



# Bien Vivre **déconfiné**

n° 74 - Juillet 2020

Le magazine  
des clients locataires de  
**Sarthe Habitat**



## Édito

Depuis mars, nous avons vécu une période qui a remis en question beaucoup d'éléments. Nos équipes ont rapidement mis en place des solutions pour maintenir nos activités essentielles afin de garantir la

continuité de services, tout en ayant toujours à l'esprit la sécurité et la protection des locataires (notamment les plus fragiles d'entre vous) et des salariés de Sarthe Habitat. Dans notre volonté d'affirmer toujours davantage notre proximité, nous avons mis un point d'honneur à vous tenir régulièrement informé des mesures prises, par courrier, affichage et via les outils plus digitaux : sms, notre nouveau site web et les réseaux sociaux.

Nous avons constaté un nombre de réclamations moins importants que d'ordinaire, alors que la plupart d'entre vous était dans votre logement. Je tenais à vous remercier pour votre compréhension et votre indulgence durant cette période compliquée pour tous.

Une édition de votre magazine devait paraître en mars ; avec les événements vous trouverez ici une édition spéciale « Bien Vivre déconfiné ».

Continuez à prendre bien soin de vous et des autres,  
Continuons d'œuvrer pour le Bien Vivre de tous,

**Monsieur Henrion**  
Directeur Général

## Sommaire

Dossier - S'adapter pour assurer la qualité de service

Chiffres clés  
Numéros à retenir

Actualités : les initiatives solidaires

Appel à idées

Chacun son mode de contact et sa source d'information



## DOSSIER :

# S'adapter pour assurer la qualité de service

Animation en pied d'immeuble à Contle



### Des propositions pour se divertir et apprendre en s'amusant via notre page Facebook

Dès le lendemain du confinement, nous avons proposé des activités pour occuper petits et grands à la maison. Parmi les propositions : tenir un journal de bord, des révisions en géographie, apprendre le solfège en s'amusant, des sites pour trouver des livres audio gratuits, ...

### Adaptation des pratiques

Depuis le 5 juin 2020, les locataires qui ont l'habitude de se déplacer pour régler leur quittance (par EFFICASH, chèques ou TPE) peuvent régler leurs loyers par carte bleue directement via une plateforme numérique « Jepaieenligne ». Cette interface de paiement est temporaire pour limiter les problèmes en cette période de crise sanitaire, en attente de la mise en œuvre de l'extranet locataire. Tous les locataires qui se déplacent habituellement ont également pu payer leurs quittances par téléphone.

**Notre volonté : vous assurer une qualité de service, dans n'importe quel contexte. En quelques jours, pour mettre au point de nouvelles organisations et assurer votre sécurité et celle de nos équipes, nos services se sont adaptés pour continuer à gérer nos activités essentielles, de manière différente mais toujours à votre service.**

### Les activités essentielles maintenues pendant la crise sanitaire :

- Le nettoyage et la désinfection des parties communes des immeubles
- Les attributions urgentes de logements
- La réalisation des états des lieux (adaptés selon le contexte)
- Le maintien des astreintes la nuit et les week-ends
- La gestion des interventions urgentes sur le patrimoine
- La mise en sécurité des chantiers
- Le maintien des services téléphoniques
- Préparation de la régularisation des charges (en juin exceptionnellement cette année)

### Un appel à la solidarité

Nous avons diffusé dans tous les halls d'immeuble un affichage pour encourager la solidarité entre voisins avec des exemples de tâches qui peuvent être mutualisées : imprimer des attestations de sorties, apporter un soutien scolaire par mail ou vidéo, se rendre à la pharmacie ou faire les courses pour son voisin, déposer un dessin pour une personne âgée...

Des réseaux de locataires référents, validés par les correspondants de sites, ont été mis en place sur certains secteurs pour remonter aux agences les dysfonctionnements techniques et les faits d'ambiance pour lesquels nous devons intervenir. Merci aux locataires sollicités pour votre bienveillance.

### Partenariat avec le centre hospitalier du Mans

Sarthe Habitat a relayé la communication de Centre Hospitalier-Le Mans pour lutter contre le Covid-19 sur son site web et sa page Facebook (un kit de 3 affiches). Cette action fait suite à la concertation entre le Département de La Sarthe, Le Mans Métropole, le Centre Hospitalier du Mans, l'Association des Maires de la Sarthe & les bailleurs sarthois pour relayer des messages de santé publique à l'échelle du territoire.

### Une charte pour assurer la qualité de service

Le 4 mai 2020, le mouvement HLM et les cinq associations nationales de locataires qui siègent à la Commission nationale de concertation, ont signé une charte d'engagements de bonnes pratiques en faveur des locataires en situation de fragilité économique liée à la crise du Covid 19. Composée de 20 engagements, elle propose les modalités de mise en œuvre de l'accompagnement des ménages et d'un étalement du paiement des loyers et des charges.

### Un soutien particulier aux plus fragiles

La capacité des personnes âgées et fragiles à faire face à la situation a été une de nos préoccupations essentielles. Pendant toute la durée de cette crise sanitaire, nous avons pris régulièrement contact par téléphone avec les personnes de plus de 80 ans. Nous avons communiqué à nos locataires deux numéros de téléphone, à privilégier pour leurs demandes.

## Chiffres clés\*

### Actions pour nos seniors

**1 032** seniors de plus de 80 ans contactés  
**23 personnes mobilisées en interne (dont 21 correspondant de sites)**  
2 lignes téléphoniques dédiées aux personnes fragiles

### Actions pour tous

**12 612** appels traités  
**9 878** appels entrants

**1 424** emails traités  
(entre le 01.04 et le 24.05)

**€ 1243** encaissements par téléphone

**234 états des lieux** (situations urgentes)  
= **88 états des lieux entrants**  
+ **146 états des lieux sortants**

**1076** réclamations techniques enregistrées

**66** Commission d'attribution dématérialisées

\*Du 17 mars au 24 mai 2020

### Numéros à retenir :

**02 43 43 72 72**

Pour répondre à vos appels  
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

**02 43 24 97 97**

En cas de sinistre grave la nuit ou le week-end.



## Actualités : les initiatives solidaires

### Le Mans – Courboulay

Comme dans beaucoup de quartiers en France, tous les soirs à 20h les locataires de l'immeuble Courboulay au Mans ont applaudi collectivement pour remercier les professionnels en 1ère ligne. Pour prolonger ce moment de vivre ensemble, un locataire proposait 30 minutes de musique (du reggae) aux habitants, chacun pouvant écouter, danser de son balcon.

Danser sur son balcon, ce qui a été jugé comme : « une partie de notre instant détente d'une demie heure avec notre généreux voisin qui nous fait profiter de la musique ! » (Propos lus sur Facebook)

Les locataires semblent avoir vivement apprécié ces moments de détente solidaire.

### Animation sociale en pied d'immeuble à Conlie

Le Centre Social Marie-Louise Souty de Conlie a proposé 2 animations, rue de Neuvy (avec l'accord de Sarthe Habitat). Le 30 avril puis le 7 mai, 3 animateurs postés en bas devant les immeubles ont proposé des quizz aux locataires, depuis leurs balcons, afin de respecter les gestes barrières.

- De bons retours : 14 participants la première fois et 20 pour la seconde session (de tous âges). Les locataires ont apprécié ce moment de détente.
- Une bonne initiative pour maintenir du lien tout en assurant la sécurité de chacun !

Oui c'était génial cette animation !!! Merci au centre social et à vous pour avoir donné votre accord pour ces animations. On a adoré !!!

J'aime Répondre Envoyer un message · 1 sem

### Appel à idée : « Comment être habitant après la crise du covid-19 ? »

Nos modes de vie ont été mis à rude épreuve pendant le confinement, la situation étant vécue différemment suivant les sensibilités de chacun. Vivre en habitat collectif permet une grande solidarité entre voisins mais demande parfois plus de tolérance vis-à-vis des modes de vie pouvant être opposés, vivre en milieu rural garantit davantage de tranquillité, mais impose un plus grand isolement...

Les équipes de Sarthe Habitat ont apprécié les comportements très tolérants et compréhensifs d'un très grand nombre de locataires partout en Sarthe pendant le confinement. Aussi, nous vous proposons un appel à idée : « comment être habitant après la crise du covid-19 ? »



**Un texte, un dessin, un mot...  
vous avez champ libre !**

Vous pouvez envoyer vos idées ou remarques jusqu'au 15 septembre 2020

- par mail à [webmaster@sarthe-habitat.fr](mailto:webmaster@sarthe-habitat.fr)
- ou par message privé via les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter)
- ou par voie postale au Service Communication  
158 avenue Bollée 72000 LE MANS.

**Sarthe Habitat**  
Office Public de l'Habitat

Directeur de la publication : Madame Fabienne Labrette-Ménager, Présidente de Sarthe Habitat  
Rédaction, maquette et mise en page : Service Communication de Sarthe Habitat  
Pictogrammes : Icon made by Freepik from [www.flaticon.com](http://www.flaticon.com)

Impression : ITF Imprimeurs

## A chacun son mode de contact et sa source d'information

- Téléphone : **02 43 43 72 72**
- Dans l'une de nos agences ou bureaux, **uniquement sur rendez-vous pour le moment**
- Mail : [webmaster@sarthe-habitat.fr](mailto:webmaster@sarthe-habitat.fr)
- Par voie postale : **158 avenue Bollée 72000 LE MANS**



SartheHabitat



@SartheHabitat



@sarthehabitat

