

éduane  
Habitat



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



Photo de couverture :  
**La Coconnière**  
projet de réhabilitation  
de 119 logements + construction  
d'une nouvelle résidence  
de 15 logements à Laval.

Directeur de la publication : Patrice Morin  
Directeur de la rédaction : Dominique Duret  
Rédaction : Service communication  
Date de parution : juin 2021  
N° ISSN : ISSN 1637-4479  
Maquette, mise en page et impression : Imprimerie MADIOT

# Sommaire

ÉDITO	4
LES TEMPS FORTS 2020	5
LES MOYENS HUMAINS	8
LE PATRIMOINE 2020	10
L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS	12
QUI SONT LES NOUVEAUX LOCATAIRES ?	14
L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	16
LA GESTION LOCATIVE	20
LE DÉVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	22
LES RÉHABILITATIONS ET RÉSIDENTIALISATIONS	34
L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ	40
L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE	42
L'ANALYSE FINANCIÈRE	46
LA QUALITÉ DE SERVICE	51
LA COOPÉRATIVE L <sup>4</sup> h	52
LES PERSPECTIVES 2021	54



Le 31 juillet 2020, j'acceptais avec fierté et honneur la présidence de Méduane Habitat, cette belle entreprise qui porte depuis près d'un siècle les ambitions du logement social à Laval. Avec le conseil d'administration, nous orientons l'entreprise vers encore plus de mixité sociale. La satisfaction des locataires reste et restera notre priorité. Nous avons aussi à cœur de défendre des projets immobiliers cohérents avec les besoins du territoire.

Une des premières décisions que j'ai portée a été de permettre l'intégration de Méduane Habitat dans la société de coordination L<sup>4</sup>h. Cette structure fondée avec 3 autres entreprises renforce nos acquis tout en maintenant notre indépendance et notre autonomie. Ainsi, nous sommes plus forts pour affronter les défis auxquels font face les organismes Hlm dans un monde en perpétuel renouvellement.

Cette année 2020 a d'abord été marquée par la crise sanitaire qui a fortement perturbé nos activités, mais également mis en évidence la fragilité de nombre de nos locataires. Je tiens à saluer le travail de toutes les équipes, et plus particulièrement celles de la proximité (les gardiens, les conseillères sociales...) et des techniciens de la maintenance du patrimoine qui ont continué à assurer le lien social et les dépannages pendant les confinements successifs. Ces femmes et ces hommes qui remplissent des missions d'intérêt général et public se sont montrés essentiels pendant cette période d'isolement, de repli sur soi.

Merci à eux !

C'est dans cet esprit, qu'un nouveau poste de chargé de développement social et d'insertion a été créé. Il vient compléter les heures d'insertion réalisées sur les chantiers, mais également pour l'entretien et la propreté du patrimoine.

Grâce à une mise en place stricte et adaptée de protocoles sanitaires, les artisans ont continué à travailler. Ainsi, aucun de nos chantiers de réhabilitation ou de construction n'a été arrêté l'année dernière !

2020 a également été l'année de déploiement des labels Habitat Senior Services® et Quali'Hlm®, décernés en décembre 2019 et janvier 2020. Ils signalent la reconnaissance pour notre entreprise de la qualité de service et de l'accompagnement en faveur des personnes âgées.

Je tiens à remercier les membres du conseil d'administration pour la confiance qu'ils m'accordent. Je sais pouvoir compter sur l'équipe dirigeante et l'ensemble des collaborateurs de Méduane Habitat pour remplir sérieusement et avec efficacité les missions qui nous incombent pour les prochaines années.

Bien cordialement

# Les temps forts 2020

## Des actions au bénéfice des locataires et du territoire

La crise sanitaire n'a pas permis d'organiser beaucoup d'événements en 2020. Le lien et la proximité ont été maintenus aussi souvent que cela a été possible.



# Les temps forts 2020



1<sup>er</sup>  
octobre

**FORMATION**  
**Laval**  
**SÉCURITÉ ROUTIÈRE**



8  
octobre

**Le Village des Aînés 2**  
**Saint-Germain-le-Fouilloux**  
**PORTE OUVERTE**



8  
octobre

**Visite par le nouveau**  
**conseil d'administration**  
**Siège social et DMP**  
**RENCONTRE**



14  
octobre

**Floréal**  
**Saint-Berthevin**  
**SEMAINE DE L'EMPLOI/VISITE DE CHANTIER**



27  
octobre

**Le Phoenix**  
**Laval**  
**INAUGURATION**



18  
novembre

**VISITE DE CHANTIER**  
**Laval**  
**RÉHABILITATION D'AVOUT**



15  
décembre

**VIE DE L'ENTREPRISE**  
**Rennes**  
**LANCEMENT DE L'4h**



15  
décembre

**ACTION CITOYENNE**  
**Laval et patrimoine**  
**DISTRIBUTION DE**  
**PANIER GARNI**  
**POUR NOËL**

# Les moyens humains

## LE COMITÉ DE DIRECTION



*Dominique DURET*  
DIRECTION GENERALE

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

## 5 DIRECTIONS



*Véronique JAFFRÈS*  
AFFAIRES FINANCIÈRES  
ET MOYENS GÉNÉRAUX



*Ibrahima DIOP*  
GESTION LOCATIVE  
ET PROXIMITÉ



*Tony DAVID*  
MAINTENANCE  
DU PATRIMOINE



*Laurent FOUBERT*  
PATRIMOINE  
ET PROJETS

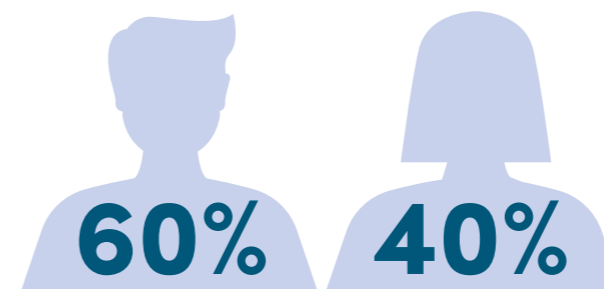


*Olivier DAVID*  
RESSOURCES HUMAINES  
ET JURIDIQUE

## LES EFFECTIFS

# 163\*

collaborateurs dont  
143 CDI et 20 CDD  
répartis dans 5 directions  
+1 mandataire.



97 hommes et 66 femmes

\* Chiffres au 31/12/2020

**44 ans** AGE MOYEN  
au-dessus de la moyenne nationale

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

**3** RECRUTEMENTS  
CDI à temps plein

**8** DEPARTS  
CDI

## 90/100 soit +8 points !

Il s'agit de l'index d'égalité Hommes/Femmes à Méduane Habitat publié en mars 2021 sur la base des éléments 2020. 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

# 91 106 €

C'est le montant des coûts pédagogiques en 2020 (77 615 € en 2019).

Cela représente **2 580 heures** de formation et un coût moyen des frais pédagogiques (hors déplacements, restauration...) de 239,75 € par personne formée.

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

- la sécurité
- les labels qualité
- le système d'information

# Le patrimoine 2020

LES CHIFFRES CLÉS AU 31/12/2020



Le siège social de Méduane Habitat.

**6 095** LOGEMENTS LOCATIFS  
DONT  
**4 792** LOGEMENTS COLLECTIFS  
**641** LOGEMENTS INDIVIDUELS  
**662** EQUIVALENTS-FOYERS  
**10 705** PERSONNES LOGEES  
**1** Lavallois sur 5 EST LOGE PAR MÉDUANE HABITAT  
**36 ans** AGE MOYEN DU PATRIMOINE

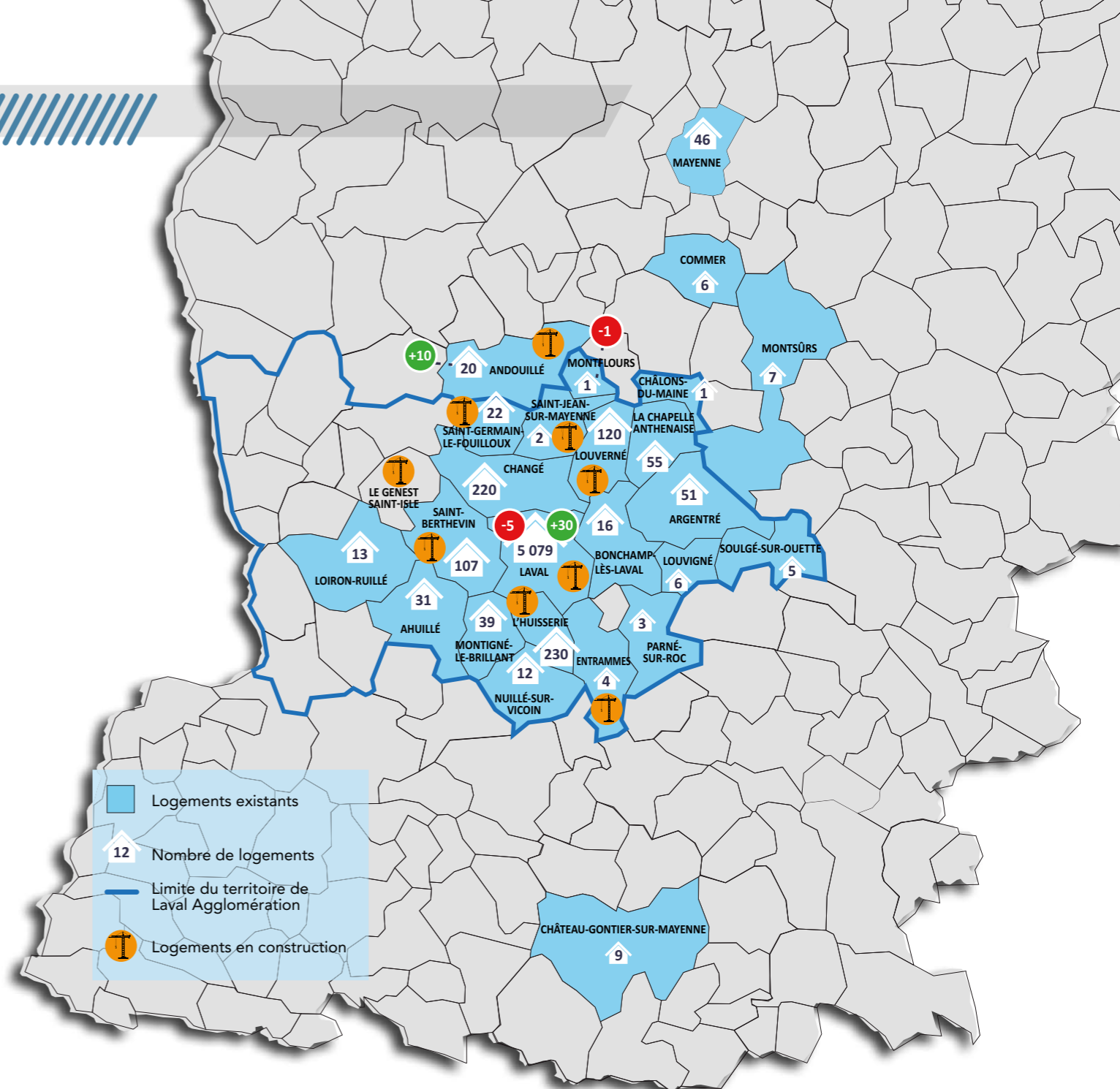
## L'IMPLANTATION DU PATRIMOINE

Peu de variations de patrimoine sont constatées en 2020, car beaucoup de livraisons sont prévues en 2021.

Laval a vu son patrimoine augmenter avec la livraison de 30 logements malgré la vente de 5 logements.

La baisse de patrimoine à Montfleurs s'explique par la vente d'un des deux pavillons existants.

À Andouillé, le Village des Aînés s'est agrandi avec la livraison de 10 nouveaux pavillons.



# L'attribution des logements



**-17%** de demandes locatives étudiées

En 2020, la CALEOL\* de Méduane Habitat a étudié **2 751** demandes de logement, contre 3 328 en 2019.

**1 643** propositions de logements  
(2 129 en 2019, soit +23%)



**650** (40%) ont été acceptées par le demandeur (34 % en 2019) ;



**972** (60%) ont été refusées ou n'ont pas fait l'objet d'une réponse par le demandeur (65 % en 2019).



**1%** des demandes de logements refusées par la CALEOL\*

La CALEOL a refusé d'émettre une proposition pour **19** demandes, contre 18 en 2019.



Sur les 972 refus aux propositions de logements de 2020, 28% sont liés à des non-réponses des candidats aux propositions qui leur ont été faites.



**11,02%** de rotation des logements

En 2019, le taux de rotation était de 12,64%. En 2020, il a baissé à 11,02%, alors que le patrimoine de Méduane Habitat a augmenté de 40 logements.

En parallèle, il faut également noter la baisse du nombre d'attributions de logements (650 attributions en 2020 contre 720 en 2019). Cela démontre une **fidélisation des locataires** de Méduane Habitat en place, qui sont moins nombreux à quitter leur logement. Une situation qui peut se justifier par la politique de maintenance et d'entretien du patrimoine.

\*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

**4,42 %** de vacance locative à fin 2020

(soit 237 logements)

À fin 2019, le taux de vacance locative était de 5,18% avec 277 logements.

En parallèle, le nombre de logements sur le patrimoine a augmenté de 30 unités. C'est donc une baisse de 0,76 point.

## VACANCE TECHNIQUE

**162 logements**, soit 3,02% (contre 173 logements, soit 3,23% en 2019), donc une baisse de 0,21 point.

## VACANCE COMMERCIALE

**75 logements**, soit 1,40% (contre 104 logements, soit 1,95% en 2019), donc baisse de 0,55 point.

**LA VACANCE STRUCTURELLE** (supérieure à 3 mois), s'établit à **110 logements**, soit 46% des logements vacants. Elle concernait 73 logements, soit 26% des vacants en 2019.

**LA VACANCE CONJONCTURELLE** (inférieure à 3 mois, liée à la rotation ordinaire) s'établit à **127 logements**, soit 54% des logements vacants. Elle concernait 204 logements, soit 74% des vacants en 2019.

**Constat** : La vacance conjoncturelle baisse mais la vacance structurelle augmente du fait de la vacance technique, mais également à l'immobilisation sur la durée de logements nécessitant de lourds travaux de remise en état.

## Perte financière

liée à la vacance locative en 2020 :  
**1 194 500 €**  
(contre 1 235 775 € en 2019).

**CONCLUSION** : en 2020, l'équipe des attributions de logements a absorbé 40 nouveaux logements neufs et 40 logements vacants. Ce sont donc 80 foyers supplémentaires pour le parc de Méduane Habitat. Ces bons chiffres de la vacance locative ne se reflètent pas forcément avec la perte financière qui reste stable.

# Qui sont les nouveaux locataires ?



## LE PROFIL

Comme en 2019, la tendance observée avec l'accroissement du nombre de personnes seules et de familles monoparentales se stabilise.

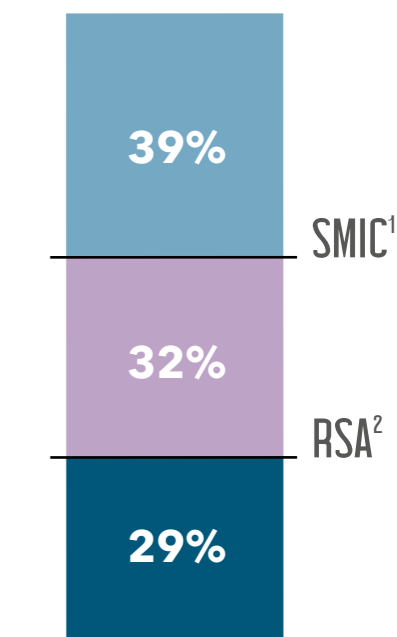
Ces deux catégories représentent maintenant 76% des nouveaux locataires en 2020, contre 78% l'année précédente.

## LES RESSOURCES

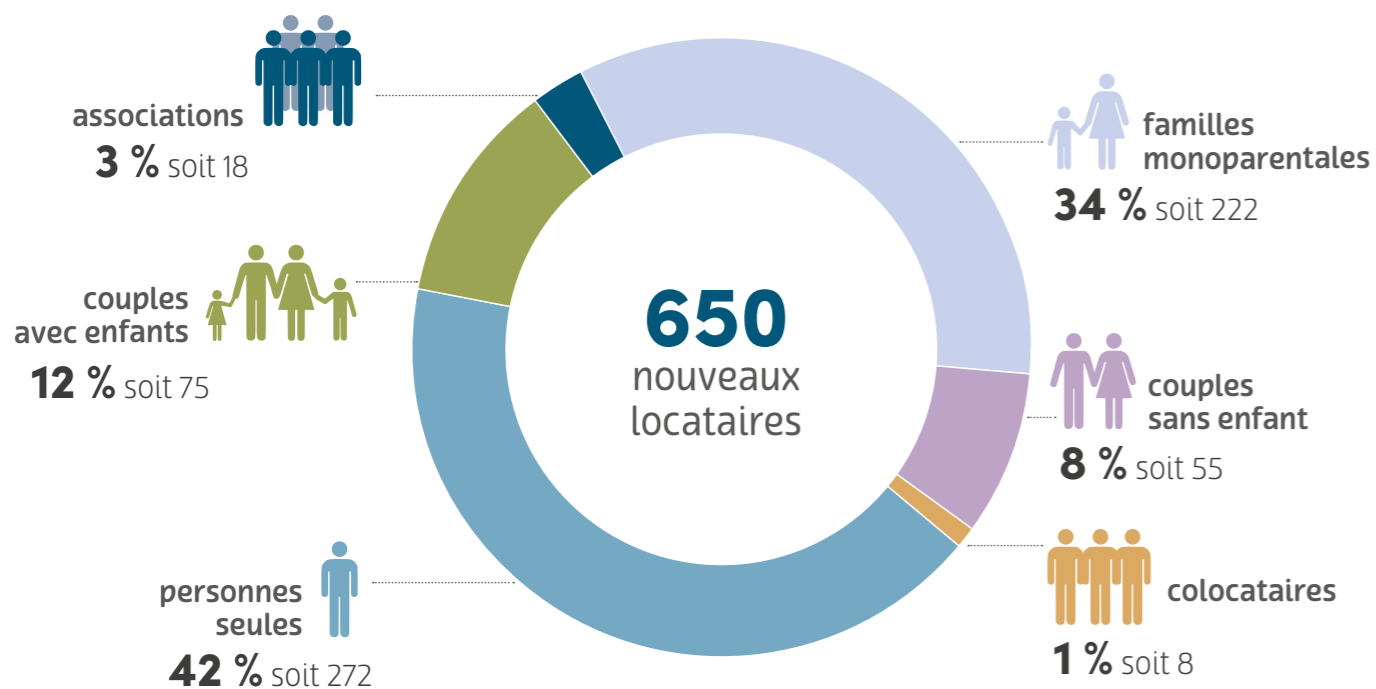
La tendance à la paupérisation des nouveaux locataires a connu un net recul en 2020. Cela s'explique par la mise en service de logements PLS\* qui participent à la mixité sociale sur les quartiers.

La part des nouveaux locataires avec des revenus inférieurs au SMIC est passée de 73% en 2019 à 61% en 2020.

PLS\* : Prêt Locatif Social



1-RSA : montant mensuel du RSA pour une personne seule et sans enfant en 2020 : 565,34 €  
 2-SMIC : montant mensuel brut du SMIC pour un temps plein en 2020 : 1 554,58 €

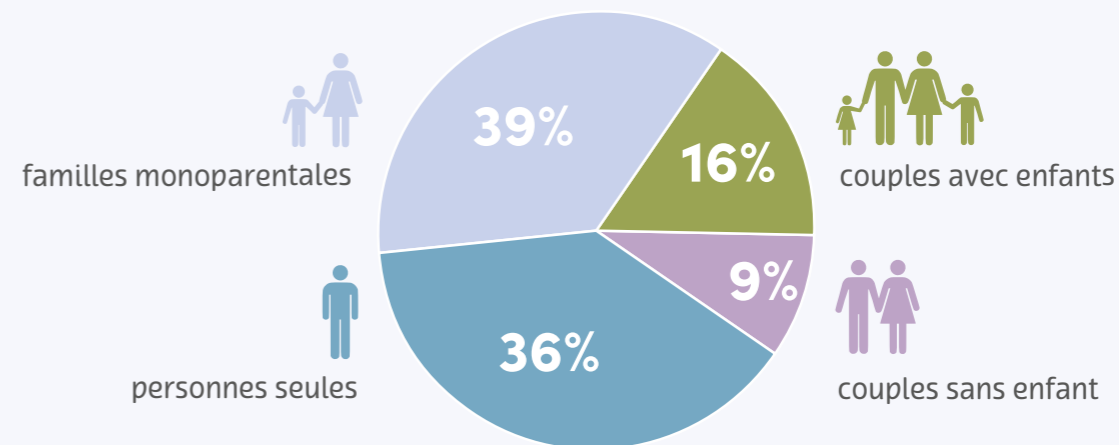




## QUI SONT LES LOCATAIRES ACCOMPAGNES ?

Après une forte hausse (+ 39%) en 2019, le nombre de locataires accompagnés est stabilisé à un niveau comparable à 2020 : **430**, par rapport à 2019 : 434.

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



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

## LES MOTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'accompagnement social pour les impayés de loyers est en légère hausse, passant de **43% en 2019 à 46% en 2020**.

MOTIF DE L'ACCOMPAGNEMENT	Pourcentage
Impayés de loyers	<b>46%</b>
Entretien du logement	<b>6%</b>
Aides administratives pour l'ouverture de droits sociaux	<b>15%</b>
Adaptation des logements au vieillissement et/ou au handicap (dont HSS)	<b>27%</b>
Surconsommation d'eau et maîtrise des charges locatives	<b>6%</b>
Accompagnement à l'appropriation du logement	<b>0%</b>
Relogement suite démolition ou réhabilitation du logement	<b>0%</b>

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



La dette des locataires et occupants présents est passée de 1 041 027 € en 2019 à **1 281 019 € en 2020** soit une hausse de **+23%**.

Cependant, 28% de la dette de 2020 est portée par 68 occupants sans droit ni titre (soit 1,25% des 5 437 locataires) pour un montant total de **356 614 €**.

Pour cette somme, une indemnisation de 105 984 € est prévue par l'État, à laquelle s'ajoute un rappel APL de 23 534 €.

Par conséquent, après indemnisation de l'État et le rappel APL, la dette des locataires occupants présents au 31 décembre 2020 est ramenée à **1 151 501 €**.

# L'accompagnement social

## L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ À LA CRISE SANITAIRE

305 personnes de plus de 65 ans ont été contactées pendant les deux premiers confinements pour s'assurer que ces locataires ne subissaient pas un isolement trop important.

À la suite de ces appels, 7 dossiers d'urgence ont été déposés.



## L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL AVEC LA LABELLISATION HSS®



10 nouveaux logements ont été labellisés HSS® en 2020, ce qui porte à 63 le nombre total.

10 000 € de travaux ont été investis pour permettre ces labellisations.



Le Village des Aînés 2 à Andouillé.

## L'ADAPTABILITÉ DES LOGEMENTS

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

5 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 »**

**29 ménages**

ont été accompagnés en 2020.

• **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.

• **Le Conseil Départemental de la Mayenne**



Collaboration avec les assistantes sociales et les conseillers énergie.

Subvention de 52 000 € dans le cadre du Plan May'Aînés pour l'adaptation des logements.

• **Espac'éco**



Nouvelles orientations : favoriser l'espace itinérant (le stand) à destination des habitants, mais également des professionnels.

# La gestion locative

## LA GESTION DE LA RÉCLAMATION TECHNIQUE

1 411 réclamations techniques ont été prises en charge en 2020 par le pôle technique.

**1 138** 81% traitées et clôturées

**252** 18% prises en charge en 2020 et encore en cours de traitement en 2021

**21** 1% sans suite (non fondées ou enregistrées pour mémoire mais n'empêche pas l'usage normal du logement)

On constate en 2020 une hausse de 11% des réclamations techniques (1 411 en 2020 contre 1 271 en 2019) ainsi qu'une amélioration du taux de traitement et clôture (81% en 2020 contre 78% en 2019).

## LA MÉDIATION SOCIALE

Cette activité a comptabilisé :

**1 765 appels** (problèmes de voisinage, dégradations, renseignements des services de médiation...) ont été réceptionnés dans le cadre de la médiation de jour (1 550 en 2019).

**690 appels** ont été réceptionnés dans le cadre de la médiation de nuit (644 en 2019).

**682 courriers** ont été adressés pour rappel du règlement intérieur (450 en 2019).

**295 interventions** à domicile en journée ont été effectuées (382 en 2019).

**71 convocations** ont été adressées (92 en 2019).

**34 plaintes** ont été déposées au commissariat ou à la gendarmerie (21 en 2019).

## LA GESTION DES SINISTRES

**22 sinistres** ont été pris en charge en 2020 par le pôle technique

**76%**  
16 traités et clôturés

**27%**  
6 pris en charge en 2020 et encore en cours de traitement en 2021

## 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.

En 2020, en raison de la crise sanitaire, aucune visite d'accueil n'a été réalisée pour les nouveaux locataires.

Deux structures partenaires d'insertion, AlterCité et AlterServices, interviennent également pour assurer l'entretien et la propreté des parties communes des résidences. Elles ont délégué l'équivalent de 11 salariés temps plein en insertion-emploi.



**2 650**  
HEURES

collecte papier-carton,  
encombrants,  
vidage logements  
et déménagements

**6 021**  
HEURES

espaces verts

**11 107**  
HEURES

ménage + conteneurs

# Le développement du patrimoine



## LES MISES EN SERVICE EN 2020

- 54 logements (dont 14 en vente)
- 5 locaux d'activité en vente

### ANDOUILLÉ

#### /// Le Village des Aînés 2 (1<sup>ère</sup> tranche)

10 pavillons pour personnes âgées

Anthony MORIN

Livraison : Novembre 2020



### LAVAL

#### /// La Phœnix

28 appartements + 2 maisons de ville

Architecte : AWGA

Livraison : Mars 2020



#### /// Le Parvis du Louvernay (Ilôt 1)

14 appartements en vente

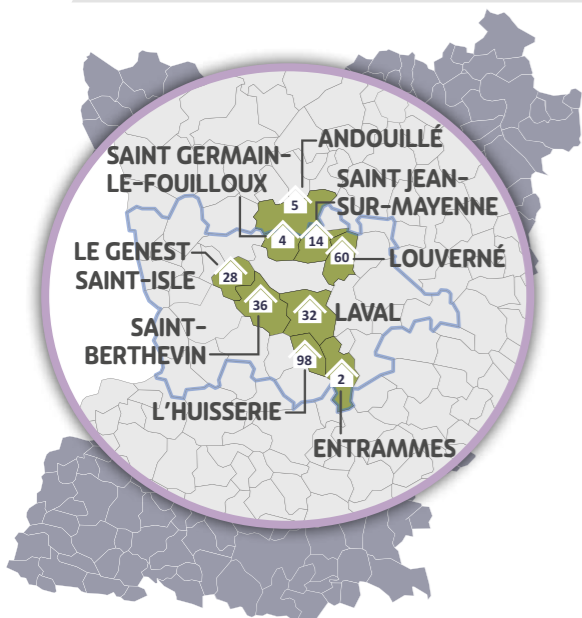
+ 5 cellules commerciales

Architecte : Kraft Architectes

Livraison : Décembre 2020



# Le développement du patrimoine



## LES PROGRAMMES EN CONSTRUCTION EN 2020

- 286 logements (dont 181 lancés en 2020)
- 6 cellules commerciales

Ces programmes étaient en chantier en 2020. Ils seront livrés en 2021 ou 2022.

### SAINT-BERTHEVIN

#### /// Résidence Floréal

36 appartements

Architecte : Agence Rhizome  
Livraison prévisionnelle : Mars et Juin 2021



### LAVAL

#### /// La Tuilerie

32 logements

Architecte : Romain LEBLANC  
Livraison prévisionnelle : Juin 2022



### SAINT GERMAIN-LE-FOUILLOUX

#### /// Le Moulin de Quifeu

4 pavillons

Architecte : A3 Architecture  
Livraison prévisionnelle : Décembre 2021



### ANDOUILLÉ

#### /// Le Village des Aînés 2 (2<sup>ème</sup> tranche)

5 pavillons

Architecte : Anthony MORIN  
Livraison : Juin 2021



### ENTRAMMES

#### /// Les Clos des Rochettes

2 pavillons

Architecte : DUHO Architecture  
Livraison : Septembre 2021



# Le développement du patrimoine

## LE GENEST SAINT-ISLE

### /// Les Côteaux du Plessis

28 logements

Architecte : Atelier K Architectes

Livraison prévisionnelle : Février 2022



## L'HUISSERIE

### /// Les Avaloirs

5 résidences – 68 appartements

Architecte : MAP Architectes

Livraison prévisionnelle : juillet 2022



## SAINT JEAN-SUR-MAYENNE

### /// La Résidence du Port

14 logements intermédiaires + 1 maison à réhabiliter

Architecte : Romain LEBLANC

Livraison prévisionnelle : Mars 2022



### /// Les Sources

18 appartements en vente + 12 appartements en location + 3 cellules commerciales

Architecte : IE Associés + Atelier K

Livraison prévisionnelle : Septembre 2022



# Le développement du patrimoine

## LOUVERNÉ

### /// Les Lobélies

8 logements intermédiaires

Architecte : Kraft Architectes

Livraison prévisionnelle : Mars 2022



### /// Le Parvis du Louvernay (Ilôt 1 et 2)

Restructuration du centre-ville

11 appartements en location

+ 15 appartements en vente

+ 3 pavillons en location

+ 3 cellules commerciales

Architecte : Kraft Architectes

Livraison : Janvier et juin 2021



## LOUVERNÉ

### /// Les Valérianes

2 pavillons en vente

Architecte : Kraft Architectes

Livraison prévisionnelle : Mars 2022



### /// La Charterie

16 logements intermédiaires

Architecte : Agence Rhizome

Livraison : Janvier 2021



# Le développement du patrimoine



## LES PROGRAMMES À L'ÉTUDE EN 2020

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...).

### MARTIGNÉ-SUR-MAYENNE

#### /// Fontaine Saint Georges

16 logements + 4 cellules commerciales  
Architecte : IE Associés



### LA BACONNIÈRE

#### /// La Mine

10 pavillons  
Architecte : Anthony MORIN



### MAYENNE

#### /// Résidence Marie Chemin

29 appartements + 1 salle commune  
Architecte : Agence Rhizome



### NUILLÉ-SUR-VICOIN

#### /// Les Ligonières

5 pavillons  
Architecte : Romain LEBLANC



### SAINT-BERTHEVIN

#### /// Les Orangers

34 appartements + 5 pavillons  
Architecte : Romain LEBLANC



### AHUILLÉ

#### /// Le Cépage

8 pavillons  
Architecte : Anthony MORIN





# Le développement du patrimoine

## LAVAL



/// Le Domaine des Hérons  
28 logements + 2 locaux d'activité  
Architecte : MAP Architectes



/// Résidence Chanzy  
15 logements  
Architecte : Latitude Architectes

## LOUVERNÉ

/// Le Parvis du Louvernay (Îlot 3)  
Réhabilitation de 2 maisons de ville pour créer 5 appartements  
Architecte : Kraft Architectes



/// Suzanne Lenglen  
13 logements intermédiaires  
Architecte : CF Architecture



/// Les Vallons  
16 logements intermédiaires + 1 micro-crèche  
Architecte : Agence Rhizome

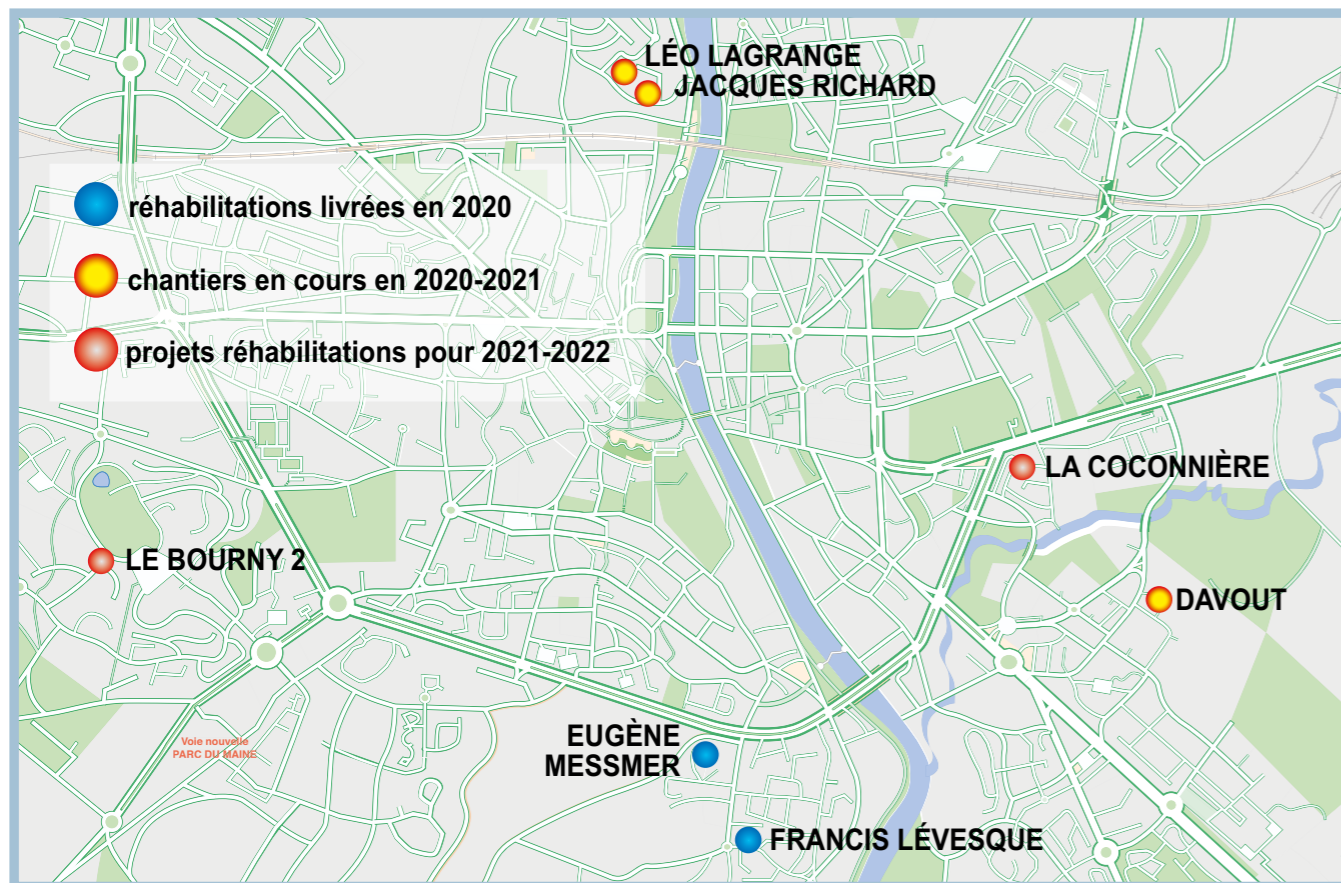


# Les réhabilitations et résidentialisations

En 2020, 2 programmes (Eugène Messmer et Francis Lévesque) dans le quartier d'Avesnières (soit 154 logements) ont été livrés et réhabilités.

En 2021, les travaux se poursuivent pour les résidences Léo Lagrange (159 logements) et Jacques Richard (54 logements) dans le quartier d'Hilard et pour les résidences Davout sur le secteur de l'ANRU 2.

Deux autres réhabilitations sont annoncées : La Coconnière (119 logements) et Le Bourny 2 (25 logements).



## LES RÉHABILITATIONS LIVRÉES EN 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

Maitrise d'oeuvre : Agence Rhizome



# Les réhabilitations et résidentialisations

## LES CHANTIERS EN COURS 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'oeuvre : AWGA*

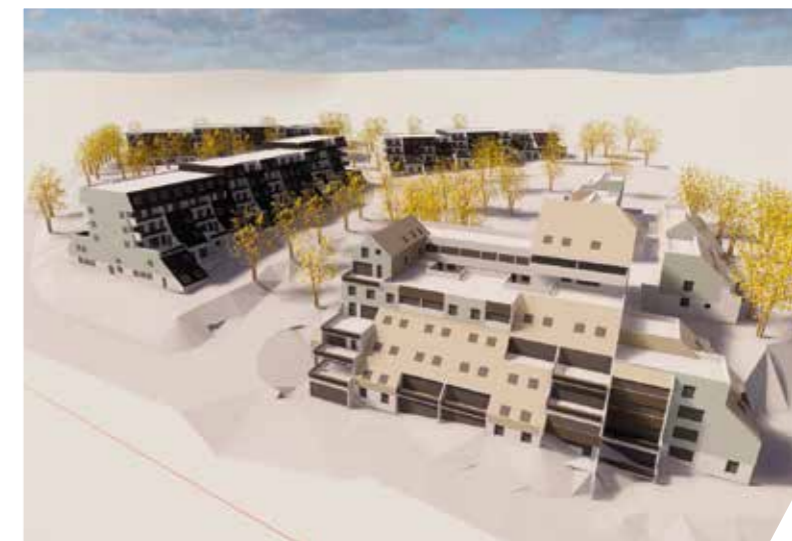


### /// Léo Lagrange + Jacques Richard

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'oeuvre : Agence Rhizome*



# Les réhabilitations et résidentialisations

## LES PROJETS DE RÉHABILITATIONS AVEC DÉMARRAGE EN 2021

### /// La Coconnière

119 logements

- Résidentialisation : Réorganisation des espaces de stationnements et des accès aux bâtiments
- Sécurisation des accès et des espaces extérieurs
- Création de parkings souterrains\*
- Création d'ascenseur pour desservir tous les étages\*
- Création de balcons
- Embellissement des façades
- Création de hall d'entrée de qualité et hausse des prestations et remplacement des portiers
- Embellissement des paliers des étages
- Modernisation électrique dans les espaces communs
- Réaménagement paysagé avec création d'un parc urbain
- Construction de 14 nouveaux logements en surélévation\*
- Création d'une faille au milieu du bâtiment pour faciliter les traversées piétonnes\*

Maitrise d'oeuvre : Groupement Eiffage



\* uniquement sur bâtiment A

### /// Le Bourny 2

25 logements

- Résidentialisation : réaménagement des espaces extérieurs
- Accessibilité PMR des entrées à l'avant et à l'arrière du bâtiment
- Accessibilité PMR à tous les étages depuis le sous-sol
- Création de jardins privatifs en rez-de-chaussée
- Rénovation énergétique (passer d'un DPE en E avant travaux à un DPE en C après travaux)
- Isolation par l'extérieur
- Changement des volets PVC
- Toiture et bardage
- Fenêtres de toit
- Réfection des façades
- Réfection complète des halls + interphonie + embellissement des communs
- Changement de l'ascenseur d'origine
- Remplacement des équipements sanitaires
- Remplacement des convecteurs

Maitrise d'oeuvre : Agence Rhizome



# L'accession à la propriété

En 2020, Méduane Habitat a vendu 16 logements pour un montant total de 2,2 M €.

## LOGEMENTS NEUFS VENDUS



- 8 appartements résidence  
du *Le Parvis du Louvernay* à Louverné

- 1 appartement *résidence Mazarine*  
à Mayenne



## LOGEMENTS ANCIENS VENDUS



- 3 maisons de ville *Les Hameaux de Grenoux*  
à Laval



- 1 pavillon *Henri Boucrel* à Laval



- 1 pavillon *Le Clos Saint Martin*  
à Montflours



- 1 maison de ville *Adjudant Deslandes*  
à Laval

# L'entretien du patrimoine

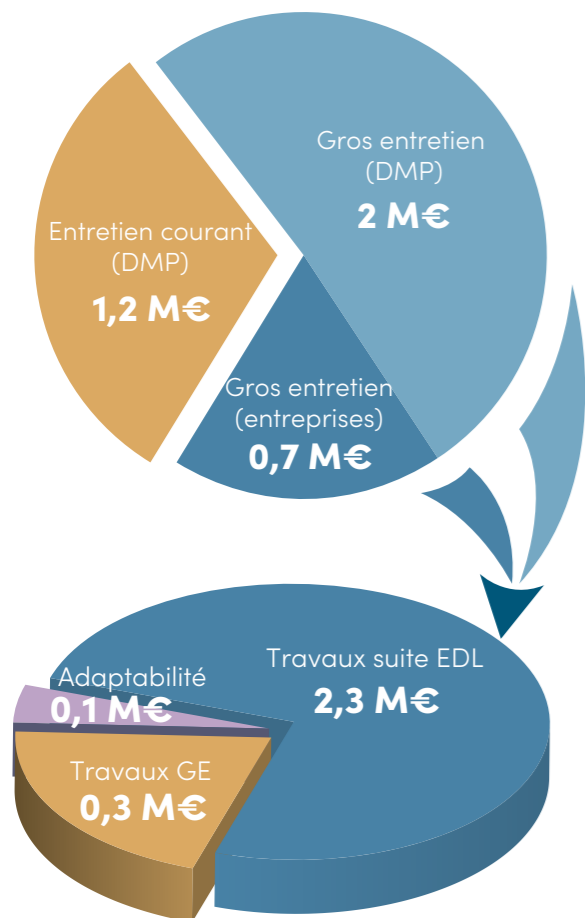
En 2020, Méduane Habitat a continué à investir massivement en faveur de l'entretien du patrimoine.

= **3,9 M€** investis pour la pérennité et l'attractivité du patrimoine



= **2,7 M€** en gros entretien et grosses réparations (dont 2 M€ par la DMP\*)

\*DPM : Direction de la Maintenance du Patrimoine



## LA RECLAMATION TECHNIQUE A LA DMP\*

**16 540** appels reçus

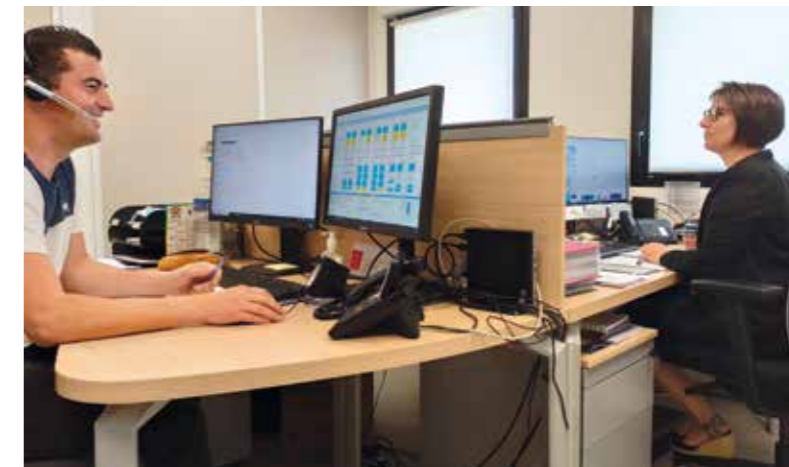
(-4% par rapport à 2019)

**12 034** appels traités

(-0,3% par rapport à 2019)

**11 119** appels sortants

(+71% par rapport à 2019)



**15 268** interventions

(-21% par rapport à 2019), dont :

- travaux liés aux **états des lieux** 22%
- **entretien** périodique 7,5%
- **multi-entretien** 10,5%
- dépannages des **parties communes** 13%
- **dépannages** dans des logements 31%
- dépannages **chauffage et eau chaude sanitaire** 11,5%
- autres interventions 4,5%

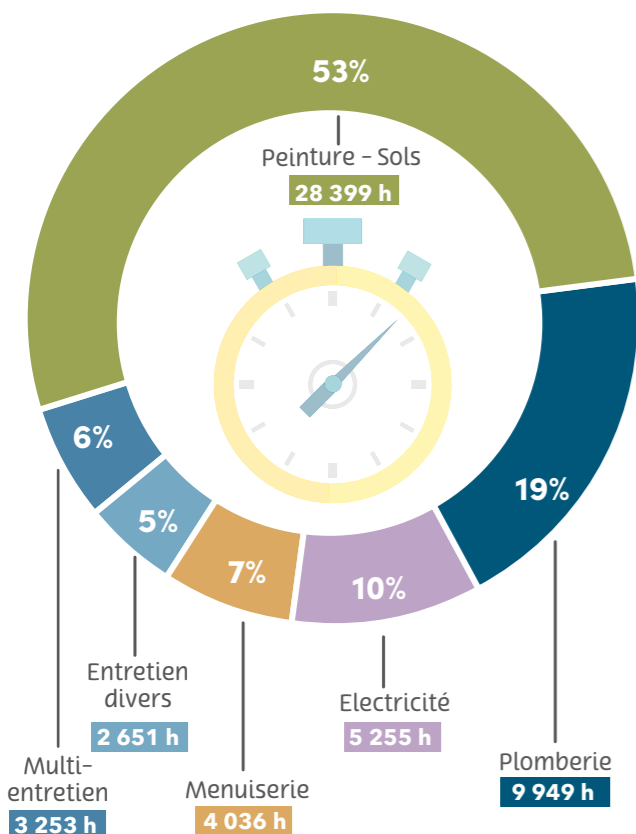


# L'entretien du patrimoine

## L'ACTIVITÉ DE LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

Avec **53 543 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

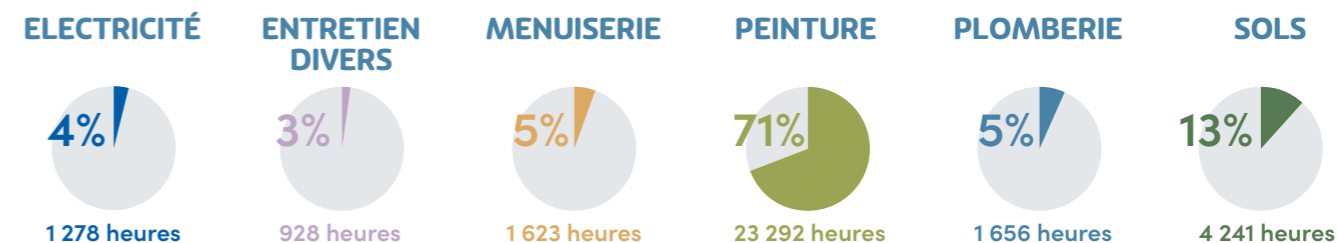


### NOMBRE D'HEURES PAR NATURE

39 h	Sinistres assureurs	0,1%
140 h	Vandalisme	0,3%
518 h	Gros entretien	1%
798 h	Interventions diverses	1,5%
2 413 h	Dépannages chauffage/eau chaude logement	4,5%
3 418 h	Dépannages parties communes	6,4%
2 783 h	Entretien périodique	5,2%
3 277 h	Multi-entretien	6,1%
7 141 h	Dépannages individuels	13,3%
<b>33 017 h</b>	<b>États des lieux</b>	<b>61,7%</b>

**Total général : 53 543 heures**

## NOMBRE D'HEURES SUITE AUX ÉTATS DES LIEUX



## 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 et la maîtrise des charges financières pour les résidents.

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 2020, **1 761 logements** (1 920 en 2019) ont bénéficié de la visite préventive (biennale) pour le multi-entretien. Cela représente **3 277 heures** effectuées dans ce cadre pour la maintenance préventive et corrective.

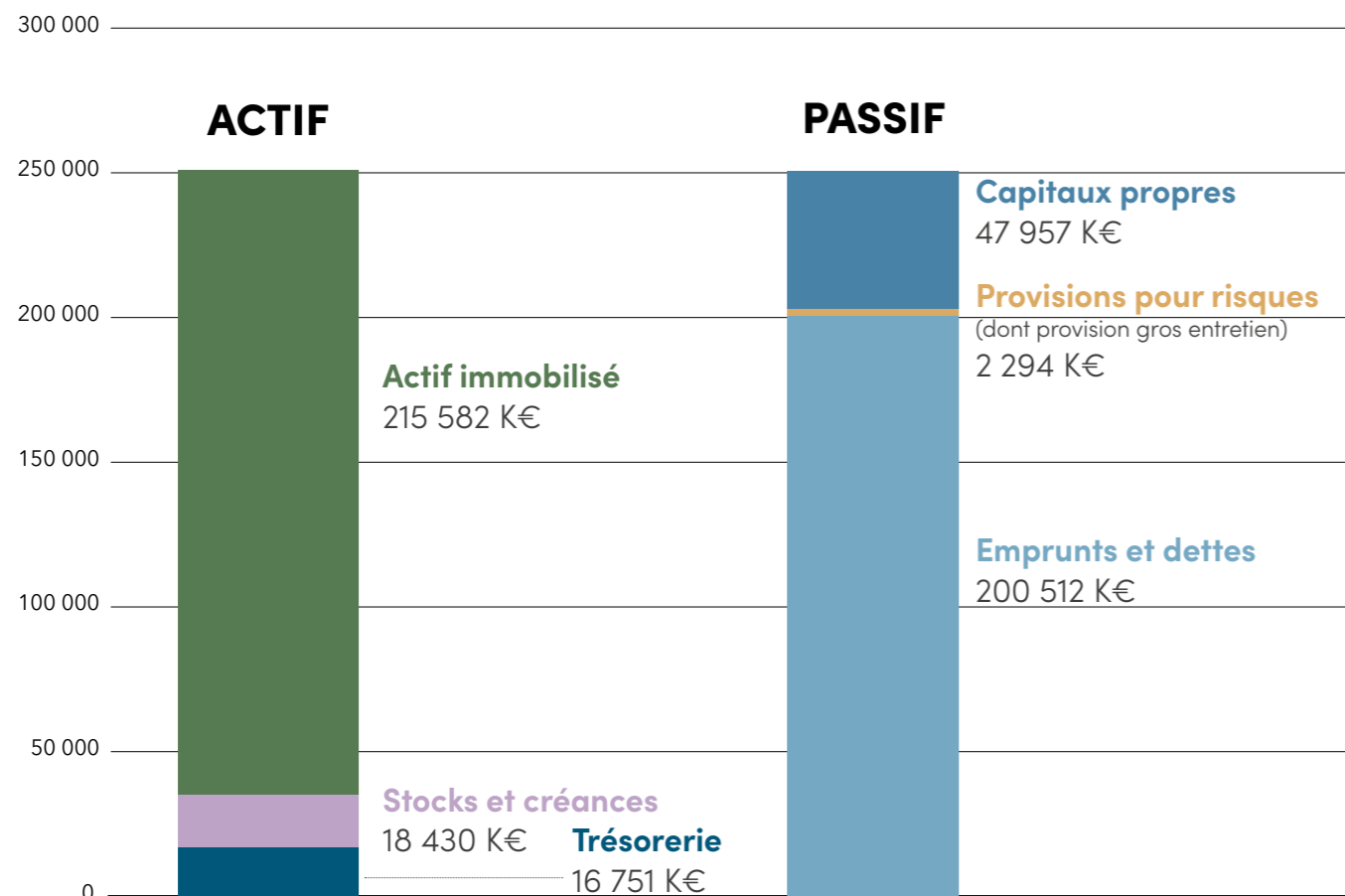
Taux de pénétration\* : 71%

Taux de satisfaction : 95%

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

# L'analyse financière

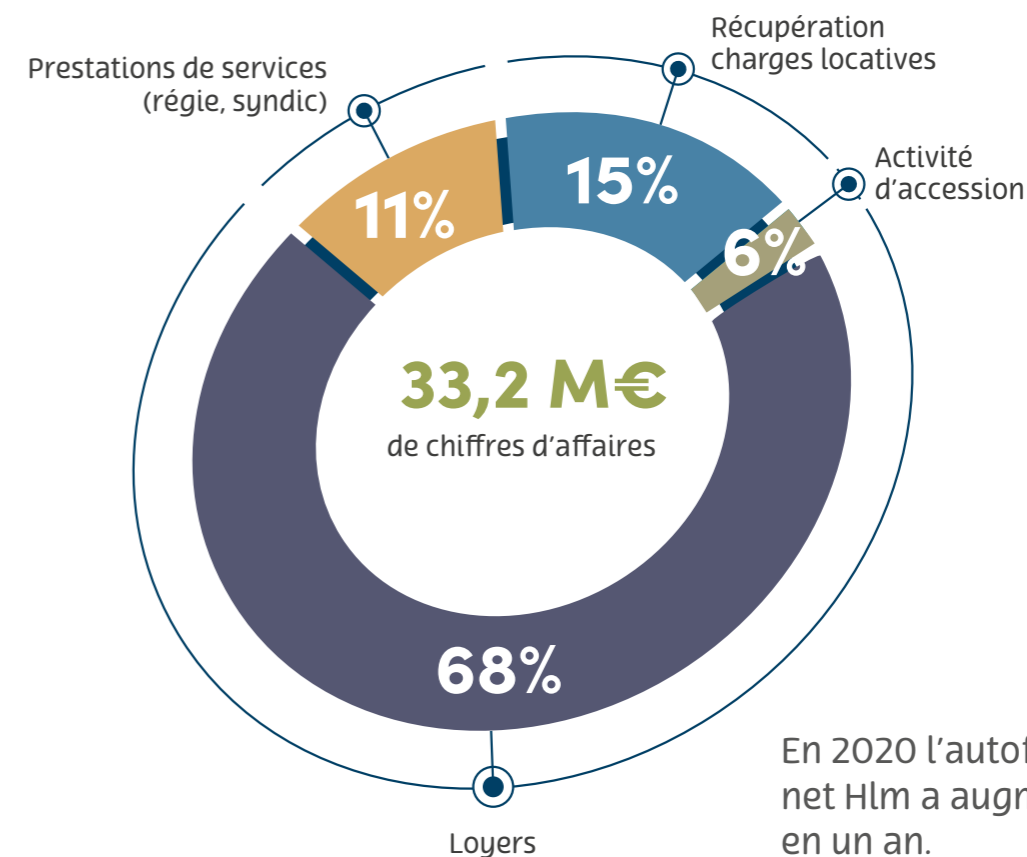
Une gestion saine, des indicateurs clairs, les comptes de Méduane Habitat sont analysés sans complaisance dans un souci de veille et de vigilance.



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.

**3,5 M€**  
d'auto financement net HLM

**9,8 M€**  
de capacité d'autofinancement  
(PCG) avant le remboursement du capital



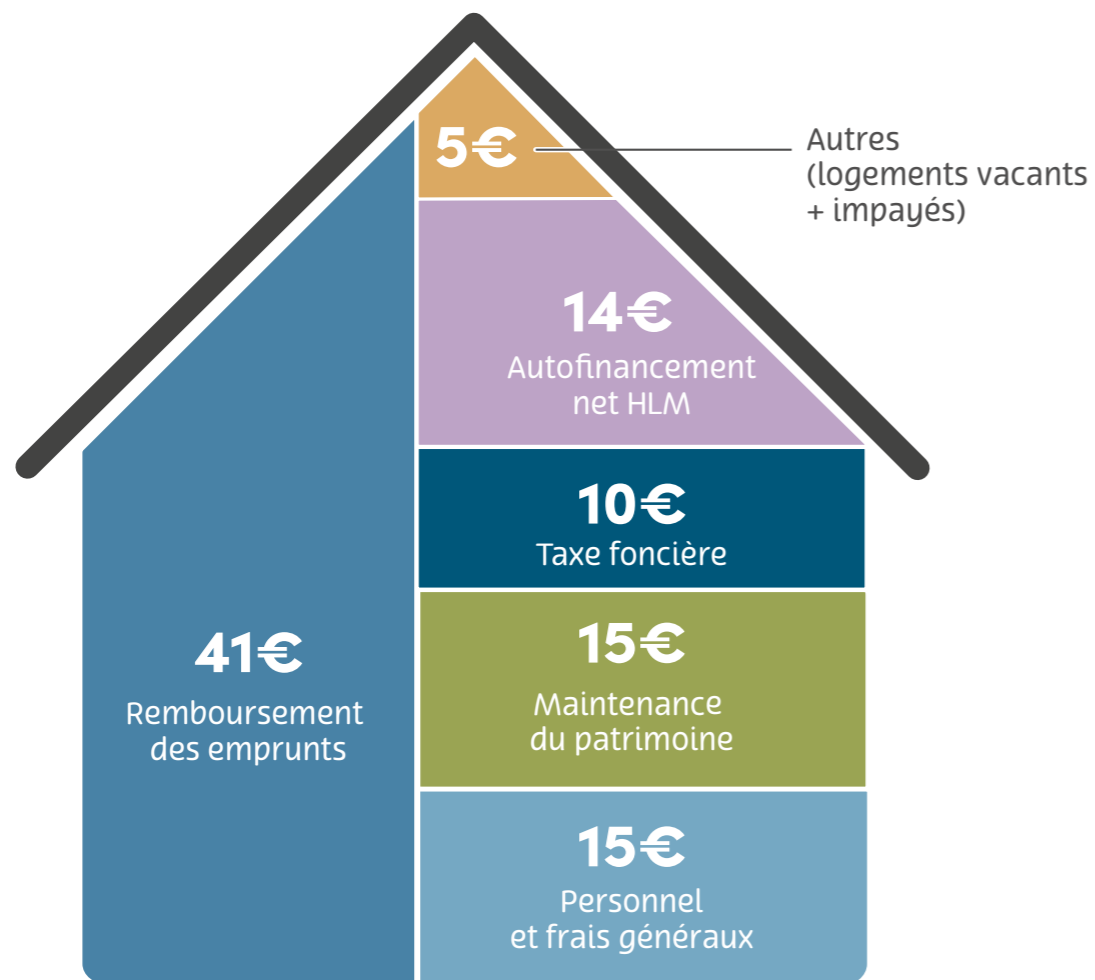
En 2020 l'autofinancement net Hlm a augmenté de 3 M€ en un an.



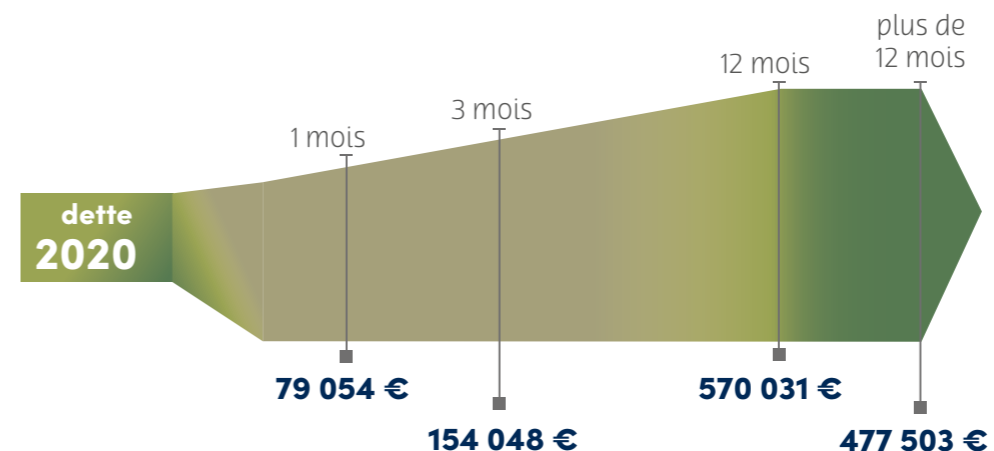
# L'analyse financière

## QUE FINANCENT 100€ DE RECETTES ?

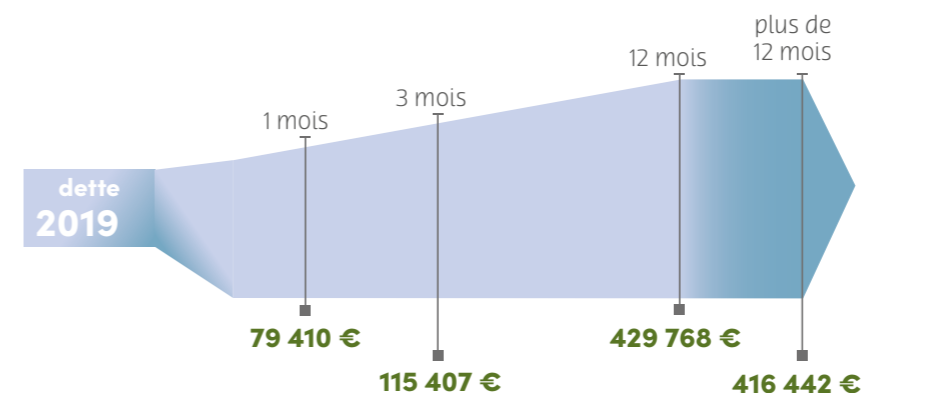
(recettes = loyers + marge sur activité d'accession + dégrèvements d'impôts + plus-value sur ventes de patrimoine)



## LA DETTE DES LOCATAIRES PRÉSENTS



La dette cumulée à 12 mois des locataires présents à fin 2020 est de **477 503 €** contre 429 768 € à fin 2019.



La dette des locataires présents a légèrement augmentée sur la période en lien avec les confinements successifs, ce qui a freiné ponctuellement la mise en œuvre des actions d'accompagnement et de recouvrement.

Les retards de règlement progressent de +23% du fait de l'impayé supérieur à 3 mois. Le taux de recouvrement des loyers est en hausse : 98,6% fin 2020 contre 97,6% fin 2019.

# L'analyse financière

Le poids de la dette financière cumulée représente

**41,3%\*** des loyers quittancés annuellement.

## L'ÉVOLUTION DES LOYERS DES LOGEMENTS

Entre 2019 et 2020, la masse de loyers facturés est en augmentation de 3% (**19 618 K€** contre 19 015 K€ en 2019 dont une minoration liée à la RLS respectivement de 1 353 K€ pour 2020 et 935 K€ pour 2019).

	2018	2019	2020
<b>LES DETTES DES LOCATAIRES (présents et partis) ≥ À 3 MOIS</b>			
Dettes totales (en K€)	2 513	2 766	3 199
% des loyers et charges	9,9%	10,2%*	11,7%*
En valeur, les retards de loyers ont augmenté de 17% en 2020 avec un taux de 11,1% des loyers et charges annuels (y compris les foyers), en hausse de 1,6% par rapport aux loyers perçus.			
<b>PERTES LIÉES À LA VACANCE</b>			
Perte totale (en K€) loyer + charges	1 810	2 005	1 993
% des loyers	8,6%	9,1%*	8,8%*
Stabilité en valeur de la vacance locative.			
<b>L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE</b>			
En €/logement	671	723	675
Maîtrise des coûts d'entretien au logement.			

\* Taux calculés RLS déduite

# La qualité de service



## • Le label HSS®

Poursuite de la démarche Habitat Senior services avec la livraison de 10 nouveaux logements adaptés pour personnes âgées : **Le Village des Aînés 2** à Andouillé. D'autres sont en cours de construction au Genest Saint-Isle, aux **Coteaux du Plessis**. L'audit de suivi prévu en 2020 a été repoussé en 2021 pour cause de confinement.



## • Le label Quali'Hlm®

En janvier 2020, Méduane Habitat a été labellisée : c'est la reconnaissance de la qualité de service envers les locataires.

## • Le RGPD

Un plan d'actions a été déployé en 2020 pour mettre en conformité Méduane Habitat avec la législation européenne sur la protection des données personnelles.



# La cooperative L<sup>4</sup>h

## L4h, une nouvelle dynamique à laquelle s'inscrit Méduane Habitat

L4h c'est en 2020, après 26 mois de co-construction d'un projet commun, l'association de 4 organismes Hlm partageant des idées et des valeurs communes avec la volonté de servir autant les objectifs propres des membres que les ambitions communes de la coopérative.



ARMORIQUE HABITAT  
**52 collaborateurs**  
**6 447 logements** gérés dans le Finistère, les Côtes d'Armor et le Morbihan.



LE FOYER D'ARMOR  
**32 collaborateurs**  
**7 500 logements** en accession sociale à la propriété et 1 590 logements gérés en locatif sur le Finistère et le Morbihan.



MANCELLE D'HABITATION  
**90 collaborateurs**  
**6 393 logements** gérés en Sarthe.



MÉDUANE HABITAT  
**162 collaborateurs**  
**6 073 logements** gérés en Mayenne.

À l'origine de cette coopérative, une contrainte réglementaire, la Loi ELAN, demandant aux organismes Hlm de gérer au moins 12 000 logements ou d'appartenir à un groupe. Les coopérateurs à l'initiative de notre association ont voulu faire de cette obligation une opportunité de construire ensemble une nouvelle dynamique professionnelle sur des territoires riches et complémentaires.



Répondant à ces attentes, la société de coordination L<sup>4</sup>h créée le 19 février 2020, a alors été agréée le 27 août 2020.

Aujourd'hui, L<sup>4</sup>h est une coopérative active qui continue à se construire autour de convictions, d'orientations, de stratégies et de principes communs.

En 2021, au moins deux nouveaux organismes nous rejoignent. Ils ont voulu, en adhérant à L<sup>4</sup>h, partager les valeurs et la dynamique engagées par les premiers coopérateurs.

Pour cette année, la priorité sera de renforcer la cohésion entre les coopérateurs avec notamment un projet de convention des personnels.

# Les perspectives 2021

## C'EST L'ÉVÉNEMENT 2021 !



Vue depuis la rue des Trois Régiments.

En mai, le jury de concours a sélectionné l'architecte qui concevra le nouveau siège social de Méduane Habitat. Il s'agit de **DDL Architectes**.

Une concertation a eu lieu avec un groupe de travail de salariés, qui avait lui aussi préféré cette proposition parmi 3 autres.


Le futur bâtiment de 2 000 m<sup>2</sup> sur 4 niveaux (+1 sous-sol) sera implanté en L et présentera une architecture bois contemporaine, sobre et élégante. Les matériaux utilisés en façade affirmeront l'engagement de Méduane Habitat dans une démarche environnementale qui se veut exemplaire.


La présence du bois -également à l'intérieur- et de nombreux espaces vitrés apporteront une ambiance chaleureuse à l'ensemble.

La livraison de ce programme situé ZAC Grande Vitesse, à proximité de la gare de Laval, interviendra d'ici 3 à 4 ans.



Photo dos de couverture :  
**Résidence Marie Chemin**  
projet de construction  
de 29 logements à Mayenne

 @MeduaneHabitat

 méduane-habitat



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

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