

<p><b>Émetteur</b> I. DIOP</p>	<p><b>RÉUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE</b></p>	<p>Mercredi 9 octobre 2024</p>
<p><b>Présents</b></p>	<p>Mr DIOP Ibrahima, Mr BANGOURA Saliou, Mme DESCHAMPS Lydie (AFOC), Mr ROUSSEAU Patrick (CNL), Mr PELÉ Carl (en visio) (CGL), Mme LEROY Pierrette (AFOC), Mr GERMAIN Wilfrid (AFOC), Mr ABDALLAH Raymond (CGL), Mme CHEVALLIER Manuella</p>	
<p><b>Absents</b></p>	<p>Mr DELMI Malik (CNL)</p>	
<p><b>ORDRE DU JOUR</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation du Plan d'Actions d'amélioration</li> <li>• Présentation des réhabilitations en cours (Les Cascades, la Gaucherie, la Perdrière)</li> <li>• Bilan de la réhabilitation du site Léo Lagrange / Jacques Richard</li> <li>• Le PCL et le financement des associations de locataires</li> <li>• Evolution ou non des factures d'énergie sur 2023 et 2024</li> <li>• Traitement des incivilités</li> <li>• Bilan des discussions et décisions sur la grille de vétusté</li> <li>• Construction du futur siège social</li> <li>• Questions diverses</li> </ul>		
<p><b>ECHANGES</b></p>		
<p><b><u>Présentation du plan d'actions d'amélioration</u></b></p>	<p>Mr Bangoura débute la présentation par l'enquête de satisfaction, suivi du plan d'actions d'amélioration dans le cadre de l'audit quali hlm ainsi que les conclusions de l'auditeur à la suite du dernier audit.</p> <p>L'enquête auprès des locataires a été réalisée en juin 2024 sur un échantillon de 10% de nos locataires.</p> <p><b><u>Les taux de satisfaction sur le support se distingue en 3 lectures, à savoir :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de Meduane Habitat</li> <li>• Taux Benchmark → bailleurs de même taille</li> <li>• Taux L4H regroupant 6 bailleurs → Armorique Habitat, Guingamp Habitat, Groupe LB Habitat, Meduane Habitat, Mancelle d'Habitation, Touraine Logement</li> </ul>	

<p><b><u>Présentation du plan d'actions d'amélioration (suite)</u></b></p>	<p>A retenir, le taux de satisfaction globale portant sur la question « <b>Etes-vous satisfait de votre bailleur ?</b> »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Taux de % Meduane Habitat</b> : 89 % ↑ par rapport à 2023 : 82.5 %</li> <li>• <b>Taux Benchmark</b> : 83.7 %</li> <li>• <b>Taux L4H</b> : 86.9 %</li> </ul> <p><b><u>Conclusion de l'enquête</u></b></p> <p>Une <b>satisfaction globale à la hausse</b> avec 89% de locataires satisfaits de leur bailleur dont près de 30% qui indiquent en être tout à fait satisfaits. 30% des locataires sont prêts à recommander leur bailleur alors que 24% sont, à l'inverse, détracteurs. La satisfaction reste stable sur une grande partie des critères évalués mais on observe une évolution significative de la satisfaction locataire concernant leur résidence, la propreté des espaces communs, le montant des charges et du loyer, l'accueil lors des contacts, l'amabilité, l'écoute et la compréhension lors du traitement des demandes ou encore concernant le quartier et les services et équipements de proximité. A l'inverse, la satisfaction concernant la qualité des équipements du logement est en baisse. Meduane Habitat s'illustre notamment par sa relation avec le locataire, et plus particulièrement concernant l'accueil, l'amabilité et l'écoute. L'information, la communication mais également le logement et ses équipements constituent les points forts de l'organisme.</p> <p>La représentante de l'AFOC trouve étonnant que seule la question sur la satisfaction globale par rapport au bailleur social soit sur une échelle de 1 à 10 alors que toute l'enquête a lieu sur une échelle de 1 à 4 (donc une échelle type code couleur) et estime qu'une note de 1 à 10 serait plus représentative qu'un code couleur afin de porter un jugement sur les équipements et/ou les recommandations du bailleur.</p> <p>Mr Diop précise que l'objectif de l'enquête est d'apporter un jugement global afin d'améliorer et de travailler sur des points de vigilance. De plus, Mr Diop rajoute que Meduane Habitat propose une enquête annuelle ce qui n'est pas forcément le cas de tous les bailleurs au niveau national.</p> <p><b><u>Référence enquête de satisfaction ANCOLS 2023 (Agence Nationale de Contrôle du Logement Social)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 80 % des locataires en France sont satisfaits de leurs bailleurs</li> </ul> <p>Le représentant de la fédération CNL de la Mayenne fait le constat que les enquêtes de satisfaction ne servent qu'à se situer par rapport aux autres. On peut douter de la validité des résultats puisque les critères recueillis ne sont pas communs, donc ne peuvent pas valider un résultat équivalent. Nous pourrions reconsidérer les résultats s'ils servaient de base pour des actions permettant de corriger les points négatifs à travers des propositions ciblées.</p> <p>Mr Bangoura informe que lors de l'Audit, dans le cadre du Quali HLM, il est prévu de reprendre les points de l'enquête qui doivent être améliorés afin d'élaborer le plan d'actions d'amélioration, ce qui est présenté également ce jour.</p>
--	--

**Présentation du plan  
d'actions d'amélioration  
(suite)**

**Axes prioritaires**

- Traitement de la demande → Suivi, efficacité, réactivité
- Accueil lors des contacts → Joignabilité
- La Résidence → La Résidence au global et le montant du loyer

**Axes secondaires**

- Propreté → Parties communes, abords, locaux, poubelles ...
- Etat des équipements → Equipements communs, revêtements de sols, revêtements murs et plafonds

Mr Diop précise que contrairement à d'autres bailleurs qui bénéficient de centrales d'appels, Meduane Habitat a préféré avoir plus de chargées de clientèle et de personnel de proximité, notamment les gardiens pour répondre aux besoins des locataires. Toutefois, il est vrai qu'actuellement le taux de satisfaction de Meduane Habitat est autour des 80 % pour la joignabilité, et que l'on pourra peut-être augmenter ce taux au maximum de 5 % mais Meduane Habitat n'est pas un centre d'appel et ne pourra pas s'aligner à l'indicateur national des centres d'appels qui est autour des 95 % de satisfaction en terme de joignabilité. En effet, nos chargées de clientèle qui répondent au téléphone ne sont pas dédiées uniquement à la téléphonie mais aussi à l'accompagnement administratif et à l'accueil physique des locataires.

Mme Leroy (AFOC) témoigne en informant avoir essayé de joindre Meduane Habitat à 6 reprises récemment, et que cet appel n'a pas été réorienté, puisqu'au bout d'un certain temps, un message l'informait de réessayer ultérieurement.

La CNL, constate également qu'il s'agit du point faible de Meduane Habitat, soulevé dès sa désignation au nouveau Président. La CNL a abordé avec lui cette situation. Il nous a fait part qu'il acquiesçait cette situation et qu'il veillerait à mettre en place un groupe de travail pour améliorer cette situation. La CNL fait le constat que depuis, nous en sommes au même point, malgré les transferts vers les conseillers. La CNL fait le constat qu'un standard adapté comme celui de Mayenne Habitat où le taux de décroché est performant pourrait être un outil à mettre en place.

Mr Diop acquiesce le fait qu'il y a un dysfonctionnement certain sur ce point, et que Meduane Habitat va revoir cela en interne au niveau de son dispositif de téléphonie, mais également en externe avec de potentiels partenariats extérieurs pour la gestion des appels téléphoniques en débordement. Le partenaire actuel ne semblant pas donner pleine satisfaction au niveau de la qualité de la réponse téléphonique apportée.

De plus, Mr Diop indique que, ce qui ressort des contrôles propreté, c'est que certains locataires ne sont pas toujours acteurs de l'entretien de l'état des parties communes ni des abords. Et nos locataires savent bien d'ailleurs indiquer que le manque de propreté est très souvent lié à des problèmes d'incivisme et de comportements de certains locataires.

La représentante de l'AFOC a souhaité connaître les groupes audités, à savoir :

► La Perdrière

<p><b><u>Présentation du plan d'actions d'amélioration (suite)</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les Pommeraies</li> <li>▶ Le Mortier</li> <li>▶ Le Pavement</li> </ul> <p>Mr Diop a rebondi en informant les représentants qu'une future réhabilitation importante était en réflexion sur le Pavement en lien avec la Ville de Laval.</p> <p>A la suite de la présentation de l'enquête de satisfaction ainsi que du plan d'actions d'amélioration, Mr Bangoura souhaite recueillir l'avis des représentants des locataires sur la poursuite du plan d'actions.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Mme Deschamps (AFOC)</u></b> → Avis favorable même si des efforts sont encore attendus</li> <li>• <b><u>Mr Rousseau (CNL)</u></b> → Avis favorable</li> <li>• <b><u>Mr Pelé (CGL)</u></b> → Avis favorable, selon Mr Pelé, le service est un plus, et on ira vers l'amélioration au fil du temps</li> </ul>
<p><b><u>Présentation des réhabilitations en cours (Les Cascades, la Gaucherie, la Perdrière)</u></b></p>	<p>Présentation des travaux de l'ensemble des programmes transmis lors de la réunion aux représentants des locataires.</p> <p>Mr Diop informe que pour le moment, Méduane Habitat n'a pas connaissance de problèmes rencontrés sur ces 3 réhabilitations.</p> <p>Le représentant de la CGL (Mr Abdallah) souhaite savoir si une réhabilitation future est programmée sur la résidence Mac Donald. <b>Mr Diop se renseigne et transmettra éventuellement la date prévisionnelle.</b></p>
<p><b><u>Bilan de la réhabilitation du site Léo Lagrange / Jacques Richard</u></b></p>	<p>En présence de Mr Germain, la représentante de l'AFOC, informe avoir fait le tour dernièrement des 2 sites + une réunion a été organisée en date du 08-10-24 avec la présence de quelques locataires. Un dossier a été remis à Mr Diop avec différentes anomalies constatées. Mr Diop étudiera le dossier en interne pour transmettre une réponse à la représentante de l'AFOC.</p> <p><b><u>Mr Germain cite quelques exemples :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 logements au RDC qui sont situés le long de l'allée, absence de clôture</li> <li>• Absence d'éclairage automatique au niveau d'une entrée de garage</li> <li>• Les boîtes aux lettres de Jacques Richard n'ont pas été remplacées, alors que sur le site de Léo Lagrange elles l'ont été, dommage d'un point vu esthétique</li> <li>• Espaces verts non finalisés, et ne donne pas le résultat escompté</li> <li>• Marches d'escalier vétuste, dommage alors que le hall est très beau</li> <li>• Détecteur d'éclairage entrée qui se déclenche</li> <li>• Ancien bloc de boîtes aux lettres sur le groupe Léo Lagrange laissé sur site après les travaux de réhabilitation. Les locataires ont utilisé ce bloc pour reboucher un gros trou à l'extérieur. <b><u>Prévoir une visite sur site afin de sécuriser ce trou</u></b></li> <li>• Volets roulants pourquoi en ont, et d'autres pas ?</li> <li>• Vieillessement des portillons bois des jardinets</li> <li>• Problème d'achat de tondeuse et de stockage → <b><u>Réponse de Mr Diop. Les locataires peuvent se manifester et prendre contact avec Mme Genest (Responsable du Développement Social, Urbain et Insertion) pour</u></b></li> </ul>

<p><b><u>Bilan de la réhabilitation du site Léo Lagrange / Jacques Richard (suite)</u></b></p>	<p><b><i>éventuellement trouver et mettre un local à disposition des locataires pour entreposer le matériel et prévoir l'achat d'une tondeuse.</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La représentante de l'AFOC évoque le dossier d'une locataire en situation de handicap qui rencontre des difficultés à se déplacer depuis les travaux de réhabilitation → <b><i>Réponse de Mr Diop. Mr Diop connaît bien le dossier et il s'avère qu'après plusieurs visites, Meduane a essayé de prévoir un déménagement ce que Madame a toujours refusée. Toutefois, si Mme change d'avis, Meduane est prêt à réétudier une nouvelle demande.</i></b></li> <li>• Absence d'isolation des terrasses, de ce fait, l'été il fait trop chaud, et l'hiver, trop froid (même problème sur les terrasses au Francis Levesque)</li> </ul> <p>Mr Diop, dans un 1<sup>er</sup> temps s'exprime, sur l'état des nez de marche. Si l'état de certaines marches nécessitent une réparation au vu d'une probable dangerosité, Mr Diop sollicitera le pôle technique pour planifier une réparation. Toutefois, la réparation pourra être dépareillée de la couleur actuelle, et il souhaite porter cela à la connaissance des représentants des locataires, toutefois il n'apporte aucune garantie sur la réparabilité des nez de marches cassés. La représentante de l'AFOC estime que la sécurité doit primer sur l'esthétique. <b><u>Prévoir une visite sur site</u></b></p> <p>Mme Leroy (AFOC) rebondit également, et informe rencontrer le même problème sur Francis Lévesque. De plus Mme Leroy (AFOC) rajoute, que à la suite des dernières intempéries, de l'eau coule au niveau du plafond du parking sous-sol du Francis Levesque (place n°9102). <b><u>Prévoir une visite sur site</u></b></p> <p><b><u>La représentante de l'AFOC doit recenser tous les dysfonctionnements cités ci-dessus et transmettre à Mr Diop, le tout, par mail accompagnés de photos, afin que nous puissions organiser une visite sur site, constater et prévoir les réparations nécessaires si besoin.</u></b></p> <p>Pour ce faire, la responsable du pôle technique et/ou un gestionnaire technique de Meduane Habitat prendra contact avec Mr Germain, pour organiser un rdv, un lundi (jour de repos de Mr) comme convenu lors de la réunion.</p> <p><b><u>La CNL rappelle qu'elle fait remonter un trop grand nombre de situations, parfois alarmantes, pour que l'on ne puisse pas s'interroger sur le suivi du chantier :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplacement bloc de boites aux lettres non conforme</li> <li>• Infiltration d'eau nécessitant des seaux pour la récupération de l'eau, due à un orage alors que l'entreprise n'avait pas bâchée, moisissure, papier peint décollé, gouttières non raccordées, mal fixées, absence de gouttières.</li> <li>• Pas de communication possible avec le technicien de Méduane Habitat chargé de la bonne mise en place et de la conformité des travaux...</li> </ul> <p>La CNL aurait aimé ne pas passer plusieurs journées à répondre et à résoudre des problématiques qui ne sont pas de son ressort et être considérée comme un partenaire et non un adversaire. Tout le monde y gagnerait pour donner une bonne image aux locataires et au bailleur.</p>
--	--

<p><b><u>Le PCL et le financement des associations de locataires</u></b></p>	<p>Mr Diop s'est renseigné auprès de l'USH des Pays de la Loire, il s'avère que sur 22 bailleurs des Pays de la Loire, seulement 8 bailleurs dont Meduane Habitat demandent des justificatifs des frais engagés par les associations de locataires. Mr Diop après échange avec les représentants des locataires propose éventuellement la modification du Plan de Concertation Locative avec uniquement un bilan d'activité et un bilan financier demandés tous les ans. Les représentants des locataires sont d'accord sur cette proposition.</p> <p>Mr Diop propose alors un conseil de concertation locative spécial consacré à la relecture et modification du PCL avant proposition de ce PCL validé, au Conseil d'Administration de Meduane Habitat. Les représentants indiquent collectivement leur accord sur cette proposition.</p> <p>Le représentant de la CNL ne comprend pas pourquoi, la CGL a reçu son versement. Mr Diop explique que lors de la 1<sup>ère</sup> année d'élection, le déblocage se fait sans justificatifs. Ensuite concernant la 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> année, les fonds sont déposés dans un compte d'attente en attendant la production des justificatifs des dépenses de l'année N-1 et ainsi être conforme au PCL actuel.</p> <p>La CNL dénonce cet état de fait qui aurait dû être aussi validé pour l'ensemble des associations, dans le cadre de la nouvelle mandature.</p>
<p><b><u>Evolution ou non des factures d'énergie sur 2023 et 2024</u></b></p>	<p>La CNL félicite Méduane Habitat pour son choix de contrat d'énergie. Choix qui a permis aux locataires d'être moins impactés par la spéculation des fournisseurs alternatifs. La CNL regrette de ne pas avoir de référence aujourd'hui, et indique que les acomptes demandés aux locataires n'ont pas été réactualisés tous les 3 mois en fonction du coût, pour que les locataires soient moins impactés pour leur pouvoir d'achat. Cette situation fausse tout, puisqu'en fin d'année lors de la régularisation des charges, les locataires se sont vu restituer des sommes parfois importantes.</p> <p>La représentante de l'AFOC indique que certains locataires récupèrent en fin d'année une somme relativement importante, l'équivalent d'un loyer, alors que les mois peuvent être difficiles pour certains d'entre eux. Elle souhaiterait savoir si tout comme l'eau, il pourrait être envisagé de faire 2 régularisations des charges par an.</p> <p>Mr Diop informe que Meduane Habitat travaille sur une pré-régularisation de charge au bout des 6 premiers mois. Cela permettrait d'avoir déjà au bout de 6 mois une tendance sur la régularisation annuelle des charges et d'ajuster les acomptes de charges pour les 6 derniers mois de l'année. S'agissant des acomptes, Mr Diop indique que les acomptes sont fixés dans la plupart des cas au tantièmes des logements, en revanche pour la consommation d'eau elle est facturée au réelle.</p>
<p><b><u>Traitement des incivilités</u></b></p>	<p>La CNL rappelle qu'elle a été amenée à intervenir, à la demande de plusieurs locataires qui sont victimes de ces incivilités, au Pavement, rue Guynemer. Ces interpellations n'ont reçu aucun retour et aucunes mesures de protections n'ont été visibles par les locataires.</p> <p>Mr Diop voit très bien de quoi il s'agit, en l'occurrence, d'un problème actuellement connu sur la résidence du Bourny au 35 place de la Commune où il aurait du trafic ainsi que des incivilités.</p>

<p><b><u>Traitement des incivilités (suite)</u></b></p>	<p>Mr Diop explique que l'individu responsable de ces incivilités ne respecte pas l'interdiction qui lui est faite de revenir sur la résidence et que cela relève d'un problème de police qu'il nous est difficile de contrôler.</p> <p>La représentante de l'AFOC souhaiterait qu'un rappel soit de nouveau effectué à l'ensemble des locataires du Mortier pour le problème du nourrissage des pigeons. <b><u>A voir en interne</u></b></p>
<p><b><u>Bilan des discussions et décisions sur la grille de vétusté</u></b></p>	<p>La représentante de l'AFOC a réétudié la proposition concernant la grille de vétusté présentée lors de la dernière réunion en juin 2024, et a souhaité faire part de certaines incohérences (dossier remis également ce jour par Mme Deschamps) sur <i>la grille dite de 2008 présentée par Méduane Habitat au CCL de juin 2024</i> → <b><u>A revoir en interne</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversion des taux de vétusté pour 3 rubriques (parquet / carrelage, peinture / papiers peints, store intérieur)</li> <li>• Dans la colonne équipement où il y a l'équipement « store intérieur », pourquoi il y a 2 durées de vie ?</li> <li>• Et concernant toujours l'équipement des stores, pourquoi il n'y a aucune distinction entre l'armature du store et la toile ?</li> </ul> <p>De ce fait, la représentante de l'AFOC souhaiterait que le CCL puisse refaire un comparatif entre la grille de 1988, celle utilisée en commission départementale de conciliation et présente sur le site de Méduane Habitat, et la proposition de Méduane Habitat lors du CCL de juin 2024.</p> <p>Mr Diop admet que la grille en vigueur est celle de 1988.</p> <p>Mr Diop rappelle qu'au moment de la sortie, Méduane Habitat ne facture que ce qui a été dégradé ou ce qui est mal entretenu. Si la qualité de l'équipement n'est pas bonne et nécessite un remplacement, cela n'a rien à voir avec la grille de vétusté, et de ce fait, si le remplacement est fait il n'est pas facturé au locataire.</p> <p>Mr Diop tient à préciser que la grille de vétusté n'est pas une obligation, toutefois il y a une incitation à en mettre en place pour faciliter la relation entre le locataire et le bailleur au moment du départ du locataire de son logement.</p>
<p><b><u>Construction du futur siège social</u></b></p>	<p>La CNL s'interroge sur la construction du nouveau siège social de Méduane Habitat. Interrogations suscitées à la suite de l'article de Ouest-France, qui en indique le coût. Coût supporté par l'ensemble des locataires de Méduane Habitat à travers les loyers. La CNL est toujours attentive à la qualité de vie du personnel dans le logement social. La CNL s'interroge sur le projet dont la surface de plancher est très importante.</p> <p>Mr Diop informe que ce point a été présenté et validé en conseil d'administration et qu'il peut se rapprocher de son administrateur Mr Delmi afin d'être mieux éclairé.</p>

**Questions diverses**

Le représentant de la CNL a visité le salon de l'habitat récemment à Laval et a rencontré les personnes de Meduane Habitat présentent ce jour-là. Après avoir échangé avec les personnes, ce dernier a été surpris que Meduane Habitat propose de l'investissement financier foncier. Est-ce que cette proposition est en adéquation dans le statut d'un établissement du logement social ?

Mr Diop indique que, effectivement Meduane Habitat fait de l'accession sociale à la propriété.

**FIN DE LA RÉUNION À 17H30**