



# Rapport d'activité 2020

# Repères

---

**23 973** Côte-d'Oriens logés

**217** collaborateurs

**4** agences territoriales

**1** agence commerciale

**12 197** logements familiaux

**13 229** logements et équivalents logements

Chiffre d'affaires : **75,2 M€**

*dont loyers logements* : **53 M€**

Entretien courant - Maintenance (hors investissement) : **9,32 M€**

Investissement 2020 : **24,1 M€** dont :

**85** logements livrés : **15,4 M€** dont **10,6 M€** pour des achats VEFA

Réhabilitation des logements : **7,9 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

## 2020, satisfaire les attentes dans un contexte sanitaire inédit

Le 22 janvier 1930, sur proposition du Conseil Général de la Côte-d'Or, le Président Gaston Doumergue signait l'arrêté créant l'Office Public d'Habitations à Bon Marché, devenu en 2008 Office Public de l'Habitat.

Le 22 janvier 2020, Orvitis marquait ses 90 ans d'actions pour l'habitat en Côte-d'Or. Avec plus de 13 000 logements répartis dans 130 communes du département, il est le premier bailleur de Côte-d'Or, assurant pleinement sa vocation sociale, tout en veillant à répondre aux nouveaux enjeux du logement, comme le vieillissement de la population, les évolutions familiales, sociales, professionnelles...

Une ambition et des engagements qui ont été confirmés tout au long de l'année 2020, malgré le contexte sanitaire lié au COVID. Pour faire face à cette situation exceptionnelle, l'ensemble des collaborateurs d'Orvitis est resté mobilisé et impliqué afin de contenir à un niveau satisfaisant les services rendus aux locataires, de répondre aux urgences pour la sécurité des résidents, de réaliser les travaux indispensables sur le patrimoine, en lien étroit avec les entreprises prestataires.

Au-delà, Orvitis a consolidé l'élan amorcé l'année précédente. Les nouveaux outils digitaux ont été rapidement déployés pour que l'Office reste pleinement opérationnel pendant les périodes de confinement. La mutation de l'entreprise est maintenant concrétisée. La Société de Coordination IDELIANS, qui rapproche Orvitis, Domanys, OPH de l'Yonne, Grand Dole Habitat, OPH du Grand Dole, a été installée et agréée. En décembre, Hamaris, OPH de la Haute-Marne, l'a rejoint.

Ce rapport retrace l'ensemble des réalisations et projets menés en 2020. Une année d'actions, dans une conjoncture inédite dont on est encore loin d'en mesurer tous les impacts. Mais la détermination du Conseil d'Administration et des 200 collaborateurs d'Orvitis reste intacte pour poursuivre notre mission au service de l'intérêt général, avec toujours la volonté de progresser.



**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<sup>er</sup> 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



**Brigitte BERTHE**  
CSF



**Laurent DAMIZET**  
CNL

## UNE PRÉSENCE SOUTENUE

**3** réunions du Conseil d'Administration :  
96 délibérations votées

**6** réunions de Bureau : 177 délibérations adoptées

**3** réunions de la Commission des Finances

**110** séances de la Commission d'Attribution des Logements et d'Examens d'Occupation des Logements

**3** réunions de la Commission d'Orientation des Situations Difficiles

**4** réunions de la Commission des Solidarités

**9** réunions de la Commission d'Appel d'Offres



# L'ORGANISATION DES SERVICES

Sous l'autorité du Directeur Général, une équipe pluridisciplinaire de 217 collaborateurs, proches des locataires et à l'écoute des partenaires sur toute la Côte-d'Or.



Avec la création de la Société de Coordination IDELIANS, l'organisation d'Orvitis évolue au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2021. La Direction des Achats et le Service Relations Clients sont mutualisés au sein d'IDELIANS et la Direction Systèmes d'Information rejoint le GIE-NUMELIANS.



## **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 aux collectivités locales son savoir faire pour l'ingénierie, les services ou la réalisation de programmes d'aménagement.**

# LOGEMENTS FAMILIAUX

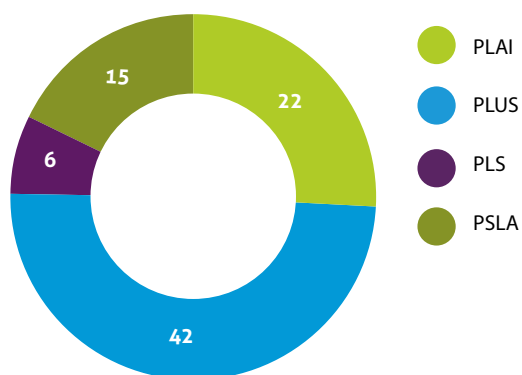
## Maitrise d'ouvrage Orvitis

- **Chevigny-Saint-Sauveur** – rue Gilbert Bécaud. Transformation d'un local d'activités en un appartement.
- **Fontaine-lès-Dijon** – allée Fritz Wagner. Un immeuble de 26 appartements et un espace de convivialité.
- **Thorey-en-Plaine** – route de Dijon. Un ensemble immobilier de 16 appartements.

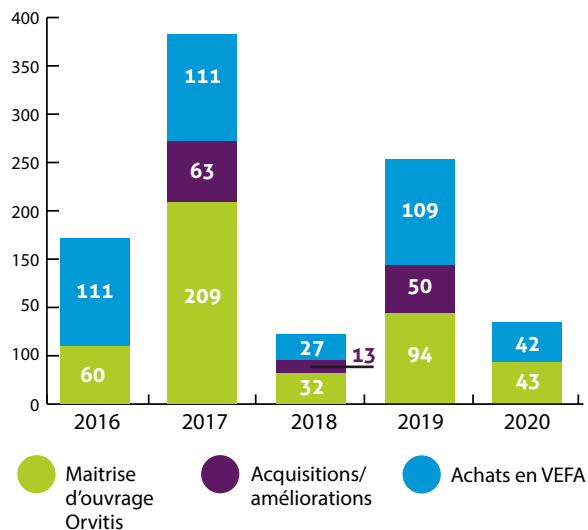
## Achats en VEFA

- **Fontaine-lès-Dijon** – rue de Dijon. Un bâtiment de 12 appartements au sein d'un ensemble immobilier.
- **Longvic** – rue des Prévôts. 30 appartements dans un immeuble de 3 étages.

## Nombres de Logements familiaux livrés par financement



## Évolution du nombre de logements familiaux mis en service



## 188 logements en chantier pour une livraison en 2021

- **Ahuy** – impasse des Plantes Boyer. 9 pavillons groupés en location-accession et un ensemble de 41 logements locatifs.
- **Beaune** – avenue de l'Aigue. 12 logements dans un bâtiment, avec au rez-de-chaussée un centre de dialyse.
- **Dijon** – rue de Gray. Un immeuble de 42 logements.
- **Fontaine-lès-Dijon** – rues de Bourgogne, de Jouvence et du Faubourg Saint-Martin. Trois immeubles respectivement de 16, 14 et 18 logements, soit 48 appartements au total.
- **Liernais** – Grand Pré. 4 pavillons individuels groupés.
- **Saint-Apollinaire** – rue de Sully. Un immeuble de 20 logements.
- **Sainte-Marie-la-Blanche** – route de Verdun. Un immeuble de 10 appartements.
- **Talant** – rue du mail. Deux logements aménagés par transformation d'un local d'activités.





## HABITATS ET HÉBERGEMENTS

### Résidences Sérénitis

- **Fontaine-lès-Dijon** – allée Fritz Wagner. Un immeuble de 26 appartements et une salle commune d'activités.
- **Thorey-en-Plaine** – route de Dijon. Un bâtiment de 8 appartements.

### Foyers pour personnes handicapées

- **Chenôve** – construction du foyer d'hébergement « Arche ensemble » pour personnes handicapées comprenant 25 chambres et 6 studios. Livraison prévue été 2021.
- **Fontaine-Française** – finalisation des études pour la construction du nouveau foyer d'accueil médicalisé pour personnes handicapées « Sainte Élisabeth », géré par l'ADAPEI. 41 chambres réparties en 3 unités de vie.

## Sérénitis

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.



## LOCAUX SPÉCIFIQUES

### Gendarmerie

- **Is-sur-Tille** – finalisation des études pour la nouvelle caserne de gendarmerie qui comptera 28 logements.

### Immeubles d'activités

- **Fleurey-sur-Ouche** – rue de l'Aule. Construction d'une maison de santé pluridisciplinaire vendue en VEFA à la Commune, en novembre 2020.
- **Beaune** – avenue de l'Aigue. Réalisation d'un centre de dialyse en rez-de-chaussée d'un bâtiment logements.
- **Thorey-en-Plaine** – route de Dijon. Finalisation des études pour la construction d'une maison de santé, par la Commune. Orvitis assure l'assistance à maîtrise d'ouvrage.

## REQUALIFICATION URBAINE

- **Longvic** – rues Guynemer et du Muguet. Déconstruction de 4 bâtiments comptant au total 179 logements, au 1<sup>er</sup> semestre 2020.



## OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT

- **Varois-et-Chaignot** – ZAC « Les Rives du Sauvigny ». Fin de la 2<sup>ème</sup> phase de travaux pour les tranches 5 et 6. Études pour le dépôt d'une DUP pour les tranches 7 et 8.
- **Fleurey-sur-Ouche** – Lotissement « La Velle » de 37 lots, dont deux pour des logements seniors. 23 lots vendus en 2020 pour 1,5 M€.
- **Fenay** – Lotissement « la Chassagne » de 8 lots, dont deux libres de constructeur (1 lot vendu en 2020).
- **Semur-en-Auxois** – Lotissement « Le Champ Passerat » de 50 lots. Finalisation des études pour la réalisation de la tranche 1 qui compte 27 lots. Les travaux de viabilisation ont démarré début 2021.

## ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

### Location - Accession - PSLA

- **Longvic** – rue des Prévôts. Remise des clés aux 15 familles de locataires-accédant en janvier 2020.
- **Ahuy** – impasse des Plantes Boyer. Construction de 9 pavillons accolés. Remise des clés en janvier 2021.
- **Corgoloin** – rue Guigone de Salins. Démarrage des travaux de constructions de 4 pavillons en 2021.

### Terrains à bâtir

Dans les lotissements en cours d'aménagement ou réalisés, 42 terrains à bâtir ont été vendus en 2020 à Corgoloin, Fenay, Fleurey-sur-Ouche et Varois-et-Chaignot pour un montant total de 3,470 millions d'euros.

**42**  
TERRAINS  
À BÂTIR  
VENDUS

**30**  
VENTES DE  
LOGEMENTS  
EXISTANTS

### Ventes de logements

- À la demande des locataires occupants, 11 pavillons ont été vendus à **Chamesson, Chassagne-Montrachet, Ladoix-Serrigny, Marcilly-sur-Tille, Mirebeau-sur-Bèze, Nuits-Saint-Georges, Semur-en-Auxois, Seurre et Vitteaux, pour un montant total de 1,07 million d'euros.**
- Dans le cadre des programmes inscrits au plan de vente d'Orvitis, **19 logements ont été vendus :**
  - 4 appartements à Asnières-lès-Dijon, Pouilly-en-Auxois et Is-sur-Tille,
  - 15 pavillons à Aignay-le-Duc, Auxonne, Chamesson, Grancey-le-Château, Lacanche, Nod-sur-Seine, Nuits-Saint-Georges, Saint-Rémy, Santenay, Seurre, Sombornon, Vernois-lès-Vesvres et Verrey-sous-Salmaise. Montant total des ventes : 1,7 million d'euros.

Par ailleurs, au titre des programmes en location-accession, trois familles occupant deux pavillons à Asnières-lès-Dijon et un pavillon à Saint-Julien ont levé l'option d'achat. Montant total des ventes : 487 400 euros.







## 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, notamment pour rendre des logements accessibles aux personnes à mobilité réduite.

## AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

### Accessibilité des logements

Terminés au printemps 2020, les travaux de création d'une cage d'ascenseur et d'aménagement des accès à chaque palier ont permis de rendre accessibles aux personnes à mobilité réduite 111 appartements dans cinq immeubles en zone rurale à :

- **Fontaine-Française** – rue des Murots – Bâtiment C : 25 logements
- **Genlis** – avenue de Sprendlingen : 22 logements
- **Saint-Jean-de-Losne** – chemin des Calotiers : 20 logements
- **Saulieu** – rue de l'Ingénieur Jean Bertin : 20 logements
- **Seurre** – rue de la Houblonnière : 24 appartements répartis sur 3 entrées.

Des études ont été lancées pour cinq autres résidences totalisant 125 logements à :

- **Beaune** – rue des Noisetiers : 20 logements
- **Is-sur-Tille** – rue des Glycines : 25 logements
- **Gevey-Chambertin** – rue des Gémeaux : 20 logements
- **Pontailier-sur-Saône** – rue de Franche-Comté : 12 logements
- **Semur-en-Auxois** – avenue de Ciney : 48 logements répartis sur 3 entrées.



### Performance énergétique

Renforcement de l'isolation extérieure, remplacement des menuiseries, de VMC, d'équipements de chauffage... les travaux réalisés ont pour double objectif d'améliorer la performance thermique dans les logements et de contribuer à la maîtrise des consommations d'énergie.

- **Montbard** – rues Elsa Triolet et Salvatore Allende. Pour les trois bâtiments comprenant 56 appartements au total, les travaux se sont achevés, à l'été 2020, avec la création d'une chaufferie gaz en remplacement des convecteurs électriques.

Lancement des études pour l'**éco-rénovation de 3 bâtiments à Auxonne** – Les Ursulines (58 logements), **Beaune** – avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny (46 logements) et à **Dijon** - rue de la Colombière (30 logements). Les travaux ont démarré en mars 2021.

À Bligny-sur-Ouche, l'ensemble immobilier de 20 logements situé place des Cordeliers a été raccordé au réseau de la chaufferie bois créée par la commune.



## Requalification patrimoniale – NPNRU

- **Chenôve** – rue Ernest Renan. Restructuration du bâtiment de 4 étages qui compte 90 logements répartis sur 9 entrées, avec la démolition de 30 logements (entrées centrales) et la réhabilitation thermique des trois volumes restants. Par ailleurs, pour répondre au besoin en logements de petites typologies, des appartements T6 et T5 seront restructurés pour créer des logements T1 à T3.
- **Dijon** – Fontaine-d'Ouche. Ecorénovation de l'îlot Ile-de-France qui compte 215 logements répartis sur 4 bâtiments. Les travaux qui s'inscrivent dans le cadre d'un programme « Response » débuteront à l'automne 2021.



## Installations de chauffage et VMC

- **Montbard** – passage Anatole France. Création d'une chaufferie collective gaz naturel en remplacement de chauffage électrique individuel dans 75 logements.
- **Chenôve** – rue des Anémones. Réfection des réseaux extérieurs de chauffage et d'eau chaude.
- Remplacement de chaudières individuelles par des chaudières à condensation dans 356 logements.
- Remplacement des convecteurs électriques par des radiateurs à inertie dans 143 logements, notamment à **Beaune** et **Losne**.
- Installation d'une VMC dans 35 logements à **Asnières-lès-Dijon** et à **Losne**.



## Réparations et travaux divers

- Ravalement ou reprise de façades des immeubles situés à Beaune, Bligny-sur-Ouche, Dijon, Montbard, Nuits-Saint-Georges, Saint-Apollinaire et Talant.
- Réfection de l'étanchéité des toitures terrasses de 3 bâtiments situés à Beaune et Chenôve, ainsi que les terrasses privatives de l'ensemble de 17 logements à Pouilly-en-Auxois.
- Remplacement des portes de hall et du système d'interphonie des 4 bâtiments (67 logements) rue de Mirande à Dijon, ainsi que des portes palières de 65 logements à Is-sur-Tille.
- Mise en sécurité électrique de 309 logements à Dijon, Is-sur-Tille et Semur-en-Auxois.
- Renforcement de l'isolation des combles de 178 logements individuels et 10 bâtiments collectifs.
- Réfection de voiries, de cheminements piétons et parking à Semur-en-Auxois et Talant.

## AMÉLIORATION DES LOGEMENTS

### Adaptation des salles de bains

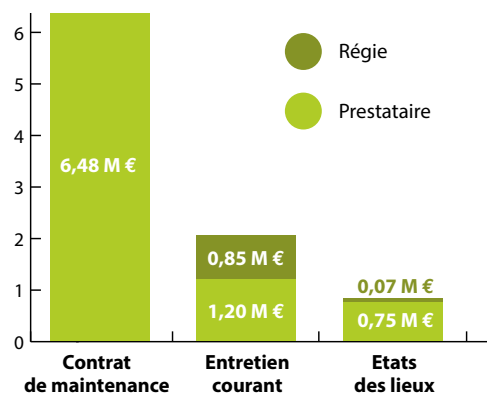
Pour améliorer l'usage des équipements par les personnes en perte de mobilité et favoriser le maintien à domicile, en 2020, 67 logements ont bénéficié de travaux d'adaptation, dont 66 douches installées en remplacement de la baignoire :

- **36 modifications** réalisées à la demande des locataires.
- **31 douches** installées afin de permettre aux nouveaux locataires d'accéder à un logement adapté.
- **Montant des travaux engagés** : 304 369 €.



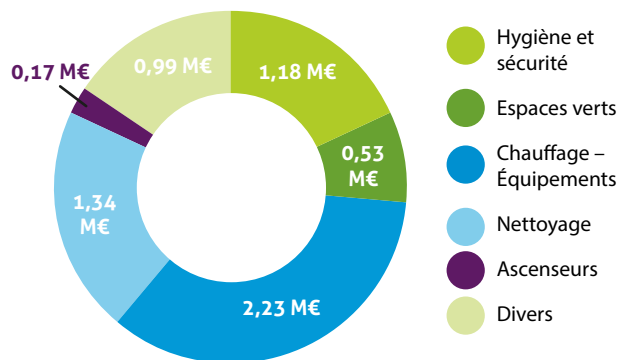
# ENTRETIEN COURANT

Entretien : 9.35 millions d'euros



Par rapport à l'année précédente, le montant total des dépenses d'entretien en recul d'environ 2 millions d'euros. Avec les périodes de confinement liées à la COVID, des interventions dans les logements ou dans les parties communes ont été réduites ou reportées.

Contrat de maintenance : 6,48 M€



Les contrats de maintenance concernent le ménage des parties communes, la sortie des conteneurs d'ordures ménagères, le nettoyage et l'entretien des espaces verts, le fonctionnement des ascenseurs, les équipements de robinetterie, de serrurerie et de chauffage...

## Remise en état des logements

Pour les 1 427 états des lieux de sortie réalisés, le coût moyen de remise en état du logement après le départ du locataire s'est élevé à 2 076 euros. Ce montant en augmentation par rapport aux années précédentes s'explique notamment par la comptabilisation des diagnostics amiante, électrique, gaz.

**Le montant total des indemnités locatives refacturées aux locataires s'est élevé à 315 000 euros.**

## Gestion des demandes d'interventions techniques

**24 510 demandes d'intervention ou réclamations techniques se traduisent par :**

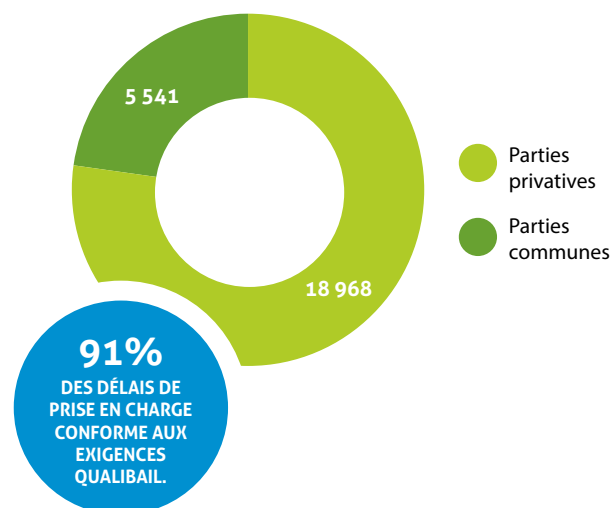
- 9 753 ordres de service adressés auprès des prestataires sous contrat,
- 14 757 diagnostics complémentaires réalisés sur site par les agents de proximité,
- Via l'application Orvitis dans ma poche, 2 481 affaires techniques ont été enregistrées directement par les locataires, soit 10 % des sollicitations techniques.

La Régie a pris en charge 5 046 ordres de service concernant les parties communes. Rapportées au volume d'heures, les interventions étaient pour 37 % de peinture/carrelage, 20 % en espaces verts, 14 % en électricité/éclairage et 9 % de serrurerie/menuiserie.

### Affaires par nature

Chauffage / Eau chaude	5 486
Menuiserie / Serrurerie	2 950
Plomberie	2 844
Robinetterie	3 550
Electricité	1 676
Accès / Interphonie	1 611
Revêtements de sols et muraux	1 425
Dératisation / Désinsectisation	1 041
TV/Câble/Fibre	344
Ascenseur	287
Autres	3 334

### Affaires par lieu d'intervention





# 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 séniors.

## QUALITÉ DE SERVICE

La qualité de service a été éprouvée en 2020, dans le contexte lié à la crise sanitaire de la Covid-19. Dès le confinement, en mars, un comité de gestion de crise a été activé, pour organiser le maintien d'un service minimum à rendre aux clients locataires, mais également aux demandeurs. Un process a été établi avec les prestataires pour les interventions d'urgences.

A l'issue de l'audit de contrôle, réalisé en décembre 2020, portant sur la conformité des actions mises en œuvre par rapport aux engagements inscrits au référentiel Qualibail, la certification Qualibail a été renouvelée pour une année.

### Indicateurs Qualibail

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

- 90 % 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 ont été informés de la décision sous 3 jours.

#### N°2 : Faciliter l'eménagement, 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 insatisfactions écrites ont fait l'objet d'une première réponse ou d'un premier contact sous 8 jours.

#### N°4 : Traiter les demandes d'intervention techniques.

- 91 % des demandes pour des anomalies visant la sécurité des personnes ou biens ont été traitées sans délais.
- 91 % des demandes pour des anomalies majeures ont été traitées sous 3 jours.

#### N°5 : Informer, évaluer les interventions effectuées.

- L'analyse des fiches contrôles de la qualité du ménage dans les parties communes donne un taux de conformité du nettoyage à 83 %.

#### N°6 : Accompagner le parcours résidentiel.

- 100 % des personnes ayant déposé une demande écrite de mutation interne ont été contacté sous 20 jours.

### Indicateurs complémentaires suivis par Orvitis

- 85 % des courriers arrivés ont reçu une réponse sous 30 jours.
- 9 jours est le délai moyen d'une réponse à un courrier d'insatisfaction.



## Mesure de la satisfaction

### Enquête annuelle

En septembre 2020, plus de 1 500 clients ont été sollicités par téléphone dans le cadre de l'enquête annuelle. Avec 77 % de locataires très et assez satisfaits, l'appréciation globale des services rendus par Orvitis est relativement positive. Toutefois, elle est en recul de 3 points par rapport à l'année précédente ; peut-être un effet lié à la période de confinement. Des actions correctives ont été mises en œuvre, notamment pour améliorer l'information des locataires et évaluer les interventions des prestataires. Trois axes de progrès ont été identifiés :

- s'appuyer sur le digital pour l'envoi d'informations, la réalisation d'enquêtes « à chaud »,
- installer une démarche participative, pour construire une relation de proximité, une écoute active,
- co-responsabiliser les locataires, sur le non-respect des parties communes, les incivilités de toute nature.

### Enquêtes ponctuelles

**Auprès des entrants.** 84 % des nouveaux locataires sont globalement satisfaits de leur eménagement.

**Clients sortants.** Les visites conseils quelques semaines avant le départ sont appréciées à 87 % et à 92 % pour les visites mutations.

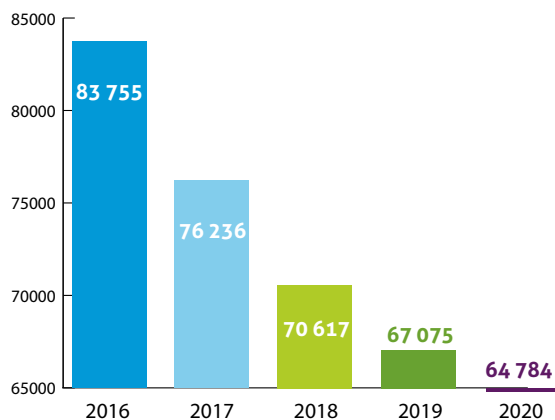


## LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS

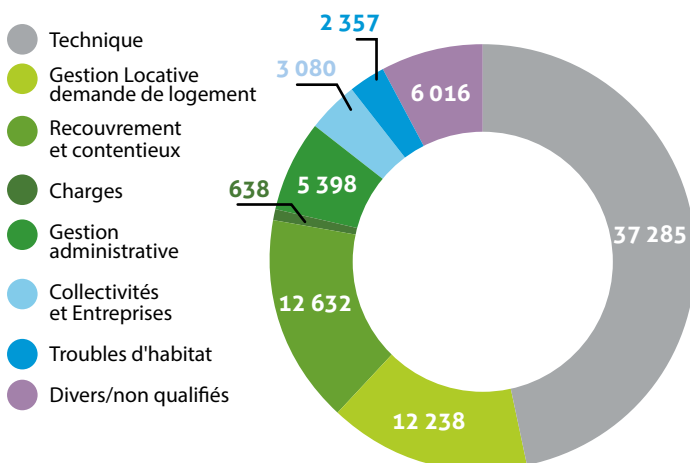
### Échanger - accueillir

- **Téléphonique** : 88 588 appels reçus (86 234 en 2019).
- **Physique** au Siège Social : 5 404 visiteurs contre 8 412 en 2019.
- **Espace client sur orvitis.fr** : 4 763 réclamations ont été déposés (2 753 en 2019).
- **Orvitis dans ma poche** : 4 814 sollicitations envoyées. L'activité téléphonique a fonctionné en télétravail pendant les deux périodes de confinement et l'accueil physique a été assuré pendant le confinement d'automne.

### Appels téléphoniques traités



### Qualification des sollicitations



### Informer - communiquer

En 2020, 354 campagnes ont été distribuées par SMS ou mails, représentant au total 125 376 messages adressés à un nombre de destinataires variant de 3 à 10 353 par campagne.

- **74 pour des informations générales**, comme le maintien du service pendant les périodes de confinement,
- **136 pour la réalisation de travaux sur le patrimoine**,
- **82 pour signalements ou suivis de pannes**,
- **35 pour des relances d'impayés de loyer et charges**,
- **10 opérations commerciales pour la mise en vente de logements**,
- **17 pour des enquêtes de satisfaction**.

Par ailleurs, 20 campagnes d'appels sortants ont été réalisées pour apprécier la satisfaction auprès des locataires sortants, après des travaux d'éco-rénovation ou pour la création de site de compostage.

### COVID 19 : un dispositif de veille active

A l'attention des locataires des résidences Sérénités et des locataires âgés de plus de 65 ans, soit environ 3 000 foyers, une campagne d'appel a été organisée dès les premiers jours de confinement du printemps. Objectifs : garder le contact, prendre des nouvelles, déceler des difficultés techniques dans le logement, apporter un soutien éventuel, assurer un relais et au besoin orienter vers les organismes partenaires. Cette campagne a été élargie à tous les locataires dans les jours suivants.



### Orvitis dans ma poche

Ouverte sous Google play en juillet 2019, l'application Orvitis dans ma poche fonctionne sur AppleStore depuis janvier 2020. Au 31 décembre 2020, 3 400 comptes étaient ouverts, 4 900 sollicitations déposées, près de 1 000 formalités accomplies, comme l'envoi de l'attestation d'assurance, et 1 600 paiements de loyer enregistrés.

### Espace client sur Orvitis.fr

Au 31 décembre 2020, 10 611 comptes créés, dont 37,5 % en accès réguliers, soit 3 978.

## ACCOMPAGNER

### Le maintien à domicile des seniors

Dans le cadre du programme Futurs21 développé par le Conseil Départemental de la Côte-d'Or, Orvitis s'est engagé dans le projet « Laboratoire du maintien de vie à domicile ». Des actions innovantes pour mieux accompagner, réduire la fracture numérique et prévenir l'isolement des seniors sont expérimentées.

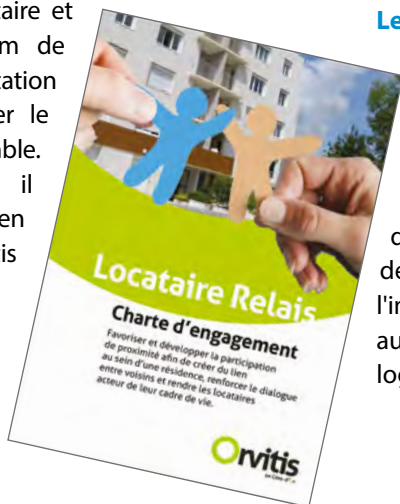
Sur le dernier semestre 2020, 150 tablettes numériques ont été remises aux locataires les plus isolés et éloignés du numérique, avec une formation d'accompagnement à l'utilisation de l'outil et à l'usage d'internet. Après quelques semaines, une cinquantaine de locataires s'était connectée et une dizaine avait utilisé l'application Orvitis dans sa poche ou l'espace client sur [www.orvitis.fr](http://www.orvitis.fr).



### Locataire relais

Avec pour objectifs de renforcer le dialogue, de développer la participation de proximité et d'organiser des relations collaboratives avec les locataires, Orvitis a initié la mise en place de locataires relais au sein de 8 résidences à Beaune, Seurre, Chevigny-Saint-Sauveur, Auxonne, Dijon et Semur-en-Auxois. Résidant Orvitis, le locataire relais est volontaire et agit bénévolement au nom de l'intérêt collectif, en concertation avec Orvitis, pour améliorer le cadre de vie et le vivre ensemble. Interlocuteur privilégié, il participe aux diagnostics en marchant, qui associent Orvitis et les Communes.

En 2020, les thématiques abordées ont porté sur la vie de la résidence



(régulation de passage piétonnier, aménagement d'aire de jeux, gestion des stationnements...), la résolution de problématiques techniques (traitement toiture, panne récurrente...) ou de façon plus globale sur un projet d'évolution d'un quartier.

### Des prestations supplémentaires

Selon certains critères et sous certaines conditions, les locataires peuvent bénéficier de prestations au logement décidées par la Commission des Solidarités. En 2020, elle a examiné 143 dossiers :

- 101 concernaient l'adaptation du logement, avec installation d'équipements (douche en remplacement de baignoire, volets motorisés...) : 50 décisions favorables, 42 refus et 9 ajournements,
- 42 portaient sur l'embellissement du logement : 28 décisions favorables, 7 refus et 7 ajournements.

## CONCERTER

### Le Conseil de Concertation locative

Au cours des 3 réunions, le Conseil de Concertation locative a été consulté ou informé notamment sur :

- les travaux d'éco-rénovation des bâtiments de l'îlot Ile-de-France situé à Dijon et de l'immeuble 14 à 30 rue Ernest Renan à Chenôve,
- les travaux de mises en accessibilité des logements dans cinq bâtiments situés à Beaune, Gevrey-Chambertin, Is-sur-Tille, Pontailler-sur-Saône et Semur-en-Auxois,
- les travaux de rénovation des installations de chauffage collectif à Seurre,
- le dispositif des locataires « relais »,
- les accords collectifs sur la vétusté et le contrat multiservices pour les logements de l'Agence urbaine,
- la révision des loyers au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

### Les accords collectifs

Le projet de rénovation des installations de chauffage collectif à Montbard a recueilli l'avis favorable de la majorité des locataires qui se sont exprimés.

Trois projets étaient en cours de consultation, fin décembre 2020 : la rénovation des installations de chauffage collectif à Seurre, l'éco-rénovation de l'immeuble rue E. Renan à Chenôve et la mise en place au 1<sup>er</sup> mai 2021 d'un contrat multiservices pour les logements de Dijon, Chenôve, Talant et Longvic.

## LES NOUVEAUX CLIENTS

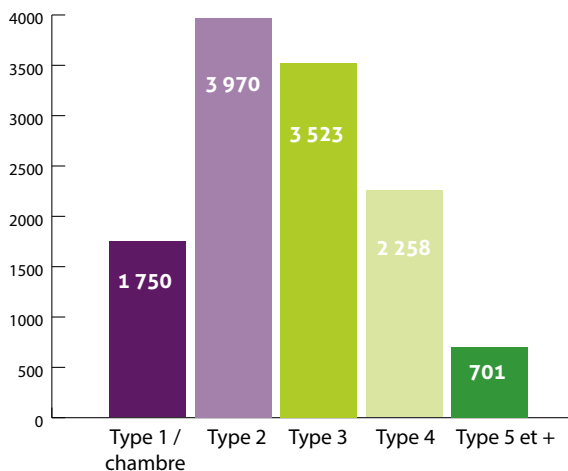
### La demande de logement\*

- Demandes actives au 31 décembre : **12 205**  
dont locataires dans le parc social : **42,4 %**
- Demandes enregistrées en 2020 : **10 104**  
dont saisies en ligne : **5 908** (4 990 en 2019)  
dont saisies par Orvitis : **1 976**

Par rapport à 2019, le nombre de demandes saisies directement en ligne par le demandeur a augmenté de manière significative pendant les deux périodes de confinement.

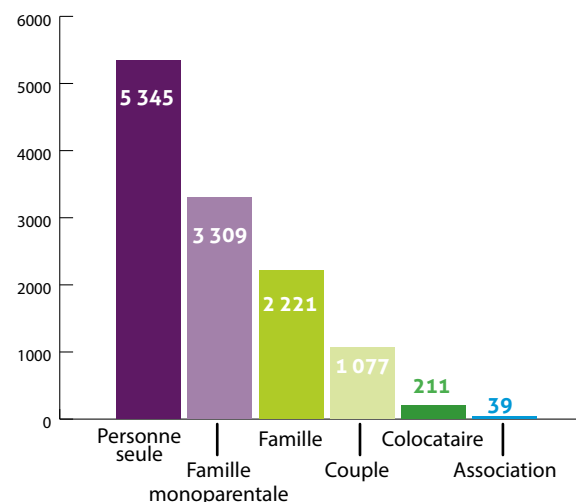
\* Données issues du fichier partagé de la demande de logement en Côte-d'Or

### Typologie de logement souhaité



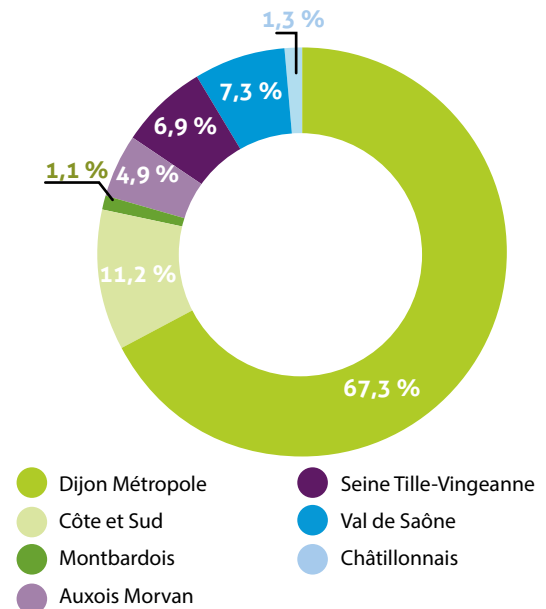
\* Données issues du fichier partagé de la demande de logement en Côte-d'Or

### Composition familiale des demandeurs



La majorité des demandeurs étant des personnes seules, le logement souhaité est prioritairement de type 2.

### Bassins géographiques demandés

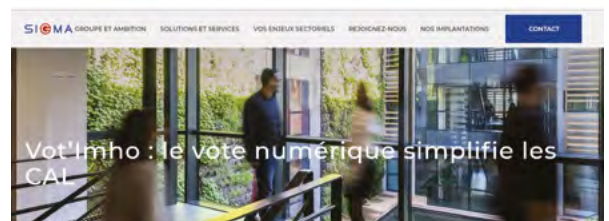


### Les attributions – les entrées

En 2020, la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) a tenu **31 séances en plénière et 79 séances dématérialisées**.

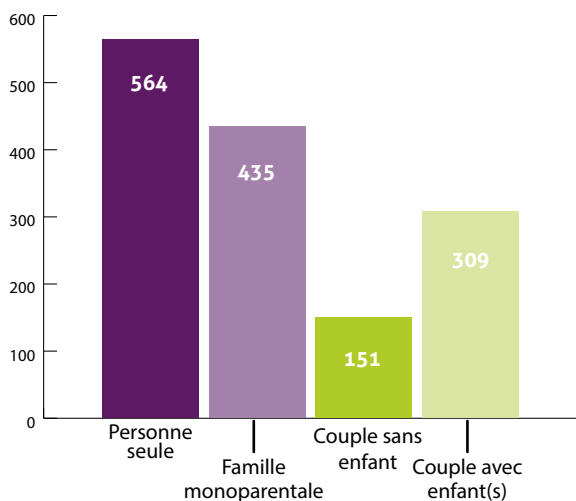
L'activité a été maintenue grâce au vote numérique durant la période de confinement. Pour être en conformité avec la réglementation, sécuriser les attributions, la CALEOL dispose de l'application **Vot-Imho** depuis juin 2020. L'accès à l'application par les partenaires est fonction du flux des attributions.

- Dossiers examinés par la CALEOL : **2 637**
- Propositions de logement : **1 711**
- Taux de refus : **14,67 %**
- Baux signés : **1 328** dont 204 pour des mutations internes soit un taux de mutation de **14,3 %**
- Relogements des publics prioritaires : **465** dont publics reconnus DALO : **35**
- Bénéficiaire d'un accompagnement « FSL » : **26** pour l'accès au logement et **56** au titre du maintien dans le logement.



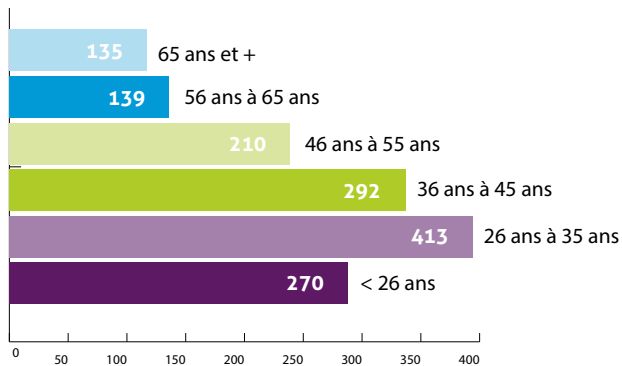
## Les entrants

### Composition familiale



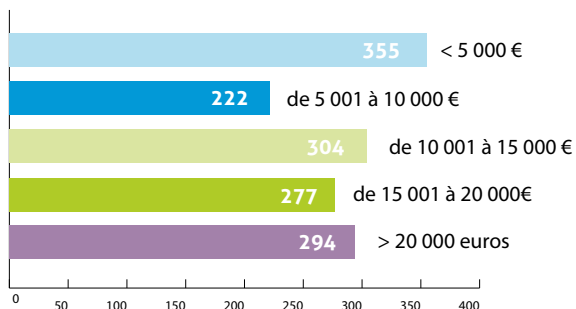
Avec 38,7 %, la majorité des entrants sont des personnes seules. Un taux inférieur de 5 points par rapport aux trois dernières années. A contrario, le nombre de couples avec enfants augmente de 4 points.

### Âge du titulaire du bail



Les personnes de plus de 65 ans représentent 9,3 % des entrées (7,7 % en 2019). Un chiffre qui conforte le développement d'une offre de logements adaptés aux séniors.

### Revenus\* moyens

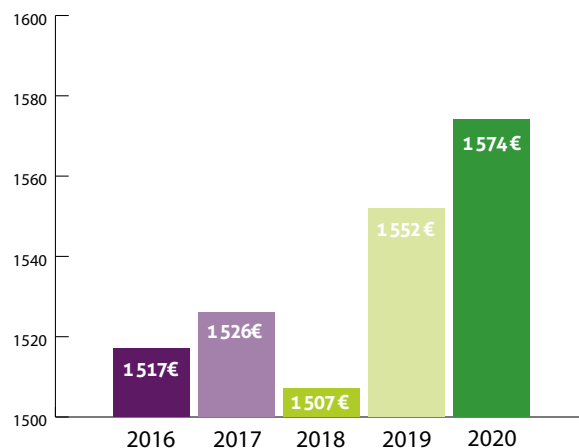


\* revenu fiscal de référence de 2018 ou le plus récent



**1459**  
ENTRÉES  
EN 2020

### Évolution des ressources moyennes mensuelles







# PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

Avec la nécessité de concilier performance 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.

## ÉLARGIR LES SOURCES DE FINANCEMENTS

Dans le cadre du Plan de relance et par le biais de la clause de revoyure entre la Fédération nationale des Offices Publics de l'Habitat et la Caisse des Dépôts et Consignations, Orvitis a saisi l'opportunité d'élargir ses sources de financements, constituées majoritairement d'emprunts.

En juin 2020, en réponse à l'appel à manifestations d'intérêt lancé par la Banque des Territoires, pour soutenir la production ou la réhabilitation de logements sociaux, l'Office décidait l'émission de titres participatifs, dispositif prévu par la loi ELAN de novembre 2018.



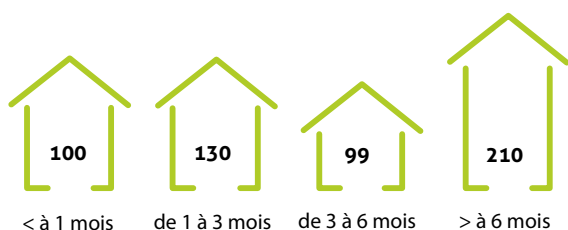
Le contrat de souscription de 4 millions d'euros de titres participatifs émis par Orvitis a été signé avec la Banque des Territoires - direction régionale Bourgogne-Franche-Comté - en février 2021.

## LUTTER CONTRE LA VACANCE FINANCIÈRE

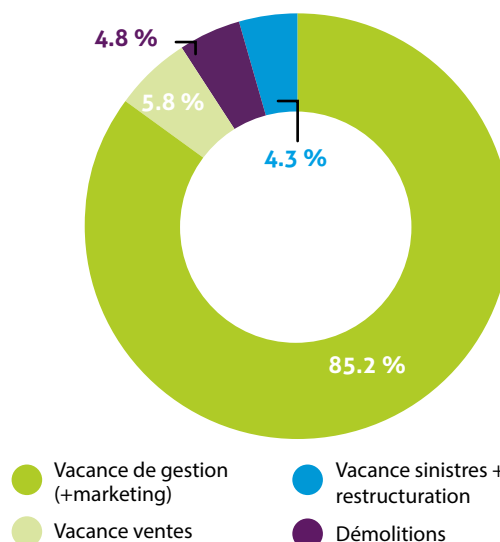
En 2020, la vacance financière globale (hors projets de démolition) s'est élevée à 2 518 000 euros, soit 4,8 % du montant des loyers, dont 1 790 000 euros (3,6 % des loyers) au titre des locaux d'habitation.

Le nombre de logements vacants de plus d'un mois a progressé en 2020, de plus d'une centaine. A noter, que pendant la première période de confinement, aucune mise en location n'était possible. Fin avril 2020, un pic de 271 logements vacants de plus de 3 mois était enregistré. Le territoire Haute Côte-d'Or concentre 85 % des logements vacants de plus de 3 mois.

### Nombre de logements vacants au 31 décembre 2020



### Nature de vacance des logements



## ADMINISTRER LES LOYERS

### Réduction de loyers de solidarité (RLS)

Dispositif applicable depuis le 1<sup>er</sup> 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 2020, 4 460 familles, en moyenne par mois, ont bénéficié de la RLS, représentant une diminution totale des loyers de près de 2,72 millions d'euros.

### Aide à la location

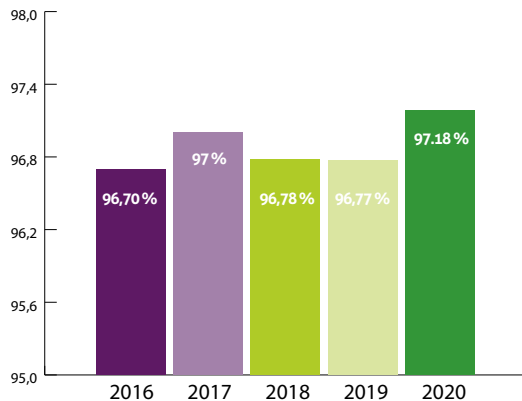
- **APL : 5 714 bénéficiaires** soit 50,4 % des locataires. 11 812 500 € perçus soit 24,6 % du montant des loyers conventionnés. Par rapport à 2019, le montant total perçu est en baisse. Il est à corréliser avec la RLS.
- **Allocation logement** 56 bénéficiaires pour un montant de 136 000 euros perçus.

### Surloyer de solidarité

Parmi les 2 967 locataires enquêtés, 130 familles ont été assujetties, pour un montant total perçu de 9 475 euros. Le pourcentage de familles assujetties est en légère baisse par rapport à 2019 (4,38 % des locataires enquêtés, contre 4,9 % en 2019).

## LE RECOUVREMENT DES LOYERS

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



### Pour les habitations

- Montant des échéances 2020, restant à recouvrer : **1,912 millions d'euros**
- Taux de recouvrement des échéances 2019 : **98,1 %**
- Taux de recouvrement des échéances 2018 : **98,7 %**

## Améliorer le recouvrement des loyers

### Les actions internes

- Mise en place du paiement des loyers par Carte Bancaire par téléphone (251 réalisés).
- Communication soutenue sur les dispositifs d'aides financières proposées notamment par Action Logement Service (Aide de 150€).
- Contact téléphonique des locataires en impayés de loyer au cours du confinement pour détecter les situations encore plus fragilisées nécessitant une vigilance particulière. Une centaine de locataires ont signalé des difficultés financières liées au COVID-19.
- 1 810 plans d'apurement amiables ont été accordés pour des versements adaptés aux capacités de remboursement.

### Les partenariats

#### Caisse d'Allocations Familiales

- **1 000 euros d'Aides Financières Individuelles sur Projet (AfiP)** octroyées par la Caisse d'Allocations Familiales de Dijon.
- **30 dossiers locataires** ont pu être étudiés au cours de point « CAF Bailleurs », suite à la procédure de saisine CAF pour impayés.

**250**  
paiements  
carte bancaire  
par téléphone



### Conseil départemental et Action-Logement

- Sur **237 dossiers déposés, 137 aides accordées** au titre du Fonds de Solidarité Logement (FSL) maintien pour un **montant global de 70 146 euros**, dont 63 dossiers pour 33 288 euros de Dijon Métropole. Le volume d'aides a progressé significativement au 2<sup>ème</sup> semestre 2020 compte-tenu des difficultés organisationnelles à recevoir les locataires et à instruire les demandes au printemps.
- **1 aide accordée au titre d'Action Logement Service** pour un montant de 1 443 euros.

### Les Commission dédiées

- 375 dossiers bénéficiant d'une garantie de paiement au titre du FSL étudiés avec le Conseil Départemental de la Côte-d'Or et Dijon Métropole, conformément à la convention du cautionnement FSL.
- 63 situations de locataires en impayé examinées en collaboration avec les services des communes (CCAS).
- Dans le cadre de la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CAPEX), la mise en œuvre d'une intervention sociale adaptée (diagnostics sociaux, mesure d'accompagnement - Logement d'Abord, CHRS...), auprès de 137 locataires en procédure d'expulsion.

## Le recouvrement de dette des locataires partis

En 2020, le recouvrement auprès des débiteurs partis s'est traduit par :

- 275 dossiers nouvellement gérés en interne et 154 dossiers externalisés,
- 1468 contacts téléphoniques et 715 courriers de relance,
- 321 recherches d'adresses positives,
- 197 plans d'apurement négociés pour le recouvrement du solde de tout compte,
- 62 ordonnances d'injonction de payer exécutoire et 67 saisies sur salaire autorisées,
- 207 propositions d'irrecouvrabilité.



## LE CONTENTIEUX LOCATIF

### Procédure d'expulsion

- 229 commandements de payer délivrés.
- 150 assignations en justice délivrées visant la résiliation du bail, l'expulsion et la condamnation au paiement.
- 296 dossiers présentés en audience devant les juridictions de Dijon, Beaune et Montbard.
- 70 commandements de quitter les lieux délivrés, débutant ainsi la procédure d'expulsion.
- 56 réquisitions de la force publique soumises à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale. 12 concours accordés et 7 expulsions réalisées (27 en 2019).
- 9 reprises de logement abandonné.
- 71 183 euros d'indemnités versées par l'État 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

- 71 dossiers ont bénéficié d'un effacement de dette pour un montant total de 234 653 euros ; un volume en baisse de 30 % par rapport à 2019.
- 57 dossiers ont bénéficié d'une recevabilité pour un réaménagement des dettes.
- 65 dossiers ont été orientés vers une procédure d'effacement de dette.

### Une charte de prévention des expulsions

Avec pour enjeu majeur de réduire de 30 % les mesures d'expulsion, la Charte de Prévention des expulsions 2020-2024, soumise à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et au Conseil Départemental, a été approuvée par le Conseil d'Administration le 18 décembre 2020. Elle s'articule selon quatre axes :

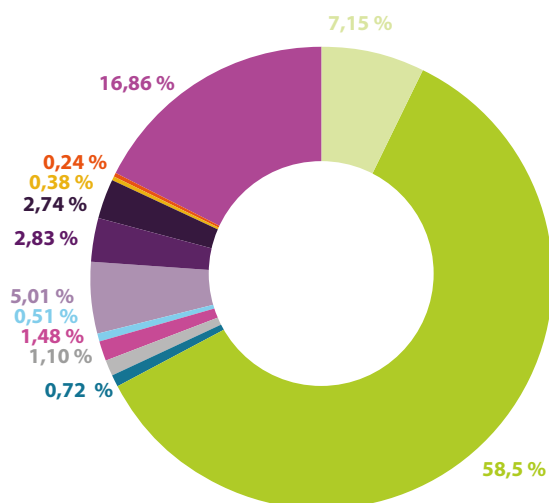
- le renforcement de l'offre d'information sociojuridique par les différents acteurs et notamment de l'ADIL,
- l'amélioration de la coordination des actions de préventions des expulsions en s'appuyant sur les Territoires, au plus proche des partenaires locaux et des locataires,
- la systématisation de la pratique de « l'aller-vers »,
- le relogement précoce des débiteurs de bonne foi.



# ÉLÉMENTS FINANCIERS

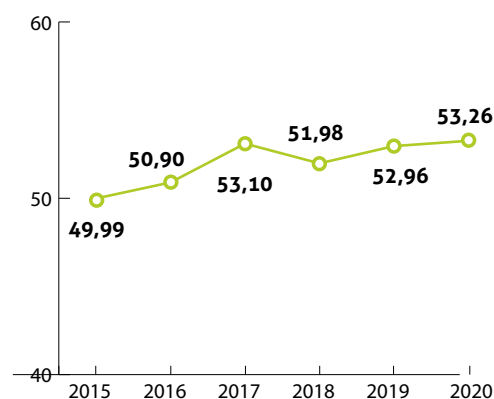
Produits 2020 : 86,5 millions d'euros

	2017	2018	2019	2020
Produits des activités	1 165 310	6 413 632	2 166 359	6 511 474
Loyers	53 084 239	51 982 835	52 959 271	53 257 955
Production stockée	1 569 411	-1 008 430	713 950	- 2 282 161
Production immobilisée	830 116	819 968	4 162 807	654 473
Subventions d'exploitation	59 406	1 729 928	425 208	1 005 722
Autres produits de gestion courante	2 565	16 299	26 129	1 347 835
Produits financiers	494 600	489 621	395 972	464 726
Produits exceptionnels	4 799 515	3 676 417	4 013 747	4 559 428
Produits des cessions	1 477 931	1 243 300	3 186 150	2 574 050
Reprises sur amortissements, provisions...	1 191 486	1 965 159	1 438 588	2 495 557
Provisions pour gros entretien	565 940	1 399 300	688 556	330 332
Transferts de charges	223 633	228 567	266 106	215 225
Récupération des charges locatives	14 465 527	15 150 216	14 849 333	15 347 523
<b>TOTAL</b>	<b>79 929 681</b>	<b>84 106 811</b>	<b>85 292 177</b>	<b>86 482 139</b>



## Évolution des recettes de loyers

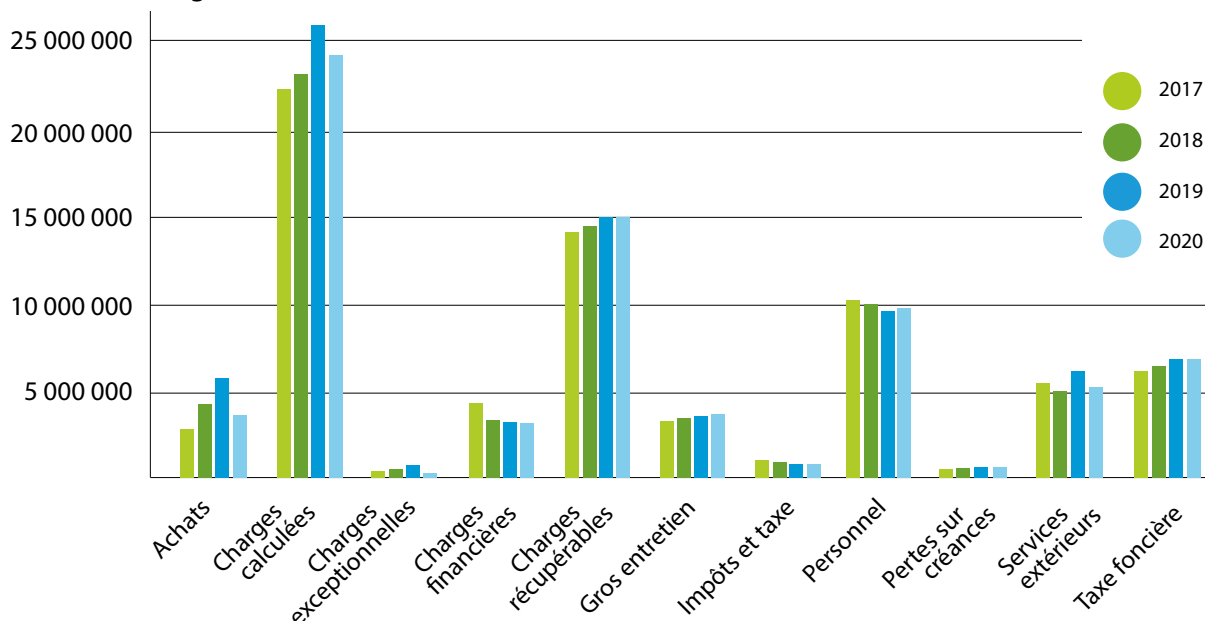
En millions d'euros



Malgré les investissements réalisés (nouveaux logements), les produits de loyer évoluent peu. A noter que l'augmentation du volume des produits est notamment liée au changement de méthode comptable concernant les CEE et aux produits générés par les opérations relatives aux stocks immobiliers.

## Charges : 75,6 millions d'euros

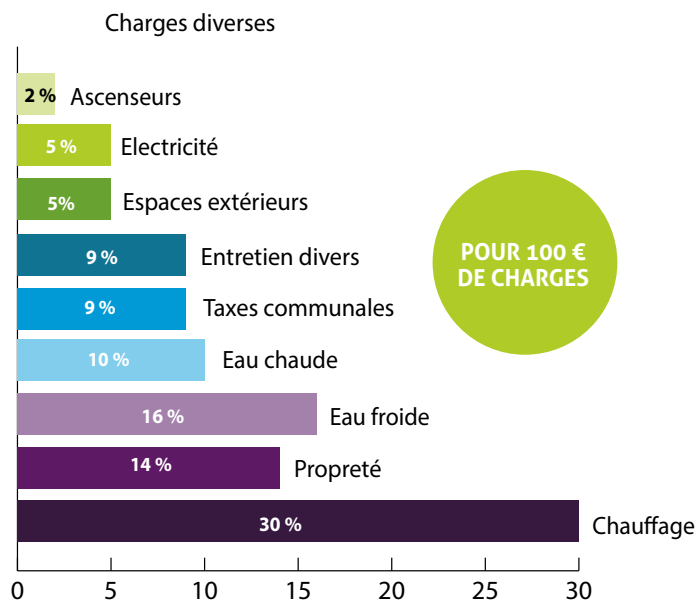
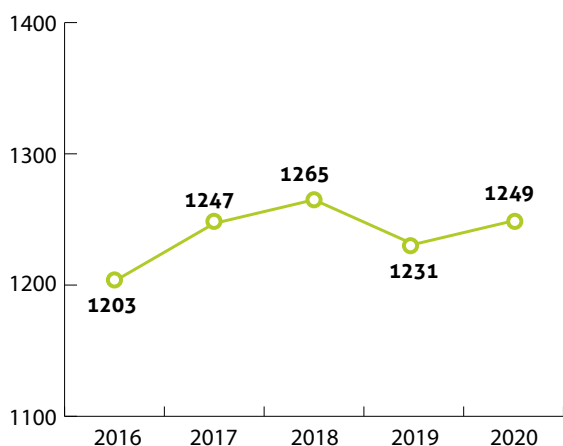
### Évolution des charges de 2017 à 2020



Les charges diminuent de 4,7 millions d'euros par rapport à 2019. Cette baisse se concentre sur trois postes : achats (- 44.8 %), charges calculées (- 5.6 %) et les services extérieurs (- 8 % principalement par la CGLLS).

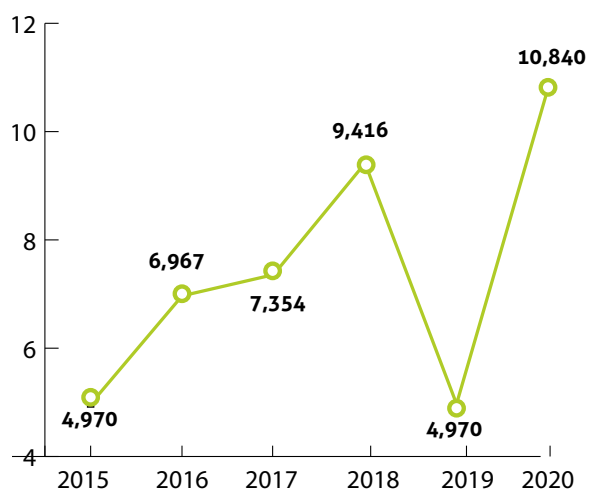
## Les charges locatives

### Évolution du coût annuel moyen des charges par logement



En 2020, les Degrés Jours Unifiés (DJU) sont en baisse par rapport à l'année 2019 (2 235 DJU en 2020, contre 2 403 en 2019). Par ailleurs, le tarif 2020 du dernier marché subséquent plaçait le coût du kWh à 0,055 € contre 0,066 € en 2019. En 2020, la facturation totalise une consommation de 51 912 583 kWh pour 2 647 541 €, soit 0,051 €/kWh. Cette baisse est liée à la douceur hivernale, ainsi qu'à une meilleure gestion des chaufferies, à la mise en œuvre de systèmes d'individualisation et à la mise en service de nouvelles résidences moins énergivores (200 logements par an en moyenne). Le rapport Dépenses/DJU confirme cette baisse, avec 1 407 €/DJU en 2019, il s'élève à 1 184 €/DJU en 2020.

### Le résultat s'élève à 10,840 millions d'euros



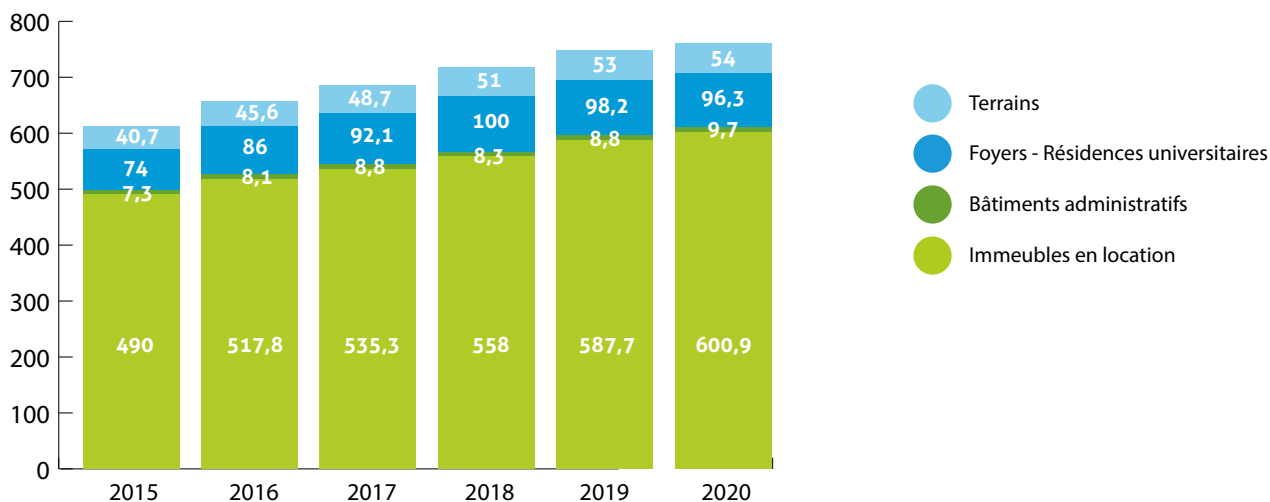
### Ratio d'autofinancement net HLM Cf : Article R423-9 du CCH

		2016	2017	2018	2019	2020
<b>a</b>	Autofinancement net HLM	9 895 157	12 113 373	13 574 081	10 424 453	13 900 216
<b>b</b>	Total des produits financiers	660 446	494 600	489 621	395 972	464 726
<b>c</b>	Total des produits d'activité	67 040 008	68 715 077	73 546 683	69 974 963	75 116 953
<b>d</b>	Charges récupérées	13 697 998	14 465 527	15 150 216	14 849 333	15 547 323
<b>e=b+c+d</b>	Dénominateur du ratio d'autofinancement net HLM	54 002 456	54 744 150	58 886 087	55 521 602	60 234 156
<b>a/e</b>	Ratio d'autofinancement net HLM (en %)	18,32 %	22,13 %	23,05 %	18,78 %	23,08 %

Moyenne des ratios des trois derniers exercices : 21,60 %

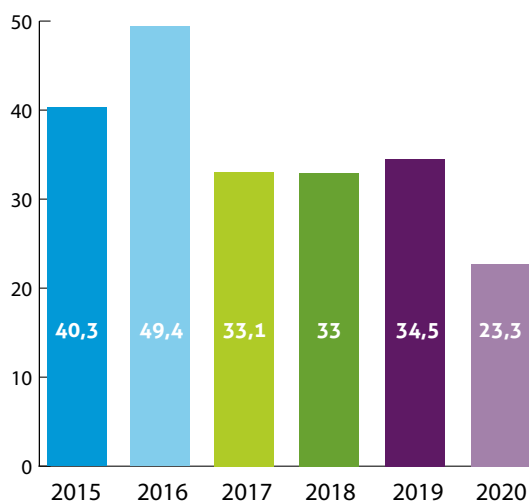
Le ratio d'autofinancement net HLM est à un très bon niveau. L'autofinancement est toujours un point fort de la gestion d'Orvitis. Cette forte CAF, associée aux importants versements de prêts couvrant des opérations déjà livrées, et à un niveau d'investissement moins important que les exercices précédents renforce le fond de roulement de 38 264 k€.

### Valeur brute des immeubles : 751,2 millions d'euros

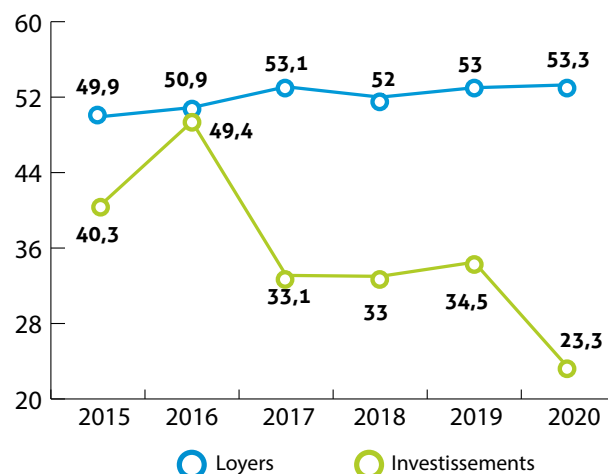


## Investissements : 23,3 millions d'euros

Millions d'euros

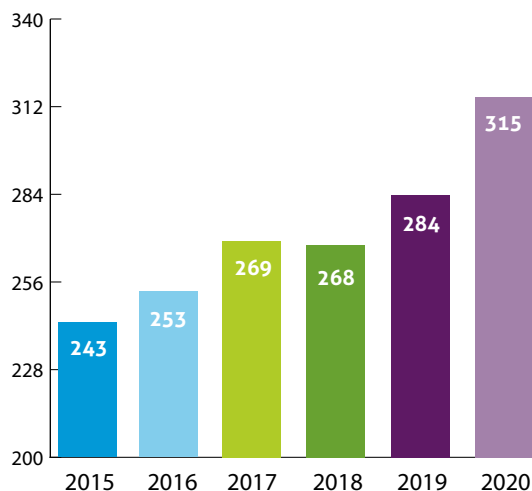


## Le rapport des investissements / recettes de loyers

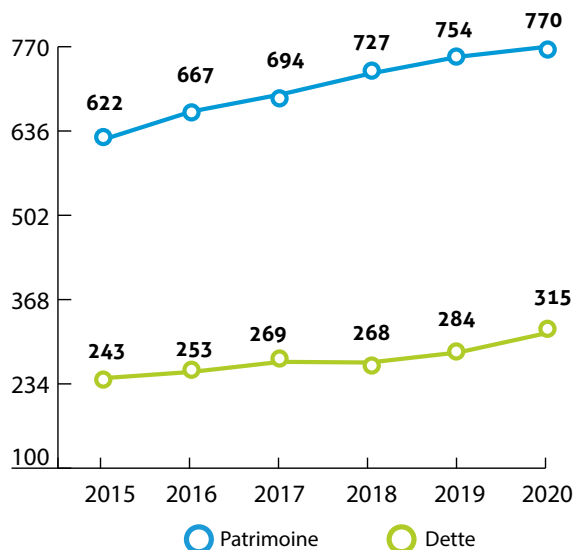


## Dettes : 315 millions d'euros

Millions d'euros



## Le rapport dette / patrimoine



### Un endettement contenu

En 2020, 46 M€ d'emprunts ont été mobilisés et 13,7 M€ amortis, portant la dette en fin de période à 315 M€.

Le maintien du taux du Livret A à 0,50% sur 2020 favorise le désendettement ; la dette d'Orvitis étant très majoritairement indexée sur le Livret A. La valeur de l'actif net progresse plus vite que la dette jusqu'en 2019. En 2020, le recours à l'emprunt a été presque deux fois supérieur aux investissements.

Au cours de 2019 et 2020, 75 M€ de prêts ont été réalisés, ce qui a tendance à faire augmenter le niveau des annuités alors que l'évolution des loyers stagne. Malgré la RLS, le ratio entre les loyers et le service de la dette est maintenu. En 2019, le taux était de 30,5 % contre 37,3 % pour la médiane des offices. Il est de 33 % en 2020.

La gestion financière est tournée vers le financement des investissements, et favorise la recherche d'un coût modéré du financement des immobilisations. Ainsi, la dette a un taux d'emprunt actuariel de 1,15 % en 2020 contre 1,53% en 2019, et une durée résiduelle de 27 ans et 8 mois, soit 14 mois de plus qu'en 2019.





# 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.**

# IDELIANS – SOCIÉTÉ DE COORDINATION

Définie par la loi "Elan" du 23 novembre 2018, la Société de coordination vise le regroupement d'Offices Publics de l'Habitat, obligatoire pour ceux qui gèrent moins de 12 000 logements. Bien qu'il ne soit pas contraint, Orvitis s'est rapproché avec Domany, OPH de l'Yonne et Grand Dole Habitat, OPH de la Communauté d'Agglomération du Grand Dole. Installée officiellement le 17 février 2020, la Société de coordination IDELIANS était agréée le 11 août 2020 par arrêté du Ministre de la transition écologique.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, Hamaris, OPH de la Haute-Marne, a rejoint IDELIANS, qui constitue un groupe inter-régional de plus de 31 000 logements.

L'année 2020 a été consacrée à la préparation de la mise en œuvre opérationnelle d'IDELIANS, pour répondre aux attentes visées par la loi « Elan ».

## La politique achats commune

À travers la création d'une direction des achats mutualisés au sein même d'IDELIANS, la politique d'achats commune (hors investissements mobiliers) a été élaborée en cohérence avec les politiques patrimoniales des quatre Offices autour de cinq axes fondamentaux :

- assurance qualité et délai,
- optimisation de la performance économique,
- gestion des relations et des communications internes,
- gestion de la communication externe vis-à-vis des fournisseurs et autres opérateurs économiques,
- développement durable.

Dans ce cadre, la Direction des Achats s'attachera à définir des stratégies selon les familles d'achats, à organiser la sécurisation juridique, à réaliser des achats responsables, à constituer une centrale d'achats ou encore à mettre en place des outils pour le sourcing, la négociation et l'harmonisation des évaluations des prestataires.

## Un service relations clients mutualisé

Avec pour enjeux majeurs d'améliorer le traitement des sollicitations des clients et des partenaires, la qualité de services et la relation de proximité, le Service Relations Clients mutualisera, au sein d'IDELIANS, les collaborateurs des 4 Offices. Cette organisation permettra de maximiser les réponses de premier niveau, d'élargir le périmètre des interventions ou des activités. Au-delà, c'est une culture qualitative de la relation client qui sera insufflée dans l'ensemble des quatre Offices.



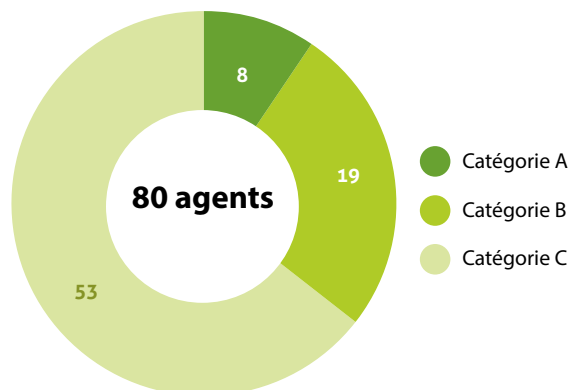
## Numélians, GIE pour les systèmes d'information

Par la mutualisation du progiciel métier Aravis et l'externalisation de l'hébergement des infrastructures, la constitution, le 17 décembre 2020, du GIE Numélians a pour ambitions de construire un système d'informations structuré, ambitieux et pragmatique, au service de ses quatre adhérents. Il favorisera le développement du numérique responsable dans les activités et dans la relation avec les parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs...).

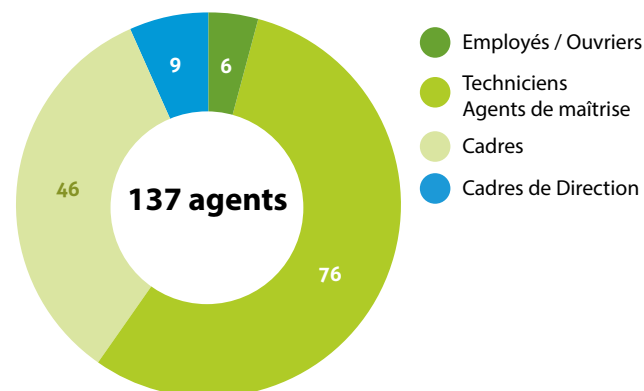
# RESSOURCES HUMAINES

## Les effectifs par statut

### Fonction Publique Territoriale



### Statut OPH



## Situation Emploi

○ Recrutement en CDI .....	14
○ Départs : .....	15
• mobilité externe, disponibilité, démission, rupture conventionnelle .....	9
• cessation d'activité .....	6
<b>soit un taux total de rotation de 9,18 %</b>	
○ Contrats à Durée Déterminée .....	8
(remplacement maladie, maternité, emplois d'été, accroissement temporaire d'activité)	
○ Agents ou salariés à temps partiel .....	11

## Masse salariale

○ Masse salariale totale .....	7 041 744 €
<i>Dont Prime de performance</i> .....	568 420 €
○ Intéressement .....	99 737 €
○ Coût du travail temporaire .....	67 123 €
○ Formation .....	102 694 €
<i>Soit part masse salariale</i> .....	1,46 %
○ Complémentaire santé (participation employeur) : .....	139 413 €
○ Contribution prévoyance (participation à hauteur de 100 %) : .....	64 390 €
○ Chèques déjeuner .....	88 079 €
○ CESU et actions sociales .....	13 454 €

## Index de l'égalité femmes-hommes

Institué par la loi du 5 septembre 2018, pour la liberté de choisir son avenir professionnel, l'index de l'égalité femmes-hommes atteint en 2020 le score de 97/100.

Les notes par indicateur :

- **Écart de rémunération femmes hommes** : 37/40
- **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** : 15/15

## La formation

Pour accompagner les collaborateurs aux changements et à l'évolution des métiers, les actions de formation en 2020 ont porté sur :

○ Formation Compétences Métiers .....	15 650 €
○ Développement personnel / Communication .....	15 108 €
○ Nouveaux Outils / Informatique .....	12 176 €
○ Habilitations / AIPR .....	7 812 €
○ Environnement Habitat Social .....	1 760 €

Le budget global consacré à la formation s'est élevé à 125 971 €, y compris la cotisation CNFPT de 16 614 € et celle à UNIFORMATION de 56 851 €.

## Le Comité Economique et Social

La crise sanitaire du Covid-19 est un évènement majeur auquel l'Office a su répondre par une mobilisation générale de ses collaborateurs. Dans le respect des mesures sanitaires, pour limiter l'impact de la pandémie sur l'économie de l'Office, la Direction Générale, les différents services et directions de l'Office ont adapté leurs modes et méthodes de fonctionnement afin d'assurer leur mission pour maintenir le niveau de services dû aux locataires et attendu par les demandeurs de logement.



## SYSTEMES D'INFORMATION

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 de faisabilité pour la mise en place du format d'échange STEPP dans ARAVIS avec ACG.
- Finalisation et mise en place de la saisie dans la GRC des sollicitations directement par notre astreinte ALEOCENTER.
- Mise en service des accès externes sécurisés de Citrix pour la mise en œuvre simplifiée du télétravail.
- Étude et préparation d'une brique applicative pour intégration des données de l'enquête SLS/OPS par le biais d'Orvitis dans ma poche.
- Finalisation de l'étude et de l'audit en vue d'une mise en conformité RGPD/CNIL.

### Développement de nouveaux services

- Étude et mise en place des outils collaboratifs : Office 365, Teams, OneDrive...
- Étude et choix d'un hébergeur et infogérant de niveau 2+ pour l'ensemble des Systèmes d'information des 4 acteurs de la société de coordination IDELIANS.
- Étude et préparation de la mise en œuvre du GIE Numérique NUMELIANS.
- Préparation de la mise en place de la signature Electronique (Yousign).
- Étude et préparation du nouveau marché Impression, Service SMS et Thereforen mode SaaS avec GDH.
- Étude et mise en œuvre de la dématérialisation des bulletins de salaires.
- Étude et préparation pour la mise en place d'un portail Cloud RH (Dossier du personnel).
- Étude et préparation pour le portage de la GR et de la GP en mode SaaS.

### Amélioration outils métiers et des matériels

- Étude mise à jour et optimisation du paramétrage d'Aravis pour satisfaire au référentiel QUALIBAIL.
- Étude et mise en place du module Habilitation Web Phase 2.
- Étude et mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités pour ODMP : paiement en ligne et version los...
- Étude et préparation de la mise en place du module Aravis Suivi d'Affaire Web « SAW ».

- Étude et préparation de la mise en place de l'Agence virtuelle (Béta test).
- Étude pour la mise en place de la signature Electronique pour l'édition des baux (Yousign).
- Étude et préparation à la mise en place d'un système à base de QRCode pour simplifier l'usage de la GRC Mobile, de See and Check et d'ODMP.

### Le parc matériel

○ Station de travail .....	40
○ PC Portable .....	50
○ Clients Légers .....	170
○ Imprimantes multifonctions (copieur Uniflow).....	34
○ PC hybrides (Tablette EDL).....	40
○ Smartphone .....	150

## LES MOYENS GENERAUX

### Les bâtiments administratifs

Orvitis dispose de bâtiments à usage administratif 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 : 30 765 €.

**Nettoyage des locaux** : 109 000 €.

**Travaux Siège social** : aménagement en bureau de l'extension de 225 m<sup>2</sup> créée en rez-de-chaussée du nouveau bâtiment-logements accolé à l'immeuble du Siège social. Restructuration des bureaux d'une partie du rez-de-chaussée.

### Le parc véhicule

- **92 véhicules** dont 45 % d'utilitaires.
- **931 936 kilomètres** parcourus.
- **87 600 euros pour l'entretien** (y compris assurance) et **75 120 euros pour le carburant.**

### Les moyens divers

- **Affranchissement** - frais d'envoi : 165 112 euros.
- **Équipements** vêtements de travail, pharmacie, défibrillateurs (maintenance) : 11 904 euros.
- COVID 19 – masques, gel, plexiglas... : 43 291 euros.



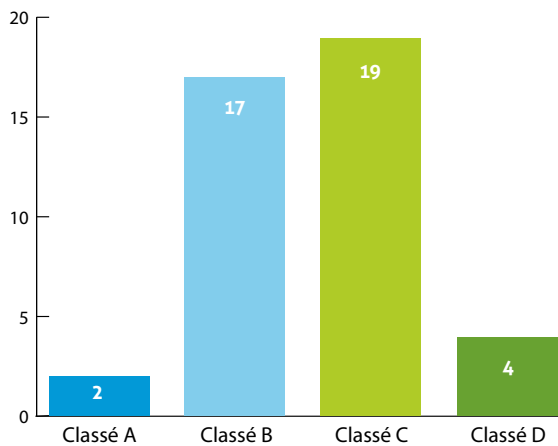


## LES ACHATS

### Charte engagement qualité et évaluation fournisseurs

Pour mesurer le respect des engagements des prestataires agréés par le biais de la charte engagement qualité, le système d'évaluation permet d'apprécier notamment de la qualité de la prestation réalisée, les délais et la satisfaction des clients. En 2020, au total 53 entreprises ou prestataires ont été évalués.

#### 42 prestataires intervenant en entretien-maintenance



#### 11 entreprises

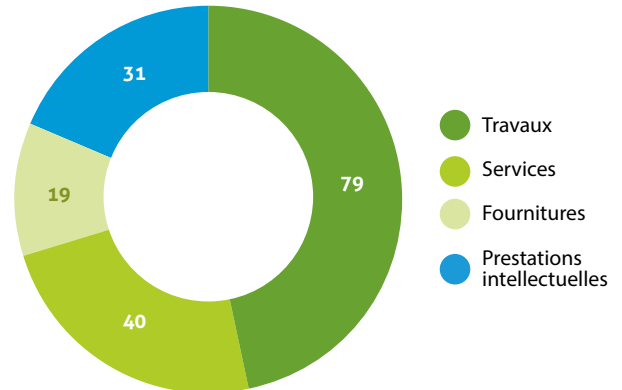
##### intervenant pour des travaux programmés

- Dans le cadre de marchés de travaux : 33 % des entreprises sont classées A et 67 % sont classées B
- Dans le cadre de marchés à bons de commande : 73 % des entreprises sont classées A, 18 % sont classées B et 9 % sont classées C.

#### Les chiffres 2020

- **83 délibérations** pour autoriser le lancement des consultations ou la passation d'avenants.
- **9 réunions** de la Commission d'Appel d'Offres.
- **5 réunions de CAO** spécifiques en groupements de commande avec Grand Dole Habitat et/ou Domany.
- **19 réunions** de la Commission des Achats.
- **89 procédures** d'achat publiées.

#### 169 marchés attribués



#### Les dossiers majeurs

- Société de coordination IDELIANS : création de l'identité graphique et désignation des prestataires pour la mise en œuvre opérationnelle des activités mutualisées et la coordination des intervenants.
- Six achats en groupement de commandes avec Grand Dole Habitat et/ou Domany : contrat « multiservices » pour l'entretien, maintenance, dépannage des installations et équipements présents dans les logements et locaux accessoires ; accord-cadre pour la location de véhicules ; gestion des appels téléphoniques en dehors des heures d'ouverture des offices ; location d'un système d'impressions, de solutions GEIDE, gestion des sms, mails... ; prestations de désinsectisation, désinfection, dératisation des parties privatives et communes ; prestations de détartrage et dégorgement des chutes d'eaux usées.
- Renouvellement de l'accord-cadre pour l'achat de gaz et changement de prestataire pour l'exploitation des chaufferies autonomes du patrimoine.
- Lancement d'un marché en conception-réalisation pour la construction d'une gendarmerie à Nuits-Saint-Georges.
- Aboutissement du dialogue compétitif en conception-réalisation pour l'éco-rénovation de 4 bâtiments représentant 216 logements, situé quartier Fontaine-d'Ouche à Dijon.



## LA GESTION DE PATRIMOINES SPECIFIQUES

### Patrimoine et propriétés

- **25 établissements d'hébergement** : EHPA, EHPAD, MARPA, Résidences sociales, CADA, Foyers handicapés...
- **4 « Vill'ages Bleu© »**, concept développé par la Mutualité Française Bourguignonne qui en assure la gestion.
- **11 gendarmeries.**
- **115 Locaux d'activité** : 3 Postes, 67 locaux collectifs résidentiels, associatifs, tertiaires, commerces, ainsi que 45 cellules professionnelles dans l'immeuble Dionysos à Chenôve.
- **34 immeubles** en copropriété
- **11 associations syndicales libres** (ASL) et/ou associations foncières urbaines libres (AFUL).
- **4 mandats de gestion pour 48 logements communaux.**

### Travaux 2020

- **Beaune – avenue de l'Aigue** : construction d'un centre de Dialyse (livraison mai 2021), en rez-de-chaussée d'un bâtiment de 12 logements.
- **Chenôve** : construction du foyer d'hébergement « Arche ensemble » pour personnes handicapées comprenant 25 chambres et 6 studios, géré par l'Association « L'ARCHE à DIJON »
- **Fleurey-sur-Ouche –rue de l'Aule** : livraison de la Maison de Santé Pluridisciplinaire, vendue en VEFA à la commune
- **Is-sur-Tille** : Foyer d'Accueil Médicalisé et Maison d'Accueil Spécialisée « Les Eaux-Vives » : livraison de l'extension d'une unité de 14 chambres.

### Activités

- **17 baux rédigés et signés** : 13 baux code civil, 2 conventions de mise à disposition, 2 conventions de location et de gestion. 6 avenants à des baux rédigés et signés.
- **Gestion des dossiers** : 47 révisions de loyer de baux spécifiques et 283 demandes d'interventions.
  - **36 assemblées générales.**
  - **48 visites de travaux, expertises...**
  - **135 affaires**, dont 76 affaires affectées au gestionnaire pour traitement.





**12 197**  
logements  
**128**  
communes

# L'OCCUPATION DU PARC DE LOGEMENTS FAMILIAUX

**Agence Haute Côte-d'Or Montbard**

**3 019** logements  
**36** communes

**Agence Urbaine Chenôve**

**3 291** logements  
**4** communes

**Agence Sud Côte-d'Or Beaune**

**2 489** logements  
**36** communes

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

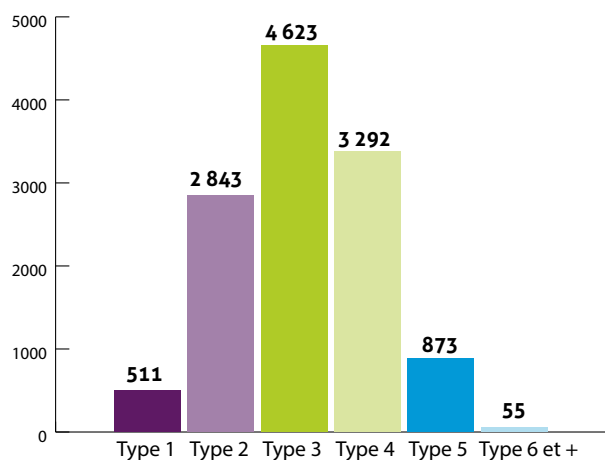
**3 398** logements  
**52** communes

## LE PARC LOGEMENTS

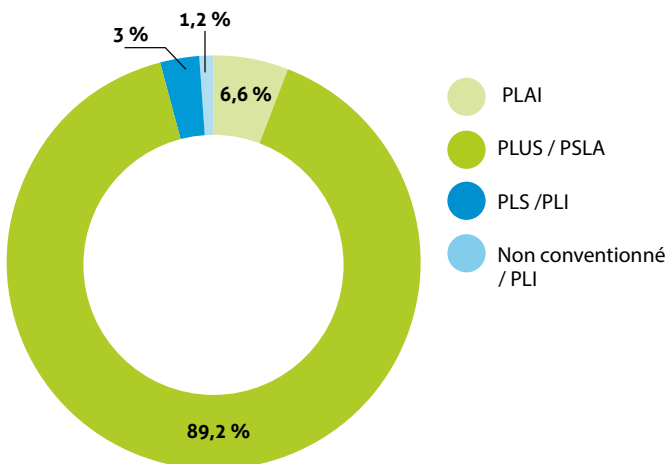
### 12 197 logements familiaux

- Appartements collectifs ..... 11 130
- Pavillons individuels/groupés ..... 1 067

### Typologie du parc de logements



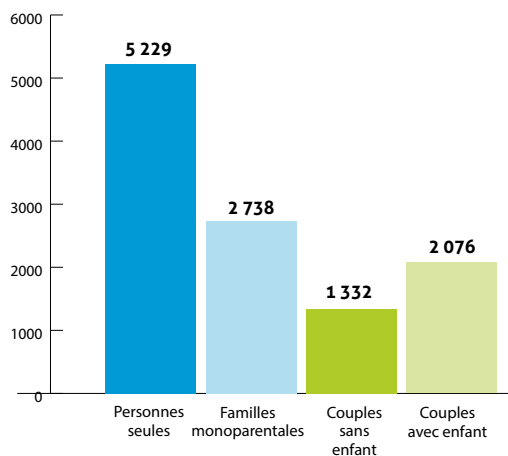
### Le parc de logements par type de financement



## L'OCCUPATION SOCIALE

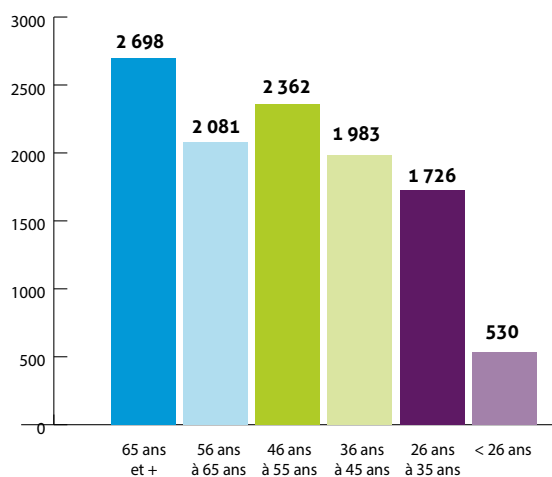
Au 31 décembre 2020, la photographie de l'occupation sociale des logements concerne 11 380 ménages pour un total de 23 973 résidents, dont 9 055 enfants, soit une moyenne de 2,13 personnes par logement.

### Composition des familles



Avec 45,9 %, la proportion des personnes seules est stable par rapport à l'année précédente. Toutefois, dans certaines zones rurales, plus de la moitié des logements est occupée par une personne seule. Les familles monoparentales représentent 24 % des occupants ; un nombre en progression par rapport à 2019 de 141 familles. Le nombre d'enfants moyen par logement reste constant à 0,8 par famille.

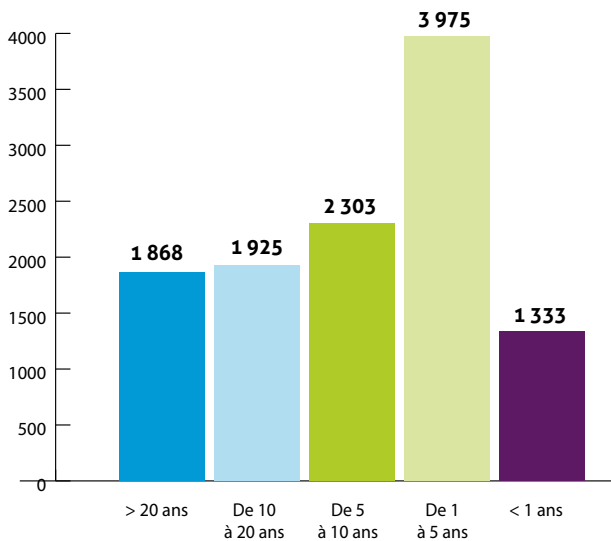
### Âge du titulaire du bail



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 : 1,1 point par rapport à 2018. En parallèle, le nombre de locataires de moins de 26 ans (4,3 %) confirme sa tendance à la baisse.

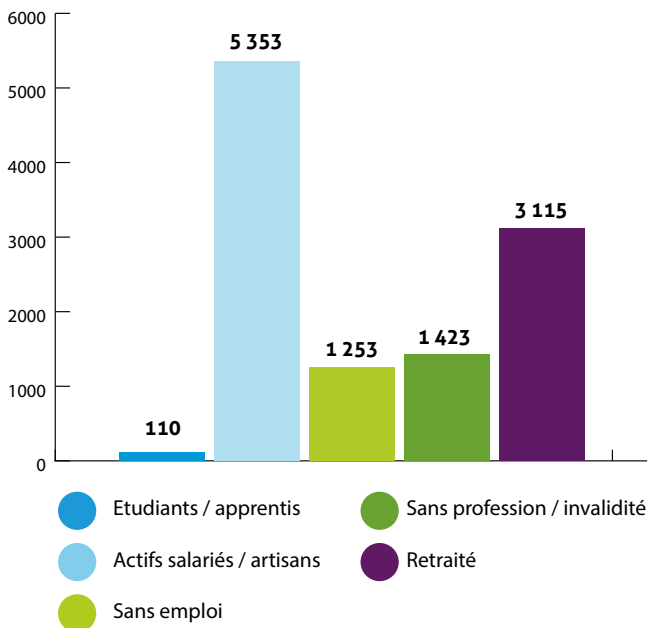


### Présence dans le logement



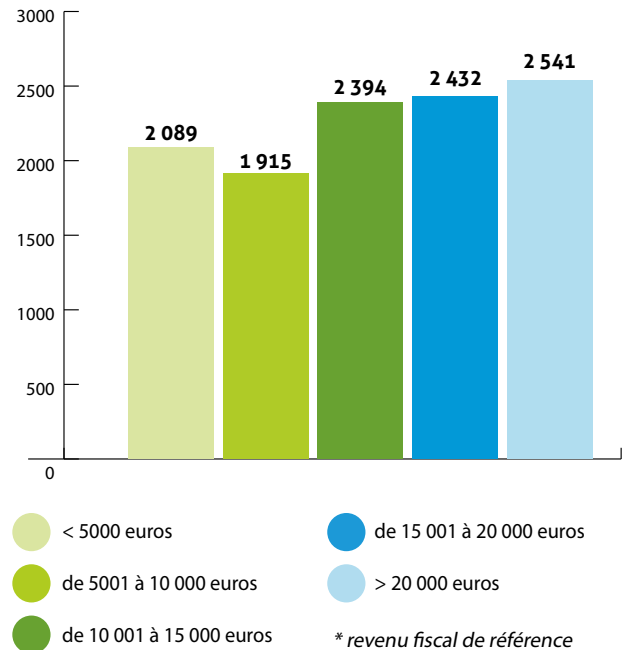
La durée moyenne de présence dans le même logement est de 10 ans.

### Activités\* des locataires



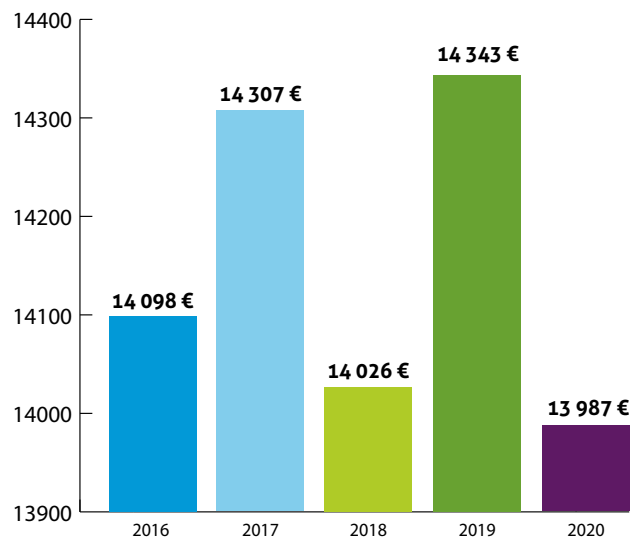
47 % des locataires sont en activité professionnelle et 27,4 % sont des retraités. La part qui progresse le plus est celle des inactifs avec + 0,8 point par rapport à 2019.

### Revenus annuels\* des ménages



Le nombre de ménages dans les 2 premières tranches est en augmentation (+4,5 %). Proportionnellement, dans la dernière tranche la diminution est deux fois plus importante (-8 %).

### Évolution du revenu fiscal moyen des ménages



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

## EN SYNTHÈSE

En 2020, l'occupation sociale de l'ensemble des résidents d'Orvitis se caractérise par des locataires souvent seuls ou seuls avec des enfants à charge, des ressources plus faibles, ainsi qu'une population vieillissante.



[www.orvitis.fr](http://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 2021 - 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