



Rapport d'activité 2018

Orvitis
en Côte-d'Or

Repères

24148 Côte-d'Oriens logés
212 collaborateurs
4 agences territoriales
1 agence immobilière spécialisée
12120 logements familiaux
13 542 logements et équivalents logements

Chiffre d'affaires : **73,6 M€**

dont loyers logements : **52 M€**

Entretien courant - Maintenance (hors investissement) : **11,7 M€**

Investissement 2018 : **38,3 M€** dont :

72 logements neufs ou acquis/améliorés : **28,4 M€** dont **11 M€** pour des achats VEFA

Réhabilitation des logements : **9,9 M€**

Sommaire

La gouvernance	4
L'organisation	6
Une production adaptée aux besoins des territoires	7
Un patrimoine amélioré et adapté aux nouveaux besoins	11
Des équipes mobilisées pour répondre aux attentes des clients	15
Une gestion financière rigoureuse et maîtrisée	21
Une entreprise responsable et innovante	29
L'occupation du parc de logements familiaux	35



2018, engager un nouveau modèle économique

Comme tous les organismes Hlm, en 2018, Orvitis a dû mettre en œuvre les dispositions imposées par la loi de Finances : la réduction du loyer de solidarité (RLS) pour compenser la baisse des APL et la hausse du taux de TVA de 5,5 à 10 % qui accroît les coûts des travaux.

Baisse des recettes et augmentation des dépenses, deux mesures qui fragilisent notre équilibre financier et, à terme, impacteront notre capacité d'investissement. Pour autant, Orvitis doit poursuivre sa mission première en matière de logement des populations fragiles.

Pour réussir, Orvitis a engagé des réflexions sur la mutation structurelle à conduire pour les quatre prochaines années.

L'année 2018 a été l'amorce de ces profonds changements.

L'actualisation nécessaire du Plan Stratégique de Patrimoine a conduit au report d'opérations de rénovation et à revoir la production d'offres nouvelles sur la base d'un rythme moyen proche de la centaine. Après 380 en 2017, chiffre record de la décennie, seulement 72 nouveaux logements ont été mis en service en 2018.

La démarche vers la certification Qualibail s'est structurée à travers des applications digitales et une charte d'engagement sur la qualité de service avec les prestataires.

Avec les dispositions de la loi Elan, qui offre l'opportunité de s'élargir à de nouveaux modèles, une stratégie d'alliance avec d'autres organismes a été décidée et les pistes de coordinations sont à l'étude.

Ce rapport retrace l'ensemble des réalisations et projets menés en 2018 et donne une vision globale de l'ambition d'Orvitis à répondre aux nouveaux enjeux de notre société : vieillissement de la population, précarité économique, évolutions sociales ou familiales. Chaque Côte-d'Orien doit pouvoir trouver un logement répondant à ses besoins.

François-Xavier DUGOURD
Président d'Orvitis

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 designées par le Conseil Départemental



Joël ABBEY
Maire de Pontailler-sur-Saône



Gilbert MENUT
Maire de Talant



Gilles ATTARD
Retraité Directeur des Services
Ville de Beaune



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
Directeur de l'Association
Les Papillons Blancs

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 ACTIVE

3 réunions du Conseil d'Administration :
107 délibérations votées

6 réunions de Bureau : 150 délibérations adoptées

3 réunions de la Commission des Finances

45 réunions de la Commission d'Attribution des Logements

11 réunions de la Commission d'Orientation des Situations difficiles

6 réunions de la Commission des Solidarités

6 réunions de la Commission d'Appel d'Offres et 3 jurys pour des conceptions-réalisations ou des concours de maîtrise d'œuvre

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



Régie
Claude DUPLUS



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



DIRECTION GESTION LOCATIVE
Catherine PELTRET



DIRECTION DU RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX LOCATIFS
Thibault DEQUEKER



UNE PRODUCTION ADAPTÉE AUX BESOINS DES TERRITOIRES

Orvitis accompagne les communes de Côte-d'Or par une offre diversifiée de produits et de prestations, pour répondre à leurs attentes et aux besoins des habitants, participer à leur développement et renforcer l'attractivité de leur territoire. Il propose des solutions logement adaptées aux situations de chacun, à chaque moment de la vie.

LOGEMENTS FAMILIAUX

Constructions neuves

- **Asnières-lès-Dijon** – rue des Roseaux. Dans le lotissement viabilisé par Orvitis, 4 pavillons groupés dont 3 en accession sociale (PSLA).
- **Epoisses** - allée des Libellules. 4 pavillons accolés.
- **Montagny-lès-Beaune** – impasse des Ruches. Un ensemble de 2 bâtiments composés de 8 logements et 2 pavillons individuels en accession (PSLA).
- **Santenay** – impasse des Sources. 4 pavillons groupés.
- **Saint-Julien** - rue des Pommiers. Un bâtiment de 6 logements intermédiaires et 2 pavillons jumelés en accession (PSLA).

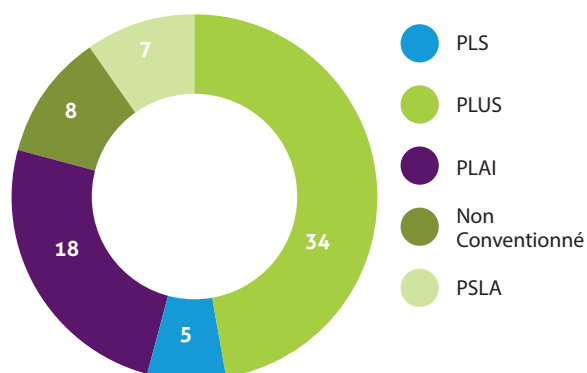
Acquisitions/amélioration de patrimoine

- **Ahuy** - 8 Grand'Rue. 7 appartements dans un immeuble réhabilité et 2 pavillons neufs accolés sur l'emprise foncière à l'arrière.
- **Dijon** - rue Auguste Brullé. 1 pavillon T5.
- **Ladoix-Serrigny** - rue Saint-Marcel. Réhabilitation de l'ancienne cure en 2 logements.
- **Montbard** – rue Alfred Debussy. 1 appartement au 1^{er} étage d'un bâtiment, avec locaux techniques en rez-de-chaussée.
- **Talant** – Boulevard Chèvre Morte. Création de 2 appartements en rez-de-jardin d'un bâtiment.

Achats en VEFA

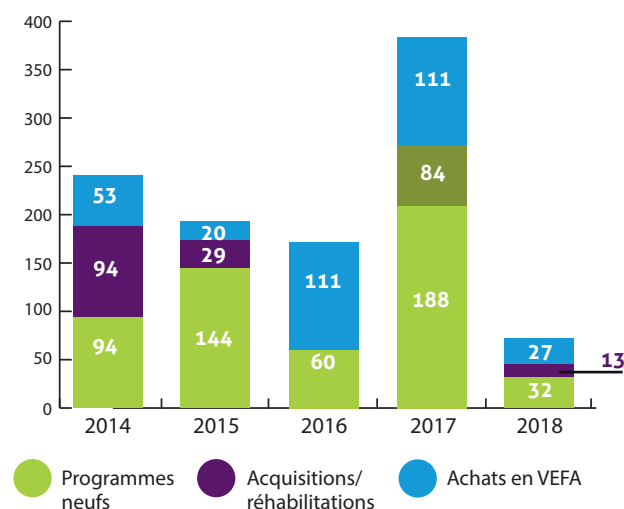
- **Dijon** – boulevard de Champagne. Un bâtiment de 21 logements.
- **Chenôve** - rue Alfred Changenet. 6 logements au sein du bâtiment Résidence Margot.

Logements familiaux livrés par financement



72
LOGEMENTS
LIVRÉS

Évolution du nombre de logements familiaux mis en service



222 logements en chantier

- **Dijon** – achat en VEFA de 86 appartements sur 4 bâtiments avenue Victor Hugo, rue Davout, boulevard Voltaire.
- **Fontaine-lès-Dijon** - rue du Faubourg Saint-Martin. Un immeuble de 20 appartements.
- **Longecourt-lès-Culêtre** - lotissement La Mazière. 2 pavillons groupés.
- **Montbard** - rue Georges Loyer. Acquisition/amélioration d'un immeuble de 16 logements et construction d'une extension de 12 appartements.
- **Sennecey-lès-Dijon** - rue Jean Dorain. Un bâtiment de 20 logements locatifs.
- **Venarey-Les Laumes** - Allée Honoré de Balzac. Un ensemble de 16 pavillons groupés.

HABITATS SPÉCIFIQUES

Opérations en cours

- **Auxonne** - route de Flammerans. Nouvelle caserne de gendarmerie avec 14 logements.
- **Is-sur-Tille** - route de Gémeaux. Extension de 14 lits du Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM), Les Eaux Vives, établissement dédié aux adultes handicapés géré par l'ADAPEI.

Résidence Sérénitis

- **Sennecey-lès-Dijon** - rue Jean Dorain. Une résidence Sérénitis de 19 logements, avec une salle de convivialité.
- **Longvic** - rue Roland Dorgelès. Achat en VEFA de 17 logements en résidence Sérénitis au 2^{ème} et 3^{ème} étage d'un bâtiment neuf en extension supérieure.
- **Fontaine-lès-Dijon** - rue du lieutenant Clère. Un bâtiment de 26 logements Sérénitis.

Sérénitis

Des résidences pour les seniors qui associent un habitat adapté, équipé à la baisse de mobilité et une conciergerie de services pour faciliter le quotidien.

REQUALIFICATION URBAINE ET PATRIMONIALE

Réaménagement de quartier

- **Arnay-le-Duc** - quartier Pasteur. Reprise des aménagements paysagers et des cheminements, création d'espaces de rencontres, aires de jeux urbains... Travaux portés conjointement par Orvitis et la commune.
- **Semur-en-Auxois**, quartier Ciney. Participation à l'étude de programmation urbaine et architecturale engagée par la commune.

Déconstructions

- **Chenôve**, rue Renan. Déconstruction de l'immeuble de 80 appartements, en décembre 2018, puis évacuation des gravats et remise en état de la plateforme au 1^{er} trimestre 2019.
- **Laignes** - chemin du fossé de la Porte du Chêne. Désamiantage et démarrage de la déconstruction du bâtiment de 12 logements.
- **Liernais** - le Grand Pré. Déconstruction du bâtiment de 24 appartements.
- **Beaune** - hameau de Gigny. Désamiantage des 14 logements accolés avant déconstruction au 1^{er} trimestre 2019.
- **Longvic** - rue Guynemer. Poursuite des études pour la déconstruction de 4 bâtiments (179 logements) envisagée en 2019. Mise en place de la procédure du relogement des 179 familles locataires, dont 23 étaient encore présentes au 31 décembre 2018.



130
LOGEMENTS
DÉCONSTRUITS



OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT

- **Corgoloin** – Lotissement « Au Saussy ». Viabilisation achevée en 2018. Rétrocession des voiries à la commune engagée.
- **Varois-et-Chaignot** – ZAC « Les Rives du Sauvigny ». Finition des voiries des tranches 1, 2 et 3 et engagement des travaux de viabilisation des tranches 5 et 6, pour créer 45 lots libres.
- **Fleurey-sur-Ouche** – Lotissement «La Velle». Réalisation de fouilles archéologiques lancée en mai 2018 pour les travaux de viabilisation en 2019.
- **Fenay** – Lotissement « La Chassagne ». Démarrage de la première phase des travaux de viabilisation.

ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

Location - Accession - PSLA

- **Asnières-lès-Dijon** – rue des Roseaux. Livraison de 3 pavillons individuels accolés.
- **Montagny-lès-Beaune** – impasse le Clos des Ruches. Livraison de 2 pavillons individuels.
- **Saint-Julien** – rue des Pommiers. Livraison de 2 pavillons groupés.
- **Santenay** - rue des Roseaux. Construction en cours de 2 pavillons individuels jumelés en accession sociale.

7
PAVILLONS EN
LOCATION
ACCESSION

Ventes de logements

- À la demande des locataires occupants, 3 pavillons ont été vendus à **Chamesson, Recey-sur-Ource et Epoisses**.
- Dans le cadre du plan de vente d'Orvitis, **9 logements ont été vendus dont 5 au bénéfice de locataires d'autres organismes** :
 - 5 appartements à Asnières-lès-Dijon, Chenôve et Dijon,
 - 4 pavillons à Aignay-le-Duc, Epoisses, Lacanche et Leuglay.
- **À Semur-en-Auxois**. Les quatre familles occupant les pavillons PSLA ont levé l'option d'achat.

Terrains à bâtir

Dans les lotissements réalisés, 14 terrains à bâtir viabilisés ont été vendus à Corgoloin, Izeure, Montagny-lès-Beaune, Saint-Julien, Varois-et-Chaignot et Saint-Julien pour un montant total de 678 000 euros.

16
VENTES DE
LOGEMENTS
EXISTANTS

14
TERRAINS
À BÂTIR
VENDUS





Nuits-Saint-Georges
Eco-rénovation du
bâtiment
2 rue Jean Moulin

UN PATRIMOINE AMÉLIORÉ ET ADAPTÉ AUX NOUVEAUX BESOINS

Dans le cadre de son plan stratégique de patrimoine, les travaux réalisés sur le patrimoine existant répondent à trois enjeux majeurs :

- améliorer 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,
- embellir et renforcer l'attractivité des logements et des espaces communs.

AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

Performance énergétique

Renforcement de l'isolation extérieure, remplacement des fenêtres, de VMC et d'équipements de chauffage, quatre chantiers ont été engagés en 2018 :

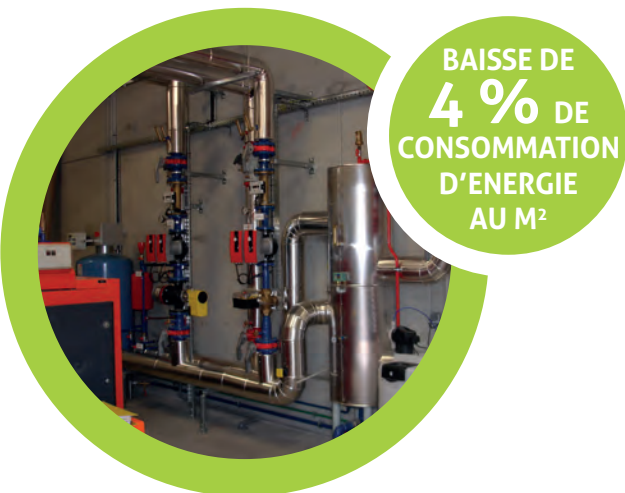
- **Genlis** – rue de Franche-Comté et impasse Voie Romaine. Les travaux d'éco-rénovation de 64 logements répartis sur 3 bâtiments ont démarré en mai 2018. La fin de chantier est attendue pour l'été 2019.
- **Longvic** – rue Guynemer. Les travaux de rénovation de 3 immeubles comptant 49 logements ont démarré en fin d'année 2018.
- **Dijon** – quartier Fontaine-d'Ouche. Le projet d'éco-rénovation de l'îlot Ile-de-France, qui compte 216 appartements, a été inscrit dans le programme européen H2020. L'opération sera relancée en conception réalisation au 1^{er} trimestre 2019.
- **Montbard** – rues Elsa Triolet et Salvator Allende. Le démarrage des travaux sur les trois bâtiments pour 56 appartements est programmé pour le début 2019. Le système de chauffage électrique individuel sera remplacé par un chauffage collectif gaz. L'un des bâtiments verra également l'ajout de balcons.

Par ailleurs, 777 logements individuels et 43 bâtiments collectifs ont bénéficié de travaux d'isolation thermique dans le cadre des Certificats d'Economie d'Energie (CEE).



Rénovation de chauffage et VMC

- **Rénovation de 7 chaufferies** avec amélioration énergétique et mise en sécurité incendie, à Asnières-lès-Dijon - Balcon des Crais, Beaune -rue des Noisetiers, Montbard - rue du Beugnon, Pontailleur-sur-Saône - rue de Saussy, Saulieu, rue Jean Bertin, Semur-en-Auxois – rue Mouchot. A Talant, rue Picasso, la chaufferie a été déplacée en sous-sol. Une dépense totale de 785 000 euros pour 288 logements.
- **Mise en place de robinets thermostatiques** dans l'ensemble du patrimoine de Châtillon-sur-Seine, 262 logements.
- **Remplacement de chaudières individuelles** et chauffe-bains dans 131 logements à Auxonne, Chenôve, Corpeau et Gevrey-Chambertin.
- **Remplacement des convecteurs électriques** par des radiateurs à chaleur douce dans 31 logements à Précy-sous-Thil.
- **Installation d'une VMC dans les 59 pavillons** rues Charles Lallement et de la Croix Bleue, à Venarey-Les Laumes pour un montant total de 71 000 euros.



Accessibilité

Après la consultation des locataires au printemps 2018 et la finalisation des études, cinq immeubles verront la création en extérieur d'une cage d'ascenseur, qui rendra accessible 111 appartements aux personnes à mobilité réduite.

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

Les travaux, qui seront réalisés en 2019, s'accompagneront d'une reprise de l'isolation thermique des façades, du remplacement de la VMC et, pour certains, de l'ajout de balcons aux pièces de vie.

L'étude croisant les enjeux liés au vieillissement de la population et le patrimoine a permis d'identifier une quarantaine de bâtiments comptant environ 500 logements, pour les rendre accessibles aux personnes en perte d'autonomie. Les travaux, qui seront conduits sur dix ans, verront :

- **l'aménagement de rampe d'accès** pour des bâtiments situés à Beaune, Belleneuve, Chenôve, Montbard, Nuits-Saint-Georges, Saulieu et Venarey-Les Laumes.
- **la création d'ascenseurs** pour une vingtaine de bâtiments situés à Auxonne, Beaune, Chenôve, Gevrey-Chambertin, Is-sur-Tille, Losne, Montbard, Pontallier-sur-Saône, Semur-en-Auxois, Venarey-Les Laumes et Vitteaux.

73
DOUCHES ONT
REPLACÉ LES
BAIGNOIRES



AMÉLIORATION DES LOGEMENTS

Adaptation des salles de bains

En 2018, dans 73 logements, des douches ont été installées en remplacement de la baignoire pour faciliter le quotidien des personnes en baisse de mobilité.

- **46 chantiers** réalisés à la demande des locataires.
- **27 modifications** réalisées à la rotation du logement.
- **Montant des travaux engagés : 272 324 €.**

En 2018, la Commission des Solidarités a étudié 106 demandes d'adaptation de salles de bains. 46 ont reçu un avis favorable, soit un taux d'acceptation de 43%.

Attractivité

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, Dijon, Marsannay-la-Côte et Semur-en-Auxois, pour un montant de 27 524 €.

Dans le cadre du déploiement du réseau Très Haut Débit, dans le patrimoine d'Orvitis :

- En Zone AMII, dans les communes de Dijon, Beaune et alentours : 333 sites (3500 logements) peuvent bénéficier des services internet via la fibre, parmi les 589 référencés par Orange. Depuis la signature de la convention signée avec Orange, la fibre optique a été amenée au seuil de 2065 logements.
- En Zone RIP : 373 sites ont été identifiés à traiter. Les études techniques sont en cours.



ENTRETIEN COURANT

En 2018, 4 marchés ont été lancés pour des contrats d'entretien :

- **des espaces verts** sur l'ensemble du patrimoine.
- **des parties communes** des bâtiments situés dans les territoires Haute Côte-d'Or et Est Côte-d'Or.
- **des barrières et portes automatiques** de l'ensemble du patrimoine.
- **de nettoyage des logements** après départ du locataire, pour tout le patrimoine

Un marché de déménagements liés aux opérations de relogements dans le cadre des démolitions a été mis en place pour l'ensemble du patrimoine.

Remise en état des logements.

Pour les 1537 états des lieux réalisés, le coût moyen de remise en état d'un logement après le départ du locataire s'est élevé à 1400 €, un montant équivalent à 2017.

Le taux d'indemnités réellement refacturé est de 19,2 %, en diminution par rapport à 2017 (21%).

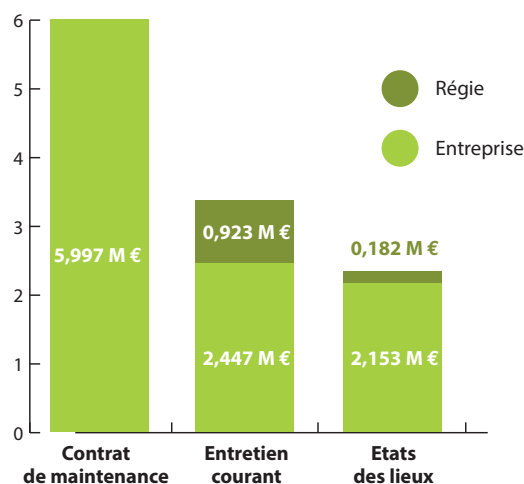


Embellissement des espaces communs

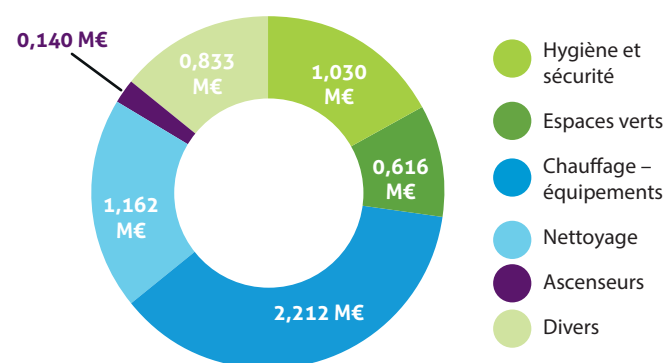
- **16 halls d'entrée** et cages d'escaliers rénovés.
- **5 massifs d'espaces verts** créés ou requalifiés.

À Talant, l'art est entré dans les 11 halls des bâtiments situés 1 à 9 rue Picasso, 6 à 10 avenue du Mail et 2 à 6 rue Gimsheim. Des fresques ont été peintes à même les murs par Véronique BARRILLOT, fresquiste de renommée internationale. Elle a piloté l'ensemble du projet de rénovation des halls, en associant les résidents. Les fresques s'inscrivent dans la réhabilitation globale des halls, avec le remplacement du carrelage au sol, la remise en peinture des murs. Les boîtes aux lettres font partie intégrante de la fresque, ainsi que les vitraux créés au début des années 2000.

Entretien : 11,7 millions d'euros



Contrats de maintenance : 6 M€



Interventions régie : 1,1 M€

La Régie a pris en charge 6815 ordres de service :

- 3459 concernaient des interventions dans les parties privatives, soit à la rotation du logement ou pendant la durée du bail,
- 3366 pour des prestations dans les parties communes, dont 465 pour des travaux divers en peinture et 263 pour l'entretien courant des espaces verts.



DES ÉQUIPES MOBILISÉES POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DES CLIENTS

Etre proche des locataires, à l'écoute de ses clients, c'est avant tout comprendre leurs attentes. C'est pourquoi, Orvitis met tout en œuvre pour apporter des réponses adaptées à chaque situation dès le dépôt d'une demande de logement. Parce qu'il a placé les résidents au cœur de ses priorités, Orvitis veille à garantir des services de qualité, à favoriser la réduction des charges, notamment énergétiques, et plus largement la maîtrise des dépenses pour le logement dans le budget des familles. Pour affirmer ses engagements, Orvitis s'est orienté vers la certification «Qualibail».

QUALITÉ DE SERVICE

Démarche Qualibail

Pour veiller au mieux à la satisfaction de tous les locataires, Orvitis a engagé en 2017 la démarche d'amélioration continue des services rendus, qui se traduira par la certification Qualibail, délivrée par l'Afnor.

En 2018, la démarche qualité s'est structurée à travers de nouvelles applications et une nouvelle organisation.

- **Le portail qualité Qualishare** met à disposition les procédures et les modes opératoires, ainsi que le suivi des actions d'améliorations continues, les constats d'audits et le plan de contrôle interne.
- **La désignation d'un responsable qualité** et de cinq auditeurs internes, pour contrôler la bonne application des procédures et des engagements de service.

Par ailleurs, des actions de communication ont été menées.

- **Information de l'ensemble des collaborateurs d'Orvitis dispensée lors de réunions spécifiques.**
- **Sensibilisation des managers** sur leur rôle pour le déploiement et la mise en œuvre des procédures et des engagements.
- **Présentation de la démarche qualité** aux entreprises et prestataires, au cours de deux rencontres, pour partager les engagements, les pratiques et les méthodes, en vue de la co-signature d'une charte. La charte énonce les engagements réciproques en termes d'organisation des interventions, de la qualité de la prestation réalisée et de l'amélioration de la relation.

Pour l'information des clients, des outils sont désormais utilisés ou systématisés.

- **Sms au locataire** pour accuser réception de la création d'une affaire et pour informer de l'avancée du dossier (confirmation de rendez-vous, mobilisation d'un prestataire de service).
- **Accusé de réception** pour le dépôt d'une demande de logement.
- **Accusé de réception personnalisé** dans le cadre des insatisfactions écrites.



- **Messages ciblés** pour des événements impactant la vie dans la résidence (travaux planifiés, pannes d'équipements et résolutions, mise en route de chauffage...).

Pour veiller au respect des engagements des entreprises, dont les prestations ont un impact fort sur le service rendu aux locataires, la qualité de la prestation et le respect des délais sont contrôlés et évalués, via une application mobile « see and check », développée en interne. Le système de notation mis en œuvre permet d'organiser rapidement des actions correctives sur des dysfonctionnements constatés.

Enquête satisfaction

Depuis 2017, le niveau de satisfaction des locataires est mesuré annuellement.

En 2018, seulement 76,9 % des 1003 locataires interrogés ont fait part d'une opinion positive (assez satisfaits/très satisfaits) contre 80,3% l'an passé. La plupart des indicateurs sont à la baisse, notamment les fenêtres, volets (63 % des satisfaits), la propreté des espaces extérieurs (68 %) et les ascenseurs (55,8 %).

En revanche, l'appréciation de la qualité du travail réalisé après intervention et du délai augmente de 5 à 6 points, pour dépasser 80 %.

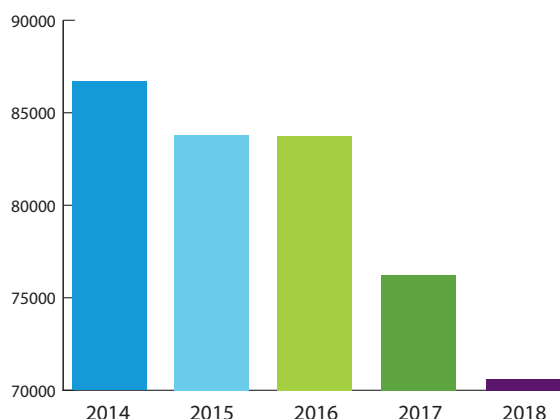
Pour les entrants, sur les 423 questionnaires retournés, la satisfaction globale est positive à 83,7 %. Toutefois, seulement 74,2 % sont assez et très satisfaits de l'état des équipements du logement ; 50 % d'entre eux avaient au moins un équipement défectueux lors de leur emménagement. Et 72 % ont une perception positive de la propreté du logement.

LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS

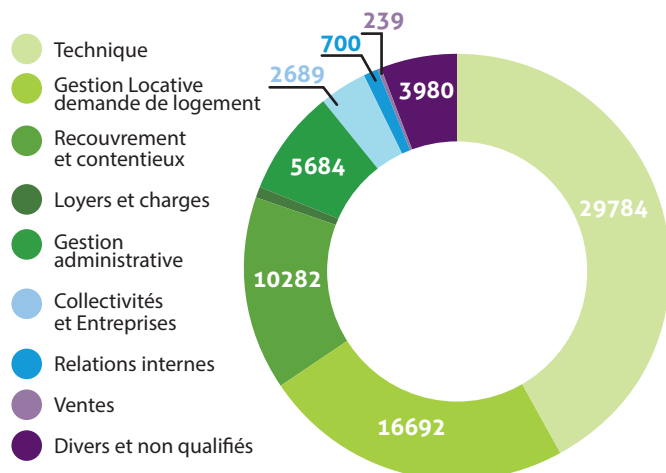
Echanger - accueillir

- **Téléphonique : 86576 appels reçus** (90257 en 2017)
- **Physique au Siège Social** : 8459 visiteurs, contre 8899 en 2017. Un peu plus de la moitié (54 %) des visiteurs sont des locataires (paiement de loyer, recouvrement et contentieux, gestion du compte client, réclamations...), 31 % des entreprises et 15 % des demandeurs de logement.
- **Via internet et l'Espace client** : 2012 réclamations ont été déposées, un chiffre en nette progression par rapport à 2018 (1555).

Appels téléphoniques traités



Qualification des appels



Gestion des demandes d'intervention technique

Les 29 784 demandes d'intervention ou réclamations techniques se traduisent par :

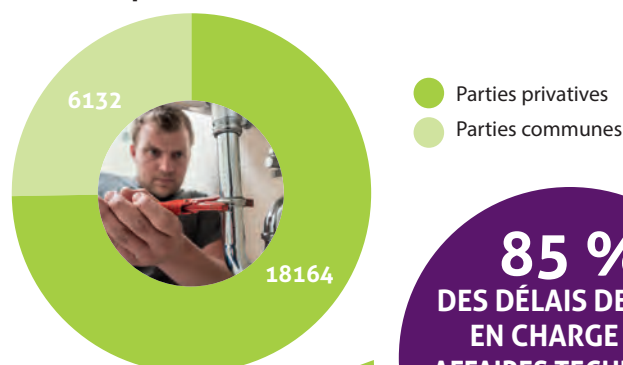
- **9369 ordres de service** auprès des prestataires sous contrat.
- **13 709 diagnostics complémentaires** réalisés sur site par les agents de proximité.
- **6 603 traitements immédiats**.

Au total, 24 296 dossiers « affaires » ont été générés dans l'appliquet de suivi.

Affaires par nature

Chauffage / Eau chaude	4777
Electricité	1677
Menuiserie / Serrurerie	2901
Plomberie	2725
Robinetterie	3619
Accès / Interphonie	1593
Dératisation / Désinsectisation	1023
TV/Câble/Fibre	731
Revêtements de sols et muraux	1219
Autres	5250

Affaires par lieu d'intervention



85 %
DES DÉLAIS DE PRISE
EN CHARGE DES
AFFAIRES TECHNIQUES
CONFORMES AU
RÉFÉRENTIEL
QUALIBAIL

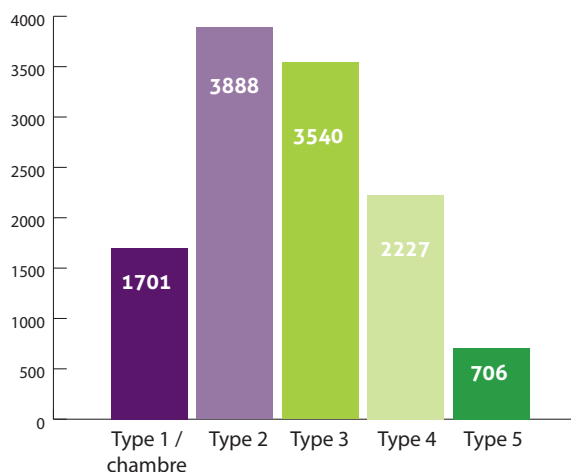


LES NOUVEAUX CLIENTS

La demande de logement*

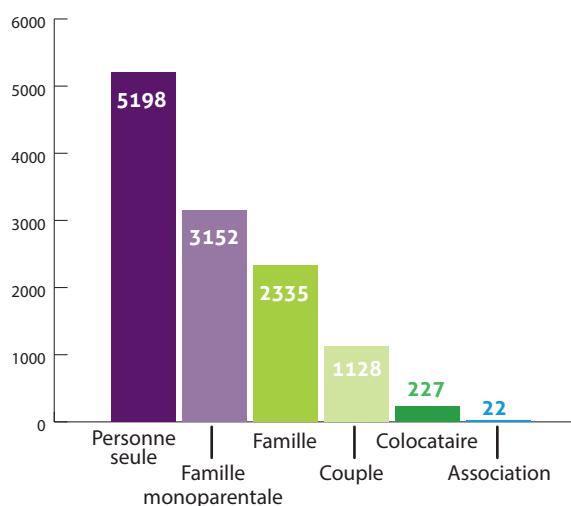
- Demandes actives au 31 décembre : **12135**
dont résidents déjà dans le parc social : **42,25 %**
- Demandes enregistrées en 2018 : **10664**
dont saisies en ligne : **4851**
dont saisies par Orvitis : **1928** (2963 en 2017)

Typologie de logement souhaité

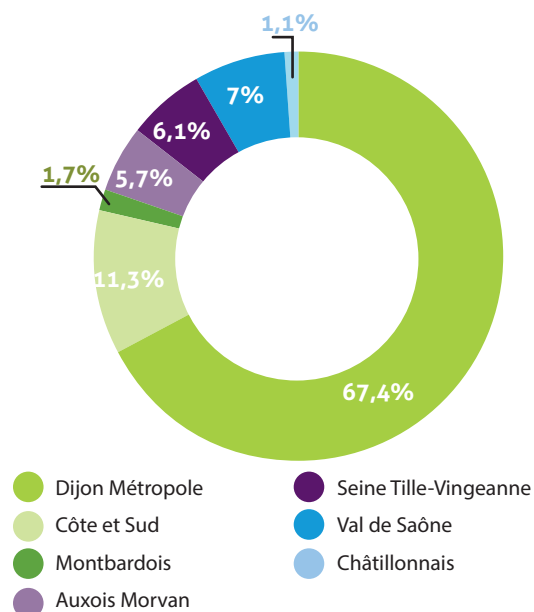


* Données issues du fichier partagé de la demande de logement en Côte-d'Or

Composition familiale des demandeurs



Bassins géographiques demandés



Les attributions

Approuvée par le Conseil d'Administration d'Orvitis lors de sa réunion du 3 mai 2018, 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.

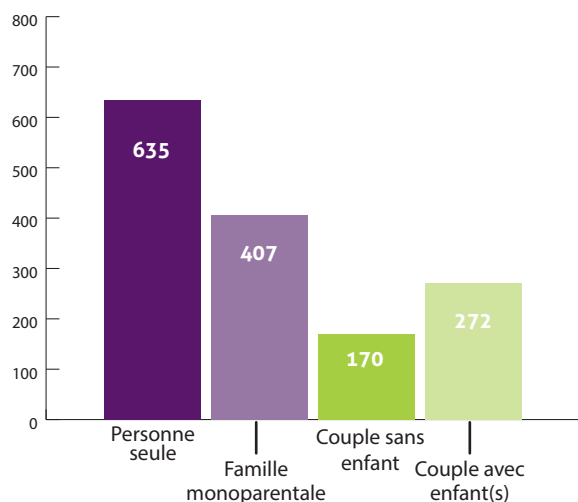


- Dossiers examinés par la Commission d'Attribution des Logements : **2690**
- Propositions de logement : **1659**
- Taux de refus : **13,56 %**
- Baux signés : **1527**
dont mutations internes 242
soit un taux de mutation de **15,33 %**
- Relogement des publics prioritaires : **377**
dont relogement de Publics reconnus DALO : **36**
- Bénéficiaires d'un accompagnement « FSL »
Au titre de l'accès au logement : **24**
Au titre du maintien dans le logement : **67**

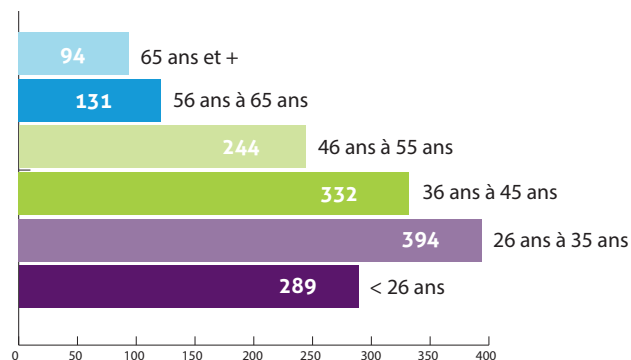
Les entrants

Composition familiale des entrants

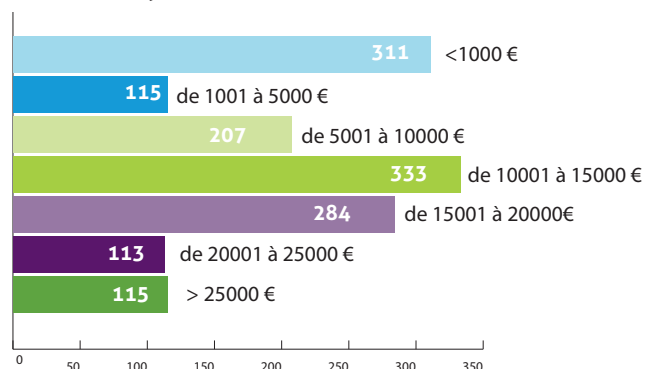
Avec 43 %, la majorité des entrants sont des personnes seules : une proportion équivalente à 2017.



Age du titulaire du bail



Revenus* moyens des entrants



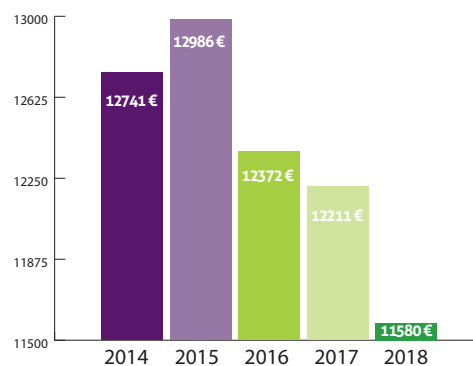
* revenu fiscal de référence de 2016



46 %
DES ENTRANTS
ONT MOINS
DE 35 ANS.

Evolution du revenu fiscal moyen des entrants

La tendance à la baisse progressive du revenu fiscal moyen des entrants se poursuit en 2018.



ACCOMPAGNER

Un guide éco-gestes

Dans le respect des enjeux du développement durable, Orvitis s'attache à accompagner les familles dans la maîtrise des consommations d'énergie et des dépenses pour le logement. Elaboré en 2018, le guide éco-gestes donne des informations générales et simples sur les moyens individuels et actions personnelles pour réduire ses consommations d'énergie et d'eau... ou encore des gestes éco-citoyens sur le tri des déchets.



Gestion des déchets

Pour inciter les résidents à une réduction de leurs déchets ménagers et ainsi diminuer le montant de la redevance ordures ménagères, cinq points de compostage partagé ont été installés au pied de bâtiments à Châtillon-sur-Seine (avenue Maréchal Joffre, rues de la Feuillée et du Petit Versailles) et à Venarey-Les Laumes (avenue de l'Europe et rue du 8 mai 1945).

Lors de leur mise en service à l'automne, près de 60 bio-seaux ont été distribués.

Fidéliser

À travers le programme Orviplus, les locataires peuvent bénéficier de prestations au logement dans le cadre des politiques décidées par Orvitis.

Les demandes de prestations au logement sont examinées par la Commission des Solidarités. En 2018, au cours de ses 6 réunions, elle a examiné 182 dossiers :

- **108 sur l'adaptation de salle de bains et l'installation de volets motorisés** : 47 décisions favorables, 40 refus, 21 ajournements.
- **74 pour l'embellissement du logement** : 58 décisions favorables, 10 refus, 6 ajournements.

CONCERTER - COMMUNIQUER

Le Conseil de Concertation locative

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

- la création d'un ascenseur dans 7 bâtiments pour **rendre accessible 131 logements**,
- les **projets de travaux éco-rénovation** à Montbard, Beaune et Auxonne.
- le **projet de raccordement des logements à une chaufferie** bois à Bligny-sur-Ouche.
- la **création d'une chaufferie dédiée** pour le bâtiment 174 avenue Jean Jaurès à Dijon.
- **deux projets de résidentialisation** à Talant et Dijon.
- la **révision des loyers au 1^{er} janvier 2019**, associée à la mise à jour du plan stratégique de patrimoine.
- la **nouvelle charte d'attribution des logements**,
- l'avancement de la démarche de **certification QUALIBAIL**.
- la mise en application du **dispositif de réduction de loyer de solidarité (RLS)**.
- la **régularisation des charges 2017** et les ajustements des acomptes pour 2018.

Les accords collectifs

- **Huit accords collectifs ont été approuvés par les locataires.** Sur 225 locataires consultés, 187 ont émis un avis favorable pour :
 - la création d'un ascenseur et les travaux d'isolation thermique à Genlis, Fontaine-Française, Saint-Jean-de-Losne, Saulieu et Seurre.
 - des travaux d'éco-rénovation sur 5 bâtiments à Montbard et Longvic.
 - la création de caves pour les 16 logements d'un bâtiment à Messigny-et-Vantoux.
- Deux accords concernant la création d'un ascenseur à Châtillon-sur-Seine et à Chevigny-Saint-Sauveur ont été refusés.

La médiation

La multiplication des incivilités de tous ordres est l'un des facteurs dans la dégradation de l'ambiance générale des résidences et conduit à des situations inconfortables pour les habitants, les agents d'Orvitis ou les prestataires. Pour compléter les actions de médiation, douze affiches qui rappellent les bonnes pratiques sont mises en place en fonction des ressentis sur le terrain.





UNE GESTION FINANCIÈRE RIGOUREUSE ET MAÎTRISÉE

Orvitis concentre ses actions pour maintenir :

- **le développement des investissements dans le respect des programmations des délégataires des aides à la pierre,**
- **les recettes des produits loués au niveau attendu : de la baisse du nombre de logements vacants jusqu'à l'amélioration du recouvrement des loyers.**

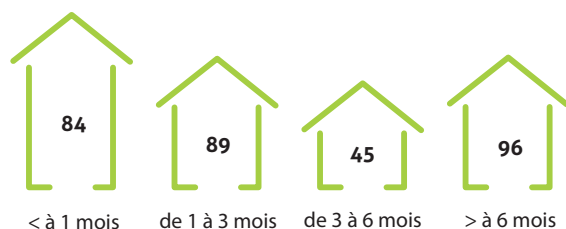
OPTIMISER LES RECETTES

Lutter contre la vacance financière

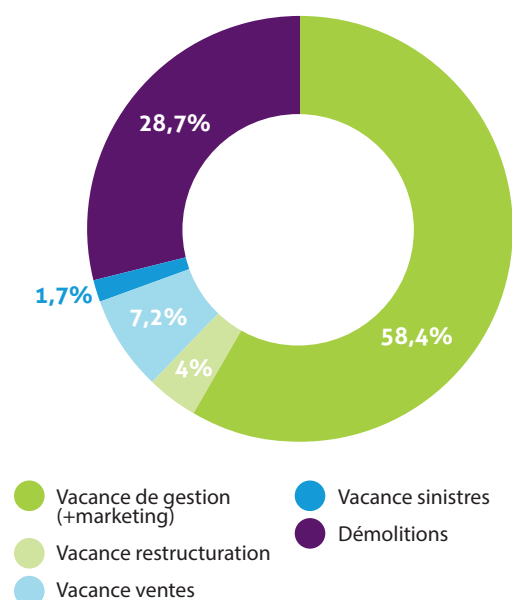
En 2018, la vacance financière globale (hors projets de déconstruction) s'est élevée à 1 855 000 €, soit 3,63 % du montant des loyers, dont une vacance de gestion des locaux d'habitation qui représente 1 150 000 € (2,36 % du montant des loyers).

Le nombre de logements vacants de plus d'un mois est en hausse en 2018. Il s'élève à 230 au 31 décembre contre 190 logements au 31 décembre 2017, avec une forte proportion (57 %) située en haute Côte-d'Or.

Nombre de logements vacants au 31 décembre 2018



Nature de vacance des logements



LES LOYERS

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

Imposée par la loi de Finances 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). Dispositif applicable au 1^{er} février 2018, il n'a pu être mis en place qu'à compter de l'avis de paiement au 30 juin pour les locataires « APLisés ». Les montants calculés et transmis par la CAF ou la MSA sont intégrés automatiquement sur l'avis mensuel de paiement de loyer.

Au 31 décembre 2018, 4755 locataires bénéficiaires de la RLS.

Aide à la location

- **APL : 5655 bénéficiaires** soit 50,2 % des locataires.
 - 12 809 000 € perçus soit 27,6 % du montant des loyers conventionnés. En 2017, le montant s'élevait à 14 618 000 euros : une baisse consécutive à la mise en place de la RLS.
- **AL : 58 bénéficiaires** pour un montant de 133 000 € perçus.

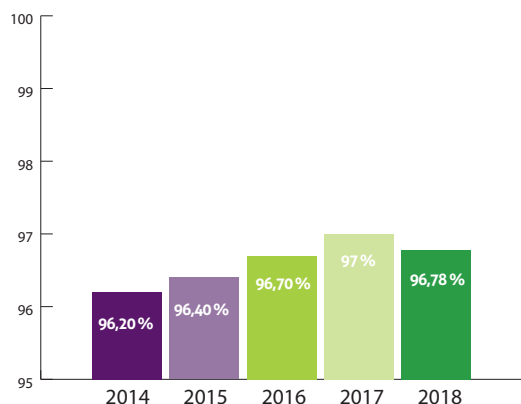
Le surloyer

- **3934 locataires enquêtés.**
- **239 familles assujetties** pour un montant total perçu de 208 452 €.

Par rapport à 2017, le nombre de familles assujetties est en forte augmentation (+33 %), pour un montant total perçu en hausse de 197 %, liés d'une part à la modification du périmètre des ZRR et d'autre part à l'application des dispositions de la Loi Egalité et Citoyenneté de janvier 2017 : barème de droit commun (20 %) appliqué à toutes les zones et pour les logements acquis.

LE RECOUVREMENT DES LOYERS

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



- Montant des échéances 2018, restant à recouvrer : **2,161 millions d'euros**
- Taux de recouvrement des échéances 2017: **98,49 %**
- Taux de recouvrement des échéances 2016 : **98,57 %**

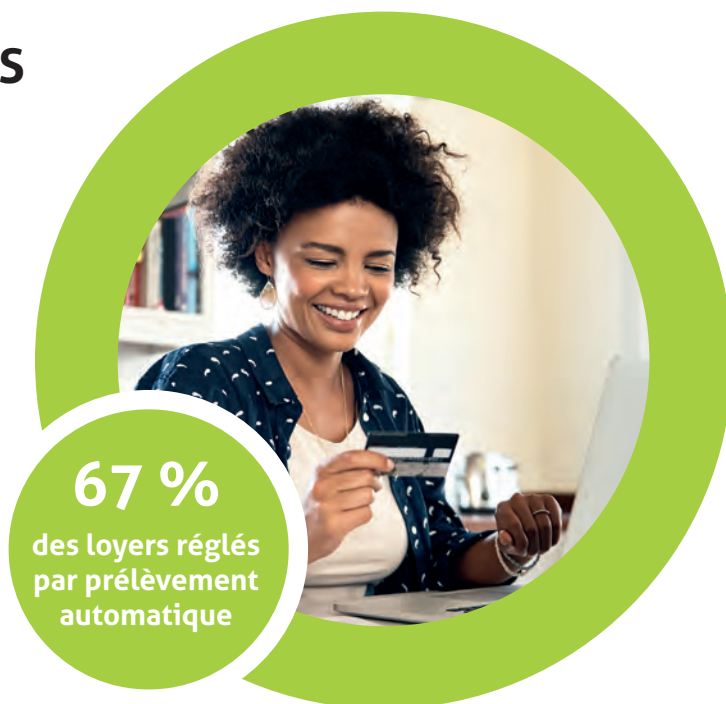
Les actions internes

- 11116 courriers de relance n° 1 adressés pour le retard dans le paiement de leur échéance courante. 1238 lettres n° 2 envoyées pour des dossiers non régularisés dans le mois.
- 1620 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 148 visites à domicile réalisées.
- 2198 plans d'apurement amiables négociés pour un échelonnement de dette adapté à la capacité de remboursement.
- 147 dossiers impayés avec un litige client (réclamation, insatisfaction, demande d'indemnisation).

Les partenariats

Caisse d'Allocations Familiales

- **450 dossiers**, avec au moins deux échéances impayées, signalés à la CAF.
- **264 mainlevées** adressées afin de notifier le solde de la créance.
- **144 plans** d'apurement transmis afin de maintenir ou de rétablir le versement des droits APL.
- **185 dossiers examinés** au cours de 12 réunions instituées par la convention signée en 2014.



67 %
des loyers réglés
par prélèvement
automatique

Le Conseil Départemental et Action-Logement

- **189 aides du Fonds de Solidarité Logement (FSL)** sollicitées au Conseil Départemental pour 134 familles, pour un montant total de 59 485 euros.
- **231 cautionnements activés** pour un montant total de 164 207 euros, dont 182 auprès du FSL pour 131 503 euros.
- **21 dossiers aidés** à hauteur de 16 255 euros au titre du dispositif Droit de Cité de Logilia.

Les Commission dédiées

Au cours de ses 11 réunions, la **Commission d'Orientation des Situations Difficiles d'Orvitis** a étudié 132 dossiers. 23 % des familles se sont présentés devant la Commission, sur convocation.

- 29 % des familles ont régularisé leur situation.
- 79 sursis ont été accordés sous réserve du strict respect des engagements pris.
- 32 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 180 familles en difficultés de paiement et menacées d'expulsion. 45 mesures d'accompagnement spécifiques ont été exercées par la SDAT ou ADEFO.

Le recouvrement de dette des locataires partis

- Nombre de départs enregistrés : 1579
- Soit un taux de rotation : 13 %
non compris les mutations internes : 11 %

En 2017, le nombre de départs enregistrés était de 1646, soit une diminution de 4 %.

En 2018, le recouvrement auprès des débiteurs partis s'est traduit par :

- 968 dossiers ont été pris en gestion interne.
- 254 plans d'apurement négociés pour le recouvrement du solde de tout compte.
- 215 recherches d'adresses positives ayant permis d'obtenir 82 ordonnances d'injonction de payer exécutoires et 100 saisies sur salaire autorisées.
- 261 attestations d'irrecouvrabilité reçues.

LE CONTENTIEUX LOCATIF

Procédure expulsions

- 195 commandements de payer délivrés.
- 142 assignations en justice délivrées visant la résiliation du bail, l'expulsion et la condamnation au paiement.
- 361 dossiers présentés au cours de 141 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.
- 80 commandements de quitter les lieux délivrés, débutant ainsi la procédure d'expulsion.
- 57 réquisitions de la force publique soumises à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale. 18 concours accordés. 26 expulsions réalisées, dont 10 départs négociés.
- 61 670 € d'indemnités versées par l'Etat au bénéfice de 33 occupants sans droit ni titre.

Protocole de cohésion sociale

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

Le surendettement

- 212 dossiers ont été déclarés éligibles au bénéfice de la procédure de surendettement des particuliers. 82 ont été orientés vers un réaménagement des dettes, 130 vers une procédure de rétablissement personnel.
- 127 décisions de justice ont homologué l'effacement de créances pour 378 744 euros.

Actions envers Orvitis

- 3 assignations en justice délivrées à l'encontre d'Orvitis par des locataires.
- 4 déclarations de sinistre au titre de la police d'assurance Responsabilité Civile.

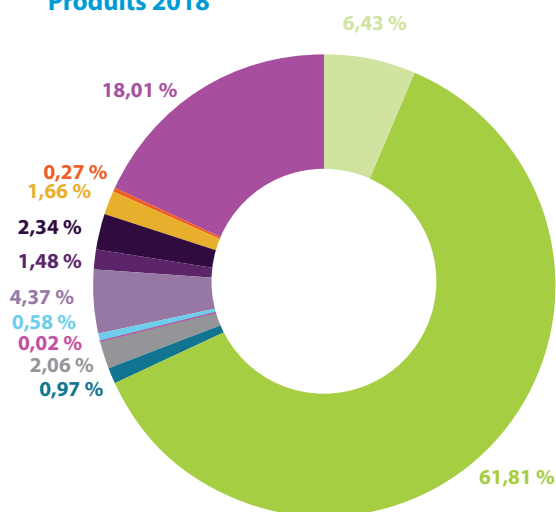


ÉLÉMENTS FINANCIERS

Produits 2018 : 84,1 millions d'euros

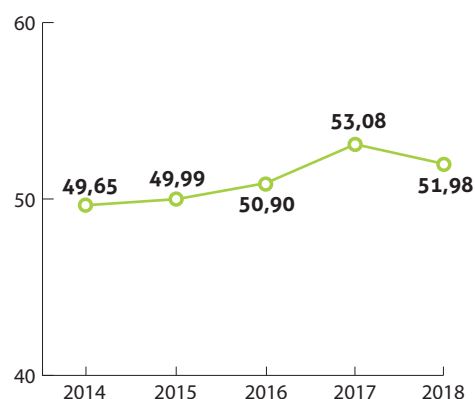
	2015	2016	2017	2018
Produits des activités	900 628	2 440 667	1 165 310	6 413 632
Loyers	49 999 451	50 901 343	53 084 239	51 982 835
Production stockée	2 267 340	1 933 572	1 569 411	-1 008 430
Production immobilisée	757 994	852 469	830 116	819 968
Subventions d'exploitation	12 312	34 697	59 406	1 729 928
Autres produits de gestion courante	203 182	124 158	2 565	16 299
Produits financiers	703 765	660 446	494 600	489 621
Produits exceptionnels	3 601 682	3 563 292	4 799 515	3 676 417
Produits des cessions	2 333 571	1 182 481	1 477 931	1 243 300
Reprises sur amortissements, provisions...	1 268 830	1 503 039	1 191 486	1 965 159
Provisions pour gros entretien	3 654 500	593 500	565 940	1 399 300
Transferts de charges	163 878	372 236	223 633	228 567
Récupération des charges locatives	14 739 996	13 697 998	14 465 527	15 150 216
TOTAL	80 607 129	77 859 898	79 929 681	84 106 811

Produits 2018



Evolution des recettes de loyers

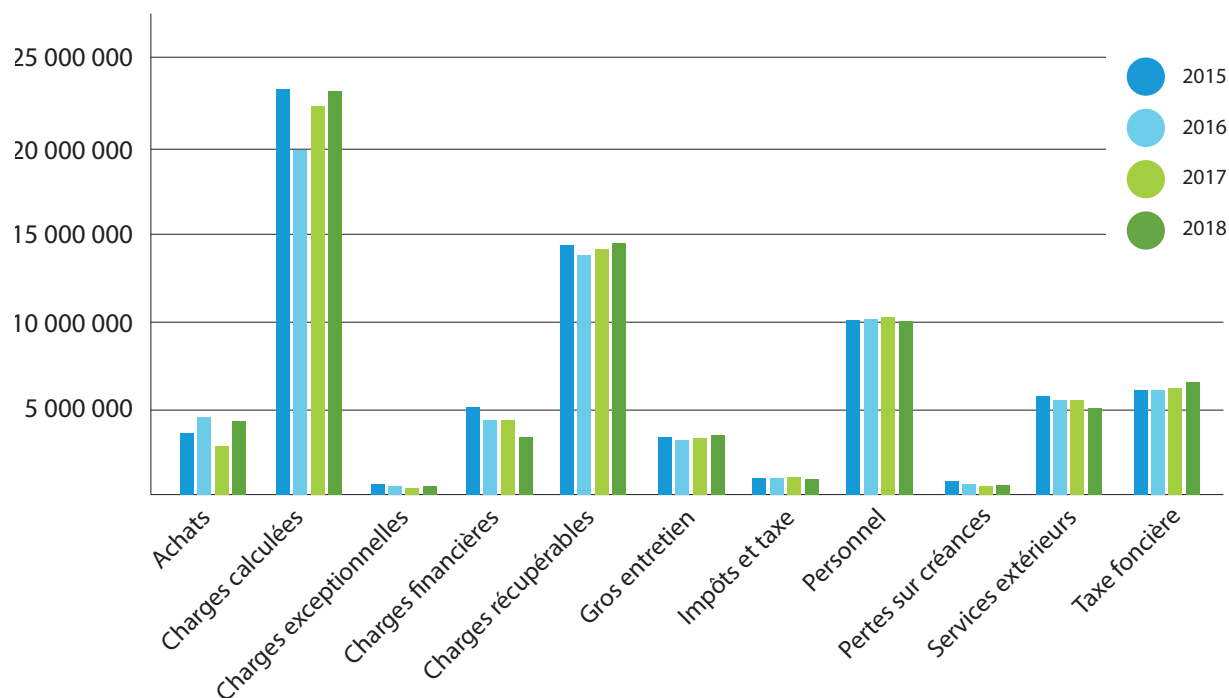
En millions d'euros



Malgré la baisse en volume des recettes de loyers, liée à la mise en œuvre de la Réduction du Loyer de Solidarité (RLS), et des produits exceptionnels, le montant total des produits 2018 est en hausse de 4,2 M€, soit + 5,23 % par rapport à 2017. Une hausse grâce aux produits des activités, à la reprise en résultat de ventes de logements en PSLA et de lotissements, ainsi qu'au versement d'une importante subvention d'exploitation pour la démolition de l'immeuble, 12 rue Renan à Chenôve.

Charges 74,7 millions d'euros

Evolution des charges de 2015 à 2018



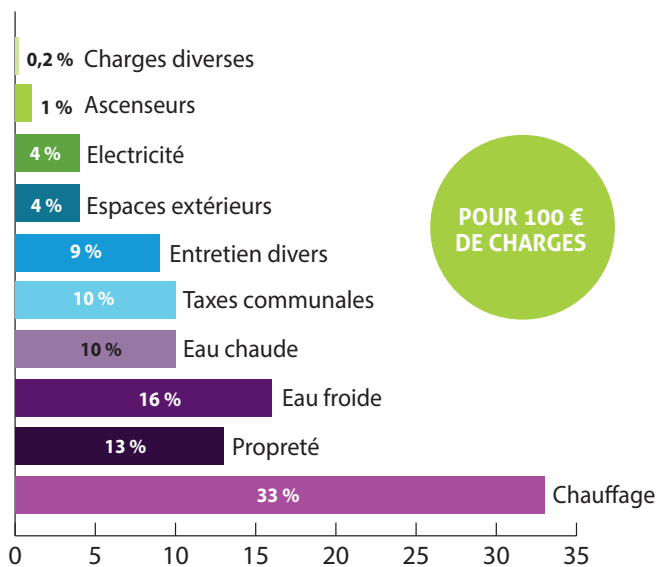
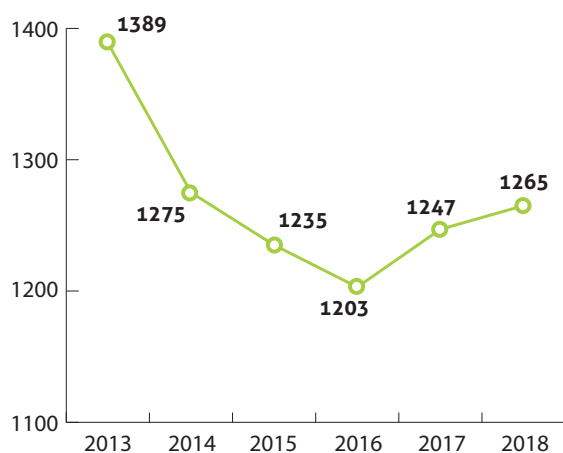
En 2018, les charges totales ont augmenté en volume de 2 M€, soit 2 fois moins que les produits.

Les charges calculées ont progressé, principalement en raison de l'augmentation des amortissements du parc locatif. La hausse du poste achats résulte des dépenses pour les opérations de lotissement, principalement à Varois-et-Chaignot, Fleurey-sur-Ouche, Clénay et Montigny-lès-Beaune.

Malgré une hausse significative des dépenses du poste « gros entretien », le coût d'entretien par logement est maîtrisé d'une année sur l'autre.

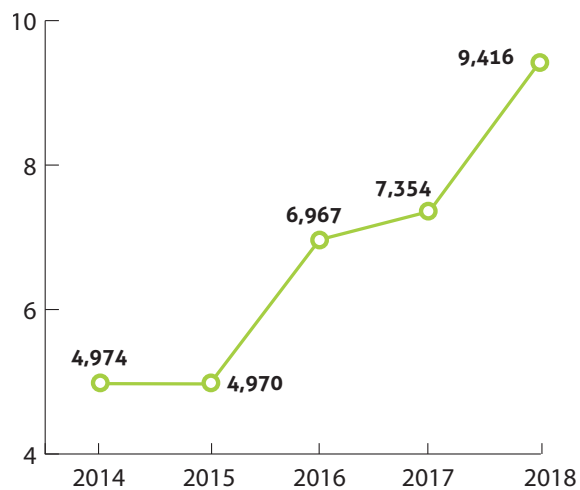
Les charges locatives

Évolution du coût annuel moyen des charges par logement



La baisse des DJU sur l'année 2018 s'est traduite par une réduction des consommations d'énergie gaz de 27 %. En revanche, le prix unitaire du gaz est passé de 0,043 €/kWh à 0,056 €/kWh, soit une hausse de 30 %. La baisse de consommation d'énergie permet de contenir le total annuel facturé.

Le résultat s'élève à 9,416 millions d'euros

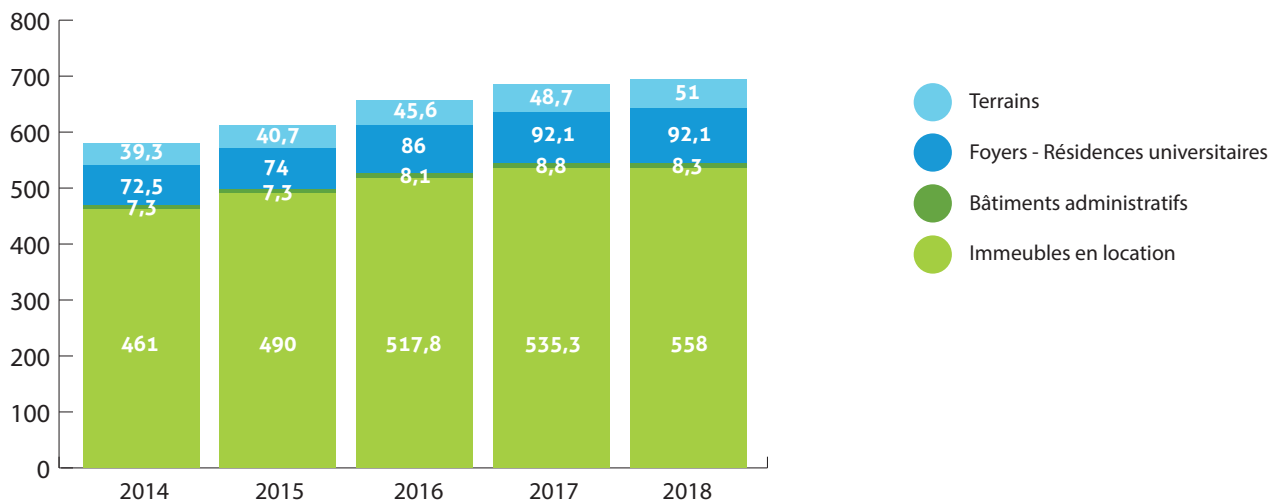


Ratio d'autofinancement net HLM Cf: Article R423-9 du CCH

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

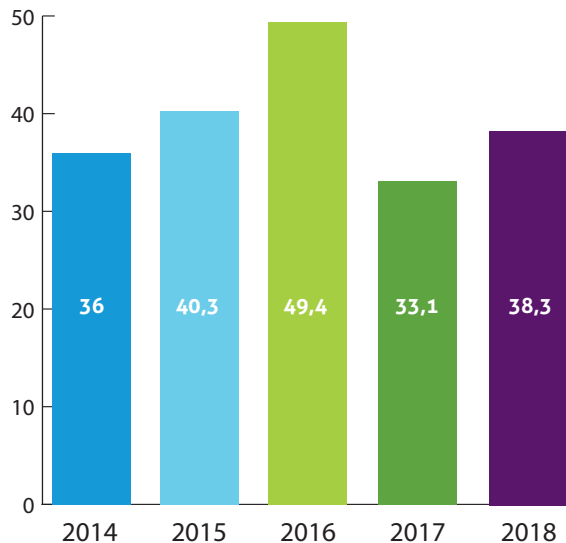
Moyenne des ratios des trois derniers exercices : 21,17 %

La valeur brute des immeubles : 717,3 millions d'euros

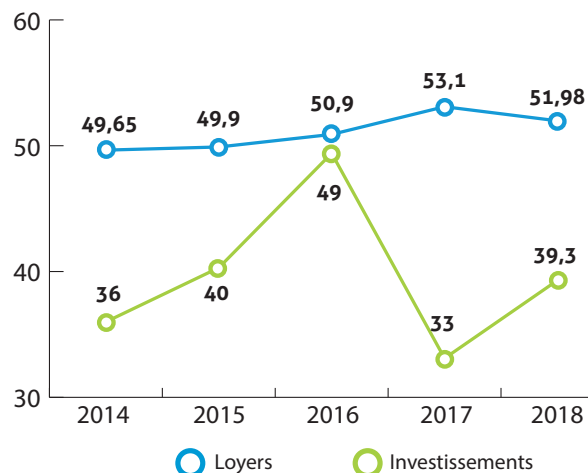


Les investissements

Millions d'euros

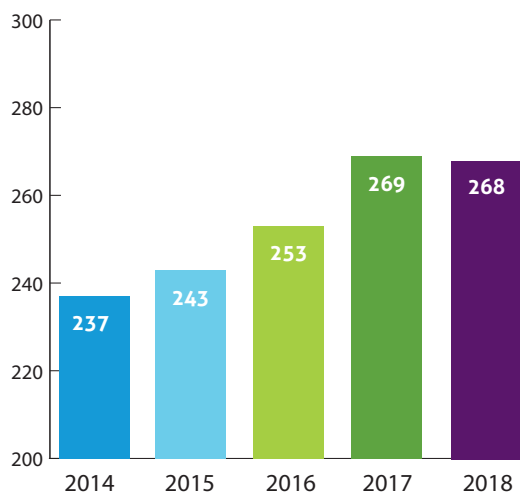


Le rapport des investissements / recettes de loyers

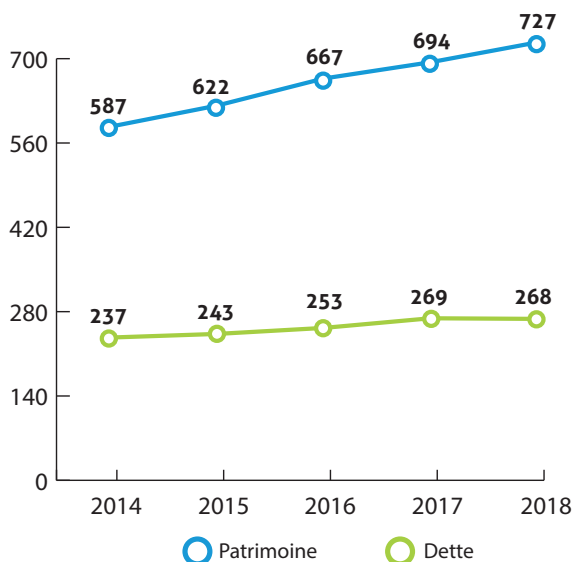


La dette

Millions d'euros



Le rapport dette / patrimoine



Un endettement contenu et des annuités d'emprunt en baisse

Bien que 16 M€ d'emprunts aient été mobilisés, le maintien du taux du Livret A à 0.75 % favorise le désendettement à même hauteur. 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. Par ailleurs, les renégociations de dettes menées en 2017 ont un impact positif sur les charges d'intérêts. Le niveau des annuités reste plutôt stable. Malgré la RLS, le ratio entre les loyers et le service de la dette est maintenu à un bon niveau.

En 2018, la gestion financière s'est orientée vers le financement des investissements, la recherche d'un coût modéré du financement des immobilisations, au détriment des placements de trésorerie. Néanmoins, les produits financiers sont encore significatifs, à 490 000 euros, malgré une trésorerie nette peu élevée.



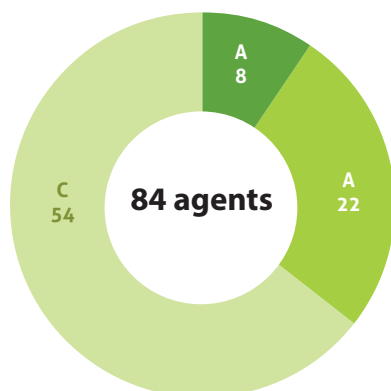
UNE ENTREPRISE RESPONSABLE ET INNOVANTE

Pour tenir compte des évolutions juridiques, environnementales et sociales, Orvitis initie des projets, favorise des actions s'inscrivant dans un processus d'amélioration de sa performance, s'attache à optimiser l'organisation des moyens humains et à moderniser ses outils de gestion. La digitalisation devient incontournable.

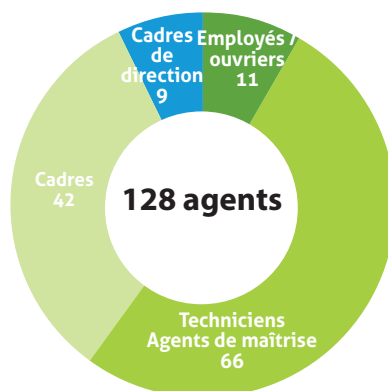
RESSOURCES HUMAINES

Les effectifs par statut

Fonction Publique Territoriale



Statut OPH 128



Situation Emploi

○ Recrutement en CDI	12
○ Départs :	21
• mobilité externe, disponibilité démission, rupture conventionnelle	11
• décès	1
• cessation d'activité	9
soit un taux total de rotation de 7,43 %	
○ Contrats à Durée Déterminée	8
(remplacement maladie, maternité, emplois d'été, accroissement temporaire d'activité)	
○ Contrat de professionnalisation	1
○ Agents à temps partiel	20

Masse salariale

○ Masse salariale totale	7 054 624 €
Dont Prime de performance	592 318 €
○ Intéressement	284 963 €
○ Coût du travail temporaire	162 649 €
○ Formation	118 665 €
Soit part masse salariale	1,68 %
○ Complémentaire santé (participation employeur) :	138 325 €
○ Contribution prévoyance (participation à hauteur de 100%) :	59 355 €
○ Chèques déjeuner	89 768 €
○ CESU et actions sociales	14 305 €

La formation

Pour accompagner les collaborateurs aux changements et à l'évolution des métiers, les principales actions de formation en 2018 ont porté sur :

○ Sécurité / Habilitations / SST / CACES	22 240 €
○ Réparations locatives / Diagnostics et pathologies du bâtiment	14 080 €
○ Evolutions réglementaires (IRSI, PAS, RGPD, SLS...)	13 561 €
○ Formation compétences métiers	13 362 €
○ Nouveaux outils / Informatique	7 720 €
○ Développement personnel / Communication	5 700 €
○ Gestion de crise	5 276 €
○ Environnement habitat social	3 520 €

Le budget global net consacré à la formation s'est élevé à 153 324 euros, y compris la cotisation CNFPT pour 22 498 € et celle à Uniformation de 52 169 €. Par ailleurs, UNIFORMATION a pris en charge des actions pour un montant total de 34 659 euros.

Le Comité Economique et Social

Dans le respect des dispositions réglementaires, les élections des nouveaux représentants du personnel ont eu lieu en décembre 2018, pour siéger au Comité Economique et social : instance unique qui se substitue au Comité d'Entreprise, tout en fusionnant avec le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et les Délégués du Personnel.

SYSTÈMES D'INFORMATION

Echanges de Données Informatisées (E.D.I)

- Préparation et test d'échanges automatisés avec la société COFELY pour les pannes de chaufferie, ainsi qu'avec la société Thyssenkrupp pour les pannes d'ascenseur : automatisation de création d'une affaire et information des clients.
- Préparation et test d'échanges automatisés avec les prestataires pour le suivi de réalisation des commandes : automatisation de la mise à jour de la date de réalisation des travaux, de son code état ou du report de la date d'intervention.

Amélioration outils métiers et des matériels

- Déploiement du nouveau marché Télécom : téléphonie fixe, mobile, interconnexion des sites (Wan) et Internet.



- Etude, mise à jour et optimisation du paramétrage d'Aravis pour répondre aux exigences de QUALIBAIL.
- Pré-étude pour l'externalisation des systèmes d'information : hébergement des infrastructures (serveurs, stockages...).
- Initialisation du processus de mise en conformité RGPD/CNIL.
- Etude pour mise en place du module Aravis « Bâti et Equipement » en 2019.
- Préparation de la mise en place de la phase 2 d'Aravis GRC mobile pour les agents de proximité.
- Étude et développement de trois applications mobiles : 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 et My Partner pour suivre la réalisation des travaux en temps réel.

Intégration de prestations externalisées

- Etude et préparation pour dématérialiser Les suspensions et radiations CAF.
- Mise en place et évolution de la passerelle C.LOGIK (courriers) vers GRC Affaire.
- Étude et mise en place de passerelles pour la publication en automatique des annonces de locations et de ventes sur les médias tels que Bienveo, Leboncoin, seloger...

Le parc matériel

○ Station de travail	50
○ PC Portable	30
○ Clients Légers	170
○ Imprimantes multifonctions (copieur Uniflow).....	30
○ PC hybrides (Tablette EDL).....	20
○ Smartphone	130

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, vérifications électriques et d'accessibilité, désenfumage, extincteurs, climatisation : 39 000 euros.

Nettoyage : 117 000 euros.

Travaux d'amélioration, de modernisation

- Modernisation et simplification de la gestion des accès du personnel aux bâtiments administratifs.
- Evolution des systèmes de vidéo protection.
- Réaménagement des locaux de l'Agence de Beaune : création d'un espace accueil, agrandissement d'une salle de réunion et réaménagement de la salle de restauration.

Le parc véhicule

- 85 véhicules dont 59 % d'utilitaires.
- 1 165 302 kms parcourus.
- 70 000 euros pour l'entretien et 110 500 euros pour le carburant.
- Renouvellement de 8 voitures, dont 3 véhicules hybrides en location.

Les moyens divers

- Affranchissement - frais d'envoi : 240 000 euros.
- Vêtements de travail, chaussures, équipements de protection individuelle : 15 500 euros.
- Renouvellement de l'ensemble des défibrillateurs : 6000 euros.

LES ACHATS

Une stratégie des achats

Avec l'amélioration de la performance économique, la stratégie achats se concentre sur l'anticipation, la gestion des risques et une meilleure répartition des dépenses. Elle repose sur la mise en œuvre de plans d'actions et la définition d'objectifs opérationnels pour les acheteurs et les fournisseurs.

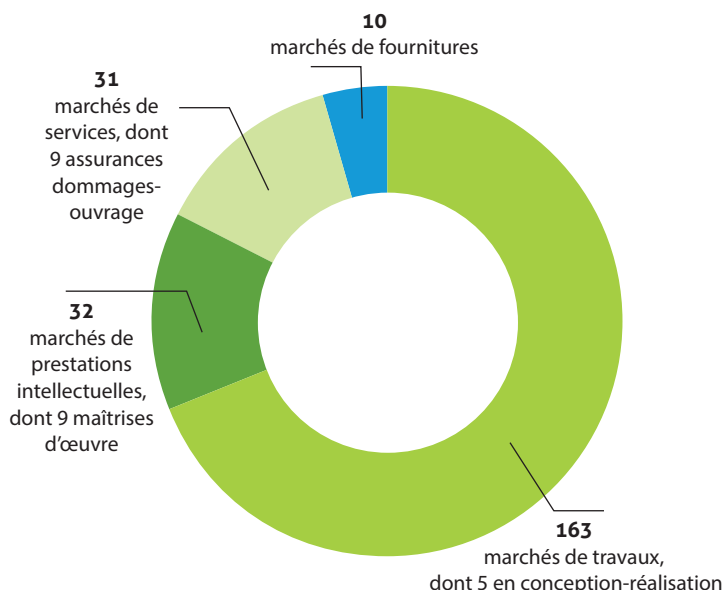
L'un des leviers majeurs de la stratégie achats est le développement, la gestion et la rationalisation d'un panel fournisseurs en fonction des différents segments d'achats, à travers le sourcing ou la veille. Cette démarche vise à mieux maîtriser les coûts et les objectifs, mais aussi à réduire les délais de développement en intégrant, dès le départ, les fournisseurs dans la conception des produits et services, depuis les contraintes jusqu'aux solutions.

Les évolutions réglementaires

- Depuis le 1^{er} octobre, les procédures d'achat sont totalement dématérialisées, via la plateforme e-bourgogne.fr.
- En application de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 dite loi ELAN (Evolution du logement, de l'aménagement et du numérique), la composition et les compétences de la Commission d'Appels d'Offres (CAO) ont été modifiées. La CAO est présidée par le Directeur Général. Le règlement intérieur de la CAO et le règlement des achats ont été actualisés.

Les chiffres 2018

- **74 délibérations** pour autoriser le lancement des consultations, la passation d'avenants.
- **6 réunions** de la Commission d'Appel d'Offres et 3 jurys pour des conceptions-réalisations ou des concours de maîtrise d'œuvre.
- **41 réunions** de la Commission des achats.
- **236 marchés** notifiés à la suite de 90 procédures d'achat.



Les dossiers majeurs

- **Beaune** : construction d'une Unité de Dialyse Médicalisée (UDM) pour la SAS HOSPITALIA et de 12 logements.
- **Fleurey-sur-Ouche** : construction d'une maison de santé pluridisciplinaire.
- **Is-sur-Tille** : extension du Foyer d'Accueil Médicalisé pour l'ADAPEI.
- **Montbard** : travaux d'éco-rénovation de deux bâtiments - 56 logements.
- **Longvic** : travaux d'éco-rénovation de trois bâtiments - 49 logements.





FOYERS =
852
ÉQUIVALENTS
LOGEMENTS

LA GESTION DES LOCAUX SPÉCIFIQUES

Patrimoine et propriétés

- **24 établissements d'hébergements** : EHPA, EHPAD, MARPA, Résidences sociales, CADA, Foyers handicapés....
- 7 gendarmeries.
- **122 locaux d'activité** : 3 postes, 74 locaux collectifs résidentiels, associatifs ou tertiaires, commerces, ainsi que 45 cellules professionnelles dans l'immeuble Dionysos à Chenôve.
- **30 immeubles en copropriété**, y compris l'acquisition de la résidence Cour Margot à Chenôve.
- **7 associations syndicales libres (ASL)** et/ou associations foncières urbaines libres (AFUL).
- **4 mandats** de gestion pour 30 logements communaux.

Activités 2018

- 23 baux signés : 4 baux code civil, 1 convention de location et de gestion, 10 conventions de mise à disposition, 1 convention d'occupation précaire, 3 baux professionnels et 1 commercial, ainsi que 2 baux de courte durée.
- Gestion de dossiers : 49 révisions de loyers de baux spécifiques.
- Suivi des réclamations : 257 affaires relatives aux locaux spécifiques.
- 64 assemblées générales et 24 réunions en conseil syndical.
- 96 visites de travaux, expertises, dont 13 visites dans les établissements.
- Intégration de la gestion des biens gérés pour le compte de tiers, dans le logiciel métiers –Aravis.

Les établissements : un plan stratégique de patrimoine

Lancée en septembre 2017, l'élaboration d'un Plan Stratégique de Patrimoine des établissements (PSP) vise à :

- recenser les besoins techniques de travaux.
- établir un diagnostic des établissements au regard de différents axes : niveau de services, attractivité, performance énergétique, situation économique et financière, accessibilité...
- déterminer les arbitrages stratégiques d'investissements, d'évolutions des modalités de gestion,...
- décliner cette projection stratégique globale du patrimoine en un plan de mise en œuvre.

Le PSP des établissements sera présenté au Conseil d'Administration en 2019, après consultation des différents partenaires.

PRÉSENCE TERRITORIALE

Agence Haute Côte-d'Or Montbard

2991 logements
36 communes

Agence Urbaine Chenôve

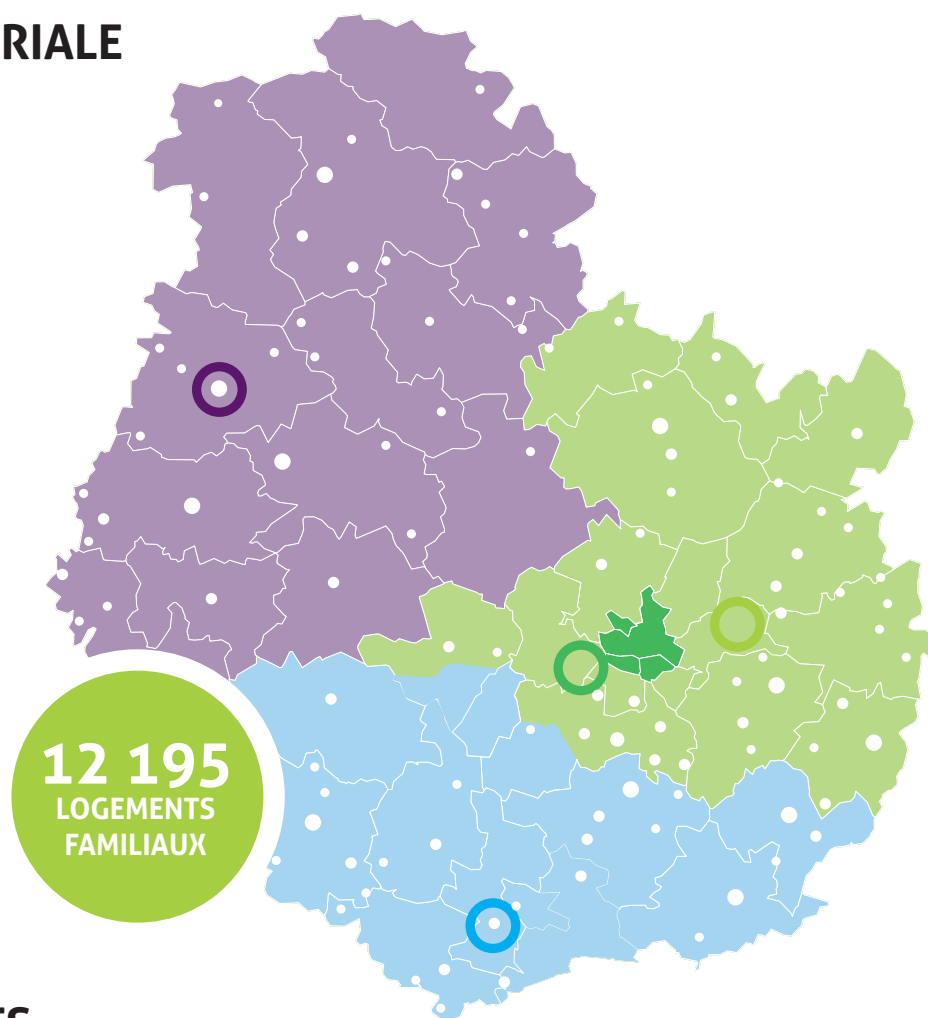
3309 logements
4 communes

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

3307 logements
54 communes

Agence Sud Côte-d'Or Beaune

2513 logements
36 communes

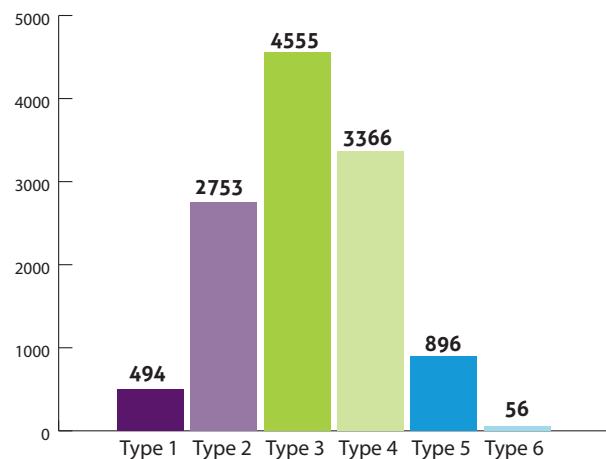


LE PARC LOGEMENTS

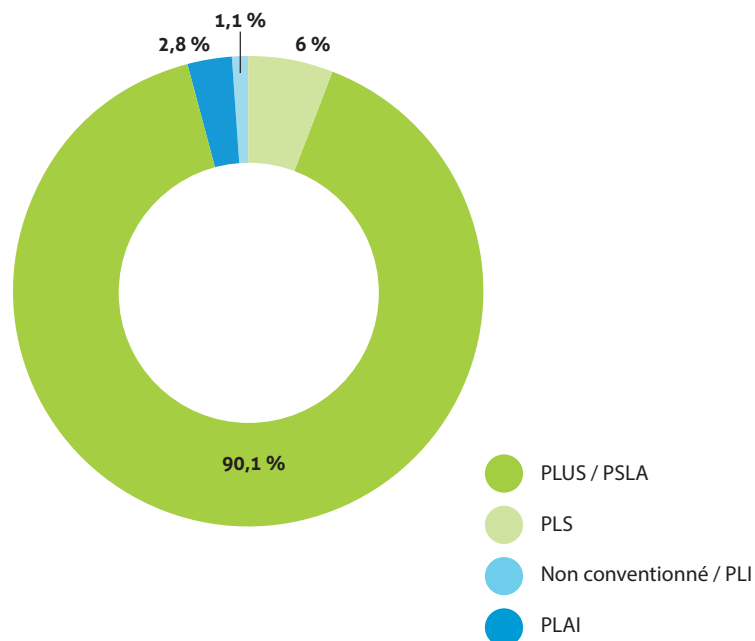
12 120 logements familiaux

○ Appartements collectifs 11 019
○ Pavillons individuels/groupés 1101

Typologie du parc de logements



Le parc de logements par type de financement



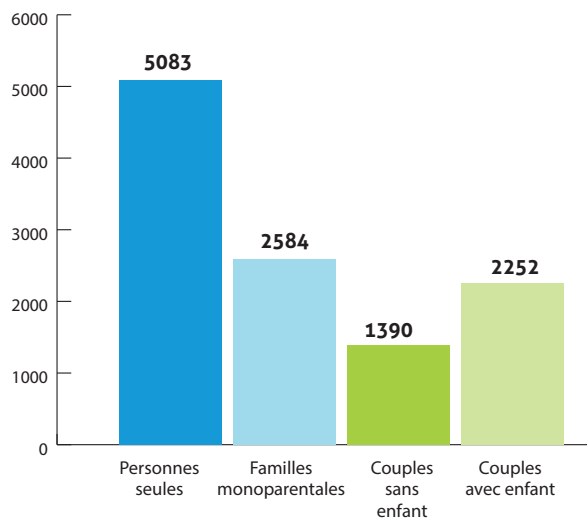


L'OCCUPATION DU PARC DE LOGEMENTS FAMILIAUX

L'OCCUPATION SOCIALE

Au 31 décembre 2018, la photographie de l'occupation sociale des logements concerne 11 310 ménages pour un total de 24 148 résidents, dont 9045 enfants, soit une moyenne de 2,14 personnes par logements.

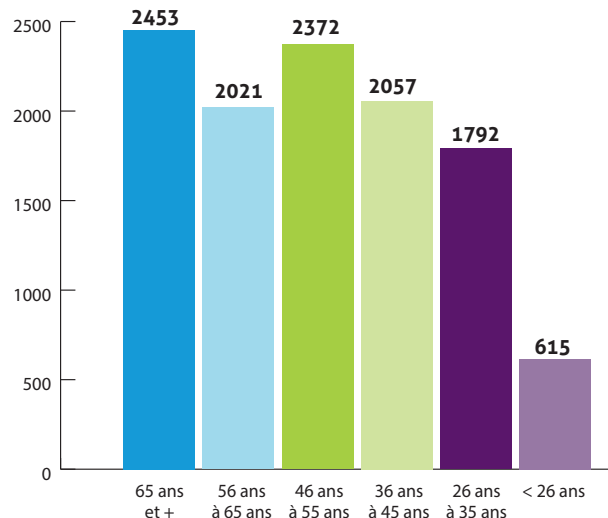
Composition des familles



Avec 44,9 %, le nombre de personnes seules progresse d'année en année. Les familles monoparentales représentent 22,8 % des occupants (chiffre stable).

Des disparités existent entre les territoires. Dans certaines zones rurales, plus de la moitié des logements sont occupés par une personne seule. Le nombre d'enfants moyen par logement est constant à 0,8 par famille. On peut noter un léger rajeunissement, car la tranche des enfants de plus de 18 ans perd 1 point par rapport à 2017.

Âge du titulaire du bail

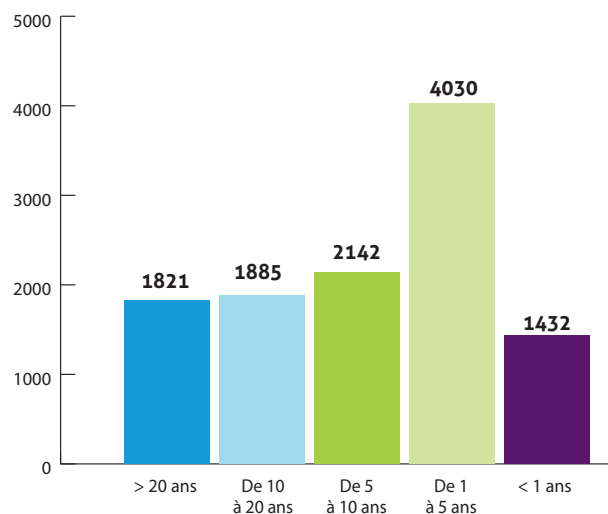


Avec respectivement 17,9 % et 21,7%, les locataires âgés de plus de 56 ans et 65 ans occupent près de 40 % du parc. Le nombre des titulaires du bail de + de 65 ans progresse encore : 0,5 point par rapport à 2017.

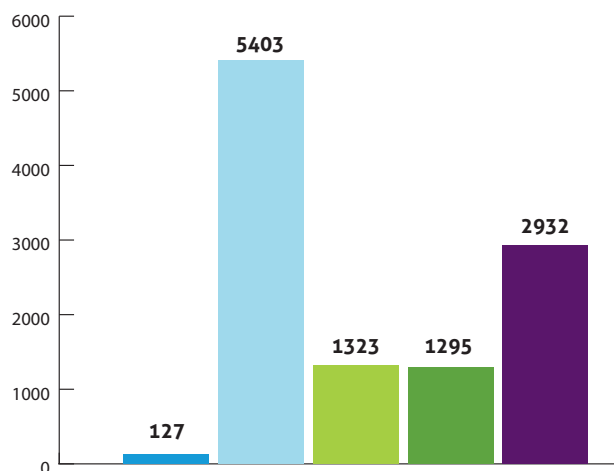
En parallèle, le nombre de locataires de moins de 25 ans (5,4 %) marque une tendance au fléchissement.

Présence dans le logement

En 2018, le nombre de départs enregistrés est en diminution par rapport à 2017 (-67). La durée de présence dans le logement se conforte.



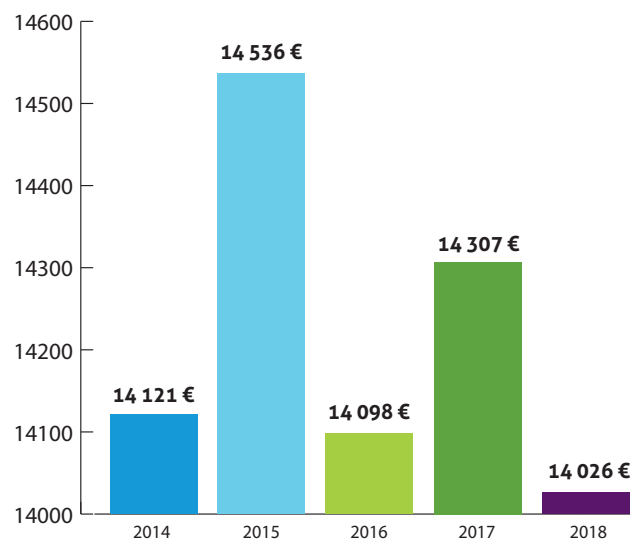
Activités* des locataires



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

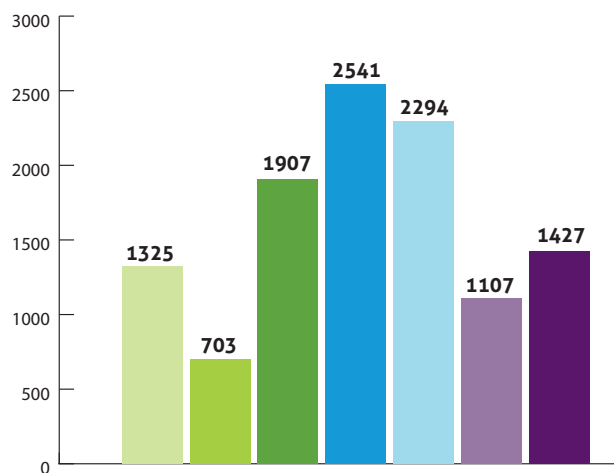


Evolution du revenu fiscal moyen des ménages

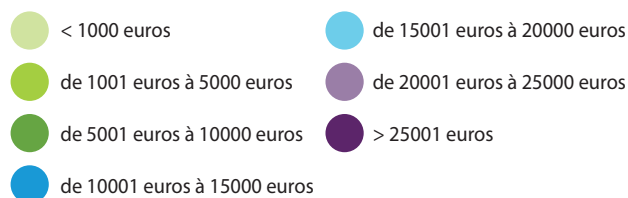


Le revenu fiscal moyen des ménages est en baisse par rapport à 2017. C'est le montant le plus bas depuis 5 ans.

Revenus annuels* des ménages



* revenu fiscal de référence





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, Directrice Communication
Création graphique - Mise en page : Digital Concept, Dijon
Impression : imprimerie Vidonne - Dijon
Edité en mai 2019 - 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