

RAPPORT DE GESTION ET D'ACTIVITÉ

2023



Inauguration de logements - Saint-Julien-sur-Sarthe



Semaine de l'innovation HLM - Flers



Première pierre caserne de Gendarmerie - Gacé

ORNE
HABITAT

SOMMAIRE

L'ÉDITO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	3
PRÉSENTATION D'ORNE HABITAT	4
Le Conseil d'Administration	5
Les Commissions	6
L'organigramme	7
LA PRÉSENCE TERRITORIALE	8
LES CHIFFRES CLÉS	9
LES TEMPS FORTS	13
GARANTIR LA PROXIMITÉ ET UNE RELATION PERSONNALISÉE À NOS LOCATAIRES ET PARTENAIRES	15
Notre politique de proximité	16
La qualité de service	18
La gestion locative et sociale	20
INNOVER POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET CLIMATIQUE	28
Le patrimoine	29
Les services	34
La Société Anonyme de Coordination de l'Habitat Ornais	35
RENFORCER LA COHÉSION ET LA MOTIVATION DES ÉQUIPES AU QUOTIDIEN	36
Les moyens humains	37
LA SITUATION FINANCIÈRE	41
LE POINT D'ÉTAPE DU PROJET D'ENTREPRISE AGIR AVEC VOUS	46
LES PERSPECTIVES 2024	47



Christophe Bouscaud
Directeur Général

L'enjeu énergétique et environnemental constitue désormais le socle de base de nos interventions

L'année 2023 s'est achevée dans un contexte économique et géopolitique très perturbé. C'est donc dans un climat de crises multiples que nous avons dû assurer nos missions d'intérêt général au service de nos locataires et du territoire.

Le maintien de l'inflation à un niveau élevé ainsi que la hausse des taux d'intérêt ont directement impacté notre activité et nous ont obligé à **revisiter notre stratégie patrimoniale à l'aune de nos capacités financières.**

Fruit d'un travail collégial conduit pendant toute l'année avec l'ensemble des équipes, le Conseil d'Administration du 14 décembre 2023 a approuvé la nouvelle feuille de route patrimoniale de l'Office pour la période 2024-2033. Il y avait en effet nécessité de mettre en cohérence notre Plan Stratégique de Patrimoine avec la loi Climat et Résilience du 24 août 2021 afin d'éradiquer d'ici 2028 les logements les plus énergivores classés en F et G du Diagnostic de Performance Énergétique (DPE).

Cet enjeu énergétique et environnemental constitue désormais le socle de base de nos interventions sur le patrimoine.

C'est ainsi que nous allons consacrer

dans les 10 ans qui viennent, **256 millions d'euros pour l'amélioration et la restructuration du parc.** Notre dynamique de développement a cependant été contrainte en 2023 par l'explosion des coûts de construction qui a eu pour conséquence un faible nombre d'opérations livrées en neuf ou acquisition-amélioration et une baisse de nos investissements par rapport à notre ambition affichée au budget 2023.

Malgré ces difficultés que nous espérons temporaires, nous enregistrons aussi de **belles réussites en 2023 :**

- la montée en puissance du **label Habitat Senior Services®** : **423 logements** sont d'ores et déjà labellisés et l'objectif fixé par le Conseil d'Administration de **800 logements** à horizon 2028 devrait être tenu. Les derniers chiffres de l'INSEE de la démographie de l'Orne confirment à quel point notre stratégie senior était essentielle et pertinente car adaptée à l'évolution ornaise.
- le renouvellement de la certification Qualibail a été obtenu en juin. D'ailleurs, l'enquête triennale de **satisfaction** qui s'est déroulée au second trimestre 2023 auprès des locataires a permis d'enregistrer

un résultat très positif puisque **90 % des locataires se sont dit satisfaits de nos services, soit 5 points de plus qu'en 2020.** Les efforts entrepris depuis des années en la matière ont payé même si sur ce sujet, rien n'est jamais totalement acquis. Merci aux équipes pour cette performance.

- une **nette amélioration de notre niveau de vacance à 8,60 % au 31 décembre**, meilleur résultat obtenu depuis plus de 10 ans grâce à nos actions commerciales et à notre politique patrimoniale.
- la première année de déclinaison de notre troisième projet d'entreprise « Agir avec vous » qui recense 87 actions à déployer d'ici 2028 : 39 ont démarré en 2023 et 10 sont d'ores et déjà terminées.

Dans un contexte fragile, anxigène voire incompréhensible, l'Office poursuit sa route en évitant les écueils pour **toujours mieux garantir la proximité et une relation personnalisée à ses locataires et partenaires tout en innovant pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et aux besoins du territoire.** Place à 2024 !



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**. Suite au décès de Marie-Thérèse de Vallambros, Brigitte Luypaert a été désignée pour lui succéder lors de la séance du Conseil d'Administration du 20 octobre 2023.



» 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



Brigitte Luypaert

» 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
- Michelle Leguédé ou Viviane Roulette (à tour de rôle)
- Catherine Soulard
- Bruno Coadic puis Marie Battistella

Argentan, Flers

CAL B

Président : Jean-Pierre Blouet

Vice-président : Antoine Perrault

- Céline Alloy
- Sonia Langlais
- Amélie Montreuil ou Jean-Yves Lecossier (à tour de rôle)
- Catherine Soulard
- Bruno Coadic puis Marie Battistella



90 réunions des CAL

8 réunions de CAO

6 Commissions des marchés

4 réunions du CCL

» Conseil de Concertation Locative

CCL

Présidente : Christine Roimier

- Maryse Oliveira
- Amélie Montreuil
- Jean-Yves Lecossier
- Dominique Peltier
- Sébastien Roussette
- Viviane Roulette
- Michelle Leguédé
- Céline Alloy
- Loïc Alloy
- Vianney Girard
- Catherine Soulard

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

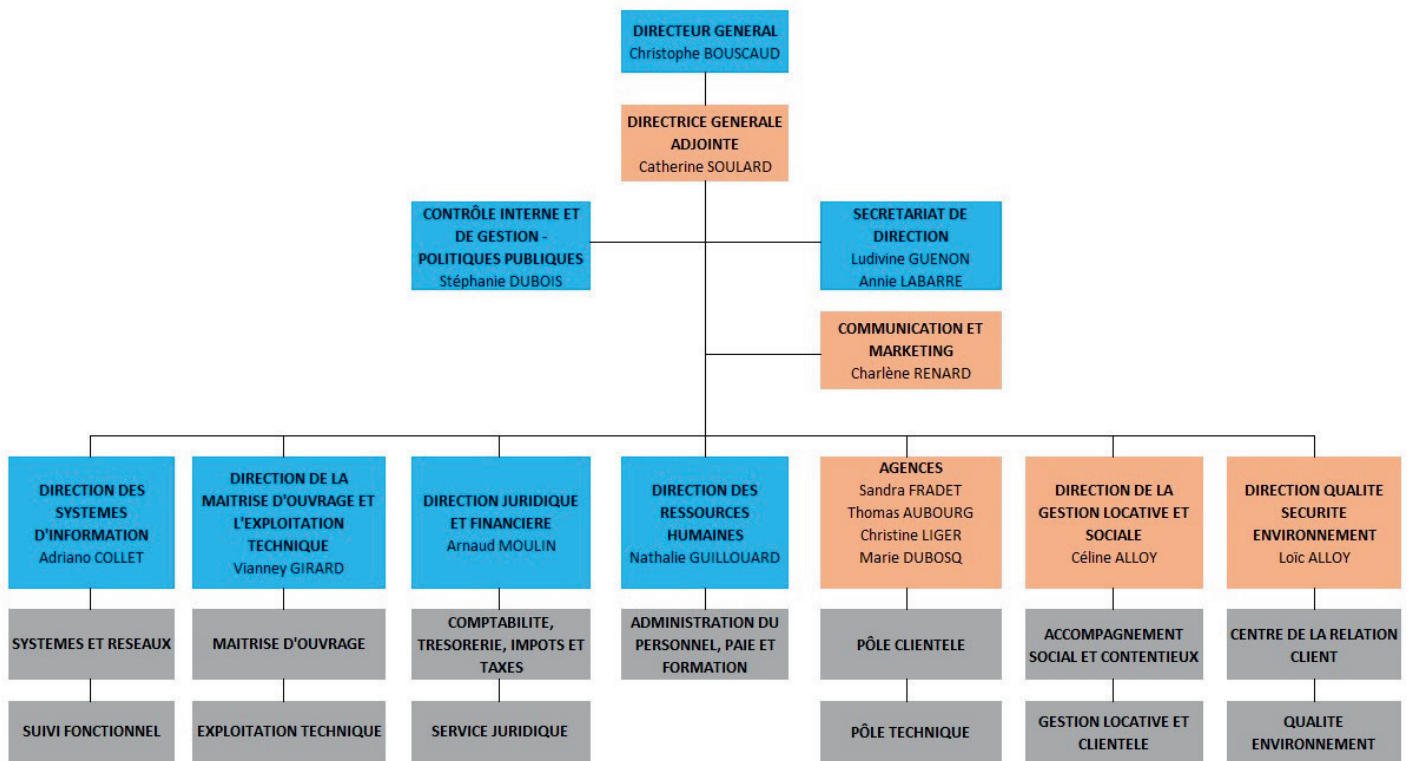
Président : Christophe Bouscaud

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



Conseil de Concertation Locative

L'ORGANIGRAMME



Séminaire annuel du comité de direction

163 Collaborateurs

49 Hommes

114 Femmes

82 Collaborateurs en agence

81 Collaborateurs au siège

LA PRÉSENCE TERRITORIALE



11 305

Logements familiaux

127

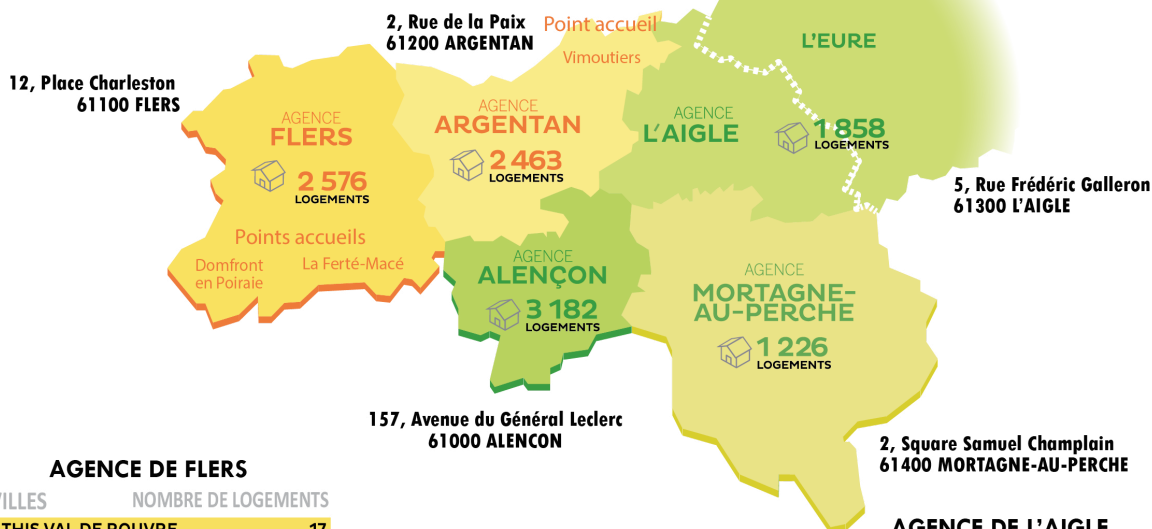
Communes

AGENCE D'ARGENTAN

VILLES	NOMBRE DE LOGEMENTS
ALMENECHES	35
ARGENTAN	1840
BOUCE	4
ÉCOUCHE LES VALLEES	63
GIEL-COURTEILLES	5
GOUFFERN EN AUGÉ	32
LOUGE-SUR-MAIRE	3
MONTMERREI	6
MORTREE	33
PUTANGES LE LAC	23
RANES	15
SAINTE-HONORINE-LA-GUILLAUME	4
SARCEAUX	8
TRUN	3
VIMOUTIERS	389

AGENCE D'ALENÇON

VILLES	NOMBRE DE LOGEMENTS
ALENÇON	2 540
CARROUGES	6
CERISE	47
CHAILLOUE	9
CONDE-SUR-SARTHE	43
DAMIGNY	94
ÉCOUVES	32
LA CHAPELLE-PRES-SEES	4
LA FERRIERE-BECHET	2
LE BOUILLON	2
L'OREE D'ÉCOUVES	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-ÉTOILE	10
CHAMPSECRET	40
CHANU	10
DOMFRONT EN POIRAIE	201
DOMPIERRE	12
FLERS	1462
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
SAINTE-PIERRE-D'ENTREMONT	24
SAINTE-PIERRE-DU-REGARD	31
SAIRES-LA-VERRIERIE	7
TINCHEBRAY BOCAGE	17

AGENCE DE MORTAGNE-AU-PERCHE

VILLES	NOMBRE DE LOGEMENTS
BELFORT 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
REMALARDE 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	21
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	8
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



11 965
logements



71 %
collectifs



29 %
individuels



3 381
logements en Quartier
Prioritaire de la Ville



88
logements en
gendarmerie



450
logements en foyer (1)



423
logements labellisés
Habitat Senior Services®



132
logements démolis



14
logements neufs mis en
service



5
logements livrés suite à une
acquisition-amélioration



435
logements réhabilités



60
logements en cours de
réhabilitation



17 M€
d'investissement



603 €
de dépense d'entretien
par logement



249
logements étudiants et
jeunes travailleurs

(1) Pour les personnes âgées, en situation de handicap et structure médico-sociale

LA GESTION LOCATIVE



90,1 %
taux de satisfaction des
locataires



1 315
attributions



1 275
sorties



10 339
locations en cours



175

logements loués en intermédiation
locative aux associations



1 244

garages loués



20 714

personnes logées



344 €

loyer moyen



54 098 K€

de loyers et charges
quittancées



4

réunions de
concertation locative



11,2 %

taux de rotation

LA QUALITÉ DE SERVICE



120 790

appels reçus par le Centre
de la Relation Client



2 996

états des lieux réalisés



88 846

affaires prises en charge
par les équipes

LE LIEN SOCIAL



163

collaborateurs



114

femmes



49

hommes



82

collaborateurs en agence



81

collaborateurs au siège



526

jours de formation
dispensés



85 %

du personnel formé



LES TEMPS FORTS

2023 : LES TEMPS FORTS



Premier Conseil d'Administration de la SAC de l'Habitat Ornaïs
8 mars



Carnaval des locataires quartier des Roches - Mortagne-au-Perche
15 mars



Atelier participatif avec les locataires du Bd Duchamp sur leur cadre de vie
Alençon - 16 mars



Inauguration nouvelle caserne SDIS - Mortagne-au-Perche
21 mars



Inauguration nouveaux logements - Saint-Julien-sur-Sarthe
25 mars



Journée du personnel - Rustik - Chailloué
8 juin



Pose de la première pierre de la caserne de gendarmerie - La Ferté Macé
9 juin



Semaine de la Qualité de Vie au Travail
19 au 23 juin



Semaine de l'innovation HLM - Concours de dessin - Flers
21 juin



Remise certification diplômante aux managers
22 juin

2023 : LES TEMPS FORTS



Déconstruction Les Tuileries - Vimoutiers
3 juillet



Forum "Place aux droits" - L'Aigle
6 juillet



Ateliers numériques en agences et points d'accueil
19 au 28 septembre



Signature des nouveaux marchés de conception-réalisation
18 octobre



Déconstruction logements - Echauffour
30 octobre



Pose de la première pierre de la caserne de gendarmerie - Gacé
3 novembre



Pose de la première pierre du collège J. Racine - Alençon
8 novembre



Semaine de l'emploi et du handicap
14 au 24 novembre



Décoration des sapins avec les locataires - Argentan
12 décembre



**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.

4,9 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 en situation de handicap ou à mobilité réduite.



5 agences
3 points accueil
20 collaborateurs à l'agence d'Alençon
18 à Argentan
22 à Flers
14 à L'Aigle
8 à Mortagne-au-Perche

» Les travaux d'adaptation des logements

283 dossiers ont fait l'objet d'une demande de travaux en 2023, ce qui représente :

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

Montant total : **800 000 € mobilisés sur les travaux d'accessibilité** en 2023.

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	2 568	614	3 182	28 %	1 081	34 %	183	980
Argentan	1 952	511	2 463	22 %	1 125	46 %	246	1 082
Flers	1 865	711	2 576	23 %	678	26 %	295	894
L'Aigle	1 254	604	1 858	16 %	497	27 %	285	971
Mortagne-au-Perche	435	791	1 226	11 %	-	0 %		
Total	8 074	3 231	11 305	100 %	3 381	30 %	1 009	3 927

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 le respect des pratiques en matière de qualité de service au sein de toutes les directions de l'Office,
- contribuer aux politiques de sécurité publique,
- assurer la mission de référent sécurité auprès du CSE.

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 2023, nous avons reçu **120 790 appels, soit près de 480 appels par jour**. Ce chiffre est en hausse par rapport à 2022 mais correspond au volume d'appels relevé depuis plusieurs années.

Le taux d'appels traités est de 88,19 % en 2023 ce qui est satisfaisant compte tenu du volume quotidien d'appels et des pics d'appels constatés sur certains moments de la journée.



Le Centre de la Relation Client

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 2023, notre service d'astreinte a reçu **1 292 appels** dont une **cinquantaine** seulement a nécessité une intervention d'un cadre de permanence de l'Office. Le nombre d'appels reste soutenu malgré les actions quotidiennes de nos équipes pour répondre aux sollicitations toujours plus nombreuses de nos locataires.

LA RÉGIE

La régie a pris en charge 1 762 bons de travaux. **200 K€** sont consacrés à la régie chaque année dans le cadre de l'entretien du patrimoine avec 5 agents (Mortagne-au-Perche, L'Aigle et Flers).

LES ÉTATS DE LIEUX

Depuis plusieurs années, 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 2023, plus de **2 996 états des lieux** (pour l'entrée dans les lieux et la sortie) ont été réalisés par nos gérants techniques.



480 appels par jour

88 % taux de décroche

2 996 états des lieux



Un état des lieux réalisé par un gérant technique

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 croisé

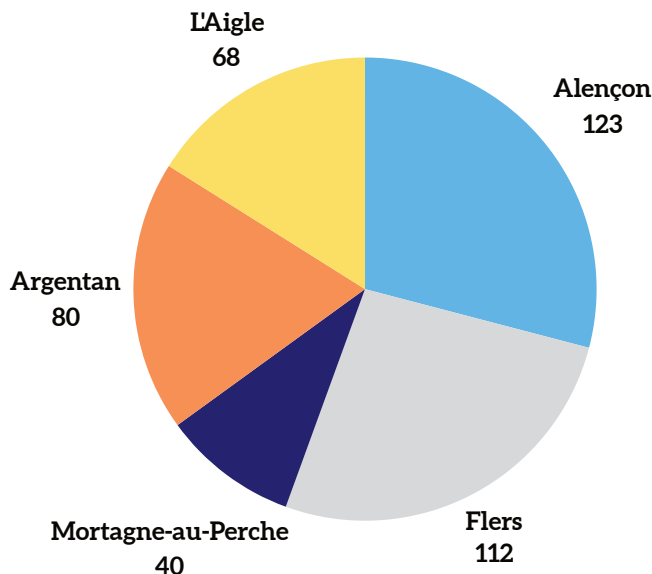
Le renouvellement du label ayant été confirmé en 2022, un audit de suivi croisé a été réalisé cette année avec la collaboration de Sarthe Habitat.

Cet audit avait pour objet :

- l'examen des « mises à jour stratégiques » et opérationnelles réalisées dans l'année,
- l'évaluation de la conformité des nouvelles opérations HSS® au cahier des charges,
- le contrôle des actions d'amélioration mises en place suite à l'audit précédent.

Les conclusions de cet audit sont très positives, aucune non-conformité identifiée ni de point de vigilance. 7 points forts ont été relevés notamment en matière de stratégie de l'Office et 5 pistes de progrès doivent être mises en place d'ici au prochain audit de suivi prévu en 2024.

» Logements labellisés par agence



» La labellisation

En 2023, **80 logements ont été labellisés HSS®** sur l'ensemble du patrimoine.

Avec un objectif de 80 logements labellisés par an, le bilan de l'année 2023 est excellent et 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 2023, 423 logements sont déjà labellisés HSS®.

LA CERTIFICATION QUALIBAIL RENOUVELÉE EN 2023

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 a obtenu en 2022, la certification Qualibail.

Répondant ainsi à **6 engagements de service en direction du locataire**, cette certification permet d'inscrire l'Office dans une démarche qualité reconnue et mesurable au quotidien.

Afin de la maintenir, cette certification fait l'objet chaque année d'un audit de renouvellement. Les conclusions de cet audit intervenu en juillet 2023, ont confirmé l'intégration des enjeux de qualité dans la stratégie de l'entreprise et leur déclinaison au sein même du projet d'entreprise.

En revanche, deux points restent à améliorer : les délais de prise en charge des réclamations émanant de nos locataires ainsi que l'évaluation des prestataires. Ces deux sujets feront l'objet en 2024, d'une attention toute particulière.

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

LA SATISFACTION CLIENT 2023

Depuis 2004, chaque bailleur doit procéder à une **enquête triennale de satisfaction** qui consiste à **évaluer la qualité de service** rendu aux locataires. La dernière enquête remontant à 2020, une nouvelle campagne a été menée en 2023 mais téléphoniquement cette fois et sur la base d'un panel suffisamment représentatif. Ainsi, **9 000 locataires ont été contactés et 1 250 ont répondu** à l'enquête qui portait sur les sujets suivants :

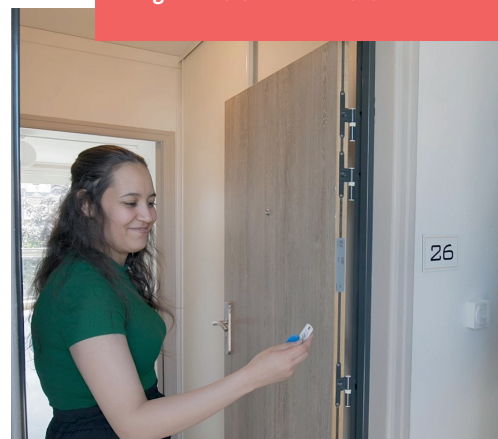
- la satisfaction globale,
- le contact avec le bailleur,
- l'information apportée par le bailleur,
- le traitement des demandes,
- l'environnement et le cadre de vie,
- les parties communes et espaces extérieurs de l'immeuble,
- le fonctionnement et l'entretien des équipements du logement,
- le fonctionnement et l'entretien des équipements de l'immeuble,
- question spécifique Orne Habitat : « le logement sera-t-il adapté à votre situation dans l'avenir ? ».

La satisfaction globale des locataires d'Orne Habitat a augmenté de 5 points depuis l'enquête de 2020, pour atteindre le taux de 90 %. Orne Habitat se situe parmi les 5 premiers bailleurs normands sur les 26 présents sur le territoire régional.

Seul bémol, notre traitement des réclamations techniques des locataires et notamment la communication auprès de ces derniers sur le suivi de leurs demandes qui reste à améliorer.



Une locataire qui intègre un logement Orne Habitat



LA GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

Le service 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.

LE QUITTANCEMENT

Le montant total des loyers quittancés pour 2023 s'élève à 44 422 K€, en augmentation de 1 663 K€ par rapport à 2022, soit + 3,89 %. Cette augmentation s'explique d'une part par la baisse de la vacance constatée sur l'année ainsi que par la livraison et la remise sur le marché de logements réhabilités.

En 2023, nous avons appliqué une augmentation de loyers de 3,5 %, sur la base de la variation annuelle de l'indice IRL du 2^{ème} trimestre. Le Conseil d'Administration a fait le choix de ne pas appliquer cette hausse sur les logements classés en F et G du Diagnostic de Performance Énergétique.

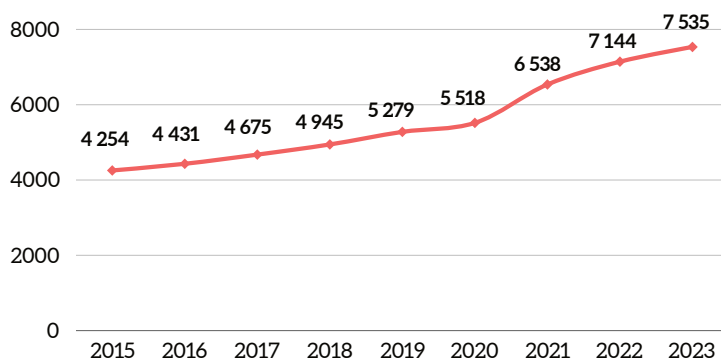
»» Loyers moyens théoriques de notre parc de logements

Typologie	T1	T2	T3	T4	T5	Moyenne
Loyer moyen hors charge	215€	277€	342€	403€	435€	344€

»» La demande de logements

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.

»» L'évolution de la demande de logements



Le nombre de demandes de logements en cours au 31/12/2023 dans l'Orne a augmenté de 5,5 % par rapport au nombre de demandes au 31/12/2022. Depuis 2015, la demande a nettement augmenté : + 74 %. 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 10 478 demandes (1) en cours au total fin 2023. La hausse est constante depuis près de 10 ans, à l'instar de ce qui est constaté au plan national.

»» La gestion de l'APL

La réforme des Allocations Logement basée sur la notion de contemporanéité des aides mise en place en 2021 a eu pour première conséquence de réduire la proportion de bénéficiaires des APL ainsi que leur montant. En 2023, nous constatons cependant une relative stabilité du nombre de bénéficiaires et ce, malgré une augmentation du nombre de locataires au sein de notre patrimoine. 13 549 K€ ont été encaissés au titre de l'APL et de l'AL en 2023, contre 13 408 K€ en 2022. Ce montant d'aide est en très légère hausse cette année après plusieurs années de baisse significative. N'oublions pas que l'Office compense la baisse de l'APL décidée par l'Etat, au titre de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) qui s'élève à 2,2 M€ en 2023 (nets de lissage).

	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023
Nombre de bénéficiaires APL	5 717	5 593	5 528
% de bénéficiaires de l'APL	57,1 %	53,8 %	54,6 %

(1) Pour les demandes de l'Eure, seules celles ayant ciblé au moins une commune disposant d'un patrimoine Orne Habitat sont comptabilisées.

10 339 titulaires d'un bail

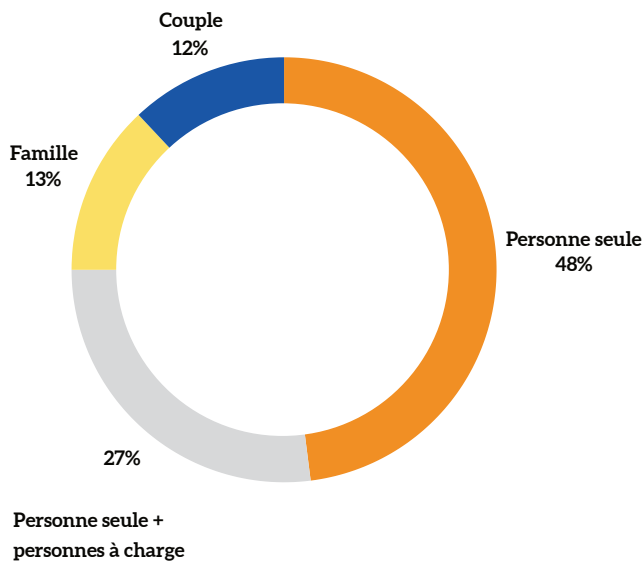
20 714 personnes logées
soit + de 7,5 % des
Ornais

1 315 attributions



» Le profil des demandeurs de logements

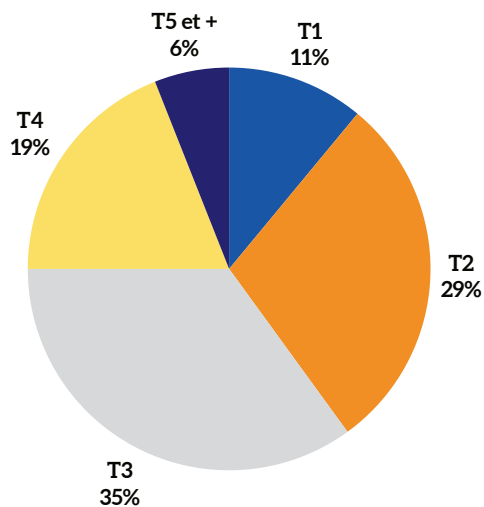
48 % des demandeurs de logements sont des personnes seules et 27 % sont des personnes seules avec une ou plusieurs personnes à charge, soit des familles monoparentales. Ces deux catégories représentent près des 3/4 des demandeurs de logement.



Données issues des demandes formulées sur le département de l'Orne.

65 % des demandeurs ont un niveau de revenus inférieur à 40 % du plafond de ressources PLUS soit moins de 810 € nets par mois pour une personne seule. Seulement 5 % des demandeurs ont un niveau de revenus supérieur à 80 % de ce plafond de ressources soit plus de 1 620 € 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 2023, 1 535 propositions de logements ont été faites dont 191 ont été refusées, soit un taux de refus de 12 %. Ce taux est en augmentation par rapport aux deux dernières années.

LES DÉLAIS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

66 % des demandes sont attribuées dans un délai inférieur à 6 mois, contre 72 % l'an dernier. Ce chiffre est en baisse et confirme la tension sur la demande locative sociale qui augmente tandis que la rotation au sein du parc locatif social, elle, se tasse en 2023.

Délai	2021	en %	2022	en %	2023	en %
< 6 mois	1 081	72 %	892	71 %	834	66 %
Entre 6 mois et 1 an	212	14 %	208	16 %	211	17 %
> 1 an	206	14 %	162	13 %	213	17 %
Total	1 499	100 %	1 262	100 %	1 258	100 %

La tenue hebdomadaire des Commissions d'Attribution de Logements (CAL) permet de maintenir des délais d'attribution très faibles avec toutefois une augmentation de près de 4 points du taux d'attribution dans un délai supérieur à 1 an.



Commission d'Attribution de Logements

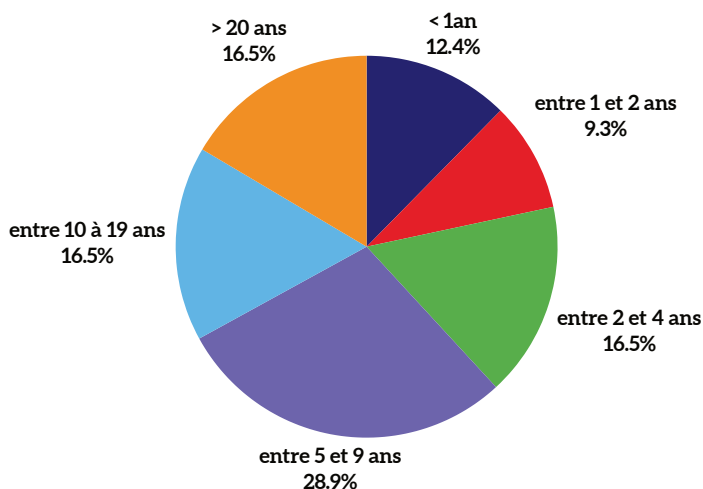
LES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

En 2023, l'Office a attribué 1 258 logements (1) dont 167 mutations internes, soit 1 091 attributions externes. Ces mutations internes sont parfois liées à des opérations de démolition, de restructurations lourdes ou s'inscrivent dans des programmes ANRU. Le volume d'attributions de logements est plus faible que l'an dernier 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 se stabilise depuis l'an dernier autour de 11,2 % ainsi qu'un faible nombre de départs enregistrés cette année.

	2020	2021	2022	2023
Taux de rotation	11,47 %	12,77 %	11,27 %	11,24 %

Cependant, en comparaison de la médiane des Offices Publics qui est de 9,8 % en 2022, **notre taux de rotation reste relativement élevé et reflète notre contexte de territoire caractérisé par un marché local de l'habitat détendu**. Cette situation permet aux locataires d'opérer des mutations entre bailleurs ou entre le parc social et le parc privé.

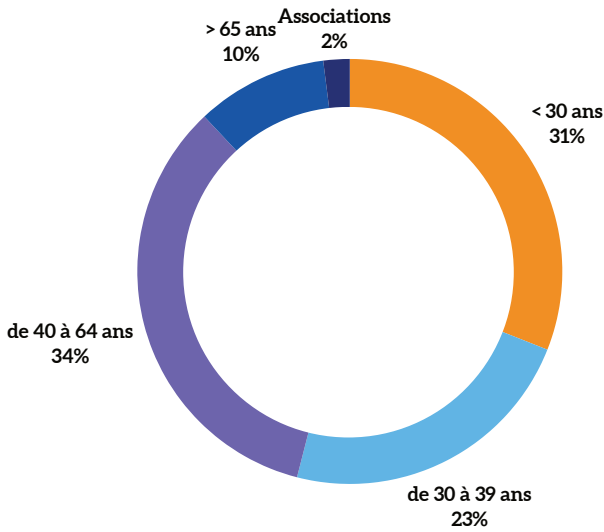
» L'ancienneté du locataire dans son logement



65 % de nos locataires occupent leur logement depuis plus de 10 ans et seulement 21 % des locataires présents l'occupent depuis moins de 2 ans.

(1) Attribués en CAL

» Le profil type des attributaires

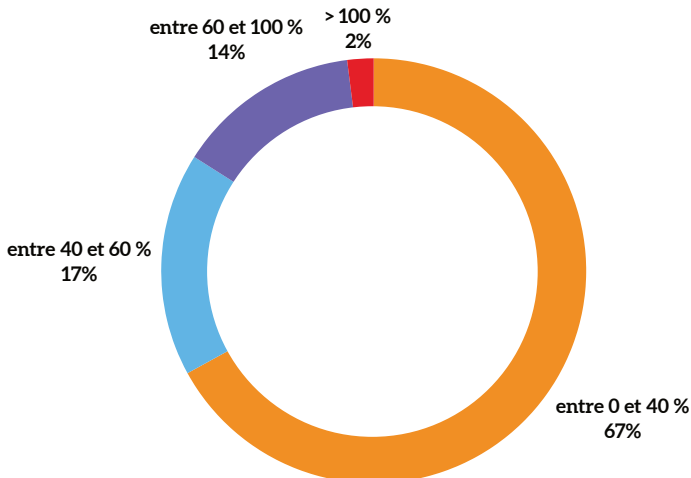


Un tiers des attributaires ont moins de 30 ans.



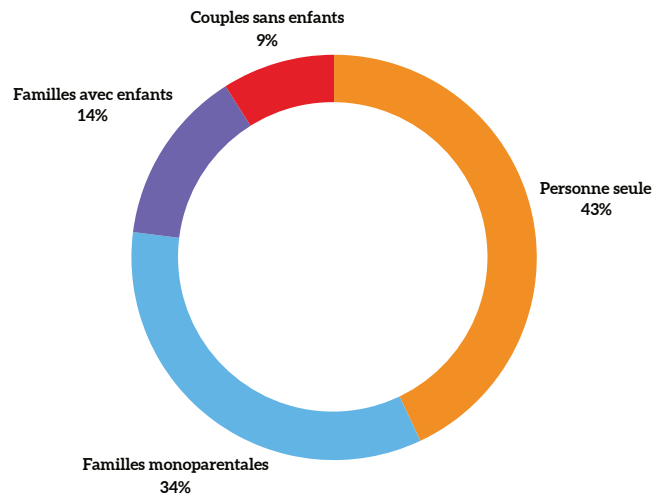
Une chargée de clientèle avec une future locataire

» L'attribution selon le niveau de ressources



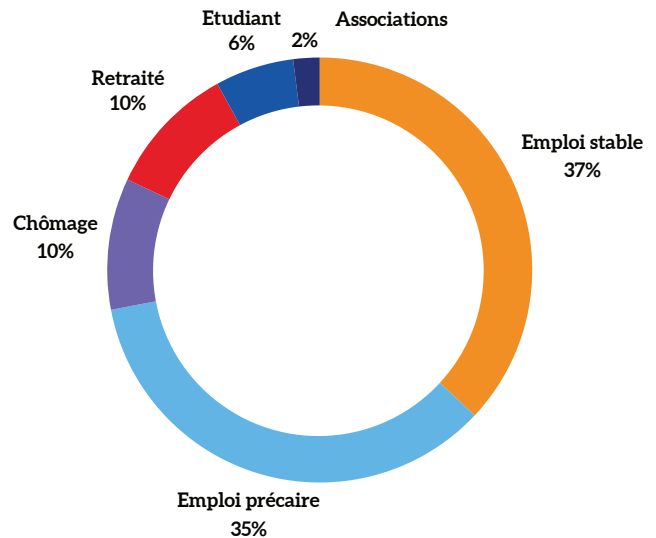
7 locataires entrants sur 10 ont un niveau de ressources inférieur à 40 % des plafonds PLUS.

» Les attributions selon la composition familiale



Les ménages entrants sont pour une petite majorité des personnes seules et 1/3 sont des familles monoparentales. Cette tendance constatée depuis plusieurs années est stable.

» Les attributions selon la nature des ressources



Près d'1 locataire entrant sur 2, dispose de ressources précaires. Seulement un tiers dispose de ressources stables.

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

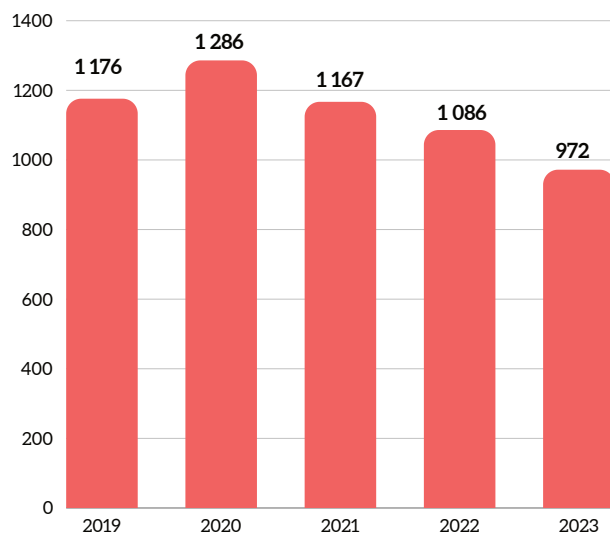
Amorcée en 2021, la baisse de la vacance s'est confirmée en 2023 malgré un contexte socio-économique toujours aussi difficile. Cependant en 2023 et contrairement aux années précédentes, les opérations de démolition intervenues dans l'année ont fortement contribué à la baisse de la vacance puisque 132 logements au total ont été démolis sur l'année. Ces 132 logements étaient tous placés en vacance dite stratégique c'est-à-dire qu'ils n'étaient plus commercialisés mais en attente de leur démolition.

Ainsi à fin 2023, nous enregistrons 972 logements vacants au total soit 114 logements de moins sur l'année et un taux de vacance global à 8,60 %.

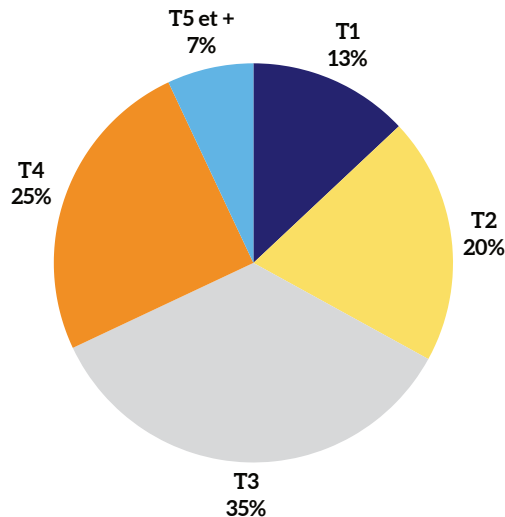
Sur ces 972 logements vacants, 589 sont placés en vacance stratégique et donc en attente d'une démolition ou d'une opération de restructuration lourde ayant nécessité le relogement des locataires.

Il ne reste que 383 logements vacants disponibles à la location ce qui est relativement faible.

Évolution du nombre de logements vacants



Typologie des logements vacants



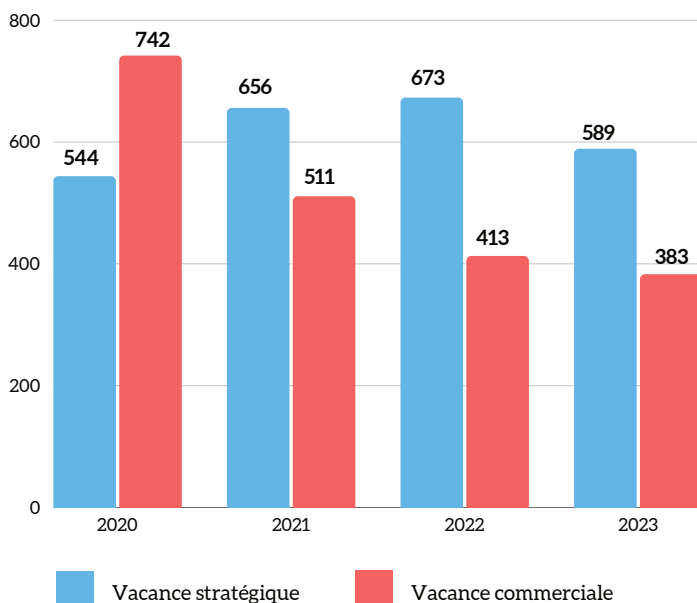
Si l'on regarde plus en détail les logements vacants et notamment leur typologie, on constate que toutes les typologies sont concernées et que les logements de type 3 concentrent 35 % de la vacance totale. Associés aux T4, ils concentrent 50 % de la vacance totale.

C'est pourquoi notre **Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033** adopté en Conseil d'Administration le 14 décembre 2023, poursuit la transformation de grands logements en petits logements afin de mettre davantage en adéquation l'offre et la demande.



Les Vaux - L'Aigle

» La vacance par nature



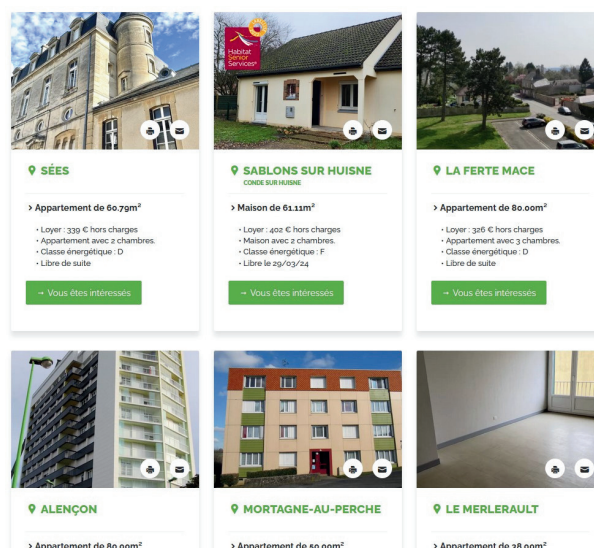
383 logements vacants hors stratégiques en 2023 contre 742 fin 2020.

» Coût de la vacance

La perte globale sur loyers et charges des logements vacants diminue à nouveau cette année et s'établit à 4 742 K€ contre 5 082 K€ l'an dernier. Cette baisse importante constatée s'explique d'une part par les opérations de démolition réalisées cette année mais également par les efforts des équipes en interne pour résorber la vacance.

» Actions de lutte contre 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, OuestFranceImmo ou Avendre/Alouer et bien évidemment notre site www.orne-habitat.com. Elles permettent en outre de mieux faire connaître notre offre sur l'ensemble de notre patrimoine.



Publications d'annonces sur orne-habitat.com

Une **application mobile** est également à la disposition des personnes qui recherchent un logement (**498 abonnés à fin 2023**).

Par ailleurs, **chaque agence est dotée d'un budget propre** pour effectuer des travaux d'entretien et de remise en état des logements (**4,9 M€**). La remise à neuf de logements vacants permet ainsi de rendre nos logements attractifs et améliore la relocation des biens.

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 2023, 146 nouveaux dossiers ont été déclarés et plus de **127 270 € de dette ont été recouvrés** cette année dans ce cadre.

» Situation des impayés au 31/12/2023

Évolution 2022/2023	Nombre de dossiers			Dettes exprimées en K €		
	2022	2023	Évolution	2022	2023	Évolution
Précontentieux présents	2 054	2 011	- 43	827	859	+ 32
Contentieux présents	669	709	+ 40	1 565	1 682	+ 117
Contentieux partis	871	937	+ 66	2 124	2 370	+ 246
Locataires décédés	108	116	+ 8	186	232	+ 46
Total	3 702	3 773	+ 71	4 702	5 143	+ 441

Entre 2022 et 2023, **le nombre total de locataires en situation d'impayé de loyer augmente de 71 dossiers** soit une augmentation relativement faible.

3 773 locataires au total sont en situation d'impayés fin 2023 contre 3 702 fin 2022. En **montant de dette**, cette tendance, à la hausse, est confirmée avec **+ 441 K€** de dette comparativement à l'an dernier.

Concernant les locataires présents :

A fin 2023, plus de **26 % des locataires présents sont en situation d'impayés, soit 2 720 locataires, pour une dette moyenne de 934 €.** Le nombre de locataires présents en dette est stable mais le montant de la dette elle, 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 :

Le montant de la dette des locataires partis est supérieur à celui des locataires présents. Aussi, c'est là que se situe notre enjeu financier : ces dettes sont plus difficilement recouvrables et **elles représentent 28 % des dossiers mais 51 % des dettes totales.**

4 321 lettres de rappel

931 mises en demeure adressées aux locataires

3 763 dossiers suivis pour dette

26 % des locataires en impayé de loyers

37 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'établissent en 2023 à **523 K€**. Ce chiffre est en baisse par rapport à l'an passé de **- 60 K€**.

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

Après une année 2022 marquée par un volume important d'expulsions (du fait de la régularisation de procédure en cours sur les années 2020 et 2021 non aboutie en raison de la crise sanitaire), 2023 voit le nombre d'expulsions revenir quasiment à la normale. Ainsi, 37 expulsions ont eu lieu en 2023 contre 30 en moyenne chaque année.

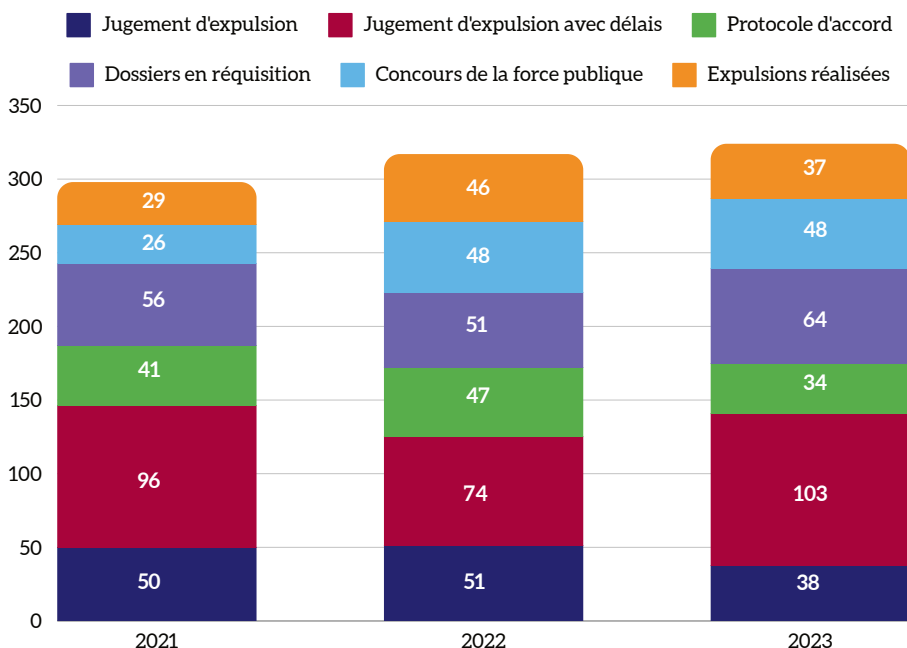
La particularité de 2023 réside davantage dans le nombre de jugements d'expulsion avec délais prononcés qui atteint 103 en 2023 ainsi que dans le volume de demandes de réquisitions qui sont au nombre de 64 contre une cinquantaine les années précédentes

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



Le service de la gestion locative et sociale

» L'évolution des expulsions





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

LE PATRIMOINE

L'année 2023 a été marquée par un contexte économique et géopolitique encore fortement perturbé. Le maintien de l'inflation à un niveau élevé ainsi que la hausse des taux d'intérêts ont directement impacté l'activité de l'Office et l'a contraint à réviser sa stratégie patrimoniale.

La refonte triennale du Plan Stratégique de Patrimoine 2024-2033 a été l'occasion de revoir cette politique et de la mettre en cohérence avec les contraintes fortes qui pèsent sur notre organisme notamment en matière de résorption des logements les plus énergivores, conformément aux exigences de la loi Climat et Résilience du 24 août 2021. Cet enjeu énergétique et environnemental constitue désormais le socle de base de nos interventions sur le patrimoine.

L'ÉVOLUTION DE L'OFFRE

LES CONSTRUCTIONS NEUVES OU ACQUISITIONS-AMÉLIORATIONS

19 logements ont été mis en service cette année par Orne Habitat dont 5 suite à une opération d'acquisition-amélioration.

Les logements neufs :

Saint-Julien-sur-Sarthe : 3
Alençon, Anatole France : 11

Les acquisitions-améliorations :

Argentan - Val d'Orne : 4 logements
Saint-Julien-sur-Sarthe : 1 logement

14 logements neufs ont été mis en service cette année au travers de 2 programmes : 3 logements livrés sur la commune de Saint-Julien-sur-Sarthe et 1 supplémentaire dans le cadre d'une opération d'acquisition amélioration. 11 logements neufs ont également été créés en fin d'année dans le cadre d'une opération de restructuration d'un immeuble de 35 logements rue Anatole France à Alençon.

Ce bâtiment est désormais composé de 46 logements au total. L'offre nouvelle créée est exclusivement composée de petits logements T1 et T2 afin d'adapter notre offre à la demande locative sociale actuelle.

En matière d'acquisition-amélioration, un programme de 4 logements a été livré en 2023 à Argentan rue du Val d'Orne.

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



Saint-Julien-sur-Sarthe

	Dépenses en K€
Gros entretien et maintenance	7 210
Dépenses d'investissement	17 538
Acquisition de patrimoine	530
Entretien immobilisé	4 131
Neuf	3 907
Réhabilitation	7 761
Démolition	992
Accession sociale	216
Total	24 748



14 logements neufs livrés
5 logements en acquisition-amélioration
435 logements réhabilités
60 logements en cours de réhabilitation
4,1 M€ entretien immobilisé
17 M€ investis

LE PATRIMOINE

LES LOGEMENTS NEUFS ET ACQUISITION-AMÉLIORATION EN COURS DE CHANTIER

Alençon - rue de la Halle aux Toiles : 15 logements

Flers - rue Desrivières : 4 logements

Tourouvre-au-Perche - Randonnai : 4 logements

Saint-Germain-la-Coudre - Route de Bellou : 5 logements

LE COÛT DES OPÉRATIONS DE CONSTRUCTION EN COURS

Le prix de revient moyen d'un logement neuf a fortement augmenté depuis 2020 et explique en grande partie le ralentissement de la production neuve. Ce prix de revient moyen prévisionnel s'établit à **plus de 165 K€** (y compris les opérations d'acquisition-amélioration et les Ventes en l'Etat Futur d'Achèvement) tandis que **notre mise de fonds propres a également augmenté pour être portée de 25 % à 30 % du prix de revient total** soit autour de 40 K€.

Le prix de revient global des opérations en étude et en cours représente **31 M€** (hors gendarmeries et opérations en délégation de maîtrise d'ouvrage).

LES DÉMOLITIONS DE LOGEMENTS INTERVENUES

132 logements ont été démolis cette année :

Vimoutiers - Les Tuileries T1 : 50 logements

Alençon - Cours Jules Verne : 3 logements

Echauffour - rue Saint-André : 3 logements

Flers - Les Fresneaux : 76 logements

Plusieurs opérations de démolition ont été menées en 2023 dont 2 d'envergure : la démolition des 50 logements sur le quartier des Tuileries de Vimoutiers et 76 logements sur le quartier des Fresneaux de Flers. Sur ces deux sites ou à proximité, des opérations de reconstructions sont prévues mais dans des proportions moins importantes, privilégiant la construction de logements semi-collectifs ou individuels afin de répondre à la demande actuelle.



Cours Jules Verne - Alençon



Le service de la maîtrise d'ouvrage

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

435 logements ont été réhabilités en cours d'année :

- Argentan - Rue d'Enfer : 40 logements
- Argentan - Rue de la République : 104 logements
- Argentan - RPA de la Noë : 68 logements
- Le Mesnil de Briouze - Les Acacias : 16 logements
- Glos la Ferrière - Les Buttes : 11 logements
- Alençon - Centre-ville HLM : 59 logements
- Alençon - Centre-ville ILM : 38 logements
- La Ferté Macé - Avenue M. de la Rallièrre : 54 logements
- Verneuil d'Avre et d'Iton - Rue Robert Schuman : 16 logements
- Alençon - 29 Anatole France : 29 logements

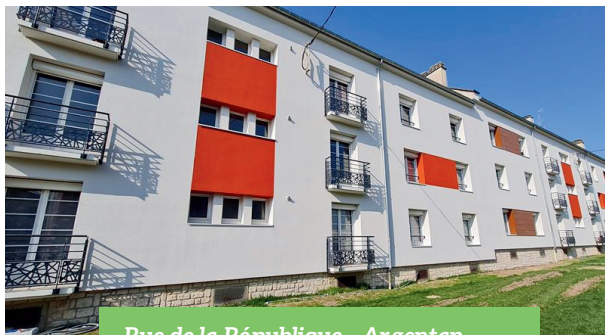
LES LOGEMENTS EN COURS DE RÉHABILITATION

60 logements en cours de réhabilitation :

- Alençon - 33 rue Anatole France : 46 logements
- L'Aigle - rue des Emangeards : 2 logements
- Rives d'Andaine - Les Pommiers : 12 logements

» **Le prix de revient par logement en réhabilitation lourde est de 57 K€, dont 30 % de fonds propres.**

» **Le prix de revient global des opérations en étude et en cours représente 21 M€.**



Rue de la République - Argentan



Centre-ville ILM - Alençon



Visite de chantier de réhabilitation - L'Aigle

LE PATRIMOINE

ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

LES CERTIFICATS D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Au titre des travaux d'amélioration de la performance énergétique réalisés lors des opérations de réhabilitations de nos logements, Orne Habitat a poursuivi en 2023 son action de valorisation des certificats d'économie d'énergie auprès d'EDF dans le cadre la convention inter-régionale pour la 5^{ème} période de 2022-2025.

Au total en 2023, les certificats d'économie d'énergie liés aux opérations de réhabilitation ont été facturés à hauteur de **413 K€, soit 67 000 MWh valorisés et 16 617 tonnes de CO2 économisées.**

REMPACEMENT DE CONVECTEURS ÉLECTRIQUES

Engagé fin 2021 et poursuivi en 2022-2023 dans le cadre du dispositif des CEE, cette opération a répondu 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 **11 000 convecteurs électriques** sur l'ensemble de notre patrimoine, dont **3 600 cette année**. Pour les locataires, ce vaste programme de remplacement offre un meilleur confort thermique et une optimisation de leurs coûts de chauffage.

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 **52 logements ont été réhabilités avec cette technique** qui nous permet d'avoir une meilleure efficacité en terme de délais de réalisation et d'organisation.

En 2023, ces marchés de conception-réalisation ont été renouvelés afin de poursuivre la réhabilitation de notre patrimoine. Deux entreprises ont été retenues pour **un montant de travaux de 15 M€ chacune :**

- Bouygues Bâtiment Grand Ouest pour la partie Ouest du département, avec **226 logements** à réhabiliter,
- Sogéa Nord-Ouest pour la partie Est du département, avec **242 logements** à réhabiliter.

Les opérations de réhabilitation liées à ces nouveaux marchés débiteront dès 2024.

LES CONTRATS D'EXPLOITATION

Dans le cadre du renouvellement des contrats d'entretien des chaufferies collectives, des clauses d'intéressement ont été insérées dans les marchés. Il s'agit de clauses d'intéressement financier indexé sur les gains de consommation réalisés. Sur la régularisation des charges de 2022, **une économie de 7 % du coût de l'exploitation a été réalisée soit un gain de 13 000 €** sur la facture des locataires raccordés aux chaufferies collectives en 2023.



Remplacement des convecteurs électriques



Signature des nouveaux marchés de conception-réalisation
18 octobre

LE PATRIMOINE

LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DU PARC

L'ensemble des actions réalisées en faveur de la requalification de notre patrimoine contribue à améliorer le niveau de consommation énergétique du parc. Dans ce cadre, nous avons nettement amélioré l'étiquette énergétique moyenne de nos logements qui se situe désormais à 209 soit une étiquette moyenne de DPE classée en D. Cette étiquette moyenne était de 217 à fin 2022.



Classification énergétique moyenne de notre patrimoine locatif

LA MAINTENANCE

Nous consacrons **603 € par logement** tout entretien confondu :

- l'entretien courant du patrimoine est de 1 612 K€ soit 135 €/logement,
- les dépenses de gros entretien sont de 5 598 K€ soit 468 €/logement.

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



Commission d'Appel d'Offres

LES MARCHÉS PUBLICS

En 2023, 8 commissions d'appel d'offres et 6 commissions de marchés ont été organisées :

- 85 marchés de travaux dont 16 notifiés dans le cadre de mandats de maîtrise d'ouvrage déléguée,
- 7 marchés de prestations intellectuelles,
- 40 marchés de fournitures et services (dont 38 de services et 2 en fournitures),

soit au total **132 marchés de notifiés**.

L'ensemble des marchés attribués en 2023 représente un montant de **89 637 133 € TTC** dont **69 789 955 € TTC** de dépenses d'investissement (travaux et honoraires) principalement composés par :

- les marchés pluriannuels de conception réalisation en réhabilitation thermique de pavillons chauffés électriquement pour un montant maximum de 34 100 000 € ;
- les marchés de travaux pour la reconstruction du collège Racine d'Alençon, dans le cadre du mandat de délégation de maîtrise d'ouvrage, pour un montant de 24 667 449 €.

LES CONSULTATIONS

68 consultations ont été lancées représentant 164 lots.

Sur ces 68 consultations, 4 ont fait l'objet de relance sur certains lots non attribués ou après des déclarations sans suite.

87 entreprises ont été attributaires de marchés pour un ou plusieurs lots.

74 % de ces entreprises sont des entreprises ornaises ou situées dans un département limitrophe (Manche, Calvados, Eure, Sarthe, Mayenne).

LES SERVICES

2023 aura été une année riche de projets liés à l'innovation numérique et au processus de dématérialisation et ce, dans plusieurs de nos domaines d'actions : en matière de gestion de notre patrimoine, envers les locataires et en interne dans le cadre de la gestion des ressources humaines.

LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

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.

L'ANTICIPATION D'UNE CYBER ATTAQUE

Dans le prolongement de l'audit de sécurité qui a été mené en 2022 et des actions de sensibilisation mises en place auprès des collaborateurs sur la sécurité informatique, un kit de gestion de crise en cas de cyber attaque a été créé afin de pouvoir travailler en mode dégradé en cas d'intrusion dans notre système d'information. Ainsi, **une procédure de crise et des outils de gestion** ont été travaillés en groupe de travail afin d'être le plus opérationnel possible en cas d'attaque.

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. 13 projets ont été lancés, 6 sont déjà achevés et 7 sont en cours. Certains de ces projets ont été réalisés cette année :

- la dématérialisation de tous les supports d'entretien individuel des collaborateurs de l'Office grâce à la création d'une application dédiée (Empowill),
- la gestion technique du patrimoine au sein de notre ERP ou progiciel de gestion intégré, TEGIA, qui permet de disposer d'informations techniques sur l'ensemble de nos logements,
- le déploiement du tronc technique de Cassiopae Analytics, qui permet de disposer d'indicateurs de suivi comptables et budgétaires,
- la dématérialisation de la fiche de contrôle de propreté des parties communes à partir de l'outil Abyl disponible sur les tablettes numériques des gérants techniques.

LE SERVICE COMMUNICATION

LES ATELIERS NUMÉRIQUES

Suite à l'arrêt progressif de l'envoi des avis d'échéance sous format papier, les locataires ont la possibilité de les consulter ou les télécharger à partir de leur espace locataire. Cet espace se retrouve sur le site Internet et/ou l'application mobile d'Orne Habitat. Afin d'accompagner au mieux les locataires dans cette nouvelle démarche, des ateliers numériques ont été animés par le service Communication durant le mois de

septembre 2023. Au total, 79 locataires ont participé aux huit ateliers qui se sont tenus au sein de chaque agence et chaque point d'accueil.

A partir de la tablette, des ordinateurs de l'Office et des smartphones des locataires, une individualisation de la consultation de leur espace locataire a été opérée.

LE FILM INSTITUTIONNEL

La vidéo constitue dorénavant le support le plus consommé par les internautes. Fort de ce constat, l'Office a sollicité l'entreprise alençonnaise, *2 Many Productions* afin d'offrir un nouveau support de communication adapté et moderne. Avec une collaboration étroite des salariés et de nos partenaires, ce contenu vidéo a été créé dans le but de présenter l'identité, les valeurs, la culture, les missions d'Orne Habitat. Ce film a la vertu de diffuser, sur nos réseaux sociaux, notre site Internet et à l'occasion d'évènements extérieurs, une image positive de l'Office pour renforcer son positionnement de premier bailleur du département. Outre l'externe, il est utilisé pour la communication interne auprès des collaborateurs. Le film est disponible sur www.orne-habitat.com - rubrique " Qui sommes-nous ? ".



CRÉATION DE LA SAC DE L'HABITAT ORNAIS

La création de la Société Anonyme de Coordination (SAC) de l'Habitat Ornaïs est la résultante d'une démarche initiée depuis plusieurs années entre Orne Habitat et Logissia (anciennement Sagim et Logis familial) ayant pour **objectif de coordonner nos actions et partager nos bonnes pratiques en faveur du logement social dans l'Orne**. La création de ce pôle ornaïs du logement social a connu ses prémices dans l'élaboration dès 2011, d'une charte des bailleurs sociaux favorisant l'élaboration d'une stratégie commune aux acteurs du logement social sur leur territoire.

Orne Habitat et Logissia ont donc décidé - avec l'accord de leurs actionnaires (Action Logement, Caisse d'Épargne, Département de l'Orne pour Logissia) et sa collectivité de rattachement (le Conseil départemental de l'Orne pour Orne Habitat) de constituer ensemble un Groupe d'Organismes de Logement Social territorial en constituant une société de coordination définie à l'article L. 423-1-2 du Code de la Construction et de l'Habitation.

La coopération des organismes souhaitée dans le cadre de la création de cette société de coordination vise à une **meilleure cohérence territoriale dans la gestion des patrimoines et à une meilleure efficacité, au service des partenaires locaux et des locataires**.

Au travers de la création de la SAC de l'Habitat Ornaïs, les parties prenantes poursuivent la mise en œuvre de leurs ambitions stratégiques en s'appuyant sur les valeurs partagées qui constituent l'ADN de la démarche et qui les guideront et irrigueront les actions au quotidien.



Stéphane Aulert, Directeur Général de Logissia et
Christophe Bouscaud, Directeur Général d'Orne Habitat
Signature du Pacte d'actionnaires et des statuts de la SAC - 28 février

SOCIÉTÉ ANONYME DE COORDINATION DE L'HABITAT ORNAIS



Les 5 axes stratégiques ont été définis afin de structurer le socle d'intervention de la SAC :

- relever les défis départementaux du logement accessible, en répondant de manière adaptée aux besoins d'aujourd'hui et de demain,
- être partenaire de premier plan des collectivités territoriales à travers la mise en œuvre de leurs politiques locales de l'habitat,
- améliorer et renforcer sensiblement la nature, la diversité et la qualité des services délivrés aux habitants,
- être acteur de la transition écologique et du développement durable,
- être une structure solide, agile et levier de développement.

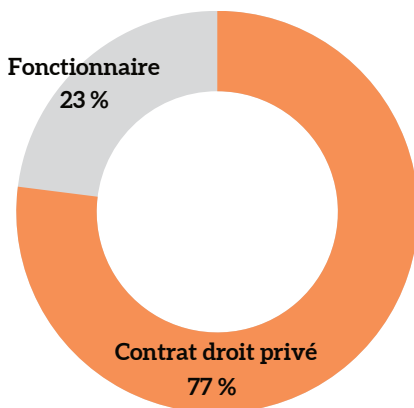


**RENFORCER
LA COHÉSION ET
LA MOTIVATION
DES ÉQUIPES AU
QUOTIDIEN**

LES MOYENS HUMAINS

526 jours de formation
140 personnes formées
84 % taux de remplacement
21 % taux de rotation
9 % de travailleurs en situation de handicap
12 salariés en temps partiel
6 % taux d'absentéisme global

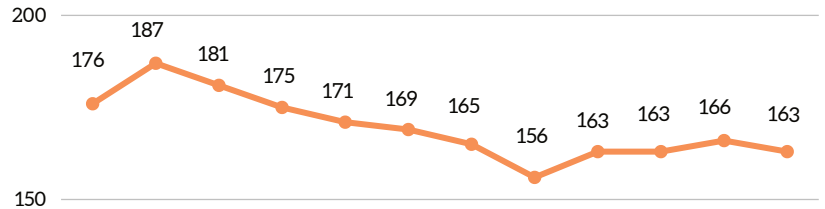
LES STATUTS



Age moyen : 45,62 ans
31 % inférieur à 39 ans,
43 % de 40 à 54 ans,
26 % de 55 ans et plus.

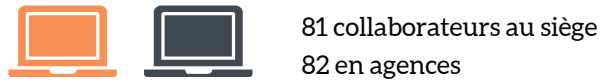
LES EFFECTIFS

A fin 2023, l'Office compte **163 salariés**. L'effectif baisse faiblement par rapport à 2022 pour revenir au niveau constaté en 2020 et 2021. Après de nombreuses années de baisse de l'effectif, il semble qu'il se stabilise autour de ce chiffre de 163 collaborateurs. **L'effectif exprimé en équivalent temps plein est de 160,26.**



Évolution de l'effectif

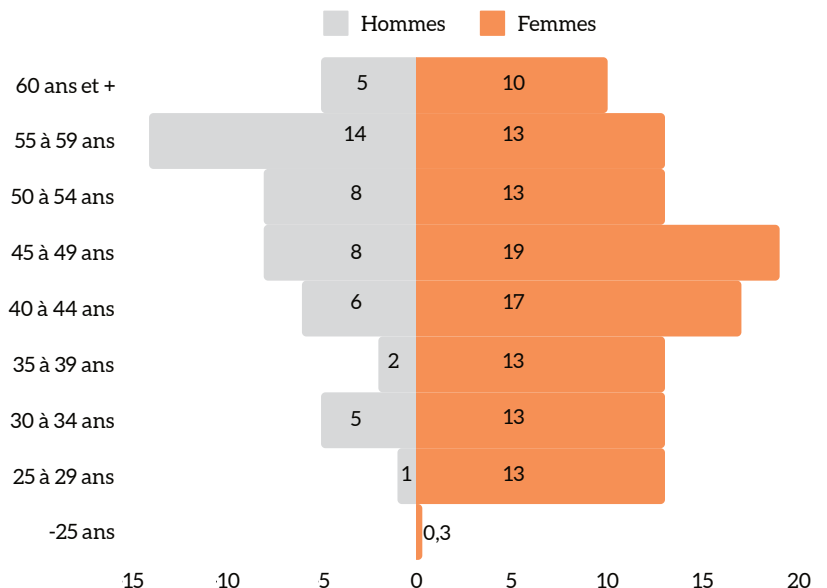
LA RÉPARTITION AGENCE-SIÈGE



LA RÉPARTITION PAR SEXE



LA RÉPARTITION PAR ÂGE



LES MOYENS HUMAINS

L'ANCIENNETÉ

L'ancienneté moyenne à l'Office est de **12,71 années**. Elle est en baisse cette année encore du fait notamment du nombre de départs en retraite intervenus durant l'année, 7 au total, ainsi que par la mobilité des plus jeunes générations de salariés. Cette moyenne cache également 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 9 ans.

LES MOUVEMENTS DE PERSONNEL

- **16 arrivées**
- **19 départs** dont 7 départs en retraite

Le taux de rotation des salariés est de 21,4 % (hors mutation).

Le taux de remplacement est de 84 % en 2023 ce qui signifie que la très grande majorité des départs a été compensée par des arrivées de collaborateurs.



Participation semaine de l'emploi et du handicap

L'ABSENTÉISME

» L'absentéisme global

Le taux d'absentéisme global est stable par rapport à 2022 avec **6,22 %**. L'absentéisme global représente l'équivalent de 10 salariés à temps plein absents sur 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 augmente très légèrement en 2023 avec **3,11 %** contre **2,9 %** en 2022. La mise en place d'une prime d'assiduité a cependant permis de réduire les arrêts de courte durée.

Cela représente 1 817 jours d'absence pour 119 arrêts de travail. 33,74 % de l'effectif a eu au moins un arrêt maladie ordinaire dans l'année. Ce chiffre est en nette baisse par rapport à l'an dernier où cela concernait près de 55 % des salariés.

Afin de lutter contre l'absentéisme, le nouvel accord temps de travail applicable depuis le 1^{er} janvier 2019 permet aux salariés présents toute l'année de bénéficier d'une journée de congé supplémentaire dite «d'assiduité». En 2023, 85 salariés ont bénéficié de cette journée supplémentaire.

ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

Nous comptabilisons 36 jours d'arrêts en 2023 contre 422 en 2022 et 63 jours en 2021. Ce chiffre avait connu une hausse anormalement élevée en 2022 et revient donc à un niveau faible en 2023.

LE HANDICAP

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

Ainsi, au 31/12/2023, 15 bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs en situation de handicap sont comptabilisés au sein de l'Office. De plus, nous passons des marchés avec des établissements de travail protégé. En 2023, le montant de ces marchés a été de 11 K€.

Au titre de 2023, **15 travailleurs** sont reconnus en situation de handicap, soit **9,2 % de l'effectif pour une obligation d'emploi de 6 %** (soit 9,78 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 2023, nous avons accueilli 5 stagiaires dont 4 au sein du siège de l'Office pour un total de 54,4 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 2023, **526 jours de formation ont été dispensés et ont concerné 140 salariés, soit 85 % du personnel actuel**, pour un montant à la charge de l'Office à hauteur de 115 K€. Cette dépense représente **2 %** 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. **Cette formation qualifiante a abouti à une certification diplômante délivrée en juin 2023.** Dans le prolongement de ce travail, une charte du manager a été mise en place au sein de l'Office. D'autres thèmes sont traités dans le cadre des formations, à titre d'exemple :

- la prévention et la gestion des risques professionnels,
- 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 : power point, excel,
- les formations de sensibilisation au vieillissement de la population et au label HSS®



Certification des managers 22 juin

LE TÉLÉTRAVAIL

Un accord d'entreprise relatif au télétravail a été signé en 2021 et a permis à **62 salariés** de télétravailler cette année. En moyenne sur l'année, chaque personne a télétravaillé 20 jours ce qui représente **un total de 1 227 jours**. Ce chiffre est en baisse par rapport à l'an dernier où 112 salariés au total avaient télétravaillé.

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, a ainsi pu débattre :

- des orientations budgétaires et des comptes financiers de l'Office,
- de l'état 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 personnes en situation de handicap et le positionnement des conditions générales d'emploi et de formation des femmes et des hommes.

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 2,7 % au 1^{er} janvier et 2 % au 1^{er} juillet 2023.

L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

Un accord sur l'égalité Hommes-Femmes a été signé fin 2022 avec les organisations syndicales et témoigne de la volonté d'Orne Habitat de veiller au principe d'égalité entre les hommes et les femmes.

Chaque année avant le 1^{er} mars, les entreprises d'au moins 50 salariés doivent calculer et publier leur index de l'égalité femmes-hommes. Cet index a pour objectif de cibler les écarts de salaire pouvant exister entre les salariés hommes et femmes.

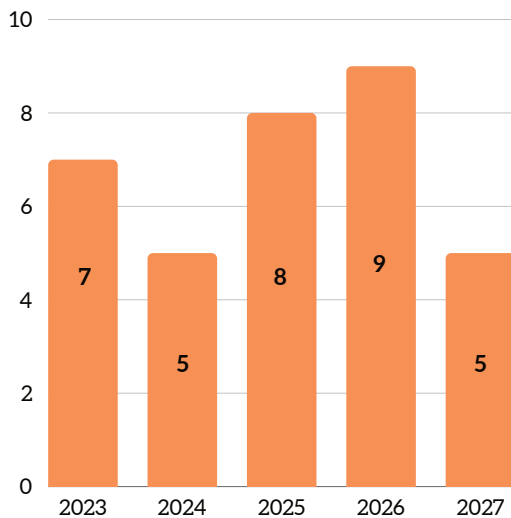
Sur l'année 2023, Orne Habitat affiche un très bon résultat de 97/100.

SIGNATURE DU 4ÈME ACCORD D'INTÉRESSEMENT

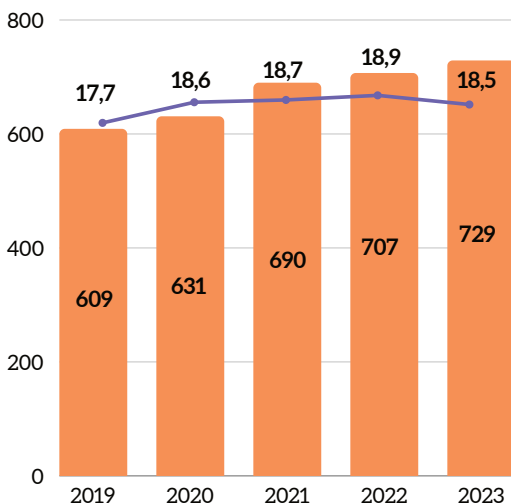
Un nouvel accord d'intéressement pour la période 2023-2025 a été formalisé et signé le 27 mars 2023 afin d'associer les salariés au développement et à la performance de l'entreprise et redistribuer une partie du résultat. Ce nouvel accord a fait l'objet d'une négociation avec les délégations syndicales et permet de motiver les salariés et de reconnaître leurs efforts. Au titre de 2023, le montant versé aux salariés s'élève à 201 810 €.

LES MOYENS HUMAINS

LES PERSPECTIVES DE DÉPARTS À LA RETRAITE



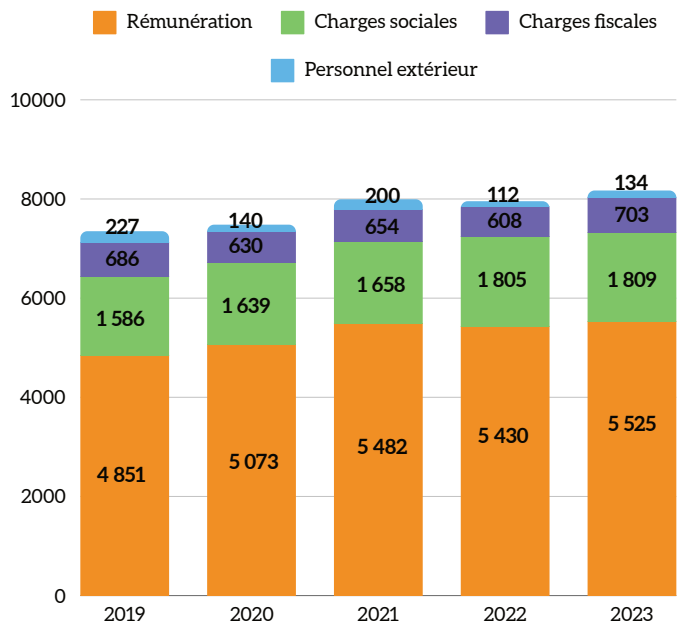
L'ÉVOLUTION DU COÛT AU LOGEMENT ET EN % DES LOYERS



LA COHÉSION DES ÉQUIPES

Depuis plusieurs années maintenant, une journée du personnel est organisée annuellement afin de permettre à l'ensemble des équipes de se retrouver autour d'un événement convivial et d'activités sportives ou ludiques. En 2023, cette journée de cohésion s'est tenue au sein du parc d'immersion Rustik, situé sur la commune de Chailloué. Cet événement était articulé autour d'une conférence le matin, basée sur un retour d'expérience, d'un déjeuner convivial le midi et d'une quête durant l'après-midi.

L'ÉVOLUTION DE LA MASSE SALARIALE



EN COMPLÉMENT

- Distribution d'une **prime d'intéressement** de 201 810 €,
- Subvention au **CSE** de 118 321 K€,
- Aménagement du temps de travail : 12 personnes ont choisi de réduire leur temps de travail,
- Cotisations **complémentaire santé** : 154 salariés bénéficient d'une complémentaire santé. Orne Habitat a pris à sa charge un montant de 150 K€,
- **Cotisations prévoyance** : 169 salariés y ont adhéré et la prise en charge par Orne Habitat s'élève à 78,3 K€,
- **Chèques de table** : le coût total s'élève à 309 K€, dont 178 K€ à la charge d'Orne Habitat et 131 K€ à la charge des salariés. En moyenne, les salariés ont reçu 16 chèques de table d'une valeur de 9,50 € par mois,
- **CESU** : 11 personnes bénéficiaires pour 3 700 €.



Journée du personnel - 8 juin



LA SITUATION FINANCIÈRE

LA SITUATION FINANCIÈRE

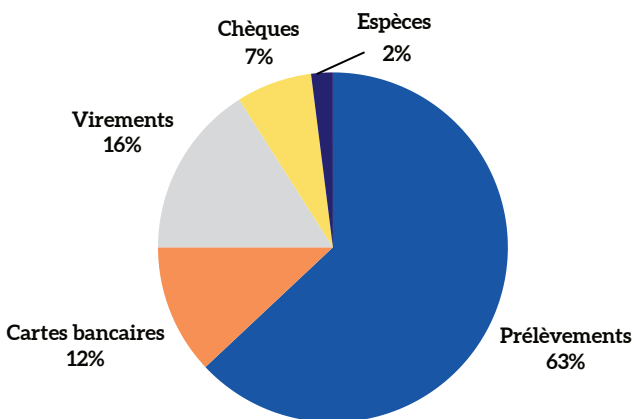
LA DIRECTION JURIDIQUE ET FINANCIÈRE

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 quittancement, un montant de 54 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 quittancement est couvert par l'APL.

LES DETTES FOURNISSEURS

En 2023, plus de 19 000 factures fournisseurs ont été traitées par le service comptabilité, soit plus de 1 570 factures par mois.

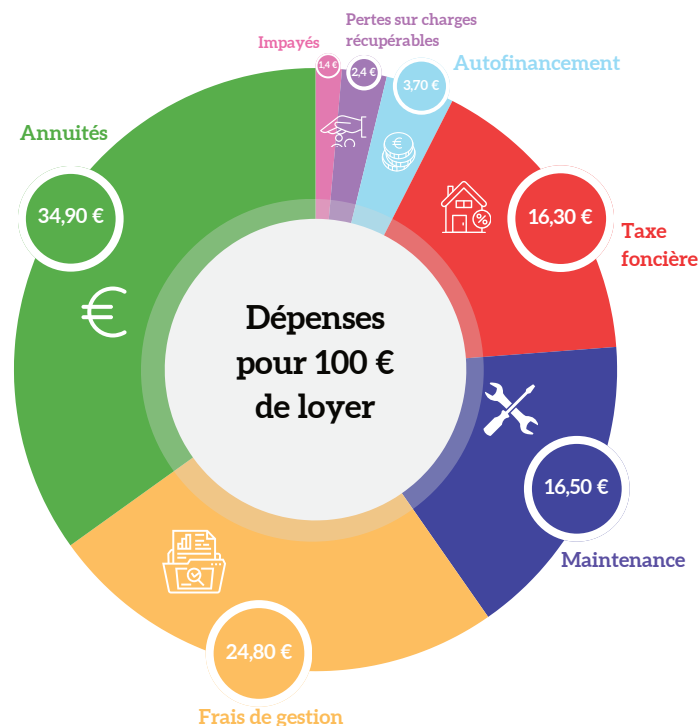
Sur ces 19 000 factures, plus de 17 000 concernent l'exploitation technique de notre patrimoine soit 21 M€ et 1 500 sont liées aux travaux d'investissement réalisés par l'Office, soit près de 18 M€.

Echéance	< 30 jours	entre 31 et 60 jours	entre 61 et 90 jours	> 90 jours	Total
Dettes fournisseurs en K€	2 670	308	82	66	3 126
Dettes fournisseurs en %	85,4 %	9,9 %	2,6 %	2,1 %	100 %

Plus de 85 % 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 2023 s'élève à 6,9 M€.

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

Localité	Montant du foncier en K€ (hors TEOM)	Intercommunalité		Commune	
		Montant en K€	%	Montant en K€	%
Alençon	1 749	539	31	1 210	69
Argentan	1 286	247	19	1 039	81
Flers	907	108	12	798	88
L'Aigle	633	91	14	542	86
Total	4 575	985	22	3 589	78

L'ENDETTEMENT D'ORNE HABITAT

Éléments de synthèse	31/12/2023	31/12/2022	Variation
Dette globale	193 115 K€	197 556 K€	↓
Taux moyen	2,45 %	1,40 %	↑
Durée résiduelle moyenne (1)	20 ans et 2 mois	22 ans et 42 mois	↓



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 diminue légèrement de 4,5 M€ pour s'établir à 193,1 M€ au 31 décembre 2023, compte tenu d'emprunts mobilisés pour un montant de 6,6 M€ et de remboursements en capital des emprunts de 11 M€ (dont 10,8 M€ au titre des immeubles locatifs).

Le financement 2023 de la réhabilitation et de l'acquisition-amélioration est constitué par :

- Des **emprunts de réhabilitation**, qui constituent 90 % des 6,6 M€ mobilisés en 2023, principalement constitués de **prêts à taux variable indexés Livret A (2)** souscrits pour des durées pouvant aller de 15 à 30 ans, complétés par des **prêts à taux fixe** souscrits pour un montant de 1,2 M€ sur des durées comprises entre 14 et 19 ans. Au 31 décembre 2023, le **taux moyen des contrats de prêt réhabilitation souscrits en 2023 est évalué à 3,39 % pour une durée moyenne de 21,4 ans**,
- Des **emprunts d'acquisition-amélioration** sont eux aussi constitués de **prêts à taux variable indexés Livret A (3)** souscrits pour des durées pouvant aller de 30 à 40 ans, complétés par un **prêt à taux fixe** souscrit pour un montant de 0,3 M€ au taux de 2,76 % sur une durée de 35 ans. Au 31 décembre 2023, le **taux moyen des contrats de prêt mobilisés en acquisition-amélioration est évalué à 1,51 % pour une durée moyenne de 33,3 ans**.

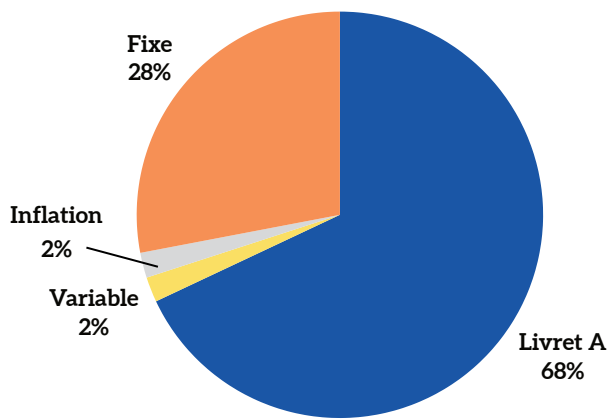
Il convient de préciser que la diminution de notre endettement est essentiellement liée aux opérations de production d'offre nouvelle, en neuf et acquisition-amélioration, dont le lancement des ordres de service travaux a été différé, en raison de l'augmentation des coûts de production et de la remontée des taux d'intérêt.

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

(2) Avec des marges sur index Livret A pouvant aller de - 0,25 % (éco-prêt sur 25 ans) à + 0,60 % (PAM réhabilitation sans travaux d'économie d'énergie).

(3) Avec des marges sur index Livret A pouvant aller de - 2,25 % à + 0,60 % (- 2,25 % pour les prêts Action Logement ou + 0,53 % pour les PLS souscrits en 2022), et pouvant bénéficier de différés de remboursement (capital + intérêts) de 20 ans pour les prêts de haut de bilan.

LA SITUATION FINANCIÈRE



Nous constatons une diminution de la part de taux fixe, en raison de la remontée des taux d'intérêt observée à partir du second semestre 2022, ainsi elle représente 27,8 % de notre encours total de dette 2023 contre 29,5% en 2021.

Notre encours de dette se caractérise néanmoins toujours par une part de taux fixe plutôt plus élevée que la moyenne des bailleurs sociaux.

Le taux moyen de notre dette est estimé à 2,45 % au 31 décembre 2023, en augmentation de 1,05 % par rapport au taux moyen de 2022, compte tenu de l'augmentation du taux du Livret A de 1 % au 1^{er} février 2023.



Perspective Randonnai - Tourouvre-au-Perche

LES RÉSULTATS FINANCIERS ET L'AUTOFINANCEMENT

Le résultat net de l'exercice s'élève à 1 105 351 € en 2023 contre 1 182 751 € en 2022.

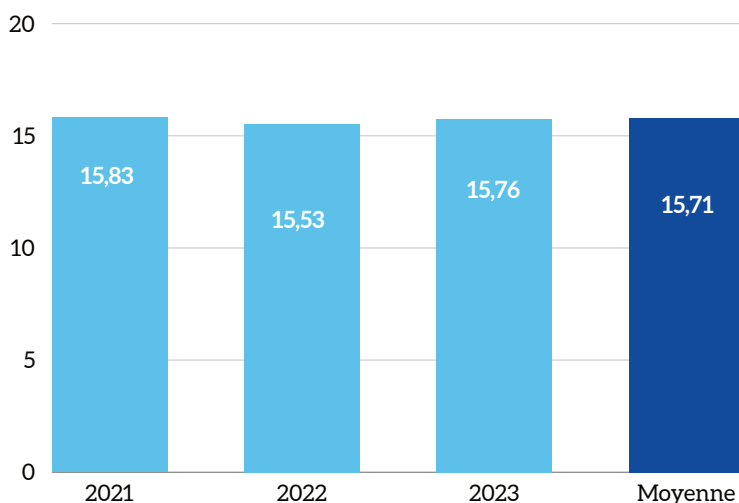
Montant en K€	2023	2022	Variation
Capacité d'autofinancement courant (1)	14 031	14 190	-158
Capacité d'autofinancement exceptionnel (2)	3 769	3 576	194
Capacité d'autofinancement (1+2)	17 800	17 765	35
Remboursement des emprunts locatifs (3)	-10 563	-11 037	474
Autofinancement courant (1-3)	3 468	3 153	315
Autofinancement net (2-3)	7 236	6 729	509

La diminution des remboursements d'emprunts locatifs de 0,5 M€ permet une **progression de l'autofinancement courant de 0,3 M€**, représentant 7,8 % des loyers nets de RLS contre 7,4 % en 2021.

L'autofinancement net **progressive de 0,5 M€ à 7,2 M€**, soit 15,8 % des produits d'activité contre 15,5 % en 2022.

L'accroissement des dégrèvements de TFPB de 0,7 M€ permet de compenser l'augmentation des dépenses de démolition de 0,4 M€ et des dépenses courantes de la capacité d'autofinancement de 0,2 M€.

» Le ratio de rentabilité : autofinancement net HLM



Le taux d'autofinancement net 2023 s'établit à 15,8 %, soit un taux moyen de 15,7 % sur les trois dernières années, grâce à des dégrèvements de TFPB qui représentent 57 % de l'autofinancement net sur cette période.

Ces éléments exceptionnels de l'autofinancement viennent également compenser une érosion de notre autofinancement courant, qui est passé de 8,3 % en 2021 à 7,8% en 2023 ; sous l'effet d'une remontée des taux d'intérêts au cours du second semestre de l'exercice 2022, induisant une charge d'intérêts locatifs supplémentaire de 2,2 M€ par rapport à 2022.



Perspective Réhabilitation - Céaucé



Perspective Programme de locatifs et d'accession sociale, Rue de Verdun - Alençon



Rue de la Halle aux toiles - Alençon



Perspective Réhabilitation - Champsecret

POINT D'ÉTAPE AGIR AVEC VOUS

LE PROJET D'ENTREPRISE AGIR AVEC VOUS 2023-2028

Ce projet est articulé autour de trois enjeux stratégiques :

- 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.

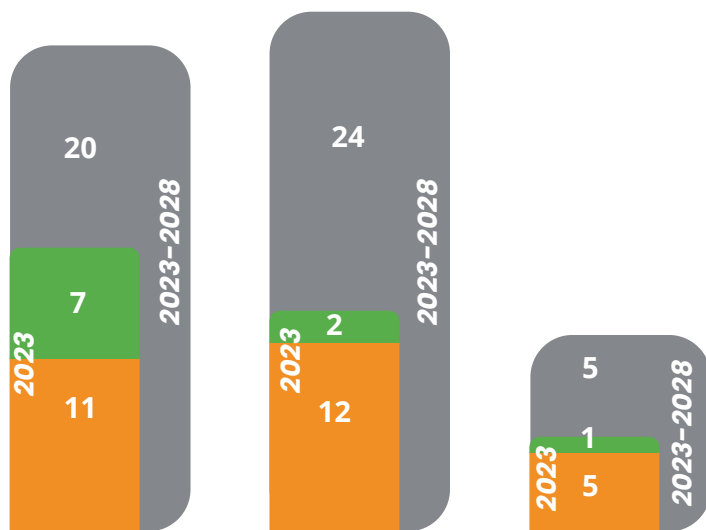
Ce sont d'ailleurs ces trois enjeux qui définissent l'armature du présent rapport d'activité et de gestion.

Le bilan de la première année de mise en œuvre de notre projet d'entreprise **AGIR avec vous** est très positif.

83 actions ont été retenues pour la période 2023 - 2028, après ajustements, ce chiffre est désormais porté à **87 actions**.

39 actions devaient être lancées en 2023. Sur ces **39 actions**, 10 ont été menées à terme et 28 sont en cours au 31/12/2023 soit **97 % des actions lancées et plus de 25 % terminées en 2023 !**

De plus, il faut noter le lancement de 6 actions avant l'année prévue.



Garantir la proximité et une relation personnalisée avec 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



ZOOM SUR LES ACTIONS TERMINÉES EN 2023

- » **Garantir la proximité et une relation personnalisée avec nos locataires et partenaires**
 - Charte des engagements pour des chantiers propres
 - Communication personnalisée avec les locataires
 - Réflexion sur les équipements lors des réhabilitations et constructions
 - Estimation de la rénovation minimale à la visite sortante pour éviter la vacance
 - Évaluer notre présence sur les réseaux sociaux
 - Mettre fin au système de remise de papier peint
 - Préciser les process de contrôle qualité et propreté des parties communes
- » **Innover pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et climatique**
 - Actualisation de la cartographie des risques
 - Améliorer et optimiser le montage d'opérations en neuf et en réhabilitation
- » **Renforcer la cohésion et la motivation des équipes au quotidien**
 - Mise en place d'un système de " tutorat " entre des collaborateurs ayant de l'expérience et des collaborateurs plus jeunes

10 actions terminées et 28 en cours sur un objectif de 87 entre 2023-2028

LES PERSPECTIVES 2024

Malgré un contexte perturbé et incertain, **les résultats obtenus en 2023 demeurent corrects et permettent d'envisager la nouvelle année de manière raisonnablement optimiste.**

L'Office a revu sa stratégie patrimoniale pour la période 2024-2033 en la fondant sur une réponse forte à l'enjeu énergétique et climatique. C'est ainsi que nous allons consacrer **256 millions d'euros pour la restructuration et l'amélioration tout particulièrement thermique du parc :**

- 252 logements construits ou acquis améliorés pour 83,7 millions d'euros,
- 619 logements déconstruits pour 9,3 millions d'euros,
- 3 012 logements réhabilités pour 147,6 millions d'euros.

Il est en effet prévu de poursuivre la construction ou l'acquisition-amélioration de 196 logements en 2024. L'année laissera aussi une large part à la diversification de nos activités avec la perspective de livrer la gendarmerie de la Ferté Macé à l'automne, la poursuite du chantier de celle de Gacé ou encore du collège Racine pour le compte du Conseil départemental et **enfin le lancement du plus gros investissement de l'Office depuis 20 ans avec la construction de la gendarmerie d'Alençon pour 26 millions d'euros.**

L'année sera aussi marquée par la montée en puissance des opérations de renouvellement urbain à Argentan, L'Aigle et surtout Flers et la poursuite d'opérations

emblématiques dans le cadre d'Action Cœur de Ville (ACV) à Alençon avec la livraison en fin d'année des 15 logements dans les étages de La Poste centrale et le démarrage de la construction de 38 logements rue de Verdun en lieu et place d'une friche commerciale.

L'ambitieux programme de réhabilitation se poursuivra également grâce à la dynamique de nos opérations de conception-réalisation : **520 logements doivent être réhabilités sur la période 2024-2025.** Une année avec un rythme très soutenu pour la maîtrise d'ouvrage en espérant que nos appels d'offre travaux pourront être fructueux.

2024 verra également la naissance officielle de la Société Anonyme de Coordination (SAC) de l'Habitat ornais qui permettra à Logissia et à Orne Habitat d'œuvrer ensemble au développement de notre territoire ornais notamment pour mutualiser nos achats ou mettre en cohérence nos politiques technique et qualité.

Mais d'autres étapes importantes viendront aussi ponctuer l'année :

- le second audit de renouvellement de la certification Qualibail obtenue en 2022,
- l'amélioration de la sécurité de notre système d'information et la poursuite de la dématérialisation de nos activités,
- le renouvellement de notre site internet et la refonte en une seule de nos deux applications mobiles,
- la négociation d'un nouvel accord de classification suite à la nouvelle convention collective

nationale commune aux salariés des Offices et des Coop. HLM,

- l'élaboration d'un rapport sur notre Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) avec le référentiel **Eurho-GR®** de l'association Delphis qui regroupe une cinquantaine de bailleurs sociaux.

Le tout dans le cadre du déploiement opérationnel de notre projet d'entreprise « Agir avec vous » et des 87 actions recensées d'ici 2028.

Bref, **une année 2024 encore très chargée en perspective pour les équipes de l'Office qui ne ménagent pas leurs efforts au service des locataires et de notre beau territoire ornais.**

Christophe Bouscaud
Directeur Général

Perspective du collège Jean Racine Alençon





*Projection de la nouvelle caserne de gendarmerie et ses logements à Alençon
L'investissement le plus important de l'Office depuis 20 ans : 26 M€*



ORNE
HABITAT

42, Rue du Général Fromentin
61000 Alençon
www.orne-habitat.com
02 33 31 45 45
contact@orne-habitat.com

