n°57 - Novembre 2021

La Lettre

Le magazine des partenaires de Sarthe Habitat

L'excellence pour les seniors p.2

Nouvelle Gouvernance p.4

Toujours plus de proximité p.7

Sarthe Habitat vient de renouveler sa gouvernance avec un nouveau Conseil d'Administration. Poursuivre mon engagement à la présidence de cette entreprise est une fierté, mais aussi une responsabilité, tant les enjeux du logement et les missions confiées sont essentiels pour les sarthois et pour la vie des territoires. Le logement social est un formidable levier d'avenir car il porte une capacité d'innovation technologique, sociale et environnementale. Le renouvellement de notre label Habitat Senior Services (HSS®) avec une mention excellence en est la parfaite illustration.

Fabienne Labrette-Ménager,
Présidente de Sarthe Habitat,
Présidente de l'USH Pays de Loire,
Vice-Présidente du Conseil Départemental,
Maire de Fresnay-sur-Sarthe.

L'excellence pour les seniors

Prise de vue : @Fr_Jouanneaux

Sarthe Habitat répond aux exigences du label national Habitat Senior Services (HSS®) depuis 2018, Pour faciliter le maintien à domicile des personnes âgées.

L'audit réalisé en juin 2021 a renouvelé ce label pour Sarthe Habitat avec une mention excellence.

Cette démarche de labellisation est un engagement de qualité, animé par un dispositif de pilotage, d'organisation interne et validé par des évaluations régulières.

Les attentes des seniors

Sarthe Habitat a réalisé une enquête auprès de ses locataires seniors sur leurs conditions de vie pendant la crise sanitaire pour connaître leurs ressentis, leurs difficultés et leurs attentes.
Celles-ci se concentrent sur deux grands pôles :

- l'adaptation du logement, au fur et à mesure de leurs besoins,
- l'accompagnement pour faciliter leur quotidien.

Enquête réalisée auprès de 2530 habitants, locataires de plus de 75 ans, de plus de 60 ans vivant dans un logement labellisé HSS®.

En 2020,
614 000 € investis pour adapter 140 logements.

Nos partenaires pour développer notre offre de services

Cette enquête vient conforter et encourager l'ensemble des partenariats que nous mettons en œuvre.
Nous avons signé des conventions avec le Département et les CLIC (*points d'information locaux pour les personnes âgées*), le CICAT (*Centre d'information et de conseils sur les aides techniques*), La Maison de Gaston, RESO'AP. D'autres sont en cours d'étude.

Cette palette de services s'étoffe progressivement pour offrir aux personnes âgées les meilleures conditions de confort, de sécurité, de mobilité et d'occasions de créer des liens.

Nos forces

- **La proximité :** Sarthe Habitat est présent sur toute la Sarthe avec 50 lieux de proximité.
- **Nos référents seniors**, sur tout le département et sur le terrain, sont plébiscités par les locataires pour leur service réactif et personnalisé.
- Nous ouvrons le dispositif HSS® à partir de 60 ans pour **un accompagnement du vieillissement très en amont.**
- **Nos outils de pilotage** sont reconnus pour garantir un haut niveau de qualité du logement, des services et de l'accompagnement.
- Notre collaboration avec Delphis, acteur majeur en **recherche et développement sur le vieillissement**, nous maintient dans **une posture d'amélioration continue de notre offre globale pour les seniors.**

Retrouvez notre vidéo : Habitat Senior Services HSS Mention Excellence sur Youtube ou sur sarthe-habitat.fr

« Notre référent est parfait. Dès qu'il y a quelque chose, on lui en fait part et il réagit très vite. Nous ne sommes pas des locataires lambda, il est à l'écoute des personnes. »

Brigitte, locataire d'une maison labellisée HSS® à Parigné-l'Evêque

« Le rôle du référent senior est d'être une proximité pour la personne âgée. On est présent pour leur quotidien, on soulage la famille. »

Aline Correspondante de site à Sarthe Habitat et Référente Senior

Une réponse aux collectivités locales

Des logements labellisés HSS® constituent de nombreux avantages pour les collectivités :

- répondre à l'attente de plus de 90 % des seniors de rester vivre à domicile
- participer massivement à repousser l'âge de la dépendance
- permettre une prise en charge du vieillissement moins coûteuse pour les collectivités
- rapprocher la volonté des collectivités et l'expertise du maître d'ouvrage
- rendre lisible et partageable l'offre de logements et de services sur le territoire
- une solution de maintien à domicile fiable et pérenne, régulièrement évaluée

« Les logements HSS® correspondent à une demande forte. Le lotissement des Vergers est une grande satisfaction pour la commune. Le personnel de Sarthe Habitat connaît parfaitement les locataires et sait répondre à leurs besoins. »

Nathalie Morgant, maire de Parigné-l'Evêque.

Nouvelle Gouvernance : La continuité au service

Suite aux élections départementales de juin, le Conseil d'Administration de Sarthe Habitat a été renouvelé le 4 octobre 2021, sous la présidence de Fabienne Labrette-Ménager.

En charge d'élaborer les choix stratégiques de l'entreprise, de prendre les décisions financières, et de déterminer les évolutions de loyers, l'ensemble de ses membres se réunit 3 fois par an minimum, et les membres de son « bureau » tous les mois.

17 membres désignés par le Conseil Départemental

6 élus conseillers départementaux

Frédéric Beauchef
Vice-Président du Conseil Départemental, Maire de Mamers, Président de la CdC du Maine Saosnois.

Daniel Chevalier*
Vice-Président du Conseil Départemental, Maire de Juigné-sur-Sarthe, Président de la CdC du Pays sabolien.

Samuel Chevallier
Conseiller départemental

Mélina Elshoud
Conseillère départementale

Fabienne Labrette-Menager*
Vice-Présidente du Conseil Départemental, Maire de Fresnay-sur-Sarthe

Marie-Thérèse Leroux*
Vice-Présidente du Conseil Départemental

9 personnes qualifiées, dont au moins 3 élus

Nicolas Chauvin
Maire adjoint La Flèche

Nathalie Dupont
Maire de Laigné-en-Belin, Présidente de la CdC Orée de Bercé-Belinois

Stéphanie Jacquet
Directrice du Service Habitat Logement de Le Mans Métropole

Jacques Lacoche
Maire de Bessé-sur-Braye

Isabelle Loiseau*
Directrice Mission Locale Sarthe Nord

Christine Marchand*
Présidente du Centre Social LARES de Montfort-le-Gesnois

Didier Reveau*
Conseiller Régional, maire de La Ferté-Bernard, Président de la CdC Huisne Sarthoise

Hervé Roncière
Maire de Montval-sur-Loir, Président de la CdC Loir Lucé Bercé

Olivier Sillère
Directeur Emploi, Insertion et Logement au Conseil Départemental

2 membres d'associations œuvrant pour l'insertion ou le logement des personnes défavorisées

Nadia Bakour
Directrice Générale de l'ADGESTI

Jean-Jacques Jeulin
Directeur de l'Association Nelson Mandela

Retrouvez notre vidéo : Nouvelle gouvernance Sarthe Habitat sur Youtube ou sur sarthe-habitat.fr

des territoires

5 membres représentants des locataires

Jean-Marie Brizard (CNL)

Michel Porquet (CNL)

Jean Thévenot* (CNL)

Alain Bourmault (CSF)

Colette Bru (CSF)

3 membres représentants des institutions sociales

Jean-François Louveau
Caisse d'Allocations Familiales

Roland Nuel
Union Départementale des Associations Familiales

Lynda Lechat-Naveau
Action Logement

2 membres désignés par les organisations syndicales

Dominique Piron (CGT)

Jean Lenoble (CFDT)

Le commissaire du gouvernement

Patrick Dalennes,
Préfet de la Sarthe
ou son représentant
(avec voie consultative)

Un membre représentant du Comité Social et Économique de Sarthe Habitat

Wandrille Poirot-Bourdain
(avec voie consultative)

La Présidente de Sarthe Habitat

Fabienne Labrette-Ménager a été réélue à la présidence de Sarthe Habitat le 4 octobre 2021.

Le président de Sarthe Habitat :

- préside le Conseil d'Administration,
- représente l'organisme.

**membres du Bureau de Sarthe Habitat*

Nos axes et principes fondateurs pour les 10 ans à venir

Notre stratégie patrimoniale et foncière est aujourd'hui une action prioritaire de notre projet stratégique global. Il s'agit d'une vision prospective de notre patrimoine à 10 ans qui prend en compte les évolutions des modes d'habiter en dépassant la seule approche technique du patrimoine.

Notre conseil d'administration a décidé des axes, des principes forts et fondateurs de cette stratégie, que nous déclinerons sur tous les territoires de la Sarthe.

Stratégie Patrimoniale & Foncière
Sarthe Habitat

Offrir un logement pour tous et favoriser le parcours résidentiel

- Pour toutes nos cibles,
- Renouveler le patrimoine,
- Favoriser le parcours résidentiel.

Promouvoir l'accompagnement des seniors et favoriser le maintien à domicile

- Développer l'offre de logements pour les seniors,
- Développer les partenariats,
- Poursuivre le label HSS®.

Faciliter l'accès à l'emploi et à la formation par l'habitat

- Renforcer les partenariats,
- Proposer des solutions de logement spécifique.

Accompagner l'autonomie des plus fragiles

- Renforcer et développer les partenariats,
- Proposer des logements spécifiques.

Accompagner les collectivités et les partenaires dans leurs projets d'habitat, de dynamisation et de revitalisation

- Acteur et facilitateur de l'aménagement du territoire,
- Ambition à plus long terme : devenir ensemblier de solutions,
- Développer la stratégie foncière,
- Se faire connaitre auprès des prescripteurs.

Entretenir et adapter le patrimoine existant

- Des logements attractifs, accessibles et confortables,
- Être réaliste, opportun et agile,
- Maîtriser les charges et redonner du pouvoir d'achat aux locataires.

Promouvoir la performance environnementale de notre bâti

- Se positionner au niveau des réglementations en vigueur,
- Proposer ponctuellement des opérations « pilotes » innovantes,
- Innover à grande échelle dans un cadre collectif.

Accompagner les habitants autour du logement

- Entreprise d'expérience et de services en proximité,
- Associer l'habitant à la conception, à la réalisation et à l'animation de son cadre de vie.

Nos fondamentaux

- Capacité à **travailler en réseau**
- Innovation **technique et sociale**
- Développement durable et **RSE**
- **Dialogue et concertation** avec les habitants
- Entreprise d'expérience et de **services**

La gestion locative pour les collectivités

Sarthe Habitat gère 9 logements pour le compte de la communauté de communes Maine Cœur de Sarthe, à Courceboeufs

La Gestion Locative

Du temps libéré pour vos équipes !

- **Attribution des logements**

Nous trouvons pour vous des locataires. Vous participez toujours à l'attribution des logements.

- **Gestion d'un contrat de location**

Etat des lieux d'entrée et de sortie, suivi des charges, quittancement, recouvrement amiable et contentieux, trouble de jouissance.

Des enjeux réglementaires

Nous garantissons le respect du cadre réglementaire : loyers plafonds, plafonds de ressources des locataires, diagnostics immobiliers, règles d'attributions, gestion des contentieux, ...

La Gestion Patrimoniale

Un métier à part entière

- Suivi de l'entretien courant en fonction d'un budget défini ensemble.

- Suivi des travaux importants pour votre compte (Prestation optionnelle).

- Analyse de votre patrimoine pour anticiper les frais (Prestation optionnelle).

"Quelles sont mes obligations en tant que bailleur ?"

« Nos correspondants de site sont au plus proche des locataires, dans plus de 50 lieux d'accueils en Sarthe ! En cas de besoin, nous disposons d'une permanence téléphonique et d'un service d'astreinte 24h/24. De plus, les locataires bénéficient de nos contrats de maintenance, un atout économique non négligeable. »

Sylvie Odeau
Directrice Commerciale
sylvie.odeau@sarthe-habitat.fr
06 84 33 38 31

Toujours plus de proximité

Sarthe Habitat ne cesse d'accentuer sa présence partout sur le département, ayant à cœur d'être au plus proche des préoccupations, besoins et attentes des locataires. Nous disposons aujourd'hui de 50 lieux d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire.

37 correspondants de sites sur tout le territoire

Correspondant de sites, un métier proche de vous

Pour Sarthe Habitat, il est essentiel de créer des relations singulières avec chacun des 16 500 foyers. Pour cela, les correspondants de sites accompagnent les habitants au quotidien dans l'ensemble de leurs démarches.

De par leur implantation et implication sur le territoire, les correspondants de sites interagissent également avec les élus, entreprises locales, partenaires… Ils sont nos premiers interlocuteurs de proximité. Avec la dernière ouverture d'un bureau d'accueil à Marolles-les-Braults, Sarthe Habitat est heureux de vous annoncer que 100% des logements Sarthe Habitat sont désormais couverts par des correspondants de sites.

Retrouvez notre vidéo : La proximité, un enjeu majeur pour Sarthe Habitat sur Youtube ou sur sarthe-habitat.fr

« J'ai eu un problème avec mon volet roulant durant le confinement. J'ai directement contacté mon correspondant de site. Il a réagi rapidement et en quelques jours le problème était résolu. »

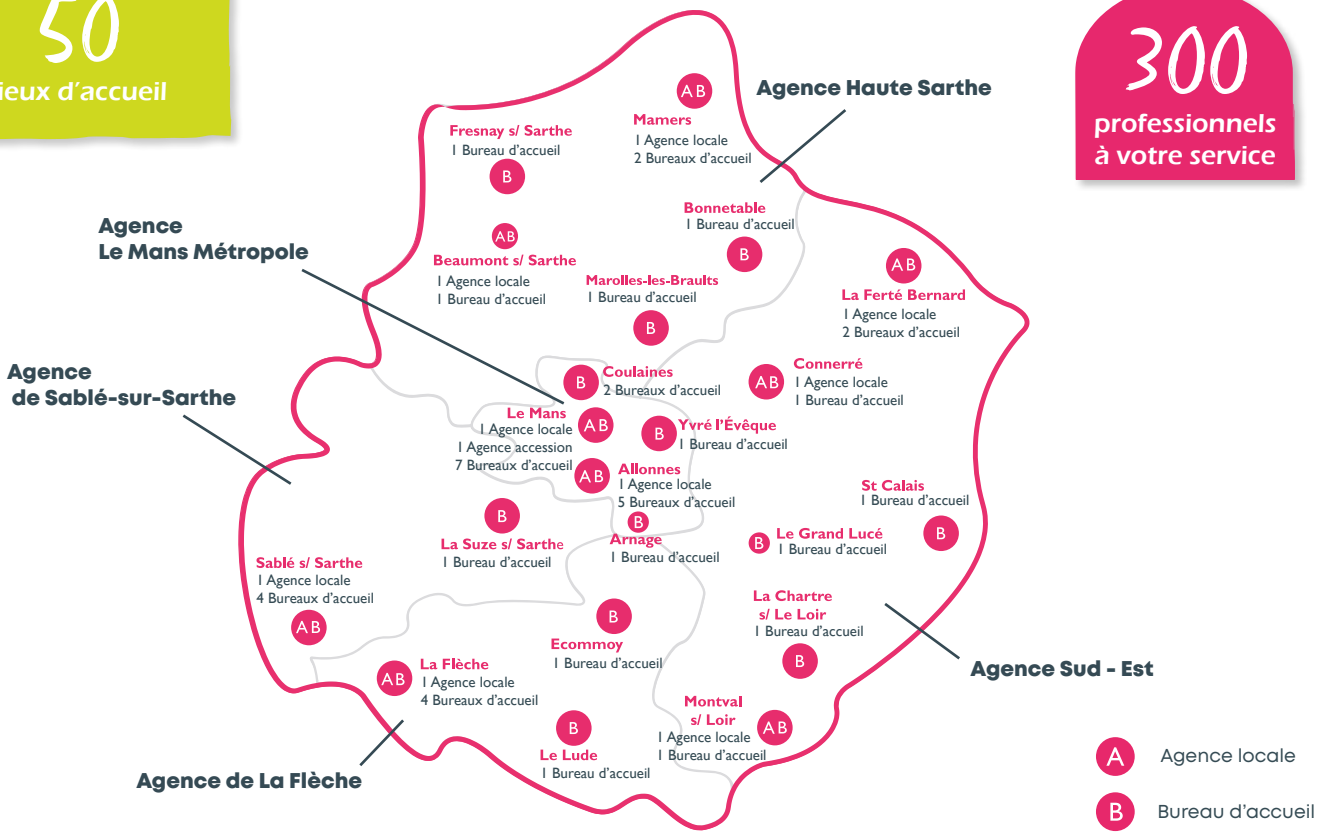
Brigitte, Locataire Parigné-l'Évêque

« Nous sommes un peu les yeux et les oreilles de Sarthe Habitat sur le terrain. Nous avons des bureaux de proximité dans presque tous les quartiers, où nous faisons des permanences quotidiennes. »

Thomas, Correspondant de sites à Sablé-sur-Sarthe

+ de
50
lieux d'accueil

300
professionnels
à votre service



Un centre de contact pour plus de disponibilité

Un seul numéro : 02 43 43 72 72

Si la proximité physique est essentielle aux bonnes relations que Sarthe Habitat entretient avec les locataires, il est important de multiplier les points de contacts afin que chacun trouve un accompagnement personnalisé, de qualité, rapide et fiable. Pour cela, Sarthe Habitat dispose depuis plusieurs années de son propre centre de contacts.

Véritable interface entre les appelants et Sarthe Habitat, le centre de contacts met au centre de sa stratégie la satisfaction des locataires. Avec 13 téléconseillers disponibles du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30, toutes nos parties prenantes peuvent nous joindre directement par téléphone ou mail ou encore via les réseaux sociaux.

webmaster@sarthe-habitat.fr

maLOC, l'outil pour gérer sa location simplement

Dans l'objectif de toujours améliorer sa relation client, Sarthe Habitat va déployer début 2022 un nouvel espace locataire connecté : maLOC.

Ce nouvel espace permettra aux locataires d'accéder directement à l'ensemble des services de Sarthe Habitat n'importe où, n'importe quand et à partir de n'importe quel appareil connecté.

Sur cet espace, les locataires pourront :

- Payer le loyer en ligne,
- Avoir accès aux contrats et avenants,
- Savoir qui doit établir les réparations,
- Avoir accès à leurs contacts,
- …

Sarthe Habitat exerce sa mission sociale dans une posture partenariale

C'est comme acteur engagé de l'habitat sur le territoire sarthois que nous investissons les champs de l'innovation sociale.
Nous inscrivons nos politiques dans le schéma des grandes orientations du Département et de l'Etat déclinées au niveau local et nous nous appuyons sur l'expertise de nos partenaires, qui réciproquement, font appel à nous pour nos engagements et nos compétences en matière de gestion sociale.

Les habitants, notamment les plus fragiles, sont directement bénéficiaires de ces partenariats.

Territoire Le Mans Métropole

Innovation sociale à Coulaines

« Aller vers, pour accompagner les ménages invisibles en situation de précarité »

Prix Coup de Cœur des ESH

A Coulaines, nous avons noué un partenariat inter-bailleur avec Mancelle d'habitation et le centre social « Maison pour tous » pour accompagner des habitants très éloignés du lien social, isolés, qui ne sollicitent aucune institution pour leur venir en aide. Nous co-construisons des dispositifs qui donnent à ces personnes les moyens de renouer des contacts sociaux.

Il s'agit de repérer ces ménages en situation de grande vulnérabilité pour leur proposer un accompagnement social global adapté et les sensibiliser à un mieux vivre personnel possible, autour des questions de santé et du logement.

Partenariat Sarthe Habitat / La Mancelle d'Habitation. Un projet porté par le Centre social Les Maisons pour Tous.
Le prix a été décerné par les ESH (*Entreprise sociale pour l'habitat*).

Territoire Sablé-sur Sarthe

Sarthe Habitat contribue à l'insertion par l'économique avec Humando

Sarthe Habitat a développé une collaboration avec Humando pour favoriser l'insertion des personnes dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV).

Nous mettons en lien cette structure d'insertion avec les entreprises qui interviennent sur nos chantiers. Quatre habitants en ont bénéficié sur le chantier de réhabilitation de 153 logements, en cours à Montreux, pour 1100 heures à ce jour, sur des métiers de peintre ravaleur, menuisier installateur, plombier, électricien. Des permanences réalisées dans des locaux mis à disposition par Sarthe Habitat permettent le recrutement.

Humando est une structure d'insertion par l'Activité Economique conventionnée par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités.

humando

Territoire Sud-Est

Une solution pour loger les jeunes salariés en zone rurale

La Communauté de commune de la Vallée de la Braye et de l'Anille, en partenariat avec l'association Nelson Mandela et Sarthe Habitat, a mis en place un dispositif de logement spécifique permettant à de jeunes actifs de trouver un logement rapidement, en zone rurale et pour une courte durée.

Le résultat de ce travail collectif a permis à un jeune apprenti de louer un appartement meublé, pendant une courte durée dans la commune de Saint Calais où a eu lieu la première remise de clés en septembre 2021.

Une solution qui répond au besoin des entreprises dans les territoires ruraux, dans le cadre de la démarche Territoire d'Industrie.

Association de Gestion de Logements Accompagnés
Nelson Mandela

Allonnes : accompagner les parcours de vie

Les grands projets prévus par l'ANRU 2 sur Allonnes se concrétisent. La démolition de l'immeuble rue E. Chabrier a démarré et le permis de construire pour le vaste projet îlot A sur le mail sera délivré en fin d'année.

Un scénario de relogement est élaboré avec chaque locataire concerné par la démolition. Il prend en compte les choix géographiques, la situation financière, les contraintes familiales et professionnelles et bien sûr l'offre locative de Sarthe Habitat. Notre chargée de relogement accompagne pas à pas chaque habitant.

« Au bout de 28 ans au 6è étage, ça commence à faire ! On a élevé notre fille rue E. Chabrier, donc il restera toujours quelque chose. On voulait avoir une petite pelouse. Un rez-de-chaussée c'est très bien, il peut m'arriver n'importe quoi, les commerces sont à côté, c'est important.

Pascal et Nadine,
relogés dans un T3 individuel à Allonnes

« Je voulais avoir une terrasse, pour le chat, parce que les animaux ça compte ! Les déménageurs ont été gentils, ils ont fait attention »

Marie-Claire,
relogée dans un T3 neuf à Allonnes

« Ça m'a plu tout de suite, avec la grande terrasse. C'était propre, tout avait été refait. Je n'ai rien eu à redire »

Annick,
relogé dans un T2 collectif à Allonnes

« Je n'ai pas eu de difficulté car toutes les dispositions ont été prises par Sarthe Habitat pour que ça plaise. Je n'ai pas eu de crainte »

Francis,
relogé dans un T3 collectif à Allonnes

« Il fallait que je me retrouve en hauteur. Je ne me serais pas vu au rez-de-Chaussée. Je suis bien, c'est calme, c'est impeccable »

Michel,
relogé dans un T2 collectif à Allonnes

Retrouver les témoignages complets en vidéos sur sarthe-habitat.fr

ÉCONOMIE LOCALE

SOCIALEMENT RESPONSABLE

ENTREPRISE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Entreprises. Vous souhaitez répondre aux appels d'offres publics de Sarthe Habitat

Consultez sarthe-habitat.fr/entreprises et accédez au portail des achats publics sarthois gratuit et sécurisé.

Notre référente entreprises vous accompagne sur la dématérialisation
Contactez Sylvia Gasnier : sylvia.gasnier@sarthe-habitat.fr | 02 43 43 72 95 | 06 14 97 93 95

Sarthe Habitat
Office Public de l'Habitat
158, avenue Bollée - CS 81933
72109 LE MANS Cedex 2
www.sarthe-habitat.fr
02.43.43.72.72
Directrice de publication Fabienne Labrette-Ménager
Présidente de Sarthe Habitat
Rédaction et mise en page : Service Communication
Photo de couverture : Fr.Jouanneaux avec l'aimable participation de Germaine, locataire chez Sarthe Habitat
Photos : Fr. Jouanneaux et Sarthe Habitat
Impression : Itf

Agissez pour le recyclage des papiers avec Sarthe Habitat et Ecofolio