

<p><b>Émetteur</b> I. DIOP</p>	<p><b>RÉUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE</b></p>	<p>Mercredi 1<sup>er</sup> mars 2023</p>
<p><b>Présents</b></p>	<p>Mr DIOP Ibrahima, Mr BANGOURA Saliou, Mme DESCHAMPS Lydie, Mr ROUSSEAU Patrick, Mme TRICOT Marina, Mme CHEVALLIER Manuella</p>	
<p><b>Absents</b></p>	<p>Mr DELMI Malik, Mr ABDALLAH Raymond</p>	
<p><b>ORDRE DU JOUR</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation de l'audit Quali HLM</li> <li>• Point sur le coût des énergies</li> <li>• Point sur la réponse aux locataires à la suite de problématiques dues à des travaux de réhabilitation</li> <li>• Point sur l'accès téléphonique pour les locataires et pour les associations des représentants des locataires</li> <li>• Questions diverses</li> </ul>		
<p><b>ECHANGES</b></p>		
<p><b><u>PRÉSENTATION DE L'AUDIT QUALI HLM</u></b></p>	<p>Mr Bangoura nous informe qu'à la suite de la restitution de l'audit, le dossier de labellisation doit être déposé à la commission de labellisation en vue du renouvellement du label, toutefois, la mise en place d'un plan d'action semble nécessaire à la suite des points d'alertes mentionnés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b><u>Organisation et Management de la Qualité</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proposer de nouveaux indicateurs qualité de service par processus</li> </ul> </li> <li>▪ <b><u>L'accueil et la communication</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diagnostiquer l'accueil téléphonique</li> <li>✓ Remettre en place les visites conseil à la demande et systématiser ces visites pour toutes mutations internes</li> </ul> </li> <li>▪ <b><u>La propreté</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mettre en place une trame de points de contrôle avec le niveau de propreté attendu</li> <li>✓ Afficher un planning hebdomadaire de nettoyage dans les halls d'entrée</li> <li>✓ Suivre les prestations ménage</li> </ul> </li> </ul> <p>Le Président de la CNL indique que du fait de l'absence de gardiens sur certains sites, les prestations sont négligées. Mr Diop confirme effectivement que la qualité de la prestation du gardien est nettement supérieure à celle de l'entreprise Altercité qui prend le relais en cas d'absence de gardiens. Il confirme également l'absence de gardien sur certains sites du fait de démissions ou de maladie.</p> <p>Toutefois s'agissant de Altercité qui remplace les gardiens pendant leurs absences, Mr Diop indique que c'est une entreprise d'insertion qui fait travailler des personnes</p>	

**PRÉSENTATION DE  
L'AUDIT QUALI HLM (SUITE)**

éloignées du travail et puisque que ces personnes qui en même temps que l'activité qu'elles exercent sont formées à un métier, il n'est pas surprenant que la qualité du travail accompli puisse parfois poser problème. D'autant plus que quand elles deviennent compétentes, elles deviennent employables et rejoignent les entreprises classiques. C'est bien l'objectif d'une entreprise d'insertion, mais cela nous soumet à un fort turn over avec de la formation en continu. En faisant travailler une telle entreprise, Meduane est bien dans sa mission sociale de service public en accompagnant l'insertion par le travail sur le territoire, mais cela nous expose aux contraintes ci-dessus évoquées. Meduane en a pleinement conscience et il sera demandé au responsable de la proximité, aux gardiens ainsi qu'aux managers de l'entreprise d'insertion de renforcer les contrôles de la qualité de la prestation.

De plus, le Président de la CNL évoque l'absence de poubelles dans les halls d'immeubles. Mr Diop indique que lors des réhabilitations les poubelles sont systématiquement enlevées pour éviter les risques d'incendies. La représentante de l'AFOC précise que les locataires qui ne souhaitent pas de PUB ou autres dans leurs boites aux lettres, peuvent très bien coller un STOP PUB, cela évite ainsi que les pubs soient déposées sur les batteries des boites aux lettres ou encore à même le sol.

Mr Diop enchaîne sur le fait qu'il est très difficile de recruter un gardien en Mayenne. La représentante de l'AFOC souligne également que le gardien a 2 tâches bien distinctes soit du terrain et de l'administratif, et suggère pourquoi pas, de séparer ces tâches en prenant des agents de propreté pour la partie entretien afin de pallier à l'absence de gardiens. Mr Bangoura précise qu'il est difficilement possible de les dissocier et que cela fait partie des tâches du gardien chez Meduane Habitat. Mr Diop indique que les connaissances informatiques demandées aux gardiens sont des connaissances basiques.

Mr Diop précise qu'au niveau des gardiens des plans d'action sont en cours comme :

- Mise en place de fiche de contrôle et d'autocontrôle pour les gardiens
- Mise en place 2 fois par an d'un contrôle par une entreprise extérieure

Le Président de la CNL indique que malgré un cahier des charges, les entreprises sollicitées ne le respectent pas toujours. La représentante de l'AFOC évoque un exemple dans le parking sous-sol du Vivaing où à la suite d'une demande de nettoyage, l'entreprise aurait nettoyé uniquement le sol mais pas le mur qui était aussi impacté par des salissures. Elle rajoute également, que les murs du parking (maculés sur 1m de haut environ) n'auraient jamais été nettoyés depuis au moins 19 ans (**à vérifier auprès du pôle Proximité**).

Mr Diop précise que dans le futur projet gardiens (toujours en cours d'étude) et qu'à la suite d'un audit réalisé par la Société Franchir, il en est ressorti que les gardiens de Meduane Habitat avaient une charge de travail beaucoup trop importante, et que Meduane Habitat devait réduire le volume de logements/gardiens. Aujourd'hui, Meduane Habitat a 11 gardiens, dans le projet futur il s'agirait d'en avoir 18/20. Ce projet pourra se mettre en place au mieux qu'à partir de 2024, au vu des contraintes de recrutements, des formations à mettre en place et de l'actualisation des nouvelles fiches de poste et de l'étude de l'impact financier notamment au niveau des charges récupérables auprès des locataires.

Le président de la CNL indique qu'à l'époque on lui aurait dit que la location des places de parking permettait à Meduane Habitat de financer les gardiens, ce à quoi Mr Diop répond que ce n'est pas la réalité.

<p><b><u>PRÉSENTATION DE L'AUDIT QUALI HLM (SUITE)</u></b></p>	<p>Concernant les places de parking, la représentante de l'AFOC déplore l'accessibilité par des personnes extérieures via le site de Meduane Habitat de la connaissance de places de parkings disponibles.</p> <p>Le Président de la CNL tout comme la représentante de l'AFOC, indiquent que des personnels d'entreprises et des particuliers seraient à la recherche de places ou de box fermés dans le secteur de la gare de Laval (Enedis...). <b><u>Revoir sur le site l'accès à l'information sur l'accessibilité de places ou box dans le Centre-Ville et proche de la gare.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pas de panneau d'affichage pour les associations de locataires</li> <li>✓ Sensibiliser les locataires concernant les affichages sauvages, via un affichage dans les halls</li> </ul> <p>La représentante de l'AFOC suggère de disposer des panneaux en liège. Mr Diop indique que nous allons déposer des affichages permanents indiquant l'interdiction d'affiches sauvages, mais si besoin, les locataires le souhaitant pourront via le gardien en effectuer la demande et si acceptation cela devra être pour une durée déterminée (ex : recherche babysitting...).</p> <p>Le Président de la CNL n'est pas favorable à ce que l'affichage soit fait par Meduane Habitat pour les associations et souhaite que ces dernières soient libres d'afficher quand elles en ont besoin.</p> <p>Mr Diop précise au Président de la CNL que, suite à la demande des associations représentatives des locataires, cela est en cours, et que Meduane Habitat va investir dans des panneaux d'affichages pour chaque hall d'immeuble accessibles uniquement par clés et remis aux représentants des locataires.</p> <p><u>De plus, Mr Diop indique qu'il y a 2 types d'affichage :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage permanent : contact Meduane Habitat, n° d'urgence, fréquence nettoyage...</li> <li>- Affichage ponctuel : coupure d'eau, travaux en cours, passage d'une entreprise pour diverses raisons...</li> </ul> <p>La représentante de l'AFOC souligne que l'affichage ponctuel dans les ascenseurs est appréciable pour les locataires qui, accédant à leur logement par l'ascenseur du parking sous-terrain, ne passent que très rarement par le hall d'entrée.</p> <p>La représentante de l'AFOC redemande par la même occasion le fait de pouvoir récupérer un trousseau afin d'accéder aux panneaux d'affichage des halls d'immeuble. Mr Diop précise que le trousseau leur sera remis à la fin de la réunion.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b><u>La tranquillité (la qualité d'ambiance)</u></b></li> </ul> <p>Mr Diop indique que Meduane Habitat concernant le groupe PAVEMENT Ville, est en copropriété géré par le syndic Immo de France, et de ce fait, tout ce qui doit être fait, doit se faire en commun avec les copropriétaires et précise que nous sommes presque dans une copropriété en difficulté. D'où la difficulté pour les copropriétaires de s'engager dans de lourds travaux de remise en état dont l'impact financier serait conséquent.</p> <p>Mr Diop précise que la réhabilitation pour ce groupe est en cours d'étude avec les copropriétaires et la ville de Laval, mais étant donné que l'intérieur de nos 2 bâtiments donne un sentiment d'abandon, avec des rampes d'escalier sans peinture, Meduane Habitat pourra réaliser de petits travaux (peinture) en attendant la réhabilitation.</p>
--	---

**PRÉSENTATION DE  
L'AUDIT QUALI HLM (SUITE)**

Le Président de la CNL suggère que Meduane Habitat se dissocie du Syndic, afin que Meduane Habitat soit autonome et gestionnaire des extérieurs, ce à quoi Mr Diop répond que cette remarque est dans les projets qui sont en cours d'étude, le Conseil d'administration de Meduane Habitat ayant déjà validé précédemment l'engagement et la mise en œuvre d'une dissociation de la gestion des immeubles et des extérieures entre le patrimoine de Meduane et celui de la copropriété.

▪ **Le traitement des demandes**

- ✓ Etablir un diagnostic afin d'identifier les différents types de demandes non techniques et les services concernés (mails, courriers)
- ✓ Identifier l'outil d'enregistrement des demandes
- ✓ Définir les délais de traitement de ces demandes
- ✓ Établir un process de communication écrit à destination des locataires : de l'étape de la demande jusqu'à la clôture de la réclamation (**accusé de réception de la demande, traitement en cours, avec si possible le délai...**)

Le Président de la CNL met en garde sur la qualité du retour de la réponse, en effet, indiquer à la fin du délai « Nous avons bien pris en compte votre demande du ... » n'est pas une réponse. Mr Diop précise qu'en fonction de la problématique, le temps de traitement pourra être différent.

▪ **L'organisation de la veille de personnes âgées vulnérables**

- ✓ Mettre en place une politique sénior (65 ans et +)
- ✓ Structurer une veille auprès de personnes âgées vulnérables (recensement, fréquence de suivi, ...)

▪ **La gestion locative adaptée**

- ✓ Formaliser l'offre de service (gestion locative adaptée) à destination des seniors (à intégrer dans la politique vieillissement)

▪ **Adaptation du parc**

- ✓ Rechercher des partenariats afin d'apporter de l'aide aux personnes âgées en situation de fragilité (ex. CNAV, associations)
- ✓ Élaborer des conventions de partenariats avec des structures d'aide (Conseil Départemental, Contrat de ville, CCAS de Laval, Collectivités de l'agglomération, MDA, Contrat local de santé mentale Laval Agglo, ORPAL, France Bénévolat...)

Mr Bangoura nous informe que le label Habitat Senior Services a été reconduit. Mr Diop indique que dans le parc de Meduane Habitat nous avons un peu plus de 1365 locataires âgés de plus de 65 ans. De plus, Mr Diop précise que dans nos projets d'accompagnement au vieillissement, il y aura pour l'ensemble de ces locataires soit un entretien physique, soit un entretien téléphonique qui sera réalisé par une conseillère en économie sociale et familiale. Il y aura également 20 logements/an qui seront visités au minimum.

Enfin la politique d'attribution chez Meduane Habitat intègre cette notion de vieillissement dans sa charte d'attribution. Ainsi une personne de + de 65 ans est priorisée sur un logement au rez-de-chaussée. Mr Diop précise également que Meduane Habitat peut favoriser les mutations avec maintien du prix au m<sup>2</sup> de l'ancien logement.

La représentante de l'AFOC souligne un problème quant au volume de meubles que peut posséder une personne de + de 65 ans dans une typologie qui n'est plus adaptée à la composition familiale actuelle, et s'interroge sur la difficulté d'où entreposer le surplus

<p><b><u>PRÉSENTATION DE L'AUDIT QUALI HLM (SUITE)</u></b></p>	<p>de meubles qui ne pourra être utilisé dans le nouveau logement d'une typologie inférieure.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meduane Habitat doit-il accompagner le locataire de + de 65 ans afin de suivre la mutation dans un logement plus adapté et dans la gestion de son surplus de mobilier ?</li> <li>- Meduane Habitat doit-il accompagner le locataire de + de 65 ans lors de son déménagement et participer à la prise en charge d'une partie du coût du déménagement ?</li> </ul> <p>Mr Diop indique que Meduane Habitat réfléchit à un processus sur comment faire pour identifier le locataire de + de 65 ans dès lors du décroché de l'appel dans un logement lambda.</p> <p><u>La représentante de l'AFOC évoque l'exemple d'une situation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 personne de + de 65 ans dans un appartement devenu trop grand mais qui veut y rester (accueil des enfants et des petits enfants...) et où Meduane Habitat refuse d'adapter le logement (mettre une douche à la place d'une baignoire) au motif que pour cela il lui faut accepter de partir dans un appartement plus petit. Que faire ?</li> </ul> <p>Mr Diop répond que Meduane Habitat incitera au déménagement et précise que l'adaptabilité dans les logements se fait dans une typologie inférieure ou égale à un T3. Toutefois, Meduane Habitat, a déjà exceptionnellement pour diverses raisons adapté un logement de type 4.</p> <p>Le Président de la CNL fait état de l'expérience menée dans son ancien comité d'entreprise : des retraités volontaires vont visiter d'autres retraités afin de les orienter vers différents services, et cela fonctionne très bien.</p> <p>Mr Diop indique également, qu'une personne seule peut obtenir un logement de typologie 3 et que ce n'est pas un critère de sous-occupation chez Meduane Habitat. Nous sommes encore en zone détendue.</p> <p>Le Président de la CNL précise que beaucoup de retraités quand ils commencent leurs retraites n'arrivent plus à assumer le coût de leur loyer. Mr Diop indique que chez Meduane Habitat, ce ne sont pas les personnes âgées qui génèrent le plus d'impayés mais une population assez jeune.</p> <p>Mr Diop stipule également que le locataire peut solliciter de son côté les organismes suivants : CNAV, mutuelle. Les locataires peuvent également être orientés vers le CCAS ou autres organismes.</p> <p>Mr Bangoura, indique que l'auditeur reviendra dans 12 mois pour contrôler les actions mises en place, puis une nouvelle fois 12 mois après, afin de connaître l'efficacité de celles-ci.</p>
<p><b><u>POINT SUR LE COÛT DES ÉNERGIES</u></b></p>	<p>Mr Diop confirme une baisse des acomptes pour le chauffage collectif GAZ et également que le surplus d'acomptes versés en janvier et février 2023 sera remboursé sur le quittancement de mars 2023.</p> <p>Le Président de la CNL reconnaît que la décision n'appartient pas à Meduane Habitat mais que la baisse devrait être nettement supérieure.</p> <p>Mr Diop indique également qu'ACTION LOGEMENT peut aider les locataires en difficulté, Meduane Habitat orientera les locataires en difficulté dans cette direction.</p> <p>Le Président de la CNL reconnaît que le chauffage collectif est le plus exposé car il est géré par le bailleur, et tout le monde ne le sait pas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La représentante de l'AFOC, relève en indiquant qu'elle a été sollicitée par une locataire pour lequel son logement est mal isolé (logement au-dessus des caves et en contact avec la cage de l'escalier de secours) et qui a froid même en poussant son chauffage individuel au gaz. Cela impacte + de 10% son revenu,</li> </ul>

**POINT SUR LE COÛT  
DES ÉNERGIES  
(SUITE)**

cette personne souhaite être mutée.

Mr Diop souhaite avoir les coordonnées de cette locataire afin de suivre son dossier et l'accompagner dans sa demande de logement (**en attente des coordonnées de la locataire**).

- La représentante de l'AFOC, a également été contactée par quelques locataires au Mortier (qui dépend du réseau de chaleur) qui indiquent avoir 26° dans leur logement et précise qu'ils vont aller plus loin afin de ne pas subir le coût supplémentaire lié à la surchauffe (situation dont Meduane Habitat est informée depuis décembre ou janvier).

Mr Diop précise que c'est le prestataire Dalkia qui gère le réseau à la suite d'une délégation de service publique, et que souvent il est constaté une surchauffe en début de bâtiment, alors que la fin du bâtiment est en sous-chauffe.

- La représentante de l'AFOC évoque également un souci de gestion de l'énergie au niveau de l'éco quartier de Changé.

Mr Diop indique effectivement avoir reçu une pétition concernant la problématique du chauffage ainsi qu'un courrier du Maire ; une réponse est en cours. Pour ce site, il y aura également une baisse de l'acompte de chauffage. La représentante de l'AFOC informe que certains locataires ont des problèmes de moisissure dans les chambres alors que la VMC circule bien. Ils ont des idées sur l'origine de ce problème et ont des solutions à soumettre à Meduane Habitat afin d'améliorer la circulation de l'air et/ou l'isolation. Mr Diop précise que Meduane Habitat enverra un gestionnaire technique pour vérification du bon fonctionnement autant de fois que nécessaire dès l'instant que les locataires feront un signalement.

Le Président de la CNL indique de son côté qu'il faut avoir un BAC+10 pour comprendre le fonctionnement de la chaudière. **A voir pour une synthétisation des notices d'utilisation au sein de Meduane Habitat.**

- La représentante de l'AFOC indique qu'au Vivaing, auparavant, la plupart des locataires n'allumaient jamais les convecteurs (et que, pour sa part, elle avait dans son logement 21°C). Or, cette année, bien que certains locataires disent avoir 19°C sans apport individuel, elle-même n'ayant que 17°C, elle nous informe avoir allumé le convecteur (posé en 2022) de sa pièce de vie pour fournir le complément soit un maximum de 2°C de plus et uniquement dans cette pièce, ce qui a fait passer sa facture d'électricité de 40 €/mois à 70 €/mois (test effectué sur 4 mois).

Mr Diop informe que sur le Vivaing il y a une base sol à 16° et que les locataires doivent ensuite faire l'appoint avec leurs convecteurs. Mr Diop précise que pour toutes problématiques, le contact direct des représentants des locataires est lui-même.

La représentante de l'AFOC demande à ce que le texte sur lequel se base Mr Diop lui soit communiqué car cette affirmation (base à 16°C seulement lorsqu'il y a une source de chauffage mixte) n'est pas conforme à l'engagement pris par Meduane Habitat lors de la CCL précédente (soit fournir 19°C aux logements ayant un chauffage collectif).

Mr Diop ne partage pas cette affirmation de la représentante de l'AFOC sur un engagement pris par Meduane dans ce sens et que si c'était le cas, cela relèverait d'une incompréhension. Selon Mr Diop, le bailleur doit permettre d'avoir 19 degrés dans un logement, soit par un chauffage collectif soit par un chauffage individuel, soit par un chauffage mixte avec des équipements permettant d'atteindre 19 degrés.

<p><b><u>POINT SUR LA RÉPONSE AUX LOCATAIRES SUITE À DES PROBLÉMATIQUES DUES À DES TRAVAUX DE RÉHABILITATION</u></b></p>	<p>Mr Diop indique que les travaux de réhabilitation sont effectués en site occupé, ce qui déclenche du mécontentement parfois. Les délais techniques sont peut-être un peu longs pour les locataires ? Toutefois, afin de gérer cela, Meduane Habitat a décidé de mettre en place un n° de téléphone lors des réhabilitations afin que les locataires puissent en informer le service compétent directement, cela permettra de désengorger les lignes actuelles de Meduane Habitat et de traiter les demandes dans les meilleurs délais.</p> <p>De plus, concernant d'importantes réhabilitations comme le GALAXIE, ou encore le PAVEMENT VILLE, un accompagnement sur site sera mis en place avec un prestataire sur la durée des travaux comme cela a été le cas pour la réhabilitation du Mortier.</p> <p>Le Président de la CNL précise qu'il faut être à l'écoute des locataires pour différentes problématiques liées à la réhabilitation (se déplacer, constater et prendre en compte les doléances des locataires). Pour cela et avant tout, il faut faciliter la mise en relation entre le locataire et le service concerné.</p>
<p><b><u>POINT SUR L'ACCÈS TÉLÉPHONIQUE POUR LES LOCATAIRES ET POUR LES ASSOCIATIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES</u></b></p>	<p>Mr Diop indique que pour contacter notre Direction de la Maintenance et du Patrimoine, il n'y a pas de problème particulier, puisqu'il faut faire uniquement le 02 43 59 12 12 puis le 1, ce que confirme la représentante de l'AFOC. Toutefois, ce n'est pas pareil pour les équipes des bureaux. En effet, Meduane Habitat avait au tout début 4 chargées de clientèle, ensuite 5 et maintenant 6. Pour information, une chargée de clientèle a en moyenne 1100 logements à gérer + toutes les tâches administratives s'y afférentes (signature bail, mise en place d'un plan d'apurement...). De ce fait, quand les chargées de clientèle sont en rendez-vous, elles ne peuvent répondre aux appels. Ces appels sont donc basculés sur une plateforme téléphonique qui ne donne pas à ce jour satisfaction à Meduane Habitat et dont le contrat qui nous lie avec ce prestataire se termine à la fin de l'année 2023.</p> <p>L'objectif de Meduane Habitat pour 2024, étant de trouver une nouvelle centrale téléphonique (Teletech, Coriolis...) afin de répondre aux besoins de l'entreprise.</p>
<p><b><u>QUESTIONS DIVERSES</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b><u>Point DPE</u></b> Le Président de la CNL souhaite connaître la classification des logements du Parc de Meduane Habitat. Une extraction sera transmise prochainement aux représentants des locataires.</li> <li>▪ <b><u>Expulsion à la fin de la trêve hivernale</u></b> Mr Diop indique qu'il y a actuellement 14 dossiers en cours sur la Mayenne ayant saisis la commission DALO.</li> <li>▪ <b><u>Problématique de pigeons</u></b> La représentante de l'AFOC rappelle le problème de pigeons sur le groupe Mortier : ceux-ci investissent des balcons qui se recouvrent alors d'excréments. Il y aurait des pièges qui auraient été installés par la municipalité, Meduane Habitat peut-elle faire quelque chose ? Mr Diop indique que la problématique de pigeons sur le Mortier est arrivée depuis la démolition des Tours de Mayenne Habitat. Il y a eu une réflexion sur la mise en place d'un pigeonnier (environ 10 000 euros) + contrat entretien mais cela n'a pas été retenu au risque que le pigeonnier devienne un jeu pour les enfants.</li> </ul>

<p><b><u>QUESTIONS DIVERSES</u></b></p>	<p>Mr Diop propose toutefois, que sur demande et après étude, Meduane Habitat peut installer des pics anti-pigeons pour les plaignants.</p> <p>La représentante de l’AFOC précise que du fait de la grippe aviaire, il faut trouver une solution. Mr Diop, précise que cette problématique étant un phénomène naturel et que MEduane ne peut être tenue pour responsable d’un phénomène naturel, cela ne peut être résolu par le bailleur, mais que Meduane Habitat peut accompagner dans cette lutte.</p>
<p><b>FIN DE LA RÉUNION À 17H45</b></p>	