ORNE HABITAT

Votre solution logement

Quartier Blaizot à L'AIGLE

Rapport du Directeur général

Année 2017

42, rue du Général Fromentin ■ 61000 ALENÇON ■ 02 33 31 45 45

s.charpentier@orne-habitat.com ■ **www.orne-habitat.com**

Sommaire

- L'édito du Directeur Général 3
- Notre présence sur le territoire 4
- Les chiffres clés 5
- Notre gouvernance 6
- Nos clients, nos locataires 8
  - 1- La gestion locative 8
  - 2- La lutte contre les impayés 14
  - 3- L'activité des agences 16
  - 4- La qualité de service 17
  - 5- La vente de logements 19
- Le patrimoine 20
  - 1- Le développement de l'offre 20
  - 2- La valorisation du patrimoine 21
  - 3- Le maintien du parc en bon état 22
  - 4- La démolition pour ajuster l'offre 22
- Nos moyens, les femmes et les hommes de l'Office 24
  - 1- L'équipe de Direction 24
  - 2- Les effectifs 25
  - 3- L'évolution des dépenses de personnel 28
  - 4- Les petits + ... 28
- Les services supports 29
  - 1- La Direction des Systèmes d'Information 29
  - 2- Le Contrôle Interne et de Gestion 29
  - 3- La Direction Juridique et Financière 29
  - 4- La Communication 30
- Les résultats financiers 31
- La taxe foncière sur les propriétés bâties 33
- Le bilan d'API 21's, Actions menées en 2017 33
- La Convention d'Utilité Sociale (CUS) 2011-2016 34
- Les perspectives 2018 35

EDITO

Christophe BOUSCAUD
Directeur Général d'ORNE HABITAT

2017 aura été une année paradoxale avec le démarrage réussi de notre nouveau projet d'entreprise API 21's lors de notre 2ème forum des équipes et de sa déclinaison opérationnelle tout au long de l'année mais ternie à partir du mois de septembre par les attaques du gouvernement contre le logement social et ses opérateurs.

S'agissant de la production, après l'année de transition de 2016, l'exercice 2017 aura vu son redémarrage - à un rythme encore un peu lent cependant - nécessaire pour assurer un rythme d'investissement plus conforme à nos ambitions lesquelles ont dû être revues à la baisse dans le cadre de la refonte de notre plan stratégique de patrimoine 2018-2027 qui aura mobilisé les équipes durant toute l'année.

Il fallait malheureusement tenir compte des conséquences douloureuses de la décision de l'Etat, confirmée dans la Loi de Finances 2018, de mettre en œuvre un mécanisme complexe et néfaste de réduction des loyers pour permettre au Gouvernement de baisser, à due concurrence, le budget qu'il consacre aux aides personnalisées au logement.
C'est ainsi que nous avons dû nous résoudre à ajuster nos prévisions de dépenses d'investissement à nos nouvelles capacités financières.
D'ici 2022, nous prévoyons néanmoins d'investir encore 15 M€ par an sur notre patrimoine avec :

- 309 démolitions programmées pour 3.2 M€,
- 178 constructions neuves pour 22.2 M€,
- 1 298 réhabilitations pour 46.4 M€.

L'objectif demeure de restructurer notre parc pour diminuer le poids des collectifs au profit de l'individuel et du semi-collectif mais aussi le nombre de grands logements, plus difficiles à louer que les petits, d'améliorer également leur accessibilité afin de favoriser le maintien à domicile des personnes vieillissantes. C'est pourquoi l'Office s'est d'ailleurs engagé dans une démarche de labellisation HABITAT SENIOR SERVICES®, le fil rouge de nos actions étant bien entendu d'adapter l'Office dans toutes ses dimensions aux caractéristiques très particulières du marché sur lequel nous intervenons.
2017 aura ainsi vu une première diminution significative de la vacance grâce à notre stratégie patrimoniale mais aussi aux actions conduites au quotidien pour améliorer et faciliter nos processus de commercialisation. Toutefois, les résultats restent fragiles et le combat difficile avec une situation démographique sans perspective réelle d'amélioration. Malgré également une paupérisation croissante de nos locataires, nous parvenons à maîtriser notre risque client et assurons plus que jamais notre mission de prévention des impayés. Afin d'accompagner cette politique, nos services supports sont mis à forte contribution et doivent sans cesse réinterroger leurs pratiques.

Face aux périls qui menacent les bailleurs sociaux, ce sont la cohésion et la solidarité des équipes de l'Office qui nous permettront de surmonter les difficultés. Le triptyque de notre projet d'entreprise, audace-performance-innovation est plus que jamais d'actualité pour assurer la satisfaction de nos clients dans un contexte de grande incertitude mais aussi d'opportunités qu'il nous faudra savoir saisir avec volonté et enthousiasme.

Christophe BOUSCAUD

Notre présence sur le territoire

En bref

11 174 logements familiaux
113 communes

Argentan

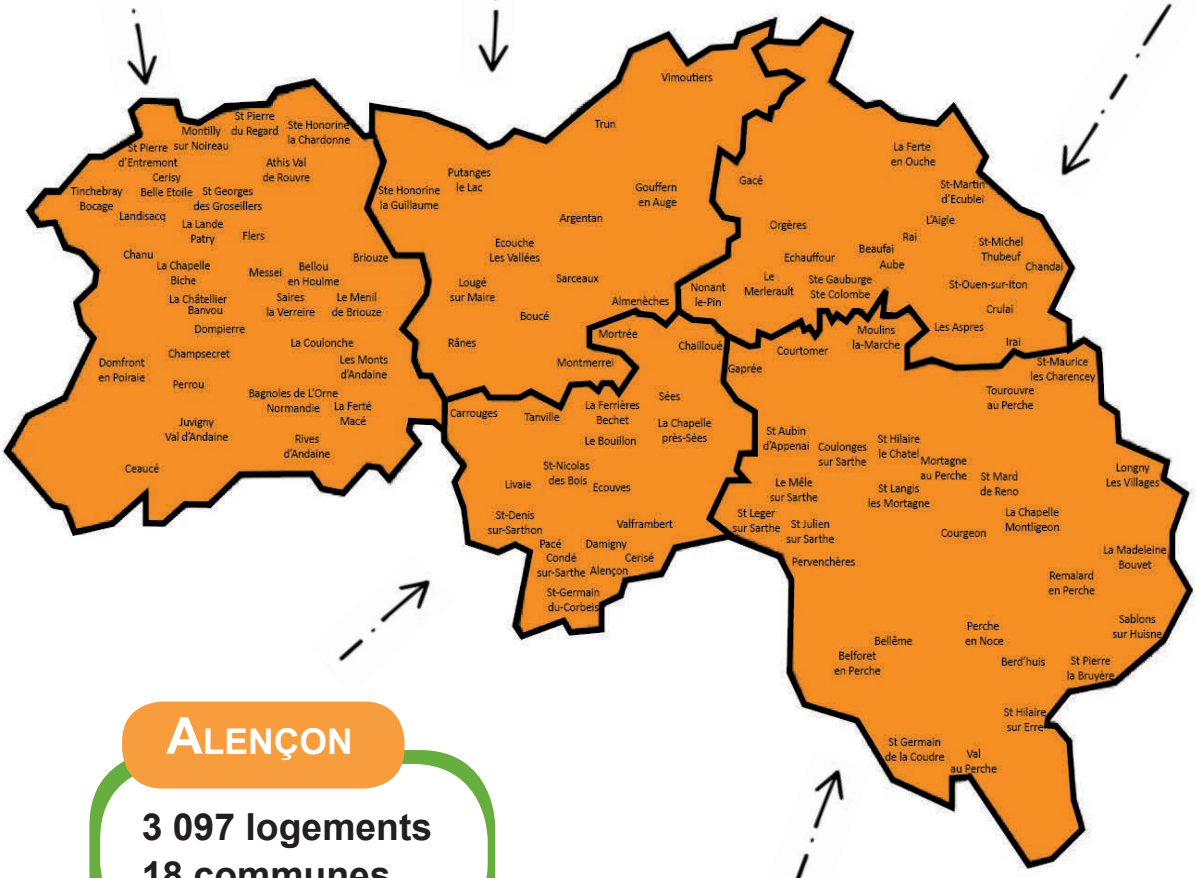
2 547 logements
13 communes

Flers

2 584 logements
31 communes

L'Aigle

1 744 logements
22 communes



Alençon

3 097 logements
18 communes

Mortagne

1 202 logements
29 communes

Les chiffres clés 2017

20 029
Personnes logées

41 249 k €
de recettes de loyers

99,05 %
Taux de recouvrement des loyers

1 674
Entrées

1 622
Sorties

Rachat de patrimoine
231
logements

11 174
logements familiaux

27 %
Logements individuels

73 %
Logements collectifs

3 482
Logements en QPV* (31 %)
** Quartier Prioritaire de la Ville*

169
Collaborateurs

611 €
dépenses d'entretien par logement

42
logements neufs livrés

215
Logements réhabilités

532
Logements en cours de réhabilitation

5 552
Interventions techniques

Notre gouvernance

Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration, composé de 23 membres avec voix délibérative, décide de la politique générale de l'Office. Il vote le budget, approuve les comptes et autorise les emprunts. Il décide des programmes d'aménagement, de construction et de réhabilitation du patrimoine. Il arrête les orientations en matière de politique des loyers et d'évolution du patrimoine.

Président
Guy MONHEE

Vice-Président
Alain LAMBERT

Le Bureau

Il agit par délégation du Conseil d'Administration et assure le contrôle de l'activité et des investissements.

Marie-Christine BESNARD
Alain LAMBERT
Michelle LEGUEDE
Brigitte LUYPAERT
Guy MONHEE
Pierre PAVIS
Michel RENARD

La commission d'appel d'offres

Président
Guy MONHEE

Titulaires
Jean-Louis MUSTIERE
Guy ROMAIN

Elle garantit par son fonctionnement le respect des règles de la commande publique et de mise en concurrence dans le cadre des procédures de consultation dites formalisées, c'est-à-dire au-dessus des seuils définis par l'Union Européenne et conformément à l'ordonnance du 23 juillet 2015 et son décret d'application du 25 mars 2016.

La composition de la CAO a elle-même été modifiée suite à la parution du décret 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique et tout particulièrement pour les OPH, nouvel article R435.2 du CCH.
Le Conseil d'Administration réuni le 28 avril 2017 a adapté la composition de la CAO à ce nouveau contexte réglementaire.

La Commission des Marchés

Président
Christophe BOUSCAUD

Titulaires
Michelle LEGUEDE
Guy MONHEE
Jean-Louis MUSTIERE
Guy ROMAIN

Cette commission interne vise à éclairer le pouvoir adjudicateur sur la passation de marchés dont les montants sont inférieurs aux seuils européens afin de garantir le respect des grands principes de la commande publique : liberté d'accès, transparence des procédures et égalité de traitement des candidats.

Le Jury de Concours

Depuis la réforme récente de 2017, tout marché de maîtrise d'œuvre doit faire l'objet d'un concours dès lors que le seuil européen est atteint.

Les Commissions d'Attribution de Logement

Réunies chaque semaine, elles garantissent le respect des obligations réglementaires et des orientations définies par le Conseil d'Administration en termes d'attribution.

Le Maire de la commune où se situent les logements à attribuer siège avec voix délibérative aux commissions.

Commission A
Alençon, L'Aigle & Mortagne

Présidente :
Michelle LEMAITRE

Vice-Président :
Eric EBSTEIN

- Céline ALLOY
- Marie-Gisèle CHEVALIER
- Bruno COADIC
- Hervé POISLANE
- Catherine SOULARD

Commission B
Argentan & Flers

Président :
Jean-Louis MUSTIERE

Vice-Présidente :
Denise SIEJAK

- Céline ALLOY
- Michelle LEGUEDE
- Michelle LEMAITRE
- Hervé POISLANE
- Catherine SOULARD

Le Conseil de Concertation Locative

Cette instance est un espace de dialogue au sein duquel siègent les associations représentatives des locataires. Ce conseil examine les dossiers concernant les aspects de la gestion d'un ou plusieurs immeubles, les projets d'amélioration ou de construction-démolition et toutes les mesures touchant au cadre de vie des habitants.

Les représentants du Conseil d'Administration

- Marie-Christine BESNARD (Présidente)
- Michelle LEMAITRE

Des associations de locataires présentes dans le patrimoine d'ORNE HABITAT

CLCV
- Marie-Gisèle CHEVALIER
- Denise SIEJAK

CGT
- Jean-Marie VILLETTE
- Michelle LEGUEDE

AFOC
- Viviane ROULETTE

Les représentants d'ORNE HABITAT

- Catherine SOULARD
- Céline ALLOY
- Loïc ALLOY
- Jean-Michel PAREIN

Les chiffres clés

3 Réunions du Conseil d'Administration

3 Réunions de Bureau

96 Réunions de Commissions d'attribution de logements

21 Réunions de Commissions d'appel d'offres et marchés

5 Réunions du Conseil de Concertation Locative

Nos clients, nos locataires

1 - La gestion locative

Les chiffres clés

11 174 Logements familiaux

3 047 Logements individuels

8 127 Logements collectifs

20 029 Personnes logées soit 7 % de la population ornaise

324 € Loyer moyen hors charges

1 195 Garages

88 Logements en gendarmerie

559 Equivalents logements en foyers

9 725 Titulaires d'un bail

Le quittancement

Le montant total des loyers pour l'année 2017 est de 41 249 k€, en augmentation de 0,7 %.
Le projet de loi pour l'égalité et la citoyenneté (finalement votée le 27 janvier 2017) prévoyait pour 2017 une évolution des loyers plafonds et des loyers pratiqués dans la limite de la variation de l'IRL (Indice de Référence des Loyers) du 2ème trimestre 2016. Cet indice ressortant à 0 %, ORNE HABITAT a donc décidé de n'appliquer aucune augmentation de loyers.

Données relatives aux loyers moyens théoriques de notre parc de logements :

Données	Genre	T1	T1 bis	T2	T3	T4	T5	T6	T7	Moyenne
Moyenne de loyers hors charges	Collectif	192	218	252	296	334	384	417	0	291
	Individuel	194	186	304	391	445	431	448	484	413
Total moyenne de loyers hors charges		192	214	257	320	380	403	436	484	324

La gestion de l'APL

Afin de simplifier l'arrivée de ses nouveaux locataires, ORNE HABITAT effectue les démarches de demande d'aides au logement auprès de la Caisse des Allocations Familiales.

	Au 31.12.16	Au 31.12.17
Nombre de bénéficiaires	5 784	5 854
Nombre de présents	9 537	9 725
% de bénéficiaires	60,6 %	60,2 %

En 2017, 16 978 k€ ont été encaissés au titre de l'APL (Aide Personnalisée au Logement) et de l'AL (Allocation logement).

Le taux de couverture par rapport aux loyers et charges mis en recouvrement est stable à 34.3 % en 2017.

Le nombre de demandes de logement

	Nouvelles demandes	Demandes renouvellées	Propositions effectuées
Nombre total de demandes	6 069	1 304	4 243
Nombre saisi par ORNE HABITAT	2 534	701	2 479
%	42 %	54 %	58 %

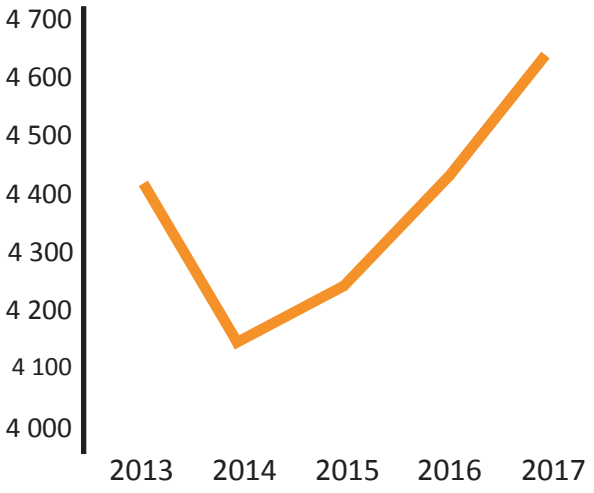
Données 2017 relatives aux demandes de logement

Tout candidat à un logement social doit déposer une demande sur le fichier partagé dédié aux bailleurs sociaux de l'Orne.

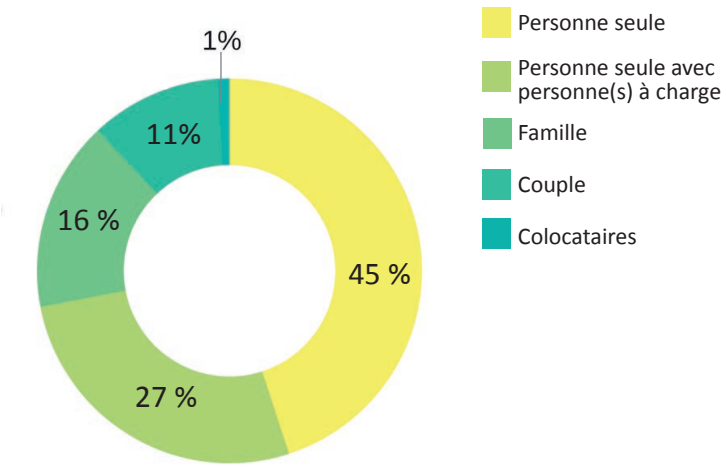
Il s'agit de l'enregistrement et de la constitution du dossier, avec toutes les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la demande. Concernant les nouvelles demandes, elles sont saisies par l'Office, nos collègues bailleurs du département, des organismes comme Action Logement ou certaines collectivités territoriales et directement par les intéressés sur internet.

La demande de logements a augmenté de 6 % entre 2016 et 2017.
45 % des demandeurs sont des personnes seules et **27 %** sont des personnes seules avec une ou plusieurs personnes à charge.

Evolution de la demande de logement



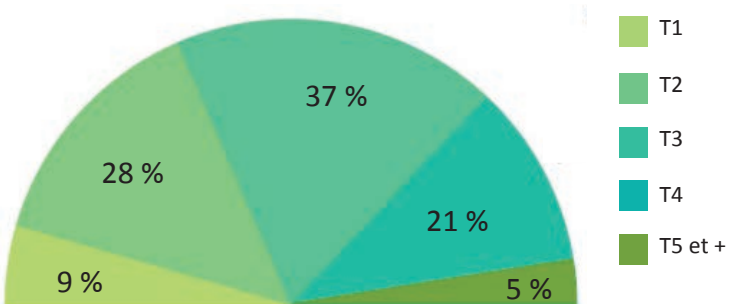
Répartition par nature de demandeurs



Bon à savoir

66 % des demandeurs ont un niveau de r**evenus inférieur à 40 % du plafond de ressources PLUS** soit *moins de 670 € net par mois pour une personne seule*.
Seulement 11 % des demandeurs ont un niveau de revenus supérieur à 80 % de ce plafond de ressources soit *plus de 1 341 € net par mois pour une personne seule*.

Répartition par type de logements recherchés



65 % des demandes de logements portent sur des T2 et des T3.

Les attributions de logements

L'Office a attribué **1 515 logements** dont 306 mutations internes (20 % des attributions), soit **1 209 attributions externes**.

Les délais d'attribution

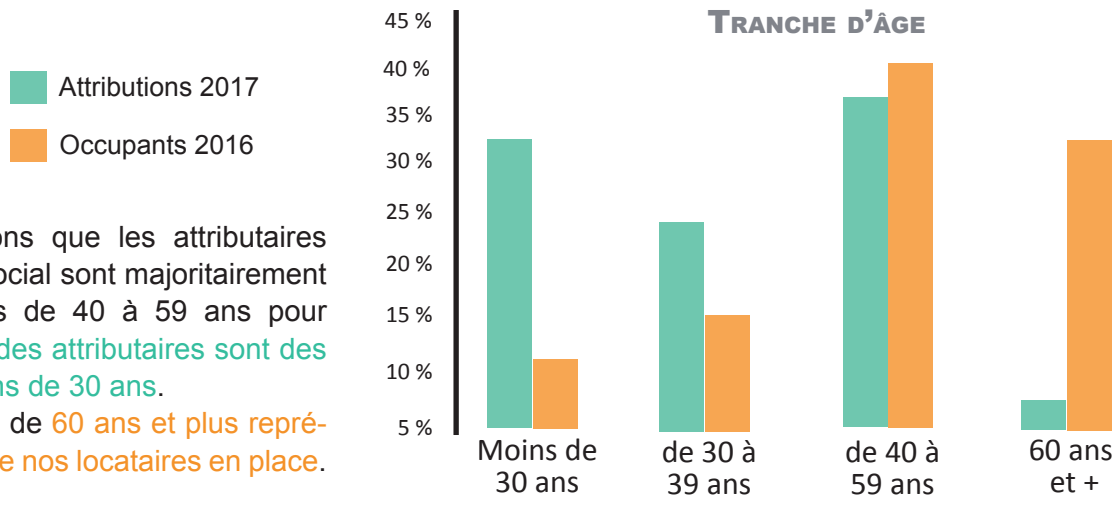
TRANCHES	Total 2016	% 2016	Total 2017	% 2017
Inférieur à 6 mois	1 036	74	1 144	76
Entre 6 mois et 1 an	195	14	183	12
Supérieur à 12 mois	162	12	188	12
Total sur l'année	1 393	100	1 515	100

** Hors relogements liés à des programmes de déconstructions, ventes ou réhabilitations lourdes.*

Nous constatons une légère amélioration des délais, **76 % des demandes sont attribuées dans un délai inférieur à 6 mois**, signe par ailleurs d'un marché local très détendu.

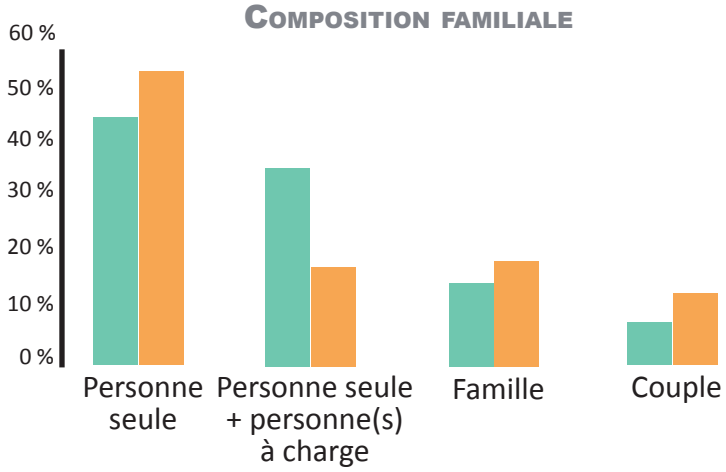
Comparatif des locataires au 31/12/2016 avec les attributions 2017

Afin de comparer l'évolution de la demande de logement social par rapport aux occupants déjà présents dans le parc social, vous trouverez ci-dessous les statistiques de 2017 :



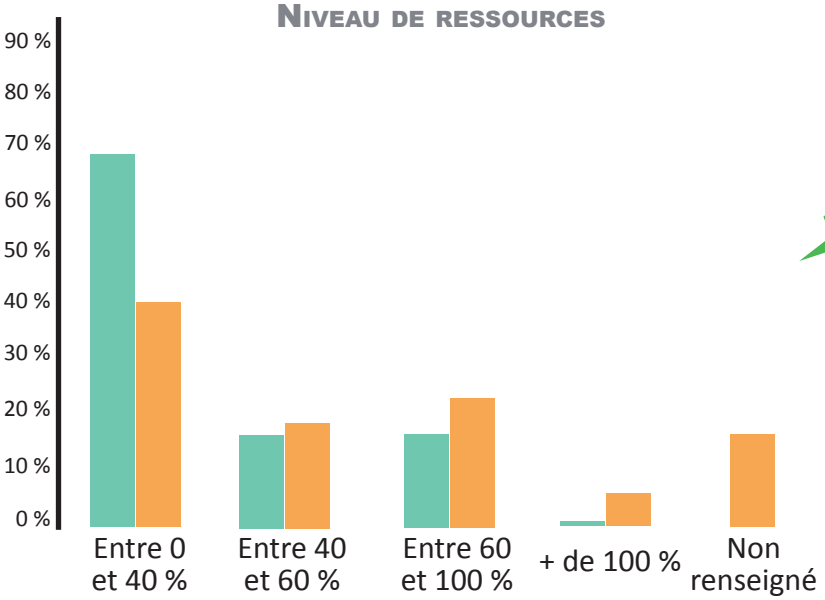
Nous constatons que les attributaires de logement social sont majoritairement des personnes de 40 à 59 ans pour **37 %** et **32 %** des attributaires sont des jeunes de moins de 30 ans.
Les personnes de 60 ans et plus représentent **32 %** de nos locataires en place.

Composition familiale



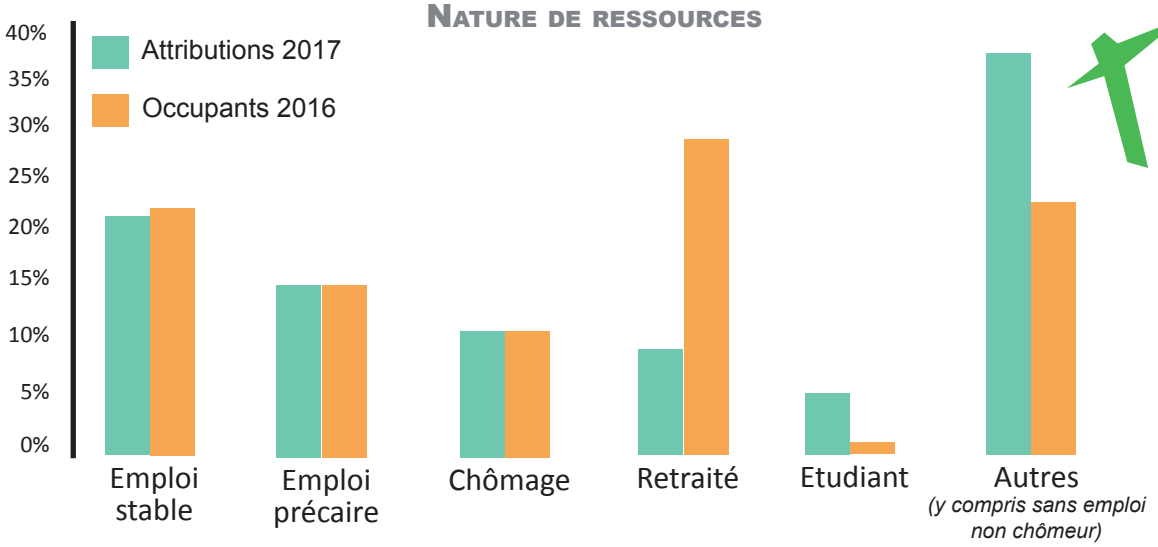
44 % des attributaires sont des personnes seules, elles représentent 52 % de nos locataires.
32 % des attributaires sont des personnes seules avec une ou plusieurs personnes à charge et elles représentent 17 % de nos locataires.

Niveau de ressources



Nous relevons de façon factuelle l'appauvrissement des attributaires de logement social : **68 %** des demandeurs ont des ressources inférieures à 40 % des plafonds de ressources HLM, contre **40 %** des locataires d'ORNE HABITAT.

Nature de ressources



Concernant les attributaires de logement en 2017, **38 %** sont des ménages qui perçoivent les prestations sociales et/ou familiales, **contre 22 %** de nos locataires présents.
Ces chiffres illustrent la précarisation des locataires entrants.

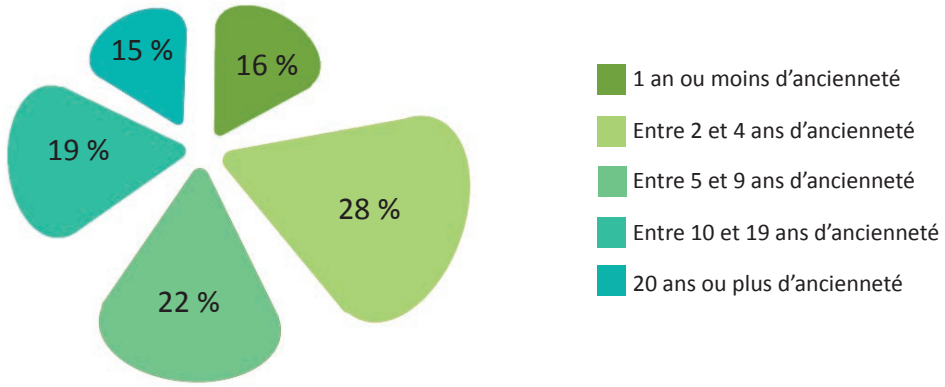
Au final, ORNE HABITAT, en tant que bailleur social, joue pleinement le rôle que lui assigne la loi, à savoir loger les personnes les plus démunies. En effet, le portrait-type du nouveau locataire est une personne seule, avec des revenus inférieurs à 40 % des plafonds de ressources HLM et qui n'a pas d'emploi.

Le taux de rotation

2016	2017
15.12 %	14.52 %

Un fort taux de rotation corrélé à un fort taux de vacance caractérisent un secteur détendu comme le nôtre. Pour comparaison, la médiane des Offices Publics de l'Habitat du Dossier Individuel de Situation 2016 est de 10.5 %.
Nous avons eu **1 674 entrants pour 1 622 sortants** en 2017.

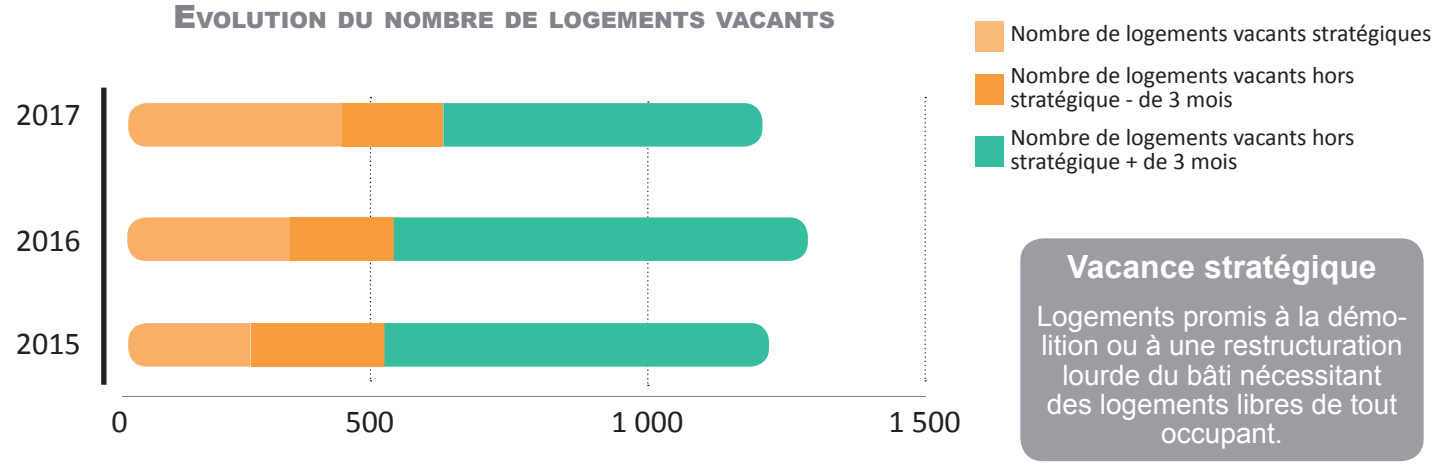
L'ancienneté du locataire dans son logement



La vacance

L'évolution

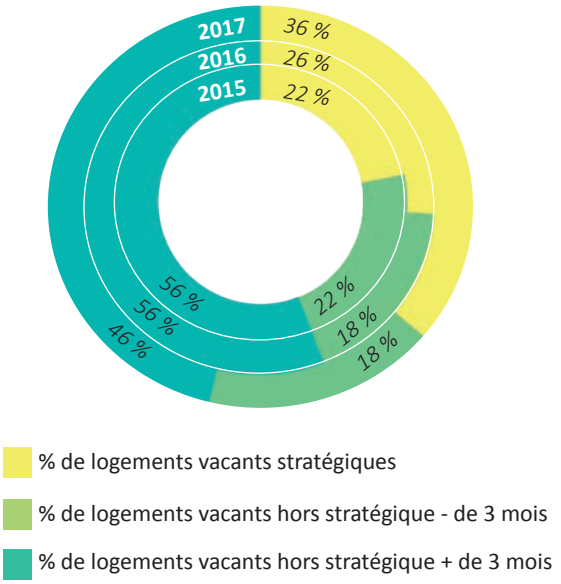
Dans un contexte démographique et socio-économique ornais très difficile, la lutte contre la vacance reste un axe prioritaire de l'Office, même si ce phénomène est compliqué à combattre. Aussi, nous mettons tout en œuvre pour proposer aux futurs locataires des logements propres et bien souvent remis à neuf.
Nous intervenons sur un marché où le demandeur de logement a un large choix à des prix compétitifs, la qualité du logement proposé est donc cruciale pour attirer de nouveaux clients.
Comme nous l'avons vu avec le taux de rotation lui aussi très élevé, un taux de vacance élevé caractérise un déséquilibre de l'offre supérieure à la demande et constitue une caractéristique propre aux territoires détendus.
Après une légère augmentation du nombre de logements vacants en 2016, la tendance 2017 est à la baisse (-121 logements vacants au global, -192 logements en vacance hors stratégique de plus de 3 mois).



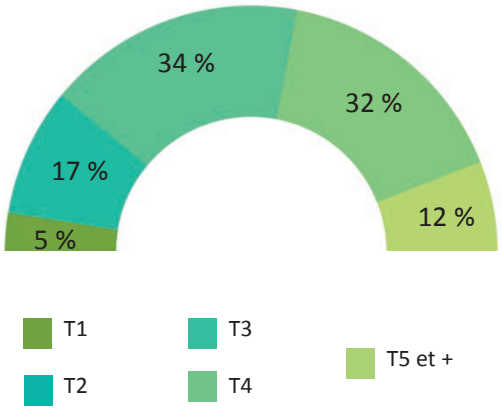
Vacance stratégique

Logements promis à la démolition ou à une restructuration lourde du bâti nécessitant des logements libres de tout occupant.

Evolution de la vacance par motif



Typologie des logements vacants



Sur le graphique, nous observons que **79 % des logements vacants sont des T3 et plus**. Malheureusement, comme nous l'avons vu en page 10, les demandes de logement portent essentiellement sur des petits logements car les demandeurs sont majoritairement des personnes seules. Nous constatons une inadéquation de notre offre par rapport à la demande que le Plan Stratégique de Patrimoine 2018-2027 vise à réduire.

Coût de la vacance

La perte sur loyers et charges des logements vacants hors stratégique de **+3 mois atteint 3 123 k€**, en baisse de **-13 %**.Cette baisse est la conséquence du nombre de logements vacants ainsi que la diminution du nombre de logements mis en vacance stratégique.

Actions de lutte contre la vacance

En dehors des actions lourdes sur le patrimoine (démolitions, réhabilitations), 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, Ouest France Immo ou Avendre/Alouer et bien évidemment le site internet d'ORNE HABITAT. Elles permettent en outre de mieux faire connaître notre offre sur l'ensemble de notre territoire.

L'Office a également été site pilote dans le cadre du lancement du site internet BIENVEO. Ce nouvel outil développé par l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) a pour ambition de répertorier l'ensemble de l'offre de logements sociaux disponibles sur le territoire national. A date, au niveau départemental, ORNE HABITAT est le seul organisme à y diffuser ses annonces.

De plus, **nous n'hésitons pas à baisser certains loyers** à la relocation, sur des groupes où nous identifions que le loyer est trop cher par rapport à la situation du marché, ou parce que le logement est moins attractif. Aussi, en 2017, **220 nouvelles demandes de baisse de loyer ont été mises en place représentant 16 k€.**
De surcroît, chaque agence est dotée d'un budget propre pour effectuer des **travaux d'entretien et de remise en état des logements (3,3 M€)**. La remise à neuf de logements vacants permet ainsi de rendre nos logements attractifs et améliore les prospections.
Nous proposons également aux futurs locataires la possibilité de faire eux-mêmes des travaux d'embellissement de leur logement via le don de papier-peint peinture, accompagné ou non d'une baisse temporaire de loyer.

Les chiffres clés du précontentieux

8 221
Lettres de rappel

3 703
Avis avant poursuites

608
Mises en demeure

Méthodologie

Afin de lutter contre les impayés, nous nous devons d'être réactifs et efficaces.

Démarche interne

Aussi, dès l'entrée dans les lieux et dès le premier quittancement passé, la conseillère sociale ou l'agent de suivi social de l'agence organise une rencontre au domicile du nouveau locataire pour s'assurer que les droits APL sont débloqués, lui proposer les différents modes de paiement et lui demander de régler le différentiel loyer/APL.
Aux premières difficultés de paiement, la conseillère sociale ou l'agent de suivi social cherche la cause de l'impayé et propose au locataire la mise en place d'un échéancier pour apurer la dette.
Nous organisons également des visites au domicile du locataire pour proposer de l'accompagner dans toutes ses démarches.
S'il n'y a pas de résultats et que le retard de paiement dépasse 3 mois de loyers, une mise en demeure est adressée au locataire. S'il ne se manifeste pas, une procédure d'expulsion est alors engagée et le dossier est transmis au service contentieux du siège.

Démarche externe

Depuis septembre 2017, nous travaillons avec des huissiers de justice concernant les dettes des locataires partis. Les résultats sont satisfaisants puisque sur les **105 dossiers confiés, nous avons recouvré 13 k€ auprès de 29 locataires partis**.

Situation des impayés au 31/12/2017

	Nombre de locataires	En %	Dettes en valeur en k€	En %
Précontentieux présents	1 914	57	549	15
Contentieux présents	683	20	1 246	35
Contentieux partis	771	23	1 797	50
TOTAL	**3 368**		**3 592**	

Chiffres issus de la gestion locative et sociale

■ Sur le nombre total des dossiers des locataires présents et partis

Nous constatons que l'enjeu financier se situe avec les locataires partis et que ce sont des dettes plus difficilement recouvrables : 23 % des dossiers concernent des locataires partis et représentent 50 % des dettes totales.
Sur **3 368 dossiers d'impayés**, **440 dossiers concernent des dettes supérieures à 2 000 €** : 107 locataires présents et 333 locataires partis.

■ Pour les locataires présents :

Nous constatons que **2 597 locataires sont en dette**, ce qui représente 27 % de nos locataires (contre 23 % fin 2016). 20 % des locataires présents sont en phase précontentieuse (contre 17 % fin 2016).

Procédure de Rétablissement Personnel et Admission en non-valeur

Comparés à l'année 2016, les dettes passées en non-valeur et les effacements de dettes dues à une Procédure de Rétablissement Personnel imposée par la Banque de France sont en baisse de 51 k€.
Au total, ce sont 441 k€ de dettes qui ont été effacées, contre 491 k€ en 2016.

Evolution des impayés entre 2016 et 2017

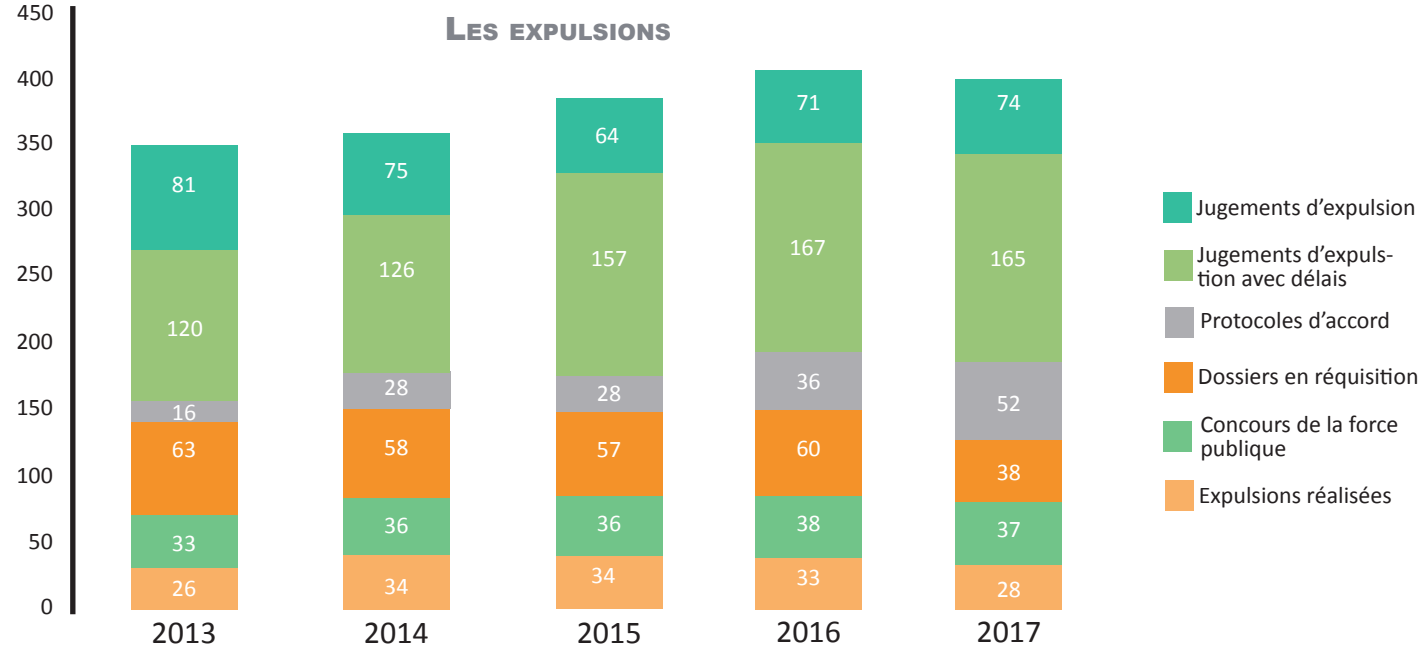
	Nombre de dossiers			Dettes exprimées en k€		
	2016	2017	Evolution	2016	2017	Evolution
Précontentieux présents	1 603	1 914	+ 311	472	549	+ 77
Contentieux présents	663	683	+ 20	1 178	1 246	+ 68
Contentieux partis	800	771	- 29	1 769	1 797	+ 28
TOTAL	**3 066**	**3 368**	**+ 302**	**3 419**	**3 592**	**+ 173**

Chiffres issus de la gestion locative et sociale

Nous constatons que le nombre de dossiers d'impayés à gérer est en **forte augmentation de 10 %**.
Cette tendance se retrouve sur le montant total des impayés (+ 5 %).
Cette **hausse de 173 k€** concerne essentiellement les locataires présents en précontentieux et en contentieux.
Elle s'explique en partie par le rachat de patrimoine d'Eure Habitat sur lequel les dettes s'élèvent à 75 k€ au 31/12/2017 mais cette situation a été régularisée début 2018 avec le versement des APL.

Les dossiers en procédure d'expulsion

Malheureusement, dans certains cas, nous sommes dans l'obligation d'engager une procédure d'expulsion.
Nous observons une diminution du nombre de jugements avec délais (-2) ou d'expulsion (-3).
Toutefois, le nombre de protocoles d'accord a augmenté de + 16 ; cette solution nous permet d'éviter l'expulsion du locataire en situation d'impayés dont le bail a été résilié et le rétablissement des droits APL. Nous accomplissons ainsi notre rôle social, à savoir trouver des solutions pour limiter au maximum les expulsions.
Les expulsions réalisées sont en baisse de 5 en 2017 par rapport à 2016.



LES CHIFFRES CLÉS

5 Agences dans l'Orne

3 Points d'accueil

19 Salariés à l'agence d'Argentan

22 Salariés à l'agence de Flers

20 Salariés à l'agence d'Alençon

9 Salariés à l'agence de Mortagne

12 Salariés à l'agence de L'Aigle

BON À SAVOIR

231 dossiers de travaux pour accessibilité et adaptation des logements aux personnes âgées et/ou en situation de handicap :

- **176 dossiers** de WC changés ou de baignoires transformées en douches,
- **22 logements équipés** de volets électriques,
- **33 dossiers pour d'autres travaux d'accessiblité** (rampes aménagées, carillon, ouverture de garage)

24 réunions avec les locataires ont été organisées portant sur des réhabilitations, démolitions ou règles de bon voisinage.

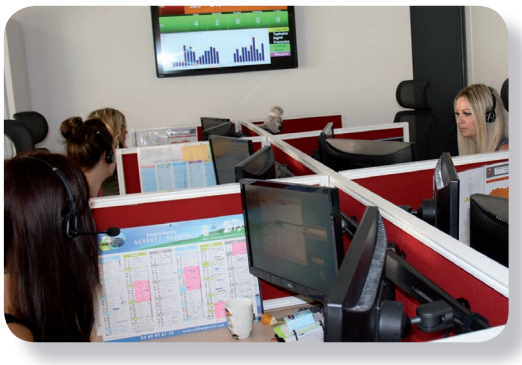
ASSURER UNE GRANDE PROXIMITÉ AU QUOTIDIEN

L'ensemble de notre patrimoine est géré dans nos 5 agences et 3 points d'accueil.
Chacune de nos agences est organisée autour d'un directeur, de chargés de clientèle, de conseillères sociales et d'équipes techniques.
Situées au cœur des territoires et au plus près de nos locataires, elles s'imposent comme les principaux interlocuteurs de l'organisme avec ses clients mais assurent aussi le lien entre les locataires et le siège d'ORNE HABITAT.
Elles disposent d'un budget propre pour l'entretien courant, le gros entretien, la remise en état des logements et travaux pour l'accessibilité des personnes handicapées.

Agences	Logements collectifs	Logements individuels	Total	% des logements	Dépenses 2017 Entretien courant *(en k€)*	Dépenses 2017 Gros entretien *(en k€)*
Alençon	2 457	640	**3 097**	28 %	84	693
Argentan	2 073	474	**2 547**	23 %	134	765
Flers	1 907	677	**2 584**	23 %	176	677
L'Aigle	1 251	493	**1 744**	16 %	84	366
Mortagne	439	763	**1 202**	11 %	53	221
Total	**8 127**	**3 047**	**11 174**	**100%**	**531**	**2 721**
% collectifs / individuels	**73 %**	**27 %**	**100%**	-	-	-

4 - La qualité de service

Le centre de la relation clients



En cas de problème ou de question, le Centre de la Relation Clients a pour objectif d'apporter une réponse à toute demande formulée par les locataires. En 2017, **nous avons reçu 103 358 appels, soit 420 appels par jour**. Ils sont en **augmentation de 10.3 %** par rapport à 2016.
Le taux d'appel traité est de 91.78 %.
De plus, **1 164 appels sortants** ont été effectués sous forme d'enquête qualité. Ces appels concernent les locataires ayant contacté ORNE HABITAT dans le cadre d'une réclamation technique, afin de permettre un suivi qualitatif de leurs demandes.

L'astreinte

En dehors des horaires d'ouverture du CRC, pour toute urgence, nos locataires ont la possibilité d'appeler un numéro d'urgence, **7 jours sur 7, 24 heures sur 24**.
En 2017, notre service d'astreinte a reçu **1 047 appels** d**ont 142 appels ont nécessité une intervention** d'un cadre de l'Office. Ils sont en croissance de **+ 12 %** par rapport à 2016.

La régie

La régie a pris en charge **5 552 bons de travaux**. **700 k€ sont consacrés à la régie** chaque année dans le cadre de l'entretien du patrimoine avec **12 agents** pour l'ensemble de l'Orne.
Depuis fin 2016, les états des lieux entrants et sortants sont effectués sur des tablettes numériques intégrant la signature numérique du locataire. En 2017, près de **3 200 états des lieux** (pour l'entrée dans les lieux et la sortie) ont été réalisés et **plus 1 100 pré-visites**.

Nos partenaires

Afin de décliner la démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise que nous déployons dans notre projet d'entreprise API 21's, nous incluons des clauses d'insertion dans certains de nos marchés. En 2017, ce sont **14 364 heures** qui ont été réalisées, ce qui correspond à **9 équivalents temps plein pour un montant global de 373 k€**.

S'agissant de la thématique liée au vieillissement de la population, dans le cadre de la réhabilitation de la tour Péguy, l'agence d'Alençon a développé un partenariat avec l'IUT sur le thème « Imaginer le logement idéal pour répondre au vieillissement de la population ». La licence professionnelle « Directeur de structure des services à la personne » a mené un travail sur le recensement des besoins. Ainsi, des étudiants ont recueilli les attentes des habitants sur le logement idéal. Certaines solutions techniques innovantes ont été retenues pour cette réhabilitation ; elle est en cours et les logements rénovés seront livrés fin 2018.

Tour Péguy - Alençon

L'autre licence professionnelle « domotique » a mené une étude sur « les freins phychologiques à l'utilisation ou non des outils domotiques dans les logements sociaux ».
Les enjeux pour ORNE HABITAT sont :

- faciliter le maintien à domicile des résidents,
- améliorer le confort des résidents confrontés au vieillissement,
- repérer l'existence des freins psychologiques,
- sensibiliser les résidents aux outils domotiques.

Un questionnaire auquel ont répondu certains locataires a permis de repérer plusieurs freins :

- une méconnaissance des outils domotiques,
- un manque de confiance/peur de l'utilisation des outils domotiques,
- des difficultés à se projeter,
- une stigmatisation ou un sentiment d'intrusion,
- la peur d'une augmentation de loyer.

Des préconisations sont proposées pour permettre de lever ces freins. Par exemple, envisager une réunion de sensibilisation ou d'information, proposer des ateliers d'échanges... et de manière générale, insister sur les avantages des outils domotiques quant à la possibilité de bien vieillir à domicile et le confort et la sécurité qu'ils peuvent apporter.

Développement durable

ORNE HABITAT, solution durable

Nous avons distribué près de **11 000 kits LED à** l'ensemble de nos locataires par **4 jeunes recrutés en service civique**.
Afin que nos locataires consomment moins d'eau, notre prestataire affecté à l'entretien de la robinetterie, s'est chargé de la pose d'un kit hydro-économe sur les robinets de l'ensemble de nos logements.
L'agence d'Alençon est également équipée d'une voiture électrique.

Enfin, pour que les salariés d'ORNE HABITAT soient également impliqués dans le développement durable (qui est une composante de notre projet d'entreprise axé sur la RSE), nous avons installé dans les bureaux des **banettes en carton** afin de recycler le papier.

Tisser le lien social et participer à la vie de nos quartiers

Organisée chaque année, **la Fête des Voisins** est un moment de partage et de convivialité à travers tout le département

ORNE HABITAT participe avec les **CCAS et les associations locales** à l'organisation d'ateliers aux thématiques pratiques diverses : bricolage, gestion de budget, éco-gestes pour faire découvrir aux habitants «des trucs et astuces» et leur permettre de réaliser des économies dans leurs logements.

L'Office s'inscrit pleinement dans le projet expérimental d'accompagnement de publics en risque de rupture de logements, de difficultés d'accès et de maintien dans le logement, et/ou en souffrance psychique par la participation aux instances du projet de **l'Association Media'dom (médiation au domicile pour un logement pérenne).**

L'Opération «**Sapins de Noël**» est soutenue par l'Office qui offre des sapins et finance quelques animations, spectacles et goûters. Un réel moment de partage et de solidarité.

Sur le **site internet d'ORNE HABITAT,** une page « actualités » est dédiée à l'information sur les divers événements en cours : **www.orne-habitat.com**

habitat et humanisme

Partenariat avec Habitat & Humanisme : accompagnement social dédié aux nouveaux arrivants sur la Communauté Urbaine d'Alençon pour les aider à se construire des repères dans leur logement, immeuble, quartier et commune.

Les conventions d'utilisation de l'abattement de Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFBP)

Annexes aux contrats de ville

Sur le quartier La Madeleine de L'Aigle, la convention d'utilisation de l'abattement TFPB nous a permis d'améliorer la collecte des déchets via l'installation de containers semi-enterrés pour un montant de **92 k€**. Cet équipement nous permet de préserver et d'améliorer le cadre de vie des habitants.

5 - Les ventes de logements

L'Office poursuit une politique de vente de logement adaptée à ses besoins.

	NOMBRE DE LOGEMENTS VENDUS
2015	7
2016	8
2017	12

ORNE HABITAT Votre solution logement

LE PATRIMOINE

Les chiffres clés

42
Logements neufs

215
Logements réhabilités

167
Logements déconstruits

	Dépenses 2017 en k€
Gros entretien	1 136
Dépenses d'investissement	27 237
Désamiantage	565

1 - Le développement de l'offre

Pour conduire des projets répondant aux besoins des Ornais, notre PSP réactualisé chaque année inscrit des opérations de construction de logements pour aujourd'hui et pour demain.

Les constructions ou achats en 2017

- **L'Aigle - Blaizot** : livraison de 37 logements
- **Alençon - Maison des internes** : acquisition amélioration de 3 logements
- **Tourouvre - Place du Canada** : acquisition amélioration de 2 logements

Maison des internes - Alençon

Logements neufs en cours de chantier au 31 décembre 2017

68 logements en cours, sur les communes de :

- **Alençon - La Providence** : 21 logements
- **Bellême - Blanche de Castille** : 17 logements, 1 maison médicale et 1 résidence sociale
- **Cerisé - Rue Fleury** : 6 logements
- **Giel-Courteilles** : 5 logements
- **Les Monts d'Andaine** : 5 logements
- **Vimoutiers - Lafayette** : 14 logements

Blanche de Castille- Bellême

Le coût des opérations de construction en cours

Le prix de revient moyen d'un logement est de **117 k€**, pour lequel nous injectons 24 k€ de fonds propres (soit 20 %).
Le prix de revient global des opérations en étude et en cours représente **20 M€**.

2 - La valorisation du patrimoine

Afin d'adapter l'offre de logements à la demande, ORNE HABITAT, au travers de son PSP, conduit des projets de rénovation destinés à valoriser son patrimoine existant.

La réhabilitation et la modernisation en 2017

215 logements ont été réhabilités en cours d'année :

- **Alençon - Tisons** : 20 logements
- **Argentan - Les Trois Croix** : 28 logements
- **L'Aigle - Blaizot** : 53 logements
- **Tourouvre - Cité du Buisson** : 4 logements
- **Vimoutiers - Près-Gâteaux** : 61 logements
- **Vimoutiers - Près-Gâteaux** : 40 logements
- **Argentan - Guynemer** : 9 logements pour l'Adapei

Prés-Gâteaux (61) - Vimoutiers

Rue des Tisons - Alençon

Les logements en cours de réhabilitation

532 logements en cours de réhabilitation :

- **Alençon - La Croix Mercier** : 166 logements
- **Alençon - Tour Péguy** : 72 logements
- **Argentan - Provinces - La Noé** : 30 logements
- **Bellou en Houlme - Résidence La Loge** : 18 logements
- **Flers - allée des oiseaux** : 80 logements
- **Flers - Pont Féron - bâtiments Fourmis Bourdons** : 39 logements
- **Flers - Pont Féron - bâtiments Lucioles Grillons** : 36 logements
- **La Ferté-Macé - Le Clouet** : 37 logements
- **Sées - Terrain Gallais** : 54 logements

Le Clouet - La Ferté-Macé

Le coût des opérations de construction en cours

Le prix de revient par logement en réhabilitation lourde est de 36 k€, dont 35 % de fonds propres.
Le prix de revient global des opérations en étude et en cours représente **43 M€**.

3 - Le maintien du parc en bon etat

Afin d'améliorer le confort de nos locataires, nous rénovons les sanitaires dans les logements : il s'agit du remplacement des appareils sanitaires, ainsi que la réfection des sols, peintures et carrelage.

Les rénovations sanitaires realisées en 2017

114 logements ont bénéficié d'une rénovation sanitaire en 2017.

Les rénovations sanitaires en cours

169 logements sont en cours de travaux au 31 décembre 2017.

Le coût des opérations de rénovations sanitaires en cours

Nous consacrons **11 k€ par logement**, totalement financés en fonds propres.
Le prix de revient global des opérations en étude et en cours représente **2 M€**.

La maintenance

Nous consacrons **611 € par logement, tout entretien confondu**.
L'entretien courant du patrimoine est de **1 232 k€, soit 104 €/logement**.
Les dépenses de gros entretien en 2017 sont de **5 990 k€, soit 507 €/logement**.
Ces budgets importants montrent l'attention que l'Office porte à son patrimoine.

4 - La démolition pour ajuster l'offre à la réalité de la demande

Conserver un patrimoine attractif implique de démolir du patrimoine obsolète ou peu demandé. Ainsi, **167 logements ont été démolis** dans l'année.

Les démolitions effectuées en 2017

- **Bellême - Ville Close** : 3 logements
- **Flers - Le Clos Morel** : 100 logements
- **La Ferté-Macé - Esnault Pelterie** : 16 logements
- **Vimoutiers - La Banane** : 48 logements

Clos Morel - Flers

Les démolitions en cours

- **Argentan - St Michel Capucins :** 48 logements
- **Argentan - Provinces TH6 rue d'Auvergne** : 51 logements
- **Moulins La Marche** : 6 logements
- **Tourouvre - Rés. du Parc « Les Hortensias »** : 24 logements

Les Hortensias - Tourouvre

Le coût des opérations de démolitions en cours

Le coût de revient de démolition d'un logement est de 10 k€, intégralement financés en fonds propres. Le prix de revient global des opérations en étude et en cours représente 2 M€.

BON A SAVOIR

La Caisse des Dépôts et Consignations facilite les démolitions.
En 2016, une mesure pour accompagner les programmes de démolition et de re-configuration du parc social en territoire détendu a été mise en place. Ce dispositif se traduit par une remise d'intérêt d'environ 5 000 € par logement démoli.
Cette aide nous permet ainsi d'alléger la charge financière de nos démolitions.

Les économies d'énergie

Orne Habitat, solution durable

Afin d'entretenir notre patrimoine, nous veillons à lutter contre l'obsolescence des matériaux et fixons des objectifs de baisse de charges pour nos locataires.

En 2016, nous avons commencé à isoler notre patrimoine individuel et collectif en soufflant de la laine de verre dans les combles. Nous avons commencé par les logements des agences d'Argentan et de Flers en 2016, poursuivi par les logements des agences de Mortagne et L'Aigle en 2017. Il reste à traiter les logements de l'agence d'Alençon, ce qui sera fait en 2018. Ainsi, ce sont plus de **17 300 m² de combles** qui ont été isolés dans l'année.

De même, nous avons remplacé **65 chaudières** par des chaudières à condensation et effectué le remplacement de convecteurs électriques par du matériel plus performant.

Les travaux d'amélioration de la performance énergétique des logements nous permettent de valoriser des certificats d'économie d'énergie, à hauteur de 163 k€ en 2017, et de faire une économie de 1 896 tonnes de CO^2.

Les marchés publics

En 2017, **203 marchés publics** ont été passés par l'Office :

- 139 marchés de travaux,
- 39 marchés de service,
- 7 marchés de prestations intellectuelles.

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

44 % de ces entreprises sont des entreprises ornaises.

NOS MOYENS,
Les femmes et les hommes de l'Office

Les chiffres clés

169 Salariés

2 Emplois d'avenir

6,5 % Taux de rotation

632 Jours de formation

2 163 Bulletins de salaire édités

16 personnes en temps partiel

5,73 % Taux d'absentéisme global

3,63 % Taux d'absentéisme maladies ordinaires

164,9 salariés équivalent temps plein

82 % Taux de remplacement

236 candidatures reçues

8,64 % Taux d'emploi des travailleurs handicapés

1 - L'équipe de direction

Christophe BOUSCAUD
Directeur Général

Catherine SOULARD
Directeur Général Adjoint

Céline ALLOY
Gestion Locative et Sociale

Loïc ALLOY
Qualité, sécurité et environnement

Arnaud MOULIN
Finances et Juridique

Jean-Michel PAREIN
Maîtrise d'ouvrage et exploitation technique

Sandrine KERROS
Contrôle Interne et de Gestion

Nathalie GUILLOUARD
Ressources humaines

Vanessa FONTAINE
Communication

Thomas AUBOURG
Agence d'Argentan

Sandra FRADET
Agence d'Alençon

Christine LIGER
Agences de L'Aigle et de Mortagne-au-Perche

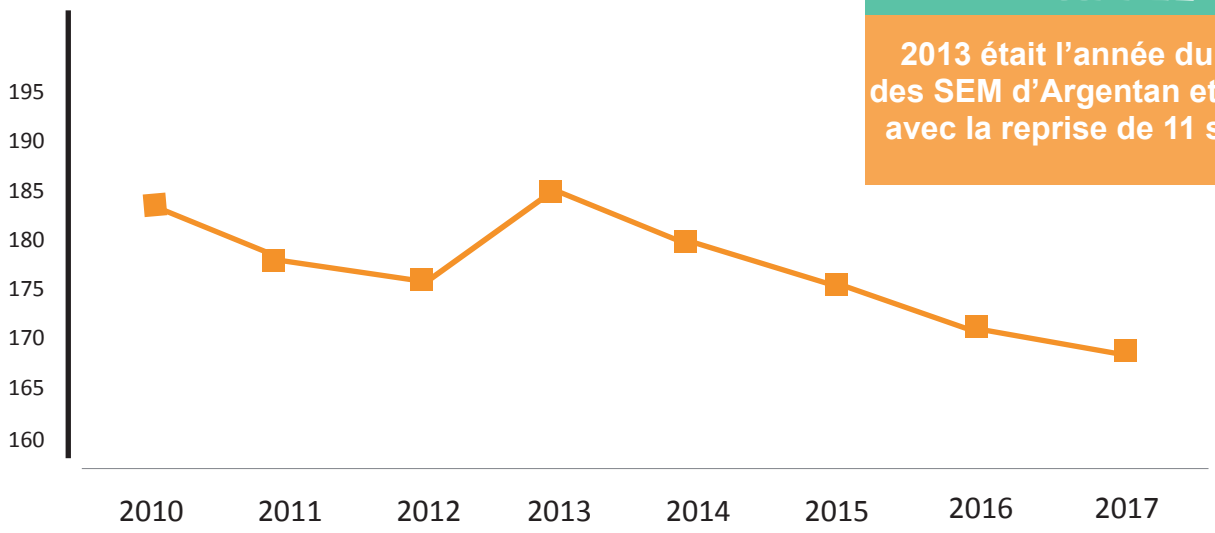
Cémile YANAR
Agences de Flers

2 - Les effectifs

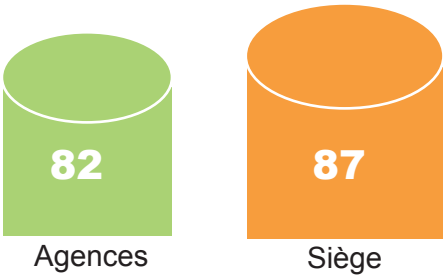
L'évolution

Rappel

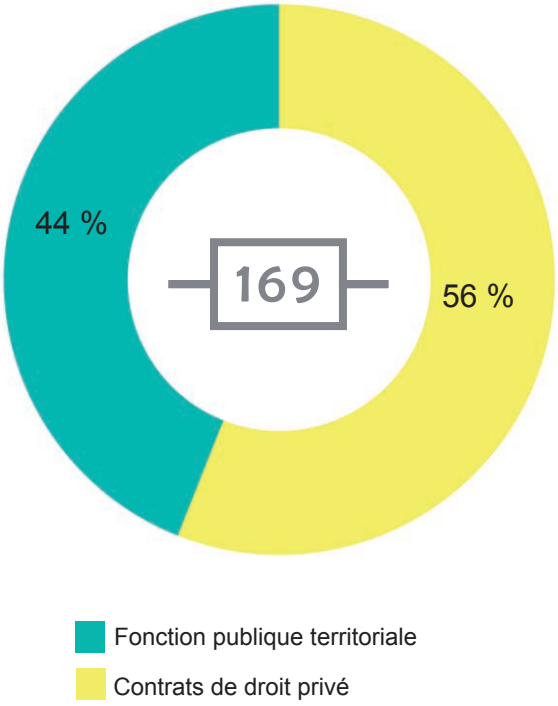
2013 était l'année du rachat des SEM d'Argentan et de Flers avec la reprise de 11 salariés.



Fin 2017, nous comptons **169 salariés**, soit -2 par rapport au 31 décembre 2016.
L'effectif exprimé en **équivalent temps plein est de 164.9** soit -1.06 ETP par rapport au 31/12/2016.



Les statuts

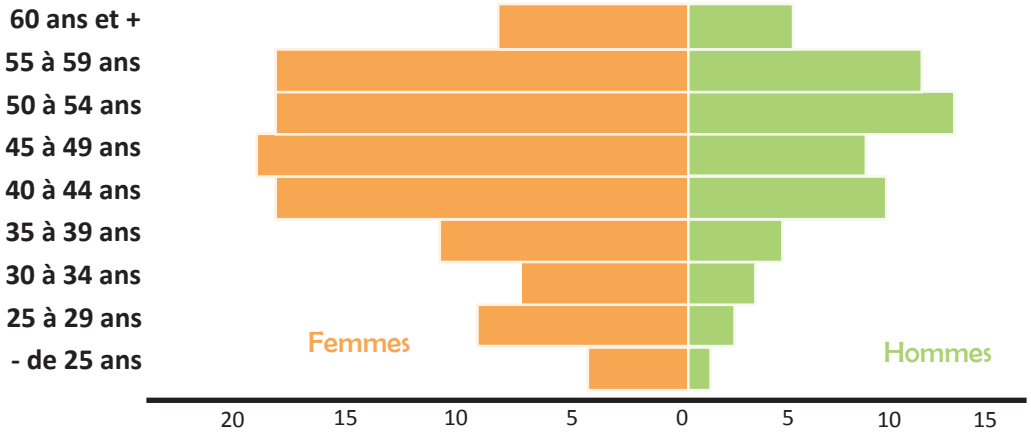


La répartition par sexe

106 femmes

63 hommes

La répartition par âge



EN BREF

Age moyen : 46,5 ans
(contre 47 en 2016)
24 % inférieur à 39 ans,
50 % de 40 à 54 ans,
25 % de 55 ans et plus.

L'ancienneté

L'ancienneté moyenne à l'Office est de 16.5 années.
Elle est en baisse par rapport à 2016 qui était de 17.5 années.
Cependant, cette moyenne cache des disparités entre les fonctionnaires et les salariés de droit privé : l'ancienneté moyenne des fonctionnaires est de 25 ans, celle des salariés de droit privé de 10 ans. L'Office ne peut en effet plus recruter de fonctionnaires depuis l'ordonnance du 1er février 2007. Depuis, les fonctionnaires peuvent basculer sous statut de droit privé lorsqu'ils le souhaitent.

Les mouvements du personnel

Le taux de rotation des salariés est de 6,5 %.
Le taux de remplacement est de 82 %.

9 ARRIVÉES

11 DÉPARTS

L'absentéisme

L'absentéisme global

Le taux d'absentéisme global a augmenté, **passant de 4.99 % en 2016 à 5.73 % en 2017**.
L'absentéisme global représente la valeur de 9.6 salariés absents toute l'année.

L'absentéisme maladie ordinaire

En excluant la maternité, la longue maladie, les accidents du travail et la maladie professionnelle, le taux de maladie ordinaire augmente également, **passant de 3.36 % en 2016 à 3.63 % en 2017**.
Cela représente 2 185 jours d'absence pour 119 arrêts.
44 % de l'effectif a eu au moins un arrêt maladie ordinaire dans l'année.

Accident du travail et maladies professionnelles

Nous comptabilisons 28 jours d'arrêt en 2017 contre 142 jours en 2016.

Le handicap

ORNE HABITAT est sensible à l'emploi des travailleurs handicapés. Au 31/12/2017, **9,25 Equivalents Temps Plein (ETP) sont reconnus salariés handicapés** de l'Office.
De plus, nous passons des marchés avec des établissements de travail protégé. En 2017, le montant de ces marchés a été de 101 139 € pour un équivalent bénéficiaire de 5 ETP.
Au titre de 2017, 14,25 travailleurs sont reconnus en situation de handicap, soit 8.02 % de l'effectif pour une obligation d'emploi de 6 % (soit 9 salariés).

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 2017, **639 jours de formation** ont été dispensés, pour un montant de **189 k€**, coûts pédagogiques inclus.
97 % des salariés ont suivi au moins une formation dans l'année.
Divers thèmes ont été abordés lors des formations, à titre d'exemple :

- Des formations autour de l'**accueil des publics difficiles**, le maintien à domicile, la prévention de la radicalisation…
- L'**évolution de l'environnement juridique** sur les marchés publics, le droit du travail…
- La prévention des risques professionnels avec la **sécurité**,
- La **conduite de projets** pour accompagner le changement dans la façon de travailler ensemble,
- Des **formations informatiques** avec l'utilisation d'Office 365 et de notre progiciel de gestion intégré.

Les Instances Représentatives du Personnel (IRP)

Le dialogue social avec les instances représentatives du personnel se poursuit dans un climat de respect mutuel. Réunis régulièrement, le comité d'entreprise, les délégués du personnel et les membres du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail ont ainsi pu débattre :

- des orientations budgétaires et des comptes annuels de l'Office,
- de la situation de l'emploi à ORNE HABITAT : bilan du travail à temps partiel, évolution de l'emploi et des qualifications, la formation et les salaires, les actions en faveur de l'emploi des handicapés et la situation comparée des conditions générales d'emploi et de formation des femmes et des hommes,
- du plan de formation depuis son élaboration jusqu'à son bilan final,
- du bilan des contrats de prévoyance et de complémentaire santé,
- du Document Unique d'évaluation des risques et plan de prévention des risques professionnels.

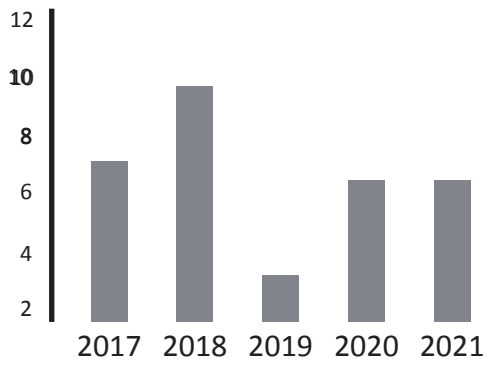
Comme chaque année, un accord collectif d'entreprise issu de la Négociation Annuelle Obligatoire a été négocié avec les déléguées syndicales et prévoit une augmentation générale des salariés de droit privé de 0,40 %.
Deux nouveaux accords ont été signés :

- un nouvel accord d'intéressement 2017-2019 : il permet de faire bénéficier collectivement les salariés de l'amélioration des résultats et des performances auxquels ils ont contribué,
- un accord d'égalité Hommes Femmes : il confirme la volonté de l'Office de veiller au principe d'égalité entre les hommes et les femmes.

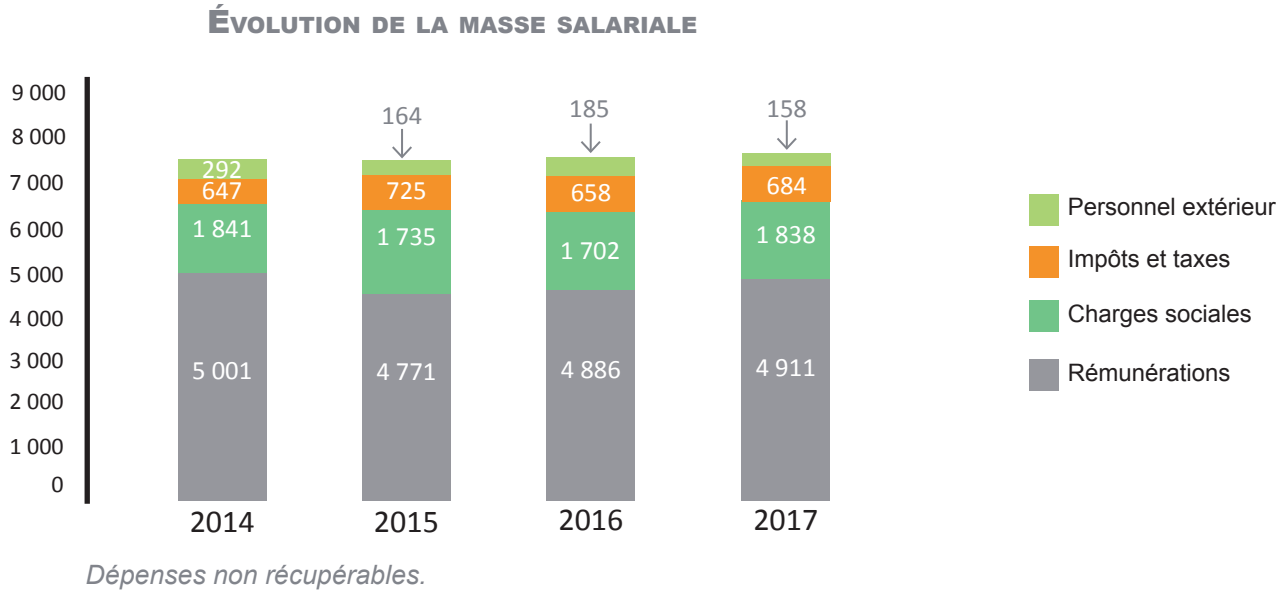
L' accueil de stagiaires

13 stagiaires ont été accueillis dans les différents services d'ORNE HABITAT pour 162 jours de stage, tant au siège qu'en agence.

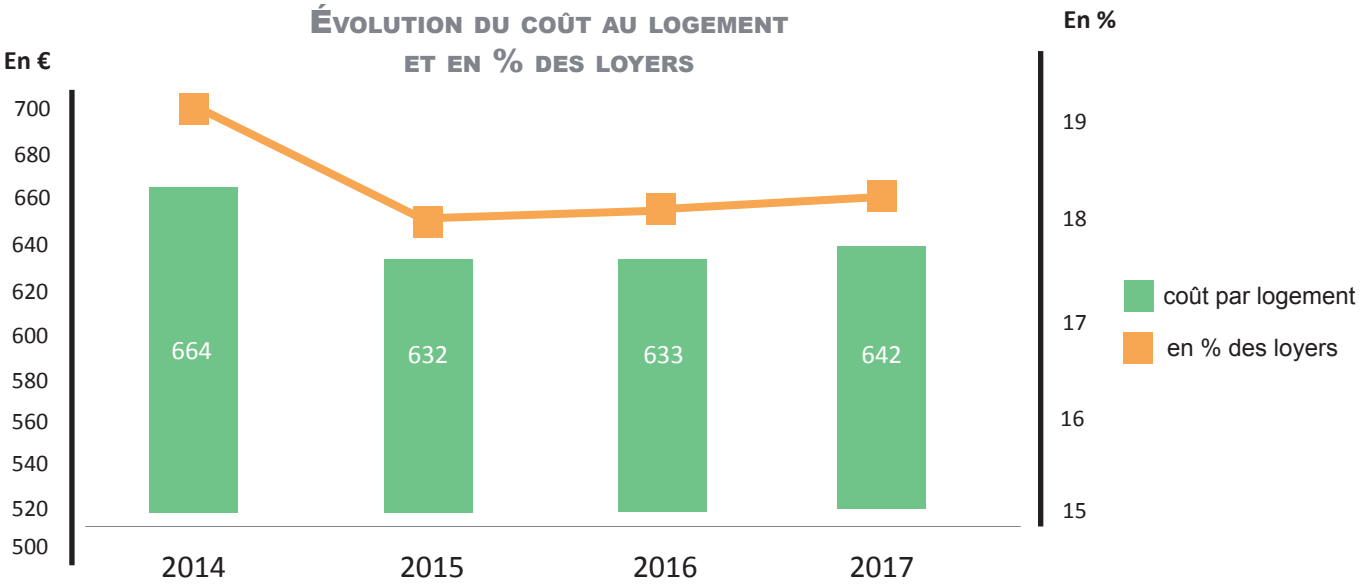
Les perspectives de départs à la retraite dans les 5 ans



3 - L'évolution des dépenses de personnel



Dépenses non récupérables.



4 - Les Petits +

- Distribution d'une **prime d'intéressement de 98 k€** (brut).
- Chèques de table et emploi service : le coût total s'élève à **269 k€**, dont 150 k€ à la charge d'ORNE HABITAT et 119 k€ à la charge des salariés. En moyenne, les salariés ont reçu 16 chèques de table par mois, d'une valeur unitaire de **8 €**.
- Cotisations prévoyance : 161 salariés y ont adhéré et la prise en charge par ORNE HABITAT s'élève à 53 k€.
- Cotisations complémentaire santé : 146 salariés bénéficient d'une complémentaire santé, ORNE HABITAT a pris à sa charge un montant de 95 k€.
- Aménagement du temps de travail : 16 personnes ont choisi de travailler à temps partiel.
- Subvention au Comité d'Entreprise de 120 k€.

LES SERVICES SUPPORTS

Direction des Systèmes d'Information

Les études et projets

Notre SDSI (Schéma Directeur du Système d'Information) 2016-2019 prévoit un cadencement de la mise en œuvre des projets identifiés. Nous pouvons notamment noter la mise en place de la LAD (Lecture Automatique des Documents) des factures fournisseurs, la plateforme des logements vacants de l'USH (Bienvéo), le suivi informatisé des courriers entrants, la migration sur notre nouveau progiciel de gestion du module fournisseurs.

Afin de minimiser les déplacements entre agences et siège et améliorer les échanges, nous avons installé la visioconférence, outil régulièrement utilisé, notamment pour nos CAL (Commissions d'Attribution de Logements) hebdomadaires.

Notre outil de messagerie et de calendrier n'étant plus maintenu par notre prestataire, nous avons opté pour l'utilisation d'Office 365, qui nous permet une plus grande souplesse en terme de mobilité et d'interactivité avec nos partenaires.

Coût de fonctionnement

	2015	2016	2017
Coût par salarié (ETP)	5 838	6 726	6 482

coûts calculés à partir des dépenses d'investissement (matériels et logiciels) et de fonctionnement affectées à l'informatique

Contrôle interne et de Gestion

Afin d'optimiser notre gestion des charges locatives, ORNE HABITAT s'est appuyé sur un cabinet de consultants pour l'accompagner dans la remise à plat de notre processus des charges locatives. Un audit a été réalisé, suivi d'un plan d'actions avec des préconisations. Le contrôleur interne et de gestion et la directrice de la gestion locative et sociale sont en charge de ce dossier.

Comme en 2016, ORNE HABITAT s'est engagé dans une démarche d'analyse comparée avec le cabinet de consultants Wavestone afin d'évaluer sa performance par rapport à d'autres bailleurs. Cet observatoire de bailleurs sociaux, tant ESH qu'OPH, permet de comparer l'efficience de l'organisation, à savoir la mobilisation des moyens humains comparée aux résultats obtenus.

Il en ressort un point fort : ORNE HABITAT a une très bonne maîtrise de ses frais de gestion (parmi les plus bas du panel),

… et un axe en cours d'amélioration : notre organisation mobilise encore beaucoup de moyens humains.

Direction Juridique et Financière

En plus d'élaborer et de suivre les budgets et les comptes financiers (ou comptes annuels), la Direction 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 (et notamment sur les transactions immobilières, baux de locaux d'activité, conventionnement APL, achats publics).

En 2017, plus de **17 500 factures fournisseurs** ont été traitées par le service comptabilité, soit plus de 1 460 factures par mois. En matière de quittancement, un montant de **49,7 millions d'euros de loyers charges incluses** a été encaissé et comptabilisé sur les comptes locataires.

La Direction Juridique et Financière a accompagné la Direction Générale et les services de l'Office dans le processus d'acquisition de patrimoine de **282 logements financés par reprise d'endettement et fonds propres** ORNE HABITAT.

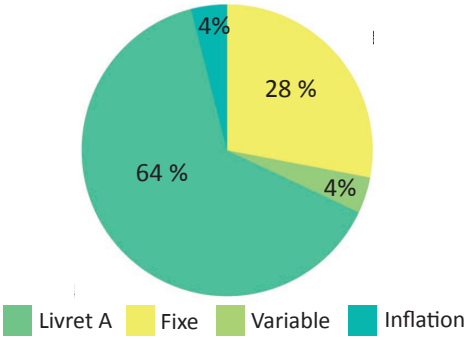
L'ENDETTEMENT D'ORNE HABITAT

Endettement de synthèse	au 31.12.17	au 31.12.16	Variation
Dette globale	176 430 k€	177 203 k€	→
Taux moyen	1,44 %	1,50 %	↓
Durée résiduelle moyenne	22,5 ans	21,9 ans	↗
Durée de vie moyenne	12,5 ans	12,2 ans	↗

LEXIQUE

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

DURÉE DE VIE MOYENNE *Il s'agit de la vitesse moyenne de remboursement du prêt, exprimée en année. La durée de vie moyenne est la durée nécessaire pour rembourser la moitié du capital restant dû d'une dette, compte tenu de son amortissement. Cet indicateur permet de renseigner sur le rythme d'amortissement du capital emprunté et sur la capacité de l'emprunteur à allonger la durée résiduelle de ses prêts.*



Notre stratégie de diversification des risques et de rationalisation du coût de la dette engagée depuis 2016 a conduit à réaménager un encours de prêts de 49.2 M€ et à rembourser par anticipation 9.7 M€ d'encours d'une durée résiduelle moyenne comprise entre 9 et 10 ans, soit environ 31 % de notre endettement au 1er janvier 2016.

Depuis, la part d'encours à taux fixe représente 28 % de notre dette financière, et celle indexée sur le Livret A s'élève à 64 %, soit un encours plutôt plus équilibré que la moyenne du secteur avec une moindre surexposition au Livret A.

COMMUNICATION

De nombreuses actions et supports de communication sont développés pour l'interne comme l'externe tous les ans. En 2017, les faits marquants de l'activité du service sont les suivants.

- L'Office a lancé son projet d'entreprise API 21's à travers un Forum du Personnel organisé en ateliers expliquant les enjeux du projet.
- La première cérémonie institutionnelle des voeux en direction des élus et des partenaires s'est tenue. Ce rendez-vous est désormais renouvelé chaque année car il permet de faire un bilan et d'annoncer les perspectives lors d'un moment privilégié de rencontre.
- Plusieurs évènements ont jalonné l'année comme l'inauguration des logements neufs quartier Blaizot à L'Aigle, quartier St Sauveur à Flers, rue des Tisons à Alençon ainsi que la nouvelle Gendarmerie de Bellême. Par ailleurs, plusieurs cérémonies «premier coup de pelle» ont accompagné les démolitions d'anciens logements.

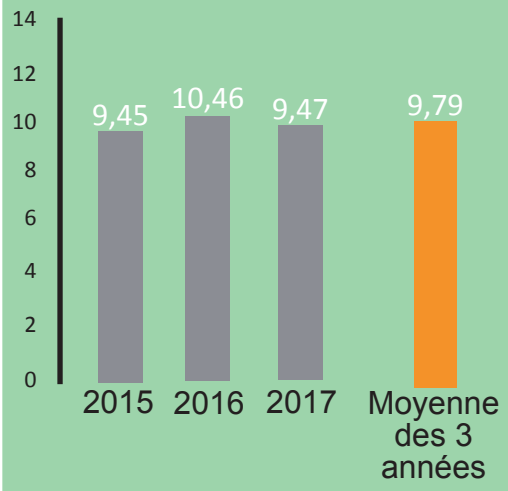
- A l'automne, le service a orchestré une vaste campagne de communication autour de la Loi de Finances 2018 et de la baisse des APL et des loyers. Elle a été déclinée en campagne presse à travers plusieurs communiqués, a permis de relayer les actions des fédérations nationales. Une série de courriers de sensibilisation et de mobilisation ont été adressés à l'ensemble des parties prenantes de l'Office, une rencontre avec les partenaires a été organisée et un espace d'information dédié a été créé dans l'intranet.
- Une nouvelle version du journal des locataires ORNE HABITAT ET VOUS a vu le jour.

LES RÉSULTATS FINANCIERS

Le calcul de l'autofinancement net HLM a été modifié par le décret 2014-1151 du 7 octobre 2014. Une moyenne, sur 3 ans, doit être calculée, celle-ci déclenche une alerte lorsqu'elle atteint le seuil de 3%.

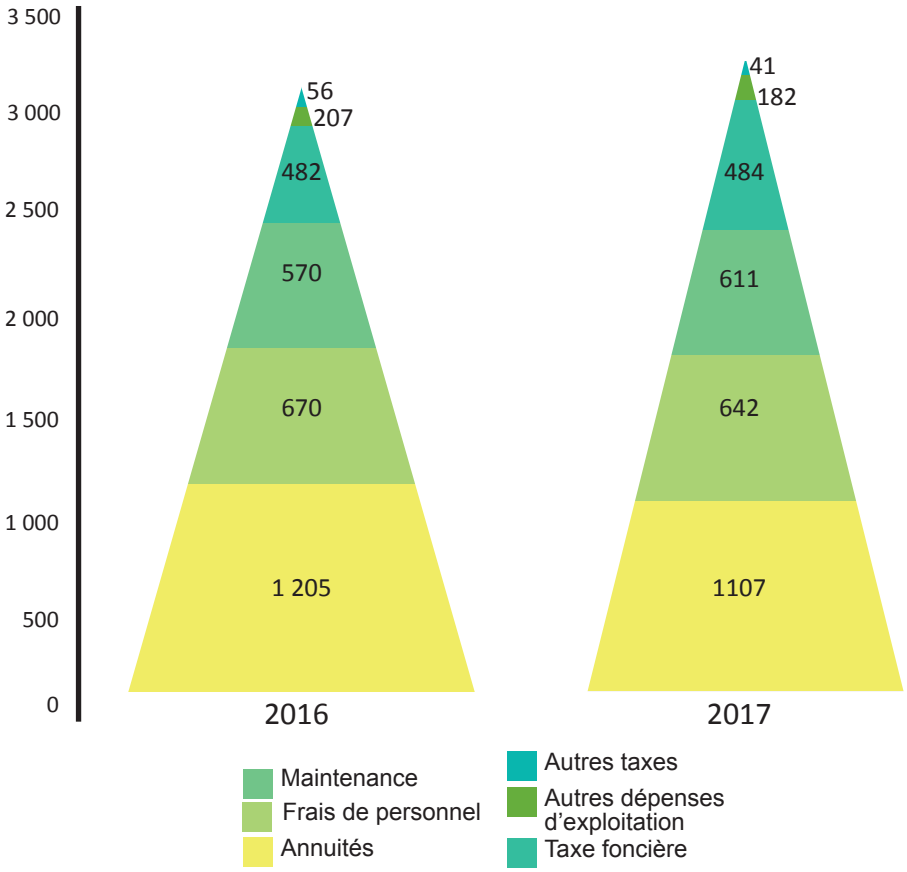
Montant en K€	Exercice 2017	Exercice 2016	Variation
Capacité d'autofinancement courante	13 988	14 955	- 967
Capacité d'autofinancement exceptionnelle	110	- 24	134
Capacité d'autofinancement	14 098	14 931	- 833
Remboursements d'emprunts locatifs	- 10 060	- 10 513	453
Autofinancement net	**4 038**	**4 418**	**- 380**

AUTOFINANCEMENT
En % des produits



Bien qu'en baisse de 380 k€ par rapport à 2016, l'autofinancement net 2017 reste supérieur à 4 millions d'euros et représente 9.5 % des produits courants.
Cette évolution trouve principalement son origine dans une diminution de la capacité d'autofinancement courante induite par l'accroissement des dépenses de maintenance du patrimoine et la diminution des produits financiers. Par ailleurs, les mesures de gestion active de la dette financière engagées depuis 2016 permettent de réduire le poids des remboursements d'emprunts locatifs.

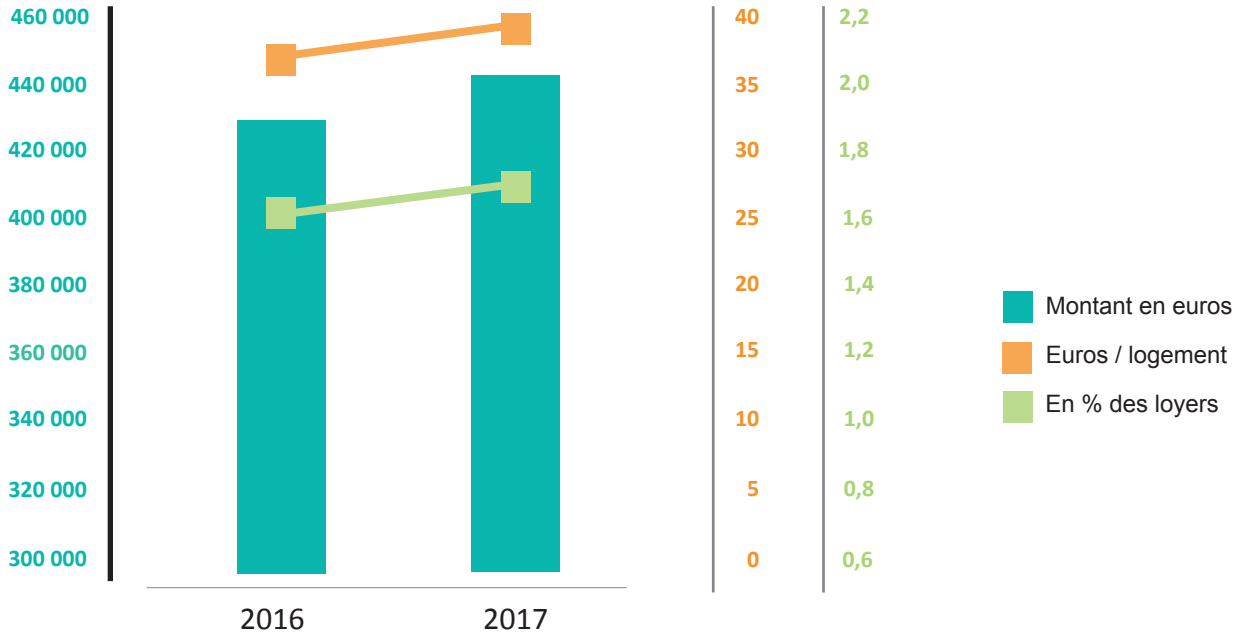
Les ratios de gestion
En € par logement



En % des loyers

Le résultat net de l'exercice 2017 s'élève à 1 395 740 €
contre 782 153 € en 2016.

L'évolution du coût des impayés



TFPB ET BILAN API 21'S

La Taxe Foncière sur les propriétés bâties

L'Office est le plus important contributeur de 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) pour 2017 est de 5,9 M€.

Voici le détail de la TFPB versée aux 4 plus grosses villes du département :

Localité	Montant impot foncier global (hors TEOM) en k€	Commune		Intercommunalité		Département	
		Montant en k€	%	Montant en k€	%	Montant en k€	%
Alençon	1 237	280	23 %	282	23 %	675	55 %
Argentan	1 154	389	34 %	222	19 %	543	47 %
Flers	776	288	37 %	93	12 %	395	51 %
L'Aigle	531	219	41 %	76	14 %	236	44 %
TOTAL	**3 697**	**1 176**	**32 %**	**672**	**18 %**	**1 849**	**50 %**

Le bilan d'API 21's, actions menées en 2017

En 2017, 56 actions ont été commencées dont 20 ont été terminées et 22 sont en cours de déploiement.

Voici une liste non exhaustive d'actions menées en 2017 :

- Etude (Appel à Manifestation d'Intérêt) sur les territoires détendus : problème de la non reconstitution de l'offre en QPV ex Argentan.
- ORNE HABITAT a été site pilote pour l'utilisation de la plateforme BIENVEO concernant les logements vacants.
- Création d'une lettre d'information à destination des professionnels sur les travaux et commandes qui vont être effectués : L'ACTU P.R.O.
- Amélioration de la formalisation du dialogue avec les représentants des locataires.
- Etude sur une meilleure gestion du processus des charges locatives.
- Dématérialisation des courriers entrants.

LA CONVENTION D'UTILITE SOCIALE (CUS) 2011-2016

La convention d'utilité sociale a défini le projet social et professionnel d'ORNE HABITAT sur la période 2011-2016 et a fixé, en accord avec le Conseil Départemental de l'Orne et le Préfet, les orientations stratégiques pour ses décisions d'investissement, d'accueil et de gestion sociale, d'exploitation du patrimoine locatif et de qualité de service aux habitants.

La politique patrimoniale et d'investissement

Le périmètre de la CUS a évolué puisqu'en 2013, ORNE HABITAT a intégré le parc de 2 SEM, soit 907 logements. Cette importante évolution a impacté nos engagements initiaux.
Par ailleurs, l'Office a changé sa stratégie au cours de la période compte tenu de la vacance croissante en préférant geler les projets de réhabilitation voire en optant pour la démolition, notamment sur Flers et Argentan.
Il n'y a donc pas d'anomalie significative dans les écarts constatés qui résultent plus d'une bonne adaptation des choix d'intervention à l'évolution du contexte.
83 % des objectifs de mise en service de logements ont été atteints, soit 482 logements livrés sur 584 prévus initialement.
Sur l'accession sociale, 132 % des objectifs ont été réalisés, soit **33 logements vendus**.
100 % des Diagnostics de Performance Energétique ont été réalisés dans les 18 premiers mois.
La performance énergétique du parc collectif (hors chauffage électrique) a été améliorée : 36 % de logements avaient une étiquette E/F/G à fin 2016 contre 46 % en 2009.

La politique de gestion sociale

ORNE HABITAT participe à la politique d'attribution de logements sociaux en faveur des différents **publics prioritaires et urgents**. L'accompagnement de ces publics est un point fort reconnu des partenaires locaux.
Nous constatons une hausse des mutations en raison du nombre de relogements. Nous réalisons également des mutations « économiques » qui permettent à des locataires en difficultés financières d'accéder à un logement plus en adéquation avec leurs ressources.
100 % des ménages en impayés bénéficient d'un accompagnement financé par ORNE HABITAT, ce qui contribue à une **maîtrise des impayés** des locataires présents dans un contexte de paupérisation des locataires.

La politique de qualité de service

Les effets de toutes les mesures visant à améliorer la qualité de service rendu aux locataires ont conduit à une amélioration du **taux de satisfaction globale** des locataires passant de 86 % en 2014 à **90 % en 2016**.
100 % des réclamations sont prises en compte dans un délai de 30 jours.

La performance de gestion de l'organisme

Hors les coûts liés au prélèvement sur le potentiel financier et à la mutualisation, **le coût de gestion au logement est particulièrement maîtrisé** grâce aux actions menées pour compenser les évolutions intervenues depuis 2011 (changement de périmètre d'intervention de l'Office, progression de la vacance et donc de la perte sur charges récupérables, renforcement de normes ou obligations règlementaires, mise en place de dispositif de protection ou de motivation du personnel avec une incidence sur les frais).

L'avis de l'Etat

Dans sa conclusion, l'Etat précise :
« Il est important de noter que les démarches d'acquisition sur la période de la CUS conduisent l'Office à avoir un parc de dimension stable tout en ayant fait d'importants investissements de réhabilitations et de démolitions, suivies de reconstructions plus qualitatives et en nombre de logements plus réduit, en cohérence avec les enjeux de lutte contre la vacance et de satisfaction des futurs locataires. La stratégie conduite a donc globalement permis d'améliorer la qualité du parc et de contribuer à une réduction du nombre de logements sociaux dans l'Orne en cohérence avec les besoins du territoire. »

LES PERSPECTIVES 2018

15 JANVIER 2018, LANCEMENT DE NOTRE MARQUE HECL'OR®

Au quotidien, ORNE HABITAT s'engage pour satisfaire tous les publics et accompagner les habitants tout au long de leur parcours résidentiel.
En créant HECL'OR®, ORNE HABITAT élargit son offre en proposant des biens qui s'adressent à une clientèle plus large, qui peut prétendre à certains types de logements sociaux. Ces logements donnent droit à l'aide personnalisée au logement (APL) sous condition de ressources.
HECL'OR® réunit tous les critères de qualité recherchés : un bien à la fois pratique, esthétique et exclusif.
En résumé, une offre taillée 'sur-mesure' avec des loyers inférieurs au prix du marché avec des prestations élevées.

PATRIMOINE D'EXCEPTION

En juin 2018, nous réceptionnerons un programme réhabilité en VEFA. Il s'agit de la résidence LA PROVIDENCE à Alençon en cœur de ville.
A l'issue d'une réhabilitation de grande envergure, les bâtiments ont été entièrement transformés pour accueillir des locataires et un commerce en pied d'immeuble. Les occupants bénéficieront d'un grand confort, été comme hiver avec des coûts de chauffage faibles grâce à ces 21 logements très performants (DPE : étiquette B) qui seront labellisés BBC Rénovation.

DÉMATÉRIALISATION

Engagé depuis plusieurs années dans une démarche de dématérialisation, ORNE HABITAT entend poursuivre cette tendance (informatisation des factures avec la LAD, des courriers entrants). La prochaine étape sera la mise en œuvre de la dématérialisation des marchés publics (de la consultation à la facture). Au 01001.2019, toute entreprise de plus de 10 salariés devra dématérialiser ses factures.

LE LABEL HABITAT SENIOR SERVICES ® (HSS)

Pour répondre à l'enjeu du vieillissement sur le territoire, ORNE HABITAT s'est donné l'objectif d'obtenir le label HSS® qui nous permettra de labelliser certains logements destinés à des locataires vieillissants.
Par ce label, nous adaptons notre offre aux besoins du territoire et nous répondons à une demande croissante des seniors qui souhaitent vivre le plus longtemps possible à domicile. Le public retenu est les personnes de plus de 65 ans.

En cours de labellisation

ORNE HABITAT

Votre solution logement

Perspective 30 logements - Clos Fleuri à FLERS

API 21's

Audace • Performance • Innovation > Satisfaction

Rédaction : Sandrine KERROS
Mise en page : Service communication ORNE HABITAT

02 33 31 45 45 ■ s.charpentier@orne-habitat.com

www.orne-habitat.com