

# MÉDUANE



*Plus d'ambition pour le logement*

# infos

LE JOURNAL DES LOCATAIRES DE MÉDUANE HABITAT

> DOSSIER

## L'INCLUSIVITÉ





## L'Inclusivité au cœur des actions du bailleur

Par sa mission de bailleur social, Méduane Habitat veille à assurer à chacun les mêmes droits d'accès au logement et à la vie sociale qui s'y rattache. L'inclusivité, qui consiste en l'intégration de tous sans discrimination, est ainsi au cœur des activités de l'entreprise. Les équipes de Méduane Habitat s'assurent qu'aucune des situations particulières que peuvent rencontrer les locataires ne constitue un frein pour une vie sereine au sein du logement et pour la participation à la vie sociale.

L'entreprise accompagne ainsi les personnes en situation de handicap par des constructions adaptées ou des réhabilitations permettant d'améliorer l'accessibilité des logements, mais aussi par des partenariats forts avec des associations œuvrant autour de cette thématique. C'est le cas du partenariat noué avec l'association GEIST Mayenne depuis une vingtaine d'années et qui permet la réalisation de résidences inclusives comme Le Domaine des Hérons inauguré fin 2023.

Parce que l'avancée en âge peut entraîner des soucis de mobilité et isoler les locataires, l'accompagnement du vieillissement fait aussi partie des actions menées depuis de nombreuses années par Méduane Habitat. L'entreprise propose l'adaptation des logements et un accompagnement spécifique aux seniors afin de leur permettre de pouvoir continuer à vivre à domicile et lutter contre leur isolement.

De la même façon, les jeunes sont accompagnés dans leur accès au logement par des partenariats mis en place avec des associations et organismes dédiés, tels que l'Association Départementale pour le Logement des Jeunes.

Méduane Habitat est également associée depuis plusieurs années au Conseil Local de Santé Mentale. Porté par Laval Agglomération, ce dispositif réunit des professionnels de santé, le Conseil départemental, l'Agence Régionale de Santé et les bailleurs afin d'améliorer l'accompagnement des locataires faisant face à des problèmes de santé mentale. C'est une démarche importante pour permettre à ces derniers de vivre sereinement au sein de leur logement et de leur résidence.

L'accueil des personnes en situations précaires fait aussi partie de l'accompagnement réalisé par les équipes de Méduane Habitat grâce aux partenariats noués avec différentes associations comme France Terre d'Asile pour l'accueil des migrants par exemple.

Vous découvrirez les détails de cette démarche d'inclusivité dans le dossier de ce journal.

Et comme à chaque parution, vous trouverez également dans ce numéro de nombreuses informations sur votre quotidien en tant que locataire ainsi que toute l'actualité de l'entreprise.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Je profite également de ce journal pour vous présenter tous mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année, qui sera encore riche de projets pour Méduane Habitat !

**Patrice MORIN,**  
Président de Méduane Habitat

SOMMAIRE

- 2 ..... ÉDITO
- 3 ..... BRÈVES
- 4 / 5 ..... ACTUALITÉS
- 6 / 7 / 8 ..... DOSSIER
- 9 ..... INFOS PRATIQUES
- 10 ..... CONSEILS
- 11 ..... LOISIRS

4

ACTUALITÉS

FIN DE TRAVAUX



6

DOSSIER

L'INCLUSIVITÉ



Méduane Infos ISSN 1637- 4479  
Publié par MÉDUANE HABITAT  
Société Anonyme représentée par  
Dominique DURET  
15 quai André Pinçon - CS 60729  
53007 LAVAL Cedex  
02 43 59 12 12

www.meduane-habitat.fr

- Trimestriel / Dépôt légal : Décembre 2020
- Tirage : 6100 ex.
- Directeur de la publication : Patrice MORIN
- Directeur de la rédaction : Dominique DURET
- Textes et photos : Service Communication
- Crédit photos : Méduane Habitat - Adobe Stock
- Conception et impression : Imprimerie Futur



## ┃ OCTOBRE ROSE ┃

Les équipes de Méduane Habitat se sont mobilisées pour Octobre rose en participant à l'événement *Les Foulées Roses 53* organisé à Laval le 8 octobre 2023 et en faisant des dons à la Ligue contre le cancer. Bravo ! ●



## ┃ UN NOUVEAU GARDIEN À GRENOUX ┃

Bienvenue à Julien Périchet, le nouveau gardien d'immeubles pour le secteur de Grenoux à Laval ! Les présentations ont été faites lors d'un moment convivial organisé pour les locataires au mois de novembre. Le secteur de Julien comprend les résidences suivantes : St Sulpice, Grenoux, la Perrière, La Closerie des Ormeaux, les Chauminettes à Laval, Les Feuillantines et les Portes du Vicoin à St Berthevin. Il est joignable au 06 40 86 42 42 et assure des permanences le lundi de 16h à 17h30

## ┃ TOUTES LES AIDES POSSIBLES EN QUELQUES CLICS AVEC KLARO ┃

Depuis juillet dernier, Méduane Habitat vous propose un accès totalement gratuit à la plateforme internet KLARO qui recense l'ensemble des aides financières existantes : aides nationales, régionales et locales. Chaque locataire peut ainsi faire une simulation en ligne en indiquant notamment sa composition familiale et ses ressources pour découvrir ensuite toutes les aides auxquelles il peut prétendre. Il suffit après de se laisser guider par la plateforme pour en bénéficier. Plus de 4000 € d'aides ont déjà été touchées par les locataires et plus de 46 000 € d'aides sont en cours de demande ! Si vous ne l'avez pas encore fait, vous pouvez toujours accéder à Klaro en scannant le QR ci-contre ou en allant sur le site [www.meduane-habitat.fr](http://www.meduane-habitat.fr), rubrique *Je suis locataire > Klaro : le simulateur d'aides* ●



## ┃ AUGMENTATION DES LOYERS ┃

Comme précisé lors de la signature de votre contrat de location, les loyers sont révisés chaque année. Cette décision a été prise conformément à la loi en vigueur (*loi ALUR – Article 112*) et aux recommandations professionnelles. Elle a été validée en Conseil d'administration auquel participent vos représentants d'associations de locataires. **L'augmentation est de 3,5 % à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024.** Vous recevrez prochainement un courrier vous précisant votre nouveau loyer mensuel. ●



et le mercredi de 14h30 à 16h au niveau de son bureau situé 8 place Louis Coulange. ●

## ┃ UNE NOUVELLE AIDE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES ┃

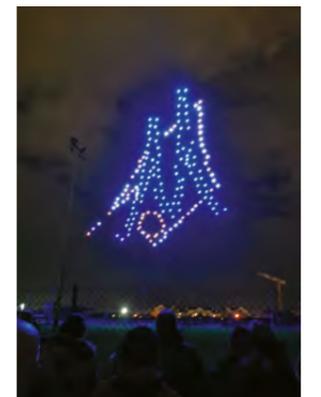


Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2023, les personnes subissant des violences conjugales peuvent bénéficier d'une aide d'urgence versée par la CAF. Il s'agit

d'un soutien financier permettant à la victime de s'éloigner physiquement de l'auteur des violences et de faire face aux dépenses immédiates en attendant de trouver des solutions durables. Pour en bénéficier, il faut remplir une demande sur le site de la CAF, rubrique *Aides et démarches > Droits et prestations > Vie personnelle*, et fournir un document datant de moins de 12 mois attestant des violences. ●

## ┃ LES LUMIÈRES DE LAVAL ┃

Méduane Habitat a accompagné la ville de Laval pour les traditionnelles *Lumières de Laval*. Un spectacle de drones a ainsi eu lieu dans le quartier des Pommeraias, accompagné d'un marché de Noël des associations organisé par la Maison de quartier. Ces animations, destinées aux locataires et au grand public, ont permis à tous de (re)découvrir le quartier dynamique des Pommeraias. **L'événement a attiré des milliers de personnes.** Un vrai succès ! ●



## FIN DE TRAVAUX

# LE DOMAINE DES HÉRONS

Le Domaine des Hérons est une résidence située dans le quartier Ferrié à Laval. Inaugurée en novembre 2023, elle comprend 28 logements du T2 au T5, dont 4 pavillons, ainsi que deux locaux d'activités en rez-de-chaussée.



← Livraison : **Septembre 2023**  
 Architecte : **MAP**  
 Investissement : **4,3 M€**

Cette résidence a la particularité d'être à la fois un bâtiment bas carbone et une résidence inclusive.

Un bâtiment bas carbone est construit à partir de matériaux et équipements les moins polluants possibles :

- Le ciment a été obtenu grâce à une réaction chimique à froid, beaucoup moins énergivore que le ciment «classique», issu d'un mélange à très haute température : les émissions de CO2 sont ainsi divisées par 5 !
- Les briques ont été fabriquées en utilisant l'énergie produite par une usine de méthanisation, donc à partir de gaz issu des déchets.
- Des enduits écologiques recouvrent le bâtiment. Conçus sans ciment, ils

limitent les dégagements de CO2 lors de leur fabrication.

• Enfin, la très bonne enveloppe du bâtiment permet de limiter considérablement les besoins en chauffage. Pour le chauffage de l'eau, des chauffe-eau thermodynamiques, beaucoup moins gourmands en énergie que les modèles électriques classiques, ont été installés.

Cette résidence comprend également 11 logements dédiés à l'association GEIST Mayenne, qui œuvre pour les personnes en situation de handicap, en perte d'autonomie ou plus largement en situation de vulnérabilité. Méduane Habitat a ainsi travaillé avec

l'association afin que ces logements répondent au mieux aux besoins des personnes accompagnées. Celles-ci sont autonomes dans leur logement tout en pouvant échanger avec les autres résidents accompagnés ainsi qu'avec tous les autres locataires. L'association dispose également d'un local d'activités permettant aux personnes accompagnées de se retrouver. Une animatrice y sera présente pour créer du lien social entre les personnes accompagnées, mais aussi entre tous les locataires de la résidence et plus largement encore, avec les autres habitants du quartier. •

## CONSTRUCTIONS EN COURS

Plusieurs logements sont en cours de construction :

**MARTIGNÉ-SUR-MAYENNE**  
 Résidence Fontaine-Saint-Georges

Fin de chantier prévisionnelle : **Février 2024**



12 appartements  
 4 maisons  
 4 locaux commerciaux

**AHUILLE**  
 Le Cépage

Fin de chantier prévisionnelle : **Avril 2024**



8 pavillons

**PORT-BRILLET**  
 La Mine

Fin de chantier prévisionnelle : **Février 2024**



5 pavillons

**PORT-BRILLET**  
 La Peltrie

Fin de chantier prévisionnelle : **Mai 2024**



4 pavillons

**SAINT-BERTHEVIN**  
 Les Orangers

Fin de chantier prévisionnelle : **Juin 2024**



34 appartements  
 5 pavillons

**LE BOURGNEUF-LA-FORÊT**  
 La Beulotière

Fin de chantier prévisionnelle : **2<sup>ème</sup> trimestre 2025**



7 pavillons

**MAYENNE**  
 Marie Chemin

Fin de chantier prévisionnelle : **1<sup>er</sup> trimestre 2025**



29 appartements  
 1 local d'activité

**LOUVERNÉ**  
 Les Vallons

Fin de chantier prévisionnelle : **3<sup>ème</sup> trimestre 2025**



16 appartements  
 1 micro-crèche

## RÉHABILITATIONS EN COURS

Plusieurs chantiers de réhabilitation sont actuellement menés à Laval pour améliorer le confort et le cadre de vie des locataires. Les voici en détails :



**LA COCONNIÈRE**

Fin de chantier prévisionnelle : **Juin 2024**



119 logements

**CASCADES**

Fin de chantier prévisionnelle : **Septembre 2025**



78 logements

**TRAVAUX EFFECTUÉS :**

- Résidentialisation
- Remplacement des ascenseurs et amélioration de la desserte des logements
- Réfection des parkings, des voiries et des espaces verts
- Ravalement des façades et remplacement des menuiseries extérieures
- Réfection des halls, des entrées et des pièces d'eau
- Individualisation du chauffage et remplacement des convecteurs.

**BOURNY 1**

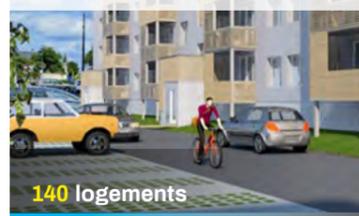
Fin de chantier prévisionnelle : **Septembre 2024**



**TRAVAUX EFFECTUÉS :**  
 • Résidentialisation et aménagement de la place de la Commune.

**LA GAUCHERIE**

Fin de chantier prévisionnelle : **Mars 2025**



140 logements

**TRAVAUX EFFECTUÉS :**

- Résidentialisation
- Réfection des parkings, des voiries et des espaces verts
- Création de balcons et ravalement des façades
- Réfection des halls, des couloirs et remplacement des portes palières
- Remplacement de l'interphonie
- Réfection des pièces d'eau

# L'inclusivité

L'inclusivité est l'acte de promouvoir, de favoriser et de défendre l'intégration de chacun et chacune, sans discrimination. En tant que bailleur social, Méduane Habitat a ainsi pour mission de permettre l'accès au logement et à la vie sociale pour tous, que les personnes soient jeunes ou moins jeunes, qu'elles soient en situation de handicap, confrontées à un trouble de santé mentale, issues de l'immigration, ou toute autre situation pouvant créer de l'isolement.



## L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES EN SITUATION DE HANDICAP



Stéphane Brière, Directeur général du GEIST, nous présente ce partenariat :

« Le partenariat entre le GEIST et Méduane Habitat existe depuis plus de 20 ans maintenant. Il a pris naissance autour du besoin d'avoir des logements adaptés dans la cité pour les personnes en situation de handicap que nous accompagnons. Pour la majorité des personnes, le logement individuel «en diffus» convient, notamment lorsqu'il s'agit d'un choix éclairé. Pour d'autres, être en situation de handicap génère un isolement social avec une difficulté à créer du lien social, conduisant parfois au mal-être, au sentiment de solitude. L'habitat inclusif est une réponse qui permet de vivre en autonomie dans un appartement individuel, tout en ayant un lien avec les autres personnes accompagnées et un accès aux animations proposées par le collectif d'habitants.

Le Domaine des Hérons est un projet d'habitat inclusif avec 11 logements dédiés aux locataires en situation de handicap. Nous avons également un local au rez-de-chaussée de la résidence qui est un lieu d'échange et de convivialité pour les locataires que nous accompagnons. Une animatrice dédiée y est présente 5 jours par semaine. Cette ressource humaine est financée par le Conseil Départemental et la Caisse Nationale de la Solidarité et de l'Autonomie (CNSA). Elle permet d'animer la participation à la vie sociale, de faciliter les échanges entre les personnes en situation de handicap mais aussi avec les voisins, le quartier et les services de proximité. Cette animation de la vie sociale permet de créer du lien social entre les habitants. Certains locataires qui ont emménagé au Domaine des Hérons vivaient auparavant dans un foyer d'hébergement, chez leurs parents ou dans un logement individuel isolé des autres. Au sein de l'habitat inclusif, ils ont désormais la possibilité d'être en lien avec les autres et d'être acteurs de la vie sociale au sein de la cité. »

Méduane Habitat favorise le logement inclusif en travaillant depuis de nombreuses années avec des associations telles que le GEIST Mayenne (Groupe d'Etude pour l'Inclusion Sociale pour Tous) qui accompagne les personnes en situation de handicap, en perte d'autonomie ou plus largement en situation de vulnérabilité. En fin d'année 2023, une résidence inclusive imaginée en partenariat avec le GEIST, le Domaine des Hérons, a ainsi été inaugurée à Laval (plus d'infos en p.4).

Le handicap moteur est également pris en compte lors de chaque nouvelle construction ou chaque rénovation d'immeubles. Les nouvelles résidences sont ainsi accessibles aux personnes à mobilité réduite et des aménagements sont réalisés lors des réhabilitations pour améliorer l'accessibilité, par l'ajout d'ascenseurs notamment.



De plus, si un locataire fait face à une perte de mobilité à la suite d'un accident ou d'une maladie, les conseillères sociales de Méduane Habitat l'accompagnent pour adapter son logement si cela est possible et sous réserve de certains critères, ou proposer une mutation vers un autre logement plus adapté. •



## LA PRISE EN COMPTE DES TROUBLES MENTAUX

Méduane Habitat est membre du Conseil Local de Santé Mentale (CLSM) et fait partie des financeurs de ce dispositif porté par Laval Agglo, aux côtés de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire, du Conseil départemental et des autres bailleurs du département. Les équipes de Méduane Habitat sont ainsi régulièrement sensibilisées et formées afin de mieux accompagner les locataires faisant face à des problèmes de santé mentale : addiction (drogue,

alcool,...), accumulation d'objets, bipolarité, schizophrénie... L'objectif est que ces personnes puissent vivre sereinement dans leur logement et avec leurs voisins, sans se sentir isolées. Ainsi, si une situation difficile est détectée par un gardien, un médiateur ou tout autre salarié de Méduane Habitat, les conseillères sociales vont à la rencontre du locataire, avec l'appui si besoin des professionnels de santé du CLSM, afin de créer une relation de confiance avec le locataire. Cela



Sensibilisation du personnel de Méduane Habitat sur la santé mentale.

permet ensuite de l'orienter vers les bons interlocuteurs (associations, médecins, groupes de parole...) afin qu'il puisse être accompagné au mieux et bénéficier d'un suivi permettant d'éviter le sentiment d'isolement. 65 personnes ont ainsi pu bénéficier d'un accompagnement en 2022. •



## ROMPRE L'ISOLEMENT DES SÉNIORS

Méduane Habitat prend également en compte le vieillissement des locataires. Les équipes mettent tout en œuvre pour éviter que les personnes âgées ne se sentent isolées car leur logement ou leur résidence ne sont plus adaptés à leur avancée en âge. Cela peut en effet constituer un vrai frein à la vie sociale au sein de leur propre immeuble ou de leur quartier. Ainsi, Méduane Habitat veille à l'accessibilité de ses résidences lors des constructions et des réhabilitations. Des constructions

spécifiques peuvent être réalisées avec des logements adaptés dans leur conception (pavillons de plain-pied, résidences intergénérationnelles...) et leurs équipements (douche à bac extra-plat, prises et interrupteurs à bonne hauteur...). Des Villages des Aînés ont également été construits par Méduane Habitat pour permettre aux seniors de vivre ensemble, en toute autonomie et à proximité immédiates des commerces et des services indispensables au quotidien. Les conseillères sociales de

Méduane Habitat peuvent accompagner les locataires seniors en les aidant dans leurs démarches liées au bail ou en les orientant vers des structures ou des interlocuteurs dédiés lorsque cela est nécessaire. Cet engagement a permis à l'entreprise d'être labellisée Habitat Senior Services® depuis 2019.

Méduane Habitat est également partenaire de l'Espace Seniors intergénérationnel créé par la ville de Laval. Dans ce lieu, les seniors peuvent échanger et s'informer en fonction de leurs besoins. Des temps forts sont régulièrement organisés comme des conférences ou des ateliers sur des thématiques diverses : nutrition, prévention des chutes, etc. Ce lieu, situé au 90 rue de Rennes à Laval, est accessible les lundi, mardi et vendredi de 9h à 12h30 et le jeudi de 14h00 à 17h30. Tel 09 67 51 83 87 •





## ACCOMPAGNER LES MIGRANTS

Méduane Habitat est partenaire de l'association France Terre d'Asile qui intervient auprès des personnes d'origines étrangères dans le cadre du droit d'asile et des migrations, et peut aussi intervenir auprès des personnes défavorisées. L'entreprise cofinance ainsi, avec Laval Agglomération, le dispositif nommé *Accompagnement au Parcours*

*Résidentiel des migrants* (APRES). Plusieurs logements de Méduane Habitat sont ainsi mis à disposition de l'association pour accueillir les personnes qu'elle accompagne. **Ces logements constituent un tremplin leur permettant de s'intégrer au mieux dans la société pour pouvoir ensuite trouver leur propre logement.** Une conseillère sociale de l'association accompagne

les locataires dans leurs démarches (*aide aux démarches administratives, aide à la gestion budgétaire, lien vers les formations et l'emploi, aide pour l'accès aux soins...*) afin qu'ils puissent être ensuite pleinement autonomes. 37 familles ont été ainsi accompagnées en 2023, ce qui représentait 85 personnes au total. •



## FAVORISER L'INCLUSION DES JEUNES

Méduane Habitat est partenaire de l'Association Départementale pour le Logement des Jeunes (ADLJ) qui intervient auprès des jeunes connaissant des difficultés sociales et des situations professionnelles précaires. L'association réalise un accompagnement pour l'accès au logement. Cette année, Méduane Habitat a mis à disposition un logement vacant pour des visites dédiées aux jeunes accompagnés par l'ADLJ. Un médiateur, une conseillère sociale et un gestionnaire technique de l'entreprise ont ainsi accueilli plusieurs jeunes afin de leur expliquer tout ce qu'il faut savoir lorsqu'on devient locataire pour la première fois : fonctionnement des équipements de base, principe des compteurs d'eau et d'électricité/gaz, démarches à faire auprès des fournisseurs d'énergies, règles de vie en collectivité, fonctionnement des charges locatives... •



## LES ACTIONS QUOTIDIENNES EN FAVEUR DE L'INCLUSIVITÉ

La vocation même d'un bailleur social est de favoriser le vivre ensemble et lutter contre l'isolement. Ainsi, toutes les animations culturelles et de loisirs organisées par Méduane Habitat dans les quartiers avec les partenaires locaux (fêtes de Noël, jardins partagés, fêtes de quartiers...) sont accessibles à tous. Elles permettent de créer du lien social, de rompre l'isolement et assurer ainsi l'inclusivité.

Au quotidien, l'accompagnement social, notamment par le personnel de proximité (gardiens, médiateurs, conseillères sociales...), permet de prendre en compte toutes les situations afin de donner à chacun le même droit à vivre sereinement dans son logement et au sein de son quartier. L'entreprise est également en lien avec de nombreuses associations pour le logement des personnes qu'elles accompagnent : Enosia, ADAPEI, France Horizon...

Les jeux-concours organisés régulièrement dans ce journal donnent également à chaque locataire la chance de pouvoir remporter des entrées pour des spectacles, des places pour des matchs de foot, etc. Cela participe aussi à donner un accès à la culture et aux loisirs à de nombreux locataires. •



# RAPPEL SUR VOTRE CONTRAT MULTI-ENTRETIEN

Le contrat multi-entretien a été mis en place en 2017 suite à une consultation individuelle des locataires et à un accord signé avec les associations représentatives des locataires. Voici quelques rappels sur son fonctionnement.

Grâce à ce contrat, inclus dans vos charges mensuelles, les techniciens de la Direction Maintenance du Patrimoine de Méduane Habitat interviennent pour une visite de contrôle de vos équipements tous les deux ans (*équipements visibles et accessibles depuis l'intérieur du logement, sans démontage ni manipulation de mobilier*) et également à la demande, pour réparer certains équipements de votre logement en cas de dysfonctionnement. La liste complète des équipements concernés vous a été communiquée lors de la signature de votre contrat de location. Elle est également disponible sur le site internet de Méduane Habitat dans la rubrique *Je suis locataire* >

*L'entretien de mon logement.*

Attention : Le remplacement des équipements ne se fait que si nécessaire et si le problème ne vient pas d'un mauvais usage par le locataire ou d'une dégradation volontaire ou accidentelle. Le bris de vitres et la perte de clés sont exclus de cette prestation.



En cas de dysfonctionnement avec un équipement, vous pouvez ainsi contacter Méduane Habitat au : **02 43 59 12 12** (puis tapez 1) du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h et le vendredi de 9h à 12h. En dehors de ces horaires et en cas d'urgence seulement, vous pouvez contacter l'astreinte technique au : **09 69 39 75 86**.

Comme convenu dans ce contrat, le coût est révisable tous les 6 ans et son évolution a été présentée aux représentants des locataires lors du Conseil de Concertation Locative du 6 décembre 2023.

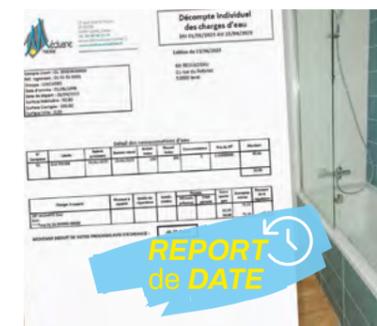
Jusqu'au 31 décembre 2023, le coût global était de 12,05 € dont 7,23 € à la charge de Méduane Habitat et 4,82 € à la charge du locataire. Ce montant n'avait pas évolué depuis la mise en place du contrat multi-entretien en 2017.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, le contrat passera à 13,65 € par mois dont 8,16 € pris en charge par Méduane Habitat.

La part restante pour le locataire est ainsi de 5,49 € par mois contre 4,82 € l'an dernier, ce qui représente une augmentation de 0,67 € par mois pour chaque locataire. •

# MISE EN PLACE REPORTÉE POUR LE DÉCOMPTÉ INDIVIDUEL D'EAU

Dans le précédent numéro de ce journal, il vous avait été annoncé que vous deviez recevoir un nouveau décompte individuel d'eau. Ce décompte permet de dissocier votre consommation d'eau des autres charges locatives (*électricité, gaz, entretien...*) afin de mieux vous rendre compte de votre consommation individuelle d'eau et agir pour la réduire si celle-ci est trop importante.



Vous deviez recevoir un premier décompte individuel d'eau courant octobre 2023 (*pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin 2023*) et un second courant avril 2024 (*pour la période du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2023*). Des soucis techniques à la mise en place de nouveau mode de fonctionnement nous ont contraint à décaler l'envoi de ces décomptes. Ainsi, en mars-avril, vous recevrez en même temps les deux décomptes correspondant aux deux périodes indiquées ci-dessus.

Pour vous, cela ne changera rien par rapport aux années précédentes puisqu'auparavant, vous deviez payer la régularisation d'eau en une seule fois, avec les autres charges. Ce sera la même chose en 2024. Seule la forme change puisque vous recevrez deux documents.

Concernant la somme à payer, cela fonctionnera comme pour la régularisation des autres charges :

- Si votre consommation d'eau est moins élevée que l'estimation faite par Méduane Habitat (et donc aux charges que vous avez payées chaque mois pour l'eau), Méduane Habitat vous remboursera la somme perçue en trop. Le montant sera déduit de l'avis d'échéance du mois de mai.
- Si votre consommation d'eau est supérieure à l'estimation, vous devrez payer la différence. Cette somme vous sera facturée sur l'avis d'échéance du mois de mai.

Les équipes de Méduane Habitat vous présentent leurs excuses pour la gêne occasionnée. •

CHARGÉ DE CLIENTÈLE

# L'INTERLOCUTEUR DU LOCATAIRE PENDANT TOUTE LA DURÉE DE SON BAIL

Découvrez l'un des métiers de la gestion locative et de la proximité avec Mathieu Boyère, chargé de clientèle au sein de Méduane Habitat depuis 9 ans.

**X Combien y a-t-il de chargés de clientèle au sein de Méduane Habitat ?**

« Nous sommes une équipe de 6 personnes. Le patrimoine de Méduane Habitat est divisé en 6 secteurs et chaque chargé de clientèle gère l'un d'entre eux, ce qui correspond à environ 1000 logements chacun. Cette sectorisation nous permet de bien connaître les logements et les locataires que nous suivons. »

**X En quoi consiste votre métier exactement ?**

« Il s'agit de gérer au quotidien la relation avec le locataire, depuis la signature de son bail jusqu'au départ de son logement. Une fois qu'un demandeur a accepté un logement, je fixe les rendez-vous d'état des lieux et de signature de contrat afin d'organiser au mieux son emménagement. Je reçois ensuite le locataire pour la signature du contrat de location. C'est un moment important qui me permet de donner toutes les informations nécessaires sur le logement et ses équipements et expliquer quels sont les contacts au sein de Méduane

Habitat pour chaque problème ou interrogation. Une fois que le locataire a pris possession de son logement, je reste son interlocuteur principal et suis joignable au quotidien s'il a des questions. Avec mes collègues, nous gérons aussi les réclamations que nous recevons par téléphone ou mail. Nous redirigeons chaque locataire vers la personne la plus appropriée par rapport à sa demande : médiateurs, gardiens, pôle technique... Nous travaillons ainsi en collaboration étroite avec les autres services de Méduane Habitat, notamment les gardiens, conseillères sociales et médiateurs, pour pouvoir toujours apporter une réponse au locataire afin qu'il ait un suivi de sa demande »

**X Avez-vous des missions complémentaires ?**

« Je gère aussi ce qu'on appelle le pré-contentieux. Je vérifie ainsi chaque mois que les locataires de mon secteur ont bien réglé leur loyer, ainsi que leurs charges lors des régularisations annuelles. S'il y a un souci, je contacte directement le locataire pour savoir ce qui se passe. Il peut arriver qu'un



locataire rencontre des difficultés financières ponctuelles donc nous essayons toujours de trouver une solution. Je peux ainsi lui proposer d'étaler exceptionnellement sa dette par un plan d'apurement. Si la situation est plus complexe, je peux solliciter les conseillères sociales de Méduane Habitat. Et si aucune solution n'est trouvée, je transmets le dossier au service contentieux qui prendra le relai dans les démarches. »

**X Quelles qualités faut-il avoir pour faire ce métier ?**

« Il faut être à l'écoute et avoir le sens de la relation clientèle. Il faut aussi savoir faire preuve de diplomatie tout en restant ferme. Il faut savoir prendre du recul face à certaines situations compliquées tout en restant humain. Le contact avec les locataires est la base du métier et c'est cela qui me plaît. »

**! Rappel :** Pour joindre votre chargé(e) de clientèle, appelez le : **02 43 59 12 12**, puis tapez **2**, puis votre numéro de secteur (**1,2,3,4,5 ou 6**).

JEU-CONCOURS DE L'AUTOMNE

## Les heureux gagnants !

180 locataires ont gagné des places de foot, des entrées pour la Grande Roue de Laval ou des places pour un spectacle au Théâtre lors du jeu-concours organisé en septembre.

Bravo à eux !

Un nouveau jeu-concours est proposé ci-dessous. N'hésitez pas à participer !



POUR PARTICIPER

Remplissez et renvoyez le coupon en cochant les lots qui vous intéressent (vous pouvez tenter votre chance pour l'ensemble des lots)

OU

Jouez en ligne sur le site internet de Méduane Habitat

SCANNEZ le QR Code



Vous pouvez jouer jusqu'au **23 janvier 2024 minuit** pour le match du 3 février et jusqu'au **16 février 2024** pour les autres matchs.

Plusieurs tirages au sort permettront de désigner les gagnants.

Je participe pour :

- La soirée VIP lors du match du Samedi 3 février 2024 contre Quevilly
- Samedi 16 mars 2024 SL / Dunkerque
- Samedi 30 mars 2024 SL / SC Bastia
- Samedi 13 avril 2024 SL / Annecy
- Mardi 27 avril 2024 SL / Bordeaux

Les places seront envoyées par courrier aux gagnants, ou remises par votre gardien.

20 LOTS de 2 ENTRÉES VIP pour le match du 3 février contre Quevilly comprenant l'accès au match, l'apéritif avant la rencontre et durant la mi-temps, ainsi que le repas après le match.

5 LOTS de 2 PLACES pour les matchs du 16 mars au 27 avril

Nom : .....

Prénom : .....

N° de logement : .....

Nom de votre résidence : .....

Adresse : .....

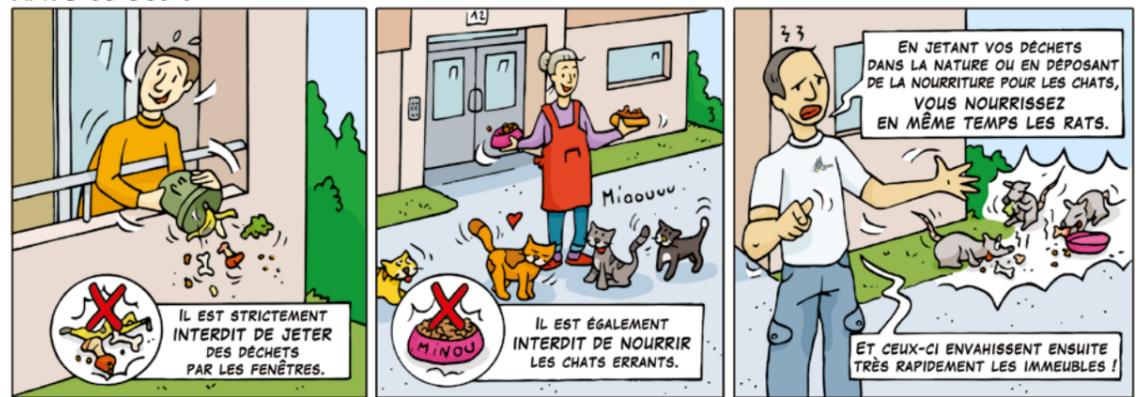
CP : .....

Ville : .....

Mail : .....

Tél. : .....

RATS-LE-BOL !



Vos déchets doivent être déposés dans des sacs bien fermés, dans les poubelles ou containers prévus pour cela. En plus d'être plus agréable pour vos voisins, cela évite d'attirer les rats qui sont porteurs de maladie et se reproduisent très vite ! Pour les mêmes raisons, il est interdit de nourrir les chats errants car vous nourrissez les rats par la même occasion.

# À vendre à Laval



Maison T4  
3 chambres

**116 450 €\*** HORS FRAIS D'ACTE

\* Prix valables uniquement pour les locataires de Méduane Habitat

DPE **D** / GES **B**



QUARTIER  
GRENOUX

✓ SURFACE DE 79 m<sup>2</sup>

✓ GARAGE ET PETIT JARDIN

Maison T4  
3 chambres

**144 500 €\*** HORS FRAIS D'ACTE

\* Prix valables uniquement pour les locataires de Méduane Habitat

DPE **C** / GES **C**

✓ SURFACE DE 93 m<sup>2</sup>

✓ GARAGE ET PETIT JARDIN

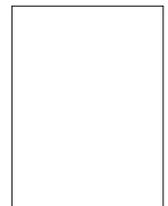


QUARTIER  
CHAUMINETTES  
(HILARD)



✓ L'UN DES CES LOGEMENTS VOUS INTÉRESSE ?

**CONTACTEZ** Ludovic KAMBRUN au 06 77 31 37 73 / Alicia GUERET au 07 50 63 07 50



MÉDUANE HABITAT

*Jeu-concours*

15 quai André Pinçon - CS 60729

53007 LAVAL CEDEX