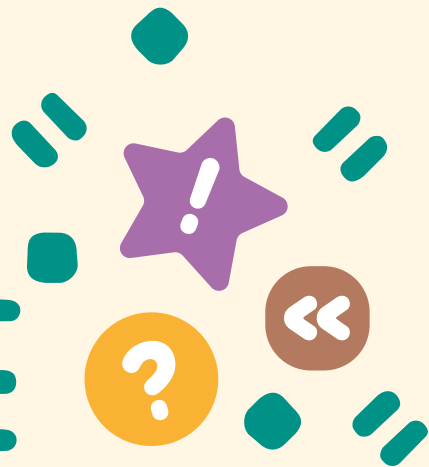


# Bien vivre

Le magazine des locataires de Sarthe Habitat

DOSSIER

**Rendez-vous  
près de chez vous !**



## LA GRANDE CONVERSATION

SARTHE HABITAT



# Édito



**Guy Henrion**  
Directeur Général  
de Sarthe Habitat

Pour cette année 2023, et dans la poursuite de nos excellents résultats sur l'enquête de la qualité de nos services, nous engageons une démarche approfondie avec l'ambition de renforcer notre culture de service en partant de vos attentes. Nous sommes effectivement convaincus que la meilleure offre de services est celle que nous co-construirons avec vous. Pour répondre à cet enjeu, nous engageons, dès avril prochain, une « Grande Conversation » : nos équipes partiront à votre rencontre afin de partager un moment unique où vous pourrez vous exprimer sur votre expérience chez Sarthe Habitat.

Dans l'attente de vous rencontrer près de chez vous.

## 03

### PROCHE DE CHEZ VOUS

**03** Schoolmouv, une aide aux devoirs offerte aux locataires

**04** Qualité de service : nos résultats

**05** maLOC, entretenir facilement son logement

**05** Allonnes - Sarthe Habitat à l'écoute des locataires

## 06

### LE DOSSIER

**06** La Grande Conversation : Rendez-vous près de chez vous

## 10

### EN ACTION

**10** Violences intrafamiliales : mobilisons-nous

**11** Elections : 3 associations portent votre voix

**11** Energie : fausses bonnes idées





## **Une aide aux devoirs offerte aux locataires**

### **ZOOM SUR ...**



**3000**  
enfants pourront  
avoir accès à la  
plateforme



**7077**  
contenus péda-  
gogiques en  
accès libre



**Tchat**  
en ligne avec un  
professeur

Pour lutter contre le décrochage scolaire et permettre à chaque enfant de pouvoir construire son avenir, Sarthe Habitat joue son rôle social en s'engageant dans un partenariat avec la plateforme de soutien scolaire Schoolmouv.

Dès le 1er mars, chaque enfant de locataires et de collaborateurs de Sarthe Habitat pourra avoir accès gratuitement à un accompagnement scolaire en ligne. Disponible 7j/7 et 24h/24, cette plateforme pédagogique et ludique met à disposition des élèves du CP à la terminale une boîte à outils complète pour comprendre, apprendre, réviser, approfondir et s'entraîner.

Pour plus d'accompagnement, un tchat en ligne permettra aux élèves de communiquer en direct avec un professeur.

### **Comment s'inscrire ?**

Pour s'inscrire c'est très simple !



**Flashez ce QR code ou  
inscrivez-vous sur :**  
**sarthe-habitat.fr/  
schoolmouv**  
**grâce à votre numéro  
de contrat.**

Cet accès est financé par Sarthe Habitat et réservé aux enfants de nos locataires et collaborateurs, de 6 à 18 ans.

8 locataires

sur 10

sont prêts à recommander

Sarthe Habitat

## Qualité de service : nos résultats

### ZOOM SUR ...

- Les conditions de logement (tranquillité, ambiance générale) sont évaluées à 7,5/10,
- Les conditions d'entrée dans le logement (informations, état des lieux, propreté) : 8,4/10,
- Le fonctionnement du logement est évalué à 7,5/10,
- La qualité des échanges avec Sarthe Habitat : 8,4/10,
- Enfin, le sentiment de bien-être concernant le logement et le cadre de vie reçoit la note de 7,9/10.

### Vous êtes bien chez vous

L'enquête triennale de satisfaction menée auprès de 3000 locataires fin 2022 consacre notre politique de qualité de service puisque 8 locataires sur 10 sont prêts à recommander Sarthe Habitat. Cette enquête mesure votre niveau de satisfaction sur le logement, les parties communes, les réclamations, le cadre de vie, les relations avec le bailleur.

Ces résultats donnent du sens à nos actions et mobilisent nos équipes pour continuer à donner le meilleur d'elles-mêmes.

### Merci !

Nous sommes reconnaissants aux locataires interrogés de reconnaître nos investissements pour l'entretien du patrimoine et nos actions pour vous apporter le bon service.



*"J'ai une histoire de plus de 40 ans avec Sarthe Habitat, sans aucun accroc ! Les réponses du personnel de terrain sont toujours très rapides. Ici, j'ai tout ce qu'il faut pour être heureuse."*

Edith  
Résidence des Ormeaux  
Mamers





## maLOC, entretenir facilement son logement

Afin de pouvoir accompagner les locataires dans l'entretien courant de leur logement, Sarthe Habitat a mis en ligne sur l'espace maLOC la rubrique « mon logement ».

Cette maquette interactive et personnalisée a pour objectif de renseigner les locataires sur l'entretien et les réparations de leur logement. Il est alors simple de voir qui est en charge des réparations d'entretien (le locataire, Sarthe Habitat ou une entreprise extérieure par le biais d'un contrat d'entretien).

Pièce par pièce, des pictogrammes sont représentés sur les équipements afin de vous donner toutes les informations nécessaires.

### ZOOM SUR ...

Avant toute transformation intérieure ou extérieure de votre logement, merci d'informer Sarthe Habitat par une demande écrite à destination de votre agence de référence. Une autorisation vous sera alors délivrée et vous pourrez commencer les travaux.



Mon espace en ligne  
pour gérer simplement  
mon logement



## Allonnes – Sarthe Habitat à l'écoute des locataires

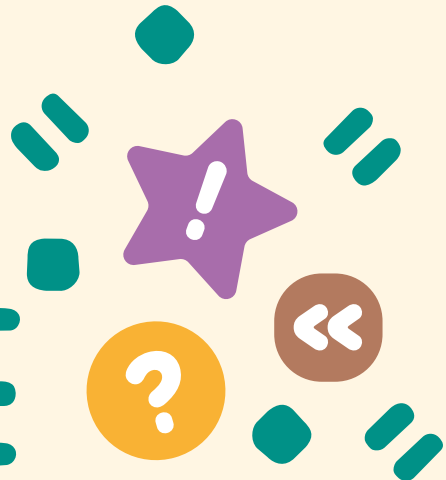
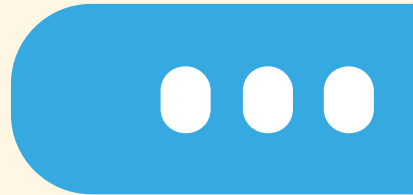
Dans le contexte du projet de renouvellement urbain NPNRU\* de la ville d'Allonnes et de l'amélioration du cadre de vie des habitants, les locataires de la rue Claude Debussy ont participé, fin 2022, à des ateliers sur la restructuration des espaces extérieurs de leurs immeubles.

De cette concertation, trois thématiques se sont démarquées :

- Ordures ménagères, tri sélectif et propreté,
- Mobilité et sécurité en périphérie de l'immeuble et dans les halls,
- Loisirs et incivilité.

À partir de ces résultats, une équipe d'architectes étudiera les diverses installations souhaitées et un programme de travaux devrait être présenté aux habitants, fin 2023.

Sarthe Habitat remercie les locataires de leur participation qui donne du sens aux aménagements à venir.



# LA GRANDE CONVERSATION

SARTHE HABITAT



# Rendez-vous près de chez vous !

Sarthe Habitat adopte le concept de « la Grande Conversation » pour aller à la rencontre des locataires. À bord d'un véhicule aménagé, les collaborateurs de Sarthe Habitat vont sillonner la Sarthe du 24 avril au 30 mai, pour échanger avec vous, au plus près de chez vous.

## Mieux se connaître

Les trois dernières années, marquées par la crise sanitaire, ont changé la donne : nous nous sommes mis à distance les uns des autres et nos attentes ont beaucoup évolué. Sarthe Habitat fait le choix de remettre l'humain au cœur de la relation avec ses locataires et prend l'initiative d'une rencontre pour retrouver le contact.

Ces échanges sont une formidable occasion de recueillir vos ressentis sur toutes les thématiques liées à l'habitat, au cadre de vie, au service (le logement, le loyer, l'environnement, la ville, le quartier, le voisinage, la relation avec Sarthe Habitat, les entreprises qui interviennent chez vous...). Il nous semble important aujourd'hui de prendre les moyens et le temps pour vous écouter et construire avec vous notre offre de services.

## Agir avec vous

Le service juste que peut vous apporter Sarthe Habitat est celui qui répond à vos besoins et à vos attentes. Ceux-ci varient selon les territoires, les villes, les communes, les quartiers. C'est l'échange de proximité, le partage d'expériences et d'idées qui vont nous permettre d'y répondre. Les équipes de Sarthe Habitat et nos partenariats locaux vous apporteront les meilleures solutions.

Participer à ces échanges, c'est prendre toute votre place dans la définition des services que Sarthe Habitat pourra mettre en œuvre.



*A Sarthe Habitat, la culture de service se construit avec les locataires, pour garantir votre satisfaction tout en assurant la mission d'intérêt général qui nous incombe.*

*Laurence Lecourt,  
Directrice Clientèle  
Locative*



# LA GRANDE CONVERSATION

## Venez échanger avec les équipes de Sarthe Habitat !

Ces rencontres sont l'occasion de mieux nous connaître et d'écouter vos attentes.

Claire Lemerrier  
Responsable de territoires  
Agence Le Mans Métropole







## ZOOM SUR ...

## Comment participer ?

Inscrivez-vous dès maintenant :



[sarthe-habitat.fr/grande-conversation](https://sarthe-habitat.fr/grande-conversation)



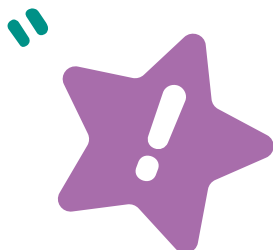
Après de votre correspondant de sites



Par téléphone au 02 43 43 72 72

Possibilité de venir directement sur place, sans rdv.

Si vous n'êtes pas disponible, il est possible de prendre rendez-vous pour un échange par téléphone.



## Rendez-vous près de chez vous :

- **Allonnes**
  - Centre Commercial des Perrières, Agence locale Sarthe Habitat : 23 mai de 9h à 12h,
  - 10 rue des Bleuets, sur le parking : 23 mai de 14h à 17h,
- **Arnage**, impasse de la Paix, sur l'espace vert : 24 mai de 9h à 12h,
- **Bonnétable**, rue des Bordelières, sur le parking : 10 mai de 9h15 à 12h15,
- **Bouloire**, 12 rue Jean Moulin, sur la place : 27 avril de 14h à 17h,
- **Cérans-Foulletourte**, 10 rue Chapel St Léonard, sur le parking : 22 mai de 14h30 à 16h45,
- **Conneré**, 13 et 19 avenue Pasteur, sur le parking : 25 avril de 9h à 12h,
- **Coulaines**, 6 rue de Moscou : 30 mai de 14h à 17h,
- **Ecommoy**, allée des Enfants de Paris, sur le parking : 4 mai de 9h30 à 12h30,
- **Fresnay-sur-Sarthe**, rue des Capucines, sur le parking : 11 mai de 14h à 16h30,
- **La Bazoge**, impasse des Jonquilles : 9 mai de 14h à 17h,
- **La Chapelle d'Aligné**, devant la salle polyvalente : 5 mai de 14h30 à 16h30,
- **La Chapelle St Aubin**, place de Strasbourg : 30 mai de 9h à 12h,
- **La Chartre-sur-le-Loir**, av. de la Pléiade : 26 avril de 14h30 à 16h30,
- **La Ferté Bernard**, 6 rue Le Nôtre : 24 avril de 14h à 17h,
- **La Flèche**
  - Parking du Poitou : 2 mai de 9h30 à 12h30,
  - Place de la Pléiade : 2 mai de 14h à 16h30,
  - Parking Quartier des Fleurs : 3 mai de 9h30 à 12h30,
  - Parking Sainte-Colombe, devant le bureau de Sarthe Habitat : 3 mai de 14h à 16h30,
- **Laigné-en-belin**, Résidence du Coteau, sur le parking : 4 mai de 14h à 16h30,
- **Lavaré**, résidence de Montlevroux, sur le parking : 25 avril de 14h à 17h,
- **Le Mans**
  - 14 et 22 rue Courboulay, sur le parking : 25 mai de 9h à 12h,
  - 170 avenue Bollée : 25 mai de 14h à 16h30,
- **Lignon**, rue Pierre Guimonneau sur le parking : 5 mai de 9h30 à 12h,
- **Lombron**, square de l'Erabert : 24 avril de 9h à 12h,
- **Loué**
  - 2 rue d'Harpstedt, sur le parking : 17 mai de 9h30 à 12h30,
  - 73 allée Mozart, sur le parking : 17 mai de 14h à 16h30,
- **Malicorne-sur-Sarthe**, 6 rue de la Vrillière, sur le parking : 22 mai de 9h30 à 12h30,
- **Mamers**, entre le 8 et 10 rue de Verdun, sur le parking : 12 mai de 9h30 à 12h,
- **Marolles-les-Braults**, 1 rue des Pommes d'Amour : 10 mai de 14h à 16h45,
- **Montval-sur-loir**, 23 rue Laurentine Proust, sur le parking arrière : 26 avril de 9h30 à 12h30,
- **Mulsanne**, rue Pierre Monin : 26 mai de 14h à 17h,
- **Neufchatel**, 4 rue Marcel Graffin, sur le parking : 12 mai de 14h à 16h30,
- **Neuville-sur-Sarthe**, 23 et 24 rue de la Frilouse : 9 mai de 9h à 12h,
- **Rouessé-Vassé**, rue de la Porte : 11 mai de 9h30 à 12h,
- **Sablé-sur-Sarthe**
  - 6 avenue de Buckeburg, sur le parking : 15 mai de 9h30 à 12h30,
  - 2 rue St Eupéry, sur le parking : 15 mai de 14h à 16h30,
  - 15 rue Guynemer, sur le parking : 16 mai de 9h30 à 12h30,
  - 1 rue Jean de Bueil : sur le parking, 16 mai de 14h à 16h30,
- **Saint Calais**, rue Van Gogh, devant le bureau Sarthe Habitat : 27 avril de 9h30 à 12h,
- **Saint Georges-du-Bois**, cours Jacques Monod, 26 mai de 9h à 12h,
- **Yvré-l'Evêque**, 4 rue du Perche, sur le parking : 24 mai de 14h à 17h.

# Le violentomètre



## Violences intrafamiliales : mobilisons-nous

Sarthe Habitat vient en soutien aux locataires victimes de violences conjugales et intrafamiliales. Si vous vous trouvez dans une situation de violence, parlez-en à votre correspondant de sites qui saura vous orienter.

Nos collaborateurs sont formés pour accueillir, comprendre et orienter les victimes de violences. Les métiers de proximité sont sensibilisés par des associations locales : Solidarité femmes 72, le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles, le Planning Familial et le Centre d'Accueil et d'Accompagnement des Auteurs de Violences.

### Un partenariat fort

Pour venir en aide aux victimes de violences, Sarthe Habitat pilote le partenariat inter-bailleurs, financé par l'Etat, avec l'association APPUI 72 Montjoie. Ce dispositif, gratuit pour le bénéficiaire, accompagne les locataires ou demandeurs de logement rencontrant des problématiques de violences à accéder à un logement ou s'y maintenir. Un soutien administratif et psychologique pour se reconstruire est proposé.

Les enfants, impactés lourdement par les violences familiales, sont intégrés dans ce dispositif de soutien, à travers des ateliers adaptés. Pour plus d'informations, contactez le 02 43 78 12 75.

### ZOOM SUR ...

- 104 femmes tuées par leur conjoint en 2022 (enquête réalisée par Ouest France) – 12 enfants victimes décédés



Numéro national d'appel d'urgence : 3919

ASSOCIATION MONTJOIE





# Elections :

## 3 associations portent votre voix

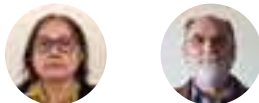
Les élections des représentants des locataires se sont déroulées en décembre 2022. Trois associations sont désormais représentées au sein de la gouvernance de Sarthe Habitat : la CNL (Confédération Nationale du Logement), la CSF (Confédération Syndicale des Familles) et la CGL (Confédération Générale du Logement).

Cinq représentants vont porter la voix des locataires durant leur mandat de 4 ans dans toutes les instances de décisions de Sarthe Habitat. Les associations sont associées à nos réflexions sur les sujets qui concernent directement les locataires tels que la maîtrise des charges, les attributions, les travaux, les équipements, l'entretien des parties communes.

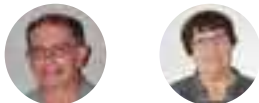


Pour en savoir +  
rendez-vous sur  
sarthe-habitat.fr

- Madame Béatrice ASSINI – Le Mans
- Monsieur Jean THEVENOT – Allonnes



- Monsieur Alain BOURMAULT – Sargé-lès-le-Mans
- Madame Colette BRU – La Flèche



- Nomination en cours



## FAUSSES × BONNES IDÉES ✓

SUR LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE



**NON,**

je ne bouche pas les grilles  
d'aération VMC ou VNC.  
Boucher les aérations va augmenter  
le taux d'humidité de votre logement  
et provoquer de la moisissure.



**NON,**

je n'utilise pas  
de chauffage d'appoint.  
Utiliser un chauffage d'appoint  
augmente les dépenses en énergie  
car ils sont bien plus énergivores  
que le chauffage central.



**NON,**

je n'éteins pas mon ballon  
d'eau chaude si je m'absente  
pour la journée.

Éteindre son ballon d'eau chaude  
n'est nécessaire que si l'on s'absente  
plus de 20 jours, et ce fait doit être  
l'évidence à chaque évacuation.



**NON,**

je n'allume pas le four  
pour chauffer mon intérieur.  
Allumer le four en guise de chauffage  
est moins productif et aura pour résultat  
une hausse des charges, une possibilité  
de fuite de gaz, ainsi qu'un possible risque  
d'incendie ou d'intoxication de l'air.

**À RETENIR**



**VOS ASSOCIATIONS  
DE LOCATAIRES**

Les associations défendent les intérêts des locataires dans toutes les instances de décision de Sarthe Habitat.



Découvrez vos associations de locataires sur [sarthe-habitat.fr](http://sarthe-habitat.fr)

**VOUS AIDEZ un proche ?  
Et vous, qui vous soutient ?**

**APPELEZ  
SARTH'ECOUTE !**

La cellule d'écoute pour les aidants d'un proche fragilisé par la maladie, le handicap et/ou la perte d'autonomie

**02 52 84 84 84**

numéro gratuit et anonyme - ouvert 7/7j de 8h à 22h

**Sarthe**  
Le Département



Sarthe Habitat