

Émetteur I. DIOP	RÉUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE	Mercredi 25 février 2026
Présents	Mr DIOP, Mr MAILLARD (AFOC 53), Mr ROUSSEAU (CNL), Mr PELÉ (CGL), Mr ROBERT (CGL), Mr BEUCHER, Mme CHEVALLIER	
Absents	Mme DESCHAMPS (AFOC 53), Mme JAN (CNL), Mr ABDALLAH (CGL)	
ORDRE DU JOUR		
<ul style="list-style-type: none"> • Résultat de l'audit Quali'HLM • Prochaine élection des représentants des locataires • Bilan et financement 2025 des associations • Point sur les augmentations de loyer liées aux réhabilitations (Mr Rousseau CNL) • Problématique chauffage collectif (Mr Rousseau CNL) • Accès accueil (Mr Rousseau CNL) • Point sur les travaux de réhabilitations en cours • Questions diverses 		
ECHANGES		
Résultat de l'audit Quali'HLM	<p>1. Contexte de l'audit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nouvel auditeur en 2026 : M. Pascal ROMAND • Période audit : du 16 au 20 février 2026 • Échanges avec les représentants des locataires : 18/02/2026 • Cycle : 3^e cycle Quali'HLM • Prochaine échéance : avril 2027 <p>L'audit a été globalement satisfaisant pour Méduane Habitat, permettant des comparaisons avec d'autres bailleurs et l'identification de pistes d'amélioration.</p> <p>2. Synthèse par thématique (PAA 01 → 09)</p> <p>■ PAA 01 – Politique Qualité</p> <p>✓ Point fort</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politique QSE structurée en 8 axes, incluant le maintien à domicile et la certification Habitat Senior Services <p>⚠ Point d'alerte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les attendus en matière de pilotage, ressources et actions ne sont pas précisés. 	

Résultat de l'audit
Quali'HLM
(suite)

PAA 02 – Organisation & Management de la qualité

✓ **Point fort**

- **Cartographie des processus** complète : 3 macro-processus + 5 processus supports.

⚠ **Points d'alerte**

- L'auditeur regrette une **faible fréquence d'analyse des indicateurs**.
→ Proposition : tableaux de bord **mensuels, trimestriels ou semestriels**, et pas uniquement un bilan annuel lors de la revue de direction.
→ M. Pelé précise que plusieurs bailleurs bien plus grands pratiquent ainsi par séquence trimestrielle ou semestriel mais qu'il n'a jamais vu un petit bailleur de notre taille adopter de telles fréquences. Bien souvent pour ces petits bailleurs, nous sommes sur des fréquences annuelles.
- Revue de direction essentiellement descriptive, sans :
 - Décisions associées
 - Suivi des actions d'amélioration
 - État d'avancement des 8 axes QSE

PAA 03 – Suivi des actions qualité

⚠ **Point d'alerte**

- Les actions sont globalement réalisées mais **pas toujours formalisées** dans un tableau unique.
→ Risque : perte d'information pour les nouveaux arrivants.
- Pas de lien formel entre les actions et les **enquêtes de satisfaction** ou les indicateurs défaillants (ex : taux de décrochés)

PAA 04 – Communication

✓ **Point fort**

- Existence d'un **plan de communication 2025–2030** avec diagnostic stratégique.

⚠ **Points d'alerte & compléments**

- L'auditeur souhaite :
 - Plus de communication sur les **projets à venir**, les opérations annuelles, les productions (nb de logements livrés).
 - Une communication **davantage accessible aux personnes âgées** et aux locataires installés de longue date.
- Nécessité de mieux valoriser les **labels HSS & Quali'HLM**, avec un planning aligné sur les cycles qualité

**Résultat de l'audit
Quali'HLM
(suite)**

■ PAA 05 – Entrée dans les lieux / Sortie

⚠ Point d'alerte

- Non-respect de la réglementation :
→ Seul le **DPE** est remis aux entrants ; les autres diagnostics (gaz, électricité, ERP, DAPP...) ne le sont pas.

Proposition du représentant de la CGL, Mr PELÉ :

- Mettre les diagnostics dans l'**Espace Locataire** (en cours de déploiement chez Meduane Habitat, priorité 2026).
- **Réserves du représentant de la CNL, Mr ROUSSEAU :**
 - Certaines personnes âgées ou maîtrisant peu le français rencontrent des difficultés avec l'outil numérique.
 - Préférence exprimée pour une remise en main propre, avec possibilité d'opter pour la mise à disposition en ligne.

■ PAA 06 – Tranquillité résidentielle

⚠ Point d'alerte

- Absence de **traçabilité des actions** liées aux troubles de voisinage.
→ Freine l'analyse par type de troubles, par quartier et l'efficacité des traitements.

Mr Diop rappelle l'obligation de **mixité sociale**, et le fait que les QPV ne concentrent pas le plus de troubles.

Le représentant de la CNL, Mr ROUSSEAU constate que :

Meduane Habitat est trop dans le **curatif et la réaction**, et pas assez dans le **préventif**.

- Nécessité d'historiser les sollicitations par **catégories** (typologie des troubles).
- Proposition : mettre en place des **réunions de quartier** ; il se dit prêt à y participer.

Le représentant de la CGL, Mr PELÉ appui sur l'importance de revoir la politique de traitement des dossiers (lenteur...), forte **usure des locataires non-responsables**.

- Rappel : procédure d'expulsion **longue**, notamment pour troubles.

Demande complémentaire pour le prochain CCL

➔ Données attendues : nombre de dossiers de rupture de bail et motifs (impayés vs troubles)

- M. Diop indique déjà :
 - **44 expulsions en 2025** (vs 24 en 2024).
 - Il précise qu'il est très rare que le juge valide une expulsion pour trouble. En général le trouble est utilisé comme argument supplémentaire dans nos procédures d'expulsion pour appuyer nos demandes d'expulsion qui se fondent sur d'autres motifs (impayés, etc)

Résultat de l'audit
Quali'HLM
(suite)

Autre point évoqué

- Absence d'**aires de jeux** sur certains sites réhabilités (ex : Coconnière) → Mr DIOP précise que le foncier nécessaire à la création d'aires de jeux n'est pas toujours disponible et ou que Meduane n'en est pas propriétaire. Toutefois il précise que parfois en accord avec la ville propriétaire du foncier des conventions d'occupation peuvent permettre de telles créations : exemple aire de jeu prévue en création entre la Coconnière et le Mac Donald.

■ PAA 07 – Traitement des demandes techniques

✓ Point fort

- Régie d'entretien performante.

⚠ Point d'alerte

- Communication insuffisante sur le **suivi d'intervention**, ce qui alimente l'insatisfaction.
 - Délais trop longs pour les interventions réalisées par les prestataires extérieures ; Meduane Habitat ne vérifie pas systématiquement la bonne exécution des travaux (post-intervention) réalisées par sa Régie travaux.

Le représentant de la CNL, Mr ROUSSEAU évoque :

- Un problème de **joignabilité** de la DMP. Confirmation de Mr Diop qui évoque un problème conjoncturel lié à un manque de personnel mais en cours de résolution selon Mr Diop
- Une charge de travail à **≈ 45 ITV / jour**.

■ PAA 08 – Suivi des prestataires

⚠ Point d'alerte



- Aucun **dispositif d'évaluation** systématique des prestataires externes.
 - Seule la Régie s'auto évalue par une enquête satisfaction après travaux
 - Un système d'évaluation permettrait d'interpeller les prestataires sur leurs performances positives ou négatives

■ PAA 09 – Traitement des demandes administratives

⚠ Point d'alerte

- Absence de **traçabilité** des courriers et e-mails → impossible d'évaluer délais et qualité des réponses.

Proposition : instaurer des délais de réponse en fonction du type de courriers reçus

<p>Résultat de l'audit Quali'HLM (suite)</p>	<p>3. Ressenti général & perspectives</p> <p> Satisfaction globale Méduane Habitat considère l'audit constructif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permet de se comparer à d'autres bailleurs • Fait émerger des pistes d'amélioration concrètes • Confirme plusieurs bonnes pratiques existantes <p> Retour du représentant de la CNL, Mr ROUSSEAU</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'audit a semblé trop court. • Souhait pour le prochain audit d'un questionnaire en amont listant les grands points à préparer pour optimiser les échanges.
<p>Prochaine élection des représentants des locataires</p>	<p>Mr DIOP informe que L'UFC que Choisir a indiqué son souhait de participer à la prochaine campagne électorale et avait initialement envisagé une présence lors du CCL.</p> <p>Le représentant de la CGL, M PELÉ rappelle que, bien que la participation soit possible, aucune subvention ne peut être accordée dans le cadre de la préparation des élections à une nouvelle association qui souhaite se présenter.</p> <p>Le représentant de la CNL, Mr ROUSSEAU informe que chez Mayenne Habitat, l'UFC que Choisir participera également aux prochaines élections.</p> <p>Dans la perspective des prochaines élections, Mr DIOP a procédé à la relecture du protocole de 2022 et il propose aux associations de le reconduire en l'état. En attendant il propose de transmettre le document aux représentants afin qu'ils puissent se prononcer sur son éventuelle reconduction ou modification.</p> <p>La contribution propagande est fixée à 1,80 € minimum par ESH.</p> <p>Le représentant de la CNL, Mr ROUSSEAU précise qu'il s'agit d'une enveloppe globale, répartie à parts égales entre les associations ayant obtenu au moins 5 % des suffrages.</p> <p>Certaines associations ont exprimé leur incompréhension face à la demande de justificatifs financiers.</p> <p>Mr DIOP rappelle que c'est la direction juridique de Meduane qui assurera l'organisation des élections afin d'éviter à sa direction qui est l'interlocuteur des associations de locataires d'être « juge et partie ». Par ailleurs Mr Diop rappelle de nouveau qu'un appel d'offre SAC L4H est en cours pour choisir le prestataire en charge opérationnelle de l'organisation des élections.</p>

<p><u>Prochaine élection des représentants des locataires (suite)</u></p>	<p>Sur le planning, Mr DIOP rappelle le planning de 2022 avec la négociation et validation du protocole avec les associations avant le mois de juin suivi de la validation du Conseil d’administration de Meduane Habitat. Mr ROUSSEAU de la CNL juge que le délai est très contraint.</p> <p>Une réunion de travail est programmée le 10 avril 2026 à 10h dans les locaux de Meduane Habitat afin de poursuivre les échanges sur ce sujet.</p>
<p><u>Bilan et financement 2025 des associations</u></p>	<p>À compter de l’année 2026, les subventions destinées au financement des associations seront versées en début d’année, sous réserve de la réception préalable du bilan d’activité de l’année N-1.</p> <p>Une régularisation exceptionnelle sera effectuée en 2026, par virement, afin de couvrir les subventions dues pour l’année 2025 ainsi que celles de l’année 2026.</p>
<p><u>Point sur les augmentations de loyer liées aux réhabilitations</u></p>	<p>1- Retours de locataires – cas signalé par le représentant de la CNL, Mr ROUSSEAU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certains locataires constatent un écart entre les augmentations annoncées en réunions et les montants facturés après livraison. • Un locataire ne comprend pas l’augmentation liée à la revalorisation de la surface (14 m² supplémentaires). <p>→ Rendez-vous programmé avec Dominique GALLIENNE le 17/03/2026 à 14H30 pour revoir ce dossier avec le représentant de la CNL, Mr ROUSSEAU ainsi que le représentant de l’AFOC 53, Mr MAILLARD.</p> <p>2- Groupes de Réhabilitation (GR) – modalités d’augmentation</p> <p>Mr DIOP informe que les augmentations sont étalées sur 2 à 3 ans et que parfois Meduane fait le choix de ne pas faire d’augmentations. Les augmentations se font à la surface corrigée ; que Meduane a de façon générale des loyers encore inférieurs aux plafonds autorisés et qu’enfin ces augmentations ne sont pas contraires à la réglementation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les locataires sont systématiquement informés en réunion publique. • Le vote est pris en compte ; en l’absence de réponse d’un locataire, le principe du vote positif est retenu (circulaire du 6 août 1993). <p>3- Retours qualité – signalements relayés par le représentant de l’AFOC 53, Mr MAILLARD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs locataires se plaignent d’un manque de qualité des matériaux et de finitions incomplètes ou mal réalisées.

<p><u>Problématique chauffage collectif</u></p>	<p>Sur le problème du chauffage collectif qu'a souhaité évoquer Mr ROUSSEAU de la CNL, ce dernier fait une lecture d'une note générale sur le chauffage collectif et la position nationale de la CNL.</p> <p>À la suite de cette lecture, Mr DIOP propose que la note soit annexée au compte rendu. S'agissant de Meduane Habitat, Mr DIOP rappelle que pour l'hiver en cours, la problématique du chauffage collectif concerne qu'un seul groupe celui de Changé la Barberie et que des décisions sont déjà prises à court terme pour apporter des réponses et qu'une réflexion interne est engagée pour apporter une réponse définitive et satisfaisante.</p> <p>Sur ce groupe de Changé la Barberie Mr DIOP rappelle que la régularisation des charges n'est effectuée que lorsque qu'une relève physique des compteurs a été réalisée.</p> <p>Le groupe de la Barberie rencontre, depuis l'année dernière et encore cette année, des dysfonctionnements significatifs.</p> <p>Ces difficultés résultent principalement du changement de prestataire, le contrat ayant été repris par DALKIA.</p> <p>Les problèmes relevés concernent notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des délais prolongés pour l'obtention des pièces de remplacement (de 1 à 2 mois), • une absence de stock entraînant des interventions tardives. <p>Malgré ces difficultés, les locataires demeurent attachés au chauffage collectif, qui constitue un élément important de leur confort selon les représentants des locataires.</p> <p>Mr DIOP poursuit en précisant que le groupe de la Barberie figure parmi les cinq ensembles les plus performants du patrimoine, avec les charges de chauffage les plus faibles du parc.</p> <p>Récemment, une rencontre a été organisée au sein de MEDUANE HABITAT en présence de locataires de la Barberie ainsi que la représentante de l'AFOC 53, Mme DESCHAMPS. A l'occasion de cet échange, des engagements ont été pris par MEDUANE HABITAT pour répondre aux problématiques identifiées.</p> <p>Le dossier relatif au groupe de la Barberie demeure en cours d'étude, afin d'identifier les solutions permettant d'améliorer durablement les interventions techniques et de réduire les délais de maintenance.</p>
<p><u>Accès accueil</u></p>	<p>Le représentant de l'AFOC 53, Mr MAILLARD, signale à MEDUANE HABITAT que l'interphone de l'accueil locataires est difficilement accessible pour certains locataires, notamment ceux à mobilité réduite, en raison de sa position en hauteur au-dessus d'un parterre lors des visites matinales où l'accueil locataires est fermé au public ou pour les personnes en fauteuil roulant.</p>

<p><u>Accès accueil (suite)</u></p>	<p>Une vérification a été faite auprès de la Direction de la construction. Celle-ci signale que Meduane Habitat est uniquement propriétaire du bâti et que tout le pourtour extérieur est la propriété de la Ville de LAVAL. L'information pourra être remontée à la Ville.</p>
<p><u>Point sur les travaux de réhabilitation en cours</u></p>	<p>RÉHABILITATION DU GUÉ D'ORGER</p> <p>Le programme vise à améliorer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La résidentialisation : organisation du stationnement, sécurisation des accès. • Le confort et l'accessibilité : création d'ascenseurs, rénovation intérieure. • L'attractivité : embellissement des façades et espaces communs. <p>Extérieurs & parties communes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création de places de stationnement privées, portails coulissants, portillons. • Réaménagement paysager et sécurisation des accès. • Hall d'entrée repensé : volumes agrandis, matériaux qualitatifs, boîtes aux lettres encastrées, nouveaux portiers. • Embellissement des paliers et éclairages <p>Ascenseurs & accessibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation d'ascenseurs dans les cages 22, 26, 34 et 38. • Modifications de typologies : certains T4 deviennent T3. • Extension des cages d'escalier pour intégration des ascenseurs. <p>Logements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rénovation complète : salle de bain, WC, cuisine, revêtements. • Installation de volets roulants électriques, remplacement des radiateurs, individualisation du chauffage. • Nouveaux ballons d'eau chaude. • Travaux électriques dans les communs. <p>Façades & extérieurs privatifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ravalement complet, nouveaux garde-corps de balcon. • Création de terrasses pour certains logements en rez-de-chaussée.
<p>FIN DE LA RÉUNION À 17H15</p>	