



# 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

5

Des actions au bénéfice des locataires et du Territoire

**1<sup>ère</sup> 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 collège 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**



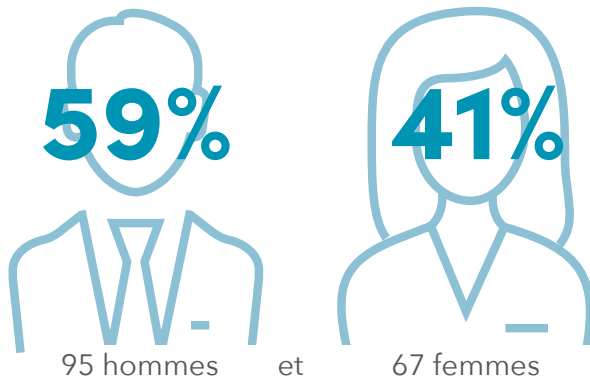
Laurent FOUBERT  
**PATRIMOINE  
ET PROJETS**



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

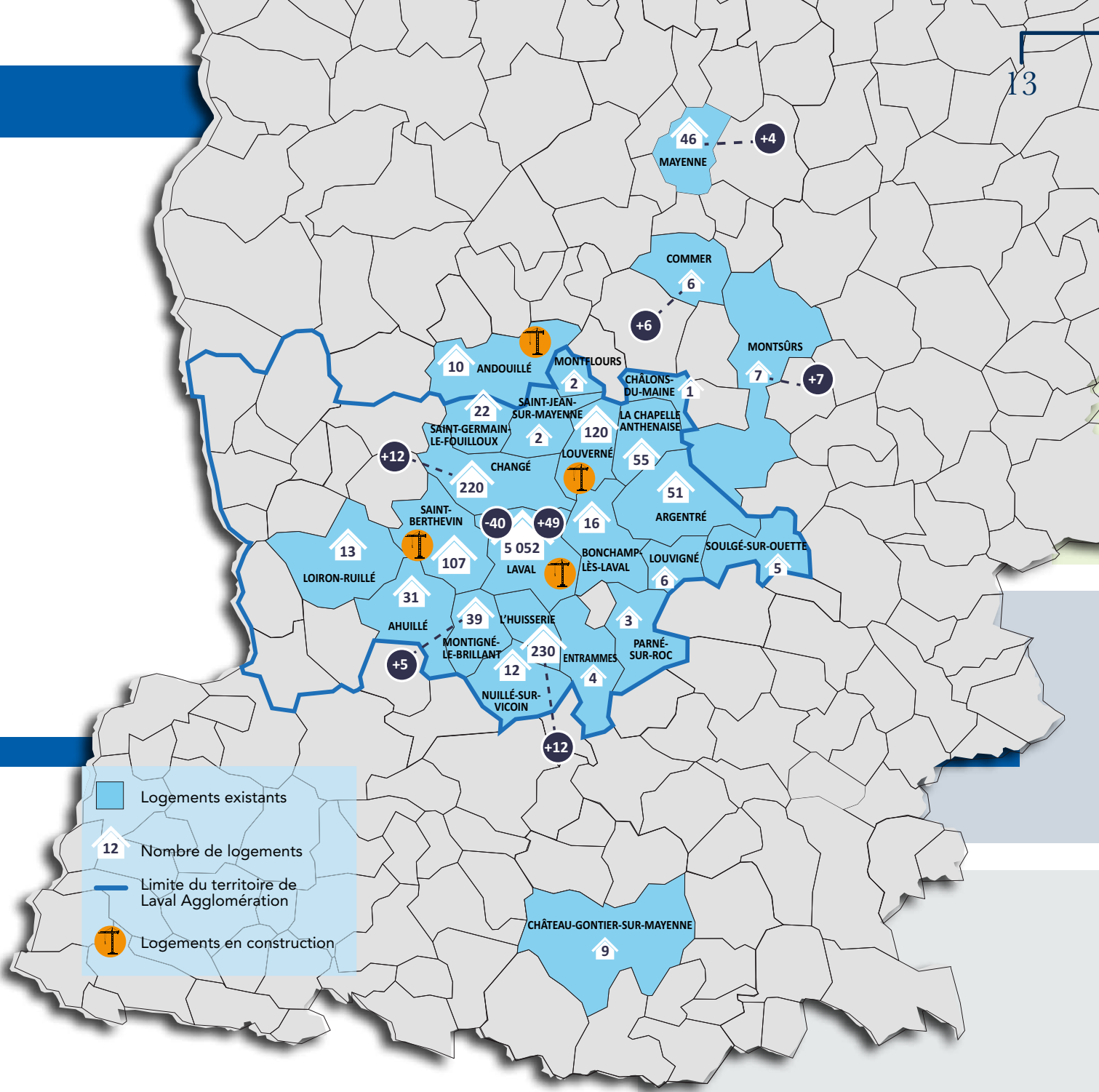
## L'IMPLANTATION DU PATRIMOINE

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.



- Logements existants
- Nombre de logements
- Limite du territoire de Laval Agglomération
- Logements en construction

# 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%.



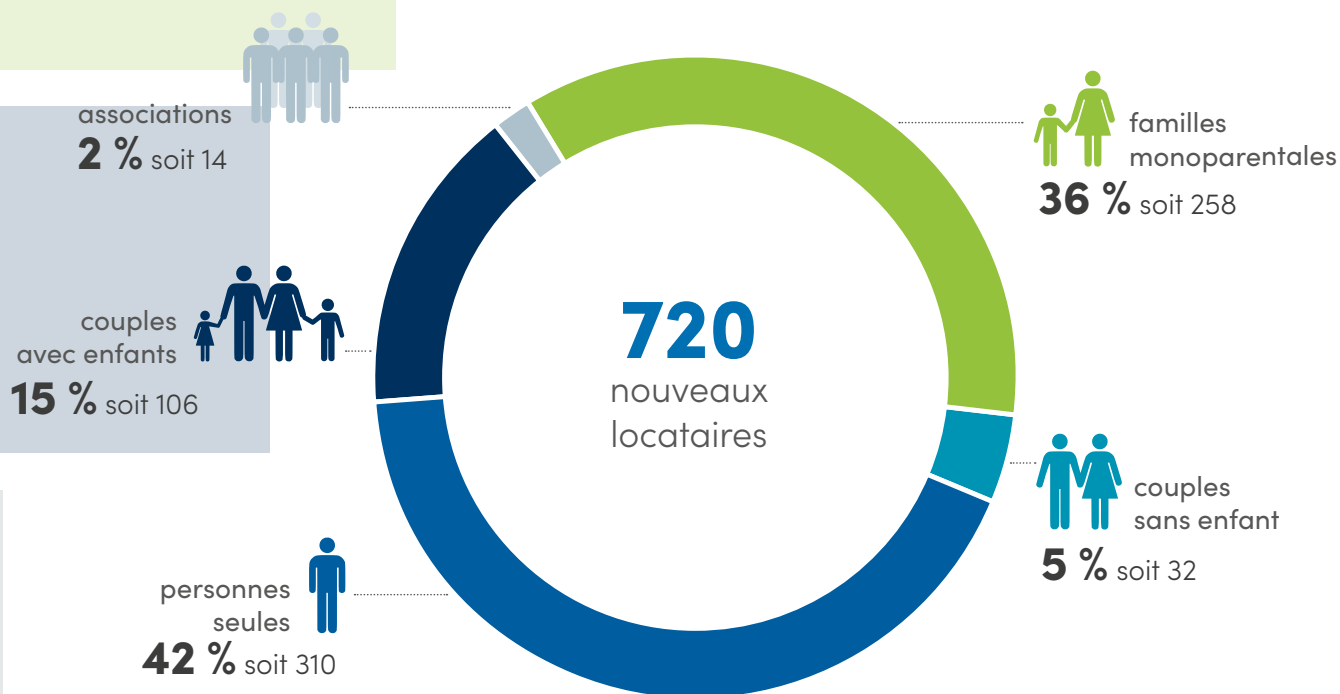
# QUI SONT LES NOUVEAUX LOCATAIRES



## 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.





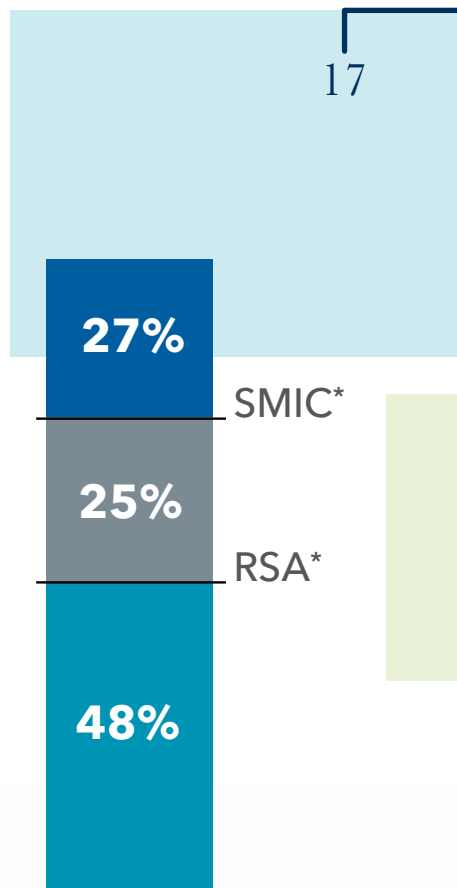
## LES RESSOURCES

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 reparties 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.

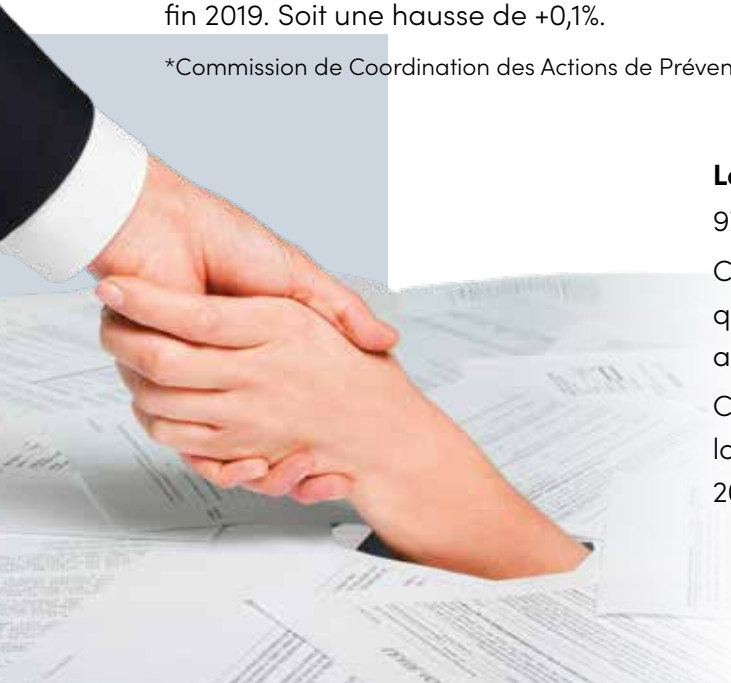
Ainsi, l'impayé locatif sur 3 mois est passé de 7,77% à fin 2018 à 8,37% à fin 2019, soit une hausse de +0,6%. Quant à l'impayé locatif à 12 mois glissants, il est passé de 1,94% à fin 2018 à 2,04% en fin 2019. Soit une hausse de +0,1%.

\*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.



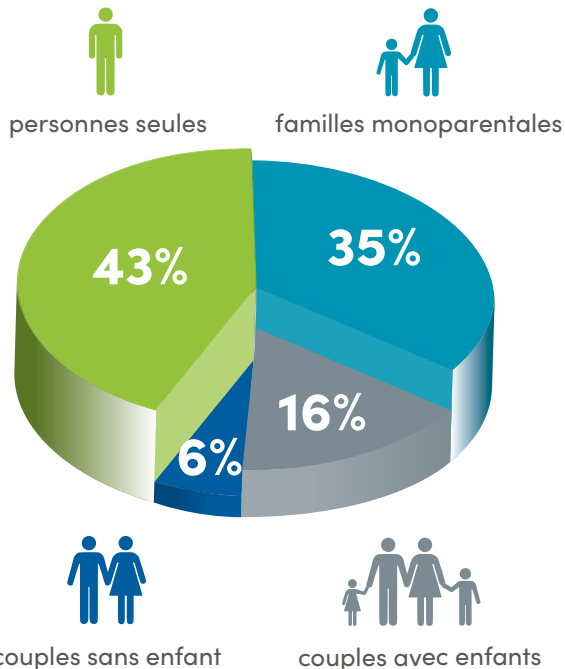
## QUI SONT LES LOCATAIRES ACCOMPAGNÉS ?

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



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

**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%

# 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



## ANDOUILLÉ

### Le Village des Aînés 2

15 pavillons

Architecte : Anthony MORIN

Livraison prévisionnelle : Novembre 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



### 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'HUISSIERIE

### 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

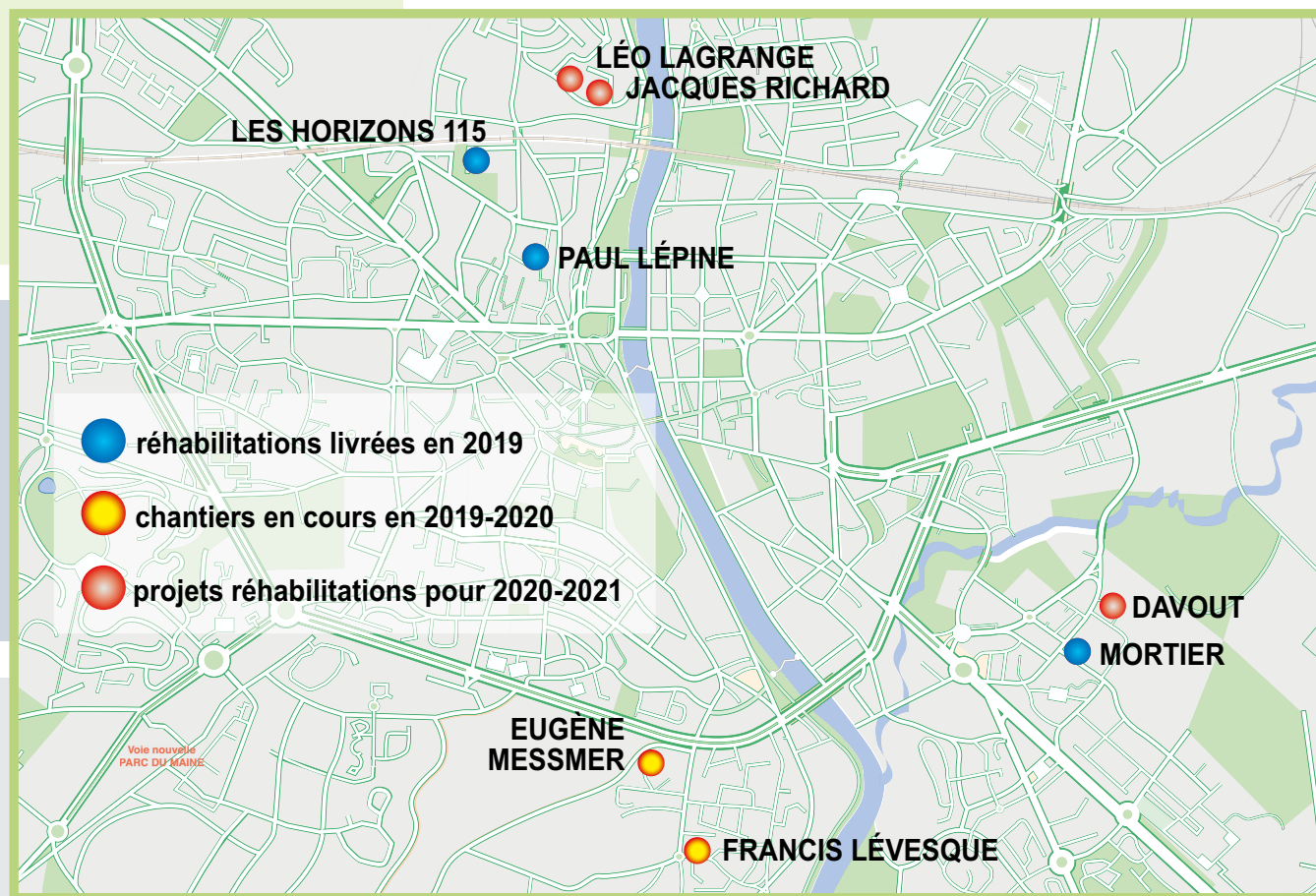
28 appartements + 1 salle commune

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*

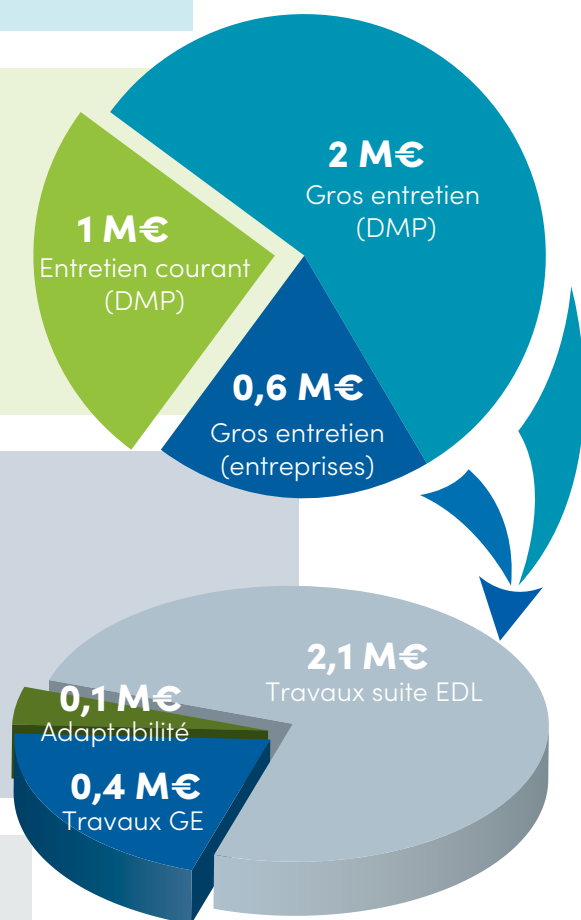


- 2 maisons de ville *avenue d'Angers*



# 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 :

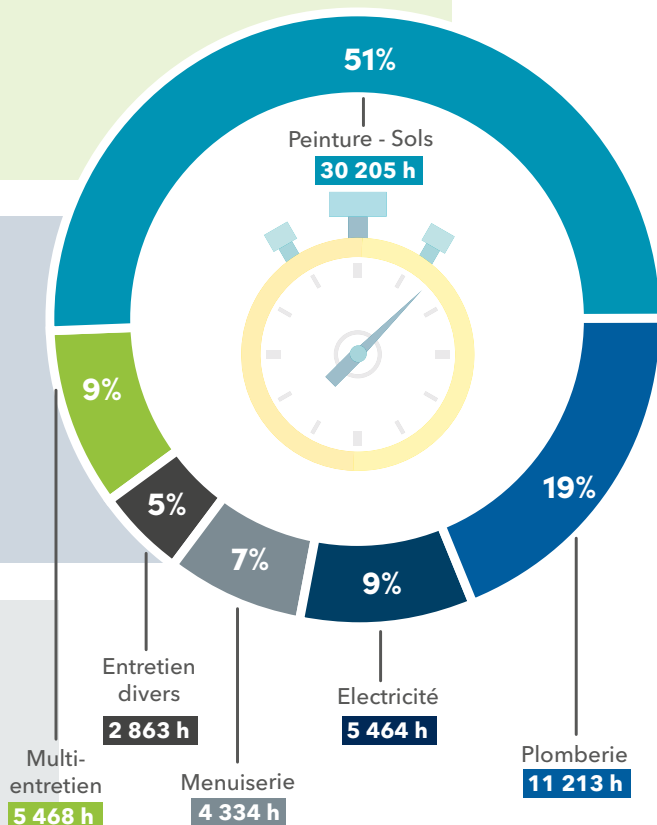
- travaux liés aux **états des lieux** 25%
- **entretien** périodique 11%
- **multi-entretien** 17%
- dépannages des **parties communes** 11%
- **dépannages** dans des logements 26%
- dépannages **chauffage** 9%

# L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

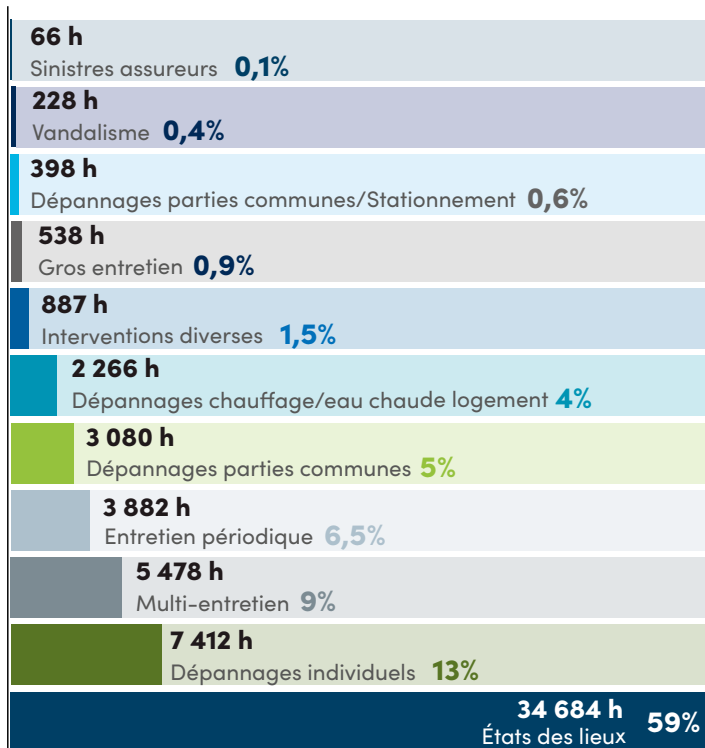
## L'ACTIVITÉ DE LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

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

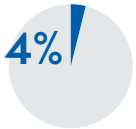


**Total général : 58 919 heures**

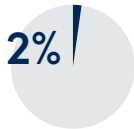


## NOMBRE D'HEURES SUITE AUX ÉTATS DES LIEUX

ELECTRICITÉ



1 419 heures

ENTRETIEN  
DIVERS

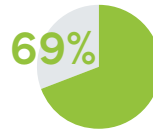
821 heures

MENUISERIE



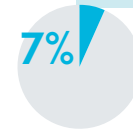
1 963 heures

PEINTURE



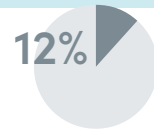
24 050 heures

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.

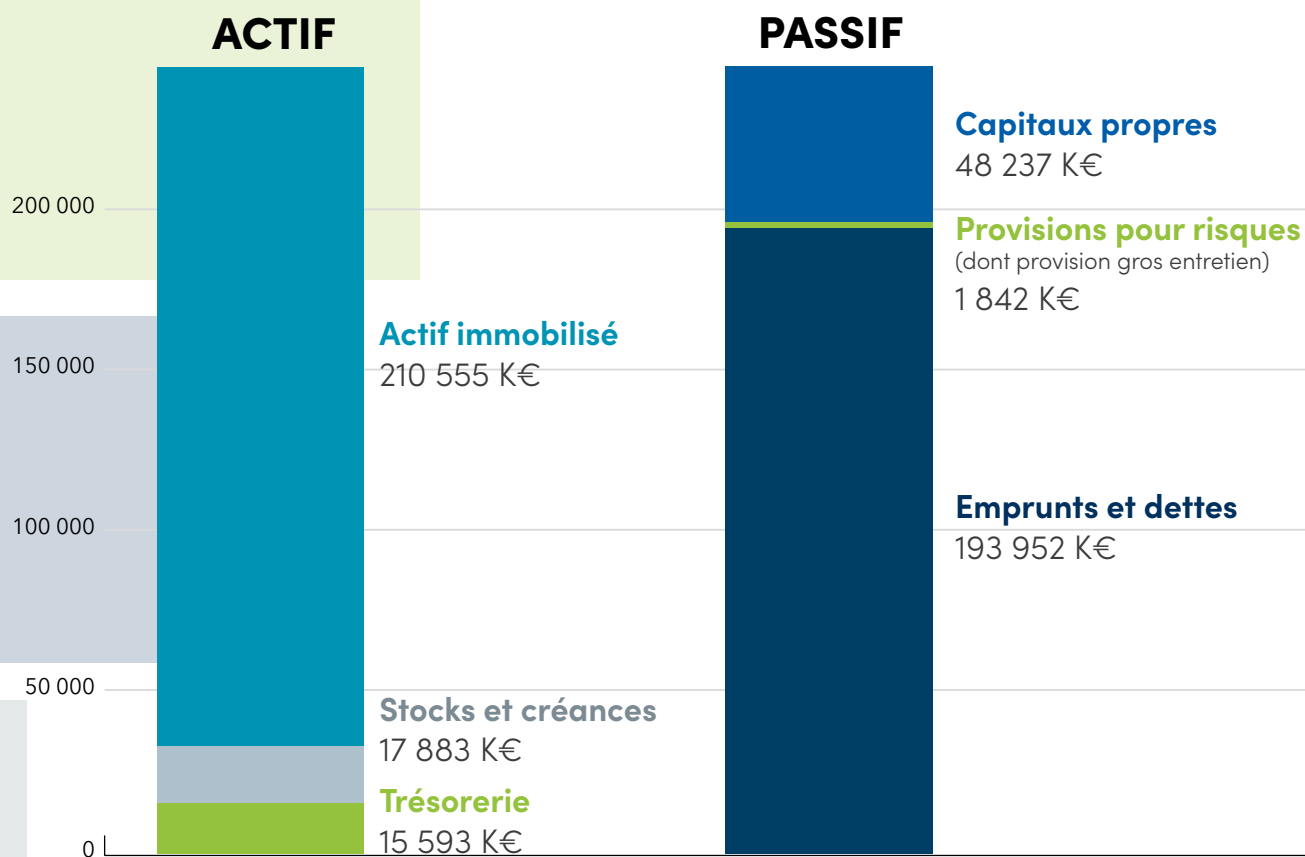
Taux de pénétration\* : 87%

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.



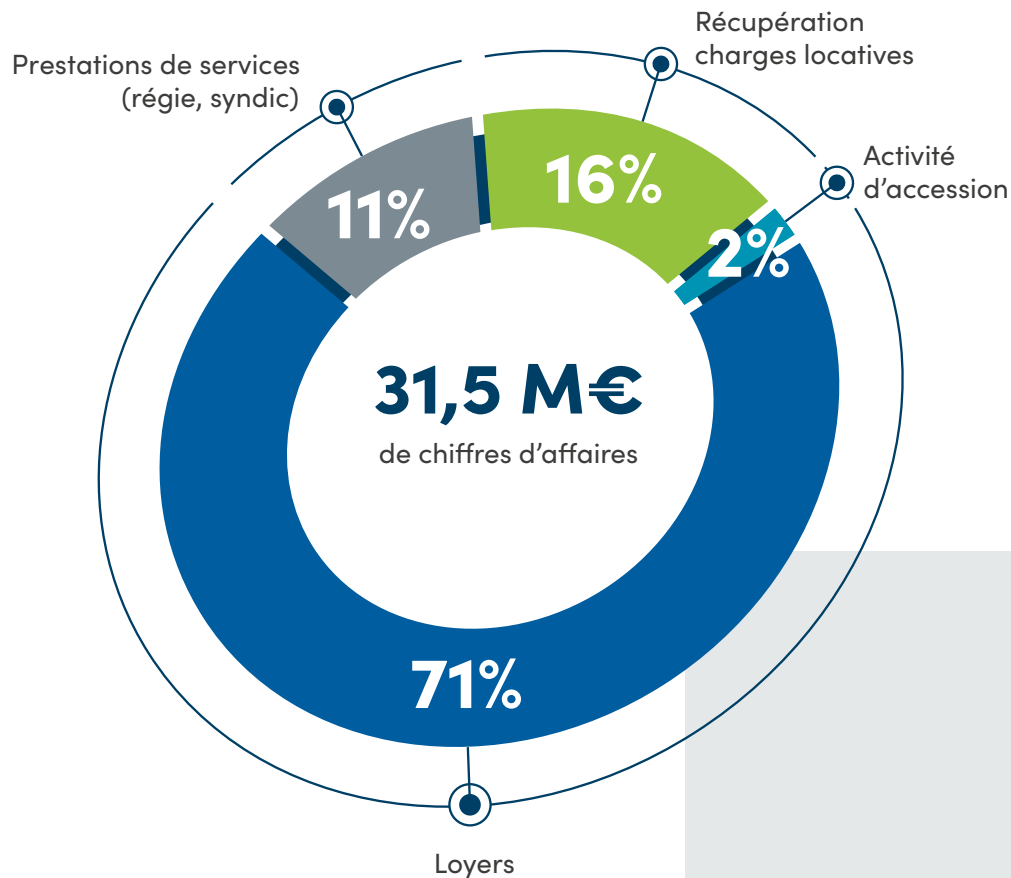
Le compte de résultat reflète les composantes principales de l'équilibre économique d'un organisme HLM : loyers, masse salariale, intérêts des emprunts, amortissement des constructions.

**567 K€**

d'auto financement net HLM

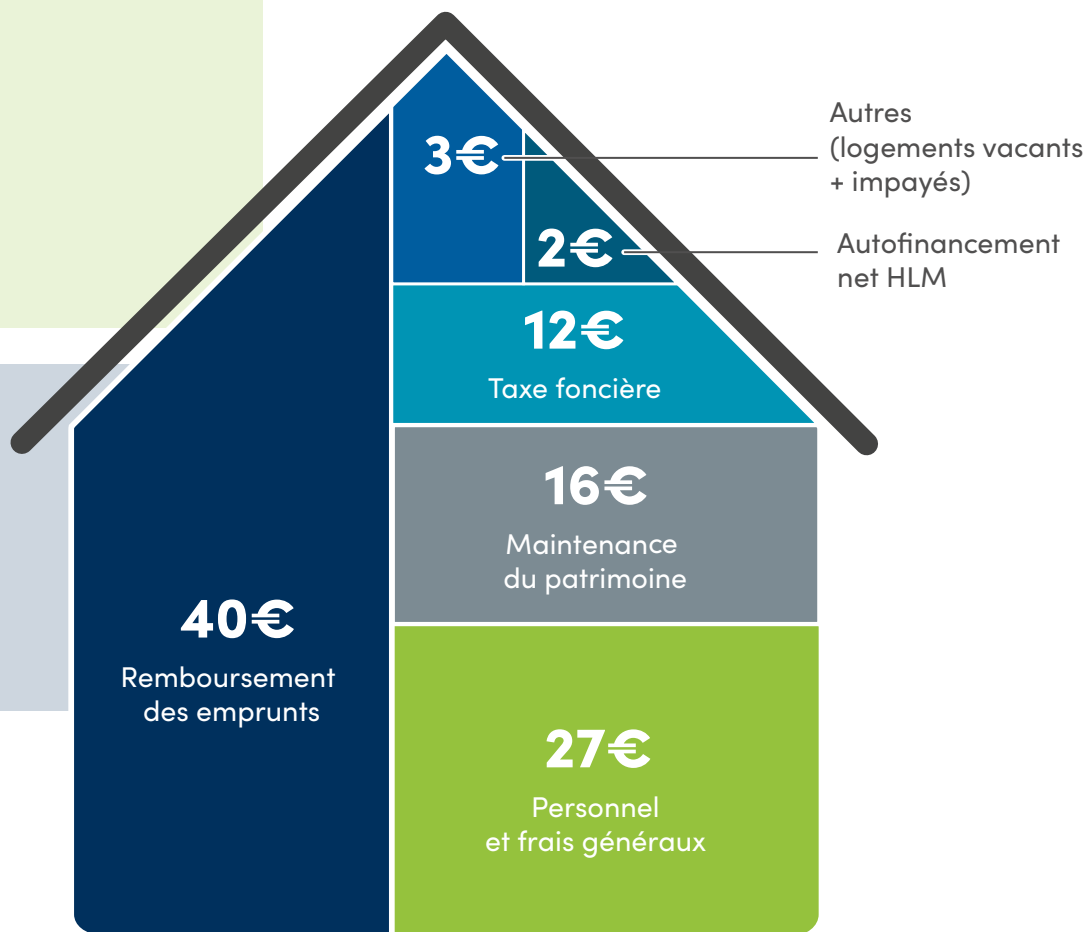
**6,8 M€**

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

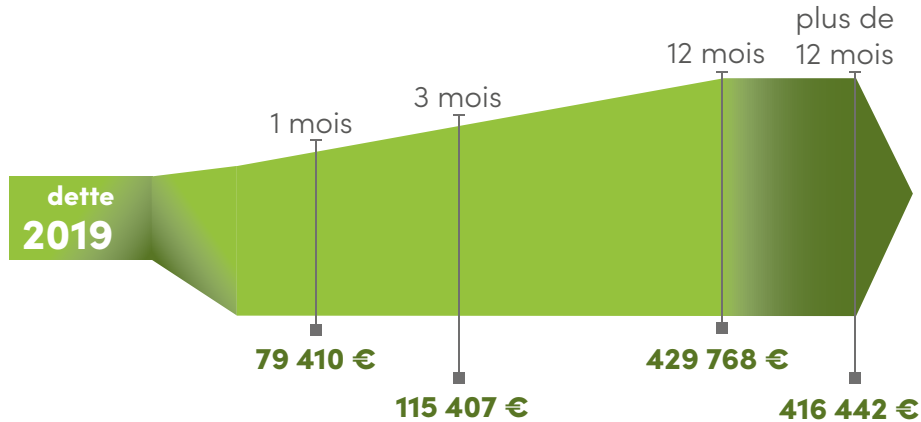


## QUE FINANCENT 100€ DE RECETTES ?

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

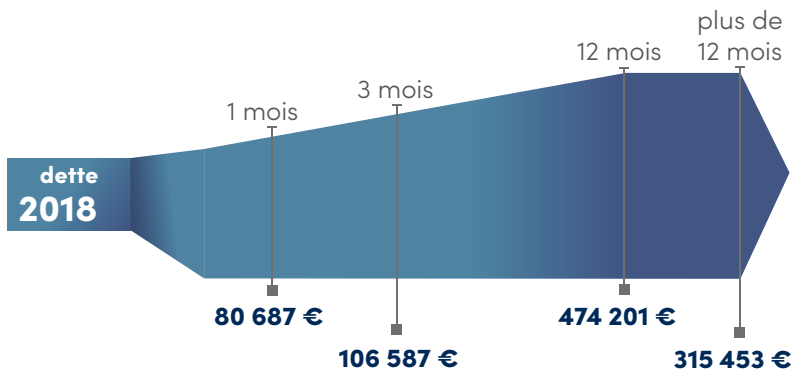


## LA DETTE DES LOCATAIRES PRÉSENTS



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
<b>LES DETTES DES LOCATAIRES (présents et partis) ≥ À 3 MOIS</b>			
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>			
<b>PERTES LIÉES À LA VACANCE ET AUX IMPAYÉS LOCATIFS</b>			
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>			
<b>L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE</b>			
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.





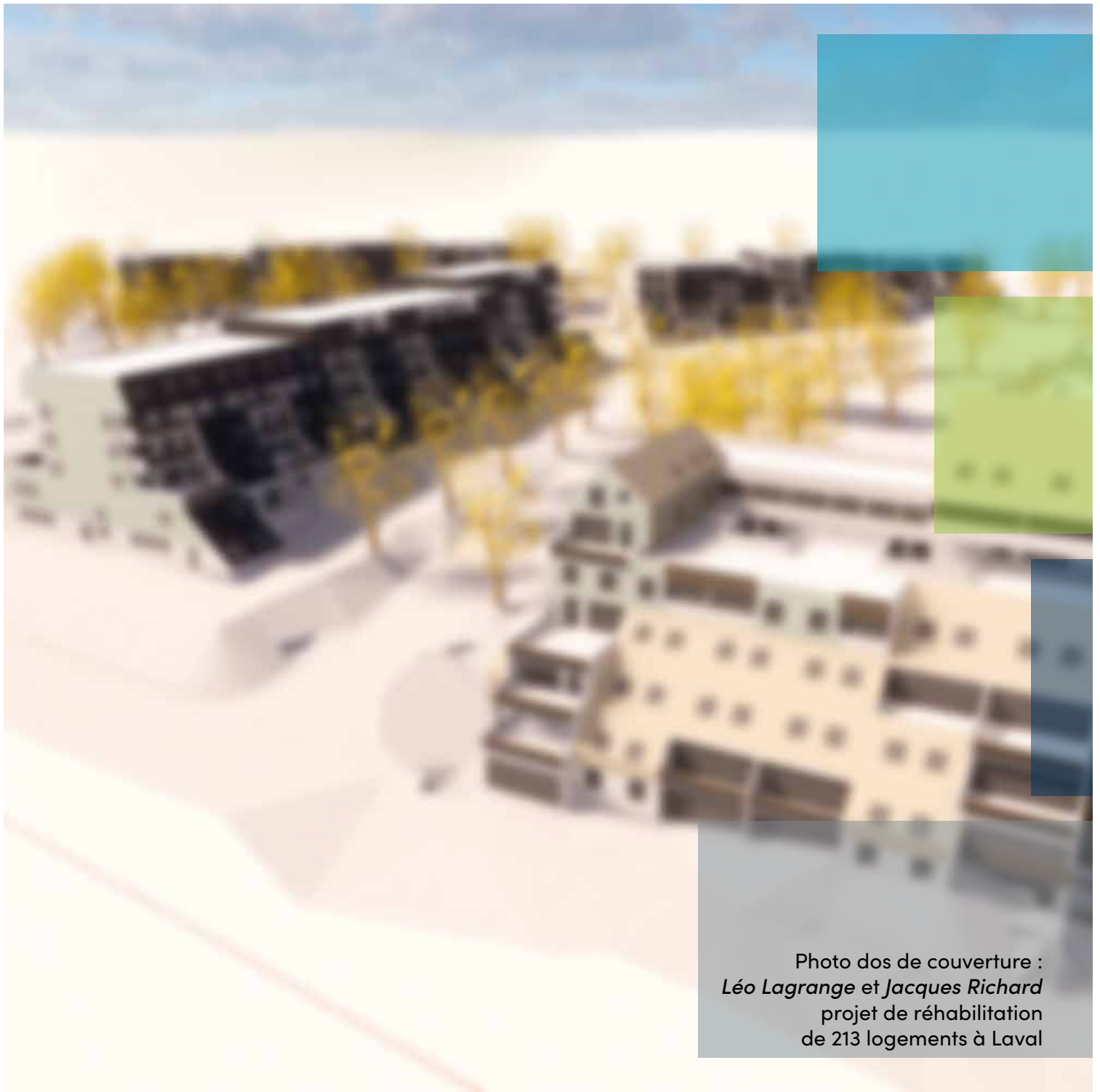
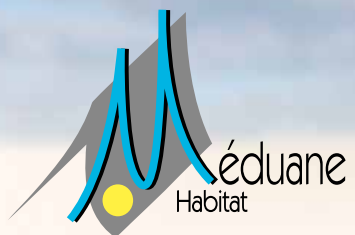


Photo dos de couverture :  
*Léo Lagrange et Jacques Richard*  
projet de réhabilitation  
de 213 logements à Laval



[www.meduane-habitat.fr](http://www.meduane-habitat.fr)

15 quai André Pinçon  
CS 60729  
53007 LAVAL  
Tél. 02 43 59 12 12  
[accueil@meduane-habitat.fr](mailto:accueil@meduane-habitat.fr)