

# Bien vivre

Le magazine des locataires de Sarthe Habitat

DOSSIER

## Charges locatives : comprenez, gérez et maîtrisez





**Guy Henrion**  
Directeur Général  
de Sarthe Habitat

# Édito

*Cette année a été particulièrement marquée par une hausse des coûts de la vie, et notamment de l'énergie, qui a des effets directs sur notre pouvoir d'achat.*

*Dans ce nouveau numéro, nous avons donc fait le choix de consacrer le dossier aux charges locatives. Nous avons souhaité vous fournir toutes les clés nécessaires pour les comprendre, et ainsi plus facilement les maîtriser.*

*Votre bien-être et votre confort sont au cœur de nos préoccupations, et nous sommes déterminés à vous accompagner au mieux dans votre quotidien.*

## 03

### PROCHE DE CHEZ VOUS

**03** Tri des déchets : les jeunes passent à l'action

**03** Les animations près de chez vous

**04** Destruction et émotion

**04** Tisser des liens entre les habitants

**04** Des logements pour les seniors à Bouloire

**04** Beaumont-sur-Sarthe : votre agence change d'adresse

**05** Ascenseurs : des règles à respecter

**05** Enquête Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)

**05** Maloc : payer son loyer en ligne

## 06

### LE DOSSIER

**06** Charges locatives : comprenez, gérez et maîtrisez

## 10

### EN ACTION

**10** Grande Conversation : les premiers retours





## Tri des déchets : Les jeunes passent à l'action

« Vous avez fait du très beau travail »,  
« Félicitations ! », « C'est super ce que  
vous avez fait ! »

Voici les compliments entendus par les 6 jeunes de l'opération Argent de poches, le jeudi 27 juillet 2023, lors de la présentation des nouveaux composteurs, à Coulaines. Des réactions qui font échos à d'autres chantiers mis en place par Sarthe Habitat. Leurs points communs : l'implication d'adolescents de la commune et une démarche éco-responsable au service des habitants.

Volontaires et engagés dans ce projet, Nafi, Ibrahim, Dounya, Mohammed, Alexandro et Inès ont pendant une semaine construit et installé des composteurs rue des sables à Coulaines, avant d'expliquer leur démarche et les consignes de compostage aux locataires. Une mission d'intérêt général pour laquelle ils ont été remerciés par de nombreux

locataires mais également par la ville de Coulaines et le service propreté de Le Mans Métropole, partenaires du projet.

L'agglomération du Mans n'est pas la seule à profiter de ces belles initiatives : accompagnés par les conseils citoyens et l'association le Jardin du Vivant, des adolescents ont participé à la création de fresques, dans des locaux à poubelles de Sablé-sur-Sarthe. Le but : sensibiliser les locataires au tri des déchets et éviter les erreurs. Une nette amélioration a déjà été observée.

Sarthe Habitat et ses équipes accompagnent ces dispositifs et les jeunes qui y participent dans une volonté d'amélioration du cadre de vie des habitants et de transmission de valeurs sociales et de bien vivre ensemble.

## Les animations près de chez vous :

### Permanences numériques :

1 à 2 fois par mois des ateliers collectifs sur le numérique sont accessibles à tous sur la ville du Mans et certaines communes de Le Mans Métropole.

En partenariat avec :



### Café des aidants :

Vous accompagnez un proche malade, en situation de handicap ou dépendant du fait de l'âge ? Rendez-vous le troisième mardi du mois, de 14h30 à 16h30, au Café des aidants. Prenez le temps pour échanger et partager votre expérience autour d'un café. Cette animation a lieu au 57 rue Joackim du Bellay, au Mans.

En partenariat avec :



### La caravane

#### Sarthe Terre de Jeux :

Le Comité Départemental Olympique et Sportif de la Sarthe met en place un dispositif d'animations sportives gratuit qui s'adresse à tous les publics. C'est l'occasion de découvrir une variété d'activités physiques et sportives.

Pour en savoir + :  
[facebook.com/CDOSSarthe](https://facebook.com/CDOSSarthe)

Pour toutes les animations organisées sur le territoire sarthois, rendez-vous sur notre site internet :



## PROCHE DE CHEZ VOUS



### Déconstruction et émotion

Les projets de renouvellement urbain d'Allonnes se succèdent. Après l'immeuble rue E. Chabrier en été 2022, la démolition des deux immeubles rue L. Rosier s'est déroulée cet été. L'émotion lors des démolitions reste intacte. Se trouver au pied de la grignoteuse, face à ses immenses mâchoires, avalant méthodiquement (et tellement rapidement) l'immeuble dénudé est une véritable expérience.

Le renouvellement de l'offre est assuré par la mise en location des 57 logements individuels et collectifs du parc des Sittelles, de 8 logements à la Bussonnière et des réhabilitations rues C. Debussy et St Exupéry.



### Tisser des liens entre les habitants

Moments de partage entre les habitants de Marolles-les-Braults grâce à notre partenaire le Centre d'Animation Social Communautaire pour ADultes et Enfants (C.A.S.C.A.D.E) qui a animé plusieurs ateliers pour les enfants tout au long de l'été.

Ces jeux et activités créatives, gratuites et pour tous, témoignent la volonté de Sarthe Habitat de proposer des animations sur tout le département avec l'aide des acteurs locaux. Des occasions qui permettent de se rencontrer et d'échanger avec les habitants de sa commune.



Avec l'aimable participation de Marie-Odile, locataire à Bouloire

### Des logements pour les seniors à Bouloire

SartheHabitat inaugure 5 logements labellisés Habitat Séniors Services (HSS®) en plein centre de Bouloire. De plain-pied, proches des commerces et des services, ces petites maisons individuelles garantissent une belle qualité de vie à ces nouveaux habitants, sereins et tranquillisés par la présence de Justine, leur référente seniors.

Les abords sont aménagés pour faciliter la mobilité, les logements sont adaptés pour le confort et la sécurité.

*"Ma maison est jolie et agréable à vivre, à côté des commerces, des services, et d'un arrêt de bus. Je suis au centre du village mais je n'entends que les oiseaux et le clocher!"*

*Marie-Odile, locataire.*



### Beaumont-sur-Sarthe : votre agence change d'adresse

Fin septembre 2023, notre équipe de Beaumont-sur-Sarthe a déménagé au 1 avenue de Beaulieu. Situé au cœur d'une zone pavillonnaire, ce nouveau lieu d'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et sur rendez-vous dans l'après-midi.

Vous y retrouverez tous nos services de proximité pour vous accompagner au quotidien.

**PROCHE DE CHEZ VOUS**

## Ascenseurs : des règles à respecter

Afin d'assurer le bon fonctionnement des ascenseurs pour tous et sur la durée, il est essentiel de respecter quelques gestes simples d'utilisation et de sécurité :

- Respectez le nombre de personnes et la charge maximale autorisée,
- Laissez l'endroit propre après votre passage,
- N'empêchez pas la fermeture ou l'ouverture des portes avec votre main ou votre pied : vous pouvez maintenir les portes ouvertes grâce au bouton d'ouverture de la cabine,
- En cas d'anomalies, vous pouvez appeler l'ascensoriste grâce au numéro affiché dans votre hall d'entrée,
- Si vous êtes bloqué dans l'ascenseur, contactez l'ascensoriste grâce au bouton alarme, gardez votre calme et ne tentez pas de sortir par vos propres moyens.

A noter que le non-respect de ces consignes peut causer une détérioration et/ou une immobilisation de l'appareil.



## Enquête Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)

La réglementation en vigueur oblige Sarthe Habitat à recueillir des informations sur votre situation familiale et les revenus de votre ménage. Fin septembre, ces enquêtes vous ont été adressées directement dans votre boîte aux lettres. **Répondre à cette enquête reste obligatoire chaque année.**

### Comment est calculé le SLS ?

L'accès aux logements gérés par les Offices Publics de l'Habitat est réservé aux familles dont les ressources ne dépassent pas un certain plafond. En cours de location, ces ressources peuvent augmenter, et dans ce cas un Supplément de Loyer de Solidarité peut être applicable. Les ressources à prendre en compte correspondent au revenu fiscal de référence de toutes les personnes majeures du ménage qui figurent sur votre dernier avis d'imposition.

Suite aux informations fournies dans cette enquête, Sarthe Habitat calculera l'éventuel dépassement du plafond de ressources et déterminera si vous êtes redevable du SLS, à partir du 1er janvier 2024.

Nous vous remercions de répondre à cette enquête.



## maLOC, payer son loyer en ligne

Le saviez-vous ? Vous pouvez payer en ligne votre loyer grâce à votre espace locataire maLOC ! Cet espace sécurisé est accessible 7j/7 et 24/24h, via votre téléphone, tablette ou ordinateur. Pour cela, il vous suffit de vous rendre dans la rubrique « mon compte » puis « paiement en ligne ».

Des informations sur le payeur vous seront demandées, avant de procéder au paiement par carte bancaire.

Pour plus d'informations, découvrez la vidéo tuto sur notre chaîne Youtube :



### ZOOM SUR ...

Si vous souhaitez créer votre espace locataire maLOC et que vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à prendre contact avec Sarthe Habitat, soit par le biais de votre agence, ou bien par téléphone au 02 43 43 72 72.



# Charges locatives : comprenez, gérez et maîtrisez

Découvrez tout ce que vous devez savoir sur les charges liées à votre logement : mieux comprendre ses dépenses c'est aussi pouvoir optimiser ses futures charges locatives.

## A quoi correspondent les charges locatives ?

Les charges locatives s'ajoutent à votre loyer principal. Elles figurent sur votre avis d'échéance mensuel sous forme de provisions.

Elles se répartissent de la manière suivante :



- les dépenses liées aux consommations personnelles (eau froide, eau chaude, chauffage individualisé),



- les dépenses liées au fonctionnement de la résidence (électricité, entretien et nettoyage des parties communes, entretien des espaces extérieurs, chauffage collectif..),



- les taxes d'ordures ménagères,



- les contrats d'entretien des équipements de votre logement (robinetterie, VMC, ...).

## Comment sont calculées les provisions de charges ?

Les charges locatives sont différentes d'un logement à l'autre. Elles considèrent le type de logement (individuel ou collectif), le type de chauffage, les équipements présents dans le logement, les besoins en fonctionnement du bâtiment...

Des ajustements sont possibles en cours d'année pour tenir compte de l'évolution des dépenses, notamment énergétiques.

Une réévaluation est également faite en début de chaque année. Nous mettons ainsi tout en œuvre pour que l'écart entre les provisions et les dépenses réelles soit le plus faible possible.



## Qu'est-ce que la régularisation des charges ?

Mensuellement, vous réglez une avance sur l'ensemble de vos charges locatives. Chaque année, Sarthe Habitat vous fait parvenir un décompte des charges qui précise les dépenses réelles de votre immeuble du 1er janvier au 31 décembre de l'année précédente.

La différence entre les dépenses réelles et les provisions avancées vous est alors remboursée ou facturée.

## Qu'est-ce que le bouclier tarifaire ?

Afin de protéger les Français de la hausse des prix des énergies, le gouvernement a mis en place le bouclier tarifaire.

Les locataires qui ont souscrit à des contrats d'énergies individuels réglementés bénéficient déjà du bouclier tarifaire. Quant aux logements équipés d'un système de chauffage et/ou gaz collectif, les factures sont directement répercutées dans leurs charges locatives.

Ainsi si nos prix d'achats d'énergies dépassent le seuil défini par le gouvernement, une aide est calculée via le système du bouclier tarifaire.

## Pourquoi la régularisation des charges est-elle décalée cette année ?

Le contexte économique actuel nous force à nous adapter et Sarthe Habitat se mobilise pour assurer la continuité et la qualité du service pour accompagner au mieux ses locataires.

Cette année, nous avons rencontré deux difficultés :

- Les fournisseurs d'énergie nous ont envoyé leurs factures de gaz et d'électricité pour l'année 2022 seulement en mars 2023,
- Le montant du bouclier tarifaire nous a été transmis par les gestionnaires d'énergies seulement en septembre 2023.

Il était donc impossible d'établir le montant définitif des dépenses à répartir entre les locataires avant octobre 2023.

### INFO +

Si vous rencontrez des difficultés financières, n'attendez pas, prenez rapidement contact avec votre agence ou votre chargé de recouvrement.

Sarthe Habitat vous aidera à trouver des solutions.



## Des conditions contractuelles dégradées

L'ampleur des hausses d'énergie pour l'année 2023 et les suivantes reflètent le marché national. En effet, par le passé, les bailleurs sociaux comme Sarthe Habitat avaient négocié des contrats de fournitures d'énergies à un prix particulièrement bas. L'écart avec les nouveaux prix du marché en 2023 est alors d'autant plus important (estimé entre 3 à 4 fois plus élevé).

Pour réduire les répercussions de cette inflation et garantir l'approvisionnement, Sarthe Habitat mutualise depuis 2 ans ses achats avec d'autres bailleurs. Ces centrales d'achat permettent d'effectuer des achats groupés, grâce à des appels d'offres communs. Nous pouvons alors acheter à des prix plus intéressants que si nous étions seul.



## Le chauffage collectif repoussé

La mise en route du chauffage collectif est déterminée à partir des prévisions météorologiques et se fait en concertation avec les différents organismes et bailleurs sarthois.

L'hiver dernier, grâce à des températures plus clémentes, le chauffage collectif a été repoussé à début novembre. Ce décalage pourra être réitéré cet hiver, et permettra ainsi de limiter les coûts en énergie pour les locataires.

**Découvrez des conseils pratiques pour adopter des habitudes éco-responsables sur : [sarthe-habitat.fr](http://sarthe-habitat.fr)**



## Une stratégie énergie renforcée

Par une politique en faveur de la transition énergétique, Sarthe Habitat s'engage à continuer d'investir dans la préservation de son patrimoine.

**45 000 €**

en moyenne de travaux par logement pour une réhabilitation complète

Dans les 5 prochaines années, la rénovation thermique concernera plus de 1500 logements.



Echanges avec les locataires de Bouloire

# Grande Conversation : les premiers retours

## Les rendez-vous près de chez vous !

Pendant près de 6 semaines, les équipes Sarthe Habitat sont venues à votre rencontre au plus près de chez vous, dans vos quartiers et vos communes. A bord d'un véhicule aménagé, nous nous sommes arrêtés dans 33 communes Sarthoises.

Une occasion particulière pour échanger et mieux se connaître. 250 personnes ont répondu à notre invitation et sont venues échanger avec les 120 collaborateurs qui se sont mobilisés pour aller à votre rencontre.

*« C'est très bien comme initiative !  
Vous venez vers nous, donc  
je viens vers vous ! »*

*Locataire à Saint-Calais*

## Une expérience riche d'enseignements

Cette Grande Conversation a été enrichissante en termes de rencontres, d'échanges et surtout de dialogue. Les entretiens ont été riches et les collaborateurs qui ont recueilli les paroles et les suggestions de locataires ont eu à cœur de traduire parfaitement les propos, sans les censurer, ni les dénaturer.

Nous avons collecté une matière extraordinaire pour concevoir notre offre de services pour les années à venir. Ces résultats vont nous permettre d'envisager l'avenir en continuant d'adapter nos logements et ainsi vous accompagner tout au long de votre parcours de vie.

Découvrez les interviews des locataires sur notre chaîne Youtube :





"J'avais envie de vous connaître, et de discuter avec vous. Je vous remercie de votre accueil."

Jeanine, locataire au Mans.



"Ca m'a fait une sortie ! Et puis comme ça, ça vous fera avancer."

Martial, locataire à Yvré l'Évêque.



"J'avais tellement envie de parler de mon logement, de ce qui se passe dans le quartier. Ça fait du bien d'en parler."

Malidi, locataire à Allonnes.

## Une relation de confiance

Cette conversation est véritablement le prolongement de notre politique de proximité qui est depuis des années un des piliers de notre stratégie d'entreprise. D'ailleurs, 90% d'entre vous plébiscitent la relation que vous avez avec Sarthe Habitat et 53% disent naturellement être satisfaits de leur relation avec leur correspondant de sites.

Et cette proximité ne s'arrête pas là ! Nous vous accueillons quotidiennement dans plus de 50 lieux d'accueil partout en Sarthe ; notre Centre de Contacts clients gère plus de 100 000 appels téléphoniques par an et l'espace locataire en ligne maLOC est accessible 24/24h, 7j/7.

## Des attentes qui se confirment

Vous vous êtes exprimés sur des thématiques très variées : fonctionnement du logement, usage des parties communes et des extérieurs, votre sentiment sur l'environnement ... vous avez passé en revue ce qui vous convient ou au contraire ce que vous aimeriez voir amélioré.

Les inquiétudes exprimées sur la hausse du coût des énergies, associées au manque d'isolation thermique et phonique de certains logements ressortent. Sarthe Habitat en est conscient c'est pourquoi nous continuerons de nous engager dans une politique volontariste en faveur de la transition énergétique en poursuivant nos investissements dans la réhabilitation de notre patrimoine, notamment afin de préserver votre pouvoir d'achat.

## 70 millions d'€

seront investis dans la réhabilitation des logements sur les 3 prochaines années

Nous avons pu également recueillir de nombreux souhaits quant aux services qui seraient de nature à améliorer votre quotidien, par exemple : améliorer l'aménagement de votre cadre de vie (aire de jeux, gestion des déchets, stationnement...), renforcer l'accompagnement des parcours de vie (liés à la perte de mobilité, à un handicap, ...), et favoriser des actions autour du lien social, des animations et de la civilité.

## Un fort réseau de partenaires

A notre niveau, nous avons la capacité d'agir sur l'environnement et le cadre de vie de nos locataires. Depuis quelques années, nous sommes conscients qu'en tant que bailleur social nous ne pouvons plus travailler seul, c'est la raison pour laquelle nous souhaitons continuer à animer et développer notre réseau de partenaires afin d'accompagner nos locataires tout au long de leur parcours de vie.

Nos partenariats avec les collectivités, les territoires et les associations nous permettent ainsi d'offrir aux habitants un ensemble de services associés qui répondent à améliorer leur quotidien. Sans trop de surprise vous avez été nombreux à nous exprimer vos attentes en matière de transports, de commerces et de services médicaux. Il sera donc de mise dans les prochains partenariats de favoriser le déploiement de ces différentes formes de services.



Rencontre avec les locataires de La Ferté-Bernard



## LE GESTE À RETENIR

**Pensez à vérifier le fonctionnement de votre détecteur de fumée régulièrement**



Il est important de le remplacer dès lors qu'il est susceptible de ne plus fonctionner correctement.

**Cet entretien et la réparation est à la charge du locataire.**

## 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)

## LE JEU DU MOIS : SUDOKU

Le Sudoku est un jeu de logique. Le but est de remplir une grille de 9x9 cases avec des chiffres, afin que chaque ligne, chaque colonne et section de 3x3 cases contienne l'ensemble des chiffres de 1 à 9.

	5			4	1			6
2					7		4	
8		6		2				1
	8				4	3	9	
1			2		3			7
	3	2	5				8	
4				1		6		3
	6		3					8
5			4	6			1	

1sudoku.com

n° 111659 - Niveau Facile

**RETROUVEZ-NOUS  
SUR LE SALON  
AU STAND B22**

**SALON  
IMMOBILIER**

DU 10 AU 12 NOVEMBRE 2023  
PARC DES EXPOS - LE MANS



Sarthe Habitat