demandes, contre 19 en 2018.

*Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements - article R 441-9 du Code de la Construction et de l'Habitation



12,64% de rotation des logements

Depuis 3 ans, le taux de rotation se maintient autour de 12% (12,23% en 2018 et 12,74% en 2017) à comparer avec le nombre de logements en augmentation de 59 unités.

Ce maintien du taux de rotation à un niveau à peu près identique d'une année sur l'autre, alors que le patrimoine s'accroît, démontre une fidélisation des locataires de Méduane Habitat grâce à la politique de maintenance et d'entretien du patrimoine.

Ainsi, par exemple, le taux de rotation du groupe Pasteur (40 logements) est passé de 12,5% en 2015 à 5% en 2019 après la réhabilitation.

277 logements vacants (à fin 2019) :

A LOUER

soit 5,18% dont :

- **vacance commerciale : 104 (1,94%)**

vacance conjoncturelle : 31

(liée à la rotation des locataires)

vacance structurelle : 73 (plus de 3 mois)

- **vacance technique : 173 (3,24%)** liée aux travaux, décès, ...

Par rapport à 2018, la vacance commerciale s'est accrue de 0,53%.

La perte financière liée à la vacance est passée de 939 854 € en 2018 à 984 767 € en 2019, soit une hausse de 4,8%.

Ces chiffres sont à mettre en parallèle d'une augmentation du patrimoine de 0,80%.



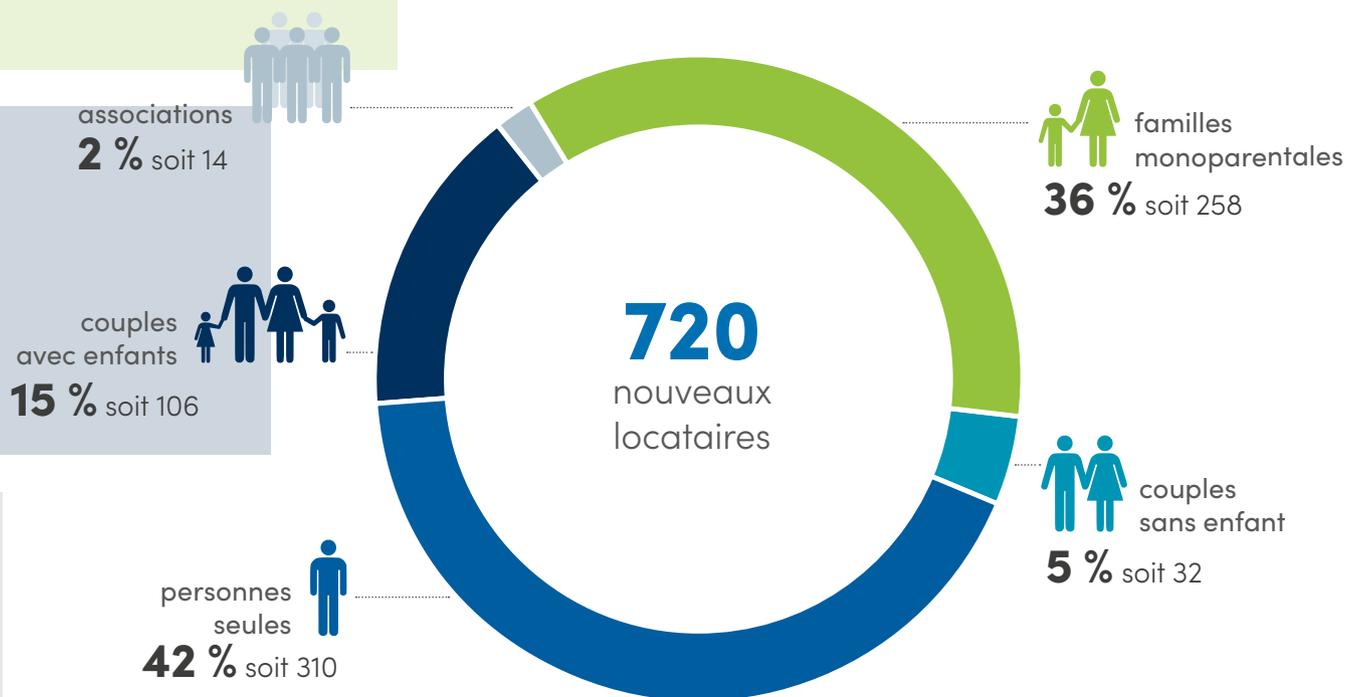
QUI SONT LES NOUVEAUX LOCATAIRES



LE PROFIL

Comme en 2018 et les années précédentes, l'accroissement du nombre de personnes seules et de familles monoparentales se poursuit.

Ces deux catégories représentent maintenant **78%** des nouveaux locataires qui intègrent le patrimoine immobilier.



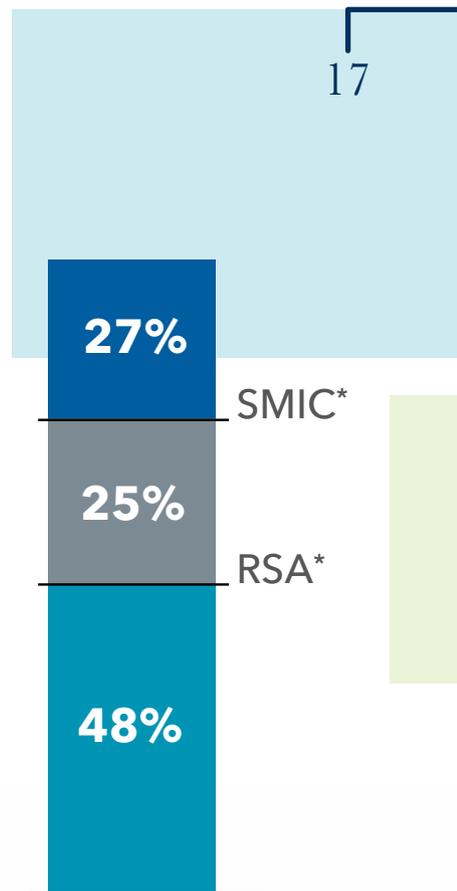
LES RESSOURCES

La tendance à la paupérisation des nouveaux locataires a connu un léger recul en 2019.

La part des nouveaux locataires avec des revenus inférieurs au SMIC est passée de 75% en 2018 à 73% en 2019.

RSA* : montant mensuel du RSA pour une personne seule et sans enfant en 2019 : 559,74 €

SMIC* : montant mensuel brut du SMIC pour un temps plein en 2019 : 1 521,22 €



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

LA GESTION DE LA DETTE ET DES EXPULSIONS LOCATIVES POUR IMPAYÉS DE LOYERS/CHARGES

Après une forte baisse en 2018 (-81%), les saisines CCAPEX* pour impayés de loyers et procédures contentieuses à engager sont repartiées à la hausse : **+31% avec 268 saisines en 2019** contre 204 en 2018.

1 188 locataires (22% des locataires) sont concernés par un plan d'apurement de leur dette locative en 2019 contre 730 en 2018. Cette hausse très importante de 63% va conduire les équipes de la gestion locative, de l'accompagnement social et de la proximité à accentuer les actions de prévention de l'impayé locatif.

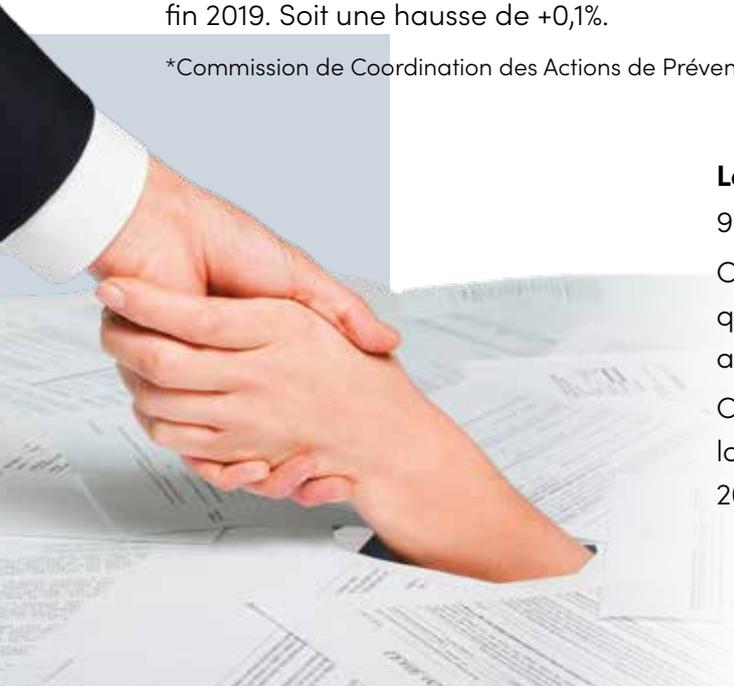
Ainsi, l'impayé locatif sur 3 mois est passé de 7,77% à fin 2018 à 8,37% à fin 2019, soit une hausse de +0,6%. Quant à l'impayé locatif à 12 mois glissants, il est passé de 1,94% à fin 2018 à 2,04% en fin 2019. Soit une hausse de +0,1%.

*Commission de Coordination des Actions de Prévention des EXpulsions Locatives

La dette cumulée des locataires présents est passée de 976 928 € fin 2018, à **1 041 027 €** fin 2019.

Cela représente une hausse de la dette de 6,56%, alors que sur la même période, le nombre de logements a augmenté de 130.

Ce qui correspond à une dette annuelle moyenne par logement de 192,53 € à fin 2019 contre 182,39 € à fin 2018.



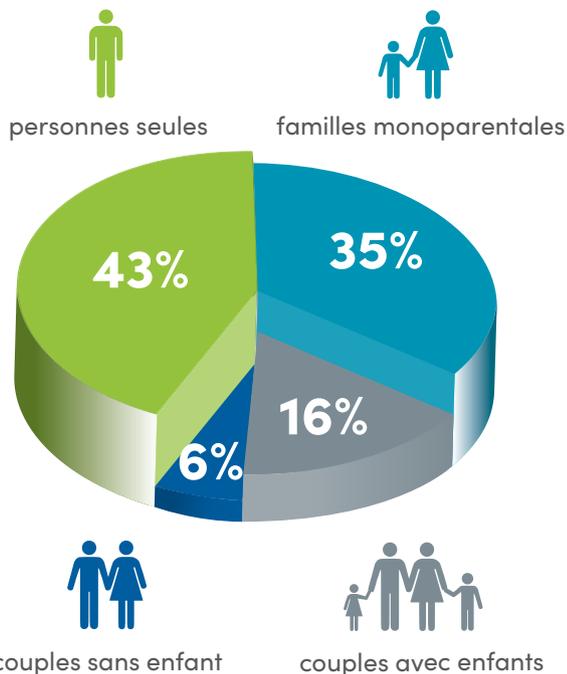
QUI SONT LES LOCATAIRES ACCOMPAGNÉS ?

Cet accompagnement s'est fortement accru notamment du fait des difficultés économiques croissantes des locataires en place ou nouveaux.

Ainsi en 2019, 605 locataires ont été accompagnés contre 434 en 2018, soit + 39%.

LES MOTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Répartition des bénéficiaires de l'accompagnement social* en fonction du type de ménages



L'accompagnement social pour les impayés de loyers est en recul, passant de 56% en 2018 à 43% en 2019.

Motif de l'accompagnement	Pourcentage
Impayés de loyers	43%
Entretien du logement	6%
Aides administratives pour l'ouverture de droits sociaux	9%
Adaptation des logements au vieillissement et/ou au handicap (dont HSS)	32%
Surconsommation d'eau et maîtrise des charges locatives	5%
Accompagnement à l'appropriation du logement	1%
Relogement suite démolition ou réhabilitation du logement	3%

* Hors accompagnement social lié à HSS ou à l'adaptabilité

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

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

Il concerne la recherche de logements et l'aide administrative (ouverture compteurs, organisation des déménagements...).



Adolphe Beck



Mortier



Les Horizons 115

- **Vente Adolphe Beck** : 11 locataires et l'association GEIST ont été accompagnés pour un relogement.
- **Réhabilitation Mortier** : 4 locataires ont été accompagnés pour un relogement.
- **Réhabilitation Les Horizons 115** : aide aux locataires grâce à Alternatri pour le portage de charges lourdes pendant l'immobilisation des ascenseurs.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL AVEC LA LABELLISATION HSS

49 locataires ont été rencontrés pour inventorier les travaux nécessaires à la labellisation des logements.



L'ADAPTABILITÉ DES LOGEMENTS

59 demandes de travaux pour adapter les logements et maintenir les locataires âgés ou atteints par le handicap ont été étudiées.

35 travaux pour adapter les pièces d'eau (salles de bain et WC) ont été réalisés.

7 travaux pour l'électrification des volets roulants.



LES PARTENAIRES DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

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

12 nouveaux ménages

ont été accompagnés en 2019

(sur un total de 30 accompagnements).

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

Participation à la mise en place du Contrat Local de Santé Mentale.

- **Espac'éco**

Cet organisme est intervenu sur différents quartiers (Les Pommeraies, Le Pavement, Les Vignes, La Perdrière...) pour sensibiliser les locataires aux économies d'énergie et d'eau.



- **Le Conseil Départemental de la Mayenne**

Collaboration avec les assistantes sociales et les conseillers énergie.

LA GESTION LOCATIVE

LA GESTION DE LA RÉCLAMATION TECHNIQUE

1 271 réclamations techniques ont été prises en charge en 2019 par le pôle technique.



78%

traitées et clôturées



14%

prises en charge en 2019 et encore en cours de traitement en 2020



8%

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

On constate en 2019 une hausse de 35% des réclamations techniques (1271 en 2019 contre 939 en 2018) ainsi qu'une amélioration du taux de traitement et clôture (78% en 2019 contre 63% en 2018).

LA MÉDIATION SOCIALE

Cette activité a comptabilisé :

1 550 appels (problèmes de voisinage, dégradations, renseignements des services de médiation...) ont été réceptionnés dans le cadre de la médiation de jour (1700 en 2018).

644 appels ont été réceptionnés dans le cadre de la médiation de nuit (635 en 2018).

450 courriers ont été adressés pour rappel du règlement intérieur (440 en 2018).

382 interventions à domicile en journée ont été effectuées (406 en 2018).

92 convocations ont été adressées (84 en 2018).

21 plaintes ont été déposées au commissariat ou à la gendarmerie (27 en 2018).

LA GESTION DE LA PROXIMITÉ

Onze gardiens assurent une veille technique et de cohésion sociale. Ils identifient les désordres techniques ou sociaux sur le patrimoine pour les transmettre aux services concernés.

Ils ont également réalisé **515 visites d'accueil** pour les nouveaux locataires en 2019.

Deux structures partenaires, AlterCité et AlterServices, interviennent également pour assurer l'entretien et la propreté des parties communes des résidences. Elles ont délégué l'équivalent de **14 salariés temps plein en insertion-emploi**.



AlterCité



AlterServices
TRANSPORT ORGANISATION TRAVAUX



LE DÉVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

LES MISES EN SERVICE EN 2019

- 75 logements
- 2 locaux d'activité

LAVAL

Résidence Mortier Bât. A3

28 appartements + 20 appartements en surélévation des bâtiments A1, A2 et B

Architecte : AWGA

Livraison : Septembre 2019



Antenne Solidarité des Pommeraies

2 locaux tertiaires pour le Conseil départemental de la Mayenne en rez-de-chaussée de la résidence *Le Phoenix*

Architecte : AWGA

Livraison : Septembre 2019



CHANGÉ

Le Clos Milanais

12 logements intermédiaires

Architecte : Agence THELLIER

Livraison : Mars 2019



L'HUISSERIE

Les Rives de l'Oudon

12 logements intermédiaires

Architecte : Romain LEBLANC

Livraison : Avril 2019



COMMER

Le Muguet

6 pavillons

Architecte : Agence THELLIER

Livraison : Août 2019



MONTSÛRS

Charles Gresser

7 pavillons

Architecte : A3 Architecture

Livraison : Septembre 2019



LES PROGRAMMES EN CONSTRUCTION EN 2019

- 145 logements
- 8 cellules commerciales

Ces programmes étaient en chantier en 2019. Ils seront livrés en 2020 ou 2021.



SAINT-BERTHEVIN

Résidence Floréal

36 appartements

Architecte : Agence Rhizome

Livraison prévisionnelle : Avril 2021



LAVAL

Le Phoenix

28 appartements + 2 maisons de ville

Architecte : AWGA

Livraison : Mars 2020



LOUVERNÉ

Le Parvis du Louvernay

Restructuration du centre-ville

43 appartements + 8 cellules commerciales

Architecte : Kraft Architectes

Livraison prévisionnelle en 2 tranches : décembre 2020 et été 2021



ANDOUILLÉ

Le Village des Aînés 2

15 pavillons

Architecte : Anthony MORIN

Livraison prévisionnelle : Novembre 2020



La Charterie

16 logements intermédiaires

Architecte : Agence Rhizome

Livraison prévisionnelle : Novembre 2020





LES PROGRAMMES À L'ÉTUDE EN 2019

Plus de 300 logements pourraient sortir de terre dans les prochaines années.

Les première et deuxième couronnes de Laval Agglo sont bien sûr concernées, mais le développement de l'entreprise se fait également dans d'autres communes mayennaises (Martigné-sur-Mayenne, La Baconnière, Mayenne...).

L'HUISSERIE

Les Avaloirs

5 résidences – 68 appartements

Architecte : MAP Architectes



Les Sources

30 appartements + 3 cellules commerciales

Architectes : IE Associés + Atelier K



ST-JEAN-SUR-MAYENNE

La Résidence du Port

13 logements intermédiaires + 1 maison à réhabiliter

Architecte : Romain LEBLANC



ST-GERMAIN-LE-FOUILLOUX

Le Moulin de Quifeu

4 pavillons

Architecte : A3 Architecture



LOUVERNÉ

Les Lobélies

8 logements intermédiaires

Architecte : Kraft Architectes



Les Valérianes

2 pavillons en accession

Architecte : Kraft Architectes



LE GENEST ST-ISLE

Les Côteaux du Plessis

28 logements

Architecte : Atelier K Architectes



LAVAL**La Tuilerie**

32 logements

Architecte : Romain LEBLANC

**Le Domaine des Hérons**

28 logements + 2 locaux d'activité

Architecte : MAP Architectes

**MARTIGNÉ-SUR-MAYENNE****Fontaine Saint Georges**

16 logements + 4 cellules commerciales

Architecte : IE Associés

**SAINT-BERTHEVIN****Les Orangers**

34 appartements + 5 pavillons

Architecte : Romain LEBLANC



ENTRAMMES

Les Pruniers

4 pavillons

Architecte : A3 Architecture



Les Clos des Rochettes

2 pavillons

Architecte : DUHO Architecture



LA BACONNIÈRE

La Mine

10 pavillons

Architecte : Anthony MORIN



MAYENNE

La Providence

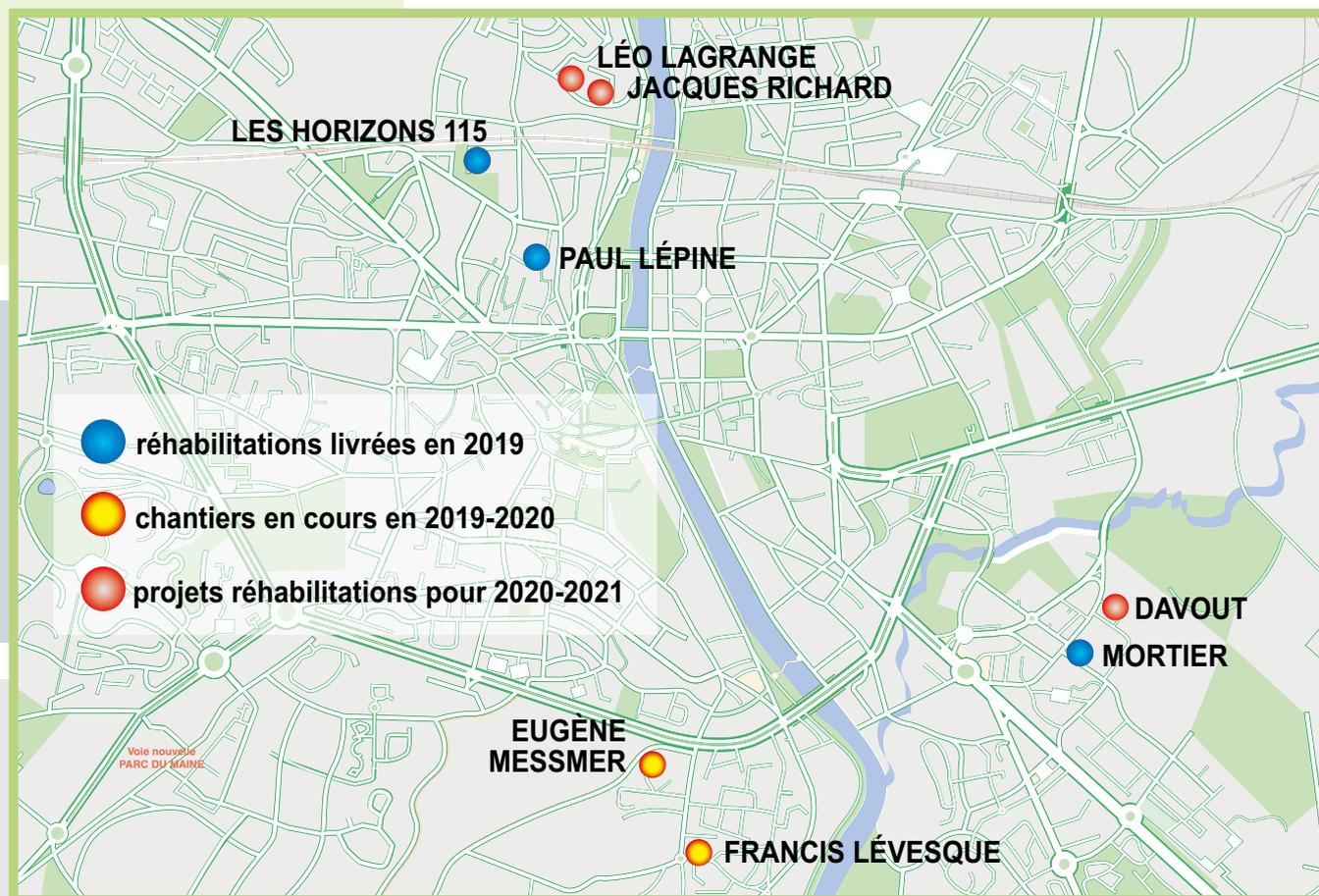
28 appartements + 1 salle commune

Architecte : Agence Rhizome



LES RÉHABILITATIONS ET RÉSIDENTI

En 2019, 3 programmes (soit 272 logements) ont été livrés et réhabilités. Parmi ceux-ci, les 123 logements réhabilités des 2 barres Mortier représentent un chantier témoin pour les futures réhabilitations de l'ANRU 2 sur le quartier Saint-Nicolas dans les prochaines années (Davout, Coconnière, Galaxie...).



ALISATIONS

LES RÉHABILITATIONS LIVRÉES EN 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
- Réfection des parties communes

Maîtrise d'œuvre : BBGO + AWGA

Paul Lépine

34 logements

- Résidentialisation
- Ravalement des façades
- Réfection des halls et parties communes
- Remplacement des équipements sanitaires, des convecteurs, des fenêtres de toit 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



LES RÉHABILITATIONS ET LES RÉSIDENT

LES CHANTIERS EN COURS EN 2019-2020



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

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 fenêtres de toit 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



LES PROJETS DE RÉHABILITATIONS AVEC DÉMARRAGE EN 2020-2021



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

213 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
- Réfection des pièces d'eau
- Individualisation du chauffage et remplacement des convecteurs

Maîtrise d'œuvre : Agence Rhizome



L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

En 2019, Méduane Habitat a vendu **13 logements** pour un coût total de **1 493 658 €**

LOGEMENTS NEUFS VENDUS



- 3 appartements *Le Parvis du Louvernay* à Louverné



LOGEMENTS ANCIENS VENDUS À LAVAL

- 3 pavillons *Saint-Sulpice*



- 1 pavillon *quartier Pillerie*



- 1 pavillon *Les Ribaudières*



- 1 maison de ville *quai Albert Goupil*



- 2 pavillons *Henri Boucrel*

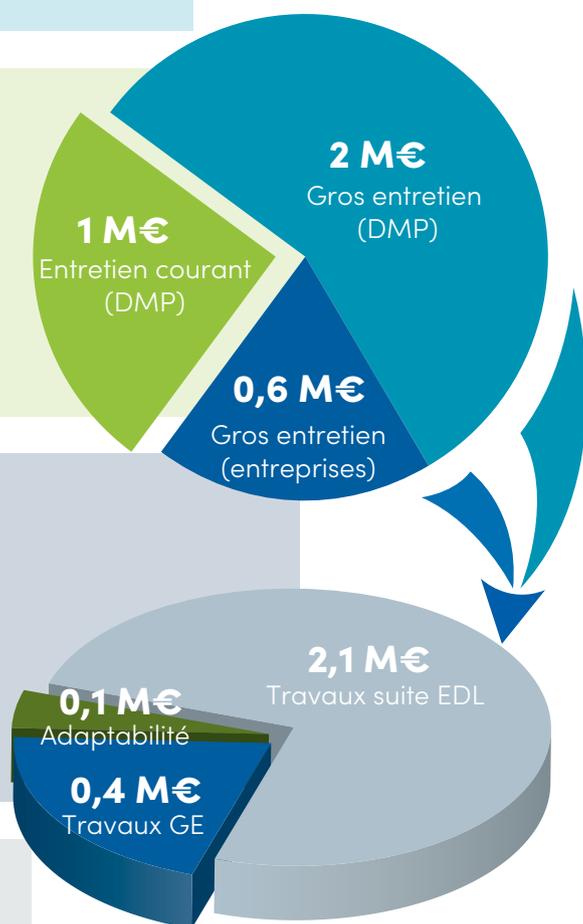


- 2 maisons de ville *avenue d'Angers*



L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

En 2019, Méduane Habitat a continué à investir massivement en faveur de l'entretien du patrimoine.



= 3,6 M€ investis pour la pérennité et l'attractivité du patrimoine



= 2,6 M€ en gros entretien et grosses réparations (dont 2 M€ par la DMP)

LA RÉCLAMATION TECHNIQUE

17 214 appels reçus
(-7% par rapport à 2018)

12 092 appels traités
(+5% par rapport à 2018)

5 511 appels sortants
pour organiser la prise de
rendez-vous (+21,5% par
rapport à 2018)



19 445 interventions
(+14% par rapport à 2018), dont :

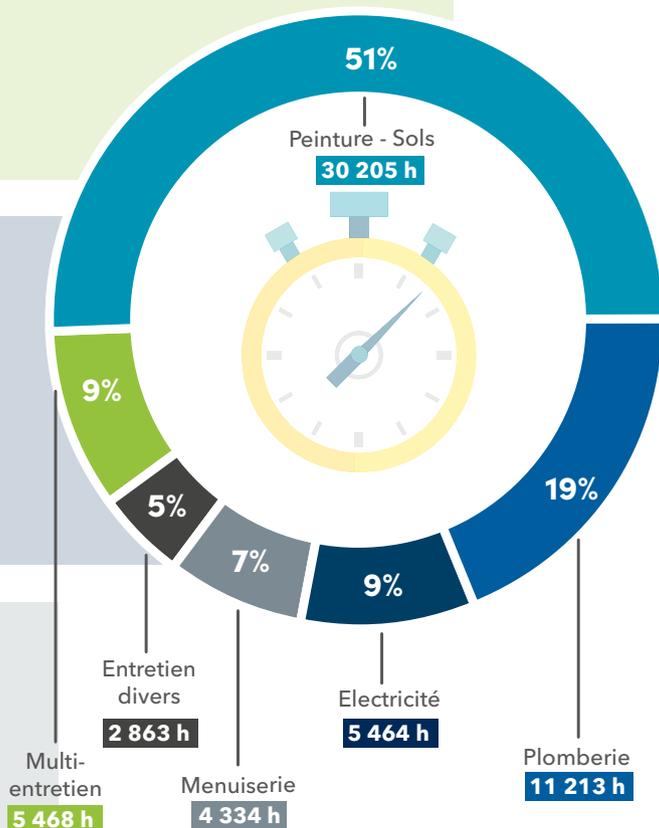
- travaux liés aux **états des lieux 25%**
- **entretien** périodique 11%
- **multi-entretien 17%**
- dépannages des **parties communes 11%**
- **dépannages** dans des logements **26%**
- dépannages **chauffage 9%**

L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

L'ACTIVITÉ DE LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

Avec **59 547 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



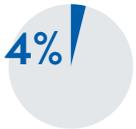
NOMBRE D'HEURES PAR NATURE



Total général : 58 919 heures

NOMBRE D'HEURES SUITE AUX ÉTATS DES LIEUX

ELECTRICITÉ



1 419 heures

ENTRETIEN
DIVERS



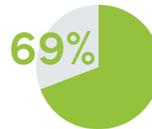
821 heures

MENUISERIE



1 963 heures

PEINTURE



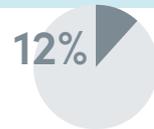
24 050 heures

PLOMBERIE



2 366 heures

SOLS



4 064 heures

LE MULTI-ENTRETIEN

Mis en place en 2017, il est le fruit d'un travail collaboratif avec les amicales de locataires, les associations représentant les locataires et Méduane Habitat.

Ce contrat est un atout essentiel dans le cadre du développement de la qualité de service rendu aux locataires.

Son forfait est unique, global et mensuel pour la durée du contrat : il est facturé **4,82€ TTC/mois** à chaque locataire. Le dispositif inclut une **visite préventive** tous les 2 ans avec 40 points de contrôle sur les équipements du logement ainsi que **toutes les demandes d'interventions des locataires**, sans frais, même s'il s'agit d'une charge locative (sauf mauvais usage et dégradation volontaire ou accidentelle).

Les domaines d'intervention pour le contrat multi-entretien sont la robinetterie/plomberie, la menuiserie, la serrurerie, les fermetures, l'électricité et la ventilation.

En 2019, **1 920 logements** (725 en 2018) ont bénéficié de la visite préventive (biennale) pour le multi-entretien. Cela représente **5 478 heures** effectuées dans ce cadre pour la maintenance préventive et corrective.

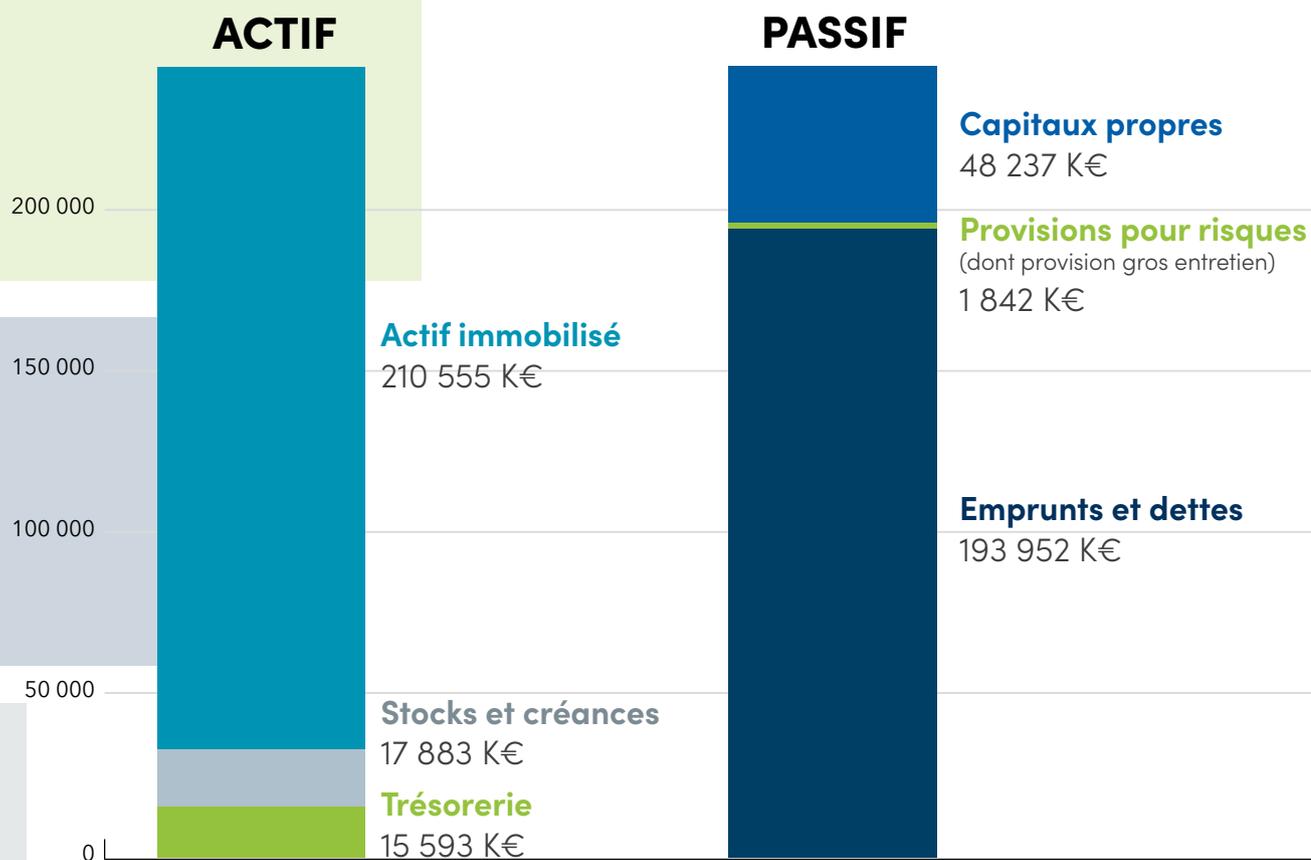
Taux de pénétration* : 87%

Taux de satisfaction : 98%

*taux de logements pour lesquels il a été possible d'effectuer la visite préventive

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.



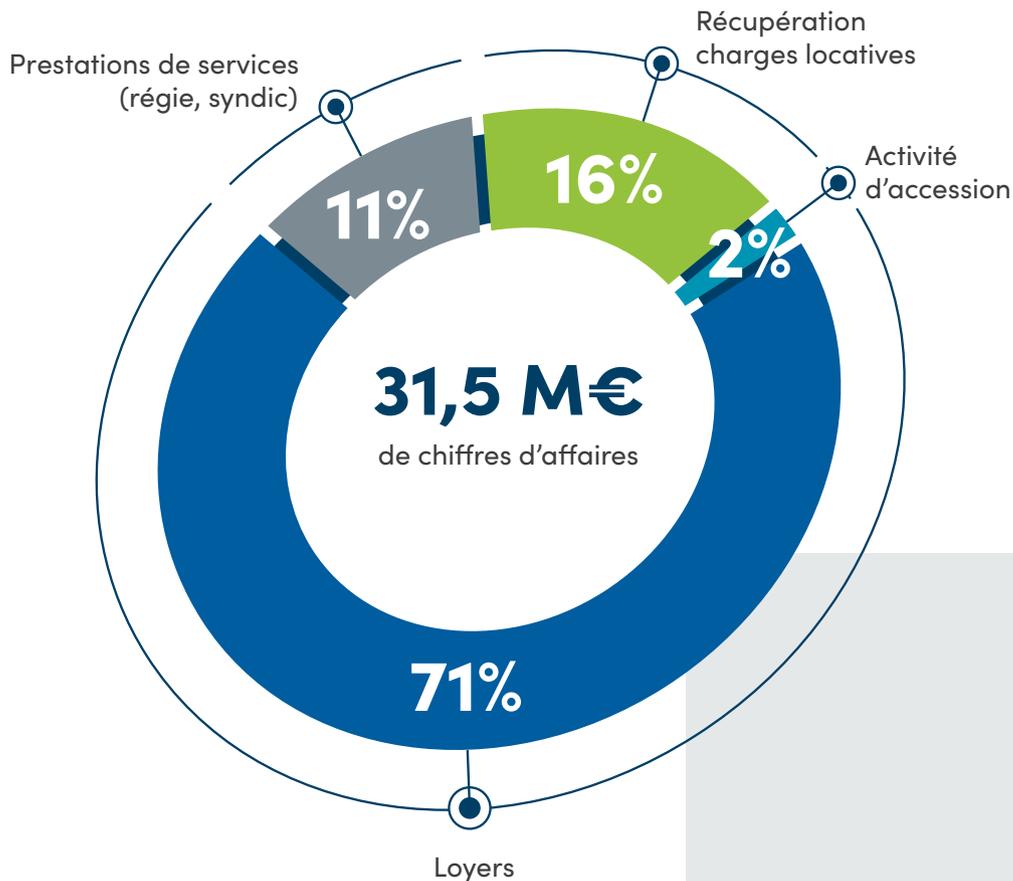
Le compte de résultat reflète les composantes principales de l'équilibre économique d'un organisme HLM : loyers, masse salariale, intérêts des emprunts, amortissement des constructions.

567 K€

d'auto financement net HLM

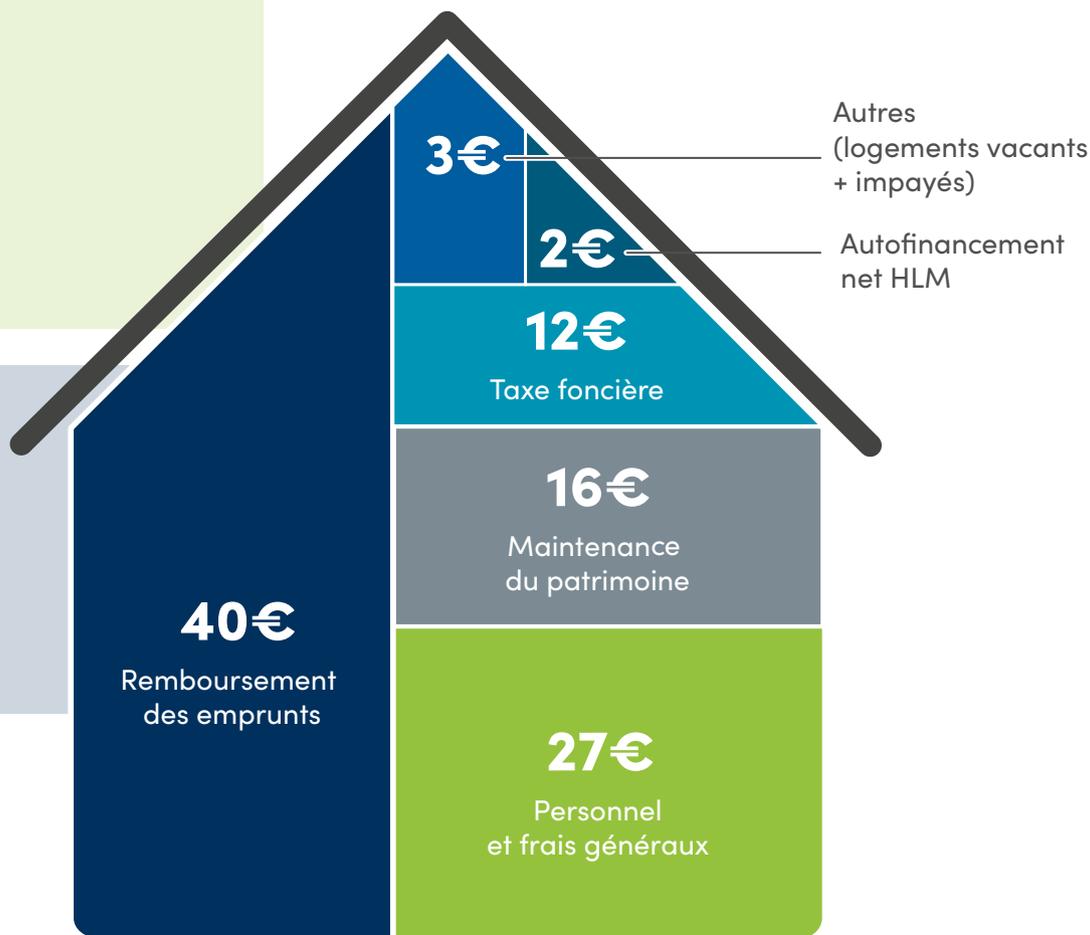
6,8 M€

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

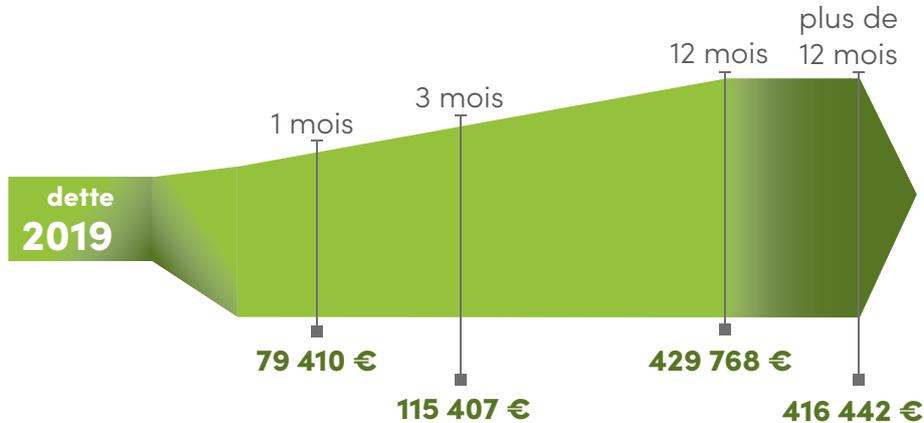


QUE FINANCENT 100€ DE RECETTES ?

(recettes = loyers + marge sur activité d'accession + dégrèvements d'impôts + plus-value sur ventes de patrimoine)

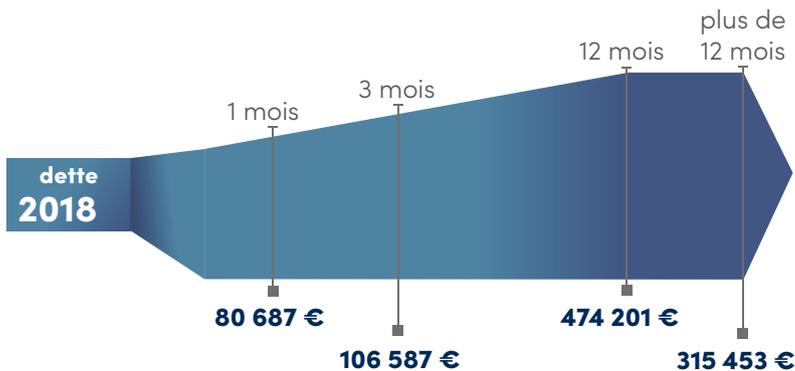


LA DETTE DES LOCATAIRES PRÉSENTS



La dette cumulée à 12 mois des locataires présents à fin 2019 est de **429 768 €** contre 474 201 € à fin 2018.

Cette résorption est le reflet d'une meilleure maîtrise de l'en-cours d'impayés à court terme, grâce notamment à la mise en place de **plans d'apurement** auprès des locataires présents.



Les retards de règlement progressent toutefois de +6% du fait de l'impayé long terme (+ de 12 mois)

Le taux de recouvrement des loyers est en diminution : **97,6% fin 2019** contre 98,4% fin 2018.

Le poids de la dette financière cumulée représente

43,6% des loyers quittancés annuellement.

L'ÉVOLUTION DES LOYERS DES LOGEMENTS

Entre 2018 et 2019, la masse de loyers facturés est en augmentation de 4% (**19 015 K€** contre 18 252 K€ en 2018 dont une minoration liée à la RLS respectivement de **935 K€** pour 2019 et 825 K€ pour 2018).

	2017	2018	2019
LES DETTES DES LOCATAIRES (présents et partis) ≥ À 3 MOIS			
Dettes totales (en K€)	2 475	2 513	2 573
% des loyers et charges	9,7%	9,9%*	9,5%*
<i>En valeur, les retards de loyers ont augmenté de 2% en 2019 avec un taux de 9,5% des loyers et charges annuels (y compris les foyers), en diminution de 0,4% par rapport aux loyers perçus.</i>			
PERTES LIÉES À LA VACANCE ET AUX IMPAYÉS LOCATIFS			
Perte totale (en K€) loyer + charges	1 542	1 810	2 005
% des loyers	7,3%	8,6%*	9,1%*
<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	649	671	723
<i>Progression du coût d'entretien (hausse du coût de remise en état par logement suite aux départs, travaux d'adaptabilité engagés).</i>			

* Taux calculés RLS déduite

LA QUALITÉ DE SERVICE



• Le label HSS

En novembre 2019, Méduane Habitat a obtenu le label Habitat Senior Services : cinquante et un logements (à Ahuillé, Andouillé, Changé, Commer et Montsûrs) dont 11 neufs ont été labellisés. Cette distinction signifie que l'entreprise a mis en place un dispositif pour le maintien à domicile des personnes âgées qui couvre l'accès au logement, les sanitaires adaptés, la présence de volets roulants... ainsi que la proximité de commerces et services (magasins, pharmacie, transports publics...). La programmation de nouveaux logements à labelliser est poursuivie.



• Le label Quali'Hlm

C'est une démarche d'amélioration continue sur la qualité de service en concertation avec les représentants des locataires. Les thèmes de cette démarche sont l'accueil, la propreté, la tranquillité, le traitement des réclamations... En 2019, Méduane Habitat est devenue admissible au label et a donc mis en œuvre le plan d'action issu du diagnostic HQS® (Habitat Qualité de Services).

Après un audit en novembre 2019, Méduane Habitat a déposé une demande de labellisation auprès du comité de labellisation de l'USH. Cette commission s'est tenue en janvier 2020.

La mise en œuvre des plans d'actions se poursuit.

• Le RGPD

En 2019, Méduane Habitat a étudié les analyses d'impacts relatives à la protection des données qui ont pour objectif d'analyser et de démontrer la mise en œuvre des principes de protection de la vie privée et la maîtrise des données à caractère personnel.

Avec l'aide du cabinet HABSIS, les outils informatiques appliqués au RGPD ont fait l'objet d'un diagnostic pour vérifier leur conformité technique. Les résultats de cet audit ont permis au service informatique et au service qualité, d'élaborer un plan d'actions mis en œuvre en 2020.

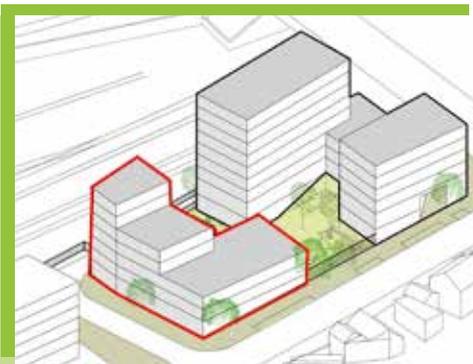


LES PERSPECTIVES 2020

LE NOUVEAU SIÈGE SOCIAL

Le concours pour la maîtrise d'œuvre est lancé ; 4 équipes ont été retenues dans un premier temps : DDL Architectes, GPAA, Agence A/LTA Architectes et PERIPHERIQUES MARIN+TROTTEIN Architectes.

Ils seront départagés en fonction de leurs conceptions pour un nouvel outil de travail performant.



La qualité de service
en actions et en preuves

LE LABEL QUALI'HLM

Il a été décerné par l'USH à Méduane Habitat en janvier 2020. Il n'est pas un aboutissement mais constate une organisation et permet l'amélioration de la démarche qualité au service des locataires.

L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

En lien avec cette démarche d'amélioration, l'entreprise adapte son fonctionnement dans un but d'efficacité. En 2020, deux chantiers sont engagés :

- **L'évolution de notre relation clients**

Une consultation est lancée pour étudier et réorganiser le standard téléphonique et répondre ainsi au mieux aux besoins des clients et des partenaires.

- **Le télétravail**

Abordé d'abord comme une réponse partielle à la crise sanitaire, il représente aussi une perspective d'adaptation de l'entreprise pour apporter un nouveau confort de travail. Il sera étudié pour ne pas « couper » le salarié de la vie de l'entreprise, avec les moyens matériels et techniques adéquats et sans perte de productivité.



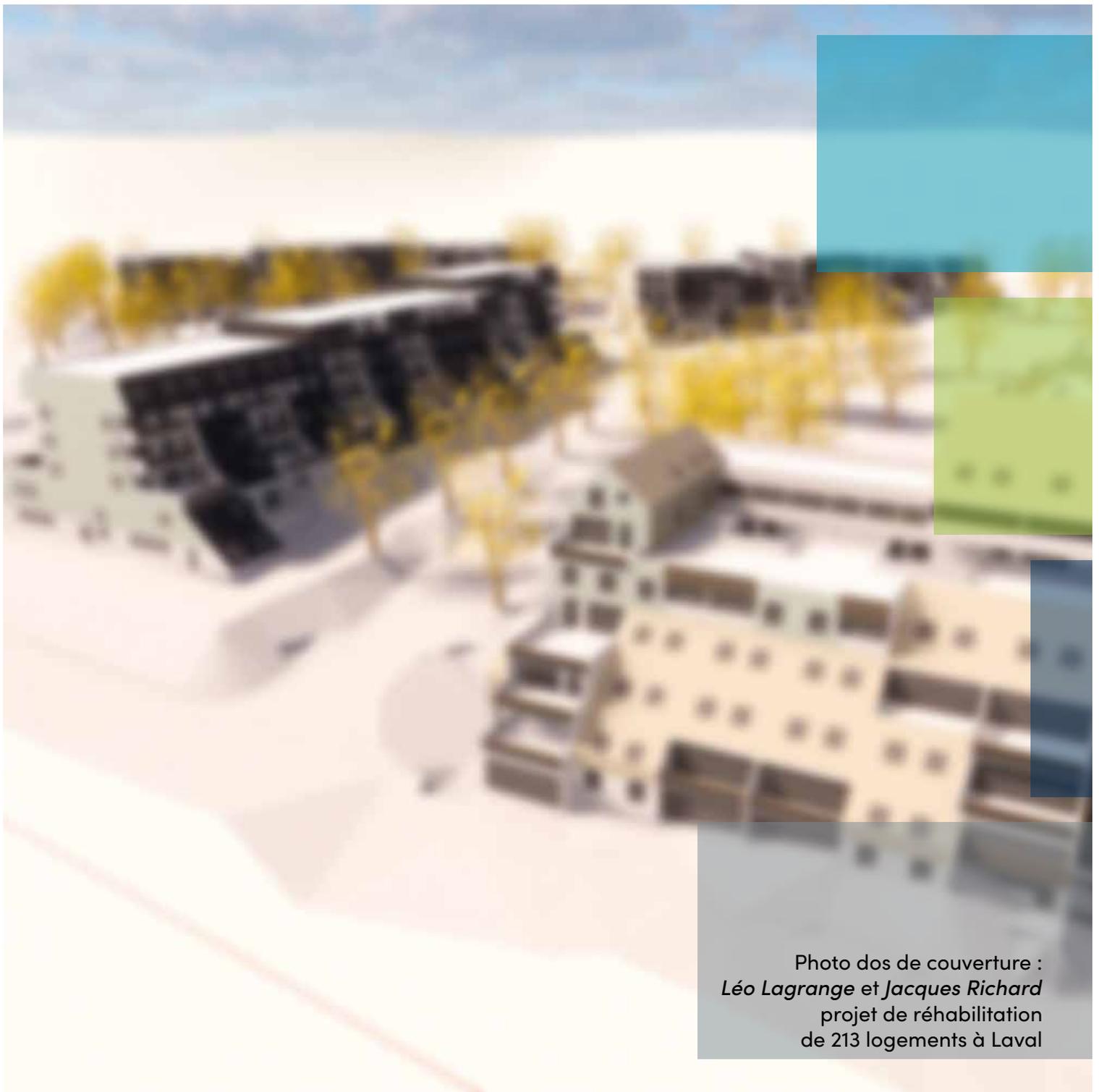
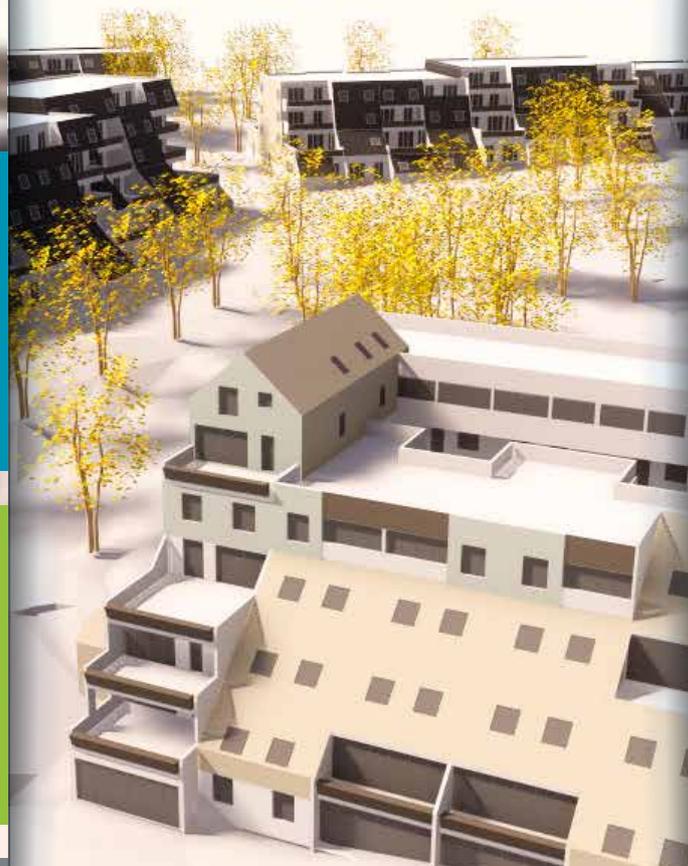


Photo dos de couverture :
Léo Lagrange et *Jacques Richard*
projet de réhabilitation
de 213 logements à Laval



www.meduane-habitat.fr

15 quai André Pinçon
CS 60729
53007 LAVAL
Tél. 02 43 59 12 12
accueil@meduane-habitat.fr