

Rapport d'activité 2013



Sommaire

■	Les chiffres clés	4
■	L'organisation	6
■	Les engagements	8
■	Les temps forts	10
■	La relation clients	12
■	L'accompagnement	16
■	Le développement du patrimoine	18
■	L'entretien du patrimoine	22
■	L'analyse financière	24
■	Les perspectives 2014	26



Edito



Jean-Pierre Fouquet, Président

Dans une conjoncture particulièrement difficile, la mission d'intérêt général d'une Entreprise Sociale pour l'Habitat prend encore plus de sens. Les missions de Méduane Habitat se trouvent renforcées notamment en tant que soutien de l'activité économique et amortisseur social. Ce sont autant d'actions qui permettent d'apporter de la valeur économique aux entreprises locales et des logements agréables à vivre pour les résidents.

Méduane Habitat, pour répondre aux besoins des 20 communes de Laval Agglomération, poursuit son développement et a livré 78 logements en 2013. Cet effort de construction s'accompagne de travaux d'entretien du patrimoine pour un investissement total de 16 M€. Ce sont autant de chantiers qui soutiennent l'activité des entreprises de la Mayenne.

La production de logements locatifs à loyer modéré permet à des familles d'habiter dans des logements de qualité, tout en conservant un niveau de vie décent et de participer à l'économie locale. Par ailleurs, l'activité d'accession sociale à la propriété permet à d'autres familles modestes de devenir propriétaires, tout en bénéficiant de services dans un cadre sécurisé.

Face à l'augmentation des difficultés économiques des locataires, Méduane Habitat a renforcé son accompagnement social auprès d'eux, par l'embauche d'une conseillère sociale supplémentaire.

L'ensemble de l'activité de Méduane Habitat va désormais se déployer sur un territoire plus large avec la réalisation d'une opération d'aménagement et de construction sur la ville de Mayenne.

Le nouveau conseil d'administration, constitué en mai dernier, s'attachera avec les salariés de l'entreprise, à privilégier toujours plus de services de proximité pour le confort et le bien-être des locataires et à apporter les réponses les plus adaptées aux besoins d'aménagement du territoire.

Les chiffres clés au 31.12.2013

Méduane Habitat développe son parc immobilier par la construction de logements individuels et intermédiaires en première et deuxième couronne de Laval. L'aménagement urbain en centre ville des communes de Laval Agglomération, est également un axe fort de sa stratégie patrimoniale.



Le siège social de Méduane Habitat

Un lavallois sur cinq est logé par Méduane Habitat

- 5 441
logements locatifs (dont 431 équivalent foyers)
- 10 088
personnes logées
- 32
âge moyen du patrimoine
- 654
états des lieux par an
- 129
collaborateurs



L'organisation de Méduane Habitat

Le Pilotage

Un Comité de direction resserré autour d'un directeur général qui développe la transversalité. Les directions sont recentrées autour de leurs activités professionnelles. Les directions supports sécurisent le fonctionnement de l'entreprise.



Direction Générale

—■ Dominique Duret

Direction Administrative et Financière

—■ Claude Cœudevez

Direction Maintenance du Patrimoine

—■ Tony David

Direction Gestion Locative et Proximité

—■ Ibrahima Diop

Direction Patrimoine et Projets

—■ Laurent Foubert

Direction Juridique et Foncière

—■ Yves Le Roux

Direction Ressources Humaines, Communication, Marketing et Qualité

—■ Corinne Rousseau



Les salariés

L'effectif de Méduane Habitat est stable. La nouveauté 2013 est le rattachement du personnel de propreté à la Direction de la Maintenance du Patrimoine et des gardiens à la Direction de la Gestion Locative et de la Proximité;

Méduane Habitat compte 129 salariés en CDI répartis dans six directions.

De nombreux départs à la retraite ont contribué à un léger rajeunissement des équipes.



46
ans

âge moyen

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

15
ans

ancienneté

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

325

jours de formation

dispensés pour maintenir, développer ou adapter les compétences

66

salarié(e)s

sont rattachés à la direction de la Maintenance du patrimoine



63

salarié(e)s

sont rattachés aux cinq autres directions localisées au siège social.



129

salarié(e)s effectif total





Les engagements

Respectant les valeurs humaines de respect, de solidarité, mais aussi d'efficacité et d'initiative, Méduane Habitat s'engage pour l'avenir.

Le développement durable et l'innovation

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

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



Lotissement de la Barberie à Changé

La résidentialisation



Les Pommeraias à Laval

Aux Pommeraias, la rénovation urbaine aboutie a permis de repenser l'aménagement des espaces extérieurs, la place du piéton et des voitures. De nouveaux parkings et accès aux immeubles ont été créés. C'est une stratégie de résidentialisation qui contribue au mieux-vivre des habitants.

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

**Haies, murs, grilles
ou tout simplement
marquage au sol, caracté-
rissent la résidentiali-
sation.**



Claude Martin à Laval



La concertation

Elle vise à intégrer le locataire dans le processus décisionnel de travaux lourds. La concertation commence par une enquête sociale et technique lancée auprès de tous les habitants pour connaître leurs souhaits de confort et d'amélioration des équipements. Ensuite, un programme de travaux est proposé et soumis au vote. Une majorité des voix doit se dégager pour lancer le chantier.

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

Cette démarche, qui place le locataire au cœur des préoccupations, est essentielle pour assurer un bon déroulement du chantier et une acceptation des travaux par les locataires. Les réhabilitations engagées tiennent compte de ces principes : Mortier, Jean de Sèze, Pasteur et Pierre de Coubertin.



Les temps forts 2013

Les visites, les premières pierres, les inaugurations et les actions d'animations sociales, sont des temps forts pour partager les projets avec les élus, les entreprises, les locataires et tous les partenaires.

Elles permettent de prendre date et de mesurer l'évolution de nos réalisations immobilières à travers l'architecture, les modes de vie et de déplacement des ménages. Les évolutions technologiques et la recherche de la performance énergétique sont au cœur de tous les projets.

D'autres événements comme les chantiers *argent de poche* ou les *fêtes de voisins* permettent d'impliquer les habitants jeunes et moins jeunes dans la vie du quartier et de renforcer le lien social.



Visite du chantier les Lavandières à Changé par l'école maternelle - décembre



Chantier "Argent de poche" à Hillard - août

Chantier " Argent de poche "

Fête des voisins



Fête des voisins à l'écolotissement de la Barberie à Changé - mai



Inaugurations

- Rénovation des Pommeraias à Laval - janvier
- La Niolerie 1 et 2 + La Pouplinière 3 à Louverné - juillet
- Écolotissement de la Barberie à Changé - septembre
- La Forêt à Ahuillé - octobre
- Quifeu à Saint Germain le Fouilloux - décembre

Visites de chantier

- Les Portes du Vicoin à Saint Berthevin - février
- Les Lavandières à Changé par l'école maternelle - décembre

Pose de première pierre

- Les Lavandières à Changé - mai

Enquête de satisfaction

En 2013, l'enquête de satisfaction triennale a été menée auprès des locataires de Méduane Habitat.

92 %

Cette démarche donne une tendance, un cap, pour travailler sur l'amélioration de la qualité de service.

Avec une satisfaction globale de 92 %, le niveau de satisfaction accordé par les locataires, est élevé.

92 % des locataires interrogés sont satisfaits du fonctionnement global des équipements techniques des parties communes ;

91 % des locataires interrogés sont satisfaits de l'accueil au sein de l'organisme ;

94.6 % des locataires interrogés sont satisfaits du traitement des questions administratives.

Il existe cependant des axes de progrès sur lesquels l'entreprise doit travailler, notamment la propreté des parties communes et des espaces extérieurs.



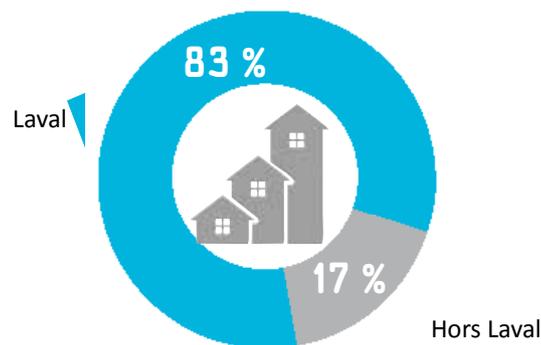
La relation clients - Attribution

Référence du logement social sur Laval et son agglomération, Méduane Habitat approfondit sa connaissance des locataires pour assurer ses missions et mettre en adéquation l'offre et la demande.

Grâce à des outils statistiques et une nouvelle organisation, la vacance des logements a pu être maîtrisée. Il existe une meilleure adéquation entre la demande de logements et l'offre existante.

Des demandes en hausse

1995 demandes de logement étudiées par la commission d'attribution qui se déroule chaque mercredi (1850 demandes en 2012)



La ville de Laval est toujours priorisée par une très grande partie des demandes de logements. Ce qui correspond à la localisation géographique du patrimoine.



Des attributions en légère baisse



Plus de **719** logements attribués pour 728 en 2012.

Sur les 1754 propositions initiales de logements, 59 % ont connu un refus.

Un logement est donc proposé entre deux fois et deux fois et demi avant d'être accepté.

Un taux de rotation stable



654 locataires ont quitté leur logement pour 658 en 2012

Le taux de rotation est stable mais néanmoins fort comparé à la moyenne nationale (10.3 %).

Un niveau de vacance locative maîtrisé

0.96%

C'est le taux de vacances en décembre 2013.

Une nouvelle organisation de la Direction Gestion Locative et Proximité permet de stabiliser ce taux.

La direction générale considère la vacance comme un point de vigilance et l'a déclinée en objectif prioritaire pour chacun des salariés, quel que soit son secteur d'activité.

Ce thème a fait l'objet d'une négociation avec les représentants du personnel afin d'être intégré à l'accord d'intéressement.

Ainsi, tous les salariés sont désormais impliqués dans la lutte contre la vacance locative.

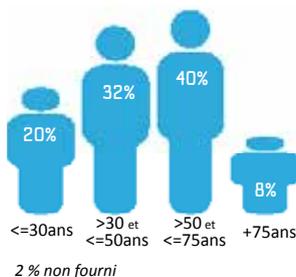
La relation clients - Occupation sociale

Le locataire type de Méduane Habitat a plus de 30 ans. Il occupe son logement 8 ans en moyenne et possède des ressources supérieures au SMIC



Les locataires en place

Âge du locataire



Impayés en hausse

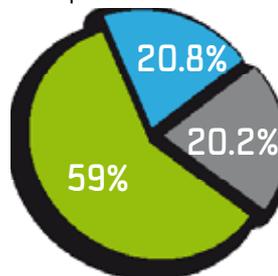
L'augmentation de la dette des locataires présents entre 2012 et 2013 s'élève à + 232 223 €.



Cette augmentation reflète la dégradation de la situation économique actuelle et la précarisation des ménages logés.

Ressources

Un niveau de ressources des locataires présents bien supérieur au SMIC



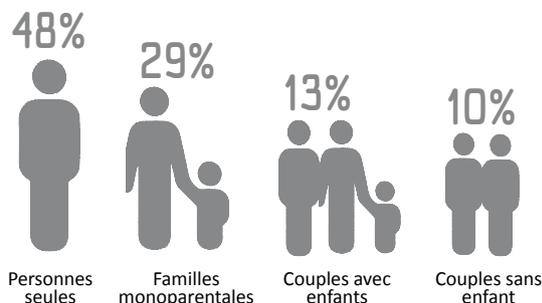
■ >SMIC ■ < RSA



Les locataires entrants

Une paupérisation des locataires entrants justifie une vigilance accrue et une politique d'accompagnement social renforcée.

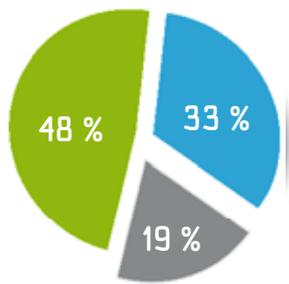
Profil des nouveaux locataires



La situation de famille des nouveaux entrants est globalement stable. Une personne sur deux intégrant un logement Hlm est seule.

Ressources

Les ressources des locataires entrants se sont sensiblement dégradées par rapport aux locataires présents. Un nouveau locataire sur trois dispose de ressources inférieures au RSA.



307 €

Loyer moyen mensuel

Aide Personnalisée au Logement

49% des locataires bénéficient de l'APL pour un montant moyen de 215 €.

Ce chiffre est stable.



L'accompagnement



Engager des travaux d'adaptabilité pour domicile des personnes âgées, construire pour personnes handicapées, mais aussi médiation et d'accompagnement en écon telles sont les missions prioritaires de M

Accompagnement social

Une organisation revue pour s'adapter à une problématique sociale

Méduane Habitat a déployé depuis octobre 2013 des efforts importants pour limiter le développement des dettes de loyers, tant dans la prévention que dans la recherche de solutions amiables : renforcement de l'équipe sociale, personnalisation de la relation entre le locataire et sa chargée de clientèle. La relation privilégiée et la prise en charge dès le premier mois impayé demeurent l'objectif prioritaire.

Une commission de prévention examine attentivement les situations individuelles afin de mettre en place toutes les solutions possibles et éviter les expulsions locatives.



permettre le maintien à domicile des EPHAD ou des foyers et apporter des services de médiation sociale et familiale, Méduane Habitat.



Accession à la propriété

Permettre aux ménages les plus modestes de devenir propriétaires, contribue à renforcer les valeurs de la société : solidarité, intérêt général et sécurité.

C'est dans ce sens que Méduane Habitat s'engage dans un pacte de propriété abordable pour accompagner et sécuriser les futurs propriétaires.

Adaptation du logement aux plus fragiles

L'adaptation de logements aux handicapés et au vieillissement, est un enjeu prioritaire pour permettre le maintien à domicile de locataires en situation de handicap ou en perte d'autonomie. En 2013, 74 logements ont été traités.

Médiation

Pour répondre aux problématiques relationnelles (nuisances sonores, comportements...) sur les quartiers, une équipe de médiateurs est mobilisée 7 jours sur 7, jour et nuit.

Les gardiens

Logés sur les quartiers et en charge de travaux d'entretien, les gardiens sont des interlocuteurs privilégiés.

Leur présence est un atout pour assurer le lien social et la veille patrimoniale.





Le développement du patrimoine

Expérience, qualité et professionnalisme . . . des compétences reconnues

Méduane Habitat développe son activité de constructeur et d'aménageur urbain sur Laval et son agglomération. Partenaire privilégié des mairies, Méduane Habitat propose des logements diversifiés en cœur de ville pour permettre la densification urbaine.

L'activité de Méduane Habitat a permis de livrer 9 programmes immobiliers soit 58 logements et 20 chambres sur 6 communes de Laval Agglomération.

20 chambres pour personnes en situation de handicap au foyer Le Tertre à Laval

Les mises en service



3 pavillons proposés à la vente grâce au Prêt Social Location-Accession au Hameau du Manoir à Montigné le Brillant





55 logements locatifs neufs
caractérisés par des opérations
collectives à taille humaine et des
pavillons en lotissement

La Forêt
à Ahuillé
3 appartements 1T3 et 1T4
+1 commerce et 1 salle d'activités
Architecte : F. Sarrat



rue Constantin Mattéi
à Changé
Acquisition-amélioration
1 maison T4



Sainte Cécile
à Changé
Acquisition-amélioration
d'une maison T3



La Niolerie 2
à Louverné
4 pavillons - 3T4 et 1T5
Architecte : N. Chardon

Quifeu
à Saint Germain le Fouilloux
4 pavillons T4
Architecte : F. Sarrat



La Niolerie 1
à Louverné
8 appartements T3
Architecte : N. Chardon



La Barberie
à Changé
34 appartements 8 T2 - 18T3 - 8T4
Architecte : Agence Rhizome





Le développement du patrimoine

Les programmes en cours de construction

Commencés en 2013, ces programmes seront achevés en 2014 voire début 2015. Ils concernent des communes pour lesquelles un solide partenariat témoigne d'une confiance réciproque.



Les Portes du Vicoin
à Saint Berthevin
29 appartements : 4T4 - 19T3 - 6T4
+ 1 crèche + 2 commerces
Architecte : A. Morin
Livraison : juin 2014

Les Lavandières
à Changé
28 appartements
3T2 - 17T3 - 8 T4 + commerces
Architectes : Agence Rhizome et N. Chardon
Livraison : janvier 2015



Foyer Ionesco 2^e tranche
à La Chapelle Anthenaïse
9 logements
Architecte : N. Chardon
Livraison : avril 2014





Les études préliminaires

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

Les Roselières

à Louverné

Acquisition-amélioration d'une maison

+ construction de 8 appartements et 2 commerces

Architecte : R. Leblanc



Ambroise Halouze

à Laval

24 appartements

Architecte : Agence W. Gohier



Les Lavoirs

à L'Huisserie

25 appartements + maison médicale
+ aménagement public

Architectes : Cabinet Kraft Architectes



Le Magenta

à Montigné le Brillant

6 pavillons PSLA

Architecte : Houet/ I.E. associés



Guérambert

à La Chapelle Anthonaise

8 pavillons

Architecte : L'Architecture Ardent

Le chemin du Coudray

à Montigné le Brillant

21 logements individuels et
intermédiaires

Architectes : Houet/ I.E. associés



Victor Robin

à Laval

35 appartements

+ locaux d'activités

Architecte : Cabinet

Nomade Architecte



L'entretien du patrimoine



Proximité, réactivité, efficacité, sont les points forts et la différence de Méduane Habitat

La Direction Maintenance du Patrimoine, composée de **66 salariés** intervient pour la maintenance, l'entretien et la réparation des éléments d'équipement du patrimoine sur les corps d'état de peinture, tapisserie, sol, plomberie, chauffage, électricité, menuiserie, serrurerie et entretien ménager.

Pour prolonger ces performances et cette disponibilité, un service d'astreinte prend le relais dans l'urgence, les nuits, week-ends et jours fériés.

→ **63 000 heures** de production

→ **1 345 k€** consacrés aux états des lieux soit 2 057 € par logement suite aux départs des locataires pour 1 850 € en 2012 (part des locataires 13.4 %)





2.9 M€ investis pour la pérennité et l'attractivité du patrimoine Méduane Habitat

2 299 k€ en entretien courant
685 k€ en gros entretien et grosses réparations

—■ **519** logements en cours
de rénovation

—■ **391** logements terminés
en rénovation



Le PRU des Pommeraies

La rénovation urbaine des bâtiments
du quartier des Pommeraies s'est
terminée en 2013 avec les travaux de
réhabilitation et de résidentialisation
pour un montant de 8 719 K€

- nouveaux garde-corps
- peinture des façades
- pose de grilles afin de résidentialiser

L'ensemble de ces éléments donne à ce quartier
un nouveau visage et une nouvelle attractivité.



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

0.8 M€ de résultat

35.2 M€ de charges

97% concernent l'activité locative
3% concernent le secteur accession

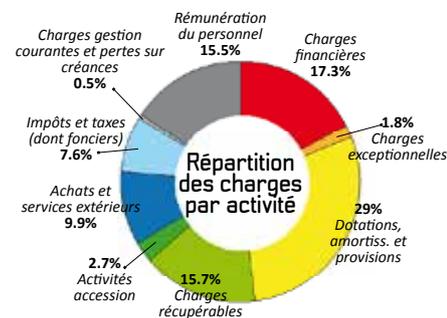
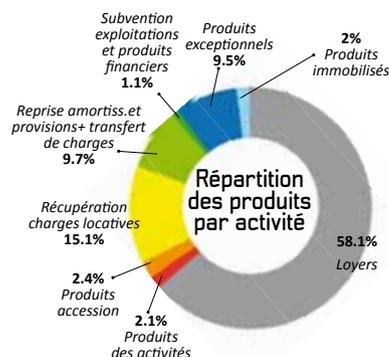
36 M€ de produits

97.5% pour l'activité locative
2.5% pour l'accession

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

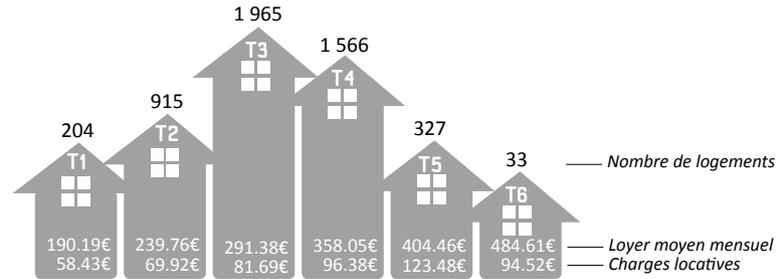
Impôts et taxes

L'impôt foncier concerne
77.6% du parc locatif
et représente 12.2%
des loyers appelés





Les loyers moyens



L'évolution des loyers

Entre 2012 et 2013, Méduane Habitat a perçu 1 M€ supplémentaire de loyers, passant de 19 960K€ à 20 928 K€ dont 700 000 € pour les logements. Cette différence est essentiellement due à l'accroissement du patrimoine.

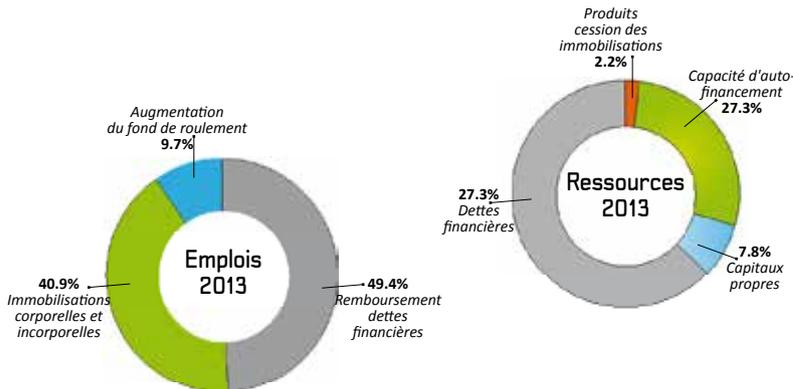
Le poids de la dette

La charge de la dette financière cumulée représente **58.04%** des loyers quittancés annuellement

Le tableau de financement

Les emplois s'élèvent à **15.3 M€** en diminution de 45% par rapport à 2012. Ceci est dû à l'achèvement d'importants travaux de construction et de réhabilitation et en attente de nouveaux programmes pour lesquels les ordres de service n'ont pas encore été donnés.

Les ressources ont diminué de 37.3% pour atteindre **17.5 M€**
Le solde d'exécution améliore le fonds de roulement de **2.2 M€**



Quelques indicateurs	2012	2013	Médiane Région DIS 2012	Médiane Nationale DIS 2012
Les impayés >= à 3 mois				
Impayés totaux (en k€)	1312	1 637		
% des loyers et charges	5.2%	6.2%	5.2%	7.2%
<i>En valeur, les retards de loyers ont augmenté de 25% en 2013 avec un taux de 6.2% des loyers et charges annuels, y compris les loyers.</i>				
La vacance locative				
Perte totale (en k€) loyer + charges	563	570		
% des loyers	2.7%	2.6%	2.7%	3.5%
<i>Stabilité de la vacance locative en 2013, comparable au taux régional 2012.</i>				
L'entretien du patrimoine				
En €/logement	606	548	674	605
<i>Stabilité du coût de l'entretien à 3.1 M€ malgré une baisse du nombre de déménagements.</i>				
Les frais de structure				
En €/logement	852	915	916	996
<i>L'augmentation des frais de structure est liée à la réorganisation de la direction Gestion Locative et Proximité et la création de postes afin d'améliorer le service aux locataires.</i>				

DIS : Dossier Individuel de Situation



Les perspectives 2014

Le maintien d'un fort niveau d'investissement avec près de 16 M€ porté en faveur du logement neuf ou des travaux sur des logements existants

Le budget 2014 confirme l'ambition de Méduane Habitat de loger plus et mieux.
10 M€ pour la construction - 4.5 M€ pour les réhabilitations - 1.4 M€ pour les rénovations



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

- le renforcement de l'équipe de conseillères sociales ;
- la réorganisation du personnel de proximité ;
- la Gestion des Réclamations Clients.

Amélioration des conditions de travail

L'aménagement des locaux du siège social et le projet de déménagement de la Direction Maintenance du Patrimoine, témoignent d'une volonté affirmée d'améliorer les conditions de travail et seront les thèmes 2014.



La démarche qualité

La qualité de la maîtrise d'ouvrage ainsi que celle de la gestion locative permettent de satisfaire et de fidéliser de nombreux clients-locataires.

La mise en place d'un Système de Management de la Qualité est engagée. Il vise à consolider le savoir-faire et la qualité des prestations fournies aux clients-locataires.

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

Un projet innovant

2014 sera marquée par la pose de la première pierre de la résidence Ambroise Halouze. En mémoire de ce président de Méduane Habitat qui a inscrit le développement durable comme partie prenante de l'activité de l'entreprise, un bâtiment passif de 24 appartements, va voir le jour dans le quartier des Pommeraies.

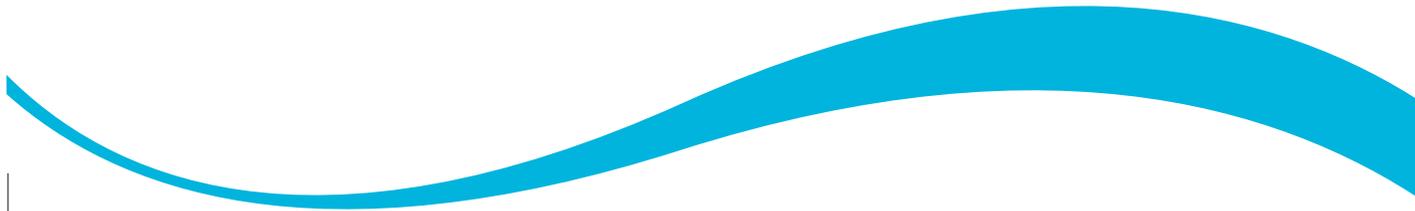
Après le PRU, qui a concerné la rénovation des logements existants, il s'agit maintenant d'apporter une nouvelle lecture du quartier avec des bâtiments audacieux techniquement et sociologiquement.

Une nouvelle route se dessine à partir de cette construction pour ouvrir les Pommeraies sur de nouvelles perspectives.

Une densification maîtrisée, les flux des voitures et des piétons repensés, l'apport de services supplémentaires (crèche, pépinière d'entreprises, commerces de proximité) vont contribuer à changer radicalement l'image du quartier.



Ambroise Halouze à Laval



Plus d'ambition pour le logement