

La Grande Conversation : le locataire au coeur de l'action

Rapport d'activité
2023



Contactez-nous
02 43 43 72 72
sarthe-habitat.fr

La conception et la réalisation des projets immobiliers

POUR UN HABITAT DURABLE

POUR TOUS LES PARCOURS DE VIE

**POUR UN AMÉNAGEMENT
GLOBAL DES TERRITOIRES SARTHOIS**

Sarthe Habitat est l'outil du Conseil Départemental de la Sarthe en matière de logement social et de politique de l'habitat.



60
millions d'€
d'investissement
par an

Présent sur

190
communes



“ **Nous privilégions une approche globale des besoins des territoires sarthois** ”

Nos objectifs portent plus que jamais sur la qualité et la continuité de nos services.

Nos enjeux : la proximité avec nos clients et leur satisfaction !

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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

SOMMAIRE

- + **La grande conversation : le locataire au coeur de l'action** p. 02
- + **Pour un habitat durable et un aménagement global des territoires sarthois** p. 04
- + **Logement locatif social** p. 06
- + **Entretien du patrimoine** p. 16
- + **Investissement d'avenir** p. 18
- + **Développement de la capacité patrimoniale** p. 20
- + **Accession à la propriété** p. 22
- + **Prestations d'expertise** p. 23
- + **Nos ambitions Ressources Humaines** p. 24

LES FAITS MARQUANTS 2023

LA GRANDE CONVERSATION

Pendant près de 6 semaines, les équipes Sarthe Habitat sont venues à la rencontre des locataires, au plus proche de chez eux. A bord d'un véhicule aménagé, nous nous sommes arrêtés dans 33 communes Sarthoises.

LANCEMENT DU PLAN DE STRATEGIE PATRIMONIALE ET FONCIERE

Le prestataire HTC Habitat Territoire Conseil nous accompagne dans l'élaboration du plan patrimonial et foncier de Sarthe Habitat, visant à définir notre stratégie patrimoniale sur les années à venir.

DEVELOPPEMENT DE NOTRE MARQUE EMPLOYEUR

Sarthe Habitat communique depuis juin 2023 sur sa marque employeur via le site internet. Un nouvel espace « Carrières » affiche notre ambition RH, les piliers de notre Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) et notre ancrage aux valeurs sociales.



“

L'année 2023 a été marquée par notre engagement profond envers ce que nous appelons « La Grande Conversation ».
La Grande Conversation va bien au-delà de simples échanges. C'est une démarche qui incarne notre volonté sincère de comprendre, d'apprendre et d'agir en accord avec les besoins de nos locataires. En plaçant la Grande Conversation au cœur de notre culture de services, nous renforçons notre engagement envers l'excellence du service et la création de valeur pour nos locataires.

”

Guy Henrion
Directeur Général



LA GRANDE CONVERSATION

LE LOCATAIRE AU COEUR DE L'ACTION



Grande Conversation à Bouloire



Grande Conversation à Bonnétable



CULTIVER DIFFÉREMMENT LA RELATION CLIENT

Pendant près de 6 semaines, les équipes Sarthe Habitat sont allées à la rencontre des locataires, au plus près de chez eux, en bas de leur immeuble ou à quelques pas de leur maison. 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 leur rencontre.



Grande Conversation au Mans



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 veillé à les retranscrire fidèlement.

Nous avons collecté une matière extrêmement riche pour concevoir notre offre de services pour les années à venir.

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 eux plébiscitent la relation qu'ils ont avec Sarthe Habitat** et 53% disent naturellement être satisfaits de leur relation avec leur correspondant de sites.



"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'Evêque.



"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.

DES ATTENTES QUI SE CONFIRMENT

De nombreuses thématiques ont été abordées par nos locataires : fonctionnement de leur logement, usage des parties communes et des extérieurs, leur sentiment sur leur environnement ... tout a été passé en revue, ce qui convient ou au contraire ce qu'ils aimeraient 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 en faveur de la transition énergétique en poursuivant nos investissements dans la réhabilitation de notre patrimoine, notamment afin de préserver le pouvoir d'achat des habitants.



Découvrez les interviews des locataires sur notre chaîne Youtube

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 convaincus 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.

UNE NOUVELLE ÉTAPE FRANCHIE

L'assemblée générale des collaborateurs, qui a eu lieu le 13 juin dernier, a été une nouvelle étape de ce voyage itinérant.

Autour d'un jeu spécialement conçu avec L'École de design Nantes Atlantique, les équipes de Sarthe Habitat se sont projetées à leur tour dans le parcours et l'expérience client pour interroger nos pratiques et envisager de nouvelles réponses aux services attendus par nos clients.



Assemblée Générale des collaborateurs - juin 2023

ZOOM SUR

La Grande Conversation opérée auprès de nos clients, puis de nos collaborateurs, va nous permettre de renforcer nos axes stratégiques des 5 prochaines années.

Cette culture de service sera développée à tous les niveaux de l'entreprise, dans une démarche d'« aller-vers », et qui se concrétisera notamment autour d'actions fortes comme :

- optimiser le suivi et la traçabilité des réclamations,
- améliorer la réalisation des engagements des programmations,
- rendre nos communications davantage accessibles à tous,
- développer la marque employeur.

POUR UN HABITAT DURABLE

Une sélection de nos projets en cours en 2023.



MAMERS, QUARTIER CORDIERS, ORT*

Démolition de 39 logements



MAROLLES-LES-BRAULTS

Construction de 5 logements
Réhabilitation de 14 logements individuels



LA GUIERCHE

Aménagement avec viabilisation
de 17 lots libres choix de constructeur
et d'1 lot pour le locatif



LOUÉ

Réhabilitation de 20 logements



ALLONNES, ANRU

Démolition de 27 logements



SAINT-GEORGES-DU-BOIS

Construction de 6 logements



SABLÉ S/ SARTHE, CŒUR DE VILLE

Démolition de 12 logements



VILLAINES/ MALICORNE

Construction de 10 logements



LA FLÈCHE, CŒUR DE VILLE

Construction de 4 logements
Démolition de 31 logements

ET UN AMÉNAGEMENT GLOBAL DES TERRITOIRES SARTHOIS



LA FERTE-BERNARD

Ouverture d'une maison relais



YVRÉ-L'ÉVÊQUE

Construction de 12 logements



CHANGÉ

Construction de 22 logements



VIBRAYE

Construction de 16 logements



SAINT-CALAIS

Ouverture d'un foyer d'habitat inclusif (7 logements)



BESSÉ S/ BRAYE

Réhabilitation de 25 logements individuels



LAINÉ-EN-BELIN

Réhabilitation de 22 logements individuels



PONTVALLAIN

Construction de 7 logements



Pour en savoir plus sur
notre Stratégie Patrimoniale
et Foncière

LOGEMENT LOCATIF SOCIAL



16 500

logements

23 commerces

1 gendarmerie (30 logements)

1 résidence jeunes
(131 logements)

47

foyers

soit 1 284
logements

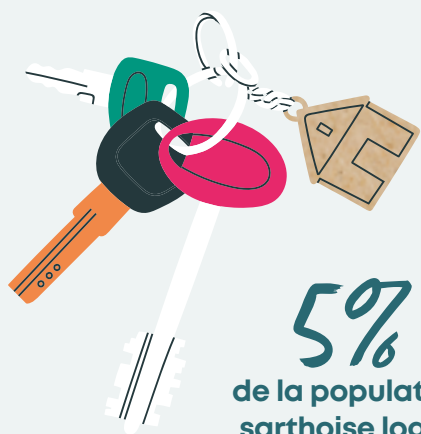
Présent sur

190

communes

Crédit photo : Photographie D. Breugnot / Arlette, locataire à Bouloire

Sarthe Habitat, 1^{er} acteur du logement social en Sarthe



5%
de la population
sarthoise logée



95%
des nouveaux locataires
satisfaits de leur logement



30 000 LOCATAIRES SARTHOIS

COMPOSITION FAMILIALE

- + **62%** des personnes sont seules ou en couple sans personne à charge,
- + **52%** des locataires vivent seuls.

REVENUS

- + **73%** des demandeurs ont des revenus inférieurs ou égaux à 60% des plafonds de ressources,
- + **51%** des ménages présents perçoivent l'aide personnalisée au logement (APL).



UNE SOLUTION LOGEMENT POUR TOUS

- + **+ 6%** de demandes,
- + **1 500** attributions,
- + **11 069** demandes enregistrées pour l'ensemble des bailleurs sarthois,
- + **30%** des demandeurs sont déjà logés dans le logement social.

“

Sarthe Habitat vous accompagne à tous les moments de votre parcours de vie : pour votre premier logement, pour accueillir votre famille qui s'agrandit, pour vous permettre de vivre sereinement lorsque la perte de mobilité survient...
Quelle que soit votre situation, nous avons une solution logement !

”

Laurence Lecourt
Directrice Clientèle Locative



Alexandre, Téléconseiller



UNE ÉCOUTE ACTIVE POUR UNE SATISFACTION OPTIMALE

Dans notre quête d'amélioration de nos services et de satisfaction client, nous nous engageons à maintenir un dialogue continu avec nos locataires.

Au-delà des enquêtes de satisfaction triennales, nous avons mis en place depuis plusieurs années une démarche proactive consistant à organiser des recueils d'informations internes auprès de nos clients. Ils mesurent la satisfaction de nos locataires suite à leur entrée dans leur logement, à une réclamation technique, aux travaux de réhabilitation de leur logement, à leur arrivée dans un logement neuf, auprès des locataires seniors occupant un logement labellisé Habitat Seniors Services®...

Ces enquêtes nous permettent de rester à l'écoute des besoins et des préoccupations de nos locataires de manière régulière et réactive.

1 770

mails pour enquêtes*

4 820

appels sortants*

* en 2023



Aline, Correspondante de sites



UNE RELATION DE PROXIMITÉ AFFIRMÉE

Chez Sarthe Habitat, la proximité est un réel engagement : 100% de notre patrimoine est couvert par nos équipes de proximité. Nos équipes sont présentes sur le terrain afin d'assurer un soutien immédiat et une réponse rapide aux besoins de nos locataires :

- **36 correspondants de sites** : l'interlocuteur privilégié du locataire à son écoute pour toutes réclamations,
- **30 employés d'immeuble** : pour rendre le quotidien des locataires plus agréable et plus propre.

En 2023, Sarthe Habitat a sorti le nouveau livret d'accueil du locataire, remis lors de son entrée dans le logement, ainsi qu'un livret de sortie pour accompagner le locataire sortant et préparer avec lui l'état des lieux.



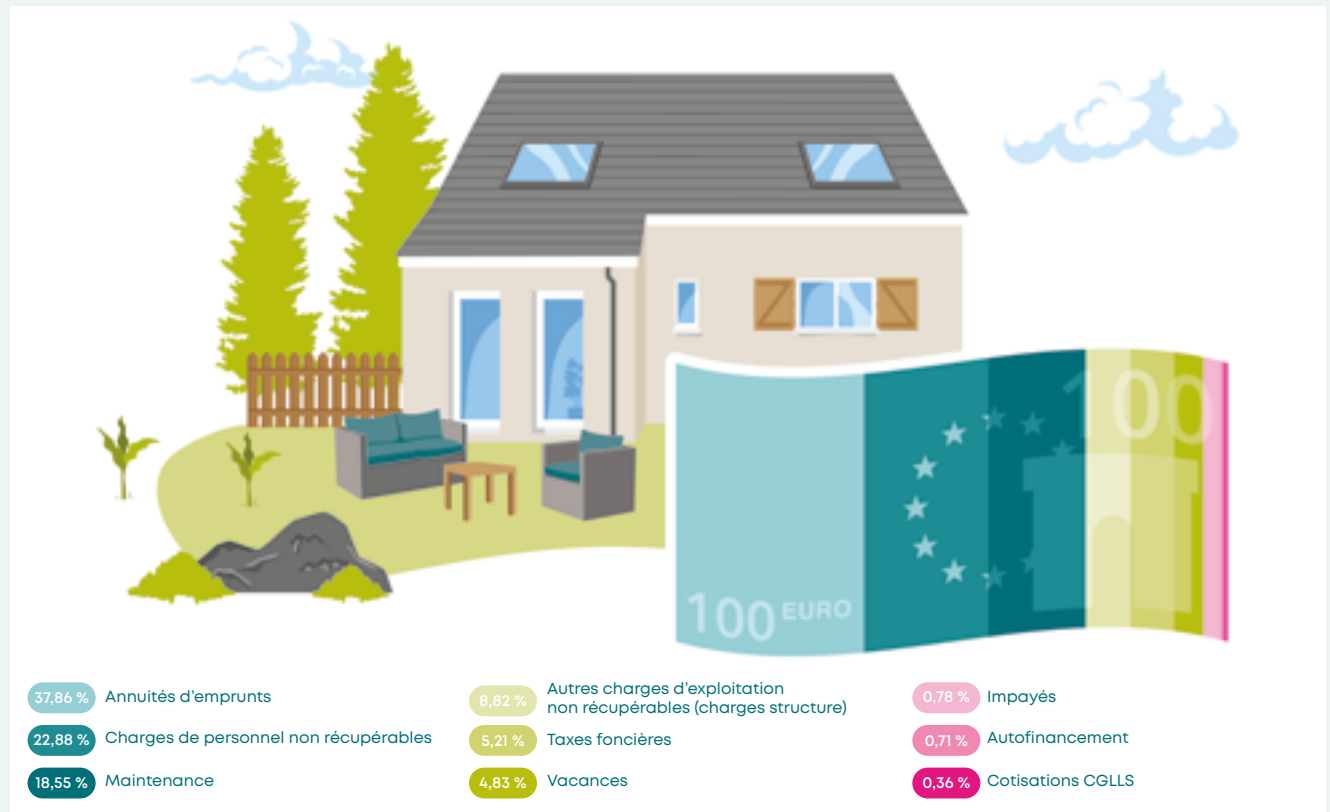
ZOOM SUR L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Sarthe Habitat a collaboré avec Le Mans Métropole et la Communauté de Commune de Sablé-sur-Sarthe dans l'élaboration et la mise en place de la nouvelle grille de cotation de la demande.

L'objectif est d'apporter plus de transparence dans l'attribution des logements sur ces territoires, à travers un système de points par critères, aidant à la décision.

€ NOS RESSOURCES : 63 M€ DE LOYERS

RÉPARTITION THÉORIQUE DE NOS DÉPENSES POUR 100 € DE LOYER



LOYERS

- + Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) : **3 900 K€**,
- + Evolution du montant des loyers : **3.6 %**,
- + Autofinancement : **6 652 K€ soit 10.5 % des loyers**,
- + Taux d'endettement : **57 %**.

IMPAYÉS

- + Pour les locataires présents : **1.5 M€ pour 2 327 débiteurs**,
- + Pour les locataires sortis : **3.9 M€ pour 1 632 débiteurs**.

Nos chargés de recouvrement traitent la dette très en amont. Grâce à la proximité, nos équipes accompagnent les locataires dès les premières difficultés.

Nous affichons une perte définitive de 0.8% des loyers.

VACANCE

- + **168** logements vacants au 31 décembre 2023 (commerciale) , soit 1.02% du parc Sarthe Habitat.

Le taux de vacance de nos logements est en forte baisse (- 57% depuis 2019).



NOUVEAU SIÈGE SOCIAL

Sarthe Habitat a franchi une nouvelle étape dans son histoire. Nous sommes fiers d'avoir lancé les travaux de construction l'été 2023, et organisé un évènement de lancement le 26 septembre 2023.



Ce projet incarne notre vision pour un avenir plus durable :

- + Plus qu'un bâtiment, c'est un engagement ! A travers ce bâtiment, Sarthe Habitat répondra plus encore à ses engagements environnementaux, grâce à un bâtiment particulièrement performant sur le plan énergétique,
- + Un projet aux multiples certifications : nous visons une certification HQE bâtiment durable pour la construction et l'exploitation du bâtiment, les labels BBC Effinergie et E+C- pour le bâtiment, ainsi que le label Osmoz qui repose sur la qualité du cadre de vie au travail,
- + « Cultiver la collaboration » : l'architecture intérieure sera propice à l'innovation et à la collaboration, notamment à travers l'aménagement d'espaces de travail partagés, de zones de convivialité, et d'espaces de coworking pour nos parties prenantes.



Obtention de la certification HQE Bâtiment pour la phase de conception le 23 février 2024. En cours de certification pour les phases réalisation et exploitation/maintenance.

Depuis le lancement, le chantier bouge à grande vitesse, et le bâtiment s'élève fièrement, offrant un aperçu palpable de l'envergure et de la grandeur que le nouveau siège social promet.



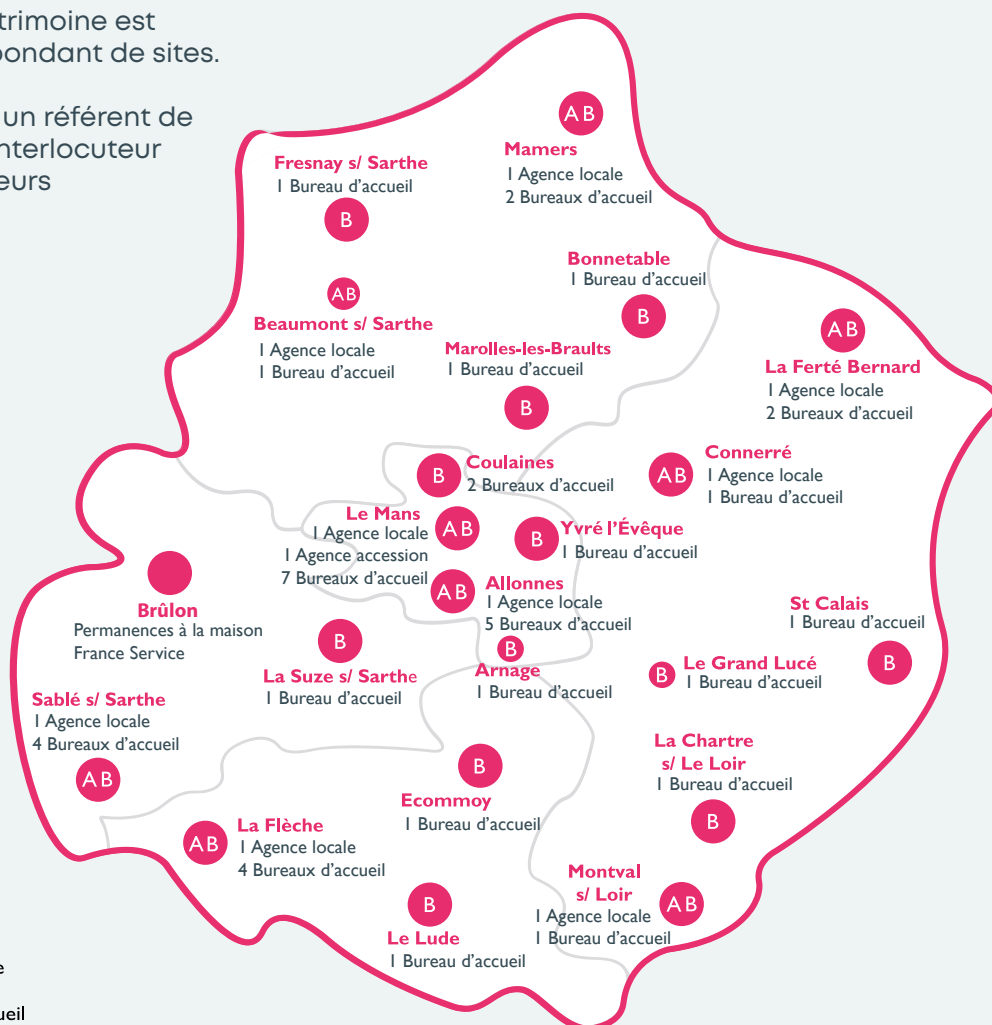
Pour suivre l'actualité du chantier, rendez-vous sur sarthe-habitat.fr



TOUJOURS PLUS DE PROXIMITÉ

La totalité de notre patrimoine est couvert par un correspondant de sites.

Tous les locataires ont un référent de proximité, qui est leur interlocuteur privilégié pour toutes leurs interrogations.



- A** Agence locale
- B** Bureau d'accueil



UN CENTRE DE CONTACT STRUCTURÉ

- + 9 510 appels / mois,
- + 57 920 appels de locataires / an,
- + 46 410 appels de demandeurs / an,
- + 5 570 visiteurs à l'accueil du siège / an,
- + 1 590 mails / mois,
- + 9 téléconseillers, 1 chargé d'accueil et 1 superviseur.

02 43 43 72 72
contact@sarthe-habitat.fr



UN ESPACE EN LIGNE POUR GÉRER SIMPLEMENT SON LOGEMENT

L'extranet en ligne permet au locataire d'accéder à des informations personnalisées et sécurisées depuis chez lui.



18,7 %
 de nos locataires
 ont un compte maLOC *

* Statistiques au 31.12.2023



ACCOMPAGNER LES PARCOURS DE VIE AVEC NOTRE RÉSEAU DE PARTENAIRES

Offrir un logement pour tous, accompagner les seniors, les jeunes ou les plus fragiles, favoriser l'accès à l'emploi... Sarthe Habitat s'entoure des compétences de nombreux partenaires pour développer ces axes stratégiques forts. En 2023, nous avons accompagné plus de **295 familles**.

Un réseau au service des habitants de tous les territoires !



- + Pour l'**accès et le maintien dans le logement**, Sarthe Habitat noue différents partenariats avec :
 - **Nelson Mandela** : permettre de trouver une solution de logement aux jeunes et apprentis qui ont trouvé du travail,
 - **APPUI72** : accompagner et loger les victimes de violences conjugales et intrafamiliales,
 - **Solidarité Femmes 72** : accueillir, accompagner et reloger les femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales,
 - **CSAPA Montjoie** : faciliter l'accès au soin pour les ménages confrontés à une addiction en leur proposant un suivi de santé,
 - **Maisons pour tous** : proposer un accompagnement social adapté aux ménages en situation de grande vulnérabilité,
 - **ASA** : prévenir et contribuer à solutionner les difficultés liées à des problématiques de prise en charge d'animaux de compagnie.
 - **APAJH** : accompagner les adultes et jeunes en situation de handicap.



Germaine, locataire à Parigné-l'Évêque

- + Pour l'**accompagnement des seniors**, nous nous mobilisons avec nos partenaires :
 - **ASSENSIA** : offrir des activités physiques adaptées et des conseils en nutrition,
 - **ASTREE** : restaurer le lien social et rompre la solitude,
 - **CICAT** : accompagner les locataires seniors dans leur maintien à domicile,
 - **La Maison de Gaston** : favoriser le maintien à domicile des personnes âgées,
 - **Sarthe Autonomie** : simplifier l'accueil des personnes âgées et en situation de handicap.

- + Pour l'**accompagnement des personnes en situation de handicap**, Sarthe Habitat s'entoure de :

- **EPSM** : favoriser la réinsertion sociale des patients de l'EPSM par un accès en logement autonome,
- **ADGESTI** : accompagner les personnes atteintes d'un handicap psychique.
- **NELSON MANDELA** : accueillir les personnes dans la Résidence Accueil Maya Angelou.



AMPLIFIER L'EFFORT EN FAVEUR DU LOGEMENT D'ABORD

- + L'habitat inclusif, une **alternative au logement ordinaire et à l'hébergement en institution**.

Nos partenaires nous accompagnent pour développer des solutions vers des publics spécifiques pour nos projets d'habitat inclusif notamment pour des personnes en situation de handicap ou des personnes âgées.



NOS ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

- + Un projet partenarial 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. Depuis le 1^{er} mars 2023, chaque enfant de locataires et de collaborateurs a accès gratuitement à un accompagnement scolaire en ligne. Grâce à cet engagement, **plus de 275 enfants** ont pu bénéficier de cette aide.



- + Un projet partenarial pour **lutter contre les violences intrafamiliales et conjugales**

Nous portons ce projet partenarial avec les bailleurs sociaux sarthois et l'association Montjoie pour accompagner les personnes victimes et leur proposer des solutions concertées : un soutien administratif et psychologique, des solutions pour accéder à un logement ou s'y maintenir.

Sarthe Habitat s'engage depuis plus de 5 ans dans un programme de formation continue, en partenariat avec le planning familial. Après le personnel de proximité (les correspondants de sites ainsi que les adjoints et les responsables de territoires), c'était au tour des chargés de clientèle et de recouvrement de suivre une formation et une sensibilisation en 2023.

VIOLENCES FAMILIALES : VOTRE BAILLEUR PEUT VOUS AIDER

Parlez-en à votre correspondant de sites ou contactez le 02 43 43 72 72
Des solutions concrètes existent



FAVORISER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT

Sarthe Habitat et la mission locale de l'agglomération mancelle ont signé le 29 novembre 2023 une convention de partenariat pour accompagner ambitieusement et efficacement les jeunes vers leur insertion sociale, citoyenne et professionnelle.

Le logement est la première brique de l'autonomie. Il conditionne pour de nombreux jeunes la capacité d'accès à la formation et à l'emploi.

C'est pourquoi loger les jeunes est un nouvel axe fort du projet social de Sarthe Habitat. Nous intégrons cette cible plus fortement dans notre culture de services, nos métiers et nos partenariats.

La convention avec la mission locale Nord Sarthe a été signée, et le projet avec la mission locale Sud Sarthe est en cours de finalisation.



AU SERVICE DES JEUNES

Dans le cadre de notre orientation stratégique, Sarthe Habitat souhaite porter une attention particulière aux jeunes présentant des difficultés spécifiques les empêchant d'avoir un projet professionnel.

La collaboration avec Inalta est un bel exemple de partenariat. Sarthe Habitat accompagne Inalta et la Mission Locale à travers deux dispositifs : le Contrat d'Engagement Jeune (CEJ) rupture et les premières heures travaillées.

- + **Chantiers 1^{ères} heures travaillées :**
4 jeunes - chantiers de peinture de locaux ordures ménagères pour les rendre plus accueillants et plus propres à Sablé-sur-Sarthe,
- + **CEJ rupture :** 5 jeunes (61h travaillées) - travaux de peinture et de désherbage sur La Ferté-Bernard, nettoyage de boîtes aux lettres sur Saint-Cosme-en-Vairais, Mamers, Sillé-le-Guillaume, Moulins-le-Carbonnel et Fresnay-sur-Sarthe.



Crédit photo : Photographie D. Breugnot

Claudine, locataire à Bouloire



LABEL HABITAT SENIORS SERVICES® : 6 POINTS FORTS DE NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

Un audit de suivi a à nouveau validé la conformité des logements labellisés, de notre organisation et de nos processus d'activité, au cahier des charges du label Habitat Seniors Services (HSS®).

Il a été réalisé sur le principe de l'audit croisé, par un auditeur formé et reconnu par Delphis appartenant à un organisme lui-même labellisé. Le partage d'expériences entre organismes ayant des démarches qualité identiques est un des bénéfices de l'audit croisé.

Deux éléments saillants de cet audit concernent :

- + **La formation des collaborateurs :** la présentation du label aux nouveaux arrivants témoigne d'un engagement de Sarthe Habitat pour une acculturation des nouveaux collaborateurs. La formation pratique d'1/2 journée en partenariat avec le CICAT, avec un simulateur de vieillissement et des ateliers pratiques, est une possibilité donnée aux collaborateurs de comprendre les processus du vieillissement. Les **150 collaborateurs** dont l'activité est impactée par le label, sur toute la chaîne de la relation client et de la

maîtrise d'ouvrage, sont ainsi formés aux problématiques du vieillissement.

- + **Une politique globale pour les séniors :**



150
collaborateurs formés
au label HSS®

Sarthe Habitat répond généralement favorablement aux demandes d'adaptation des logements, y compris en zone rurale, en apportant une offre senior plus large que les seuls logements HSS®.

1 102 K€
de travaux d'adaptation
pour 170 logements
en 2023



Crédit photo : Photographie Fr. Jouanneaux

ENTRETIEN DU PATRIMOINE

Programme à Aubigné-Racan



UNE STRATÉGIE ÉNERGIE POUR L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

Depuis plus de 10 ans, Sarthe Habitat mène une politique ambitieuse en faveur de la transition énergétique, pour protéger les locataires des hausses du coût de l'énergie. Pour ce faire, nous poursuivons nos investissements dans l'entretien et la modernisation de notre patrimoine.

Cette approche proactive nous permet non seulement de garantir la durabilité à long terme de nos bâtiments, mais aussi de réduire la consommation énergétique des logements.

70 M€

investis dans les
réhabilitations
sur les 3 prochaines
années



“ L'objectif de l'économie globale de Sarthe Habitat repose sur la maîtrise des charges des locataires. Pour cela, nous investissons massivement dans l'entretien du patrimoine et dans l'offre nouvelle. ”

Lize Daculsi,
Directrice Maîtrise d'Ouvrage et Patrimoine



Programme à Montval-sur-Loir



Programme au Mans



PRIORITÉ SUR LES LOGEMENTS ÉNERGIVORES

Rénover les logements les plus énergivores dans notre parc est un enjeu majeur de la loi Climat. D'ici 2034, Sarthe Habitat s'engage à traiter les logements qui ont un Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) G, F puis E, soit environ **3 480 logements**, afin de les rendre plus attractifs, accessibles et confortables.

En réduisant la consommation énergétique de nos logements, nous contribuons à diminuer les charges locatives pour nos résidents tout en augmentant la valeur patrimoniale de nos biens et en diminuant notre impact environnemental.

308

logements ont bénéficié
de travaux de réhabilitation
et d'amélioration en 2023



UNE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE CONSOLIDÉE PAR DES LABELS ET CERTIFICATIONS

Sarthe Habitat mène toutes ses activités (conseiller, aménager, construire, réhabiliter, gérer les logements) avec des exigences de performances techniques, économiques, sociales et environnementales, toujours au service des habitants. Nous mettons tout en œuvre pour préserver les ressources des locataires et réduire notre empreinte écologique.

Notre engagement a initialement porté sur la certification « BBC Effinergie » de nos projets. Certaines de nos opérations en neuf et réhabilitation ont bénéficié de la certification H&E (Habitat & Environnement) CERQUAL. Nous investissons maintenant l'approche EnergieSprong pour accélérer le développement des rénovations qui visent une consommation d'énergie égale à zéro. Les premiers logements traités avec ce dispositif sont les 251 logements de la Résidence George Gauthier au Mans.

energie
sprong
fr



Programme à Yvré l'Évêque



UNE STRATÉGIE PATRIMONIALE ET FONCIÈRE PRIORITAIRE

Sarthe Habitat élabore actuellement sa stratégie patrimoniale et foncière pour les 10 ans à venir. Cette stratégie sera un outil structurant chez Sarthe Habitat. Cette étude de prospective, qui arrivera à son terme début 2025, comportera tous les éléments de prévision et nos choix sur chaque patrimoine de notre parc immobilier, à partir d'une matrice de scénarios (réhabilitation, démolition, vente...). Il s'agit de déterminer notre positionnement sur le patrimoine existant pour lui assurer son attractivité, tout en maintenant un équilibre financier. L'analyse inclut une étude de marché qui évalue le patrimoine de Sarthe Habitat sur le marché de l'immobilier sarthois.

En support de ces grandes orientations, nous construisons un Système d'Information Patrimonial (SIP) qui doit nous apporter une meilleure connaissance de notre patrimoine pour en améliorer la gestion.



“ L'ensemble des collaborateurs sur le terrain (agents techniques, correspondants de sites, collaborateurs en agence) ainsi que l'équipe de la Direction Maîtrise d'Ouvrage et Patrimoine se sont fortement mobilisés autour de ce projet d'entreprise. Une dynamique engageante et participative est lancée ! ”

*Christophe Bernasconi
Responsable Réhabilitation*



UN RÔLE ÉCONOMIQUE DANS LE SECTEUR DU BÂTIMENT

Sarthe Habitat est un acteur économique important sur le territoire de la Sarthe. Construire, entretenir et rénover, c'est contribuer à l'emploi, soutenir l'activité des entreprises du bâtiment.

304

marchés conclus
en 2023

54 M€

de marchés
en 2023

Nous collaborons étroitement avec un réseau de partenaires et d'entreprises, ce qui contribue à dynamiser l'économie locale et à favoriser la création de valeur ajoutée sur notre territoire.



“ Sarthe Habitat, premier bailleur sarthois, investit environ 60 millions d'euros par an sur le territoire. Nous faisons travailler les entreprises locales et nous comptons sur nos futurs projets pour maintenir cet engagement. ”

Fabienne Labrette-Ménager
Présidente de Sarthe Habitat



UNE COMMUNICATION ACCENTUÉE VERS LES ENTREPRISES

Sarthe Habitat veut développer son réseau d'entreprises du bâtiment. Les entreprises sont en effet déterminantes pour développer l'attractivité de notre patrimoine et garantir notre qualité de services aux locataires. Depuis mai 2023, une newsletter leur est envoyée mensuellement afin de communiquer sur notre potentiel d'activité et nos chantiers à venir.

Pour favoriser l'insertion sociale des personnes éloignées de l'emploi, Sarthe Habitat insère dans ses marchés publics des clauses d'insertion sociale.

224

bénéficiaires



32 600

d'heures d'insertion



“ Pour répondre à la clause d'insertion sociale, nous confions la recherche de candidats et la gestion de leurs contrats au GEIQ BTP 72. Ils accompagnent les candidats tout au long de leur parcours d'insertion. ”

Nous nous engageons dans cette démarche qui nous tient à cœur : aider les personnes éloignées de l'emploi, parfois en grande précarité, à retrouver un travail, un lien social et à se réinsérer dans la vie. ”

Franck Fontaine,
Directeur de la société LUCAS LE MANS



Crédit photo : Photographie Fr. Jouanneaux

Programme à Allonnes



NOTRE MARQUE DE MAÎTRE D'OUVRAGE

Sarthe Habitat inscrit dans sa stratégie patrimoniale et foncière les grands enjeux sociétaux (vieillesse de la population, handicap, accessibilité, mobilités en général...) pour maintenir la performance et l'attractivité de notre patrimoine.

Présent sur tout le territoire sarthois, nous complétons nos opérations de construction en neuf (locatif et accession), réhabilitation, aménagement, démolition par des prestations d'expertise auprès des collectivités : études de faisabilité, de capacité, urbaines et conduites d'opérations.



116

logements mis en location en 2023
sur toute la Sarthe

16 millions d'€

investis en construction de
logements neufs en 2023

248

logements financés en 14 opérations
dont 1 en VEFA*

*VEFA : Vente en Etat Futur d'Achèvement



PARTIE PRENANTE DES DISPOSITIFS TERRITORIAUX

Sarthe Habitat accompagne les collectivités dans leurs projets de territoires.

- + **O.R.T*** : La communauté de communes du Maine Saosnois bénéficie du dispositif O.R.T. pour son projet de territoire 2020/2025. Sur le volet habitat, nous intervenons à Mamers, Saint-Cosme-en-Vairais ou encore Bonnétable.
- + **Villages d'avenir** : nous avons intégré le nouveau programme d'ingénierie à destination des communes rurales et intervenons à Etival-lès-le-Mans, La Guierche, Saint-Mars-la-Brière par exemple.
- + **Petites Villes de demain** : Nous développons des opérations d'investissement et une offre de services (ingénierie, appui thématique, mise en réseau) pour accompagner les élus tout au long des projets, comme à Ballon-Saint-Mars, Fresnay-sur-Sarthe, Vibraye, Sillé-le-Guillaume...
- + **Opération Cœur de ville** : A Sablé-sur-Sarthe et La Flèche, nous intervenons en démolition, réhabilitation et construction pour améliorer les conditions de vie des habitants.
- + **Contrat de ville Le Mans Métropole** : Acteur de la politique de la Ville, nous sommes le principal maître d'ouvrage de la rénovation urbaine en cours à Allonnes, dans le cadre de l'ANRU et intervenons également sur la commune de Coulaines.



REFAIRE LA VILLE SUR ELLE-MÊME

Refaire « la ville sur la ville » dans une trajectoire ZAN**, c'est accompagner les collectivités dans leur stratégie urbaine pour construire de manière plus compacte, avec une occupation plus efficace du sol, en restant très exigeant sur la qualité du cadre de vie des habitants.

Sur des fonciers propices, nous réalisons des projets vertueux avec des formes bâties faisant la part belle aux espaces publics, en renforçant la présence du végétal en ville et en préservant la biodiversité. Nous proposons une variété de solutions de logements pour répondre à la diversité des besoins : mixité sociale ou encore vieillissement de la population. Notre labellisation Habitat Senior Services (HSS®) nous engage qualitativement.

- + **Précigné, quartier des Cordeliers** : Dans le centre bourg de la commune, l'enjeu du projet est de valoriser un bâti à forte valeur patrimoniale, le restaurer et venir y insérer des constructions neuves. Un projet de 18 logements (6 T2, 10 T3, 2 T4) dont 6 HSS®.
- + **La Ferté-Bernard** : réemploi du foncier après démolition de 120 logements pour produire des terrains à bâtir. Des macro-lots destinés à accueillir 10 lots libres et des opérations de construction d'une offre locative in situ.



Programme à Précigné, Crédit photo : Agence Pharo

* ORT : Opération de Revitalisation de Territoire, ** ZAN : Zéro Artificialisation Nette



ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

Projet à Savigné l'Evêque, Crédit photo : Cabinet Ledru architectes

ACHETER UN LOGEMENT ANCIEN

Nous vendons, sous conditions de ressources, des logements de son patrimoine partout en Sarthe, avec des conditions avantageuses : partenariat bancaire, frais de notaire réduits, garantie de rachat en cas d'accidents de la vie...

Notre objectif d'encourager le parcours résidentiel sur le département est atteint :

- + **40 logements vendus** en 2023 sur 21 communes,
- + **2 981 K€** de chiffre d'affaires.

ZOOM SUR LE PROFIL DES ACQUÉREURS

- 30% Investisseurs,
- 28% Locataires bailleurs sociaux,
- 27% Locataires dans le privé,
- 5% Propriétaires,
- 10% Hébergés.

ACHETER UN LOGEMENT NEUF : LA « LOCATION-ACCESSION »

Le dispositif de la LOCATION-ACCESSION permet d'entrer dans un logement neuf, dans un premier temps comme locataire puis d'en devenir progressivement propriétaire en bénéficiant de nombreux avantages.

L'accédant dispose d'un an pour prendre sa décision.

- + **20 levées d'option** en 2023,
- + **24 logements** en vente à Savigné l'Evêque.

ACHETER UN TERRAIN À BÂTIR

Sarthe Habitat propose des terrains à bâtir :

- libre choix de constructeur en lotissement,
- des prix très attractifs, sans condition de ressources.

En 2023, **29 lots ont été vendus**, répartis sur 9 communes.

PRESTATIONS D'EXPERTISE

POUR L'AMÉNAGEMENT DE VOTRE TERRITOIRE

Une aide à la décision pour développer l'attractivité de votre territoire :

- + **L'étude de capacité :**
Une première étude pour définir le potentiel d'aménagement sur un terrain pressenti.
- + **L'étude de faisabilité :**
Une étude de capacité complète avec un chiffrage du coût de l'opération.
- + **L'étude urbaine :**
Une analyse des enjeux d'un secteur et des préconisations pour votre stratégie urbaine.
- + **La conduite d'opérations :**
Une assistance administrative, juridique, technique et financière adaptée à vos besoins.

7

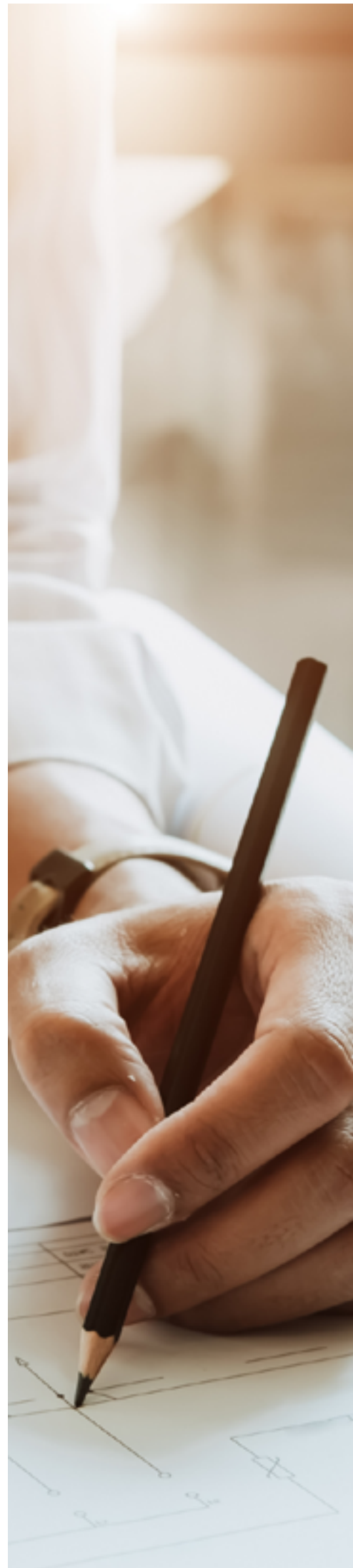
conventions signées
en prestations de services *

POUR LA GESTION DE VOS LOGEMENTS LOCATIFS

- + **La gestion locative :**
du temps libéré pour vos équipes !
- + **La gestion du patrimoine :**
un métier à part entière !
- + **La gestion administrative :**
des enjeux réglementaires importants !

58 logements sont gérés pour des tiers sur 10 communes.

* représentant 70 logements répartis sur 6 communes



303

salariés en 2023

35

alternants
et stagiaires
en 2023

NOS AMBITIONS RESSOURCES HUMAINES

Une assemblée générale du personnel placée sous le signe de la Grande Conversation - juin 2023



ENSEMBLE, AU COEUR DES VALEURS SOCIALES

L'ambition RH chez Sarthe Habitat s'articule autour de 4 grands objectifs :

Être un employeur de choix localement

Être une entreprise reconnue pour sa Qualité de Vie et ses Conditions de Travail (QVCT)



Attirer et diversifier les talents

Amplifier l'engagement de ses collaborateurs



Plus d'informations
sur : [sarthe-habitat.fr/
carières](https://sarthe-habitat.fr/carières)



RELATIONS PROFESSIONNELLES ET SOCIALES

- + Une **agitatrice de bonne humeur** : un rôle identifié au service de la convivialité et de la Qualité de Vie et des Conditions au Travail (QVCT),
- + Le **dialogue social** : est mené avec l'intention de créer les conditions de la cohésion et de développer un sentiment d'appartenance en positionnant le salarié au cœur du débat
- + Des **temps forts** pour l'entreprise : une assemblée générale, des journées de convivialité, ...
- + L'index **égalité professionnelle femmes/hommes est de 99/100**, et sur le plan de la représentation :
 - notre comité de direction est composé de 7 femmes sur 9 membres,
 - 30 postes d'encadrement sur 46 sont occupés par des femmes,
 - 198 femmes et 105 hommes constituent notre effectif global.



ORGANISATION DU TRAVAIL

- + Conciliation vie privée / vie professionnelle,
- + Signature d'une charte Télétravail en 2023,
- + Réorganisation de certains services pour faciliter l'agilité de l'entreprise,
- + Signature d'une charte mobilité durable,
- + Une vision engagée pour l'inclusion des personnes en situation de handicap :

21

collaborateurs ont une RQTH*

* Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé



DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

- + L'**acquisition de compétences**, les **mobilités** choisies et les **évolutions de carrière** sont les conditions du développement personnel chez Sarthe Habitat :

11,5 ans

en moyenne
d'ancienneté

18

promotions en 2023

- + **Alternances, reconversions, stages** : Sarthe Habitat s'investit pour soutenir le retour à l'emploi et la redynamisation des parcours professionnels. 100% c'est le taux de réussite à l'examen de nos alternants en 2023 :

35

alternants et stagiaires
en 2023

- + **Emplois été** : 11 jeunes ont bénéficié de ce dispositif, affectés dans tous les services de l'entreprise, dans nos fonctions support ou plus proche de la relation clientèle, dans nos agences et bureaux de proximité.



ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- + Un **référént santé sécurité et conditions de travail** : un métier de proximité, de dialogue et d'observation,

217

jours de formation recyclage
sécurité (SST)

- + Deux référentes harcèlement sexuel et agissement sexiste,
- + Un **nouveau siège social mi 2025** qui sera labellisé « OsmoZ » pour la Qualité de Vie et les Conditions de Travail.



SARTHE HABITAT

Toujours à vos côtés



*Directrice de publication : Fabienne Labrette-Ménager,
Présidente de Sarthe Habitat
Rédaction et mise en page : Service Communication
Crédits Photos : Fr. Jouanneaux, A. Houdayer, G. Larra,
D. Breugnot, Canva et Sarthe Habitat
Impression : Compo 72*



Sarthe Habitat 158 avenue Bollée
CS 81933 72019 Le Mans Cedex 2
02 43 43 72 72 - sarthe-habitat.fr

