



# Rapport d'activité

# Sommaire

---

Les chiffres clés _____	4
L'organisation _____	6
Les engagements _____	8
Les temps forts _____	10
La relation clients _____	12
L'occupation sociale _____	14
L'accompagnement _____	16
La médiation _____	21
Le développement du patrimoine _	22
L'entretien du patrimoine _____	28
L'analyse financière _____	30
Les perspectives 2015 _____	34





Jean-Pierre Fouquet, Président

Assurer des missions d'intérêt général est la vocation d'un bailleur social. Dans un contexte particulièrement difficile pour les demandeurs de logement, pour les locataires et pour les entreprises, Méduane Habitat a mis en œuvre en 2014, différentes actions afin d'apporter la réponse la plus adaptée au soutien de l'activité économique locale et d'assurer son rôle d'amortisseur social.

Le renforcement de l'accompagnement social effectué en 2013 par le recrutement d'une conseillère sociale supplémentaire, a porté ses effets en 2014. L'effort sera bien évidemment poursuivi en 2015 pour les populations les plus fragiles.

La politique d'accompagnement social est un axe fort du projet d'entreprise qui mobilise les membres du conseil d'administration et les salariés. Toutes les actions menées visent à amortir les effets de la crise et apporter une stabilité économique et sociale pour le client-locataire.

Parallèlement, les dépenses d'investissement portées à 16,7 M€ en 2014, soit 22% d'augmentation par rapport à 2013, montrent tout l'engagement de la société dans le maintien de l'activité économique locale. Cet effort important mais nécessaire, sera poursuivi en 2015 puisque le budget d'investissement est fixé à 33,7 M€.

Loger mieux, loger plus, participer au développement des communes partenaires de la société, dans les équilibres urbains et sociaux des territoires, tout en assurant une présence économique auprès des entreprises, sont vecteurs de l'engagement des salariés.

Ainsi après une année de travail, le conseil d'administration s'engage, avec les salariés de l'entreprise, à intensifier ses actions au bénéfice des locataires, afin de privilégier le bien-vivre ensemble, participer à l'emploi et soutenir l'activité économique du territoire.

# Les chiffres clés au 31/12/2014

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.



Le siège social de Méduane Habitat

Un lavallois sur cinq est logé par Méduane Habitat

- 5 482  
logements locatifs (dont 440 équivalent foyers)
- 10 088  
personnes logées
- 33  
ans - âge moyen du patrimoine
- 844  
états des lieux
- 126  
collaborateurs

## Laval Agglomération

### Le territoire d'implantation

Reposant sur une compétence intercommunale, l'intervention de Méduane Habitat s'étend progressivement sur l'ensemble du territoire de Laval Agglomération.



A noter, la vente de 3 logements et l'acquisition d'un bâtiment de 6 appartements à Laval " La Fontaine ", pour lequel un vaste projet de réhabilitation-construction verra le jour fin 2015-début 2016.

Seules 3 communes sur les 20 de Laval Agglomération, ne disposent pas encore de logements Méduane Habitat.

Néanmoins, il existe 2 projets de constructions neuves à Bonchamp et à Entrammes qui pourraient voir le jour en 2015 et 2016.

A moyen terme, Méduane Habitat sera implantée sur 19 des 20 communes de Laval Agglomération.

# L'organisation de Méduane Habitat

## L'équipe de direction

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



**Direction Générale**  
■ Dominique Duret



**Direction Administrative  
et Financière**  
■ Claude Cœudevez



**Direction Maintenance  
du Patrimoine**  
■ Tony David



**Direction Gestion Locative  
et Proximité**  
■ Ibrahima Diop



**Direction Patrimoine  
et Projets**  
■ Laurent Foubert



**Direction Ressources Humaines,  
Communication, Marketing et  
Qualité**  
■ Corinne Rousseau



**Direction Juridique  
et Foncière**  
■ Yves Le Roux

# Une stabilité qui favorise le développement des compétences et l'épanouissement personnel

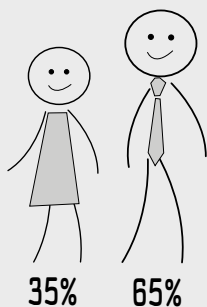
**88.80 %** des salariés occupent un CDI à temps plein. + 5 % par rapport aux Entreprises Sociales pour l'Habitat en général

## Les salariés

L'effectif de Méduane Habitat est stable.

**126** collaborateurs en CDI sont répartis dans 6 directions

Le renforcement des équipes, dédiées à la vocation sociale de l'entreprise, a été une orientation forte de cette année 2014.



**45**  
ans

**âge moyen**  
en légère baisse, mais toujours au-dessus de la moyenne nationale (44 ans)

**14**  
ans

**ancienneté**  
largement au-dessus de la moyenne nationale (10 ans)

**290**

**jours de formation**  
dispensés pour maintenir, développer ou adapter les compétences

**10**

**recrutements**  
3 CDI à temps plein  
6 CDD  
1 contrat aidé

**6**

**départs**  
4 départs à la retraite  
2 départs à l'initiative de l'employeur



# Les engagements

En mettant l'humain au centre de ses préoccupations, Méduane Habitat s'engage pour l'avenir.

Du renforcement de la présence physique sur le patrimoine, à la concertation avec les locataires, la relation humaine prend une place de premier choix.

## La concertation

Elle vise à intégrer le locataire dans le processus décisionnel de travaux lourds. La concertation commence par une enquête sociale et technique lancée auprès de tous les habitants pour connaître leurs souhaits de confort et d'amélioration du patrimoine.

Ensuite, un programme de travaux est proposé et soumis au vote. Une majorité des voix doit se dégager pour lancer le chantier.

Des réunions sont effectuées pour informer de l'avancée du projet.

Cette démarche, qui place le locataire au cœur des préoccupations de l'entreprise, est essentielle pour assurer un bon déroulement du chantier, une acceptation et une appropriation des travaux par les locataires.

Les réhabilitations engagées tiennent compte de ces principes : Mortier, Jean de Sèze, Pasteur et Pierre de Coubertin.





## Le développement durable et l'innovation

L'engagement pour le développement durable est une démarche fondamentale basée sur la concertation et la réflexion.

Permettre à l'Homme d'être acteur de son développement, protéger et développer la biodiversité, réduire l'impact des constructions, maîtriser la consommation énergétique, sont les défis relevés dès aujourd'hui pour les générations futures.

Pour la première fois, Méduane Habitat construit un bâtiment dit " passif ", la résidence Ambroise Halouze à Laval, dans le quartier des Pommeraies.



## Un renforcement de la présence physique

Le développement des actions sociales par des conseillères sociales, une sectorisation des chargées de clientèle, la présence de médiateurs et de gardiens dont le nombre sera augmenté en 2015, marquent l'engagement de renforcer la proximité entre les locataires et l'entreprise.

## La résidentialisation

Favoriser le respect des espaces extérieurs en développant leur appropriation par les habitants, est une stratégie forte qui a un impact sur les problématiques urbaines.

Haies, murets, grilles originales ou tout simplement marquage au sol, caractérisent la résidentialisation.

La rénovation urbaine du programme Mortier, est lancée, celle-ci va permettre de repenser l'aménagement des espaces extérieurs et de repositionner la place du piéton et des voitures. De nouveaux parkings et accès aux immeubles sont en cours de création. La stratégie de résidentialisation contribue au mieux-vivre des habitants.

# Les temps forts 2014

Des évènements qui permettent de concrétiser les projets.

Les partenaires financiers, les élus, les habitants et les entreprises sont invités à ces manifestations qui sont des moments de convivialité et d'échanges.

## Inaugurations



Les Portes du Vicoin  
à Saint Berthevin -  
juin



Le Foyer APF du Tertre  
à Laval -  
novembre



## Pose de première pierre

Les Roselières à Louverné - mai



## Portes ouvertes

Les Portes du Vicoin à Saint Berthevin - juin



Les Lavoirs à l'Huisserie - juin



## Fêtes des voisins

Les Pommeraies à Laval - mai



# Les relations clients-attribution

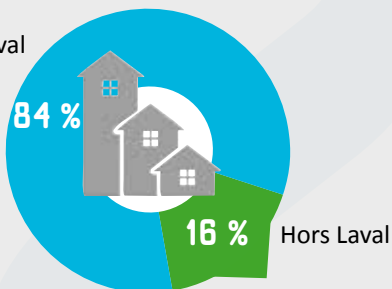
Établir une relation durable et professionnelle dès



+ 20% de demandes locatives

2397 demandes de logement étudiées par la commission d'attribution qui se déroule chaque jeudi contre 1995 demandes en 2013.

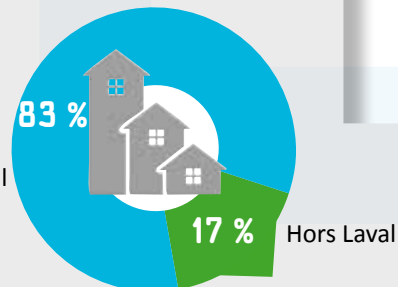
Laval



+ 17% d'attributions

844 logements attribués contre 719 en 2013.

Laval



les premiers échanges, est devenue une priorité

La vacance est un indicateur sous haute surveillance, bien qu'il soit en-deça des niveaux nationaux.

**54 %**

Un taux important de refus aux propositions de logement

La plupart des refus concerne des demandeurs déjà logés dans le parc HLM et qui souhaitent une mutation.

La hausse des demandes de mutation et des taux de rotation et de la vacance locative est le reflet d'un " territoire détendu " pour lequel il est nécessaire de proposer un logement plus de 2 fois avant qu'il ne soit accepté.

Sur les 1850 propositions initiales de logements, 54 % ont connu un refus.

**1.47%**

de vacance locative

L'augmentation du taux de vacance s'explique par le nombre important de départs entre 2013 et 2014 combiné à 34 livraisons neuves et acquisition-amélioration.

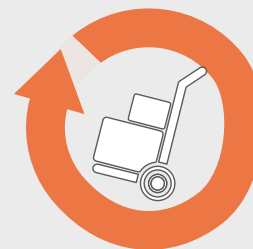
**798 départs en 2014**

**654 départs en 2013**

0.96 % en 2013

**15.95%** de rotation

Cette hausse s'explique par l'accroissement des mutations internes au sein du patrimoine qui passent de 109 mutations en 2013 à 133 mutations en 2014. Il s'agit souvent de mutations liées au parcours résidentiel ou à des impayés.



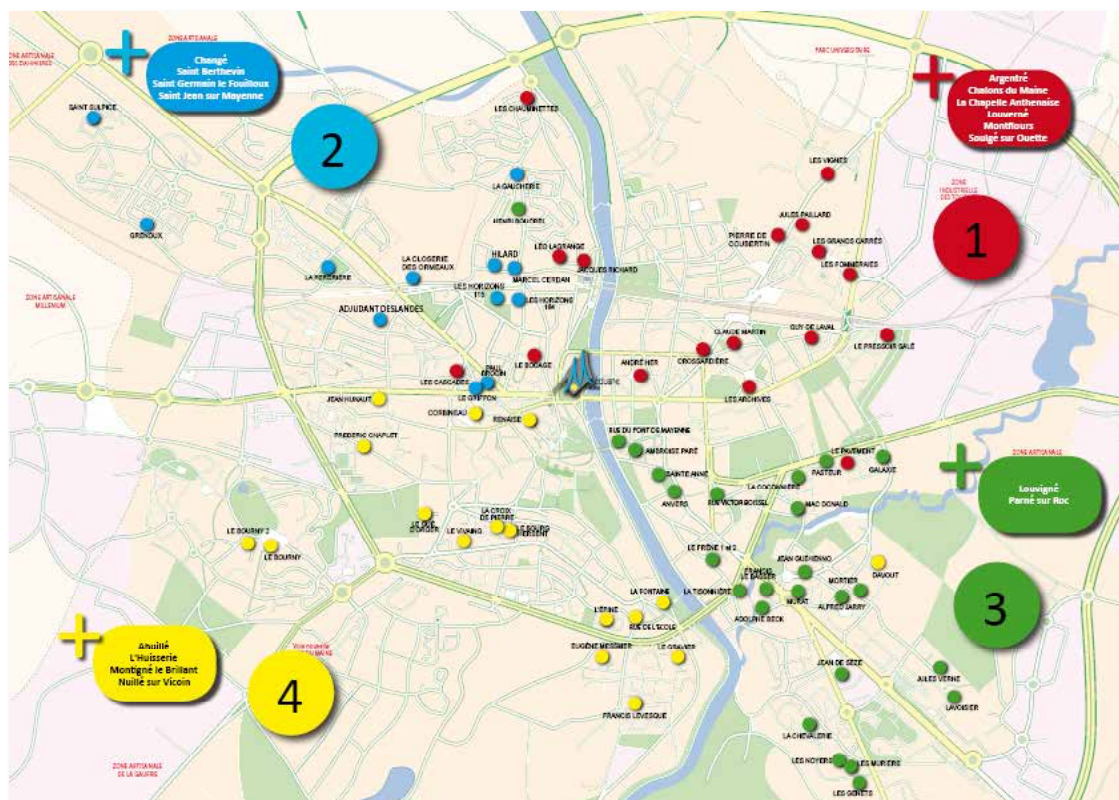
13.06 % en 2013



# L'occupation sociale

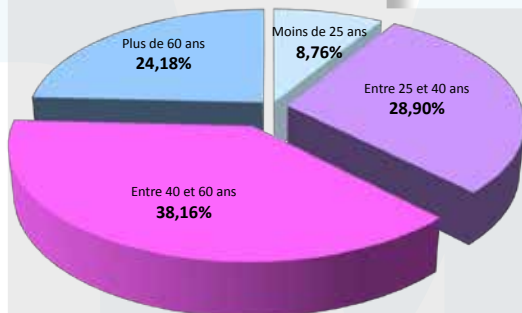
La nouvelle organisation de la gestion locative est entrée en 2014 dans sa phase opérationnelle avec la division du patrimoine en 4 secteurs géographiques affectés à 4 chargées de clientèle.

La chargée de clientèle est l'interlocutrice du locataire depuis son entrée dans le logement jusqu'à sa sortie. Elle gère notamment la phase pré-contentieuse qui va de 1 à 3 mois de retard de loyer en intervenant auprès du locataire et en mobilisant les acteurs internes et externes.

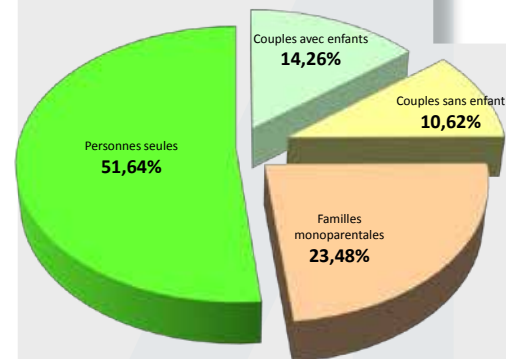


Les locataires en place sont plutôt des personnes seules de plus de 40 ans ayant un emploi stable, mais des revenus modestes

## Âge du locataire



## Situation familiale

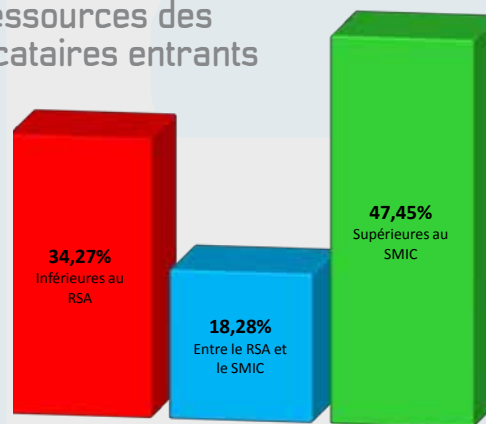


## Aide Personnalisée au Logement

**48.54%** des locataires bénéficient de l'APL pour un montant moyen de 225 €.

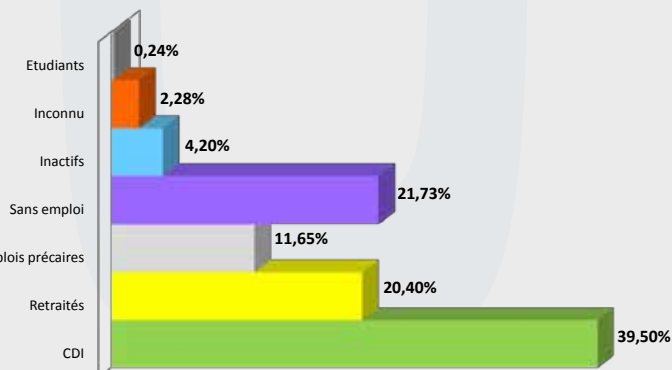
Ce chiffre est stable.

## Ressources des locataires entrants



En 2014, les locataires présents se sont apauvris puisque la part de ceux disposant de ressources supérieures au SMIC a baissé. Cette situation alerte sur la nécessité de renforcer l'accompagnement social pour limiter les impayés.

## Professions





# L'accompagnement social

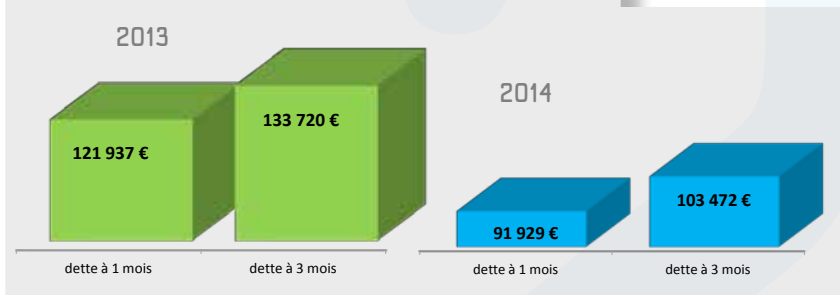
En situation consolidée, l'impayé à 3 mois des locataires présents passe de 7,57% à fin 2013 à 6,01% à fin 2014.

La baisse de la dette précontentieuse et de l'impayé à 3 mois des locataires fait suite à la mobilisation de l'ensemble des acteurs internes. Mais elle reflète aussi les premiers effets de la réorganisation de la gestion locative avec la relation privilégiée développée entre le locataire et sa chargée de clientèle à travers la réception clientèle, les relances téléphoniques, les relances courriers (450 en 2014 et 324 en 2013), les signatures de plans d'apurement de la dette locative (712 plans signés en 2014).

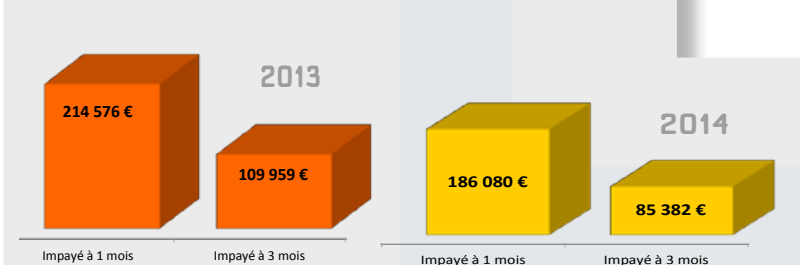
En 2014, la gestion locative a veillé à mieux anticiper les risques d'impayés en étant plus réactive et ce, dès l'attribution du logement. Elle a aussi exploré des modes alternatifs de prévention et de recouvrement de l'impayé en gagnant en proximité par la diversification des modes de relation avec le locataire.

Enfin, elle a développé des partenariats pour mieux mobiliser les financements externes.

## La dette des locataires présents



## L'impayé des locataires présents

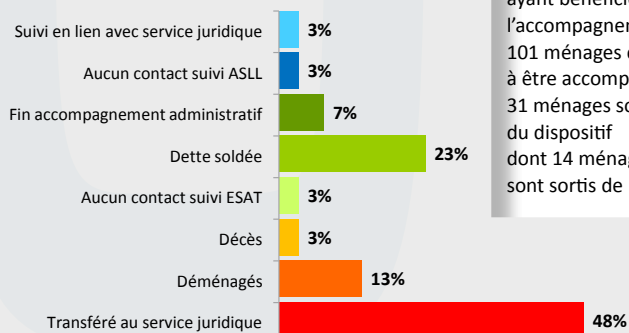


Par la création d'un pôle social et le recrutement d'une seconde conseillère en économie sociale et familiale, Méduane Habitat s'est donné les moyens humains d'assurer l'accompagnement social de ses locataires.

**81%** de ménages accompagnés en plus par rapport à 2013.

**132 ménages** ont bénéficié d'un accompagnement social en 2014 contre 25 en 2013. 107 accompagnements de locataires sont liés à des nouvelles situations par rapport à 2013.

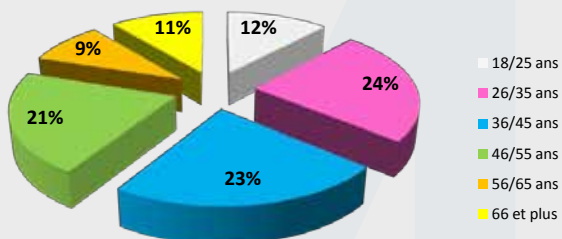
## Motifs fin de suivis



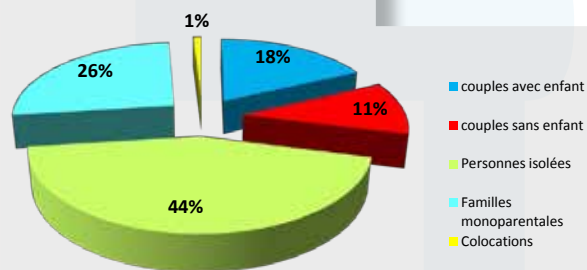
A fin décembre 2014, sur les 132 ménages ayant bénéficié de l'accompagnement social 101 ménages continuent à être accompagnés, 31 ménages sont sortis du dispositif dont 14 ménages qui sont sortis de l'impayé.

**77%** des ménages accompagnés par les conseillères sociales sont bénéficiaires de l'APL.

## Répartition par âge

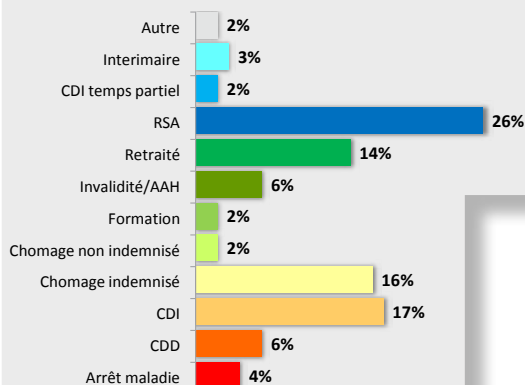


## Situation familiale



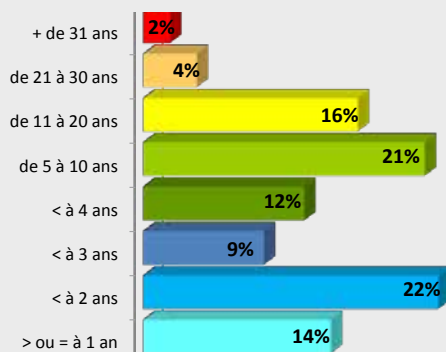
# L'accompagnement social

## Situation professionnelle des ménages accompagnés



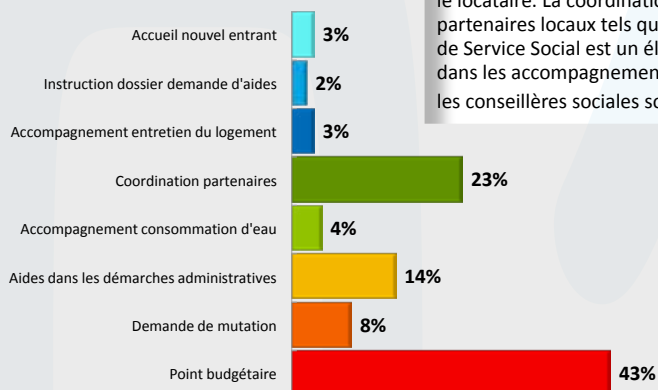
Plus d'1 locataire sur 3 connaît une situation professionnelle précaire

## Ancienneté dans le logement des bénéficiaires de l'accompagnement social



Les locataires vivant dans le logement depuis moins de 4 ans représentent une part importante des suivis sociaux soit **57%**. Ce qui témoigne de difficultés économiques ou sociales croissantes des locataires entrants dans le patrimoine.

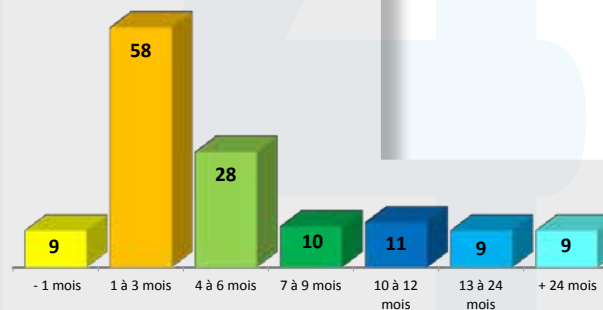
## Actions menées



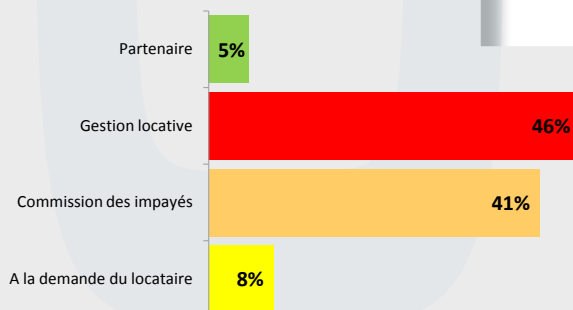
Dans **43%** des cas, des points budgétaires ont été mis en place avec le locataire. La coordination avec les partenaires locaux tels que les Assistants de Service Social est un élément important dans les accompagnements effectués par les conseillères sociales soit 23%.

## Modalités des accompagnements

### Durée des suivis sociaux



## Orientation des locataires vers le pôle social

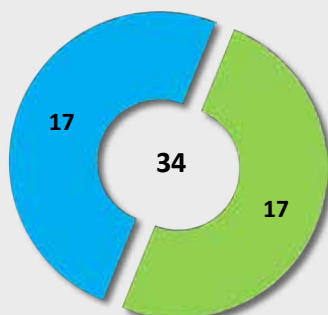


**41%** des orientations vers le pôle social sont effectuées lors de la commission interne de prévention des impayés mise en place courant 2013 et qui réunit mensuellement la Direction de la Gestion Locative et la Direction Juridique et Foncière.

Cette commission permet d'échanger afin de définir l'orientation donnée à la situation des locataires.

# L'accompagnement social

## L'adaptabilité des logements



- Adaptation de salle de bains
- Autres travaux d'adaptabilité

64 demandes d'adaptabilité des logements ont été traitées en 2014.

34 demandes ont été acceptées pour un montant total de travaux de 43 995€. Sur les demandes acceptées, 17 demandes portent sur des adaptations de salles de bains et les 17 autres sur divers travaux de maintien à domicile ( WC réhaussés, barres d'appui, rampes, volets roulants etc ).

## Intervention dans le cadre des réhabilitations

Mortier – Pasteur – Jean de Sèze – Avesnières – Horizons

Cette intervention porte sur un accompagnement social des locataires pendant la période des travaux :

- assurer des permanences sociales sur sites ;
- réétudier les droits APL ou étudier l'ouverture de droit à l'APL ;
- assurer le relogement des locataires en fonction des impératifs des chantiers ;
- mettre en place les actions nécessaires pour limiter la gêne liée aux travaux.

## Logements accompagnés ( CDLAI ) et accompagnement des nouveaux entrants

Au cours de l'année 2014, 7 visites de diagnostic à domicile ont été effectuées dans le cadre du logement accompagné pour l'insertion (PLAI). Ces diagnostics ont pour but d'établir un bilan social du locataire et un bilan technique du logement. En outre, ils permettent de lutter contre l'isolement social de locataires dont l'insertion dans le parc social ordinaire est rendue impossible du fait de problématiques particulières.

S'agissant du partenariat avec France Terre d'Asile, 179 dossiers de nouveaux entrants ont été traités et 54 familles ont bénéficié d'un suivi.

**CDLAI** : Commission Départementale pour le Logement Accompagné par l'Insertion  
**PLAI** : Prêt Locatif Aidé pour l'Insertion

# La médiation sociale

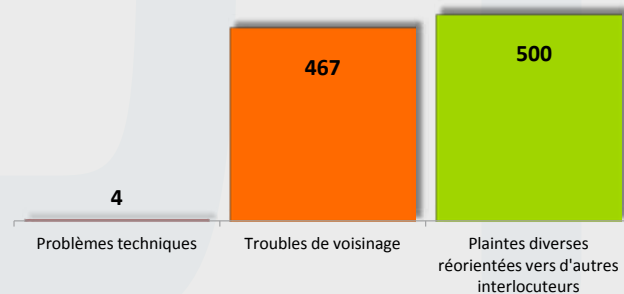
4 médiateurs de nuit interviennent sur l'ensemble du patrimoine de Méduane Habitat de 19 h à 3h du matin. Ils effectuent une veille sociale et technique sur le patrimoine et peuvent être joints par les locataires sur une ligne téléphonique dédiée.

En journée, une autre équipe prend le relais afin de poursuivre l'étude des dossiers ouverts la veille en soirée, ainsi que les plaintes de jour.

Pour la moitié des sollicitations, les médiateurs ne sont pas habilités à intervenir et sont obligés de les réorienter auprès d'autres services (police, pompiers, SAMU, serrurier...).



## Motifs des interventions



# Le développement du patrimoine

## Les mises en service

Seules 2 communes ont été concernées en 2014 par la livraison de logements neufs, mais ces réalisations témoignent du professionnalisme, de la diversité et du savoir-faire de Méduane Habitat.

L'activité de la société a permis de livrer 2 programmes immobiliers soit 38 logements, 2 commerces et 1 crèche sur 2 communes de Laval Agglomération.

À la Chapelle Anthenaïse, Méduane Habitat collabore depuis plusieurs années avec l'ESAT Ionesco et a livré en 2014 **la deuxième tranche du foyer**.

Il s'agit de 9 logements destinés aux travailleurs de cet organisme d'aide par le travail. Aujourd'hui, avec cette réalisation, l'entreprise a mis à disposition 44 logements de moins de 10 ans entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite sur le site même de l'ESAT Ionesco.







La résidence **Les Portes du Vicoin** à Saint Berthevin contribue à afficher un nouveau visage résolument urbain pour cette entrée de ville.

Avec ses 29 appartements, 2 commerces et 1 crèche, Méduane Habitat apporte une nouvelle offre de logements et services pour cette commune située en première couronne de Laval Agglomération



# Le développement du patrimoine

## Les programmes en cours de construction

Commencés en 2014, ces 9 programmes de 138 logements, seront achevés en 2015 voire début 2016 et concernent des communes pour lesquelles il existe un solide partenariat et une confiance réciproque.

### Montigné le Brillant

#### Le Magenta

6 pavillons PSLA  
Architecte : Houet/ I.E. associés  
Livraison : février 2016



#### Le chemin du Coudray

21 logements individuels et intermédiaires  
Architectes : Houet/ I.E. associés  
Livraison : février 2016



### Louverné

#### Les Roselières

Acquisition-amélioration d'1 maison  
+ construction de 8 appartements  
et 2 commerces  
Architecte : R. Leblanc  
Livraison : mai 2015



#### La Barrière

14 logements intermédiaires  
Architecte : Agence Rhizome  
Livraison : février 2016



## Laval

### Ambroise Halouze

24 appartements  
Architecte : Agence W. Gohier  
Livraison : juillet 2016



### Marcel Cerdan

Acquisition-amélioration  
de 3 maisons de ville  
Livraison : avril 2015.



## Changé

### Les Lavandières

28 appartements  
8 T4 + commerces  
Architectes : Agence Rhizome et N. Chardon  
Livraison : janvier 2015



## L'Huisserie

### Les Lavoirs

25 appartements + maison médicale  
+ aménagement public  
Architecte : Cabinet Kraft Architectes  
Livraison : novembre 2015



## La Chapelle Anthenaise

### Guérambert

8 pavillons  
Architecte : L'Architecture Adent  
Livraison : août 2015



# Le développement du patrimoine

## Les études préliminaires

Anticiper la programmation des chantiers est indispensable au bon déroulement de l'activité. Les échanges avec les maires, architectes et bureaux d'études ont été amorcés en 2013 pour un démarrage de chantiers en 2014 et après. 237 logements et 15 programmes immobiliers sont concernés.

### Laval

#### Victor Robin

35 appartements + locaux d'activités  
Architecte : Cabinet Nomade Architecte



#### EHPAD Ferrié

126 chambres  
Architecte : Gaëlle Perreau



#### La Fontaine

Acquisition-amélioration  
d'1 maison  
de 6 appartements  
+ 1 local infirmières et  
construction d'1 résidence de 5 appartements  
Architecte : Houet/IE Associés



## Louvé



### Le Cormier

10 logements intermédiaires  
Architecte : Natalie Chardon



### Le Pré Pierre

8 logements intermédiaires  
Architecte : A3 Architecture



### La Motte

Acquisition-amélioration de plusieurs bâtiments dont 1 château pour la création de 12 logements  
Architecte : Houet/IE Associés



**La Gobinerie** à Bonchamp les Laval  
17 logements collectifs et individuels  
Architecte : Houet/IE Associés



**Concise** à Saint Berthevin  
Acquisition-amélioration d'un bâtiment de 3 logements et construction de 3 logements supplémentaires grâce à la sur-élévation  
Architecte : A3 Architecture



**Espace François Mitterrand** à Mayenne  
58 logements individuels intermédiaires et collectifs  
Architectes : Agence Rhizome + A3 Architecture + Cabinet Meyer-Coustou



**Le Grand Chemin** à Entrammes  
4 pavillons  
Architecte : Natalie Chardon



**Les Lilas** à L'Huisserie  
9 logements, 1 médiathèque et aménagement urbain  
Architecte : Agence Rhizome



**Joseph Millault** à Saint Germain le Fouilloux  
6 logements intermédiaires  
Architecte : A3 Architecture



# L'entretien du patrimoine

La direction de la maintenance du patrimoine, une originalité dans le monde HLM. Méduane Habitat a choisi d'assurer par elle-même, à chaque fois que cela est

Une régie de travaux composée de 60 ouvriers et techniciens intervient sur les corps d'état : peinture, tapisserie et sols, plomberie, chauffage, électricité, menuiserie, serrurerie, métallerie et entretien ménager.

Ces salariés sont rattachés à la Direction de la Maintenance du Patrimoine qui intervient comme une entreprise d'exécution pour réaliser des travaux d'entretien, de maintenance et de réparation des équipements.

Pour le locataire, cela se traduit par les travaux qui peuvent être réalisés suite à un état des lieux (ex. : réfection de tapisseries) mais aussi par l'intervention demandée suite à une panne (ex. : changement d'un radiateur électrique défectueux).

Ces missions obligent à prévoir et à être réactif pour assurer le confort de vie des locataires. Cela permet aussi de renforcer les services et la présence de l'entreprise sur les sites.



## L'astreinte

La technicité et la réactivité au service du client-locataire.

Pour plus de réactivité et d'efficacité, Méduane Habitat se réorganise et élargit les horaires d'intervention pour améliorer le service rendu aux locataires.

Un seul numéro en dehors des heures d'ouverture de la Direction de la Maintenance du Patrimoine.

possible, la maintenance des équipements liés à ses bâtiments.

**3 M€** investis pour la pérennité et l'attractivité du patrimoine

**2 509 k€** en entretien courant

**542 k€** en gros entretien et grosses réparations

**420** logements en cours de rénovation

**903** logements terminés en rénovation

**Avec 844 états des lieux**

pour 654 en 2013, cette activité est capitale pour maintenir un patrimoine en bon état.

Les travaux suite aux états des lieux sont tous réalisés par les équipes de Méduane Habitat.

## Mortier

Une réhabilitation engagée, un projet ambitieux.

146 logements - 2 tours

Un coût de 2.5 M€, soit 17 K€ par logement

L'objectif de cette réhabilitation vise à redonner un nouveau visage au quartier.





# L'analyse financière

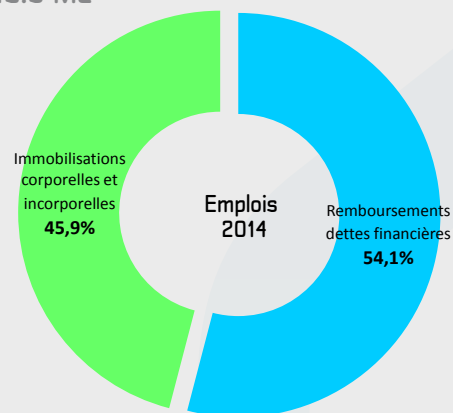
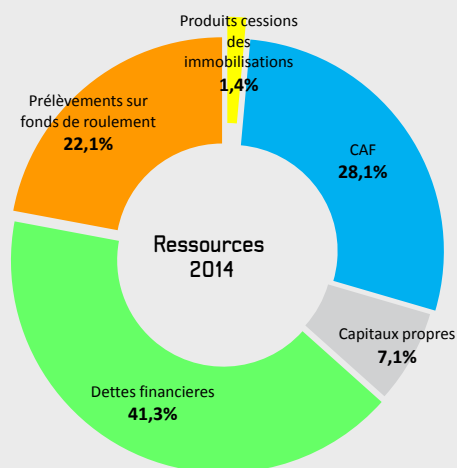
Une gestion saine, des indicateurs clairs, les comptes de Méduane Habitat sont analysés sans complaisance dans un souci de veille et de vigilance.

## Le tableau de financement

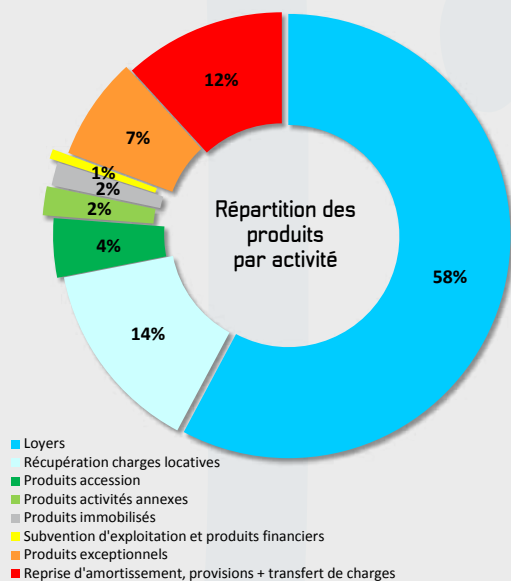
Les emplois s'élevaient à **16.7 M€** en augmentation de 22% par rapport à 2013, se justifiant par un volume important de constructions et de réhabilitations en cours.

Les ressources ont diminué de 23% pour atteindre **13.5 M€**

Le solde d'exécution génère un prélèvement sur le fonds de roulement de **5.2 M€**



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.



0.7 M€ de résultat

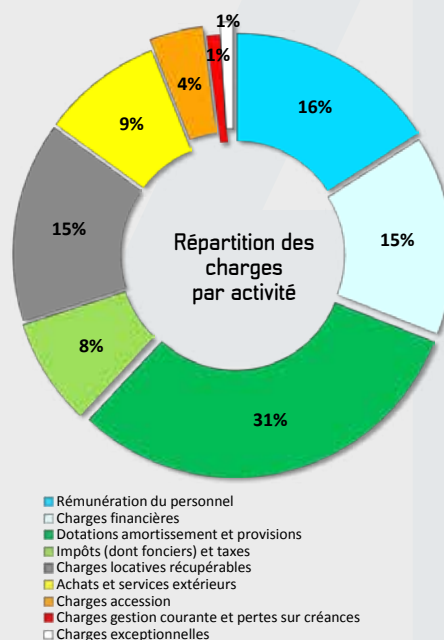
36 M€ de charges

95.8% concernent l'activité locative  
4.2% concernent le secteur accession

36.7 M€ de produits

95.7% pour l'activité locative  
4.3% pour l'accession

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



# L'analyse financière

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.

## Le poids de la dette

La charge de la dette financière cumulée représente **55.22%** des loyers quittancés annuellement.

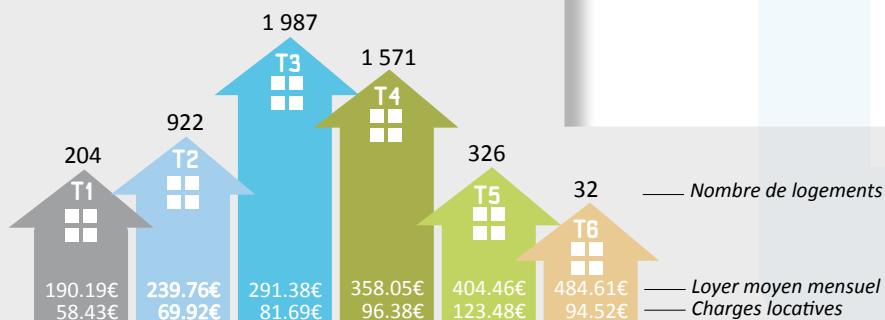
**321 €**  
Loyer moyen mensuel

## Impôts et taxes

L'impôt foncier concerne **75.8%** du parc locatif et représente **11.7%** des loyers appelés.

## L'évolution des loyers

Entre 2013 et 2014, Méduane Habitat a perçu 0.3 M€ supplémentaire de loyers, passant de 20 928 K€ à 21 229 K€ dont 237K€ pour les logements. Cette différence est essentiellement due à l'accroissement du patrimoine.



Quelques indicateurs	2012	2013	2014	Médiane Région DIS 2012	Médiane Nationale DIS 2012	Médiane Région DIS 2013	Médiane Nationale DIS 2013
<b>Les impayés &gt;= à 3 mois</b>							
Impayés totaux (en K€)	1 312	1 637	1 902				
% des loyers et charges	5.2%	6.2%	7.2%	5.2%	7.2%	5.7%	7.4%
<i>En valeur, les retards de loyers ont augmenté de 18% en 2014 avec un taux de 7.2% des loyers et charges annuels, y compris les foyers.</i>							
<b>La vacance locative</b>							
Perte totale (en K€) loyer + charges	563	481	449				
% des loyers	2.7%	2.2%	2.1%	2.7%	3.5%	3.2%	3.4%
<i>Stabilité comparable au taux de 2013</i>							
<b>L'entretien du patrimoine</b>							
En €/logement	606	524	547	674	607	680	605
<i>Stabilité du coût de l'entretien à 2.9 M€ malgré une hausse du nombre de déménagements (+ 144).</i>							
<b>Les frais de structure</b>							
En €/logement	852	980	1 036	916	996	940	1 037
<i>L'augmentation des frais de structure est liée à la réorganisation de l'entreprise et à la création de nouveaux postes afin d'améliorer le service rendu aux locataires.</i>							

DIS : Dossier Individuel de Situation

# Les perspectives 2015

Le maintien d'un fort niveau d'investissement avec près de 33.7 M€ porté en faveur du logement neuf ou des travaux sur des logements existants.

Le budget 2015 confirme l'ambition de Méduane Habitat de loger plus et mieux.  
27.7 M€ pour la construction - 4.1 M€ pour les réhabilitations - 1.9 M€ pour les rénovations

## Poursuite des engagements du projet d'entreprise " CAP 2016 "

- poursuite de la professionnalisation de l'entreprise ;
- réorganisation du personnel de proximité ;
- Gestion des Réclamations Clients.

## Amélioration des conditions de travail

Le projet d'un nouveau bâtiment pour la Direction de la Maintenance et du Patrimoine se poursuit avec un objectif de livraison fixé à 2016.

Cela concrétise la volonté d'améliorer les conditions de travail des salariés pour plus d'efficacité d'intervention.

Une première pierre est envisagée fin 2015.

## La démarche qualité

La qualité d'action de l'ensemble des directions permet de satisfaire et de fidéliser de nombreux clients-locataires.

La mise en place d'un Système de Management de la Qualité est engagée et sera achevée. En décembre 2015. Il vise à consolider le savoir-faire et la qualité des prestations fournies.

Cette démarche dynamique, portée par l'ensemble des salariés, permet d'améliorer en continue l'organisation et la qualité des services offerts. La pérennité de la société est ainsi garantie et sa reconnaissance auprès des clients-locataires et partenaires confortée.



## Ville de Mayenne : un développement hors Laval Agglomération

En 2015, Méduane Habitat va engager la construction d'un programme de 58 logements :

- 40 logements locatifs collectifs ;
- 11 logements en accession libre en 2 plots de petits collectifs ;
- 7 pavillons PSLA.

Ce projet d'aménagement durable, d'une zone de 10 000 m<sup>2</sup> permettra :

- d'assurer une diversité de la population ;
- de donner une identité des lieux et de valoriser le cadre de vie par l'aménagement de différentes ambiances paysagères ;
- de créer des logements économes en énergie, sains et confortables ;
- d'assurer la gestion de la ressource en eaux en aérien et notamment les eaux pluviales ;
- de repenser les accès, circulations, déplacements et transports ;
- de créer des parkings semi-souterrains afin d'effacer les voitures en cœur d'îlot et laisser la place à l'humain ;
- d'adapter des modes de déplacement doux ;
- d'assurer la gestion des déchets et l'aménagement de carrés partagés, de plantes aromatiques et compost collectif ;
- de mettre la biodiversité en valeur.

Ainsi, en réalisant cette opération d'aménagement et de construction, Méduane Habitat met son savoir-faire à la disposition du département de la Mayenne.





90  
ans  
1925 - 2015

et toujours plus d'ambition  
pour le logement

2014