

# Rapport d'activité



Contactez-nous  
02 43 43 72 72  
[sarthe-habitat.fr](http://sarthe-habitat.fr)

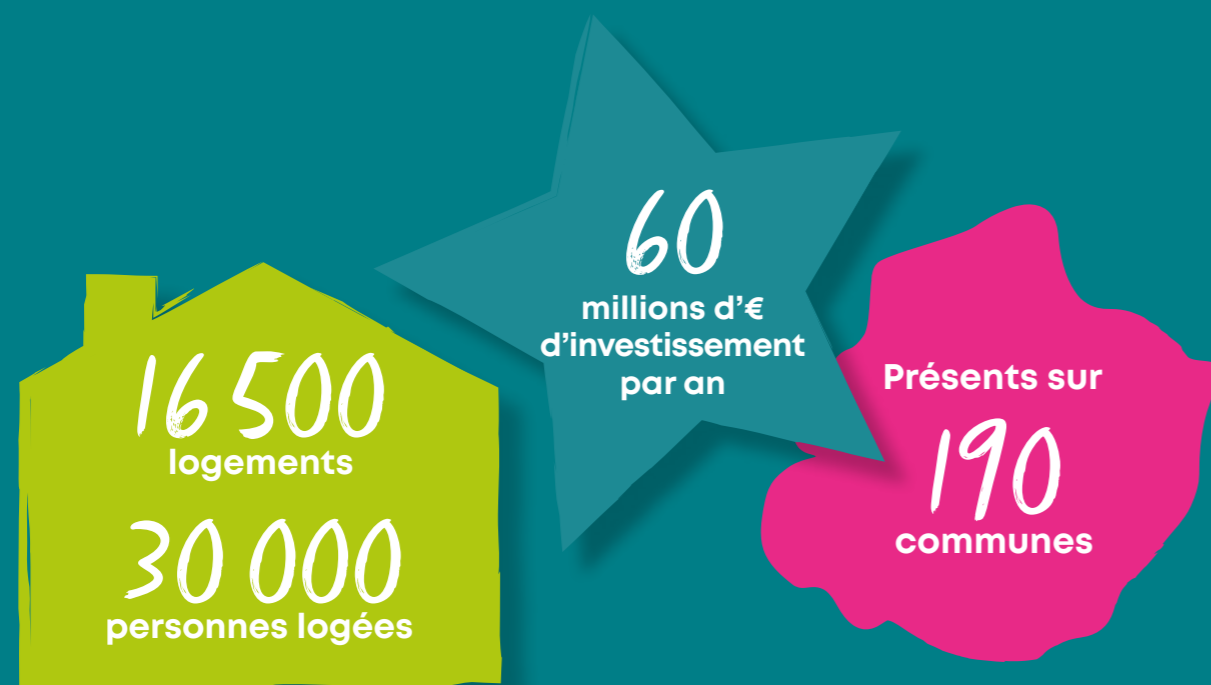
# La conception et la réalisation des projets immobiliers

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.



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

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

Nos enjeux : la proximité et la satisfaction de nos clients avant tout !

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

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

### SOMMAIRE

+ Le Logement Locatif Social	p.3
+ L'Accession à la Propriété	p. 11
+ Les Prestations	p. 12
+ Projets immobiliers : temps forts 2020	p. 13-14
+ Développement de la capacité patrimoniale	p. 15
+ Entretien du patrimoine	p. 16
+ Notre responsabilité pour la relance économique	p. 17
+ Nos ressources humaines	p. 18

### LES FAITS MARQUANTS 2020

#### LA CRISE SANITAIRE



La crise sanitaire inédite qui s'est abattue sur le monde en mars a mis à l'épreuve, dans des proportions hors normes, notre solidité. Nous avons fait face à l'imprévisibilité et l'intensité de cet événement sans précédent tout en protégeant les personnes les plus fragilisées.

#### LES ÉLECTIONS MUNICIPALES

De nouveaux maires ont été élus pour agir sur les territoires, en tenant compte de toutes les complexités – sanitaires, économiques, sociales, politiques, urbaines, rurales, culturelles.



“ Les solutions les plus efficaces à cette crise globale sont celles que nous avons partagées. Sur toutes nos activités, nous avons privilégié les positions communes inter bailleurs et avec les entités relevant du Département ainsi que le dialogue avec les Fédérations et les acteurs de la construction. ”

*Guy Henrion  
Directeur Général*



Sablé-sur-Sarthe

# LE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL

Sarthe Habitat loge  
**5%**  
de la population  
sarthoise



## 30 000 LOCATAIRES SARTHOIS

### COMPOSITION FAMILIALE

+ **64%** des personnes sont isolées ou en couple sans personne à charge,

+ **58%** des locataires vivent seuls.

### REVENUS

+ **57%** des ménages présents perçoivent l'aide personnalisée au logement (APL).



## UNE SOLUTION LOGEMENT POUR TOUS



\*2, 5 propositions pour 1 attribution réalisée

Des commissions d'attribution dématérialisées nous ont permis de maintenir nos attributions

+ 10 272 demandes actives au 31 décembre 2020 pour l'ensemble des bailleurs sarthois,

+ 42% des demandeurs sont déjà logés dans le logement social,

+ 74% des demandeurs ont des revenus inférieurs ou égaux à 60% des plafonds de ressources.



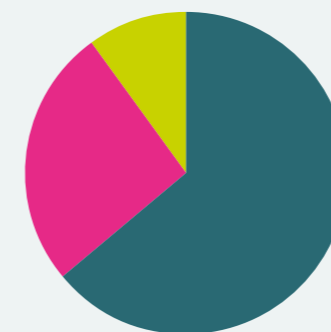
## PRÉSERVER UN NIVEAU DE SATISFACTION ÉLEVÉ



+ 89% de satisfaction sur le traitement des réclamations,

+ 89% de satisfaction après l'arrivée dans un logement.

Délais de traitement des réclamations :



65% < 1 mois

25% entre 1 et 3 mois

10% > à 3 mois



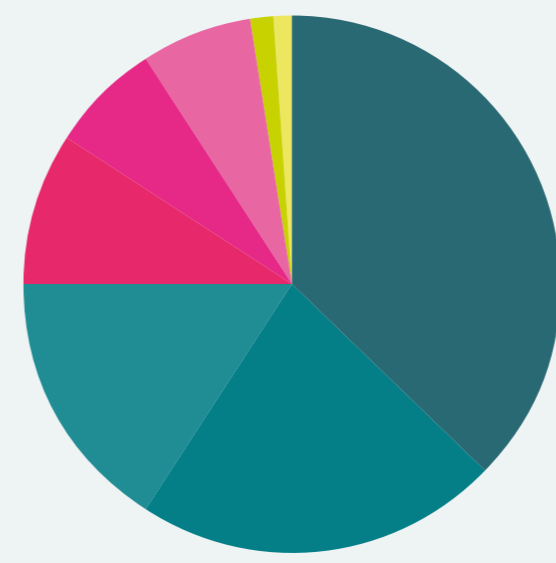
**16 500**  
logements  
22 commerces  
1 gendarmerie (25 logements)  
1 résidence jeunes  
(122 chambres)

**46**  
foyers  
(1408 logements)

Présents sur  
**190**  
communes

€ **NOS RESSOURCES : 60 M€ DE LOYERS**

**RÉPARTITION THÉORIQUE  
POUR 100 € DE LOYER**



- Annuités d'emprunts 37,32%
- Charges de personnel non récupérables 21,85 %
- Maintenance 16,09 %
- Taxes foncières 8,89%
- Autres charges d'exploitation non récupérables (charges structures) 6,93 %
- Vacance 6,58 %
- Impayés 1,30 %
- Cotisations CGLLS 1,02 %

**LOYERS**

- + Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) : **3.9M€**,
- + Evolution du montant des loyers : **0,66 %**,
- + Autofinancement : **9.4M€ soit 15,8 % des loyers**,
- + Taux d'endettement : **59.1 %**.

**IMPAYÉS**

- + Chez les locataires présents **1.3 M€ pour 1 590 débiteurs**,
- + Chez les locataires sortis : **2.8 M€ pour 1172 débiteurs**.

**VACANCE**

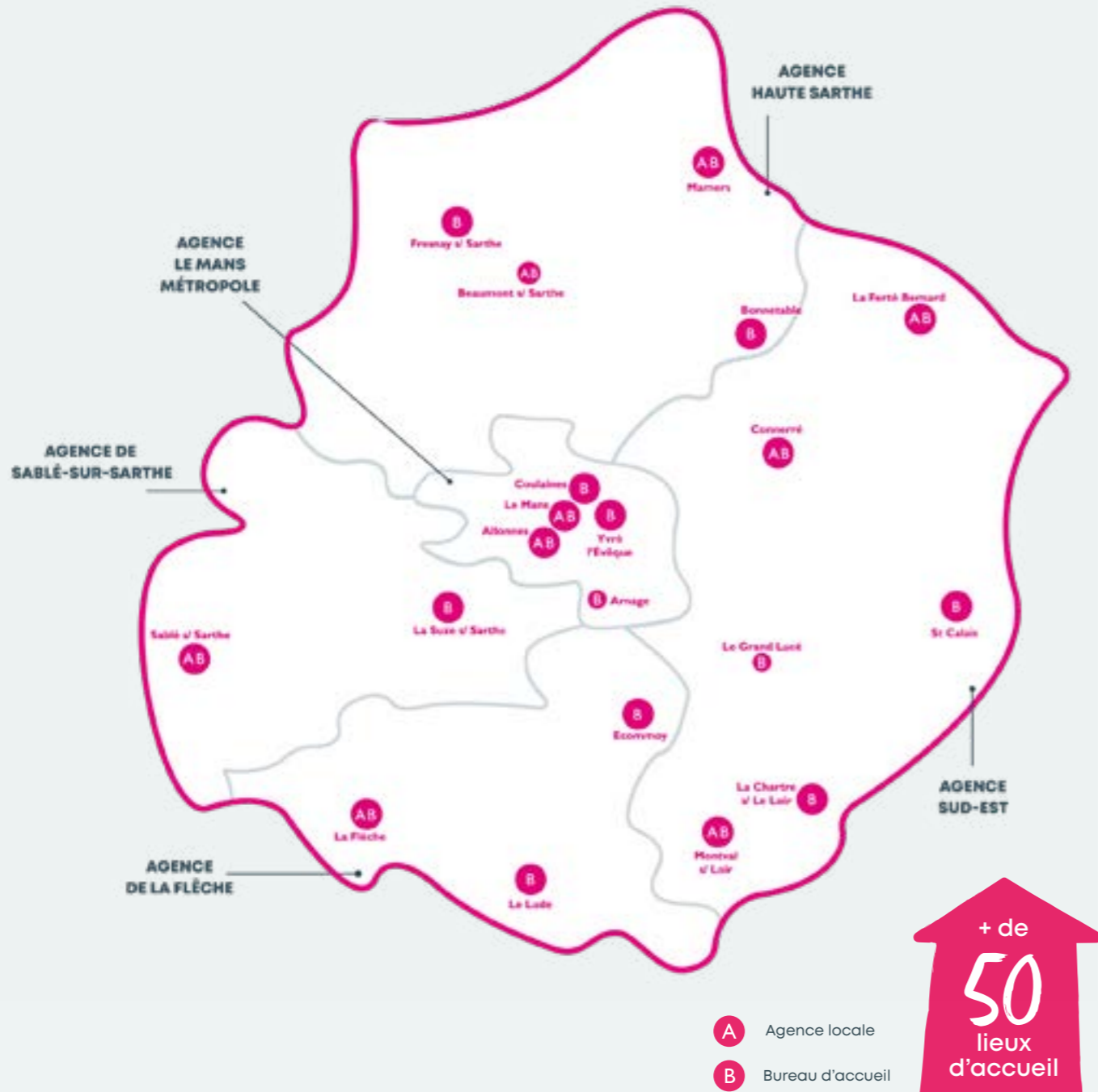
- + **364** logements vacants (réelle ou commerciale).

**+ FOCUS CRISE SANITAIRE**

- + Paiement des loyers : Travail de fond pour proposer des solutions individualisées aux locataires économiquement fragilisés.
- + Recouvrement du mois de mars 2020 : 67 dossiers d'impayés directement liés à la crise sanitaire.



## UNE RELATION DE PROXIMITÉ PERSONNALISÉE



### LES OUVERTURES EN 2020

+ Ouverture d'une seule et même agence sur le territoire de Le Mans Métropole. Un changement organisationnel qui répond à une exigence de cohérence territoriale et à des enjeux de proximité et de lisibilité.

+ Préparation de l'ouverture d'une agence à la Ferté-Bernard.

+ Ouverture de bureaux d'accueil à la Flèche, au Grand Lucé, au Mans.



### FOCUS CRISE SANITAIRE

+ Sarthe Habitat a ré-ouvert ses lieux d'accueil le 25 mai, uniquement sur rendez-vous et dans des bureaux dédiés.

+ Les dispositions d'accueil et de sécurité font l'objet d'un contrôle qualité régulier pour les maintenir au niveau optimum sur le long terme.



Inauguration de 20 logements à la Maison Relais Cité Roger en octobre 2020 - en partenariat avec l'association Tarmac



## UN RÉSEAU DE PARTENAIRES POUR ACCOMPAGNER LES PARCOURS DE VIE

### DÉPLOIEMENT DU PLAN « LOGEMENT D'ABORD » SUR LES TERRITOIRES RURAUX

En 2020, Sarthe Habitat a ouvert 3 maisons relais au Mans, la Flèche et Montval-sur-Loir, deux autres sont à l'étude à La Ferté Bernard et Saint-Calais.

**7 maisons-relais** sur tout le territoire, soit 109 places, avec 4 partenaires :

- Nelson Mandela,
- Tarmac,
- La Croix Rouge Française
- le C.C.A.S de la Flèche.

La maison relais assure l'accueil de personnes isolées, en fragilité sociale ou psychologique. Elle propose des lieux collectifs et un accompagnement social.

### L'HABITAT INCLUSIF POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Deux projets sont à l'étude, pour des personnes en situation de handicap :

- Au Mans (Ribay), avec l'association ADIMC72
- A Saint-Calais, avec les associations APAJH et Nelson Mandela.

Un travail conséquent a été mené en partenariat avec les associations, la DDCCS, la DDT et le Département pour clarifier les possibilités administratives et financières.

L'habitat inclusif est constitué de petits ensembles de logements indépendants, avec des espaces de vie individuels et partagés, dans un environnement adapté, sécurisé.

### ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



\* Avec mise en place d'un suivi par un chargé de mission d'accompagnement social

+ 14 décisions d'expulsions en 2020 dont 9 expulsions effectives.



## ACCESSIBILITE ET HANDICAP ADAPTER AU MIEUX LE LOGEMENT



\*Pour un montant de 453 K€  
(douches, barres de maintien...)



## UNE DÉMARCHE GLOBALE POUR LOGER LES SENIORS : UNE RÉPONSE A UN ENJEU DE SOCIÉTÉ



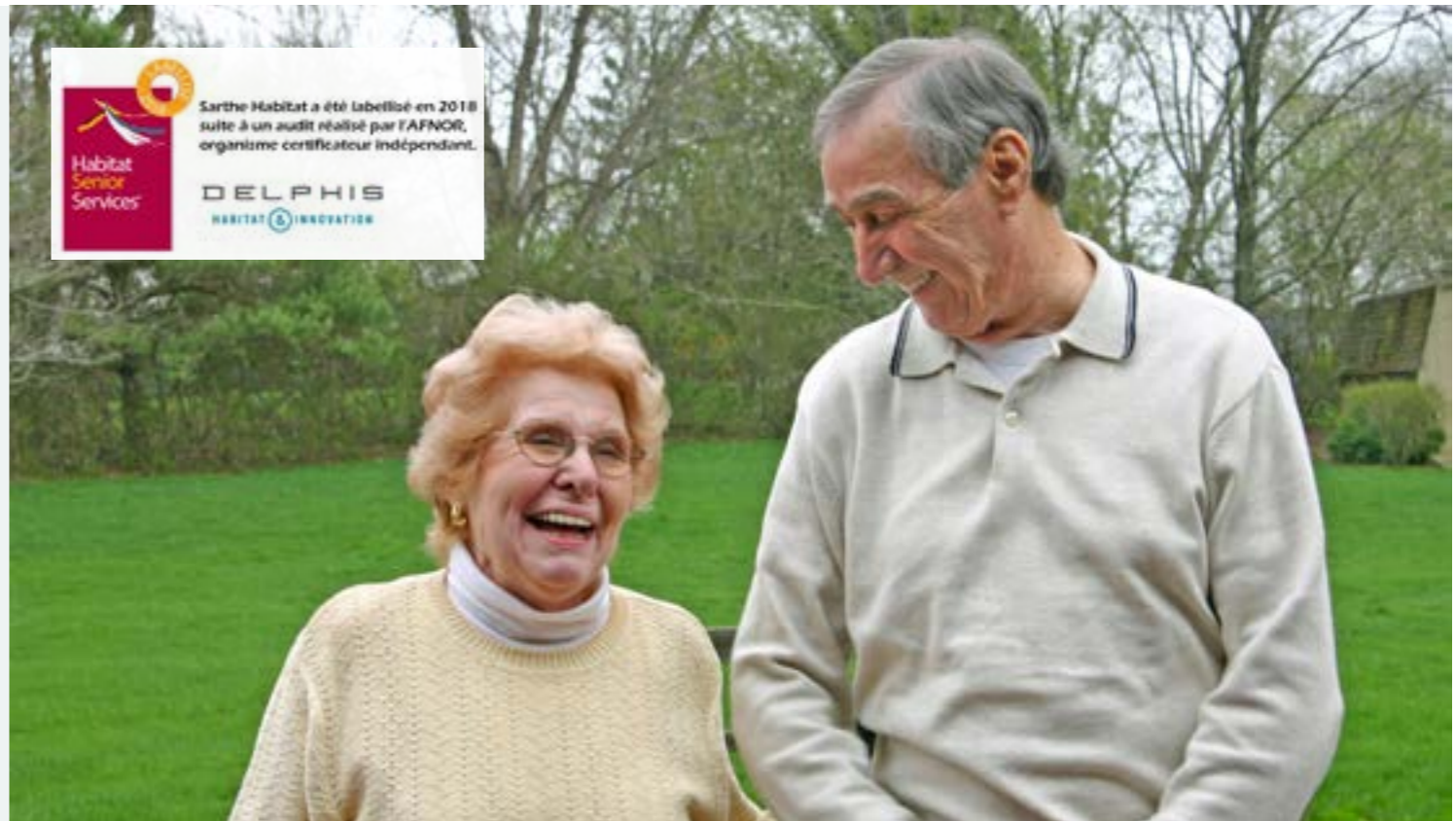
\*Et 7% ont de plus de 80 ans



## FOCUS CRISE SANITAIRE

+ La capacité des personnes âgées et fragiles à faire face à la situation a été une préoccupation essentielle. Nous avons mis en place deux lignes téléphoniques dédiées et avons régulièrement pris contact avec les personnes de plus de 80 ans.

Logement labellisés HSS® à Parigné l'Évêque



## UN LABEL « HABITAT SENIOR SERVICES® »

### UN DISPOSITIF DE PILOTAGE ET D'ÉVALUATION

Pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées, Sarthe Habitat a choisi de répondre aux exigences du label national Habitat Seniors Services (HSS®) pour adapter une partie de ses logements aux attentes et besoins des seniors.

L'audit réalisé en 2020 fait état de 5 points forts sur les volets : stratégie, satisfaction client, déploiement de la démarche, formation des collaborateurs et communication auprès des parties prenantes.

En 2020, 36 collaborateurs ont été formés aux questions du vieillissement.

### HSS® : NOS ENQUÊTES DE SATISFACTION



\* sur l'accompagnement  
par le référent seniors

+ 94 % de satisfaction sur  
les équipements du logement,

+ 80% des locataires HSS®  
ont répondu à notre enquête.

### CICAT / MAISON DE GASTON : UNE LOGIQUE DE PARTENARIAT

Pour développer le volet « services » du label HSS® et mener des actions de prévention, nous avons noué des partenariats avec le 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 et avec la Maison de Gaston, lieu d'écoute et de conseils autour du vieillissement et du maintien à domicile.

**CICAT** des Pays  
de la Loire  
— Conseils pour l'autonomie —





24 maisons en Location-Accession - Savigné l'Évêque

# L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

## 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 !

+ **4 contrats de réservation** signés à Mulsanne, rue des Coccinelles,

+ **5 actes authentiques** (levée d'option et donc transfert de propriété) : **3 à Mulsanne, rue des Coccinelles et 2 au Mans rue de la Grande Maison.**

## ACHETER UN LOGEMENT ANCIEN

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

+ **44 logements anciens vendus** en 2020 sur 17 communes.

## 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

+ **143 lots à vendre** en 2020, sur 7 communes, dont **33 lots réservés, et 42 lots vendus.**

## FOCUS CRISE SANITAIRE

“ Notre activité de vente ne s'est pas arrêtée pendant le premier confinement. Les actes ont été lus en télétravail et nous avons donné procuration au clerc de notaire pour représenter Sarthe

Habitat et ne pas bloquer les signatures d'actes. Nous avons signé 4 ventes pendant le confinement. ”

Marie-Ophélie Lautre  
Responsable des ventes

# LES PRESTATIONS

## 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.

**3 études** : Notre Dame du Pé, Saint-Côme-en-Vairais et Thoiré-sur-Dinan.

### + 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 conduites d'opérations** : La Chapelle-Saint-Aubin, Sillé-le-Guillaume, Parcé-sur-Sarthe, Notre dame du Pé, Vilaines sous Malicorne, Yvré-l'Évêque et la Chapelle Saint Rémy.

## 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 !

**56** logements sont gérés pour des tiers sur les communautés de communes Maine Cœur de Sarthe, Loir-Lucé-Bercé, Loué-Brûlon-Noyen-sur-Sarthe, Le Mans Métropole et le district de Sablé-sur-Sarthe.

## « 50 MAÎTRES D'OUVRAGE EXEMPLAIRES »

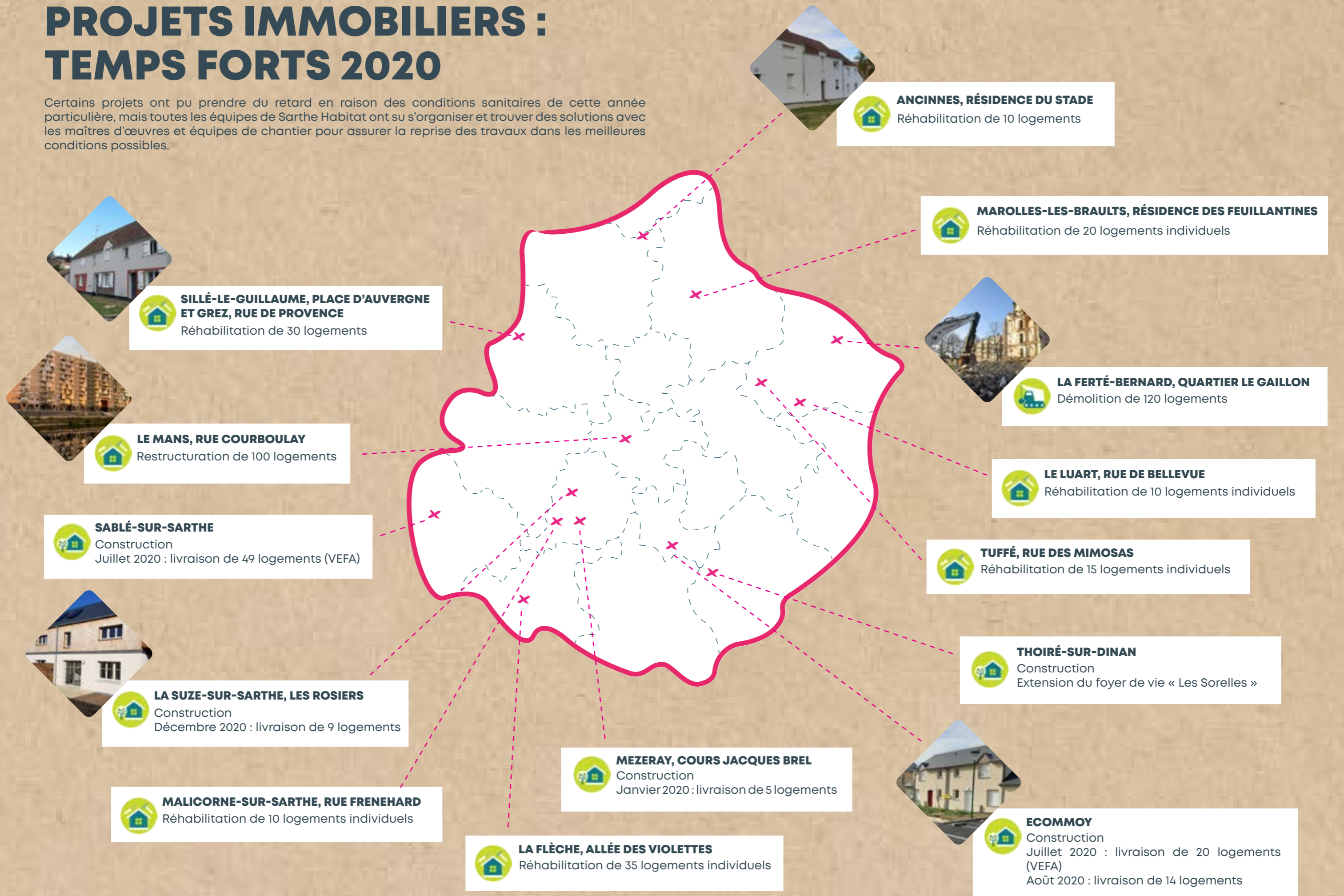
La candidature de Sarthe Habitat est retenue à l'appel à projet Démocles pour l'amélioration des pratiques de la gestion des déchets de chantier. Nous auditions et fiabilisons nos pratiques sur un chantier test : la démolition de 160 logements collectifs à Allonnes dans le cadre du NPNRU.

Cette démarche est complémentaire à celle que nous menons avec Bellastock pour le réemploi des matériaux.



# PROJETS IMMOBILIERS : TEMPS FORTS 2020

Certains projets ont pu prendre du retard en raison des conditions sanitaires de cette année particulière, mais toutes les équipes de Sarthe Habitat ont su s'organiser et trouver des solutions avec les maîtres d'œuvres et équipes de chantier pour assurer la reprise des travaux dans les meilleures conditions possibles.







97  
nouveaux logements  
livrés sur toute la  
Sarthe

Savigné l'Évêque

# DÉVELOPPEMENT DE LA CAPACITÉ PATRIMONIALE

## UNE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ POUR ASSURER NOTRE DÉVELOPPEMENT

+ 7 opérations neuves financées pour 155 logements dont 56 en VEFA,

+ 120 logements démolis,

+ 218 logements réhabilités.

## UNE NOUVELLE STRATÉGIE PATRIMONIALE ET FONCIÈRE

Nous l'élaborons sur un mode participatif en associant les équipes de Sarthe Habitat.

Nous anticipons les évolutions des modes d'habiter et dégageons des éléments de prévisions à 10 ans.



## FOCUS CRISE SANITAIRE

Sarthe Habitat a nommé deux coordinateurs Covid pour le pilotage d'une communauté de pratiques liée au covid sur 8 chantiers tests et constituer un support fonctionnel aux chargés de patrimoine et d'opération.

“ Nos chantiers ont redémarré le 14 mai et courant juin l'ensemble de nos activités de construction et d'intervention dans les logements avait repris à 100%.”

François Plouseau  
Chargé de patrimoine  
Coordinateur Covid

# ENTRETIEN DU PATRIMOINE

## DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIES POUR DES CHARGES MAÎTRISÉES

L'approche EnergieSprong permet d'accélérer le développement des rénovations qui visent une consommation d'énergie des logements égale à zéro.



Sarthe Habitat adhère à la démarche EnergieSprong avec 13 autres bailleurs du Grand Ouest, réunis sous la forme juridique d'une centrale d'achats. Un nouveau modèle économique et technologique pour accélérer le développement et la massification des rénovations.

Sarthe Habitat flèche 429 logements sur le modèle EnergieSprong, répartis sur 6 sites, sur des territoires autant ruraux qu'urbains : à Fresnay-sur-Sarthe, Le Grand-Lucé, Laigné-en-Belin, Allonnes, Marolles-lès-Braults, Le Mans.

per  
marché de rénovation  
à Energie Zéro  
mutualisé

## L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE MAINTENU

17,9  
millions d'€  
investis

- + 218 logements réhabilités,
- + 689 logements en amélioration.

## FOCUS CRISE SANITAIRE

### ENTREtenir LES LOGEMENTS ET PROTÉGER LES HABITANTS

+ Les travaux à l'intérieur des logements ont été stoppés dès le 17 mars (hors urgence).

+ Mise en œuvre d'un mode opératoire d'intervention chez les locataires, conforme au guide de l'OPBBTP.

+ Reprise des interventions des entreprises à la condition stricte que leur mode opératoire soit validé par un CSPS (coordinateur de sécurité et de protection de la santé).

**S'investir**  
pour les  
**sarthois**  
NOTRE ENGAGEMENT POUR L'EMPLOI

24 chantiers en cours\*

500 emplois sur le territoire\*



\*Campagne de communication réalisée en septembre 2020

Savigné / Evéque - Entreprise MDI Carbourg @E.Leclerc

# NOTRE RESPONSABILITÉ POUR LA RELANCE ÉCONOMIQUE

## ACTEUR DE LA RELANCE ÉCONOMIQUE

**30**  
millions d'€  
investis

- + Entretien courant : **4,7 M d'€**,
- + Gros entretien : **3 M d'€**,
- + Amélioration et réhabilitation : **11,3 M d'€**,
- + Construction : **10,7 M d'€**.

## L'INSERTION AU CŒUR DE NOS ACHATS

Nous intégrons des critères sociaux dans nos processus d'achats :

- + **16 205** heures d'insertion réalisées sur les chantiers.

## FAVORISER L'ÉCONOMIE LOCALE

Notre engagement à l'échelle locale est un principe fort de notre responsabilité sociétale d'entreprise.

- + **294** marchés conclus dont 231 contrats attribués à des entreprises du département,
- + **121** entreprises sous contrat dont 76 sont sarthoises (soit 62,81 %).

## **+** FOCUS CRISE SANITAIRE

- + Dès le début de la crise, nous avons anticipé la suspension du paiement des loyers pour les commerces et les entreprises en difficulté.

# NOS RESSOURCES HUMAINES

## S'ENGAGER SUR LES CHAMPS DE L'ÉGALITÉ ET DE L'INCLUSION

- + Index de l'égalité femmes/hommes : **99/100**,
- + **294** salariés,
- + Recrutements : **14** CDI, **23** CDD dont 12 CDD été
- + **11** mobilités internes,
- + **14** stagiaires écoles, **1** contrat de professionnalisation,
- + Handicap : **5** aménagements de postes.

## SE FORMER AUTREMENT

En 2020, une partie du plan d'acquisition des compétences (PAC) a été proposée en e-learning. Un changement de nos pratiques et nos postures pour :

- Développer nos compétences,
- Encourager les postures de responsabilité et d'autonomie,
- Faire évoluer la formation comme marqueur de confiance de l'employeur,
- 90% des salariés ont apprécié l'autonomie et la liberté d'organisation.

## **+** FOCUS CRISE SANITAIRE

Des conditions maximales de sécurisation pour nos collaborateurs :

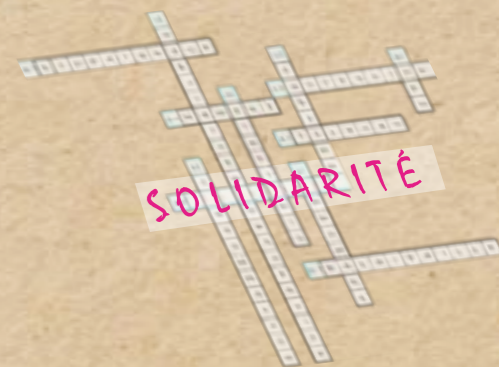
- + Sanitaire : mise à disposition de tous les équipements de sécurité,
- + Ergonomique : du matériel livré à domicile pour les salariés en situation de handicap et en télétravail
- + Financière : maintien des salaires,
- + Psychologique : un numéro vert pour un accompagnement à distance.



## UNE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DIGITALE RÉUNIE NOS 300 COLLABORATEURS LE 30 JUIN

“ Une AG en ligne a été le moyen de retrouver notre sens du collectif et de partager ce que nous avons vécu lors du premier confinement. ”

Patricia K.  
Salariée



Un jeu fédérateur autour des valeurs de Sarthe Habitat

# vivons ensemble notre territoire



ÉCONOMIE  
LOCALE



SOCIALEMENT  
RESPONSABLE



ENTREPRISE  
D'INTÉRÊT GÉNÉRAL



Sarthe Habitat 158 avenue Bollée  
CS 81933 72019 Le Mans Cedex 2  
02 43 43 72 72 - [sarthe-habitat.fr](http://sarthe-habitat.fr)

Rédaction et mise en page :  
Service Communication  
Photos : Fr. Jouanneaux, A. Houdayer, Canva  
et Sarthe Habitat  
Impression : ltf



“ Dès le début de la crise, j'ai souhaité élaborer une stratégie d'anticipation avec un objectif essentiel : réaliser l'ensemble de nos activités dans cette « nouvelle normalité ».

Capitalisation, projection et méthode nous ont permis de définir notre stratégie de relance.

La prévention du risque épidémiologique est désormais intégrée dans notre organisation de manière globale et structurée.

”

Guy Henrion  
Directeur Général