

# RAPPORT DE GESTION ET D'ACTIVITÉ

# 2022

ORNE  
HABITAT



Inauguration de logements étudiants - Damigny



Résidence Paul Lavigne - Alençon



Semaine de l'innovation HLM - L'Aigle

# SOMMAIRE

- 03** L'édito du Directeur Général
- 04** Présentation d'Orne Habitat
  - 05** • Le Conseil d'Administration
  - 06** • Les Commissions
  - 07** • L'Organigramme
- 08** La présence territoriale
- 10** Les chiffres clés
- 13** Les temps forts
- 15** Garantir la proximité et une relation personnalisée à nos locataires et partenaires
  - 16** • Notre politique de proximité
  - 18** • La qualité de service
  - 20** • La gestion locative et sociale
- 28** Innover pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et climatique
  - 29** • Le patrimoine
  - 33** • Les services
  - 34** • L'élaboration du projet d'entreprise
- 36** Renforcer la cohésion et la motivation des équipes au quotidien
  - 37** • Les moyens humains
- 42** La situation financière
- 46** Bilan du projet API 21's
- 47** Les perspectives 2023

# ÉDITO



**Christophe Bouscaud**  
Directeur Général

L'année 2022 a été une année charnière pour Orne Habitat car marquée par la sortie de crise sanitaire et les contraintes fortes qui y étaient associées mais également par un profond changement de contexte économique ce qui rend l'exercice de bilan plus difficile qu'à l'accoutumée.

En effet, cette année a été à la fois synonyme de **belles réussites et de perspectives** réjouissantes pour l'Office mais elle a également été impactée par un environnement tendu, beaucoup moins propice au développement de notre activité.

En matière de réussite, je veux tout d'abord évoquer l'élaboration de notre **nouveau projet d'entreprise « AGIR avec vous »** pour la période 2023-2028, qui est le fruit d'une démarche positive et collaborative avec les équipes. La journée de travail du 17 mars ainsi que l'organisation de « **La Grande Conversation** » sont autant de réussites qui ont permis de construire un projet autour d'une ambition commune, porteuse de nos valeurs. **3 grands objectifs** structurent ce nouveau projet d'entreprise et constituent d'ailleurs l'ossature de ce rapport de gestion et d'activité dont le format a été repensé cette année.

Je veux également citer l'obtention de la **certification Qualibail** intervenue en juillet dernier dans un délai restreint puisque les démarches préalables ont été engagées courant 2021. **Je tiens donc à remercier l'ensemble des équipes de l'Office** qui se sont mobilisées et qui ont su relever ce défi. Les conclusions de cet audit font d'ailleurs état de « l'implication et de la motivation du personnel (...) pour l'amélioration de la satisfaction client ». C'est donc avec une grande fierté que je renouvelle mes remerciements à tous les collaborateurs.

Au-delà de cette certification, nous avons également **renouvelé notre labellisation HSS®** avec maintien de la mention « confirmée ». Engagés dans cette démarche depuis 2019, ce renouvellement de label confirme notre **démarche volontariste** en matière de **maintien à domicile des seniors** et d'adaptation du patrimoine au vieillissement de la population.

2022 aura aussi permis la formalisation des statuts et du pacte d'actionnaires de la **future Société Anonyme de Coordination de l'Habitat Ornaïs** dont la création devrait intervenir officiellement en juillet 2023. Ce rapprochement entre Orne Habitat et Logissia devrait nous permettre de mettre en synergies nos stratégies patrimoniales au service du territoire.

“ 2022,  
une nouvelle feuille de route  
pour Orne Habitat. ”

C'est dans le climat économique que nous connaissons désormais que nous avons **actualisé**, au travers d'un second avenant, **notre Plan Stratégique de Patrimoine**. Celui-ci prend davantage en compte les enjeux de la loi Climat et Résilience et affirme notre action volontariste en matière de résorption du patrimoine le plus énergivore.

Malgré nos efforts, ce contexte mondial vient mettre à mal **notre activité de production de logements neufs qui a été fortement ralentie cette année du fait de l'inflation et de la hausse du coût des matériaux**. De même, **l'augmentation des taux d'intérêts et de la taxe foncière** impacte fortement notre organisme qui devra faire preuve d'innovation s'il veut maintenir sa stratégie ambitieuse au service du territoire.

Il faut cependant rester **optimiste car nos fondamentaux sont sains et nous allons nous engager pleinement dans la réalisation du troisième projet d'entreprise qui vient de s'amorcer. Cap sur 2023 !**



# PRÉSENTATION D'ORNE HABITAT

# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration (CA), composé de **23 membres** avec voix délibérative, décide de la politique générale de l'Office. C'est l'instance qui **vote le budget et approuve les comptes** et qui **définit les grandes orientations en matière de politique patrimoniale et de loyers**. Le CA a été renouvelé suite aux élections départementales de 2021.



## » Représentants du Conseil départemental



Christophe de Balorre  
Président



Philippe Van-Hoorne  
Vice-président



Sophie Douvry



Catherine Meunier



Stéphane Terrier



Brigitte Viarmé-Dufour

## » Personnes qualifiées



Jean-Pierre Blouet



Josette Lasseur



Jean Claude Lenoir



Maryse Oliveira



Antoine Perrault



Guy Romain



Marie-Thérèse de Vallambas

## » Organismes compétents



Brigitte Choquet  
(UDAF)



Nathalie Foulon  
(CFDT)



Jean-Louis Mustière  
(CGT)



Nadine Roncin  
(CAF)



Alain Piquet  
(Action Logement)

## » Représentants des locataires



Amélie Montreuil  
(CLCV)



Jean-Yves Lecossier  
(CLCV)



Michelle Leguédé  
(Indecosa CGT)



Viviane Roulette  
(AFOC)

## » Représentante des associations d'insertion



Christine Roimier  
(ALTHÉA)

**3** réunions du Conseil d'administration

**3** réunions de bureau

**23** membres du CA :

- 6 conseillers départementaux,
- 8 personnes qualifiées désignées par le Conseil départemental,
- 4 représentants de locataires,
- 5 représentants de la CAF, l'UDAF, d'Action Logement et des organisations syndicales CGT et CFDT.

## Le Bureau

Le bureau est composé de **7 membres** et agit par délégation du Conseil d'Administration. Il assure le **contrôle de l'activité et des investissements**.

# LES COMMISSIONS

## » Commissions d'Attribution de Logements (CAL)

### Alençon, L'Aigle, Mortagne-au-Perche

#### CAL A

**Président : Jean-Pierre Blouet**

Vice-président : Antoine Perrault

- Céline Alloy
- Sonia Langlais
- Marie-Gisèle Chevalier ou Viviane Roulette (à tour de rôle)
- Catherine Soulard
- Bruno Coadic

### Argentan, Flers

#### CAL B

**Président : Jean-Pierre Blouet**

Vice-président : Antoine Perrault

- Céline Alloy
- Sonia Langlais
- Michelle Leguédé ou Jean-Yves Lecossier (à tour de rôle)
- Catherine Soulard
- Bruno Coadic

Fin 2022, se sont tenues les élections des représentants de locataires. La composition des deux CAL a ainsi été renouvelée par délibération du Conseil d'Administration du 15 décembre 2022.

Les locataires sont désormais représentés par :

- CAL A : Michelle Leguédé et Viviane Roulette (à tour de rôle),
- CAL B : Amélie Montreuil et Jean-Yves Lecossier (à tour de rôle).

Les autres membres restent inchangés.



Commission d'Attribution de Logements

## » Conseil de Concertation Locative

#### CCL

**Présidente : Michelle Leguédé**

- Maryse Oliveira
- Christine Roimier
- Marie-Gisèle Chevalier
- Jean-Marie Villette
- Jean-Yves Lecossier
- Viviane Roulette
- Céline Alloy
- Loïc Alloy
- Vianney Girard
- Catherine Soulard

## » Commission d'Appel d'Offres (CAO) et des marchés

**Président : Christophe Bouscaud**

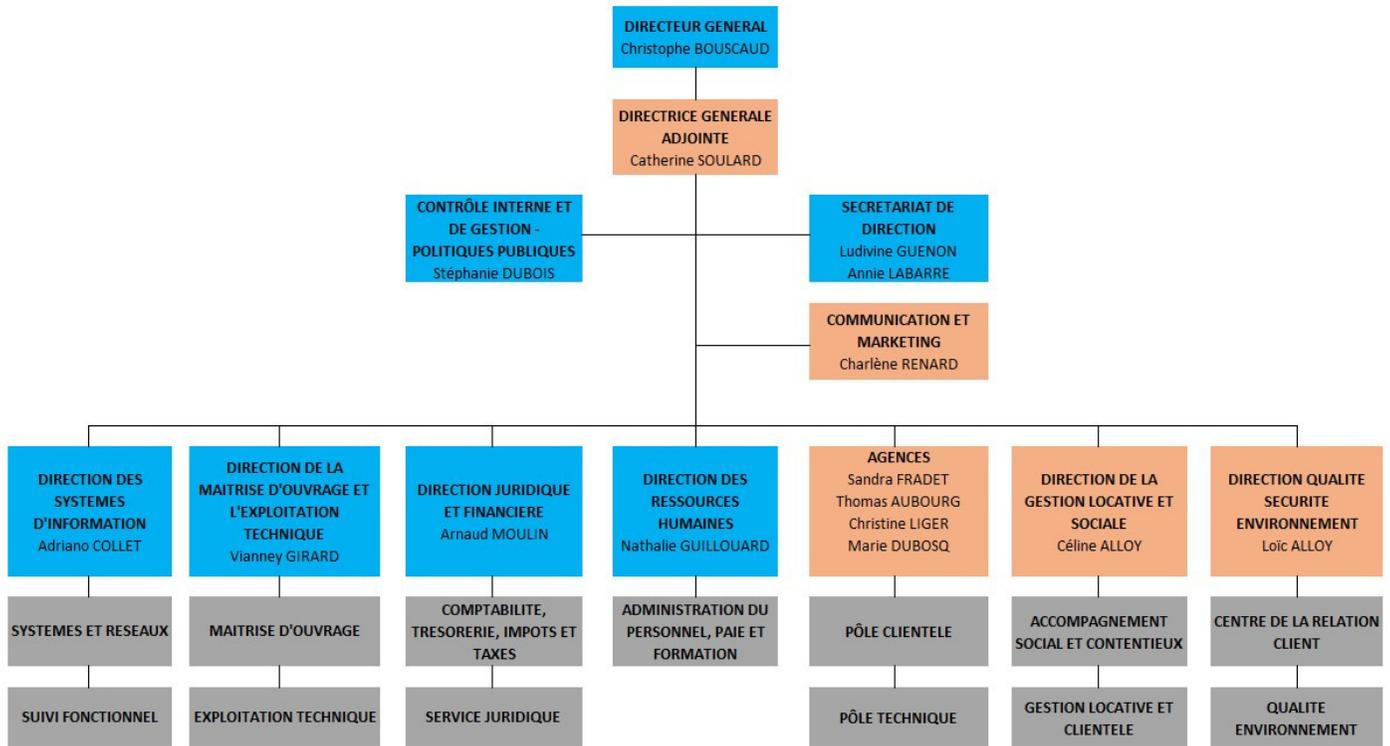
- Guy Romain
- Stéphane Terrier
- Antoine Perrault
- Philippe Van-Hoorne

88 réunions des CAL

5 réunions de CAO et Commissions des marchés

3 réunions du CCL

# L'ORGANIGRAMME



Séminaire annuel du comité de direction



Réunion de travail interservices

166 Collaborateurs

49 Hommes

117 Femmes

83 Collaborateurs en agence

83 Collaborateurs au siège



# LA PRÉSENCE TERRITORIALE



11 422

Logements familiaux

127

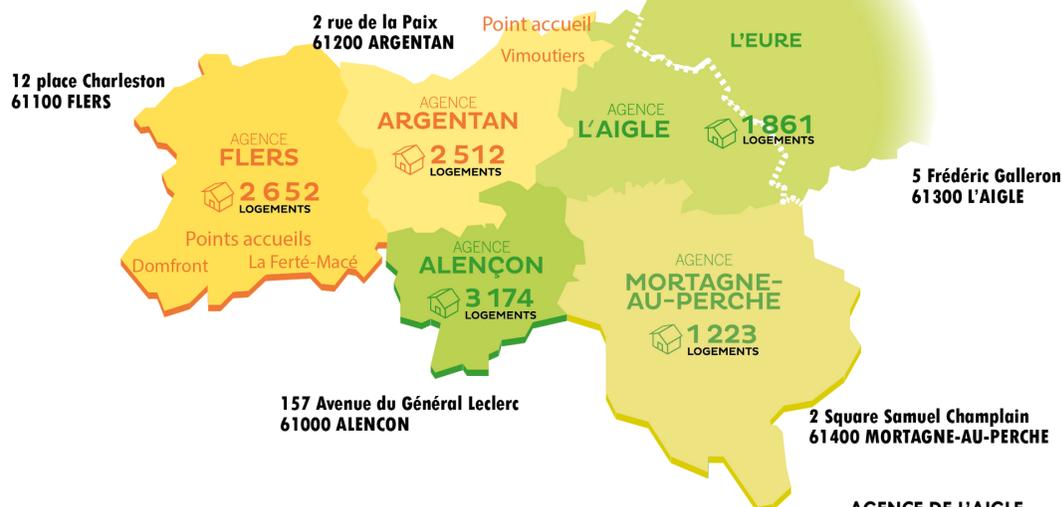
Communes

**AGENCE D'ARGENTAN**

VILLES	NOMBRE DE LOGEMENTS
ALMENECHES	35
ARGENTAN	1840
BOUCE	4
ECOUCHE LES VALLEES	63
GIEL-COURTEILLES	5
GOUFFERN EN AUGE	32
LOUGE-SUR-MAIRE	3
MONTMERREI	6
MORTREE	34
PUTANGES LE LAC	23
RANES	15
SAINTE-HONORINE-LA-GUILLAUME	4
SARCEAUX	8
TRUN	3
VIMOUTIERS	437

**AGENCE D'ALENÇON**

VILLES	NOMBRE DE LOGEMENTS
ALENÇON	2 532
CARROUGES	6
CERISE	47
CHAILLOUE	9
CONDE-SUR-SARTHE	43
DAMIGNY	94
ECOUVES	32
LA CHAPELLE-PRES-SEES	4
LA FERRIERE-BECHET	2
LE BOUILLON	2
L'OREE D'ECOUVES	7
PACE	6
SAINTE-DENIS-SUR-SARTHON	12
SAINTE-GERMAIN-DU-CORBEIS	16
SEES	321
TANVILLE	4
VALFRAMBERT	37



**AGENCE DE FLERS**

VILLES	NOMBRE DE LOGEMENTS
ATHIS VAL DE ROUVRE	17
BAGNOLES DE L'ORNE NORMANDIE	38
BANVOU	13
BELLOU-EN-HOULME	33
BRIOUZE	17
CEAUCE	25
CERISY-BELLE-ETOILE	10
CHAMPSECRET	40
CHANU	10
DOMFRONT EN POIRAIE	201
DOMPIERRE	12
FLERS	1538
JUVIGNY VAL D'ANDAINE	40
LA CHAPELLE-BICHE	4
LA COULONCHE	13
LA FERTE MACE	346
LA LANDE-PATRY	9
LANDISACQ	10
LE CHATELLIER	12
LE MENIL-DE-BRIOUZE	16
LES MONTS D'ANDAINE	34
MESSEI	20
MONTILLY-SUR-NOIREAU	12
PERROU	4
RIVES D'ANDAINE	48
SAINTE-HONORINE-LA-CHARDONNE	7
SAINTE-GEORGES-DES-GROSEILLERS	44
SAINT-PIERRE-D'ENTREMONT	24
SAINT-PIERRE-DU-REGARD	31
SAIRES-LA-VERRIERIE	7
TINCHEBRAY BOGAGE	17

**AGENCE DE MORTAGNE-AU-PERCHE**

VILLES	NOMBRE DE LOGEMENTS
BELFORET EN PERCHE	43
BELLEME	107
BERD'HUIS	81
CHARENCEY	32
COULONGES-SUR-SARTHE	43
COURGEON	17
COURTOMER	24
GAPREE	3
LA CHAPELLE-MONTLIGEON	46
LA MADELEINE-BOUVET	7
LE MELE-SUR-SARTHE	66
LONGNY LES VILLAGES	5
MORTAGNE-AU-PERCHE	264
MOULINS-LA-MARCHE	21
PERCHE EN NOCE	62
PERVENCHERES	13
REMALARD EN PERCHE	56
SABLONS SUR HUISNE	23
SAINTE-AUBIN-D'APPENAI	12
SAINTE-GERMAIN-DE-LA-COUDRE	5
SAINTE-HILAIRE-LE-CHATEL	29
SAINTE-HILAIRE-SUR-ERRE	10
SAINTE-JULIEN-SUR-SARTHE	17
SAINTE-LANGIS-LES-MORTAGNE	12
SAINTE-LEGER-SUR-SARTHE	12
SAINTE-MARD-DE-RENO	3
SAINTE-PIERRE-LA-BRUYERE	8
TOUROUVRE-AU-PERCHE	168
VAL AU PERCHE	33

**AGENCE DE L'AIGLE**

VILLES	NOMBRE DE LOGEMENTS
AUBE	113
BARC	10
BARQUET	1
BEAUFAI	4
BEAUMONTEL	1
BEAUMONT-LE-ROGER	41
BOURTH	16
CAPELLE-LES-GRANDS	1
CHANDAI	13
CRULAI	10
ECHAUFFOUR	11
GACE	126
GROSLEY-SUR-RISLE	7
IRAI	5
LA FERTE EN OUCHE	124
LA NEUVE-LYRE	1
L'AIGLE	952
LE MERLERAULT	65
LE PLESSIS-SAINTE-OPPORTUNE	1
LES ASPRES	8
MESNIL EN OUCHE	21
MESNILS SUR ITON	19
NONANT-LE-PIN	24
ORGERES	2
RAI	64
RUGLES	8
SAINTE-GAUBURGE-SAINTE-COLOMBE	40
SAINTE-EVROULT-NOTRE-DAME-DU-BOIS	18
SAINTE-GERMAIN-LA-CAMPAGNE	22
SAINTE-MARTIN-D'ECUBLEI	6
SAINTE-MICHEL-THUBEUF	8
SAINTE-OUEN-SUR-ITON	13
SAINTE-VICTOR-SUR-AVRE	1
VERNEUIL D'AVRE ET D'ITON	105



## LES CHIFFRES CLÉS

# LES CHIFFRES CLÉS

## LE PATRIMOINE



**12 082**

logements



**72 %**

collectifs



**28 %**

individuel



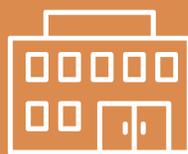
**3 370**

logements en Quartier  
Prioritaire de la Ville



**88**

logements en  
gendarmerie



**554**

logements en foyer



**343**

logements labellisés  
Habitat Seniors Services®



**6**

logements démolis



**26**

logements neufs mis en  
service



**70**

logements livrés suite à une  
acquisition-amélioration



**208**

logements réhabilités



**481**

logements en cours de  
réhabilitation

## LA GESTION LOCATIVE



**7**

logements acquis



**21 M€**

d'investissement



**635 €**

de dépense d'entretien  
par logement



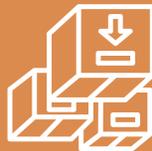
**3**

réunions de  
concertation locative



**1 395**

attributions



**1 291**

départs



**181**

logements loués en  
intermédiaire locative  
aux associations



**334 €**

loyer moyen



**10 343**

locations en cours



**994**

garages loués



**20 952**

personnes logées



**98,6 %**

taux de recouvrement  
des loyers

### LA QUALITÉ DE SERVICE



**52 381 K€**

de loyers et charges  
quittancées



**2 870**

État des lieux réalisés



**118 478**

appels reçus par le Centre  
de la Relation Client



**84 836**

affaires prises en charge  
par les équipes

### LES RESSOURCES HUMAINES



**166**

collaborateurs



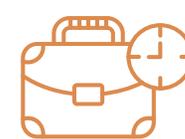
**91,5 %**

du personnel formé



**20**

nouveaux  
collaborateurs



**14,4**

ans d'ancienneté  
moyenne



## **LES TEMPS FORTS**

# 2022 : LES TEMPS FORTS

Inauguration Juvigny Val d'Andaine  
24 janvier



Journée de cohésion du personnel et de  
préparation du projet d'entreprise  
17 mars



Signature du protocole de préfiguration de la  
Société Anonyme de Coordination de l'Habitat  
Ornaïs - 29 mars



Signature de la convention avec Présence Verte 53-72-61  
14 juin



Semaine HLM - Fresque murale à Sées, rue de Verdun  
16 juin



Renouvellement du label HSS® mention  
" confirmée "  
21 juin



Inauguration du local de l'association Unis-Cité  
à Flers  
24 juin



Obtention du label Qualibail  
12 juillet



# 2022 : LES TEMPS FORTS

Inauguration de 20 logements étudiants à Damigny  
15 septembre



Photo lauréate du concours photos à destination des locataires  
28 septembre



La Grande Conversation  
4 au 11 octobre



Salon Orne Connect à Flers  
12 octobre



Inauguration de la Résidence Paul Lavigne à Alençon  
27 octobre



Participation à la semaine pour l'emploi des personnes handicapées  
14 au 25 novembre



Visite du quartier de la Madeleine à L'Aigle - projet ANRU  
2 décembre



Élections des représentants des locataires et des membres du CSE  
décembre

**Orne Habitat**  
Votre habitat responsable

**EXPRIMEZ VOUS EN VOTANT !**

Par carte T  
Par mail

Choisissez vos représentants. C'est choisir ceux qui auront ensuite les décisions pour améliorer votre cadre de vie.

ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES 2022

PAR CARTE T  
OU VOTE ÉLECTRONIQUE  
AU PLUS TARD  
LE 5 DÉCEMBRE 2022

**CSE**  
Orne Habitat



**GARANTIR LA  
PROXIMITÉ ET  
UNE RELATION  
PERSONNALISÉE À  
NOS LOCATAIRES ET  
PARTENAIRES**

# NOTRE POLITIQUE DE PROXIMITÉ

## L'ACTIVITÉ DES AGENCES

Notre volonté est d'apporter un maximum de services auprès de nos locataires. Aussi, afin d'assurer un **étroit maillage territorial** de notre département, nous disposons de **5 agences et 3 points d'accueil** pour gérer notre patrimoine et assurer une relation personnalisée à nos locataires.

Chacune de nos agences est organisée autour d'une direction et deux pôles : un pôle clientèle dédié aux locataires, la demande et l'attribution des logements ainsi que l'accompagnement social et un pôle technique orienté vers la gestion des demandes d'intervention et des réclamations des locataires, la proximité.

**4,7 M € de budget de gros entretien et de grosse réparation pour les agences.**

Situées au cœur des territoires et au plus près de nos locataires, elles s'imposent comme **les principaux interlocuteurs de l'organisme** auprès de ses clients mais assurent aussi le lien entre les locataires et le siège d'Orne Habitat.

Elles disposent d'un budget propre pour l'entretien courant, le gros entretien, la remise en état des logements et travaux pour l'accessibilité des personnes handicapées ou à mobilité réduite.



**5** agences  
**3** points accueil  
**19** collaborateurs à l'agence d'Alençon  
**21** à Argentan  
**20** à Flers  
**13** à L'Aigle  
**8** à Mortagne-au-Perche

## » Les travaux d'adaptation des logements

**376 dossiers** ont fait l'objet d'une demande de travaux en 2022, ce qui représente :

- 216 aménagements de salle de bain et/ou de WC (sièges, barres de maintien, baignoires en douche, etc),
- 94 dossiers de motorisations (volets roulants, portes de garages motorisées, etc),
- 66 dossiers d'accessibilité des logements (rampes, marquages au sol, mises aux normes de l'électricité, etc).

Montant total : **1 M€ mobilisé sur les travaux d'accessibilité** en 2022.

Agence	Collectifs	Individuels	Total	% des logements	Nb de logements en QPV	% des logements en QPV de l'agence	Dépenses entretien courant (en K €)	Dépenses gros entretien (en K €)
Alençon	2 560	614	3 174	28 %	1 070	34 %	110	942
Argentan	2 000	512	2 512	22 %	1 125	45 %	81	1 216
Flers	1 941	711	2 652	23 %	678	26 %	247	948
L'Aigle	1 257	604	1 861	16 %	497	27 %	139	1 042
Mortagne-au-Perche	435	788	1 223	11 %	-	0 %		
<b>Total</b>	<b>8 193</b>	<b>3 229</b>	<b>11 422</b>	<b>100 %</b>	<b>3 370</b>	<b>30 %</b>	<b>577</b>	<b>4 148</b>

## LE CENTRE DE LA RELATION CLIENT

Le Centre de la Relation Client (CRC) est intégré à la direction qualité, sécurité, environnement dont les missions principales sont de :

- Mettre en œuvre et évaluer la politique de qualité de service et de l'environnement de l'Office,
- Assurer la mission de référent sécurité auprès du CSE,
- Assurer le respect des pratiques sur l'ensemble du département,
- Contribuer aux politiques de sécurité publique.

Le CRC est le point d'entrée pour les clients d'Orne Habitat avec un **numéro de téléphone unique** (02 33 31 45 45). En cas de problème ou pour toute question, le Centre de la Relation Client a pour objectif d'apporter une réponse rapide et coordonnée à toute demande formulée par les locataires. En 2022, nous avons reçu **118 478 appels, soit près de 470 appels par jour**. Ces chiffres sont en légère baisse après plusieurs années marquées par un nombre d'appels en constante augmentation.

**Le taux d'appels traités est de 93,74 %** en 2022 ce qui est très satisfaisant compte tenu, une nouvelle fois, du volume quotidien important d'appels reçus chaque année.

## L'ASTREINTE

En dehors des horaires d'ouverture du CRC, pour toute urgence, nos locataires ont la possibilité d'appeler **un numéro d'astreinte, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24** (0 970 80 61 61).

En 2022, notre service d'astreinte a reçu 1 080 appels dont 45 ont nécessité une intervention d'un cadre de permanence de l'Office. Ces chiffres tendent à diminuer cette année ce qui témoigne de l'action quotidienne de nos équipes qui permet d'éviter des situations d'urgence le soir et les week-ends.

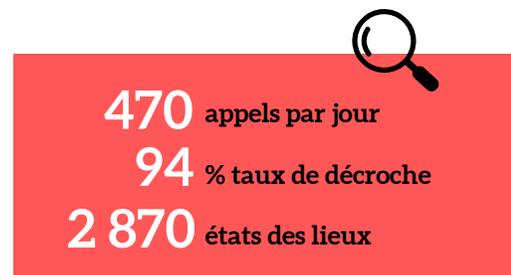
## LA RÉGIE

La régie a pris en charge 1 696 bons de travaux. **220 K€ sont consacrés à la régie chaque année** dans le cadre de l'entretien du patrimoine avec 5 agents répartis sur les agences de Flers, L'Aigle et Mortagne-au-Perche.

## LES ÉTATS DE LIEUX

Depuis fin 2016, les états des lieux entrants et sortants sont effectués sur des tablettes numériques intégrant la signature numérique du locataire. Cette technique permet d'améliorer la réactivité des équipes dans la mise en location des logements.

En 2022, **2 870 états des lieux** (pour l'entrée dans les lieux et la sortie) ont été réalisés par nos gérants techniques.



Le Centre de la Relation Client

# LA QUALITÉ DE SERVICE

## ADAPTER L'OFFRE AUX DIFFÉRENTS BESOINS DU TERRITOIRE

### » Accompagner les seniors avec le label Habitat Senior Services®

Depuis 2019, date de l'obtention du label Habitat Senior Services® avec mention confirmée, Orne Habitat a mis en œuvre une démarche volontariste en matière d'adaptation de son patrimoine au vieillissement de la population. Pour rappel, ce label nous permet de proposer :

- des logements adaptés pour des seniors autonomes (douche et robinetterie adaptées, volets roulants motorisés, prises électriques à bonne hauteur),
- un accès aux résidences facilité encourageant la mobilité des locataires,
- un environnement approprié, avec des commerces et des services à proximité et une mixité générationnelle pour favoriser les liens sociaux et les solidarités de voisinage,
- des services personnalisés : un interlocuteur privilégié, la conseillère sociale, une procédure de détection et un suivi des situations à risques.

### » Audit de renouvellement

Arrivant aux 3 ans de labellisation, un audit de renouvellement était nécessaire afin de pouvoir conserver ce label.

C'est donc en mai 2022 que s'est déroulé cet audit et grâce au travail et à l'implication de toutes les équipes de l'Office, Orne Habitat a obtenu ce renouvellement avec le maintien de la « mention confirmée ». Nous poursuivons ainsi, notre stratégie en matière d'accueil des populations vieillissantes au sein de notre patrimoine.



Remise du label - Congrès USH - Sept. 2022

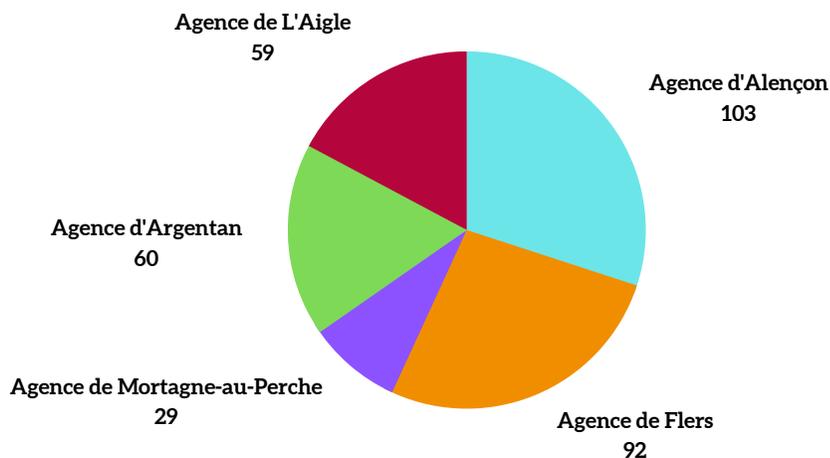
### » La labellisation

En 2022, 73 logements ont été labellisés HSS®. Avec un objectif de 80 logements labellisés par an, le bilan de l'année 2022 est en demi-teinte mais confirme à la fois notre choix ambitieux d'adapter notre patrimoine mais également notre volonté de répondre à la demande croissante en matière d'accueil de personnes vieillissantes.

Notre objectif est une progression régulière d'ici à 2028 afin d'atteindre 800 logements labellisés spécifiquement dédiés aux seniors. Au 31 décembre 2022, 343 logements sont déjà labellisés HSS®.



### » Logements labellisés par agence



## LA CERTIFICATION QUALIBAIL OBTENUE

En complément de la labellisation HSS® obtenue par l'Office et dans le cadre d'un souci permanent d'amélioration de sa qualité de service, Orne Habitat s'est engagé dans une **nouvelle démarche de certification Qualibail**.

Répondant à **6 engagements de service** en direction du locataire, la certification Qualibail permet à la fois de reconnaître l'effort de qualité de service souhaité par l'Office mais également de **mieux répondre aux exigences toujours croissantes de notre clientèle**.

Engagé dans cette démarche de certification dès 2021 et conformément à l'engagement pris, Orne Habitat a été audité en juin 2022 et a obtenu dans la foulée la certification Qualibail, le **12 juillet**.

Dans le cadre de ce premier audit, plusieurs points forts ont été relevés et seulement une non-conformité mineure a été pointée en matière de contrôle de propreté des parties communes.

D'une manière générale, l'audit de certification a conclu de la manière suivante : « **l'implication et la motivation du personnel sont très présentes au sein de l'organisme pour l'amélioration de la satisfaction client**.

Le système qualité est construit de façon pertinente et présente une **bonne maturité**. Les exigences du référentiel Qualibail sont bien prises en compte. »



Remise de la certification - Congrès USH - Sept. 2022

Cette certification doit nous permettre de valoriser notre savoir-faire et notre engagement quotidien au service des locataires.



# LA GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

La direction de la gestion locative et sociale a pour mission :

- d'assurer la gestion locative et sociale au sein de l'Office,
- d'assurer un soutien aux agences dans le domaine de la gestion locative,
- de veiller à la mise en œuvre de tous les moyens permettant le recouvrement et la réduction de la vacance.

## » La gestion de l'APL

La réforme des aides au logement basée sur la notion de contemporanéité des ressources a eu pour conséquence de réduire la proportion de bénéficiaires des APL ainsi que leur montant. Ce phénomène est encore plus marqué cette année avec une baisse du nombre de bénéficiaires malgré une augmentation du nombre de locataires au sein de notre patrimoine.

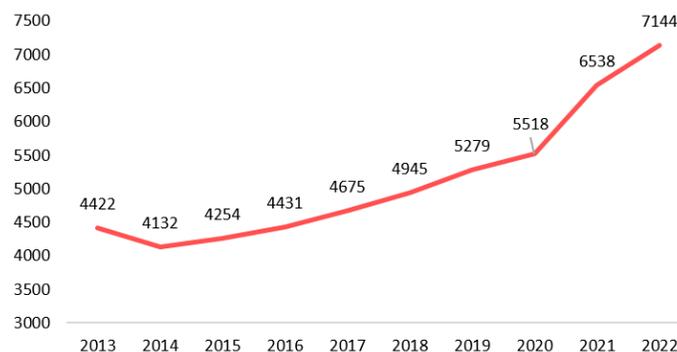
**13 408 K€ ont été encaissés au titre de l'APL et de l'AL en 2022**, contre 13 528 K€ en 2021. Ce chiffre est en baisse malgré l'augmentation du quittancement, conséquence de la réforme susmentionnée. Cette diminution s'explique également par l'augmentation de la prise en charge par Orne Habitat de la baisse de l'APL, au titre de la **Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) nette qui s'élève à 2,1 M€ en 2022.**

## » La demande de logement

Tout candidat à un logement social doit déposer une demande sur le fichier partagé dédié aux bailleurs sociaux de l'Orne sur [www.demandelogement61.fr](http://www.demandelogement61.fr).

Le nombre de demandes de logements en cours au 31/12/2022 a **augmenté de 10 %** par rapport au nombre de demandes au 31/12/2021. **Depuis 2013, la demande a nettement augmenté : + 61 %.** Cette tendance est encore plus marquée lorsque l'on inclut les données relatives au département de l'Eure. En effet, si l'on cumule les demandes formulées pour le département de l'Orne et de l'Eure, nous avons **9 716 demandes en cours au total fin 2022.**

## » L'évolution de la demande de logements



**10 378** titulaires d'un bail

**20 952** personnes logées  
soit + de 7,5 %  
des Ornais

**1 395** attributions



## LE QUITTANCEMENT

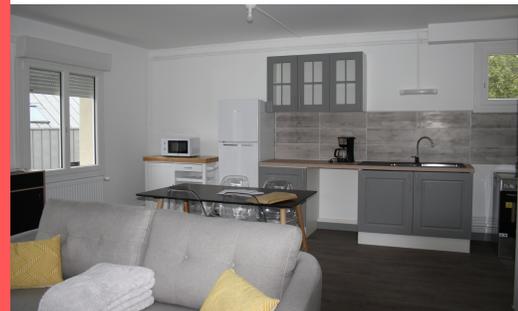
Le montant total des loyers quittancés pour 2022 s'élève à **42 759 K€**, en augmentation de **841 K€** par rapport à 2021, soit + 2 %. Cette augmentation est notamment liée à la livraison et la remise sur le marché de logements neufs ou réhabilités mais aussi à la baisse de la vacance constatée cette année.

En 2022, nous avons appliqué une augmentation de loyers de 0,42 %, sur la base de la variation annuelle de l'indice IRL du deuxième trimestre (soit le maximum autorisé réglementairement).

	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
Nombre de bénéficiaires APL	5 870	5 717	5 593
Nombre de locataires	9 845	10 009	10 378
% de bénéficiaires	59,6 %	57,1 %	53,8 %

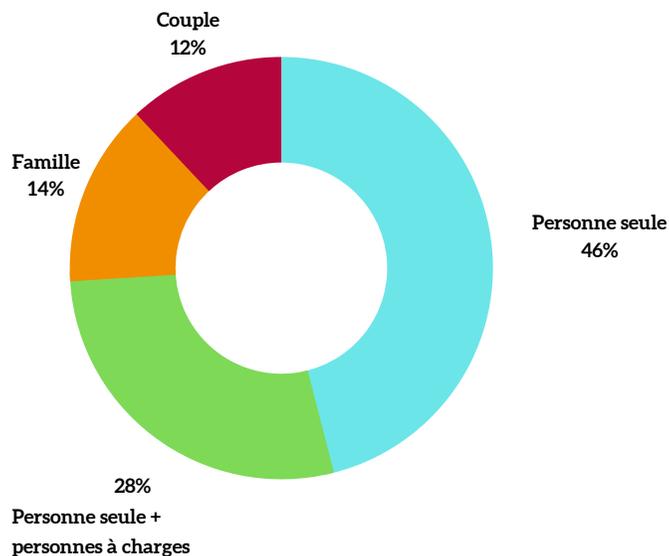
## » Loyers moyens théoriques de notre parc de logements

Typologie	T1	T2	T3	T4	T5	Moyenne
Loyer moyen hors charge	209 €	269 €	331 €	390 €	417 €	334 €



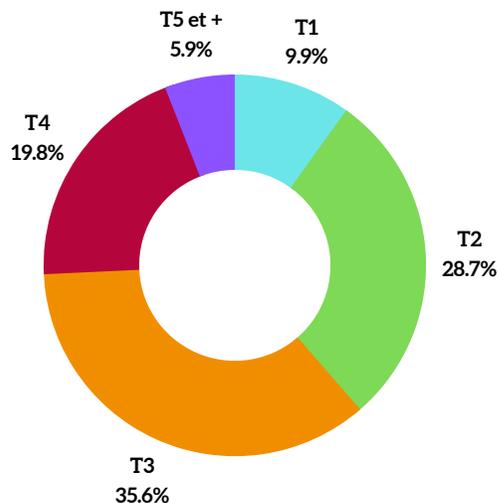
## » Le profil des demandeurs de logements

46 % des demandeurs de logement sont des personnes seules et 28 % sont des personnes seules avec une ou plusieurs personnes à charge, soit des familles monoparentales. Ces deux catégories représentent près des 3/4 des demandeurs de logement.



67 % des demandeurs ont un niveau de revenus inférieur à 40 % du plafond de ressources PLUS soit moins de 782 € nets par mois pour une personne seule (contre 64 % en 2022). Seulement 6 % des demandeurs ont un niveau de revenus supérieurs à 80 % de ce plafond de ressources soit plus de 1 565 € par mois pour une personne seule.

La paupérisation des demandeurs se confirme maintenant depuis plusieurs années et conforte le rôle social d'Orne Habitat sur le territoire.



La tendance reste identique et cohérente avec le profil des demandeurs, 64 % des demandes de logements portent sur des T2 et des T3.



# LA GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

## LES PROPOSITIONS DE LOGEMENTS

En 2022, 1 496 propositions de logements ont été faites dont 151 ont été refusées, soit un taux de refus de 10 %. Ce taux est stable par rapport à celui de l'an dernier.

## LES DÉLAIS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

72 % des demandes sont attribuées dans un délai inférieur à 6 mois, contre 71 % l'an dernier. Ce chiffre est globalement stable et confirme le caractère détendu du marché local qui permet d'accéder à un logement dans des délais très raisonnables. La tenue hebdomadaire des commissions d'attribution de logements permet de maintenir des délais d'attribution très faibles.

Le volume d'attribution de logements est plus faible que l'an passé malgré une baisse du nombre de logements vacants et de fait, un nombre plus élevé de locations. Cette situation s'explique notamment par un taux de rotation qui baisse de près d'un point en 2022 ainsi qu'un faible nombre de départs enregistrés cette année.

	2020	2021	2022
Taux de rotation	11,47 %	12,77 %	11,27 %

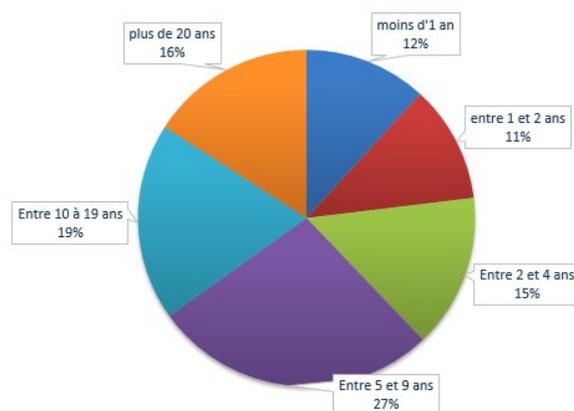
En comparaison de la médiane des Offices Publics qui est de 9,3 % en 2021, le **taux de rotation reste relativement élevé** et reflète notre contexte de territoire caractérisé par un marché local de l'habitat détendu.



## LES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

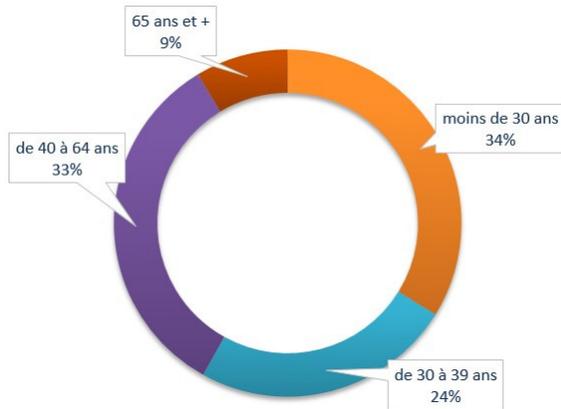
En 2022, l'Office a attribué 1 395 logements dont 181 mutations internes, soit 1 214 attributions externes. Ces mutations internes sont parfois liées à des opérations de démolition, de restructurations lourdes ou s'inscrivent dans des programmes ANRU (Agence Nationale de la Rénovation Urbaine).

## » L'ancienneté du locataire dans son logement



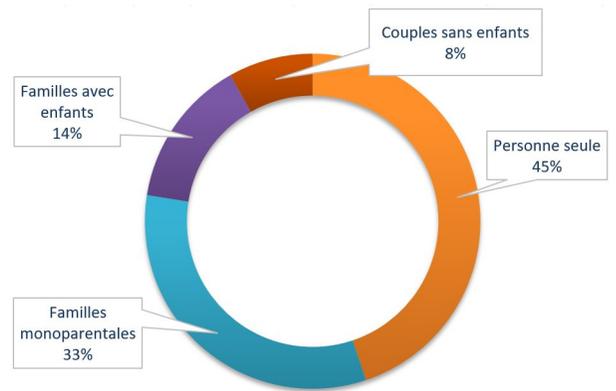
35 % de nos locataires occupent leur logement depuis plus de 10 ans. A l'inverse, 23 % des locataires présents occupent leur logement depuis moins de 2 ans.

## »» Le profil type des attributions de logement



Un tiers des attributaires ont moins de 30 ans.

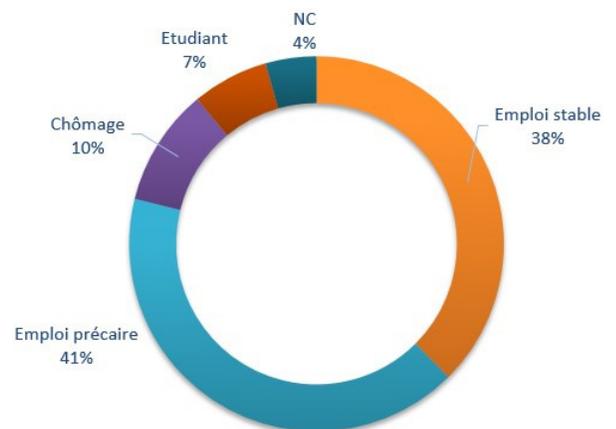
## »» Les attributions selon la composition familiale



Les ménages entrants sont pour une petite majorité des personnes seules. Un tiers des entrants sont des familles monoparentales.

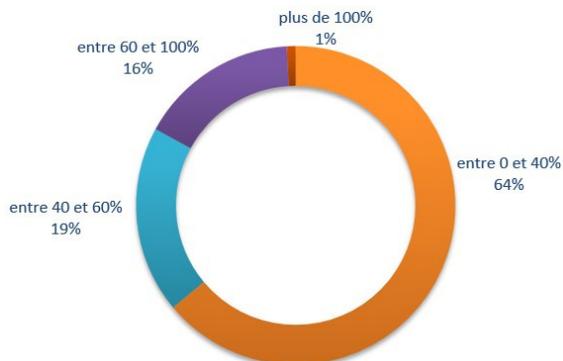


## »» Les attributions selon la nature des ressources



1 locataire entrant sur 2, dispose de ressources précaires.

## »» L'attribution selon le niveau de ressources



6 locataires entrants sur 10 ont un niveau de ressources inférieur à 40 % des plafonds PLUS (782 € nets mensuels).

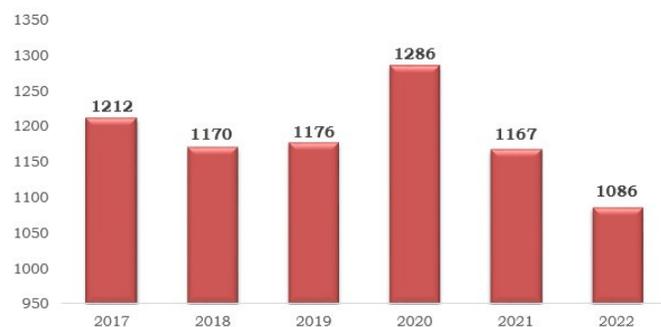
**Nous pouvons confirmer que le profil type du locataire accueilli au sein de notre patrimoine reste une personne seule, ou une famille monoparentale avec des revenus très modestes (inférieurs à 40 % des plafonds HLM) et qui est en situation professionnelle précaire.**

# LA GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

## LA VACANCE

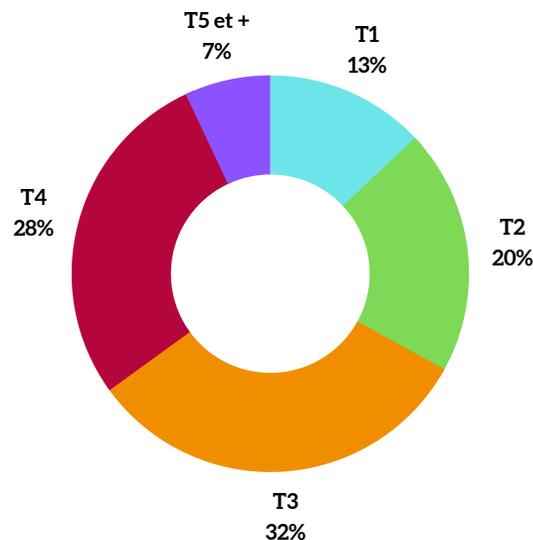
Amorcée en 2021, la baisse de la vacance s'est poursuivie en 2022 malgré un contexte démographique et socio-économique particulièrement rude. En effet, après une année 2020 marquée par la crise sanitaire et par une forte hausse de la vacance, les années 2021 et 2022 ont permis de revenir à un taux de vacance historiquement bas puisque **sous la barre des 10 %**, ce qui n'était pas arrivé depuis 2014. Ainsi à fin 2022, nous enregistrons **1 086 logements vacants** au total soit **115 logements de moins** sur l'année et un **taux de vacance à 9,51 %**.

### » Évolution du nombre de logements vacants



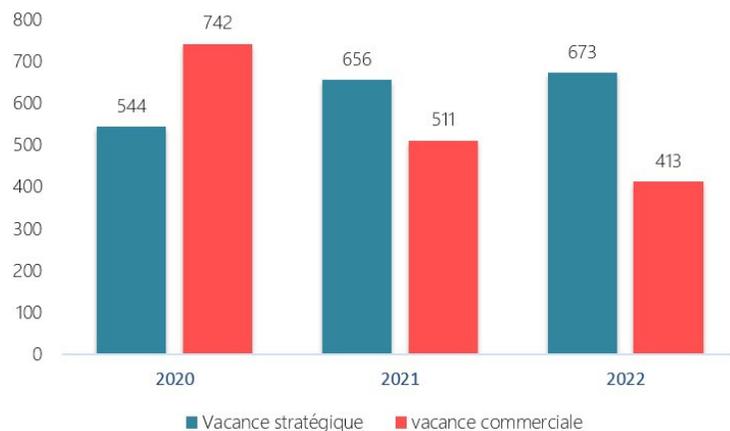
Tour Alsace-Lorraine - Argentan

### » Typologie des logements vacants



Si l'on regarde plus en détail les logements vacants et notamment leur typologie, on constate que ce sont principalement les grands logements qui sont concernés. Or, la demande porte essentiellement sur des petits logements car les demandeurs sont majoritairement des personnes seules. C'est pourquoi notre **Plan Stratégique de Patrimoine 2021-2030**, dont l'avenant n°2 a été adopté en Conseil d'Administration le 15 décembre 2022, poursuit la **transformation de grands logements en petits logements et l'aménagement des immeubles avec la création d'ascenseurs** afin de mettre davantage en adéquation l'offre et la demande.

## » La vacance par nature



Si l'on regarde également la nature de la vacance, on constate un phénomène inversé entre une vacance stratégique qui augmente fortement depuis 3 ans (266 démolitions prévues en 2023) et une vacance commerciale qui diminue et qui traduit la stratégie patrimoniale de l'Office.

## » Coût de la vacance

La perte globale sur loyers et charges des logements vacants diminue cette année et s'établit à 5 082 K€ contre 5 780 K€ l'an dernier. Cette baisse importante constatée cette année est le reflet des efforts des équipes en interne pour résorber la vacance. En dehors des actions lourdes sur le patrimoine (démolition, réhabilitation), nous mobilisons des moyens importants pour lutter contre la vacance. A ce titre, nous communiquons sur les logements mis en location en passant des annonces sur des sites tels que Le

Bon Coin, Bienvéo ou Avendre/Alouer et bien évidemment notre site [www.orne-habitat.com](http://www.orne-habitat.com). Elles permettent en outre de mieux faire connaître notre offre sur l'ensemble de notre patrimoine. Une application mobile est également à la disposition des personnes qui recherchent un logement (411 abonnés à fin 2022). Par ailleurs, chaque agence est dotée d'un budget propre pour effectuer des travaux d'entretien et de remise en état des logements (4,6 M€). La remise à neuf de logements vacants

Extrait [leboncoin.fr](http://leboncoin.fr)



Les Vaux - L'Aigle

permet ainsi de rendre nos logements attractifs et améliore la relocation des biens.

**413 logements hors stratégiques vacants fin 2022 contre 742 fin 2020.**

# LA GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

## LES IMPAYÉS

Nous sommes **très attentifs à ne pas mettre nos locataires dans une position financière délicate**. Aussi, au moment de l'examen de la demande de logement, nous nous assurons de la soutenabilité financière de la location du logement demandé.

Ensuite, il est proposé dans un délai de 45 jours suivant l'entrée dans les lieux, un entretien de courtoisie (conformément à la certification Qualibail). Ce dernier est l'occasion pour la conseillère sociale de l'agence de s'assurer que les droits APL sont débloqués, de rappeler au locataire les différents modes de paiement possibles et de lui demander de régler le différentiel loyer/APL. Cette visite est aussi l'occasion, si besoin, de l'aider dans ses démarches administratives et/ou signaler sa situation à nos partenaires du secteur social dès lors que la problématique dépasse notre mission de bailleur.

Aux premières difficultés de paiement, la conseillère sociale cherche la cause de l'impayé et propose au locataire la mise en place d'un échéancier pour apurer la dette.

La phase précontentieuse est cadencée par deux relances : la lettre de relance (le premier mois de retard) et la mise en demeure (le deuxième mois de retard).

S'il n'y a pas de résultat et que le retard de paiement atteint 3 mois de loyers, la phase contentieuse est amorcée avec l'envoi d'un commandement de payer par le service contentieux du siège engageant ainsi la procédure d'expulsion dans l'objectif d'obtenir, dans un premier temps, un jugement avec délai, permettant le maintien du versement de l'APL ou un rappel APL, si elle avait été suspendue.

### » Une démarche externe

Depuis 2017, nous confions aux huissiers de justice des dossiers de dettes de locataires partis. En 2022, 64 nouveaux dossiers ont été déclarés et plus de **115 787 € de dette ont été recouverts** cette année dans ce cadre.

### » Situation des impayés au 31/12/2022

Évolution 2021/2022	Nombre de dossiers			Dettes exprimées en K €		
	2021	2022	Évolution	2021	2022	Évolution
Précontentieux présents	1 810	2 054	+ 244	630	827	+ 197
Contentieux présents	572	669	+97	1 374	1 565	+ 191
Contentieux partis	863	871	+8	2 175	2 124	-51
Locataires décédés	124	108	-16	180	186	+ 6
<b>Total</b>	<b>3 369</b>	<b>3 702</b>	<b>+333</b>	<b>4 359</b>	<b>4 702</b>	<b>+ 343</b>

Entre 2021 et 2022, le nombre de locataires en situation d'impayé de loyer **augmente de 333 dossiers**. 3 702 locataires au total sont en situation d'impayés fin 2022 contre 3 369 fin 2021. En montant de dette, cette tendance est confirmée avec + 343 K€ de dette comparativement à l'an dernier.

#### Concernant les locataires présents :

A fin 2022, **25 % des locataires présents sont en situation d'impayés** (contre 28 % à fin 2021), soit **2 622 locataires, pour une dette moyenne de 825 €**. Le nombre de locataires en dette diminue mais le montant de la dette augmente. On constate donc un vieillissement de la dette : ce sont des locataires avec une dette plus ancienne donc plus élevée.

#### Concernant les locataires partis :

La dette des locataires partis est souvent bien supérieure à celle des locataires présents. Aussi, c'est là que se situe notre enjeu financier : ces dettes sont plus difficilement recouvrables et elles représentent 29 % des dossiers mais 54 % des dettes totales.

**4 355** lettres de rappel  
**1 050** mises en demeure adressées aux locataires  
**3 702** dossiers suivis pour dette  
**25** % des locataires en impayé de loyers  
**46** expulsions



## PROCÉDURE DE RÉTABLISSEMENT PERSONNEL ET ADMISSION EN NON-VALEUR

Le montant des dettes passées en non-valeur ainsi que les effacements de dettes dus à une procédure de rétablissement personnel imposés par la Banque de France, s'établit en 2022 à 583 K€. Ce chiffre est en nette augmentation par rapport à l'an passé de + 173 K€.

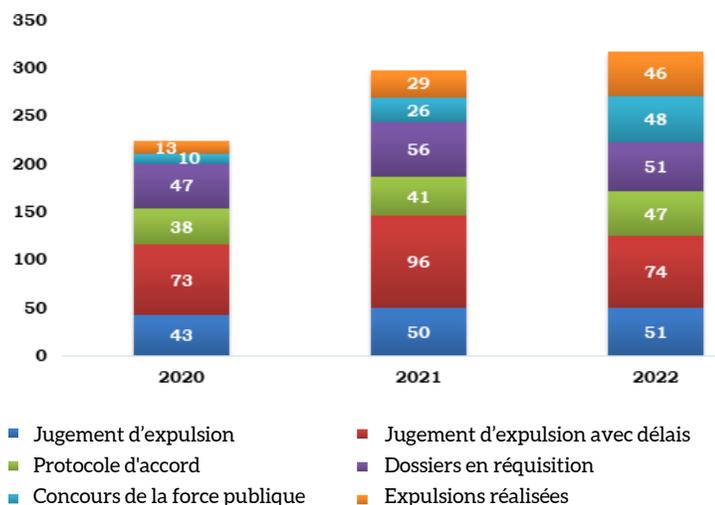
Malheureusement, malgré toutes les démarches engagées, nous sommes parfois dans l'obligation d'engager une procédure d'expulsion.

Compte tenu du contexte de crise sanitaire, il est difficile de comparer les données d'une année sur l'autre et notamment 2022 qui voit son nombre d'expulsions fortement augmenter du fait de la régularisation de nombreuses situations issues des deux années précédentes. Ainsi, 46 expulsions ont eu lieu en 2022 contre 30 expulsions en moyenne chaque année.

Ce constat est le même sur l'ensemble des procédures dont le nombre a été anormalement élevé cette année. On peut cependant noter un nombre important de protocoles d'accord signés cette année ce qui permet d'éviter les expulsions des locataires en situation d'impayés dont le bail a été résilié et le rétablissement des droits APL. 74 jugements d'expulsion avec délais ont été notifiés et 46 expulsions réalisées.

**Nous accomplissons ainsi notre rôle social, à savoir trouver des solutions pour limiter au maximum les expulsions.**

### » L'évolution des expulsions



Service accompagnement social et contentieux

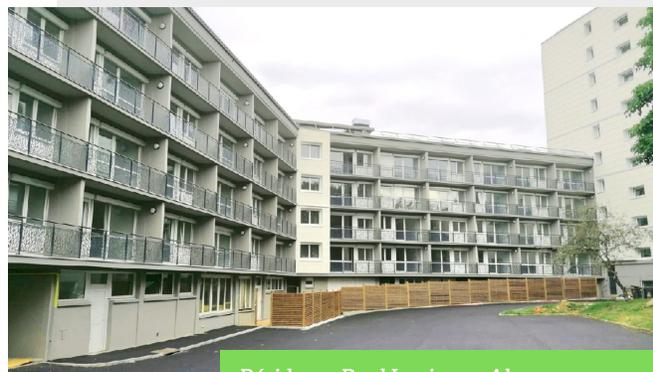


**INNOVER POUR  
RÉPONDRE AUX  
ENJEUX DE LA  
TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE ET  
CLIMATIQUE**

# LE PATRIMOINE

L'année 2022 a été le synonyme de profonds changements : forte hausse des coûts des énergies, inflation galopante, remontée des taux d'intérêts ; autant d'éléments qui ont fortement impacté notre organisme ainsi que la stratégie que nous avons envisagée dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine 2021-2030.

C'est dans ce contexte particulièrement contraint que nous avons à nouveau actualisé notre Plan Stratégique de Patrimoine par l'intermédiaire d'un second avenant validé lors du Conseil d'Administration de décembre 2022. Il était en effet indispensable de l'actualiser afin de tenir compte des enjeux de la Loi Climat et Résilience et de réaffirmer notre action volontariste en matière de résorption de nos logements les plus énergivores.



Résidence Paul Lavigne - Alençon

## L'ÉVOLUTION DE L'OFFRE

### LES ACQUISITIONS

7 logements ont été acquis cette année par Orne Habitat dont 6 dans un immeuble situé en centre-ville d'Argentan. Cette acquisition s'inscrit dans le cadre du programme « Action Cœur de Ville ».

### LES CONSTRUCTIONS OU ACQUISITIONS-AMÉLIORATIONS

26 logements neufs ont été mis en service sur l'année et 70 ont été livrés suite à une opération d'acquisition-amélioration.

#### Les logements neufs :

Juvigny Val d'Andaine : 6  
Damigny : 20

#### Les acquisitions-améliorations :

Alençon - résidence de la Fuite des Vignes : 18 logements  
Alençon - résidence Paul Lavigne : 48 logements  
Sées - rue Conté : 4 logements

26 logements neufs ont été mis en service cette année au travers de 2 programmes : 6 logements livrés sur la commune de Juvigny Val d'Andaine en janvier 2022 et 20 logements mis en service cet été afin d'accueillir des étudiants dans une nouvelle résidence située à proximité immédiate du pôle universitaire de Damigny. En complément de ces 2 programmes de construction neuve, plusieurs opérations dites « d'acquisition-amélioration » ont été livrées en 2022. C'est le cas notamment de la résidence Paul Lavigne qui était auparavant une résidence pour personnes âgées acquise auprès de la Ville d'Alençon et qui a été entièrement restructurée pour accueillir désormais 48 logements destinés à des étudiants en santé (internes du Centre hospitalier notamment).

Ces opérations participent également à la remise sur le marché d'un patrimoine ancien entièrement restructuré et répondant aux besoins réels du territoire.

	Dépenses en K€
Gros entretien et maintenance	7 665
Dépenses d'investissement	21 692
Acquisition de patrimoine	807
Entretien immobilisé	2 544
Neuf (*)	4 861
Réhabilitation	13 480
Total	29 357

(\*) dont 407 K€ de dépôt de garantie sur contrats de réservation en Vente en l'État Futur d'Achèvement (VEFA).



Juvigny Val d'Andaine

# LE PATRIMOINE

## LES LOGEMENTS NEUFS ET ACQUISITION-AMÉLIORATION EN COURS DE CHANTIER

4 logements sont en en cours de chantier au 31 décembre 2022 :

**Saint-Julien-sur-Sarthe** - rue de Paris : 4 logements.

Compte tenu du contexte économique de 2022, peu d'opérations de constructions neuves ont été engagées. Ainsi, une seule opération en cours au 31 décembre 2022, il s'agit d'une opération mixte d'acquisition-amélioration d'un logement et la construction de 3 autres sur la commune de Saint-Julien-sur-Sarthe. Ce programme s'inscrit dans le cadre d'une opération de revitalisation de centre-bourg, politique que l'Office souhaite poursuivre dans les années à venir et ainsi répondre aux besoins de l'Orne et des Ornaïs.



## LE COÛT DES OPÉRATIONS DE CONSTRUCTION EN COURS

Le prix de revient moyen d'un logement est de 145 K€ (hors opérations de constructions spécifiques de type logement étudiants) pour lequel nous injectons en moyenne 25 K€ de fonds propres (soit 20 %).

Le prix de revient global des opérations en étude et en cours représente 16 M€ (hors gendarmeries et opérations en délégation de maîtrise d'ouvrage).

## LES DÉMOLITIONS INTERVENUES

7 démolitions ont eu lieu cette année :

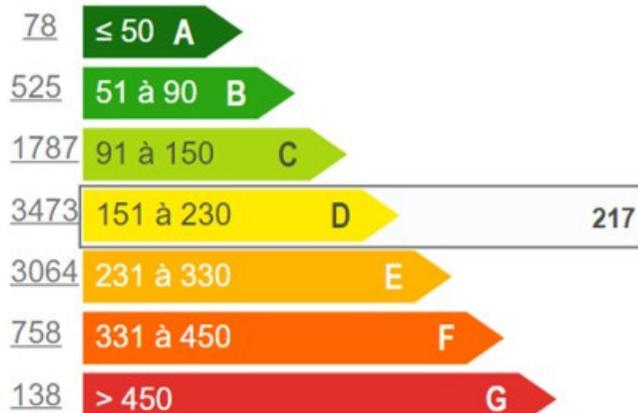
**Alençon** - Quakenbrück : 1 friche commerciale,

**Gacé** - route de Vimoutiers : 6 logements.

Conformément à la stratégie patrimoniale de l'Office, les opérations de démolitions ont repris depuis 2021. Deux opérations ont été réalisées cette année : la démolition d'un ensemble immobilier de type friche commerciale sur la commune d'Alençon, Avenue de Quakenbrück et un immeuble de 6 logements sur Gacé.



Gacé



Classification énergétique moyenne de notre patrimoine locatif

## LA VALORISATION DU PATRIMOINE

Afin d'adapter l'offre de logements à la demande, Orne Habitat, au travers de son Plan Stratégique de Patrimoine, conduit des projets de rénovation destinés à valoriser son patrimoine existant. Mais il est également essentiel de procéder à des **réhabilitations thermiques importantes** afin de réduire l'étiquette énergétique de nos logements et par voie de conséquence de **diminuer les charges pour nos locataires**. C'est pourquoi, la priorité donnée en matière de réhabilitation est à la fois de rendre accessible nos logements par la pose d'ascenseurs notamment mais également de procéder à leur isolation afin de réduire la facture énergétique pour les résidents.

## LA RÉHABILITATION ET LA MODERNISATION

208 logements ont été réhabilités en cours d'année :

- Berd'Huis** - Le Verger : 49 logements
- Courtomer** - Résidence Ariane : 19 logements
- Ecouvès - Radon** - Les Fraudières : 11 logements
- L'Aigle** - RN 26 : 103 logements
- Saint-Honorine-La-Chardonne** - Les Terriers : 4 logements
- Saint-Pierre d'Entremont** - La Roseaie : 12 logements
- Sainte-Gauburge-Sainte-Colombe** : 10 logements



RN26 - L'Aigle

## LES LOGEMENTS EN COURS DE RÉHABILITATION

481 logements en cours de réhabilitation :

- Alençon** - 29, rue Anatole France : 29 logements
- Alençon** - 33, rue Anatole France : 46 logements
- Alençon** - Centre-ville HLM : 59 logements
- Alençon** - Centre-ville ILM : 38 logements
- Argentan** - Enfer : 40 logements
- Argentan** - République : 104 logements
- Argentan** - RPA de la Noë : 68 logements
- Glos-la-Ferrière** - Les Buttes : 11 logements
- La Ferté-Macé** - Meunier de la Raillère : 54 logements
- Le Mesnil-de-Briouze** - Les Acacias : 16 logements
- Verneuill d'Avre et d'Iton** - rue Schuman : 16 logements

Le coût des opérations de réhabilitation en cours :

- Le prix de revient par logement en réhabilitation lourde est de 37 K€, dont 30 % de fonds propres.
- Le prix de revient global des opérations en étude et en cours représente 20 M€.



Le Ménil-de-Briouze



Résidence Ariane - Courtomer

# LE PATRIMOINE

## ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE), nous avons procédé cette année au **remplacement de chauffebains** : 122 ont été remplacés sur le secteur d'Alençon et 190 l'ont été à Argentan et la Ferté Macé, soit **312 appareils remplacés au total**.

D'autre part, au titre des travaux d'amélioration de la performance énergétique réalisés lors des opérations de réhabilitations de logements, Orne Habitat a poursuivi en 2022 son action de valorisation des certificats d'économie d'énergie auprès d'EDF dans le cadre de l'offre « montant de charge ».

**Au total en 2022, les certificats d'économie d'énergie liés aux opérations de réhabilitation ont été facturés à hauteur de 280 000 €, soit 38 900 MWh valorisés et 7 400 tonnes de CO2 économisées.**

## LA MAINTENANCE

Nous consacrons **635 € par logement tout entretien confondu**.

**L'entretien courant du patrimoine est de 1 397 K€ soit 116 €/logement**

**Les dépenses de gros entretien sont de 6 268 K€ soit 520 €/logement**

Ces budgets importants confirment l'attention que porte Orne Habitat à son patrimoine.

## REMPLACEMENT DE CONVECTEURS ÉLECTRIQUES

Engagé fin 2021 et poursuivi en 2022 dans le cadre du dispositif des CEE, cette opération répond à deux objectifs essentiels pour Orne Habitat : la satisfaction de ses locataires et son engagement pour l'environnement et le développement durable.

Concrètement, ce programme a permis le **remplacement de près de 8 000 convecteurs sur l'ensemble de notre patrimoine** en 2022. Pour les locataires, ce vaste programme de remplacement offre un meilleur confort thermique et une optimisation de leurs coûts de chauffage dans un contexte particulièrement difficile. Compte tenu de la fin du dispositif des CCE, les 3 600 convecteurs restant à renouveler sur le parc vont l'être en 2023, sur fonds propres de l'Office, dans la continuité de ce qui a déjà été engagé en 2022.

## LES MARCHÉS PUBLICS

En 2022, 5 commissions d'appel d'offre et 5 commissions de marchés ont été organisées :

- 46 marchés de travaux,
- 11 marchés de prestations intellectuelles,
- 57 marchés de Fournitures et services (dont 55 de services et 2 en fournitures).

soit au total : **114 marchés**.

L'ensemble des marchés attribués de l'année représente un montant de **22 M€ TTC** dont 13 M€ TTC de dépenses d'investissement (travaux et honoraires).

## MASSIFICATION DE LA RÉHABILITATION À VOCATION THERMIQUE

Nous poursuivons la réhabilitation de logements individuels chauffés à l'électricité par la technique d'achat dite de conception-réalisation en marché à bon de commande. Cette année **132 logements ont été réhabilités avec cette technique** qui nous permet d'avoir une meilleure efficacité en terme de délais de réalisation et d'organisation.



Logement doté de nouveaux convecteurs électriques

## LES CONSULTATIONS

**60 consultations** ont été lancées représentant **150 lots**.

Sur ces 60 consultations, 9 ont fait l'objet de relance sur certains lots non attribués ou après des déclarations sans suite. **109 entreprises** ont été attributaires de marchés pour un ou plusieurs lots.

**83 % de ces entreprises sont des entreprises ornaïses** ou situées dans un département limitrophe (Manche, Calvados, Eure, Eure et Loir, Sarthe).

# LES SERVICES

## LE SERVICE COMMUNICATION

Le lien social demeure fort heureusement la clé de voute de la communication. C'est dans ce sens que l'Office a poursuivi sa **participation à la semaine de l'innovation HLM durant le mois de juin**. Des ateliers de plantation et une fresque murale ont été réalisés avec des locataires à Sées et à L'Aigle. Aussi, nous facilitons et encouragerons l'organisation d'animations initiées par des associations de quartier ou les conseils citoyens.

Au chapitre de la communication numérique avec le locataire, le **lancement d'un compte Instagram** avec à la clé une progression de nos abonnés sur les réseaux sociaux avant de **rendre notre site Internet plus accessible grâce à la solution Lisio** et l'élargissement des fonctionnalités de l'application mobile ou le déploiement de tutoriels vidéos envers les locataires.

2022 aura été dense avec **notre participation au deuxième salon Orne Connect à Flers** par exemple. Notre objectif en la matière est de contribuer à faciliter pour nos clients la prise en mains des services numériques et contribuer à la lutte contre « l'illectronisme », politique promue par le Conseil départemental dans laquelle nous souhaitons nous inscrire.

» Le nombre d'abonnés

974 Facebook    374 Twitter  
886 LinkedIn    65 Instagram

## LA DSI ET SA FEUILLE DE ROUTE NUMÉRIQUE

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) accompagne Orne Habitat dans la dématérialisation et dans le déploiement d'un système d'information efficace. Dans ce cadre, elle accompagne les services dans le développement d'outils et de solutions numériques permettant d'être plus performant et innovant.

» Un audit de sécurité

Cette année, un **audit de sécurité** a été réalisé afin de faire un état des lieux du niveau de sécurité actuel de notre écosystème numérique et **d'évaluer le risque pour l'Office en cas de cyberattaque**. Cet audit a permis, d'une part de confirmer que notre niveau de sécurité était globalement satisfaisant (note de 7/10 à l'issue de l'audit) et d'autre part de mener des actions de sensibilisation et de formation auprès des collaborateurs sur la notion de sécurité informatique et de cyberattaque.

» Le déploiement de la feuille de route numérique

Une **feuille de route numérique** a par ailleurs été formalisée pour la période 2022-2025. Elle comprend **29 projets axés sur 6 enjeux stratégiques**. Plusieurs de ces projets ont été engagés cette année :

- la dématérialisation des circuits de validation des bons de commandes et des factures des fournisseurs,
- le déploiement de Cassiopae Analytics (outil de suivi de l'activité des services),
- la mise en place d'un outil de gestion des opérations (gestion financière et opérationnelle),
- l'envoi automatisé des enquêtes de satisfaction aux locataires,
- la mise en place du nouveau logiciel de gestion du temps (RHI).



Goûter de Noël - Les Roches -Mortagne-au-Perche

» Le site Internet

11 975 visites moyennes mensuelles



# L'ÉLABORATION DU PROJET D'ENTREPRISE

Le projet d'entreprise a pour objectif de fixer **une feuille de route** aux équipes de l'Office pour la période 2023-2028.

## LA DÉMARCHÉ APPRÉCIATIVE

Démarrée en interne lors d'un séminaire de cadre de direction qui avait pour objet de travailler à la définition des ambitions de l'Office à l'horizon de 5 ans, la démarche appréciative a été d'emblée intégrée dans le processus d'élaboration.

La démarche appréciative consiste à se focaliser sur ce qui fonctionne et motive, individuellement et collectivement pour créer un engagement durable et une vision commune.

Fort de cette démarche, a été convenu la nécessité d'associer le personnel à l'élaboration du projet d'entreprise afin de l'impliquer et d'encourager les équipes à s'exprimer et à les fédérer autour de valeurs communes.

L'ambition de l'Office a été définie :

*Entreprise à impact durable et positif, Orne Habitat est un modèle innovant qui attire et inspire. Résolument engagée au quotidien, son équipe agile et réactive offre un service sur mesure à ses clients, accompagne ses partenaires et place l'humain au cœur de ses actions. Orne Habitat est un acteur incontournable du développement de son territoire.*

C'est dans ce contexte qu'un comité de projet dit « COPROJ » composé de collaborateurs issus des différentes directions a été créé afin d'organiser une journée de réflexion autour de l'élaboration de ce futur projet d'entreprise. Lors de cette journée « magique » qui s'est tenue le 17 mars 2022, chacun a pu s'exprimer sur sa vision d'Orne Habitat à l'horizon 2028 et identifier les actions à conduire dans le cadre du prochain projet.



Journée du 17 mars



3 grands objectifs sont ressortis de ces travaux et constituent la colonne vertébrale du projet :

- garantir la proximité et une relation personnalisée à nos locataires et partenaires,
- innover pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et climatique,
- renforcer la cohésion et la motivation des équipes au quotidien.

Afin de travailler à la définition des actions à inscrire dans ces différents axes, 3 groupes de travail ont été constitués et, forts des contributions des différentes directions, ces derniers ont formulé des propositions.

Au final, 83 actions ont été validées pour la période 2023-2028.

- 
- 1 séminaire des cadres de direction
  - 1 journée de cohésion d'équipe
  - 1 COPROJ
  - 3 groupes de travail
  - 4 demi-journées en agence autour de " La Grande Conversation "
  - 83 actions inscrites dans le projet

## UNE DÉMARCHE EXTERNE VERS LES LOCATAIRES " LA GRANDE CONVERSATION "

En parallèle et toujours dans cet esprit d'ouverture et d'innovation, il a été décidé d'étendre la démarche à l'externe avec la consultation des locataires dans le cadre d'un événement appelé « **La Grande Conversation** »

Ce concept de grande conversation consiste à aller à la rencontre directe des locataires, chez eux, afin de recueillir leurs attentes vis-à-vis de l'Office.

Ainsi, 4 matinées réparties sur les 5 agences ont permis de rencontrer **142 foyers de locataires** et grâce à un questionnaire en ligne, chaque binôme de salariés constitué pour l'occasion a recueilli des données qui s'appuyaient sur les 3 grands axes du projet.

Les conclusions issues de cette démarche externe ont permis d'orienter les actions inscrites dans le projet d'entreprise.



Alençon



Argentan



Flers



L'Aigle et Mortagne-au-Perche



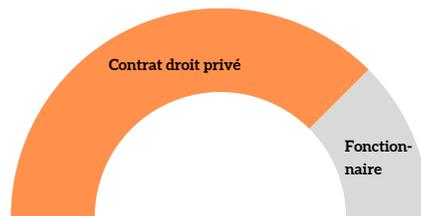


**RENFORCER  
LA COHÉSION ET  
LA MOTIVATION  
DES ÉQUIPES AU  
QUOTIDIEN**

# LES MOYENS HUMAINS

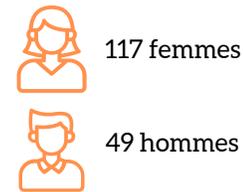
**83** jours de formation  
**117** % taux de remplacement  
**22** % taux de rotation  
**22** % de travailleurs handicapés  
**16** salariés en temps partiel  
**6** % taux d'absentéisme global

## LES STATUTS



75 % des collaborateurs détiennent un contrat de droit privé. Un quart ont un statut de fonctionnaire.

## LA RÉPARTITION PAR SEXE

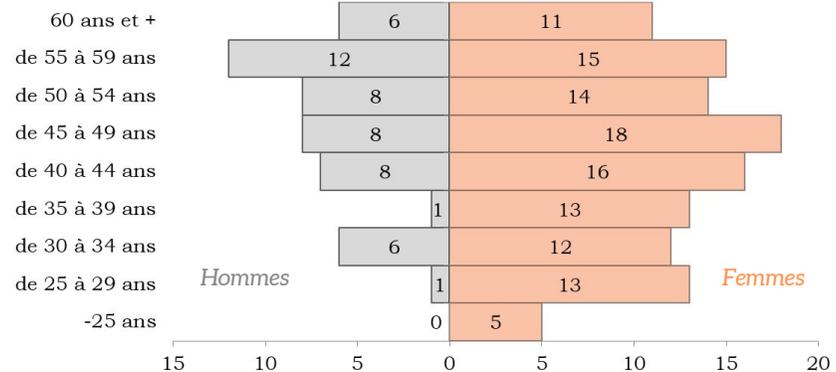


## LES EFFECTIFS

Fin 2022, nous comptons **166 salariés**. L'effectif augmente faiblement après deux années de stabilisation. Cette situation s'explique notamment par les renforts déployés en agence afin de lutter contre la vacance mais également contre les impayés qui demeurent les principaux risques à maîtriser pour l'Office.

L'effectif exprimé en Équivalent Temps Plein (ETP) est de **162,36**.

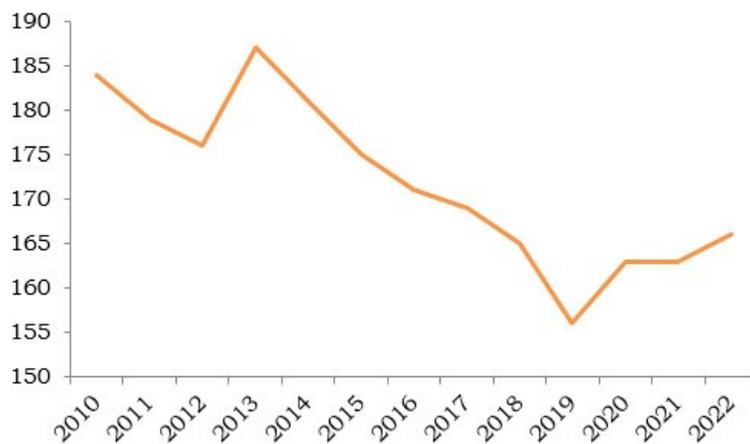
## LA RÉPARTITION PAR ÂGE



**Age moyen : 45,7 ans**  
**31 % inférieur à 39 ans,**  
**43 % de 40 à 54 ans,**  
**27 % de 55 ans et plus.**



**83 collaborateurs au siège**  
**83 en agence**



Evolution de l'effectif

# LES MOYENS HUMAINS

## L'ANCIENNETÉ

L'ancienneté moyenne à l'Office est de **14,39 années**. Elle est en baisse et s'explique par un volume de départ en retraite important en 2022. Cependant, cette moyenne cache des disparités entre les fonctionnaires et les salariés de droit privé : l'ancienneté moyenne des fonctionnaires est de 28 ans, celle des salariés de droit privé de 10 ans. C'est notamment lié au fait que l'Office ne peut recruter qu'en CDI depuis l'ordonnance du 1<sup>er</sup> février 2007 créant les Offices Publics de l'Habitat et que les fonctionnaires peuvent **basculer sous statut de droit privé**. **38 personnes** ont fait ce choix depuis 15 ans.

## LES MOUVEMENTS DE PERSONNEL

- **20 arrivées**
- **17 départs** dont 7 départs en retraite

Le taux de rotation des salariés est de 22 % (hors mutation).

Le taux de remplacement est de 117 % en 2022 ce qui signifie que l'ensemble des départs a été anticipé et entièrement compensé par l'arrivée de nouveaux collaborateurs.

## L'ABSENTÉISME

### » L'absentéisme global

Le taux d'absentéisme global est en légère baisse en 2022 avec **6,22 %** contre 6,37 % en 2021.

L'absentéisme global représente la valeur de 10,2 salariés en ETP absents toute l'année.

### » L'absentéisme maladie ordinaire

En excluant la maternité, la longue maladie, les accidents du travail et la maladie professionnelle, le taux de maladie ordinaire diminue également, passant 4,20 % en 2021 à 2,9 % en 2022. La sortie de crise sanitaire explique en partie la diminution du taux de maladie ordinaire. De même, la mise en place d'une prime d'assiduité a permis de réduire les arrêts de courte durée.

Cela représente 1 716 jours d'absence pour 143 arrêts.

54,8 % de l'effectif a eu au moins un arrêt maladie ordinaire dans l'année. Ce chiffre est en augmentation par rapport à l'an dernier où cela concernait 40 % des salariés. Cela signifie donc qu'il y a plus d'arrêt en nombre mais qu'ils ont été plus courts.

Afin de lutter contre l'absentéisme, le nouvel accord temps de travail applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 permet aux salariés présents toute l'année de bénéficier d'une journée dite « d'assiduité ».

En 2022, 84 salariés ont bénéficié de cette journée supplémentaire.

## ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

Nous comptabilisons 442 jours d'arrêts en 2022 contre 63 jours en 2021. Ce chiffre connaît une très forte hausse cette année du fait d'une situation particulière.

## LE HANDICAP

Orne Habitat est sensible à l'emploi des travailleurs handicapés. Grâce à une campagne de mobilisation menée en interne, plusieurs salariés ont fait la démarche de reconnaissance de leur handicap.

Ainsi, au 31/12/2022, 14,8 bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés sont comptabilisés au sein de l'Office. De plus, nous passons des marchés avec des établissements de travail protégé. En 2021, le montant de ces marchés a été de 5 K€.

Au titre de 2022, 16 travailleurs sont reconnus en situation de handicap, soit **11,44 % de l'effectif pour une obligation d'emploi de 6 %** (soit 9,9 salariés).



## L'ACCUEIL DE STAGIAIRES

Parce que l'insertion sociale se fait aussi par le travail, Orne Habitat accueille chaque année des stagiaires pour permettre la découverte de nos différents métiers. En 2022, nous n'avons pu accueillir que 4 stagiaires dont 2 au sein de nos agences pour un total de 101 jours de présence.

## LA FORMATION

Notre activité étant soumise à de constantes évolutions juridiques et techniques, il est nécessaire de former continuellement les salariés pour enrichir leurs compétences et accompagner les changements dans les emplois.

En 2022, 503 jours de formation ont été dispensés et ont concerné 157 salariés, soit 91,5 % du personnel actuel, pour un montant à la charge de l'Office à hauteur de 126 K€.

Cette dépense représente 2,4 % de la masse salariale totale de l'Office.

Depuis 2021, un cycle de formation qualifiante de 18 mois a été mis en place à destination de tous les cadres de direction et cadres intermédiaires sur le management des équipes. Il s'agit d'une formation qualifiante devant aboutir à une certification diplômante en juin 2023.

D'autres thèmes sont traités dans le cadre des formations, à titre d'exemple :

- la prévention et la gestion des risques professionnels,
- la qualité de services dans le cadre de la certification Qualibail en direction de tous les salariés de l'Office,
- le perfectionnement informatique pour mieux exploiter les outils et logiciels,

- la sensibilisation au vieillissement de la population et au label HSS.®

Cette année s'est achevé le cycle de formation certifiant à destination des chargés de clientèle qui avait été initié en 2021.

## LE TÉLÉTRAVAIL

Un accord d'entreprise relatif au télétravail a été signé en 2021 et a permis à 112 salariés de télétravailler cette année. En moyenne sur l'année, chaque personne a télétravaillé 18 jours ce qui représente un total de 1 996 jours.

## LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL (IRP)

Le dialogue social avec les instances représentatives du personnel se poursuit dans un climat de respect mutuel. Réuni régulièrement, le Comité Social et Économique (CSE), a ainsi pu débattre :

- des orientations budgétaires et des comptes financiers de l'Office,
- de la situation de l'emploi à Orne Habitat : bilan du travail à temps partiel, évolution de l'emploi et des qualifications, la formation et les salaires, les actions en faveur de l'emploi des handicapés et la situation comparée des conditions générales d'emploi et de formation des femmes et des hommes.

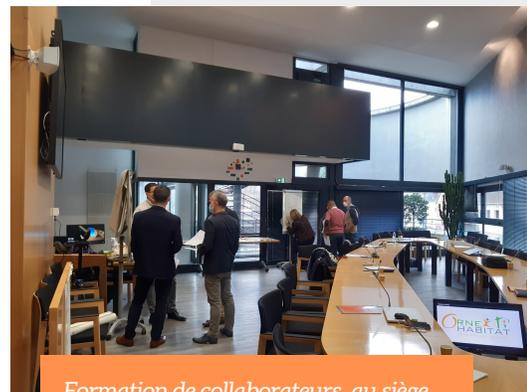
Les élections des représentants du personnel se sont tenues le 8 décembre 2022 et ont permis de renouveler les membres du Comité Social et Économique dont le travail

est toujours très dense lors des réunions.

Enfin, comme chaque année, l'accord collectif d'entreprise de **Négociation Annuelle Obligatoire** a été débattu avec les organisations syndicales et a abouti à une augmentation générale des salariés de droit privé de **1,2 % au 1<sup>er</sup> janvier** et **1 % au 1<sup>er</sup> juillet 2022**.



Certification des chargés de clientèle



Formation de collaborateurs au siège

# LES MOYENS HUMAINS

## L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

Un index d'égalité hommes-femmes a été créé et se calcule à partir de 4 indicateurs (/100 points) :

- l'écart de rémunération femmes-hommes,
- l'écart de répartition des augmentations individuelles,
- le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

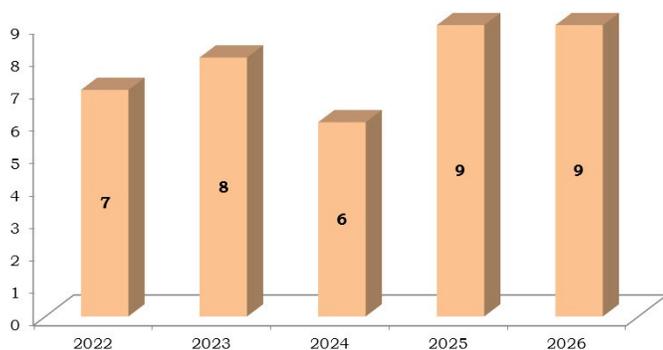
Sur l'année 2022, Orne Habitat affiche un résultat de **98 points sur 100** ce qui est très satisfaisant.

Un accord sur l'égalité Hommes-Femmes a été signé en fin d'année avec les organisations syndicales et témoigne de la volonté d'Orne Habitat de veiller au principe d'égalité entre les hommes et les femmes.

## NOUVEAU LOGICIEL DE GESTION DU TEMPS

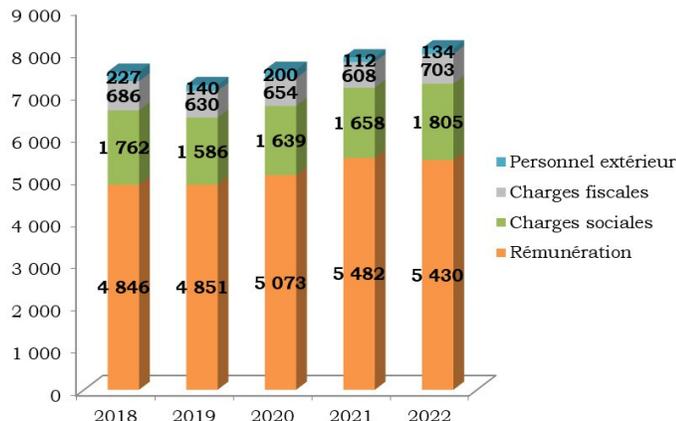
Conformément à la feuille de route numérique fixée par l'Office, un nouveau logiciel de gestion du temps de travail a été mis en place au sein des services. Plus ergonomique, ce nouvel outil permet à l'ensemble des collaborateurs d'accéder à leurs informations personnelles et de gérer les demandes plus facilement.

## LES PERSPECTIVES DE DÉPARTS À LA RETRAITE

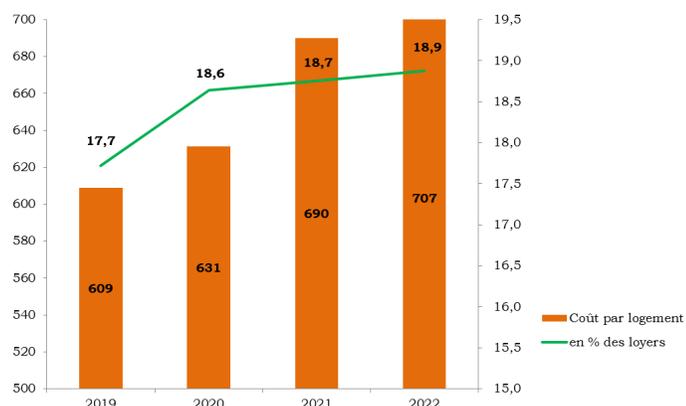


Départs prévisionnels à la retraite dans les 5 ans

## L'ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE PERSONNEL



## L'ÉVOLUTION DU COÛT AU LOGEMENT ET EN % DES LOYERS



## EN COMPLÉMENT

- Distribution d'une **prime d'intéressement** de 390 139 €,
- Subvention au CSE de 115 106 K€,
- Aménagement du temps de travail : 16 personnes ont choisi de réduire leur temps de travail,
- Cotisations **complémentaire santé** : 138 salariés bénéficient d'une complémentaire santé. Orne Habitat a pris à sa charge un montant de 139 K€,
- **Cotisations prévoyance** : 152 salariés y ont adhéré et la prise en charge par Orne Habitat s'élève à 75,5 K€,
- **Chèques de table** : le coût total s'élève à 291 K€, dont 165 K€ à la charge d'Orne Habitat et 126 K€ à la charge des salariés. En moyenne, les salariés ont reçu 15 chèques de table d'une valeur de 9 € par mois.



# LA SITUATION FINANCIÈRE

# LA SITUATION FINANCIÈRE

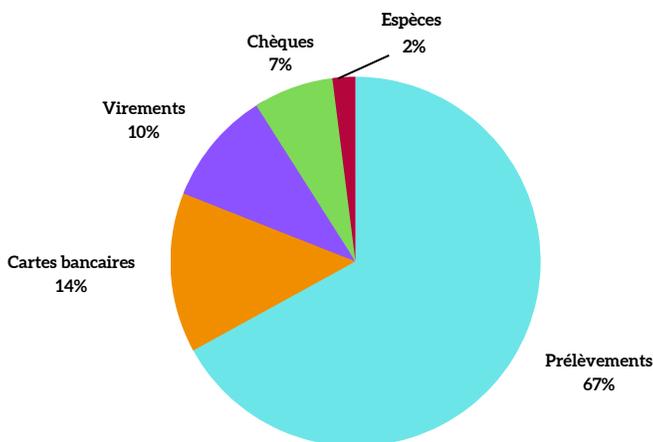
## LA DIRECTION JURIDIQUE ET FINANCIÈRE

En plus d'élaborer et suivre les budgets et les comptes annuels, la Direction Juridique et Financière est en charge d'assurer la gestion de la dette et de la trésorerie, d'assurer la fiabilité des informations financières et la régularité fiscale et juridique de nos activités locatives, de maintenance et de développement de notre patrimoine immobilier.

## LES RATIOS D'ENCAISSEMENT DES LOCATAIRES

En matière de quittance, un montant de 52 millions d'euros de loyers et de charges ont été encaissés et comptabilisés sur les comptes locataires.

### » Le nombre d'encaissements (hors APL)



Le prélèvement reste le mode de paiement le plus utilisé par nos locataires. A noter que 26 % du quittance est couvert par l'APL.

## LES DETTES FOURNISSEURS

En 2022, plus de 18 000 factures fournisseurs ont été traitées par le service comptabilité, soit plus de 1 500 factures par mois.

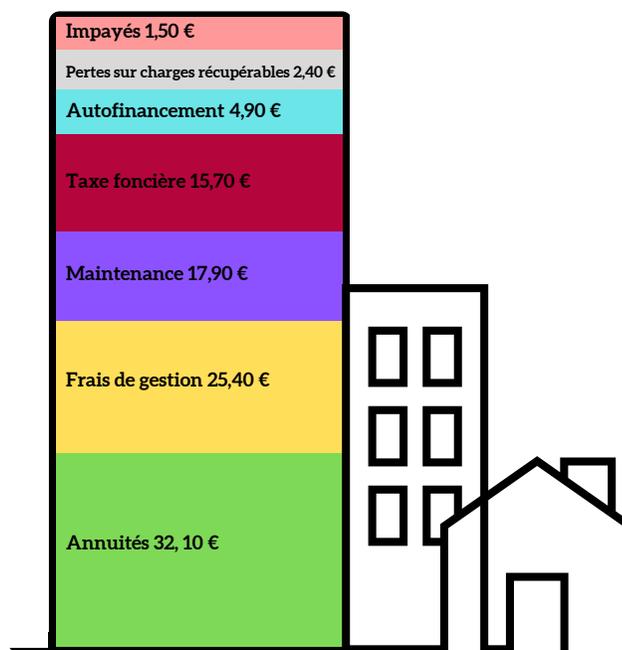
Sur ces 18 000 factures, plus de 16 000 concernent l'exploitation technique de notre patrimoine soit 19,7 M€ et 2 000 sont liées aux travaux d'investissement réalisés par l'Office, soit 23,2 M€.

Echéance	< 30 jours	entre 31 et 60 jours	entre 61 et 90 jours	> 90 jours	Total
Dettes fournisseurs en K€	2 964	28	4	51	3 047
Dettes fournisseurs en %	97,3 %	0,9 %	0,1 %	1,7 %	100 %

97 % des factures sont payées dans un délai de 30 jours.

## LES RATIOS DE GESTION

### » Répartitions des dépenses pour 100 € de loyer



## LA TAXE FONCIÈRE SUR LES PROPRIÉTÉS BÂTIES

L'Office est le plus important contributeur de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB) des collectivités de l'Orne et participe à cet égard aux politiques publiques conduites dans le département.

La TFPB non récupérable (hors Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères (TEOM) et frais de gestion de la taxe foncière) pour 2022 s'élève à 6,4 M€.

» Le détail de la TFPB versée aux quatre plus grosses villes du département

Localité	Montant du foncier en K€ (hors TEOM)	Intercommunalité		Commune	
		Montant en K€	%	Montant en K€	%
Alençon	1 663	492	30	1 172	70
Argentan	1 202	231	19	970	81
Flers	851	102	12	750	88
L'Aigle	616	88	14	527	86
<b>Total</b>	<b>4 332</b>	<b>913</b>	<b>21</b>	<b>3 419</b>	<b>79</b>

## L'ENDETTEMENT D'ORNE HABITAT

Éléments de synthèse	31/12/2022	31/12/2021	Variation
Dettes globales	197 556 K€	195 531 K€	↑
Taux moyen	1,40 %	1,14 %	↑
Durée résiduelle moyenne (1)	22 ans et 4 mois	21 ans et 2 mois	↑
Durée de vie moyenne (2)	12 ans et 9 mois	11 ans et 6 mois	↑

(1) Durée de vie résiduelle :

La durée de vie résiduelle (exprimée en années) est la durée restant avant l'extinction totale de la dette ou d'un emprunt.

(2) Durée de vie moyenne :

Il s'agit de la vitesse moyenne de remboursement du prêt, exprimée en année. La durée de vie moyenne est la durée nécessaire pour rembourser la moitié du capital restant dû d'une dette, compte tenu de son amortissement.

Cet indicateur permet de renseigner sur le rythme d'amortissement du capital emprunté et sur la capacité de l'emprunteur à allonger la durée résiduelle de ses prêts.

Notre endettement progresse légèrement de 2,1 M€ à 197,6 M€ au 31 décembre 2022, compte tenu d'emprunts mobilisés pour un montant de 13,3 M€ et de remboursements en capital des emprunts souscrits de 11,3 M€ (dont 11 M€ au titre des immeubles locatifs).

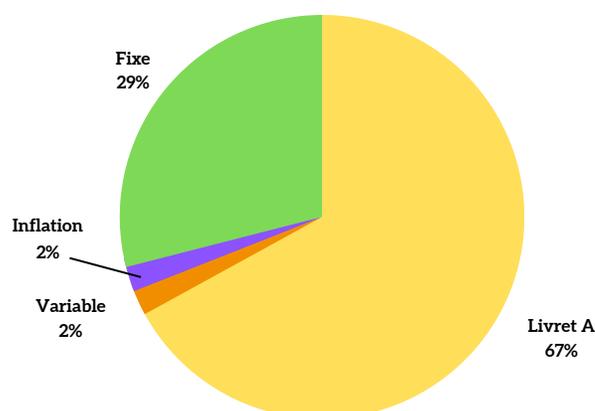
Le financement de la **réhabilitation et de l'acquisition-amélioration** constitue 85 % des emprunts mobilisés en 2022.

Le **taux moyen de notre dette** est estimé à 1,40 % en 2022 en augmentation de 0,26 % par rapport au taux moyen de 2021. Compte tenu de l'augmentation du taux du livret A en 2023, nous attendons une progression de notre taux moyen de dette financière d'environ 1 % sur l'exercice 2023.



Perspective La Motte Angot - Flers

# LA SITUATION FINANCIÈRE



Depuis la mise en œuvre de notre stratégie de diversification des risques de taux et de rationalisation du coût de la dette en 2016 et 2017, par réaménagement de contrats de prêt et remboursements anticipés d'emprunts, notre dette financière se caractérise par :

- une part d'encours à taux fixe qui représente désormais près de 30 % de notre endettement, quand celle indexée sur le Livret A s'élève à 67 %, soit un encours plutôt plus équilibré que la moyenne du secteur (80 %) avec une moindre surexposition au Livret A,
- des annuités d'emprunts représentant 32,1 % des loyers, soit un **ratio plus faible de 3 à 4 % par rapport à la médiane des OPH** en 2022.

La part de taux fixe dans notre dette est confortée par le recours à des prêts que nous avons souscrit à **taux fixe** en 2022 pour environ **15 % à 25 %** du total des emprunts finançant nos investissements.

**Le montant des prêts à taux fixe souscrits en 2022 s'est élevé à 2 492 K€ sur un montant total d'emprunts de 13 349 K€.** Il convient de préciser que la forte remontée des taux d'intérêt constatée à partir du second semestre 2022 nous a conduit à réduire la part d'emprunts à taux fixe. Cette situation devrait s'accroître au cours des prochains semestres, ce qui conduira à faire remonter la part des emprunts indexés sur le livret A dans notre encours global de dette.

## LES RÉSULTATS FINANCIERS

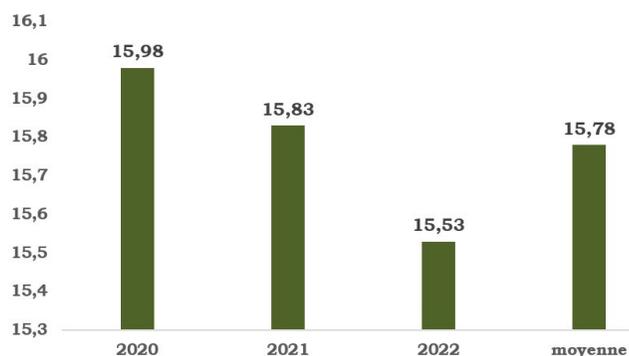
Le résultat net de l'exercice s'élève à **1 182 751 €** en 2022 contre **2 039 715 €** en 2021.

Montant en K€	2022	2021	Variation
Capacité d'autofinancement courant (1)	14 191	14 165	26
Capacité d'autofinancement exceptionnel (2)	3 574	3 243	331
Capacité d'autofinancement (1+2)	17 765	17 408	357
Remboursement des emprunts locatifs (3)	-11 038	-10 695	-343
Autofinancement courant (1-3)	3 153	3 470	-317
<b>Autofinancement net (2-3)</b>	<b>6 727</b>	<b>6 713</b>	<b>14</b>

Compte tenu d'une augmentation des remboursements d'emprunts locatifs alors que la capacité d'autofinancement courante reste stable, **l'autofinancement courant se dégrade de 0,3 M€, représentant 7,4 % des loyers contre 8,3 % en 2021.**

En revanche, **l'autofinancement net reste stable à 6,7 M€, soit 15,53 % des produits d'activité contre 15,83 % en 2021,** les éléments exceptionnels de la capacité d'autofinancement permettent d'assurer une stabilité de l'autofinancement net malgré cette augmentation de 0,3 M€ des remboursements d'emprunts locatifs.

## » Le ratio de rentabilité : autofinancement net HLM



Le taux d'autofinancement net est conforté à plus de 15 %, s'établissant à 15,8 % en moyenne sur trois ans, grâce à des dégrèvements de TFPB qui représentent en moyenne 51 % de l'autofinancement net sur cette période.

Ces éléments exceptionnels de l'autofinancement viennent compenser une érosion de notre autofinancement courant, qui est passé de 10,8 % en 2020 à 7,4 % en 2022, sous l'effet d'une remontée des taux d'intérêts sur l'exercice 2022 (\*) et d'une RLS qui représente plus de 6,7 % des loyers en 2022, soit 3,1 M€.

(\*) Induisant une charge d'intérêt supplémentaire de 0,5 M€ par rapport à 2021.



Perspective Collège Jean Racine - Alençon



Perspective Les Petits Champs - Hauterive



Perspective Gendarmerie - Alençon



Perspective Meunier de la Raillère - La Ferté-Macé

# BILAN DU PROJET API 21's

## LE PRÉCÉDENT PROJET D'ENTREPRISE

Notre précédent projet d'entreprise API 21's - Audace, Performance et Innovation pour la Satisfaction de nos locataires, était articulé autour de 3 objectifs :

1. **assurer l'attractivité de nos produits et services,**
2. **adapter notre offre aux besoins du territoire,**
3. **mieux travailler ensemble.**

Placé sous le thème de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, il avait comme fil conducteur :

- l'innovation dans nos pratiques (dans les méthodes, technologies, outils...),
- la transition environnementale (numérique, gestion économe des ressources),
- la participation des parties prenantes pour construire ensemble l'avenir de l'Office.

Pour mémoire, sur 141 actions identifiées au départ, 94 avaient été retenues dans le projet final. **Sur ces 94 actions**, 79 ont été conduites à leur terme ou **sont en voie d'achèvement** soit 84 % du total.

20 actions ont été menées sur l'ensemble de l'année 2022 et 8 sont totalement achevées soit au total 95 % des actions.

Ces actions se sont focalisées sur 2 des 3 objectifs, à savoir :

- assurer l'attractivité de nos produits et services : l'obtention de la certification Qualibail et la réduction des délais de traitement des réclamations techniques,
- mieux travailler ensemble : la dématérialisation des circuits de validation des bons de commandes et factures fournisseurs ; la refonte du guide sécurité, tranquillité.

A fin 2022, 11 actions sont encore en cours et 15 n'ont pas été initiées. Sur ces 26 actions, 20 sont reprises dans le nouveau projet d'entreprise « Agir avec vous » et 11 sont d'ores et déjà en cours.



# LES PERSPECTIVES 2023

L'évolution brutale de l'environnement économique dans lequel évolue l'Office depuis quelques mois a profondément impacté l'élaboration du budget 2023 voté tout juste à l'équilibre par le Conseil d'administration en décembre 2022. **L'augmentation de nos charges financières (+ 2,5 M€) consécutive à celle du livret A et la hausse substantielle de la taxe foncière (+ 352 K€) fragilisent ainsi notre exploitation courante.**

Fort heureusement, malgré ce climat morose, **nous avons enregistré une baisse sensible de la vacance en 2022** qui vient valider toute la stratégie patrimoniale et commerciale mise en œuvre depuis de nombreuses années.

C'est pour tenir compte de ce contexte tendu mais aussi de la loi Climat et Résilience que le Conseil d'administration a approuvé, en décembre dernier, l'avenant n°2 au Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) 2021-2030 avec un montant global actualisé à hauteur de **247,8 M€** :

**616 constructions neuves pour 76,6 M€,  
2 742 réhabilitations pour 119,5 M€,  
802 démolitions pour 11,8 M€,  
39,9 M€ consacrés à la diversification de nos activités** et essentiellement pour la construction de 3 gendarmeries (Alençon, La Ferté-Macé, Gacé).

2023 sera aussi ponctué d'étapes importantes :

- l'enquête de satisfaction triennale au printemps,
- au 1<sup>er</sup> juillet la naissance officielle de la Société Anonyme de Coordination de l'Habitat Ornaïs qui permettra à Logissia et à Orne Habitat d'œuvrer ensemble au développement de notre territoire ornaïs,
- la refonte triennale du PSP pour la période 2024-2033,
- le premier audit de renouvellement de la certification Qualibail obtenue en 2022.

Et puis bien sûr, le déploiement opérationnel de **notre nouveau projet d'entreprise « Agir avec vous »**, feuille de route des équipes de l'office qui **prévoit de mener à bien 83 actions d'ici à 2028.**

**Christophe Bouscaud**  
Directeur Général



Projet d'entreprise 2023-2028



Réhabilitation centre-ville - Alençon



Future gendarmerie - Gacé



42, Rue du Général Fromentin  
61 000 Alençon  
[www.orne-habitat.com](http://www.orne-habitat.com)  
02 33 31 45 45  
[contact@orne-habitat.com](mailto:contact@orne-habitat.com)

*Projet d'acquisition-amélioration  
Rue de la Halle aux toiles - Alençon  
Transformation de locaux à usage de  
bureaux en 15 logements  
Programme « Action Cœur de Ville »*

