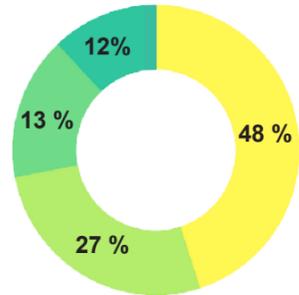


LA GESTION LOCATIVE

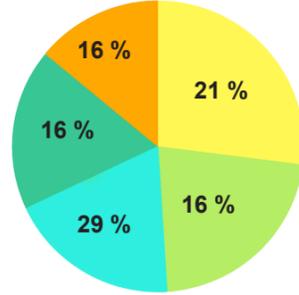


Nature des demandeurs de logements



■ Personne seule
■ Famille
■ Personne seule avec personne(s) à charge
■ Couple

Ancienneté des locataires



■ 2 ans ou moins
■ Entre 10 et 19 ans
■ Entre 2 et 4 ans
■ 20 ans ou plus
■ Entre 5 et 9 ans

1 315
attributions

20 714
personnes logées

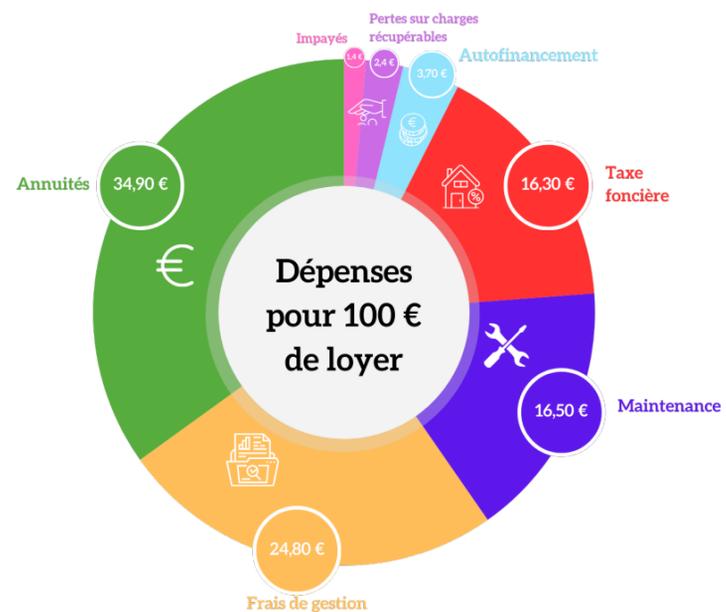
55 %
des locataires
bénéficient de l'APL

344 €
loyer moyen
hors charge

10 339
locations en cours

54 098 K€
de loyers et charges
quittancés

Répartition des dépenses pour 100 € de loyer



LES CHIFFRES CLÉS 2023



Orne Habitat
 42, Rue du Général Fromentin - BP 76 - 61003 Alençon - Cedex 3
 02 33 31 45 45 - contact@orne-habitat.com
 www.orne-habitat.com

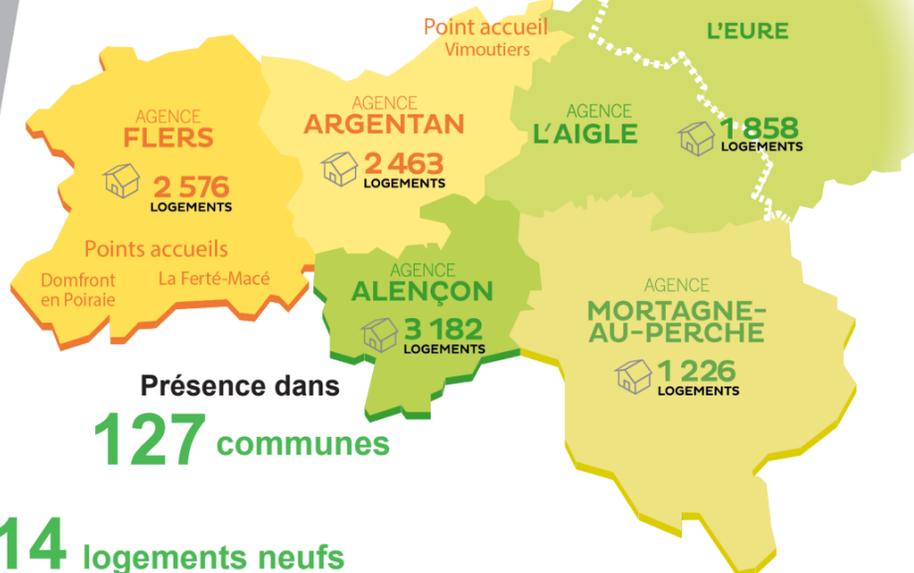


LE PATRIMOINE

11 965 logements
29 % individuels
71 % collectifs
3 381 logements en quartier prioritaire

1^{er} contributeur du département à la TFPB*

6,9 M€ versés



Présence dans **127** communes

14 logements neufs

à Saint-Julien-sur-Sarthe et Alençon

603 €

de dépenses d'entretien par logement par an



5 logements livrés suite à une acquisition-amélioration

à Saint-Julien-sur-Sarthe et Argentan

435 logements réhabilités

à Argentan, Le Mesnil de Briouze, Glos la Ferrière, Alençon, La Ferté Macé, Verneuil d'Avre et d'Iton



D

classification énergétique moyenne de notre patrimoine locatif

16 617 tonnes de CO² économisées

grâce à l'ensemble des travaux menés pour améliorer la performance énergétique de nos logements.

* TFPB : Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties

LA QUALITÉ DE SERVICES



5 agences, **3** points d'accueil et **1** siège social



120 790 appels reçus par le Centre de la Relation Client



88 846 affaires prises en charge par les équipes



2 996 états des lieux réalisés

90,1 % taux de satisfaction de nos locataires
(résultats de l'enquête conduite en 2023)



423 logements labellisés Habitat Senior Services®



1 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.

LES RESSOURCES HUMAINES

163 collaborateurs **82** en agence **81** au siège



85 % du personnel formé

12,7 ans d'ancienneté moyenne

97/100 Indice égalité hommes-femmes

LES PERSPECTIVES 2024

Malgré un contexte perturbé et incertain, les résultats obtenus en 2023 demeurent corrects.

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.**

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. 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.**

D'autres étapes importantes viendront aussi ponctuer l'année :

- Le 2nd 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,
- 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 ornaï.

Christophe Bouscaud
Directeur Général