ORNE HABITAT

Votre solution logement

API 21's

# Activité & Chiffres clés 2020

# Le patrimoine

**186**

**logements adaptés au vieillissement** et labellisés HSS® avec mention «confirmé».

** TFPB : Taxe Foncière sur les propriétés bâties*

**12 071**
**logements**
(dont 11 429 logements familiaux, des casernes,foyers, FJT etc.)

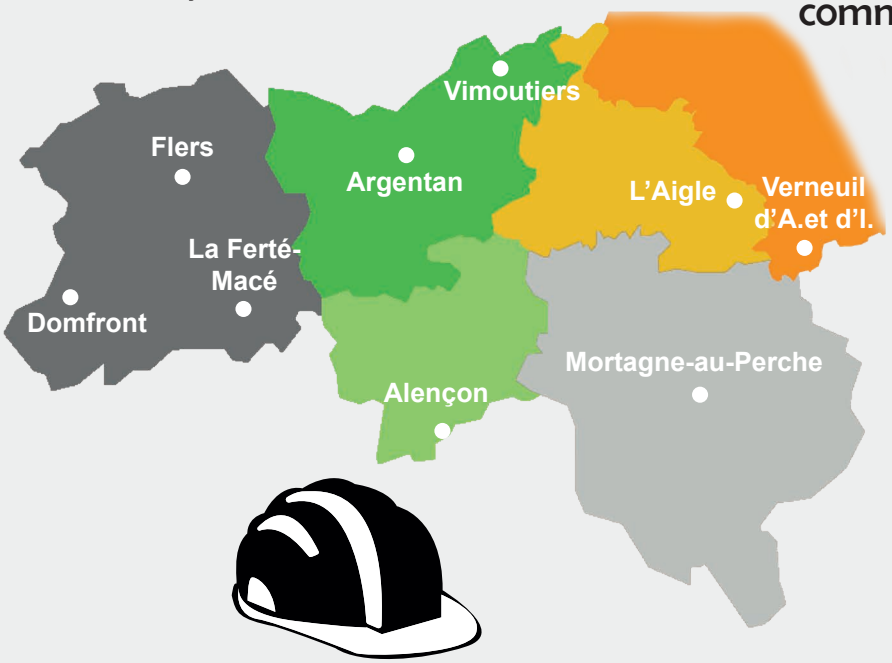
**28 %** individuels & **72 %** collectifs

majorité de T3 et T4

**1er contributeur** du département à la TFPB*

**+ de 5,9 M€** versés pour l'année 2020

Présence dans **127** communes




**25 logements neufs**
livrés à Mortagne-au-Perche, Landisacq et Tourouvre-au-Perche.

**223 logements réhabilités**
à Argentan, Coulonges-sur-Sarthe, La Chapelle-Près-Sées, Le Mêle-sur-Sarthe, Longny-au-P., Pervenchères, St Léger-sur-S.

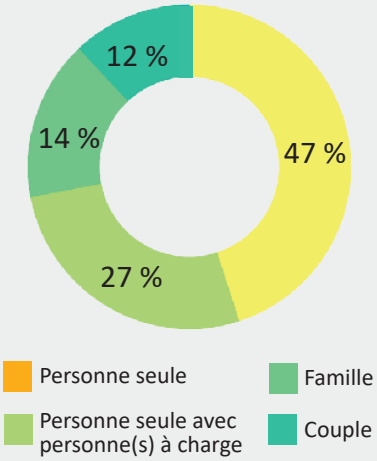
**593 €** de dépenses d'entretien par logement par an

**492**
chaudières individuelles gaz à condensation remplacées

**13 878 tonnes**
**de $CO_2$ économisées**
grâce à l'ensemble des travaux menés pour améliorer la performance énergétique de nos logements.

# La gestion locative

## Nature des demandeurs de logements

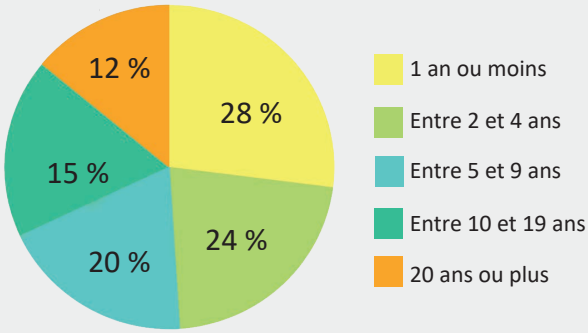


**1 315**
attributions

**20 228**
Personnes logées

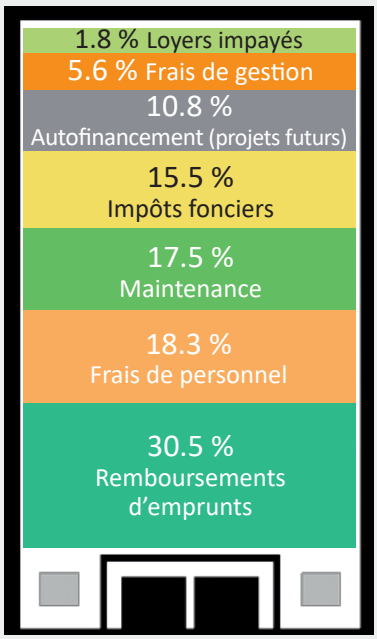
**60 % des locataires**
bénéficient de l'APL.

## Ancienneté des locataires



**339 €**
loyer moyen
hors charges

## Répartition des dépenses pour 100 € de loyer




**40 588 K €**
**de recettes de loyers**

**99 %**
Taux de recouvrement

# Votre solution logement

ORNE HABITAT est l'Office Public de l'Habitat de l'Orne. Premier bailleur du département, son rôle est d'être à l'écoute des collectivités et des habitants pour offrir au plus grand nombre des services et des logements adaptés à leurs besoins tout au long de leur vie.

L'Office propose des logements pour répondre à chaque usage et dispose d'une offre variée : des studios, des appartements, des maisons, des gendarmeries, logements étudiants, foyers etc., des garages et des locaux d'activité.

Enfin, ORNE HABITAT diversifie ses activités pour épauler les collectivités notamment via la maîtrise d'ouvrage déléguée et les mandats de gestion.

API 21's

# Un projet d'entreprise structurant

Notre projet d'entreprise API 21's - **Audace, Performance et Innovation** pour la Satisfaction de nos locataires, s'articule 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**

**85 %**

**taux de satisfaction de nos locataires**

*(résultats de l'enquête conduite en 2020)*

Il est placé sous le thème de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) via :
• l'innovation dans nos pratiques (méthodes, technologies, outils…),
• la transition environnementale (numérique, gestion économe des ressources),
• l'inclusion des parties prenantes pour construire ensemble l'avenir de l'Office.

En 2020 et malgré le contexte, des actions significatives ont été conduites, comme la **refonte complète de notre Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)** qui prévoit **192 M € d'investissement d'ici à 2030**.

# Retour sur la crise sanitaire

Malgré les difficultés, ORNE HABITAT a fait face et démontré sa capacité de résilience. Malgré deux mois d'arrêt de l'activité, nous sommes parvenus à engager 36,7 M€ de travaux et même si nous mettons de côté les 7,7 M€ dépensés pour l'acquisition de 126 logements supplémentaires dans l'Eure, ce sont **29 M€ qui ont été injectés dans l'économie** contribuant à **l'emploi indirect de 330 personnes dans le bâtiment.** Certes quelques retards ont été enregistrés mais 25 logements neufs ont pu être livrés et 223 ont été réhabilités.

**Le lien social est un enjeu majeur** pour ORNE HABITAT afin de participer à la vie de nos quartiers. En ce sens, plusieurs actions sont conduites chaque année, notamment avec l'appui de nos partenaires du tissu associatif local et des collectivités territoriales. Le contexte de crise sanitaire a empêché la réalisation d'une grande partie des actions prévues. Néanmoins, l'Office a assumé sa mission sociale et a été aux côtés de ses locataires dans leur quotidien chamboulé. Encore plus que d'habitude, **l'Office a animé ses communautés** de locataires à travers son site internet et les réseaux sociaux afin d'y donner de l'information et des conseils.

**La solidarité** a été mise sur le devant de la scène en déployant deux actions importantes lors des confinements. Tout d'abord le déploiement du **kit Voisins Solidaires** qui permet d'organiser l'entraide en identifiant les besoins des plus fragiles, et les voisins-aidants disponibles et volontaires. Nos équipes ont accordé une **«attention toute particulière»** aux personnes les plus vulnérables (senior, notamment les locataires de logements labellisés HABITAT SENIOR SERVICES®, handicap, isolement ou violences conjugales). **Des campagnes d'appels sortants** ont été réalisées auprès de 368 locataires identifiés pour prendre des nouvelles et détecter les situations à risque pendant les confinements. En cas de difficultés, le relais a été fait **avec les partenaires locaux** (CCAS, CIAS, collectivités, associations) pour mettre en place des mesures.

Enfin, nos accueils physiques n'ont été fermés que pendant le premier confinement. Dès le 12 mai 2020, lorsque le Gouvernement l'a autorisé, **nous avons repris l'accueil physique du public en mettant en place des mesures sanitaires renforcées**, adaptées à la situation, afin de garder le lien, tout en protégeant nos équipes et nos publics.

# Qualité de service

## 163 collaborateurs

dont 81 en agence
et 82 au siège.

52 111

## 02 33 31 45 45

**un Centre de la relation clients**

Un numéro unique et des téléconseillères formées pour prendre en charge les différentes demandes.

**480 appels reçus par jour**

soit 119 652 reçus en 2020

## 1 siège social, 5 agences & 3 points d'accueil

- **Siège social** > Alençon
- **Agences** > Alençon, Argentan, Flers, L'Aigle et Mortagne-au-Perche
- **Points d'accueil** > Domfront, La Ferté-Macé, Vimoutiers

## Un n° d'urgence 09 70 80 61 61

avec cadre de permanence *joignable les soirs, week-ends et jours fériés*

## 2 applications mobiles

gratuites et téléchargeables sur l'App Store et Google Play

« ORNE HABITAT» pour la recherche de logement social libre

«Mon Compte ORNE HABITAT» pour accéder depuis n'importe où, sur tablette et smartphone, à toutes les fonctionnalités de l'Espace locataires.

DISPONIBLE SUR Google Play

DISPONIBLE SUR App Store

## 1 site internet

avec les annonces de logements, l'actualité, un Espace Entreprises et un **Espace Locataire sécurisé** notamment pour le paiement et faire des démarches en ligne.

## Réseaux sociaux

Rejoignez nos communautés et découvrez nos actualités, des conseils etc.

© ORNE HABITAT - Service Communication - Avril 2021

**ORNE HABITAT - 42 rue du Général Fromentin - 61000 Alençon**

www.orne-habitat.com ★ 02 33 31 45 45