



Rapport d'activité 2019

Orvitis
en Côte-d'Or

Repères



24 038 Côte-d'Oriens logés

210 collaborateurs

4 agences territoriales

1 agence immobilière spécialisée

12 325 logements familiaux

13 341 logements et équivalents logements

Chiffre d'affaires : **70 M€**

dont loyers logements : **53 M€**

Entretien courant - Maintenance (hors investissement) : **11,5 M€**

Investissement 2019 : **34,5 M€** dont :

253 logements livrés : **23 M€** dont **13 M€** pour des achats VEFA

Réhabilitation des logements : **11,5 M€**

Sommaire

La gouvernance	4
L'organisation	6
Acteur de la vie des territoires	7
Un patrimoine amélioré et adapté aux nouveaux besoins	11
Qualité et digital aux bénéfices des clients	15
Performance économique et financière	21
De nouveaux modèles pour la mutation de l'entreprise	29
L'occupation du parc de logements familiaux	35



2019, l'amorce d'un nouvel élan

Parce que le secteur du logement social est en évolution constante et pour assumer les contraintes financières, Orvitis s'est doté, en 2019, d'un plan stratégique d'entreprise. Intitulé Orvitis 2022, il affiche clairement les ambitions de l'Office et constitue la feuille de route pour les quatre années à venir.

Orvitis 2022 engage la mutation nécessaire de l'entreprise, tout en renforçant notre volonté de satisfaire durablement notre mission à vocation sociale. Pour assurer le développement pérenne de l'organisme, Orvitis se doit d'envisager de nouveaux modèles économiques et plus que jamais se positionner comme l'un des acteurs de la vie des Territoires.

Illustration première de ce nouvel élan, la décision du Conseil d'Administration de se rapprocher de Domany, OPH de l'Yonne, et Grand Dole Habitat, OPH de la Communauté d'Agglomération du Grand Dole, pour créer une Société de Coordination. Avec 25 000 logements dans 350 communes, elle constituera dans une continuité et une cohérence territoriale, un groupe performant d'envergure régionale.

A travers Orvitis 2022, l'Office marque également sa volonté de co-responsabiliser l'ensemble des parties prenantes à la performance de l'entreprise, en associant les clients, les partenaires et les collaborateurs. Élément fondateur de cette nouvelle dynamique, la certification Qualibail délivrée par l'Afnor en décembre 2019. Elle ancre notre priorité d'actions au bénéfice de la satisfaction des clients, de tous les clients, dans une démarche continue et partagée, en relation étroite avec les prestataires.

En 2019, Orvitis a amorcé un nouvel élan, dont l'ensemble des réalisations majeures et projets menés est retracé dans ce rapport d'activité. Il reflète la ferme détermination du Conseil d'Administration et des 200 collaborateurs d'Orvitis de poursuivre leurs actions au service de l'intérêt général avec le sens du dialogue et l'envie d'innover.

A stylized, handwritten signature in dark ink.

François-Xavier DUGOURD
Président d'Orvitis

A stylized, handwritten signature in dark ink.

Christophe BERION
Directeur Général

LA GOUVERNANCE

Conformément à l'article R421-5 du Code de la Construction et de l'Habitation, le Conseil d'Administration d'Orvitis est composé de 23 membres. Il se réunit au moins 3 fois par an pour décider des grandes orientations de l'Office.

6 représentants du Conseil Départemental de la Côte-d'Or



François-Xavier DUGOURD
Président
1^{er} Vice-Président du Conseil
Départemental



Anne ERSCHENS
Conseillère Départementale de Dijon 4



Hubert BRIGAND
Conseiller Départemental
de Châtillon-sur-Seine



Massar N'DIAYE
Conseiller Départemental de Dijon 6



Patrick CHAPUIS
Conseiller Départemental
de Fontaine-lès-Dijon



Christine RICHARD
Conseillère Départementale
de Saint-Apollinaire

7 personnalités qualifiées désignées par le Conseil Départemental



Joël ABBEY
Vice-Président d'Orvitis



Gilbert MENUT



Gilles ATTARD



Géraldine MEUZARD
Maire de Savigny-sous-Mâlain



Sophie DIEMUNSCH
Directrice Territoriale Prêteur
Caisse des Dépôts et Consignations



Catherine SADON
Maire de Semur-en-Auxois



Marie-Line DUPARC
Maire de Saint-Jean-de-Losne



Jacques BERTHET
Association Envie

Représentant les associations dont l'objet est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées.

3 représentants désignés par les organismes



Nicole DESCHAMPS
UDAF



Dominique BOURGOIS
Action Logement - 1 %



Patrick MOREAU
CAF

2 représentants d'organisation syndicale



Mohamed BOUKMIJ
CGT



Patrice VIGREUX
CFDT

3 membres avec voix consultative

Christophe BERION
Directeur Général

Karine CORRAND
Secrétaire du Comité Social et Economique

Monsieur le Préfet ou son représentant

4 représentants des associations de locataires



Christian MOCCOZET
UFC-Que Choisir



Fabienne BERGER
UFC-Que Choisir



Philippe MARTIN
CSF



Laurent DAMIZET
CNL

UNE PRÉSENCE SOUTENUE

3 réunions du Conseil d'Administration :
93 délibérations votées

6 réunions de Bureau : 241 délibérations adoptées

3 réunions de la Commission des Finances

38 réunions de la Commission d'Attribution des Logements

7 réunions de la Commission d'Orientation des Situations difficiles

4 réunions de la Commission des Solidarités

12 réunions de la Commission d'Appel d'Offres

L'ORGANISATION DES SERVICES

Sous l'autorité du Directeur général, une équipe pluridisciplinaire de 212 collaborateurs, proches des locataires et à l'écoute des partenaires sur toute la Côte-d'Or.



DIRECTEUR GÉNÉRAL
Christophe BERION



DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT
Catherine DERSEL-ALAZARD



DIRECTION COMMUNICATION
Nathalie SEGUIN



SECRÉTARIAT DE DIRECTION SUIVI DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Nathalie CACHELIN



CONTRÔLEUR DE GESTION RESPONSABLE QUALITÉ
Laurent MELISIAK



DIRECTION TECHNIQUE
Sandrine BOYER



DIRECTION DES TERRITOIRES
Agence Haute Côte-d'Or
Dominique SAUNOIS



Agence Urbaine
Stéphane HOT



Agence Est Côte-d'Or
Peggy ROZIER-THOMAS



Agence Sud Côte-d'Or
Anne BRAZILLIER



Espace Habitat
Stéphane MISTON



DIRECTION GESTION LOCATIVE
Catherine PELTRET



DIRECTION RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX LOCATIFS
Thibault DEQUEKER



DIRECTION FINANCES
Christophe ARNOUD



DIRECTION DES ACHATS
Sophie MARCOUX



DIRECTION RESSOURCES HUMAINES
Josiane CORTE



SERVICE MOYENS GÉNÉRAUX
Sébastien BAILLET



DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATION
Eric CORNU



ACTEUR DE LA VIE DES TERRITOIRES

Fidèle à sa mission première, Orvitis accompagne les communes de Côte-d'Or par une offre diversifiée de produits, adaptée aux situations de chacun, à chaque moment de la vie, pour satisfaire les attentes et les besoins de leurs habitants. Au-delà du seul domaine du logement, Orvitis apporte son savoir-faire pour la réalisation de programmes d'aménagement portés par les Territoires urbains et ruraux.

UN ACCORD-CADRE AVEC LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA CÔTE-D'OR

S'inscrivant dans leurs compétences communes dans les domaines du logement et de l'aménagement du territoire, Orvitis et le Conseil Départemental de la Côte-d'Or, collectivité de rattachement, ont signé en juin 2019, un accord-cadre pour les cinq années à venir, qui précise d'une part les axes de coopération visant le rééquilibrage territorial de l'offre de logements locatifs sociaux, le développement de logements adaptée aux personnes âgées ou en situation de handicap, le maintien et le développement des services à la population, l'accompagnement des publics fragiles... et d'autre part la contribution financière du Département, dans le domaine de l'habitat, à l'exclusivité d'Orvitis.

LOGEMENTS FAMILIAUX

Constructions neuves

- **Chenôve** – boulevard Bazin. Un appartement après transformation d'un local commercial.
- **Fontaine-lès-Dijon** – faubourg Saint-Nicolas. Un bâtiment de 20 appartements, accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- **Gevrey-Chambertin** – allée de Cluny. 2 pavillons accolés.
- **Longecourt-lès-Culètres** – Au sein du lotissement La Mazière, 2 pavillons jumelés en écoconstruction.
- **Montbard** – rue des Ordonnances de 1945. Un bâtiment de 12 appartements desservis par un ascenseur en extension d'un immeuble existant.
- **Santenay** – rue René Jacquet. 2 pavillons jumelés.
- **Sennecey-lès-Dijon** – allée Lucie Aubrac. Deux bâtiments comptant au total 39 appartements et un espace de convivialité.
- **Venarey - Les Laumes** – allée Olympe de Gouges. 16 pavillons individuels accolés et répartis en deux bandes.

Acquisitions/amélioration de patrimoine

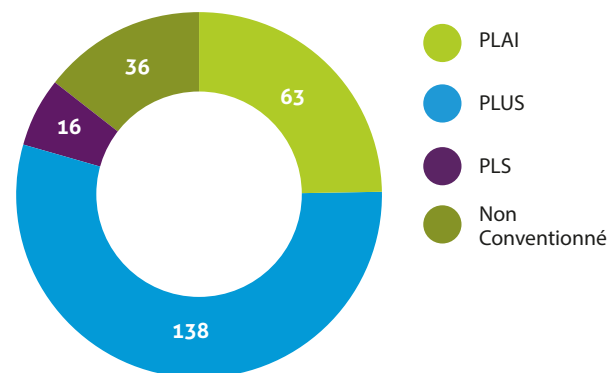
- **Dijon** – rue de la Colombière. Un immeuble de 30 logements.
- **Pommard** – chemin de la Petite Combe. 4 logements groupés pour recomposer l'offre suite à la vente d'un bâtiment de 3 appartements.
- **Montbard** – rue des Ordonnances de 1945/avenue du M^{al} de Lattre de Tassigny. Réhabilitation des 16 appartements de l'ex bâtiment-logements des gendarmes.

Achats en VEFA

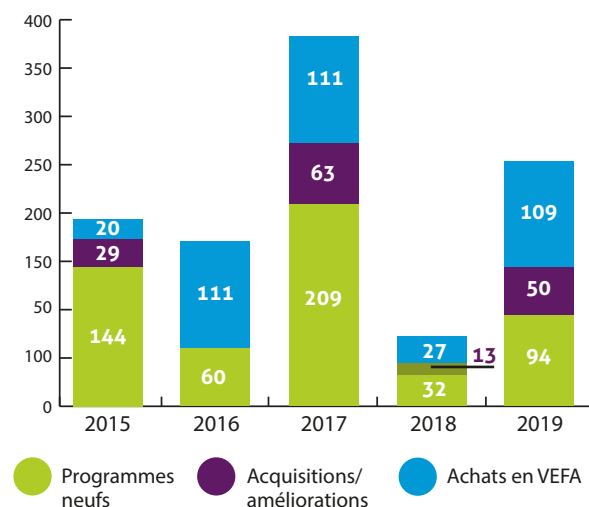
- **Ahuy** – Clos des Aiges. 5 appartements dans un bâtiment du programme « Cœur Nature ».
- **Dijon** – avenue Victor Hugo. L'immeuble « Résidence Saint-Christophe » de 17 logements.
- **Dijon** – rue Davout. Un bâtiment de 28 appartements au sein du programme « Villa Davout ».
- **Dijon** – boulevard Voltaire. Un bâtiment de 41 logements et une surface pour bureaux en rez-de-chaussée.
- **Longvic** – rue Dorgelès. 18 appartements aux 2^{ème} et 3^{ème} étages d'un bâtiment neuf en extension supérieure d'une surface commerciale et services.

253
LOGEMENTS
LIVRÉS

Nombres de Logements familiaux livrés par financement



Évolution du nombre de logements familiaux mis en service



137 logements en chantier

- **Ahuy** – impasse des Plantes Boyer. 9 pavillons groupés en location-accession et un ensemble de 41 logements locatifs répartis dans 5 modules.
- **Beaune** – avenue de l'Aigue. Un bâtiment de 12 logements.
- **Fontaine-lès-Dijon** – rue du Lieutenant-Colonel Clère. Un immeuble de 26 appartements.
- **Chevigny-Saint-Sauveur** – rue Gilbert Bécaud. 1 logement après transformation d'un local d'activités.
- **Longvic** – rue des Prévôts. Achat en VEFA de 15 logements locatifs et de 15 logements destinés à la location-accession.
- **Talant** – avenue du Mail. 2 logements aménagés après transformation d'un local commercial.
- **Thorey-en-Plaine** – route de Dijon. Un ensemble de deux bâtiments de 8 appartements chacun.

HABITATS ET LOCAUX SPECIFIQUES

Résidences Sérénitis

- **Longvic** – rue Roland Dorgelès. Mise en service de 18 logements au 2^{ème} et 3^{ème} étages d'un bâtiment neuf en extension supérieure.
- **Sennecey-lès-Dijon** – allée Lucie Aubrac. Une résidence de 19 logements, avec une salle de convivialité.
- **Fontaine-lès-Dijon** – rue du lieutenant Clère. En cours de construction, un bâtiment de 26 appartements et une salle d'activités communes.
- **Thorey-en-Plaine** – route de Dijon. Un bâtiment de 8 appartements.

Sérénitis

Des résidences qui associent un habitat adapté, équipé à la baisse de mobilité, une conciergerie de services pour faciliter le quotidien et un espace commun pour le lien social.

Foyers pour personnes handicapées

- **Is-sur-Tille** – route de Gémeaux. Construction en cours d'une unité de 14 lits en extension du Foyer d'Accueil Médicalisé, Les Eaux Vives, géré par l'ADAPEI.
- **Chenôve** – rue Alphonse Mairey. Acquisition en VEFA dans un ensemble immobilier, d'un foyer d'hébergement de 23 chambres et 4 studios répartis en trois unités de vie, qui sera géré par l'association L'Arche à Dijon. La première pierre a été posée le 29 novembre 2019.



Gendarmeries

- **Auxonne** – route de Flammerans. Nouvelle caserne de gendarmerie avec 14 logements.
- Acquisition de 3 gendarmeries : **Gevrey-Chambertin** (19 logements), **Mirebeau-sur-Bèze** (7 logements) et **Saulieu** (7 logements).



OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT

- **Varois-et-Chaignot** – ZAC « Les Rives du Sauvigny ». Finition des travaux de viabilisation des tranches 5 et 6 qui comptent 45 lots libres.
- **Fleurey-sur-Ouche** – Lotissement « La Velle ». Première phase des travaux de viabilisation pour créer 37 lots.
- **Fenay** – Lotissement « la Chassagne ». Première phase des travaux de viabilisation pour créer 8 lots.



ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

Location - Accession - PSLA

- **Longvic** – rue des Prévôts. Construction en cours de 15 appartements, T2 et T3.
- **Ahuy** – Impasse des Plantes Boyer. Construction en cours de 9 pavillons accolés.

Terrains à bâtir

Dans les lotissements réalisés ou viabilisés en 2019, 36 terrains à bâtir viabilisés ont été vendus à Fenay, Fleurey-sur-Ouche et Varois-et-Chaignot pour un montant total de 3,25 millions d'euros.

36
TERRAINS
À BÂTIR
VENDUS



Ventes de logements

- À la demande des locataires occupants, 15 pavillons ont été vendus à **Arnay-le-Duc, Auxonne, Corpeau, La Roche-en-Brenil, Marcilly-sur-Tille, Nod-sur-Seine, Nuits-Saint-Georges, Saint-Rémy, Semur-en-Auxois, Sombornon, Touillon et Vitteaux**. Par ailleurs, le bâtiment de 3 logements rue Marey-Monge à Pommard a été cédé à son locataire.
- Dans le cadre des programmes inscrits au plan de vente d'Orvitis, **12 logements ont été vendus** :
- 6 appartements à Asnières-lès-Dijon, Dijon et Is-sur-Tille,
- 6 pavillons à Echenon, Nuits-Saint-Georges, Selongey et Sombornon.

Au titre des opérations en location-accession, 8 familles occupant un pavillon à Bresse-sur-Tille, Montagny-lès-Beaune et Neuilly-lès-Dijon ont levé l'option d'achat.

30
VENTES DE
LOGEMENTS
EXISTANTS





GENLIS

écorénovation
de 64 appartements
rue Franche-Comté

UN PATRIMOINE AMÉLIORÉ ET ADAPTÉ AUX NOUVEAUX BESOINS

Prévus dans son plan stratégique de patrimoine, les travaux réalisés répondent à trois enjeux majeurs :

- **préserver la sécurité et le confort des logements, assurer la pérennité du bâti et des équipements,**
- **améliorer la performance thermique des bâtiments pour favoriser la réduction des consommations énergétiques,**
- **entretenir et renforcer l'attractivité du patrimoine.**

En juin 2019, à travers l'accord-cadre signé avec le Conseil Départemental de la Côte-d'Or, Orvitis consolide des axes d'intervention : l'accessibilité des logements et l'autonomie des occupants, la lutte contre la précarité énergétique et contre la fracture numérique.

AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

Accessibilité des logements

La création d'une cage d'ascenseur, en extension des façades des bâtiments, avec aménagement des accès à chaque palier, permettra de rendre accessibles aux personnes à mobilité réduite 111 appartements dans cinq immeubles à :

- **Genlis** – 32 avenue de Sprendlingen. 22 appartements.
- **Seurre** – bâtiment 10 à 14 rue de la Houblonnière. 24 appartements sur trois entrées.
- **Fontaine-Française** – bâtiment C rue des Murots. 25 appartements.
- **Saint-Jean-de-Losne** – 7 chemin des Calotiers. 20 appartements.
- **Saulieu** – 27 rue de l'Ingénieur Jean Bertin. 20 appartements.

Les travaux comprennent également la reprise de l'isolation thermique des façades, le remplacement de la VMC et éventuellement d'équipements de chauffage, pour certains, l'ajout de balcons aux pièces de vie. Le démarrage des chantiers s'est échelonné sur le 1^{er} semestre 2019. Les travaux étaient terminés en décembre à Genlis et pour les quatre autres sites, ils s'achèveront au printemps 2020.

Par ailleurs, pour faciliter l'accès des logements situés en rez-de-chaussée, aux personnes en perte de motricité, une rampe d'accès a été aménagée au droit des bâtiments situés rue du 11 novembre à Semur-en-Auxois.

Performance énergétique

Renforcement de l'isolation extérieure, remplacement des fenêtres, de VMC et d'équipements de chauffage... deux chantiers de travaux d'éco-rénovation se sont terminés en 2019 :

- **Genlis** – rue de Franche-Comté et impasse de la Voie Romaine. Les 64 logements répartis sur 3 bâtiments ont bénéficié d'un agrandissement du balcon.
- **Longvic** – rue Guynemer : 3 immeubles comptant 49 logements.

À **Montbard** – rues Elsa Triolet et Salvadore Allende. Débutés en mai 2019, les travaux sur les trois bâtiments qui comptent 56 appartements au total verront également la création d'une chaufferie collective au gaz en remplacement des convecteurs électriques individuels.



Installations de chauffage et VMC

- Rénovation de la chaufferie rue du Beugnon à Montbard.
- Remplacement de chaudières individuelles dans 6 logements à Belleneuve.
- Remplacement de radiateurs et/ou de robinetteries dans divers logements situés à Arnay-le-Duc, Beaune, Chenôve, Chevigny-Saint-Sauveur, Dijon et Fontaine-Française.
- Remplacement de convecteurs électriques par des radiateurs à chaleur douce à inertie dans 90 logements à Chamesson, Chevigny-Saint-Sauveur, Corpeau, Darcey, Liernais et Nuits-Saint-Georges.
- Remplacement des caissons VMC dans 80 logements, 10 rue Renan à Chenôve.



Réparations et travaux divers

- **Ravalement de façades** des immeubles situés à Genlis, place de l'Espoir, et à Venarey-Les Laumes, rue du 8 mai 1945.
- **Réfection de toitures-terrasses** des bâtiments situés à Genlis, place de l'Espoir et rue de Franche-Comté, et à Talant, boulevard de Chèvre Morte et rue Pablo Picasso.
- **Nettoyage/démoussage des toitures** des pavillons situés à Liernais, Saint-Broing-les-Moines, Recey-sur-Ource et Sombornon.



AMÉLIORATION DES LOGEMENTS

Adaptation des salles de bains

En 2019, 44 logements ont bénéficié de travaux d'adaptation, dont 40 douches installées en remplacement de la baignoire.

- **23 modifications** réalisées à la demande des locataires.
- **21 adaptations** réalisées à la rotation du logement.
- **Montant des travaux** engagés : 172 375 €.

40
DOUCHES ONT
REPLACÉ LES
BAIGNOIRES



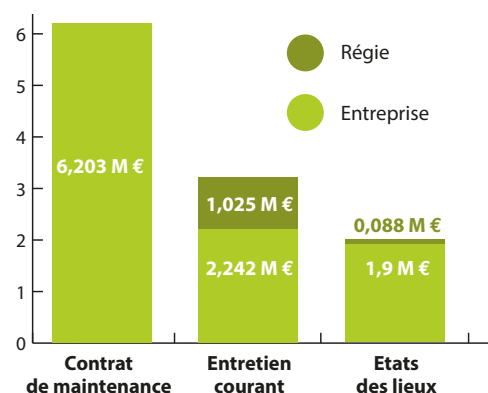
Attractivité

- **Équipement de cuisine.** Pour améliorer la commercialisation des logements, notamment des PLS, et capter de nouveaux prospects, par le biais d'un marché, des cuisines ont été en partie meublées et équipées, dans 8 appartements à Talant et Dijon, pour un montant de 24 437 €.
- **Fibre Optique.** Dans le cadre du déploiement du réseau Très Haut Débit sur l'ensemble du département par Orange, Orvitis a assuré en 2019 pour son patrimoine :
 - en Zone AMI : les validations techniques d'installation dans les communes de Bressey-sur-Tille, Chevigny-Saint-Sauveur, Marsannay-la-Côte et Neuilly-Crimolois, soit pour 160 logements sur une dizaine de sites,
 - en Zone RIP : la signature de conventions particulières avec le Conseil Départemental de la Côte-d'Or, portant sur une dizaine de sites (300 logements) à Asnières-lès-Dijon, Châtillon-sur-Seine, Is-sur-Tille et Montbard.

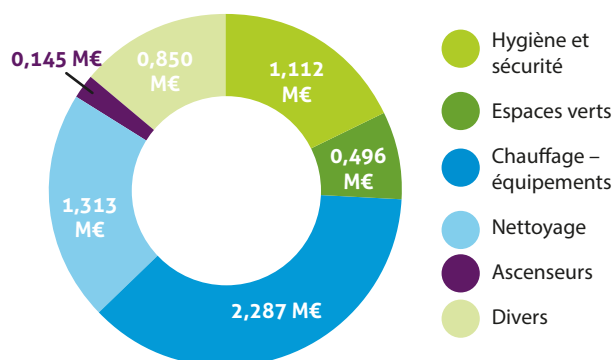
ENTRETIEN COURANT

En 2019, 6 marchés ont été lancés pour des contrats d'entretien, réparations... : menuiserie/serrurerie/vitrerie (5 lots), travaux électriques (5 lots), pose de sols (4 lots), fourniture de sols (lot unique), réfection des papiers peints - peintures des logements, robinetterie (pour le patrimoine en Haute Côte-d'Or).

Entretien : 11,46 millions d'euros



Contrat de maintenance : 6,2 M€



Gestion des demandes d'interventions techniques

Les 31 579 demandes d'intervention ou réclamations techniques se traduisent par :

- 9 409 ordres de service auprès des prestataires,
- 15 505 diagnostics complémentaires réalisés sur site,
- 7 065 traitements immédiats.

Au total, 24 208 dossiers « affaires » ont été générés dans l'appliquet de suivi, dont 18 652 concernaient les parties privatives.

90%
DES DÉLAIS DE
PRISE EN CHARGE
CONFORMES À
QUALIBAIL

Interventions Régie

La Régie a pris en charge 5 612 ordres de service :

- 2 382 concernaient des interventions dans les parties privatives,
- 3 230 pour des prestations dans les parties communes. Rapportées au volume d'heures, les interventions étaient pour 39 % de peinture/carrelage, 20,6 % de serrurerie/menuiserie, 10,7 % en électricité/éclairage et 10,3 % en espaces verts.

Des embellissements tout azimuth

- À Beaune, au cœur de la résidence Bellevue, les espaces extérieurs sont désormais équipés de bancs, de jardinières et d'une pergola. A l'entrée, une boîte à livres est disponible y compris pour le voisinage.
- Des bacs de structurants, de fabrication et stockage du compost ont été installés sur trois sites de compostage partagé, créés en pied d'immeubles à Montbard et à Venarey-Les Laumes.
- Des massifs végétalisés complètent les aménagements urbains du quartier Pasteur à Arnay-le-Duc.



Remise en état des logements

Pour les 1 503 états des lieux de sortie réalisés, le coût moyen de remise en état du logement après le départ du locataire s'est élevé à 1 575 €, un montant en augmentation par rapport à 2018 (1 400 €).

Le taux d'indemnités réellement refacturé est de 20,6 %, en augmentation de 1,4 point par rapport à 2018.

Affaires par nature

Chauffage / Eau chaude	4 856
Electricité	1 680
Menuiserie / Serrurerie	2 844
Plomberie	2 729
Robinetterie	3 819
Accès / Interphonie	1 567
Dératisation / Désinsectisation	954
TV/Câble/Fibre	468
Revêtements de sols et muraux	1 219
Ascenseur	306
Autres	3 941



QUALITÉ ET DIGITAL AUX BÉNÉFICES DES CLIENTS

Du demandeur d'un logement au client locataire, Orvitis veille à rester à l'écoute de tous, à comprendre leurs attentes et à apporter des réponses adaptées à chaque situation.

Dans ce cadre, Orvitis s'est engagé dans la certification Qualibail, avec la volonté d'associer tous ses clients dans une relation collaborative et durable. En portant le développement d'outils numériques, il a placé la transformation digitale comme un vecteur d'adaptation obligatoire pour faciliter les relations, améliorer les échanges ou encore favoriser le maintien à domicile des seniors.

QUALITÉ DE SERVICE

Certifié Qualibail

Engagée en 2018, la démarche visant l'amélioration continue de la qualité de service a abouti le 13 décembre 2019, avec la certification Qualibail délivrée par l'Afnor (Association Française de NORmalisation), à l'issue de l'audit rigoureux de la conformité des actions mises en œuvre par rapport aux engagements inscrits au référentiel.

L'année 2019 a été consacrée à la finalisation des processus, des procédures, des indicateurs... des étapes préparatoires à la certification comme la réalisation de plus de 200 constats d'audits internes ou encore du pré-audit.



80%
DES CLIENTS
SATISFAITS

Résultats des indicateurs

Les indicateurs permettent d'apprécier le respect des six engagements majeurs de services.

N°1 : Orienter à chaque étape de la demande de logement.

- 100 % des demandeurs ont reçu un accusé de réception de leur demande de logement sous 8 jours.
- 100 % des demandeurs dont le dossier a été présenté en Commission d'Attribution des Logements (CAL) ont été informés de la décision de la CAL sous 3 jours.

N°2 : Faciliter l'emménagement, agir pour le confort et la sécurité.

- 96 % des locataires entrants ont eu une proposition d'un entretien de courtoisie dans les 3 mois.

N°3 : Assurer le bon déroulement de la location.

- 80 % des sollicitations écrites ont fait l'objet d'une réponse sous 8 jours.

N°4 : Traiter les demandes d'intervention technique.

- 90 % des demandes d'interventions pour des anomalies portant sur la sécurité des personnes ou des biens ont été traitées sans délais.
- 90 % des demandes d'interventions pour des anomalies majeures ont été traitées sous 3 jours.

N°5 : Informer, évaluer les interventions effectuées.

- 84 % des travaux planifiés ont fait l'objet d'une information au moins 8 jours avant leur démarrage.

N°6 : Accompagner le parcours résidentiel.

- 100 % des locataires ayant formulé une demande de mutation ont été contactés sous 8 jours.

Mesure de la satisfaction

Enquête triennale

En septembre 2019, plus de 1 500 clients ont été sollicités par téléphone dans le cadre de l'enquête triennale obligatoire. Avec 80 % de locataires très et assez satisfaits, l'appréciation des services rendus est globalement positive : que cela concerne le logement, ses équipements, ou encore la propreté des parties. Un taux global en hausse de 3 points par rapport à l'enquête de l'année précédente, avec des variations selon les secteurs de Côte-d'Or ou sur certains indicateurs.

Enquêtes ponctuelles

Pour les entrants, le taux de satisfaction est en hausse progressive sur l'année : de 86,8 % mesurés auprès des entrants au cours du 1^{er} trimestre 2019, il atteint 89 % pour les entrants du 3^{ème} trimestre 2019 (83,7 % au 3^{ème} trimestre 2018).

Auprès des sortants, l'enquête a été initiée mi-juin 2019. Les données recueillies ont permis d'élaborer des plans d'actions.

- Les visites conseils proposées dans le cadre de demande d'échanges de logement (mutation interne) sont appréciées à 76 %. La satisfaction passe à 81 % pour les visites conseils proposées à tous les locataires.
- Les insatisfactions concernent notamment les montants des indemnités locatives.

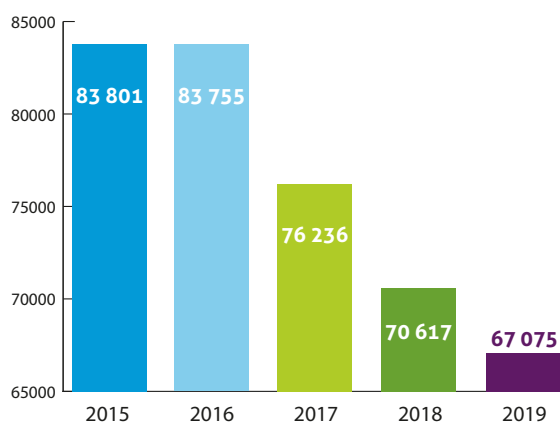
LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Échanger - accueillir

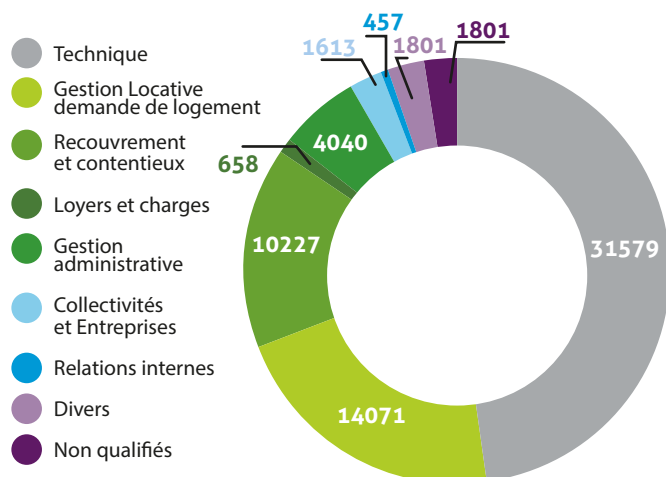
- **Téléphonique : 86234 appels reçus** (86576 en 2018)
- **Physique au Siège Social** : 8 388 visiteurs, contre 8 459 en 2018. 62 % des visiteurs sont des locataires (paiement de loyer, recouvrement et contentieux, gestion du compte client, réclamations...), 23 % des entreprises et 15 % des demandeurs de logement.
- **Via l'Espace client sur orvitis.fr** : 2 753 réclamations ont été déposées.
- **Via Orvitis dans ma poche** : 235 sollicitations depuis son ouverture en juillet, seulement sur Android.

Alors que les nombres d'appels reçus et de visiteurs accueillis marquent une légère baisse, le nombre de sollicitations déposées via l'Espace Client progresse de 35 % (+ 50 % avec Orvitis dans ma poche).

Appels téléphoniques traités



Qualification des appels



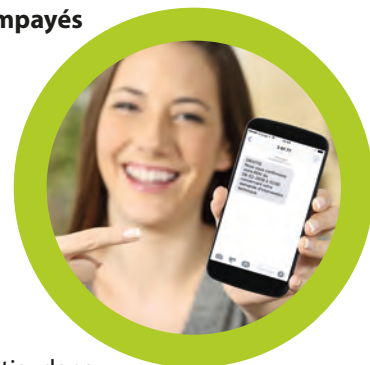
Informier – communiquer via le digital

Partant du constat que près de 90 % des clients possèdent un mobile, le digital est désormais une composante de la relation avec les locataires.

Des campagnes SMS ou mails

En 2019, 330 campagnes SMS ou mails ont été distribuées, représentant au total 67 084 SMS et 5 311 mails adressés à un nombre de destinataires variant de 10 à 9 760 par campagne.

- **87 pour des informations générales** comme l'ouverture d'Orvitis dans ma poche,
- **98 pour signalements ou suivis de pannes,**
- **95 pour la réalisation de travaux sur le patrimoine,**
- **25 pour des relances d'impayés de loyer et charges,**
- **8 opérations commerciales, comme la vente de logements,**
- **17 pour des enquêtes de satisfaction.**



Orvitis dans ma poche

L'application gratuite Orvitis dans ma poche fonctionne sur Android, depuis le 1^{er} juillet. Au cours des six premiers mois, seulement 180 comptes ont été ouverts, 235 sollicitations déposées et une cinquantaine de formalités accomplies, comme l'envoi de l'attestation d'assurance.

Début janvier 2020, avec l'ouverture sur IOS, la mise à disposition de nouveaux services et l'information systématisée des locataires sur ce nouvel outil, les inscriptions ont nettement progressé pour atteindre 1 430 en février 2020.

Espace client sur Orvitis.fr

Au 31 décembre 2019, 9 460 comptes étaient créés et 35 % étaient actifs.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, les avis d'échéance de loyer ne sont plus envoyés par courrier aux « locataires prélevés ». Ils sont consultables et téléchargeables depuis l'Espace Client.

ACCOMPAGNER

Le maintien à domicile des seniors

Au-delà des travaux de mise en accessibilité des logements, d'adaptation de salles de bains, avec l'objectif de faciliter le maintien à domicile des seniors, tout en veillant à éviter l'isolement, la solitude... Orvitis s'est engagé dans le projet « Laboratoire du maintien de vie à domicile », partie intégrante du programme Futurs21 porté par le Conseil Départemental de la Côte-d'Or.

En 2019, les actions initiées ont concerné :

- l'adaptation d'un appartement témoin situé à Dijon Fontaine-d'Ouche et équipé d'outils domotiques, comme le verrouillage de la porte d'entrée, l'allumage des lumières et du chemin lumineux, la fermeture des volets... pilotables à distance ou avec une assistance vocale ;
- la constitution de premiers groupes de locataires-pilotes qui testeront un ensemble d'équipements (sanitaires adaptés, volets motorisés, chemins lumineux...), d'outils mobiles connectés (balance, détecteur de chute...) et de services et d'informations dispensées soit par un gestionnaire de résidence ou soit à distance via la plateforme numérique ;
- le développement de la plateforme numérique de services « tootela ».

Après l'installation et la remise des équipements, le démarrage de l'expérimentation par les premiers groupes tests est prévu pour le 1^{er} trimestre 2020. Menée auprès de 300 locataires de + 64 ans, pendant 2 ans, cette étude permettra d'évaluer en quoi le sentiment de bien-être peut agir sur l'autonomie réelle ou la perception de l'autonomie et favoriser le maintien à domicile, voire à imaginer les logements de demain pour les seniors.



Des prestations supplémentaires

À travers le programme Orviplus, les locataires peuvent bénéficier de prestations au logement décidées par la Commission des Solidarités. En 2019, elle a examiné 117 dossiers :

- 80 concernaient l'adaptation du logement, avec installation d'équipements (douche en remplacement de baignoire, volets motorisés...) : 37 décisions favorables, 33 refus, 10 ajournements.
- 37 portaient sur l'embellissement du logement : 30 décisions favorables, 6 refus, 1 ajournement.

CONCERTER

Le Conseil de Concertation Locative

Au cours des 4 réunions, le Conseil de Concertation Locative a été consulté ou informé notamment sur :

- les travaux d'éco-rénovation du bâtiment rue Colombière à Dijon et de rénovation du chauffage des immeubles passage A. France à Montbard,
- l'ouverture des applications mobiles « See and Check » et « Orvitis dans ma poche »,
- la nouvelle grille de vétusté,
- les charges locatives : la régularisation 2018 et les ajustements des acomptes pour 2019, gestion des répartiteurs de chauffage non posés, la facturation des étiquettes et des ampoules des parties communes...,
- la révision des loyers au 1^{er} janvier 2020,
- la démarche Qualibail : indicateurs retenus, évaluation et agrément des prestataires, bilan des insatisfactions écrites et plan d'amélioration qualité,
- les résultats des enquêtes : sur la qualité de service, auprès des entrants et des sortants.

Les accords collectifs

Deux accords collectifs ont été approuvés par les locataires. Sur un total de 32 locataires consultés, 27 ont émis un avis favorable pour :

- la création d'un ascenseur et des travaux d'isolation d'un bâtiment à Saulieu,
- le raccordement à un réseau de chaleur et le remplacement des équipements de chauffage dans les logements à Bligny-sur-Ouche.

La médiation

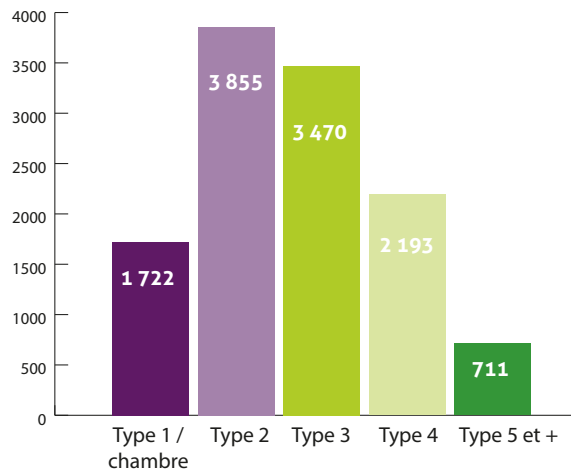
En application du Code de la Consommation, relatif au processus de médiation des litiges de la consommation, Orvitis a conclu un contrat avec le Centre de Médiation de Côte-d'Or, qui permet aux locataires insatisfaits de faire appel gratuitement aux services d'un médiateur.

LES NOUVEAUX CLIENTS

La demande de logement*

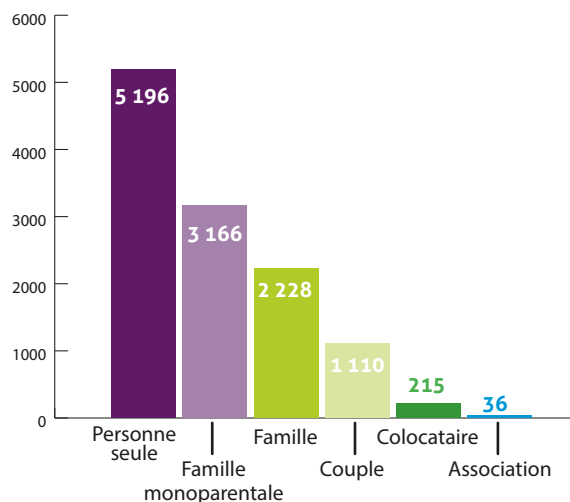
- Demandes actives au 31 décembre : **11 969**
dont résidents déjà dans le parc social : **42,4 %**
- Demandes enregistrées en 2019 : **10 379**
dont saisies en ligne : **4 990**
dont saisies par Orvitis : **2 374** (1 928 en 2018)

Typologie de logement souhaité

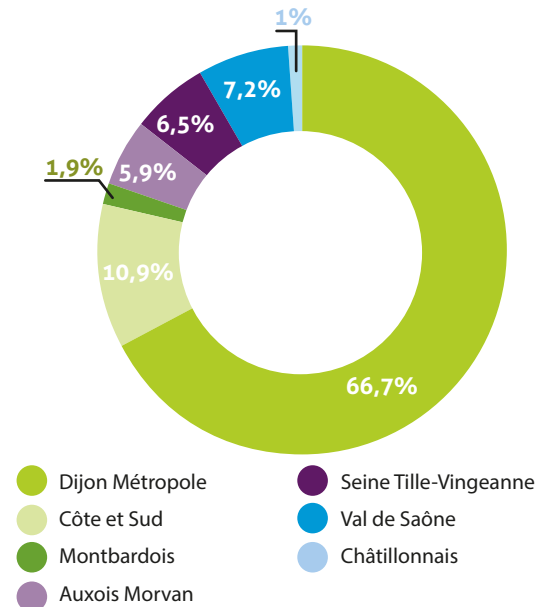


* Données issues du fichier partagé de la demande de logement en Côte-d'Or

Composition familiale des demandeurs



Bassins géographiques demandés



Les attributions – les entrées

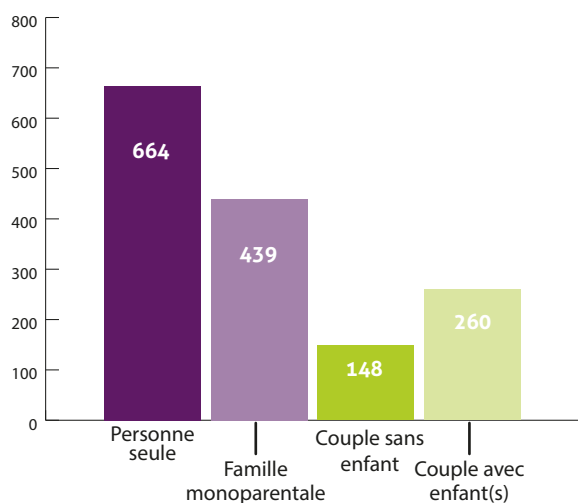
La charte d'attribution rend lisible le processus d'attribution et l'accompagnement des demandeurs à chaque étape, du dépôt de la demande à l'entrée dans le logement, dans le respect des dispositions réglementaires et des engagements Qualibail sur l'information des demandeurs.



- Dossiers examinés par la Commission d'Attribution des Logements : **2 641**
- Propositions de logement : **1 732**
- Taux de refus : **14,2 %**
- Baux signés : **1 344**
dont mutations internes **198** soit un taux de mutation de **13,2 %**
- Relogement des publics prioritaires : **497**
dont relogement de Publics reconnus DALO : **40**
- Bénéficiaires d'un accompagnement « FSL »
Au titre de l'accès au logement : **38**
Au titre du maintien dans le logement : **81**

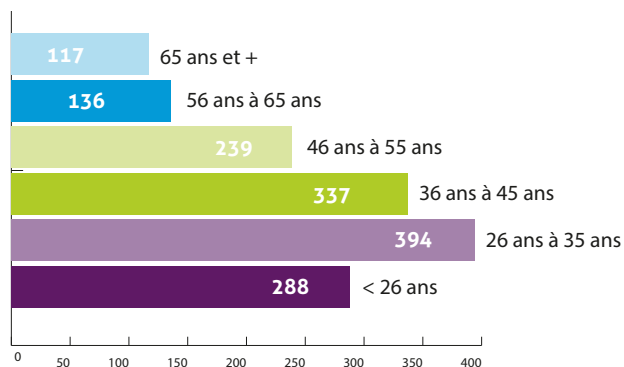
Les entrants

Composition familiale des entrants



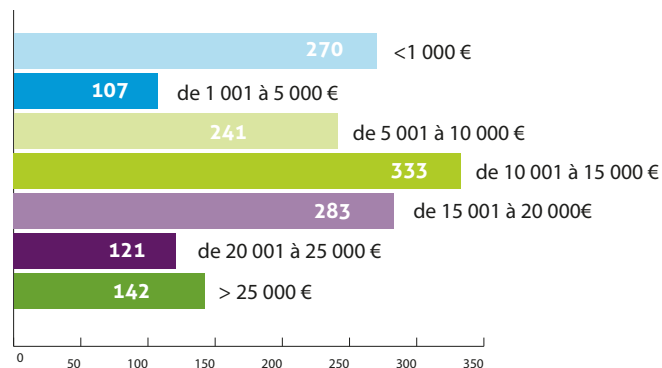
Avec 44 %, la majorité des entrants sont des personnes seules : une proportion constante depuis 2016.

Âge du titulaire du bail



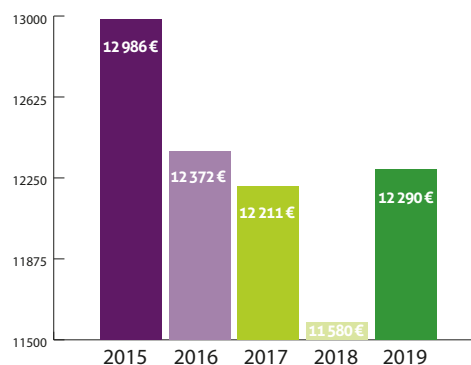
45,2%
DES ENTRANTS
ONT MOINS
DE 35 ANS

Revenus* moyens des entrants



* revenu fiscal de référence de 2017

Évolution du revenu fiscal moyen des entrants





PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

Avec la nécessité de concilier rentabilité pour assurer sa pérennité financière, tout en assurant ses missions à vocation sociale, Orvitis doit envisager de nouveaux modèles qui visent à :

- **maintenir et accroître les investissements, en élargissant ses activités ou en développant des coopérations avec d'autres opérateurs immobiliers,**
- **concourir au financement des programmes, en intégrant de nouveaux partenariats financiers ou en poursuivant la dynamique des ventes.**

La performance financière passe également par le maintien des actions pour :

- **consolider les recettes des produits loués au niveau attendu en optimisant l'occupation des logements et le recouvrement des loyers,**
- **maîtriser les charges de fonctionnement.**

SUSCITER DE NOUVELLES RESSOURCES

À travers la création d'une Société Civile de Construction Vente (SCCV), Orvitis s'associe à des opérateurs privés pour réaliser une opération immobilière comprenant des logements en accession et des logements locatifs sociaux. L'objectif est double : réaliser une plus-value sur la vente des logements tout en assurant de nouvelles ressources financières pour la construction de logements sociaux.

S'appuyant sur ce montage juridique, en 2019, le Conseil d'Administration d'Orvitis a validé la constitution de trois SCCV.

- **Fontaine-lès-Dijon** - Grande fin. Construction d'un programme de deux bâtiments comptant au total 70 à 80 logements collectifs dont la moitié réservée à l'accession libre.
- **Fleurey-sur-Ouche** - La Velle lots 25 et 26. Construction de 6 logements individuels groupés et de 2 bâtiments pour un total de 34 appartements. Une vingtaine de logements serait destinée à l'accession sociale,
- **Fenay** - La Petite Tuilerie. Construction de 16 logements en accession abordable, 4 pavillons en location-accession et 16 appartements en locatif aidé.

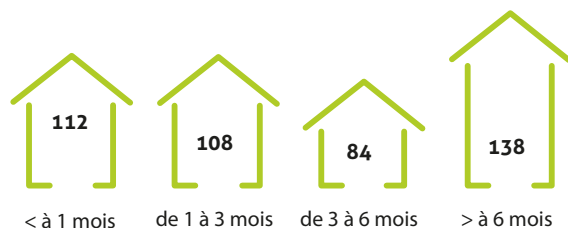
LUTTER CONTRE LA VACANCE FINANCIÈRE

En 2019, la vacance financière globale (hors projets de démolition) s'est élevée à 2 174 000 €, soit 4,2 % du montant des loyers, dont 1 388 000 € (2,8 % du montant des loyers) au titre des locaux d'habitation, dont 45 % liés à la vacance de logements situés en haute Côte-d'Or.

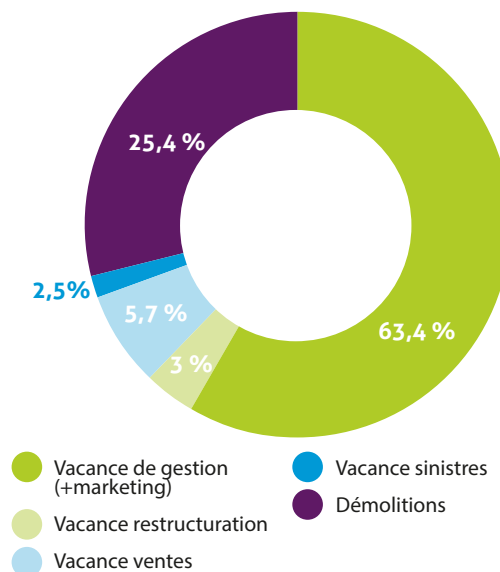
Le nombre de logements vacants de plus d'un mois progresse en 2019. Il s'élève à 330 au 31 décembre contre 230 au 31 décembre 2018 et 190 logements au 31 décembre 2017.

À plus de 3 mois, le territoire haute Côte-d'Or concentre environ 78 % du nombre de logements vacants.

Nombre de logements vacants au 31 décembre 2019



Nature de vacance des logements



ADMINISTRER LES LOYERS

Réduction de loyers de solidarité (R.L.S.)

Dispositif applicable depuis le 1^{er} février 2018, la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) est une baisse du loyer pour compenser en totalité la baisse de l'Aide Personnalisée au Logement (APL).

En décembre 2019, 4 698 familles ont bénéficié de la RLS, représentant une diminution totale des loyers de 164 279 €.

Aide à la location

- **APL : 5 731 bénéficiaires** soit 50,7 % des locataires. **12 448 000 € perçus** soit 26,5 % du montant des loyers conventionnés. Si le nombre de bénéficiaires est légèrement en hausse par rapport à 2018 (+76), le montant total perçu est en baisse, à corréliser avec la mise en place de la RLS.
- **AL : 53 bénéficiaires** pour un montant de 180 000 euros perçus.

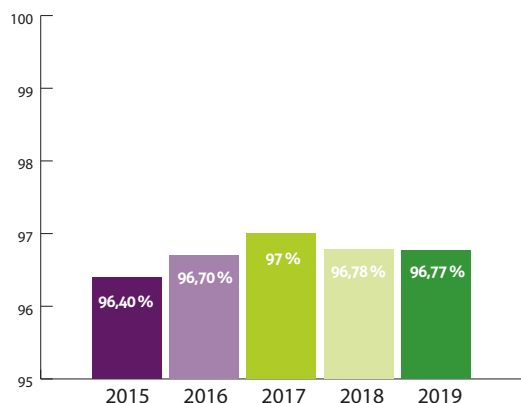
Le surloyer de solidarité

- **3 060 locataires enquêtés.**
- **150 familles assujetties** pour un montant total perçu de 10 675 euros.

Par rapport à 2018, le nombre de familles assujetties est en baisse de 30 %. Les communes sorties du périmètre ZRR en 2017 continuent de bénéficier de ce classement pendant la période transitoire de 3 ans à compter du 1^{er} avril 2018.

LE RECOUVREMENT DES LOYERS

Taux de recouvrement des échéances de l'année, sur toutes natures de locaux



67,6 %
des loyers réglés
par prélèvement
automatique

Pour les habitations

- Montant des échéances 2019, restant à recouvrer : **2,058 millions d'euros**
- Taux de recouvrement des échéances 2018 : **98,31 %**
- Taux de recouvrement des échéances 2017 : **98,86 %**

Améliorer le recouvrement des loyers

Les actions internes

- **16 529 courriers de relance n° 1** adressés pour le retard dans le paiement de leur échéance courante. 2 176 lettres n° 2 envoyées pour des dossiers non régularisés dans le mois.
- **1 766 débiteurs reçus** par les chargés de recouvrement suite à une simple relance, une convocation ou à leur initiative pour un retard ou impayé de loyer et 86 rencontres à domicile.
- **1 943 plans d'apurement amiables négociés** pour un échelonnement de dette adapté à la capacité de remboursement.
- **350 dossiers impayés** avec un litige client (réclamation, insatisfaction, demande d'indemnisation).

Les partenariats

Caisse d'Allocations Familiales

- **400 dossiers** signalés, dès deux échéances impayées.
- **327 mainlevées** adressées pour notifier le solde de la créance.
- **191 plans** d'apurement transmis afin de maintenir ou de rétablir le versement des droits APL.
- **257 dossiers examinés** au cours de 12 réunions instituées par la convention signée en 2014.

Le Conseil Départemental et Action-Logement

- **127 aides du Fonds de Solidarité Logement (FSL)** sollicitées au Conseil Départemental de la Côte-d'Or, pour un montant total de 66 069 euros.
- **183 cautionnements activés** pour un montant total de 130 733 euros.

Les Commission dédiées

Au cours de ses 7 réunions, la **Commission d'Orientation des Situations Difficiles d'Orvitis** a étudié 114 dossiers. 24 % des familles se sont présentés devant la Commission, sur convocation.

- 18 % des familles ont régularisé leur situation.
- 59 sursis ont été accordés sous réserve du strict respect des engagements pris.
- 43 procédures d'expulsion ont été engagées.

La **Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX)** de Côte-d'Or a examiné la situation de 135 familles en difficultés de paiement et menacées d'expulsion. A la demande, la SDAT ou ADEFO ont réalisé 25 diagnostics sociaux (dont 10 financés par Orvitis) et exercé 50 mesures d'accompagnement social type Logement d'Abord, ACOR Grand Dijon.

Le recouvrement de dette des locataires partis

En 2019, le recouvrement auprès des débiteurs partis s'est traduit par :

- **968 dossiers gérés en interne**, pour un encourt de 1,45 million d'euros au 31 décembre.
- **231 plans** d'apurement négociés pour le recouvrement du solde de tout compte.
- **201 recherches** d'adresses positives ayant permis d'obtenir 82 ordonnances d'injonction de payer exécutoire et 103 saisies sur salaire autorisées.
- **139 attestations d'irrecouvrabilité** reçues.
- **198 dossiers externalisés**.



LE CONTENTIEUX LOCATIF

Procédure d'expulsion

- 247 commandements de payer délivrés.
- 175 assignations en justice délivrées visant la résiliation du bail, l'expulsion et la condamnation au paiement.
- 293 dossiers présentés au cours d'audiences en justice ou devant le juge de l'exécution, qu'il s'agisse d'audience de référé, au fond en demande de résiliation de bail et expulsion, de saisie des rémunérations.
- 94 commandements de quitter les lieux délivrés, débutant ainsi la procédure d'expulsion.
- 66 réquisitions de la force publique soumises à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale. 32 concours accordés et 27 expulsions réalisées.
- 71 183 euros d'indemnités versées par l'Etat au bénéfice de occupants sans droit ni titre.

Protocole de cohésion sociale

- 56 nouveaux protocoles signés pour le maintien dans les lieux et la réouverture des droits APL.
- 14 nouveaux baux signés en respect des engagements pris dans le cadre du protocole et suite au solde de la dette locative.

Surendettement

- 166 dossiers ont été déclarés éligibles au bénéfice de la procédure de surendettement des particuliers.
- 96 décisions de justice ont homologué l'effacement de créances pour 297 261 euros.

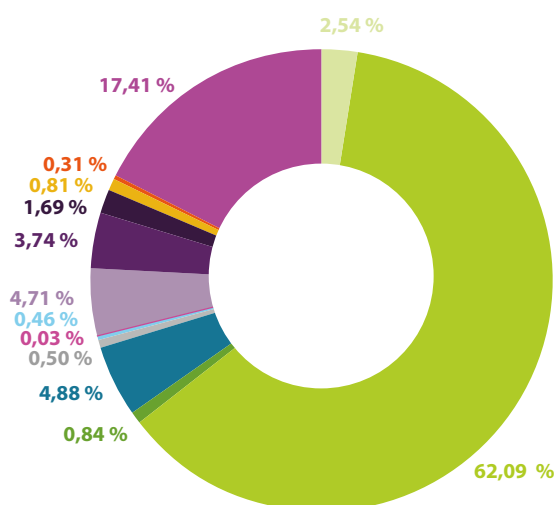
Actions envers Orvitis

- 1 assignation en justice délivrée à l'encontre d'Orvitis par une famille de locataires.
- 11 déclarations de sinistre au titre de la police d'assurance Responsabilité Civile.

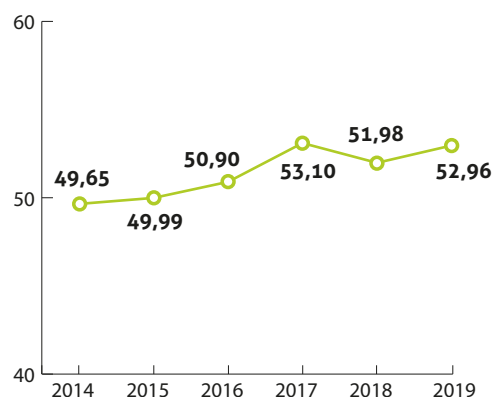
ÉLÉMENTS FINANCIERS

Produits 2019 : 85,3 millions d'euros

	2016	2017	2018	2019
Produits des activités	2 440 667	1 165 310	6 413 632	2 166 359
Loyers	50 901 343	53 084 239	51 982 835	52 959 271
Production stockée	1 933 572	1 569 411	-1 008 430	713 950
Production immobilisée	852 469	830 116	819 968	4 162 807
Subventions d'exploitation	34 697	59 406	1 729 928	425 208
Autres produits de gestion courante	124 158	2 565	16 299	26 129
Produits financiers	660 446	494 600	489 621	395 972
Produits exceptionnels	3 563 292	4 799 515	3 676 417	4 013 747
Produits des cessions	1 182 481	1 477 931	1 243 300	3 186 150
Reprises sur amortissements, provisions...	1 503 039	1 191 486	1 965 159	1 438 588
Provisions pour gros entretien	593 500	565 940	1 399 300	688 556
Transferts de charges	372 236	223 633	228 567	266 106
Récupération des charges locatives	13 697 998	14 465 527	15 150 216	14 849 333
TOTAL	77 859 898	79 929 681	84 106 811	85 292 177



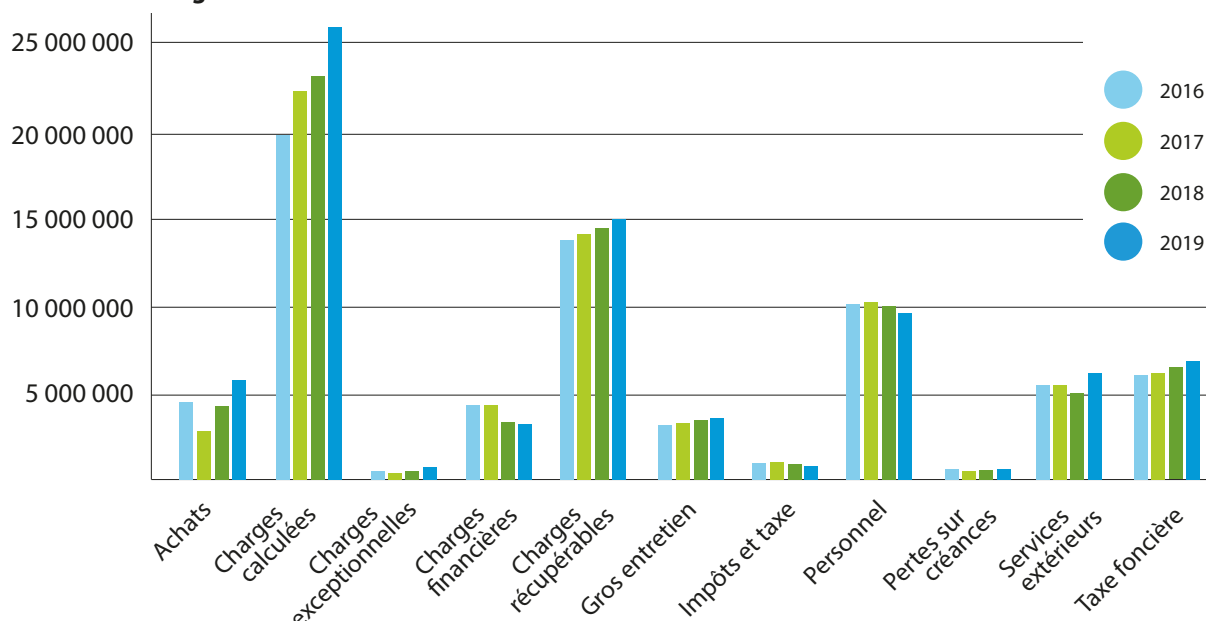
Évolution des recettes de loyers
En millions d'euros



En 2019, l'application sur l'année entière de la RLS conduit à une baisse des recettes de loyers de 2,1 millions d'euros, comparativement à 2017. Cependant, la masse des loyers progresse de 976 000 euros, en raison d'une part de l'augmentation générale des loyers au 1^{er} janvier 2019 de 1,25 % et d'autre part, du nombre important de logements mis en service. La vacance financière passe de 5,2 % à 5,48 %. L'augmentation du poste Cessions d'actifs s'explique par l'accroissement des ventes de logements existants, 27 en 2019 contre 16 en 2018, ainsi que par la vente des anciens locaux administratifs situés rue Charrue à Dijon.

Charges : 80,3 millions d'euros

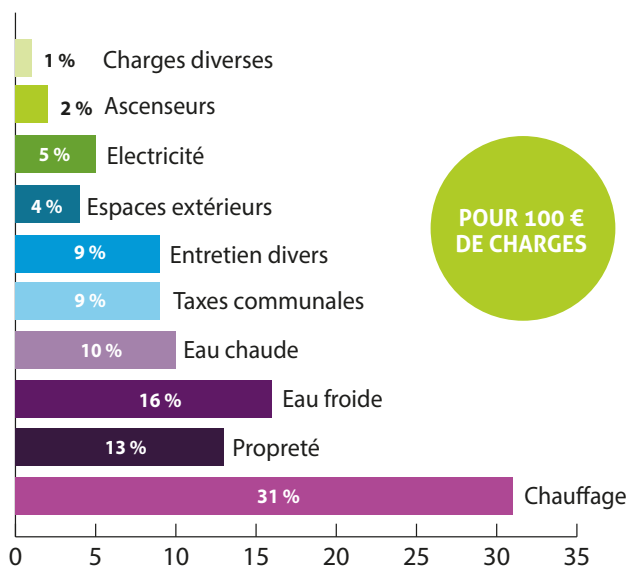
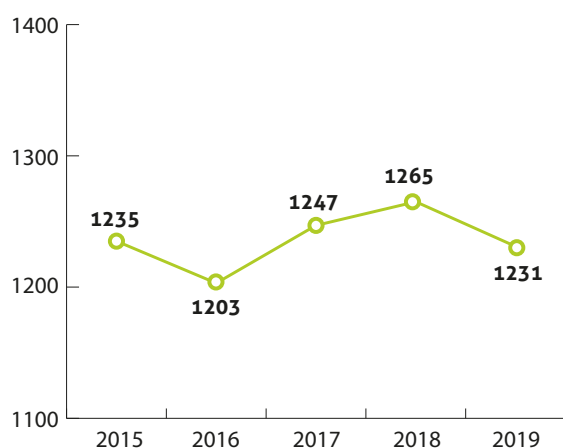
Évolution des charges de 2016 à 2019



La baisse des charges exceptionnelles, de personnel et des charges financières ne compensent pas l'accroissement des postes de charges calculées, des achats et des services extérieurs. L'évolution significative des charges calculées, des amortissements et sorties d'actif, résulte de l'augmentation des amortissements du parc locatif, ainsi que du volume de ventes de logements, de réhabilitation et de démolition plus important en 2019. L'accroissement des achats est le fait de dépenses pour les opérations de lotissement, compensées en produits par la constitution de stocks. La diminution des charges financières est justifiée par une faible évolution de l'endettement jusqu'à la fin de l'exercice. La baisse du poste personnel est corrélée à la réduction des effectifs. À noter que le coût d'entretien par logement est maîtrisé par rapport à 2018 et que la taxe foncière reste relativement stable.

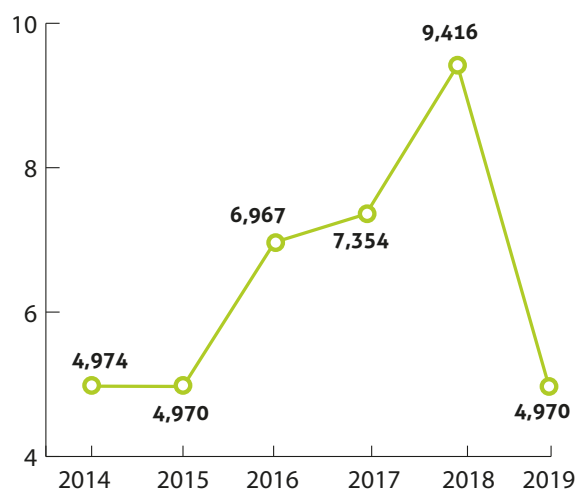
Les charges locatives

Évolution du coût annuel moyen des charges par logement



Avec une rigueur hivernale moyenne, les DJU sur l'année 2019 sont en augmentation de 3 % par rapport à 2018. Toutefois, la consommation de gaz en 2019 (51,23 GWh) est en baisse de 7 % par rapport à 2018 (55,11 GWh). Une baisse qui peut s'expliquer par les travaux de réhabilitation thermique des bâtiments, les rénovations de chaufferies, l'installation d'équipements individuels (répartiteur, robinet thermostatique).

Le résultat s'élève à 4,970 millions d'euros



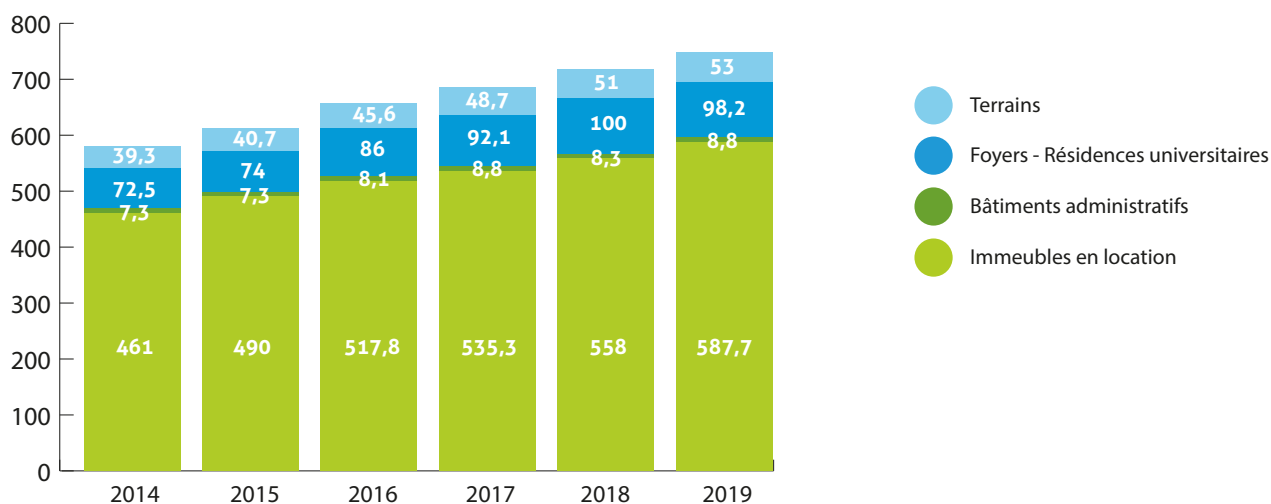
Ratio d'autofinancement net HLM Cf : Article R423-9 du CCH

		2015	2016	2017	2018	2019
a	Autofinancement net HLM	8 251 167	9 895 157	12 113 373	13 574 081	10 424 453
b	Total des produits financiers	703 765	660 446	494 600	489 621	395 972
c	Total des produits d'activité	65 640 075	67 040 008	68 715 077	73 546 683	69 974 963
d	Charges récupérées	14 739 996	13 697 998	14 465 527	15 150 216	14 849 333
e=b+c+d	Dénominateur du ratio d'autofinancement net HLM	51 603 844	54 002 456	54 744 150	58 886 087	55 521 602
a/e	Ratio d'autofinancement net HLM (en %)	15,99 %	18,32 %	22,13 %	23,05 %	18,78 %

Moyenne des ratios des trois derniers exercices : 21,28 %

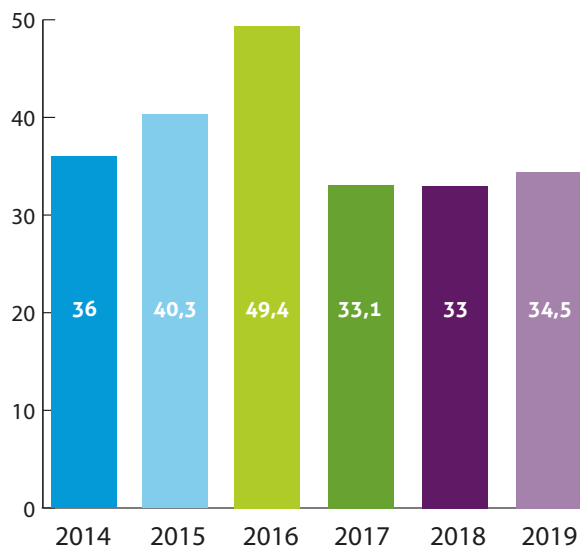
L'autofinancement (PCG 82) reste un point fort en 2019, malgré une baisse par rapport à 2018, qui enregistrait un niveau de produits très élevé, grâce aux ventes de lots et la subvention liée à la déconstruction de l'immeuble rue Renan à Chenôve. Les besoins de fonds propres allant croissants, du fait de l'augmentation des coûts de construction et de la baisse des subventions, un niveau de CAF élevé est nécessaire à la poursuite des investissements.

Valeur brute des immeubles : 747,7 millions d'euros

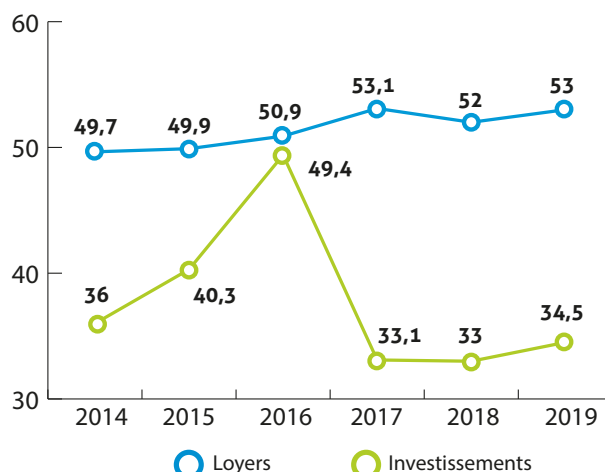


Investissements : 34,5 millions d'euros

Millions d'euros

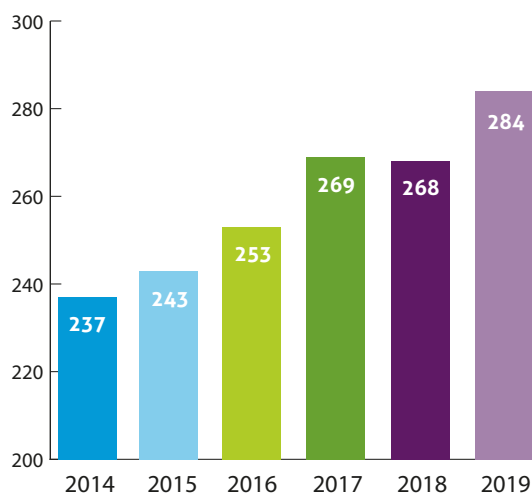


Le rapport des investissements / recettes de loyers

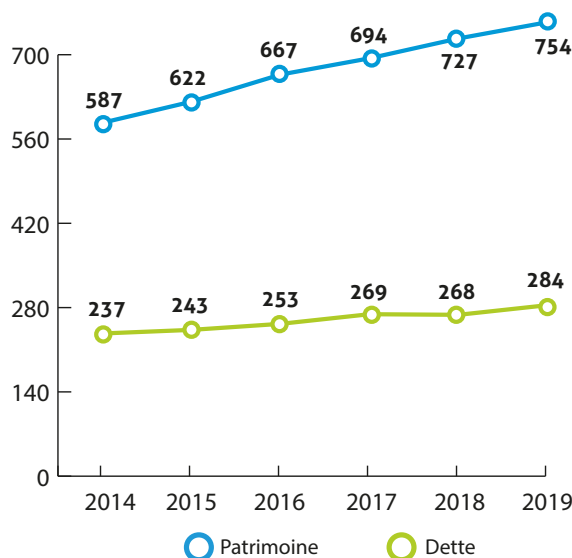


Dettes : 284 millions d'euros

Millions d'euros



Le rapport dette / patrimoine



Un endettement maîtrisé

Avec 28 M€ d'emprunts mobilisés en 2019 et 12,5 M€ de prêts remboursés, la dette s'élève à 284 M€. Par ailleurs, le niveau bas du Livret A permet de contenir le montant des intérêts à 3,8 M€.

La valeur de l'actif net progresse plus vite que la dette, en raison notamment de la politique de financement des réhabilitations, essentiellement sur fonds propres, à l'exception des éco-rénovations qui bénéficient de prêts bonifiés.

Le niveau global des annuités reste plutôt stable, alors que les loyers augmentent en masse chaque année. Et, malgré la RLS, un bon ratio entre les loyers et le service de la dette est maintenu.

La gestion financière est orientée davantage vers le financement des investissements, la recherche d'un coût modéré du financement des immobilisations, que vers des placements de trésorerie. Toutefois, les produits financiers (390 k€) restent significatifs malgré une trésorerie nette peu élevée.



DE NOUVEAUX MODÈLES POUR LA MUTATION DE L'ENTREPRISE

Afin de s'adapter à un secteur en perpétuelle évolution et avec la volonté de co-responsabiliser l'ensemble des parties prenantes, Orvitis s'est doté d'un plan stratégique d'entreprise pour créer une dynamique collective et construire un environnement responsable et porteur de sens.

Organisation de relations collaboratives avec les clients-locataires, association des prestataires à la démarche qualité, optimisation des pratiques professionnelles jusqu'au rapprochement avec d'autres organismes, autant de leviers pour réussir la mutation de l'entreprise.

CONSTITUTION D'UNE SOCIÉTÉ DE COORDINATION

Définie par la loi "Elan" du 23 novembre 2018, la Société de Coordination vise à faciliter le regroupement des Offices Publics de l'Habitat, obligatoire pour ceux qui gèrent moins de 12 000 logements.

Bien qu'il ne soit pas contraint, le Conseil d'Administration d'Orvitis a décidé d'engager un rapprochement avec Domany, Office Public de l'habitat de l'Yonne, qui compte 9 000 logements et Grand Dole Habitat, Office Public de l'Habitat de la Communauté d'Agglomération du Grand Dole qui totalise 3 100 logements.

Partageant les mêmes valeurs, les mêmes principes d'organisation, de fonctionnement, de gestion des ressources humaines, cette nouvelle entité qui comptera plus de 25 000 logements dans une continuité géographique régionale, permettra de mieux répondre aux besoins de chacun, habitants, collectivités et territoires, ainsi que de déployer de nouveaux services tout en conservant une réelle proximité.

Fort de ces enjeux, en 2019, par le biais de groupes de travail inter-offices, les réflexions ont porté sur :

- l'élaboration des statuts de la Société de Coordination,
- la mise en œuvre des missions réglementaires : l'élaboration des cadres stratégiques patrimonial et d'utilité sociale, la définition d'une politique d'achats de biens et services, la création d'une unité identitaire, l'organisation des ressources financières, la soutenabilité financière du groupe, le contrôle de gestion et la production de comptes combinés,
- les orientations de fonctionnement de la société, selon quatre principes : la mutualisation de missions, l'organisation de filières transverses, la mise en place de groupe de coordination et la création d'un GIE numérique.

En décembre 2019, aux termes de délibérations adoptées par les Conseils d'administration de chaque Office et par chacune des Assemblées des collectivités de rattachement, la Société de Coordination, sous la forme anonyme, à directoire et conseil de surveillance, a été constituée.

La Société de Coordination IDELIANS a été installée officiellement le 17 février 2020. Le nom IDELIANS traduit l'alliance des idées nouvelles et le lien entre les entités pour de réelles opportunités de synergie.

IDELIANS

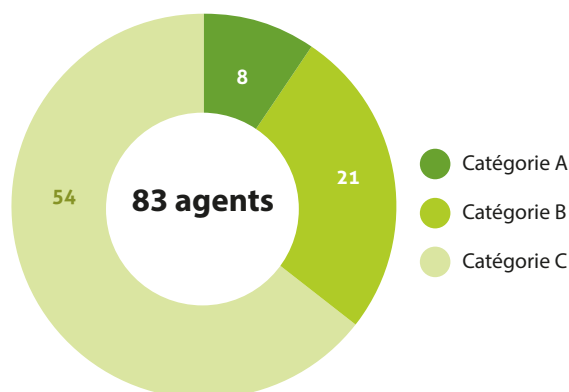


RESSOURCES HUMAINES

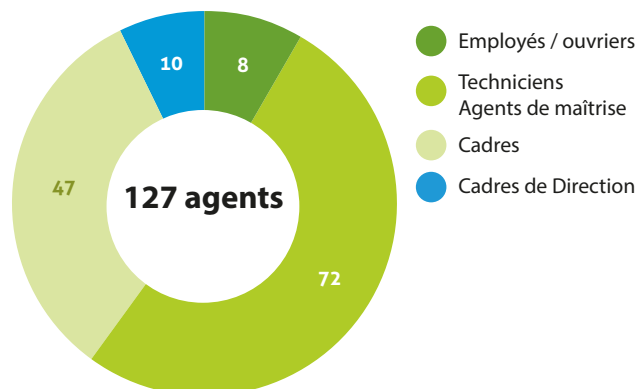
Animé par une volonté d'amélioration constante de la qualité de service, par la nécessité d'intégrer rapidement les évolutions de son environnement, l'organisation d'Orvitis a été adaptée avec notamment la création d'un Pôle Innovation Stratégie Prospective et une reconfiguration en Pôle de la Direction Technique ainsi qu'un repositionnement de la Régie. Par ailleurs, la réflexion amorcée en 2018 sur la prise en compte d'événements majeurs et inhabituels a abouti avec l'élaboration d'un guide de gestion de crise et la réalisation d'un exercice test.

Les effectifs par statut

Fonction Publique Territoriale



Statut OPH



Situation Emploi

○ Recrutement en CDI	12
○ Départs :	14
• mobilité externe, disponibilité, démission, rupture conventionnelle	10
• cessation d'activité	4
soit un taux total de rotation de 7,94 %	
○ Contrats à Durée Déterminée	5
(remplacement maladie, maternité, emplois d'été, accroissement temporaire d'activité)	
○ Agents ou salariés à temps partiel	12

Masse salariale

○ Masse salariale totale	7 070 413 €
Dont Prime de performance	587 654 €
○ Intéressement	199 474 €
○ Coût du travail temporaire	136 992 €
○ Formation	129 461 €
Soit part masse salariale	1,83 %
○ Complémentaire santé (participation employeur) :	140 131 €
○ Contribution prévoyance (participation à hauteur de 100 %) :	67 806 €
○ Chèques déjeuner	88 439 €
○ CESU et actions sociales	11 147 €

Index de l'égalité professionnelle

Institué par la loi du 5 septembre 2018, pour la liberté de choisir son avenir professionnel, l'index de l'égalité femmes-hommes atteint le score de 98/100.

Les notes par indicateur :

- Écart de rémunération femmes-hommes : 38/40
- Écart de répartition des augmentations individuelles : 35/35
- Nombre de personnes du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations : 10/10
- Salariées augmentées au retour de congé maternité : non mesurable en 2019.

La formation

Pour accompagner les collaborateurs aux changements et à l'évolution des métiers, les principales actions de formation en 2019 ont porté sur :

○ Gestion des conflits	18 360 €
○ Nouveaux outils / Informatique	14 178 €
○ Formation Compétences Métiers	13 100 €
○ Sécurité / Habilitations / SST / AIPR	10 796 €
○ Écrits professionnels	6 640 €
○ Développement personnel / Communication	4 762 €
○ IRP : CSE / CSSCT	4 200 €

Le budget global consacré à la formation s'est élevé à 149 097 euros, y compris la cotisation CNFPT de 21 087 euros et celle à UNIFORMATION de 55 974 euros.

Le Comité Economique et Social

Créé par l'ordonnance n°2017-1386, le Comité Social et Economique, composé de 10 membres titulaires et 9 suppléants, a été installé en janvier 2019. Il se substitue aux trois précédentes instances représentatives (délégués du personnel, comité hygiène sécurité et conditions de travail et comité d'entreprise). Facultative, une Commission Santé Sécurité et Conditions de travail a été constituée.

Sous la présidence du Directeur Général, avec l'assistance de la Directrice Ressources Humaines, le Comité Social et Economique s'est réuni 12 fois en 2019, dont une séance exceptionnelle consacrée à la présentation du projet de constitution de la société de coordination avec Domanys et Grand Dole Habitat.



LES SYSTEMES D'INFORMATION

Enjeu du plan stratégique d'entreprise, le numérique et la transformation digitale doivent permettre de mieux satisfaire les besoins, faciliter et fiabiliser les échanges de données tout en favorisant la simplification des tâches.

Dématérialisation des échanges et du traitement des données

- Étude sur la mise en place du format d'échange STEPP avec la société COFELY pour les pannes de chaufferie.
- Finalisation et mise en place de la plateforme d'échanges automatisés ESV2 avec les prestataires pour le suivi de réalisation des commandes de travaux ou d'intervention.
- Mise en service des échanges dématérialisés pour les suspensions et radiations des allocations CAF.
- Intégration des données de l'enquête SLS et OPS, réalisée par un prestataire externe.
- Étude et audit pour la **mise en conformité RGPD/CNIL**.

Développement de nouveaux services

- Finalisation et ouverture des **applications : See and Check** pour le contrôle des prestations réalisées et l'évaluation de la qualité, **Orvitis dans ma poche** pour le suivi des demandes des clients.
- Étude et mise en place d'une pré-version de l'application « Prestataires » pour le suivi, en temps réel, des réalisations de travaux.
- Étude et mise en place d'une **plateforme collaborative** sous Planzone, dédiée à la mise en œuvre de la Société de Coordination.

Amélioration outils métiers et des matériels

- Étude, mise à jour et **optimisation du paramétrage d'Aravis pour répondre aux exigences de QUALIBAIL**
- Étude et mise en place du module Habilitation Web.
- Étude et mise en place des modules Aravis Web et Aravis « Budget WEB ».
- Préparation de la mise en place de la phase 2 Aravis GRC mobile.
- Mise en place et évolution de la passerelle C.LOGIK (courriers) vers GRC Affaire.
- Étude et mise en place de passerelles pour une diffusion automatique des annonces de locations et de ventes sur tous les médias de petites annonces via la plateforme UBIFLOW.

Le parc matériel

○ Station de travail	50
○ PC Portable	45
○ Clients Légers	170
○ Imprimantes multifonctions (copieur Uniflow)	32
○ PC hybrides (Tablette EDL)	40
○ Smartphone	140

MOYENS GÉNÉRAUX

Les bâtiments administratifs

Orvitis dispose de bâtiments (ou partie d'immeubles) à usage administratif ou technique dont le Siège Social, boulevard Voltaire à Dijon, les Agences de Beaune, Chenôve, Chevigny-Saint-Sauveur et Montbard ainsi que l'Agence Commerciale à Dijon et le pôle Régie à Perrigny-lès-Dijon.

Entretien et maintenance des équipements : alarmes, vidéo-protection et contrôle d'accès, vérifications électriques et d'accessibilité, désenfumage, extincteurs, climatisation : 59 500 euros.

Nouveaux locaux

Agence Haute Côte-d'Or à Montbard. Installée depuis 1988 passage Anatole France, l'Agence a emménagé en juin, dans des bureaux aménagés au rez-de-chaussée du nouveau bâtiment logements, situé rue des Ordonnances de 1945 à Montbard. Les locaux de plain-pied sont plus accessibles aux personnes à mobilité réduite, mais aussi par leur positionnement au centre-ville et à proximité de services publics.

Pôle Etat des Lieux à Chenôve. Depuis octobre 2019, tous les agents du pôle Etat des Lieux, qui partageaient les bureaux des deux Agences Urbaine et Est Côte-d'Or, sont installés dans des bureaux dédiés au sein de l'immeuble Dionysos à Chenôve.

Le parc véhicule

- **94 véhicules** dont 60 % d'utilitaires.
- **1 289 913 kilomètres** parcourus.
- 69 600 euros pour l'**entretien** et 109 600 euros pour le **carburant**.

Les moyens divers

- **Affranchissement** - frais d'envoi : 213 000 euros.
- **Équipements** de protection individuelle, vêtements de travail, défibrillateurs (maintenance) : 21 400 euros.



LES ACHATS

Avec l'entrée en vigueur au 1^{er} avril 2019 du code de la commande publique, les nouvelles dispositions ont été prises en compte dans les marchés pour lesquels les consultations avaient été engagées ou les avis d'appel à la concurrence envoyés.

Au-delà, pour poursuivre la mise en place de la stratégie performante des achats, les cahiers des clauses techniques ont été revus. Et, pour chacun des marchés renouvelés, des évolutions techniques, technologiques, administratives et/ou réglementaires ont été intégrées.

La charte d'engagements qualité

En conformité avec le référentiel Qualibail, depuis le 1^{er} février 2019, une charte est co-signée avec les prestataires. Elle veille à une réelle prise en considération des demandes d'intervention, des délais adaptés, des travaux de qualité et une information régulière pendant toute la durée du traitement des problèmes techniques.

Pour veiller au respect des engagements des prestataires agréés par Orvitis par le biais de la charte, un système d'évaluation a été développé, avec l'appréciation notamment de la qualité de la prestation réalisée, des délais et de la satisfaction des clients.

En 2019 :

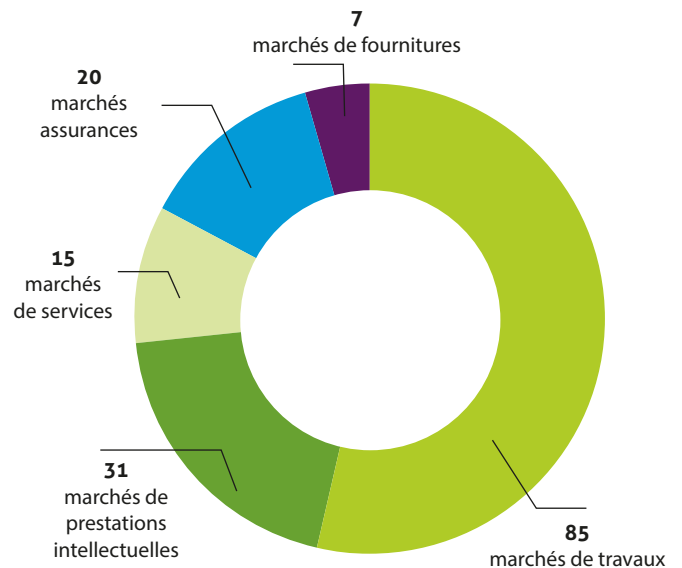
- **95 marchés** concernant l'entretien des logements ont été évalués mensuellement,
- **40 opérations de travaux** programmés ont été évalués.



Les chiffres 2019

- **105 délibérations** pour autoriser le lancement des consultations ou la passation d'avenants.
- **12 réunions** réunions de la Commission d'Appel d'Offres.
- **38 réunions** réunions de la Commission des achats.
- **97 procédures** d'achat publiées.

158 marchés attribués.



Les dossiers majeurs

- **Projet de constitution d'une société de coordination entre Orvitis, Domanys et Grand Dole Habitat** : mises en concurrence pour un accompagnement juridique, la mise en œuvre opérationnelle, la création du nom de la société et le choix de commissaires aux comptes.
- **Mise en concurrence** pour l'ensemble des polices d'assurances.
- **Accord-cadre** relatif à l'achat d'électricité pour le patrimoine d'Orvitis.
- **Conception-réalisation** en dialogue compétitif pour l'éco-rénovation de 4 bâtiments (216 logements) situé quartier Fontaine-d'Ouche à Dijon.

LA GESTION DES LOCAUX SPÉCIFIQUES

Patrimoine et propriétés

- **24 établissements d'hébergements** : EHPA, EHPAD, MARPA, Résidences sociales, CADA, Foyers handicapés...
- **4 résidences « Vill'âge Bleu® »** concept développé par la Mutualité Française Bourguignonne qui en assure la gestion.
- **11 gendarmeries**, dont celles de Gevrey-Chambertin, Mirebeau-sur-Bèze et Saulieu acquis en 2019.
- **115 locaux d'activité** : 3 postes, 67 locaux collectifs résidentiels, associatifs ou tertiaires, commerces, ainsi que 45 cellules professionnelles dans l'immeuble Dionysos à Chenôve.
- **30 immeubles en copropriété**, incluant l'acquisition de la résidence Cœur Nature à Ahuy et la vente des locaux rue Charrue à Dijon.
- **11 associations syndicales libres (ASL)** et/ou associations foncières urbaines libres (AFUL).
- **4 mandats** de gestion pour 30 logements communaux.

Travaux 2019

- **Auxonne** : livraison de la nouvelle gendarmerie, qui compte 14 logements.
- **Beaune** – avenue de l'Aigue. Construction en cours d'un centre de dialyse.
- **Chenôve** – « Arche Ensemble » : démarrage des travaux du foyer d'hébergement pour personnes handicapées de 23 chambres et 4 studios.
- **Fleurey-sur-Ouche** – rue de l'Aule. Construction d'une Maison de Santé pluridisciplinaire, vendue en VEFA à la commune.
- **Is-sur-Tille** – Foyer et de la Maison d'Accueil Médicalisé « Les Eaux-Vives » : démarrage des travaux d'extension d'une unité de 14 chambres.
- **Selongey** – Ehpad « Le Champ de Mars » : démarrage des travaux de rénovation des bâtiments et de l'extension en surélévation, portant la capacité d'accueil à 71 chambres.

Activités

- 13 baux signés : 4 baux code civil, 7 conventions de mise à disposition, 2 baux de courte durée.
- Gestion des dossiers : 54 révisions de loyer de baux spécifiques et 275 dossiers de demandes d'intervention ou réclamations.
- 78 visites de travaux, expertises... dont 22 visites dans les établissements.
- 34 assemblées générales et 22 conseils syndicaux.
- 129 affectations spécifiques sous le logiciel métiers.

Dans le cadre de la démarche relative à l'élaboration d'une stratégie patrimoniale adaptée aux établissements, initiée en 2017, en collaboration avec chacun des gestionnaires concernés, les diagnostics fonctionnels, techniques, juridiques et financiers des 24 établissements d'hébergements ont été réalisés en 2019. Présentés au Conseil d'Administration et au Conseil Départemental de la Côte-d'Or, les résultats ont permis d'envisager des scénarios les plus adaptés aux problématiques de chaque établissement (réhabilitation, extension, restructuration, vente du site...) pour les 10 ans à venir.





12 325
logements
130
communes

L'OCCUPATION DU PARC DE LOGEMENTS FAMILIAUX

**Agence
Haute Côte-d'Or
Montbard**

3 028 logements
36 communes

**Agence
Urbaine
Chenôve**

3 440 logements
4 communes

**Agence
Sud Côte-d'Or
Beaune**

2 500 logements
36 communes

**Agence
Est Côte-d'Or
Chevigny-Saint-Sauveur**

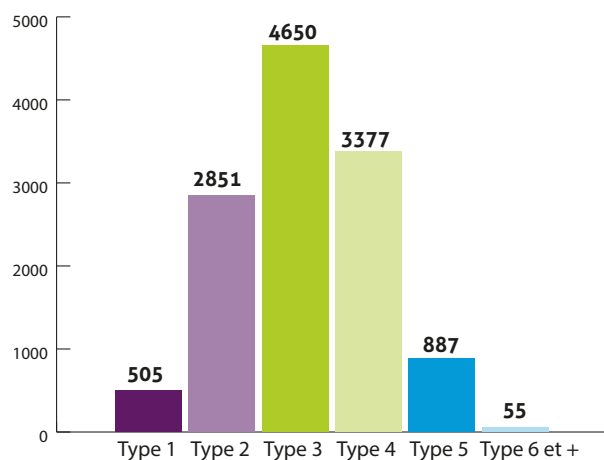
3 357 logements
55 communes

LE PARC LOGEMENTS

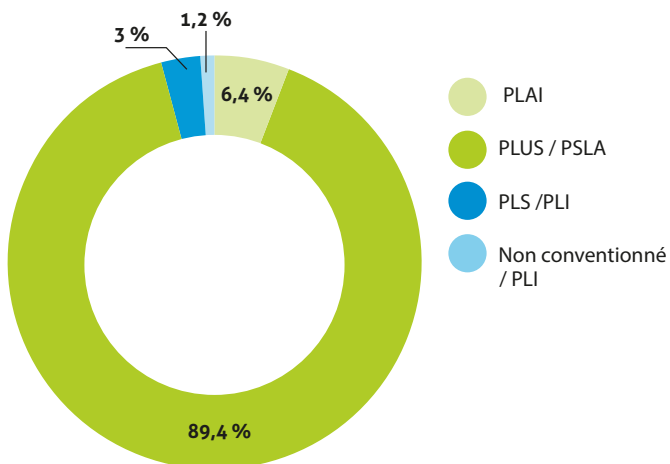
12 325 logements familiaux

- Appartements collectifs 11 230
- Pavillons individuels/groupés 1095

Typologie du parc de logements



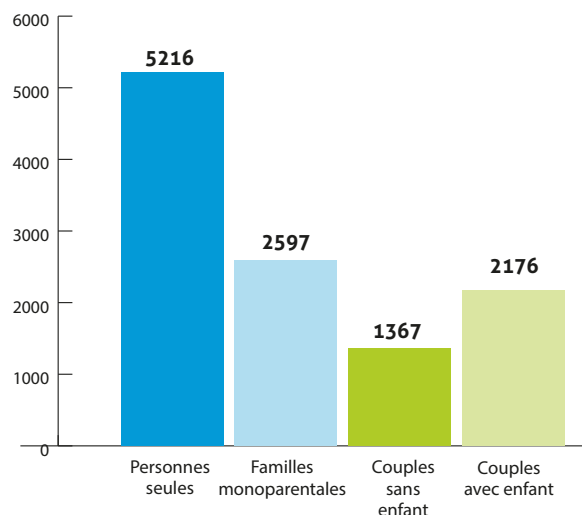
Le parc de logements par type de financement



L'OCCUPATION SOCIALE

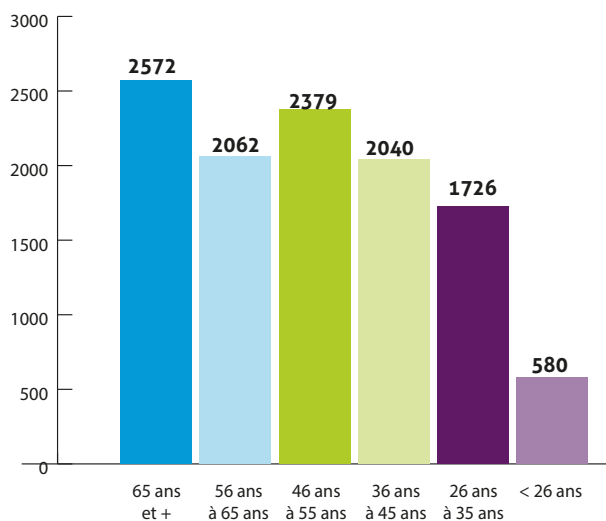
Au 31 décembre 2019, la photographie de l'occupation sociale des logements concerne 11 359 ménages pour un total de 24 038 résidents, dont 8 962 enfants, soit une moyenne de 2,13 personnes par logement.

Composition des familles



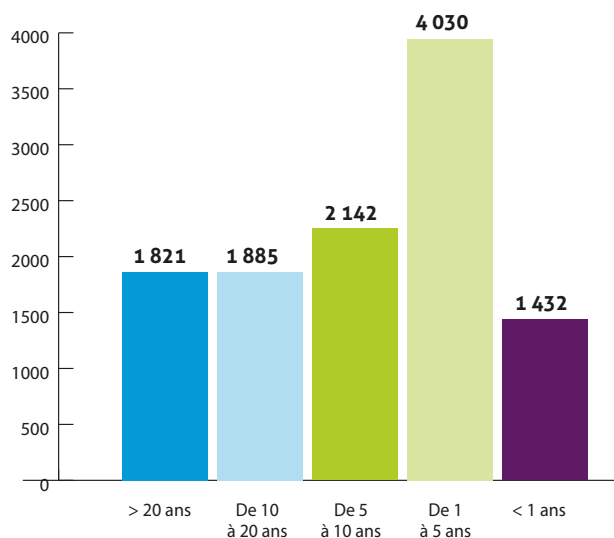
Avec 45,9 %, le nombre de personnes seules progresse d'année en année. Dans certaines zones rurales, plus de la moitié des logements est occupée par une personne seule. Les familles monoparentales représentent 22,9 % des occupants. Le nombre est quasiment équivalent à 2018 (2 584 familles). Si le nombre d'enfants moyen par logement est constant à 0,8 par famille, la moyenne d'âge rajeunit, avec une proportion des enfants de moins de 10 ans en augmentation de 2,5 points par rapport à 2018.

Âge du titulaire du bail



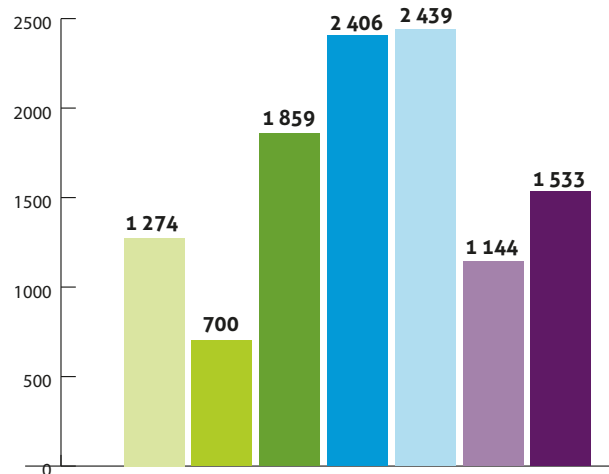
Les locataires de plus de 56 ans occupent désormais plus de 40 % du parc. Le nombre des titulaires du bail de + de 65 ans progresse encore : 0,9 point par rapport à 2018. En parallèle, le nombre de locataires de moins de 26 ans (5,3 %) confirme sa tendance à la baisse.

Présence dans le logement

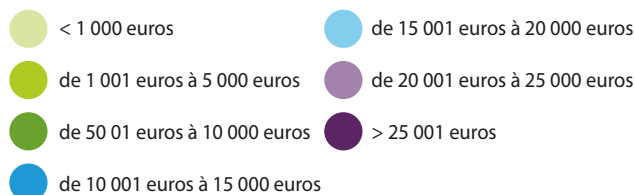


En 2019, avec 1 503 départs enregistrés, un nombre en diminution par rapport à 2018 (1 646), la durée moyenne de présence dans le logement se conforte.

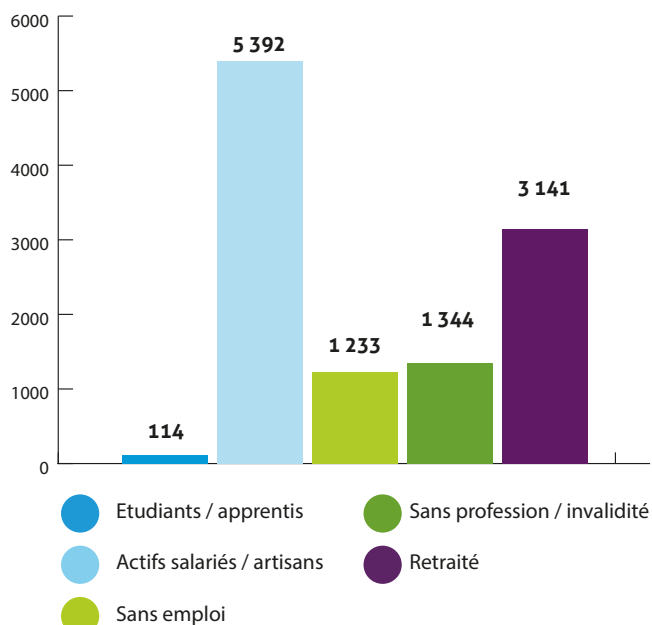
Revenus annuels* des ménages



* revenu fiscal de référence

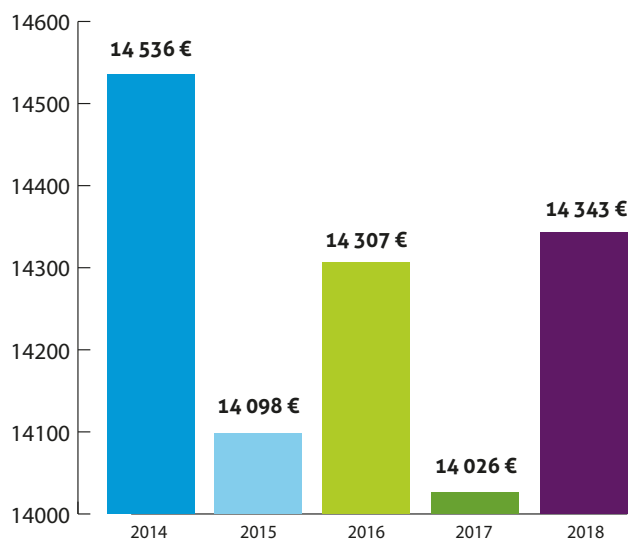


Activités* des locataires



* Issues de l'enquête d'occupation sociale, critère renseigné

Évolution du revenu fiscal moyen des ménages



Le revenu fiscal moyen des ménages est en légère augmentation par rapport à 2018.



www.orvitis.fr • [facebook.com /orvitis](https://facebook.com/orvitis) 



DES RÉSIDENCES
POUR LES SÉNIORS



L'ACCESSION
À LA PROPRIÉTÉ



DES APPARTEMENTS
ÉQUIPÉS POUR LES MOINS
DE 30 ANS



UN PROGRAMME
D'AVANTAGES



Directeur de la publication : Christophe BERION
Conception - Rédaction : Nathalie SEGUIN, Orvitis
Création graphique - Mise en page : Digital Concept, Dijon
Impression : imprimerie Vidonne - Dijon
Edité en juin 2020 - ISSN 2265 - 2774



Office Public de l'Habitat de la Côte-d'Or
17, boulevard Voltaire à Dijon

0 810 021 000 Service 0,06 € / min
+ prix appel