

La lettre



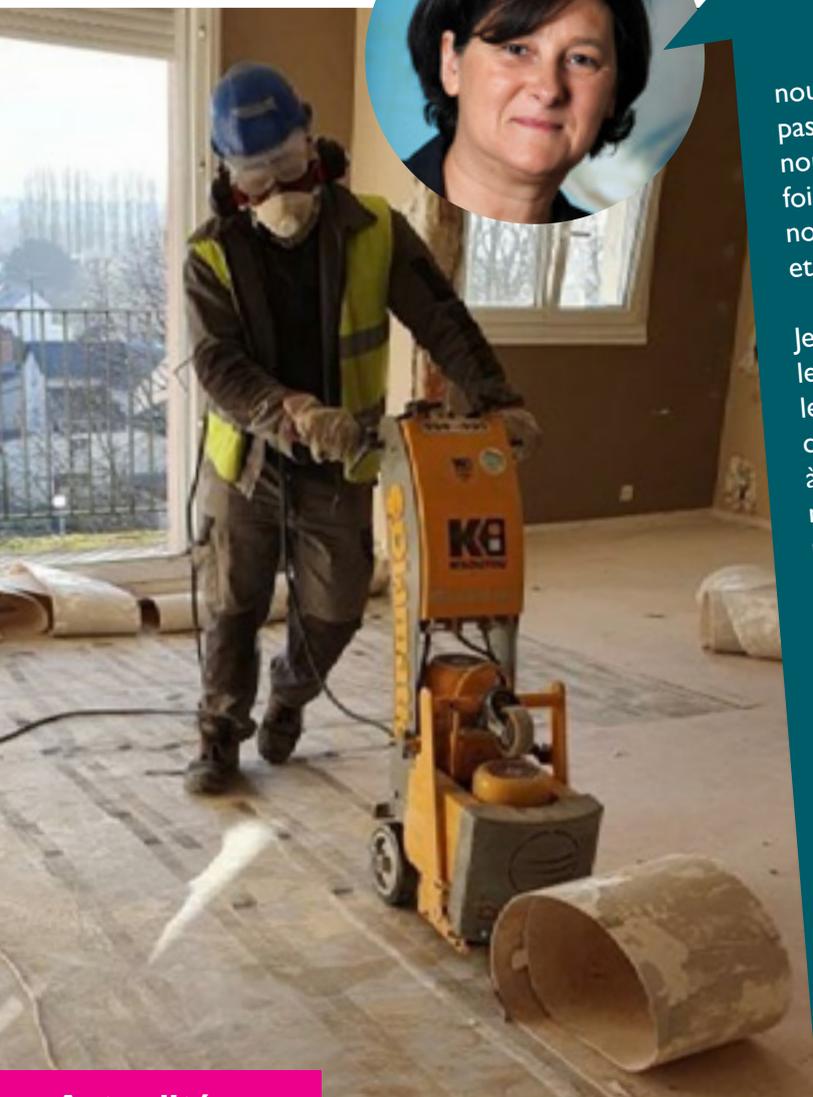
Édito

« La crise sanitaire inédite qui s'est abattue sur nous en mars semble maintenant en reflux. J'espère ne pas être démentie tout comme je souhaite vivement que nous soyons épargnés par un effet rebond du virus. Cette fois encore, mais dans des proportions hors normes, notre solidité nous a permis de faire face à l'imprévisibilité et l'intensité de cet événement sans précédent.

Je tiens à remercier ici nos équipes qui ont maintenu les activités essentielles de Sarthe Habitat et soutenu les habitants les plus fragiles, en collaboration avec les collectivités locales et les CCAS. Aujourd'hui, l'heure est à la reprise progressive de la totalité de nos activités, notamment la reprise des chantiers. La crise a modifié nos process par l'obligation d'intégrer la prévention de manière globale et structurée. Le dialogue que nous avons toujours nourri avec les entreprises nous permet aujourd'hui de faire face, ensemble et en bonne intelligence, au partage des surcoûts générés par cette crise. La responsabilité sociétale de chacun s'exerce aujourd'hui plus que jamais pour soutenir l'économie locale et tous les acteurs de la chaîne de la construction qui pourraient se trouver fragilisés.

Nos concitoyens viennent de désigner les maires qui vont agir, pendant les six prochaines années, à la complexité des transformations en cours qui agitent les territoires – sanitaires, économiques, sociales, politiques, urbaines, rurales, culturelles... J'adresse aux nouveaux élus mes félicitations et mes vœux de réussite. Cette élection maintenant finalisée va nous permettre de prendre des décisions d'investissement sur les territoires, dans les meilleurs délais ».

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



Actualité

Au 15 juillet, la totalité de nos chantiers, sauf exceptions, a redémarré grâce aux efforts conjugués de toutes nos parties prenantes.

92 %

des locataires sont satisfaits

Le chiffre

Sarthe Habitat est positionné dans les 4 premiers bailleurs de la Région. Ce résultat valorise la compétence de nos équipes, attachées à la qualité du service rendu. L'enquête affine également notre connaissance des locataires qui, en 2020, sont plus connectés, plus informés, plus sollicités au titre de la solidarité générationnelle et plus impliqués dans leur environnement.

DÉCOUVREZ NOTRE DOSSIER >

- Notre gestion de la crise sanitaire
- La reprise des chantiers

Notre Dossier : Notre gestion de la crise sanitaire

Sarthe Habitat a suspendu tous les travaux et chantiers dès le 17 mars. La crise sanitaire a neutralisé toutes les procédures administratives en cours. La parution du guide OPBBTP (Guide de préconisations de sécurité sanitaire pour la continuité des activités de la construction-Covid-19), le 2 avril, a donné un cadre pour construire notre réponse.

Aujourd'hui Sarthe Habitat a repris toutes ses activités, autant sur les volets achats, avec la relance des consultations, qu'exécution des travaux.



« Nous avons privilégié la collaboration »

Guy Henrion
Directeur général

« Le guide de préconisations de sécurité sanitaire pour la continuité des activités de la construction-Covid-19 a pourvu l'écosystème de la construction d'un guide et de préconisations pour protéger les salariés des entreprises. Tout était cependant à construire sur le plan organisationnel pour rendre ces recommandations opérationnelles.

Comme maître d'ouvrage et pour mener cette réflexion globale et transverse à nos activités d'entretien, réhabilitation et neuf, j'ai demandé la constitution d'un groupe projet pour procéder à une nouvelle évaluation des risques et des responsabilités en y intégrant le Covid 19. Les solutions les plus efficaces à cette crise globale sont celles que nous avons partagées avec les entreprises et les acteurs de la construction.

Nous avons été dans une logique identique sur toutes nos activités en privilégiant les positions communes inter bailleurs et le dialogue avec les Fédérations et le Département ».

Une démarche partenariale

L'USH* des Pays de la Loire, la F.F.B.** , la CAPEB*** et l'Ordre des Architectes ont signé une charte partenariale le 6 mai. Les signataires ont manifesté leur volonté de collaborer à la recherche de solutions solidaires à la gestion de la crise du Covid et d'en atténuer les conséquences économiques et sociales, aucune des parties prenantes n'étant en capacité d'en assumer seule la charge.

Une réponse organisationnelle

Pour mener nos activités de maître d'ouvrage et de bailleur social dans cette crise, Sarthe Habitat a constitué une cellule de crise et un groupe projet transverse pour intégrer le Covid dans nos activités et organiser les conduites à tenir pour les travaux d'entretien, la suspension, l'interruption, l'arrêt et la reprise des activités de chantier, tout en répondant à la doctrine nationale et aux recommandations. L'expertise d'un C.S.P.S**** comme référent externe Covid a été sollicitée pour compléter et objectiver nos réflexions.

* l'Union Sociale pour l'Habitat
** la Fédération Française du Bâtiment
*** Syndicat patronal de l'artisanat du bâtiment
**** Coordinateur Sécurité et Protection de la Santé

Des chantiers tests

Ces process ont été mis en œuvre sur l'ensemble des contrats d'entretien et testés sur des chantiers (aménagement, construction de logements) pour capitaliser les expériences sur toute la chaîne d'investissement, et accompagner nos chargés de patrimoine et d'opérations à l'aide de procédures qui auront fait leurs preuves. Lors de nos échanges, la F.F.B. a soutenu cette démarche.

La gestion du Covid a pour conséquence d'allonger la phase de concertation avec les entreprises et prestataires, environ 3 semaines, compte tenu notamment des négociations nécessaires à la prise en charge des surcoûts. Cette phase concerne aussi la validation des protocoles et la mise à jour des pièces contractuelles. Sarthe Habitat ayant pris des engagements dès le début de la crise en envoyant des ordres de service suspensifs aux entreprises, il s'agit d'un décalage dans le temps des réalisations de travaux et non de retards de chantier. En revanche, tous les plannings sont à reconsidérer en évitant la co-activité autant que possible.

Deux coordinateurs internes « Covid » pour nos opérations immobilières

Sarthe Habitat a nommé deux coordinateurs pour développer le pilotage d'une communauté de pratiques internes liées au Covid. Ils assurent une veille sanitaire sur les évolutions réglementaires.

Notre Dossier : La reprise des chantiers

Les démarches de reprise des chantiers ont redémarré le 25 mai

Sarthe Habitat s'est positionné sur un redémarrage de l'ensemble des chantiers et le démarrage de ceux à lancer, sous réserve du respect des consignes sanitaires en date du 25 mai. Pour les travaux à réaliser sur les foyers et des réhabilitations de taille conséquente, Sarthe Habitat désigne un assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour gérer spécifiquement la problématique Covid sur le long terme.

Les démarches préalables à la reprise des chantiers

L'ensemble des démarches préalables de concertation avec les parties prenantes (acteurs de la construction et locataires) pour la reprise des interventions et des chantiers comporte plusieurs phases : une sollicitation de la présence de tous les acteurs avec un protocole validé, l'organisation sanitaire avec les modes opératoires adaptés, la concertation des locataires, la gestion des répercussions administratives et financières, la mise à jour des plannings, la notification des ordres de service et enfin l'exécution des travaux.

Les chantiers qui ont notamment repris :

- La démolition des immeubles du Gaillon à La Ferté-Bernard, le 18 mai.
- Les toitures terrasses du foyer de Saint Saturnin, le 25 mai
- ainsi que 2 chantiers d'aménagement à La Suze-Sur-Sarthe et à La Flèche.
- Le remplacement des ascenseurs à Allonnes a repris le 2 juin.
- L'extension de commerces à Coulaines le 2 juin et Savigné L'Évêque le 4 juin.
- La démolition de l'école Latouche à La Flèche a commencé le 8 juin.
- D'autres chantiers sont en cours de préparation (analyse des avenants au PPSPS - Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé) comme par exemple les foyers de Connerré et de Thoiré-sur-Dinan.

L'entretien du patrimoine

Les travaux à l'intérieur des logements ont été stoppés dès le 17 mars. Sarthe Habitat, avec le concours d'entreprises que nous connaissons bien, a préparé un mode opératoire d'intervention chez les locataires, notamment pour les situations d'urgence, qui soit conforme au guide de l'OPBBTP, c'est-à-dire qui prenne en compte les gestes barrières et définisse les responsabilités de toutes les parties prenantes (bailleur, entreprises et locataires). Nous avons autorisé les entreprises à reprendre leurs interventions sur notre patrimoine à la condition stricte que leur mode opératoire soit écrit et validé par un C.S.P.S.

Les modes opératoires de 70% des entreprises avec lesquelles nous travaillons ont été validés, elles peuvent ainsi intervenir de nouveau dans les logements. L'objectif pour Sarthe Habitat était de reprendre au plus vite les chantiers et les visites préventives des équipements des logements pour sortir au plus tôt du stade curatif.

Anticipation

Dès début avril, la cellule de crise de Sarthe Habitat réunie quotidiennement a amorcé une réflexion sur l'après confinement, c'est-à-dire sur les différentes phases à préparer et à coordonner : capitalisation / anticipation / projection... et sur la méthode pour définir notre stratégie de relance. En tout état de cause, la prévention du risque épidémiologique est désormais intégrée dans notre organisation, de manière globale et structurée.

Plus que jamais, dans le contexte actuel post-crise, nous tenons à conjuguer contraintes économiques et responsabilité sociétale d'entreprise.

- ✓ 11 contrats de maîtrise d'œuvre ont été notifiés depuis le 27 avril
- ✓ 25 chantiers suspendus le 17 mars redémarrent
- ✓ 11 nouveaux chantiers sont lancés

Nous encourageons les entreprises à candidater à nos appels d'offres.

« La collaboration a été notre force »



Dominique Morancé

Responsable suivi de travaux et de régie à l'agence locale de la Ferté-Bernard

« La suspension du chantier de démolition a été actée dès le 17 mars. La zone de chantier a été fermée et sécurisée par le maître d'œuvre, AD Ingé. Nous avons pu la rouvrir le 18 mai. Le C.S.P.S* a rapidement mis en œuvre le mode opératoire dont dépendait la reprise : signalétique des voies de circulation dans les bungalows, désinfection des bases vie toutes les heures, mise en place des propulseurs de gel... La collaboration entre tous les acteurs : maître d'ouvrage, maître d'œuvre, entreprise, coordinateur sécurité, a été notre force pour reprendre le plus rapidement ce chantier ».

Renouvellement de l'offre sur le site du Gaillon La déconstruction des 120 logements sera suivie d'un projet de reconstruction 57 logements livrés en 2022.

Maître d'œuvre : AG INGE
Entreprise de démolition : OCAMAT
*C.S.P.S (coordination Protection de la Santé) : HIDEES-AL

Sarthe Habitat soutient l'économie locale

Covid-19 :

Soutenir les personnes âgées et fragiles

La capacité des personnes âgées et/ou fragiles à faire face à la crise sanitaire a été une de nos préoccupations essentielles. Nous avons contacté régulièrement les personnes de plus de 80 ans. Nous avons également communiqué à nos locataires deux contacts et mis en service deux lignes téléphoniques pour les personnes en grande difficulté.

Le fichier des personnes âgées de + 60 ans a été adressé aux collectivités qui ont mis en place un plan bleu (*mise en œuvre rapide et cohérente par les collectivités de mesures pour protéger les personnes âgées*).

Les données de ce fichier ont été uniquement et strictement destinées à la protection des personnes dans le cadre de la crise sanitaire du Covid.

La proximité, en ligne et sur le terrain

La proximité est le fer de lance de la politique de Sarthe Habitat auprès de ses clients et de ses parties prenantes. La séquence que nous venons de traverser accélère et réoriente notre stratégie digitale, enjeu de développement et de proximité pour Sarthe Habitat. Nous proposons de nouveaux services en ligne.

Un nouveau site web

- ✓ Dynamise la location et la vente
- ✓ Simplifie les démarches
- ✓ Accroît notre notoriété

Deux espaces :

- Un site commercial
- Un site institutionnel notamment dédié aux entreprises et aux collectivités pour dynamiser nos relations avec nos parties prenantes.

- Prochainement, un extranet locataire pour enrichir l'expérience client.



www.sarthe-habitat.fr

Maintien des personnes âgées à domicile

De nouveaux partenariats

L'audit de suivi HSS® a renouvelé la labellisation de Sarthe Habitat. Notre démarche qualité pour le maintien à domicile des personnes âgées est ainsi consolidée. Nous développons désormais l'engagement du label lié aux services de proximité pour un quotidien bien entouré. Pour cela, nous concrétisons de nouveaux partenariats, notamment avec la Maison de Gaston et le CICAT*.

Avec le CICAT, nous déployons un programme d'animations sur la prévention des chutes et sur les « Trucs et Astuces » qui permettent de continuer à mener ses activités quotidiennes en sécurité et conserver son autonomie. Ces ateliers initialement programmés au printemps ont été reportés après l'été à cause de la crise sanitaire. Ils sont menés par un ergothérapeute et proposés aux habitants du Lude, Connerré, Sablé-sur-Sarthe, La Flèche, Fresnay-sur-Sarthe.

Sarthe Habitat est également partenaire de La Maison de Gaston, lieu d'écoute, de conseils et de découverte autour du vieillissement et du maintien à domicile. Nous informons les locataires sur les programmes d'activités proposés par ce lieu-ressource où l'on peut trouver de multiples solutions techniques d'aménagement et de conseils personnalisés.

* CICAT : Centre d'Information et de Conseils sur les Aides Techniques, pour favoriser l'autonomie et le maintien à domicile des personnes âgées et/ou en situation de handicap.

La proximité physique, sur le terrain

Nous multiplions aussi nos implantations locales avec l'ouverture de bureaux à La Ferté-Bernard, La Flèche, Yvré-l'Évêque, Brûlon ou encore Fresnay-sur-Sarthe. Depuis début 2020, nous avons créé une agence de Sarthe Habitat couvrant l'ensemble du territoire de Le Mans Métropole. Des changements organisationnels qui répondent à notre exigence de cohérence territoriale.

- ✓ 51 lieux d'accueil couvrent tout le département.
- ✓ 15200 logements familiaux sont couverts par un correspondant de site.



Sarthe Habitat

Office Public de l'Habitat

ESPACE MONTHEARD
158, avenue Bollée - CS 81933
72019 Le Mans Cedex 2
www.sarthe-habitat.fr
webmaster@sarthe-habitat.fr

02.43.43.72.72



Directeur de la publication :
Fabienne Labrette-Ménager
Présidente de Sarthe Habitat
Rédaction et mise en page :
Service Communication
Pictogrammes : Icon made by Freepik
from www.flaticon.com
Impression : Imprimerie Cornuel
Imprimé sur papier recyclé



Agissez pour le recyclage des papiers avec Sarthe Habitat et Ecofolio

