

**Rapport définitif n° 2012-117 Mai 2013**

**Office public de l'Habitat Seine-Saint-Denis**

**Bobigny (93)**

## FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2012-117 OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT SEINE-SAINT-DENIS (OPH 93) – 93

Président : M. Stéphane Troussel  
 Directeur général : M. Yves Nedelec  
 Adresse : 159 avenue Jean-Jaurès  
 93002 Bobigny Cedex

Nombre de logements familiaux gérés : 22801

Nombre de logements familiaux en propriété : 22795

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 580

Indicateurs <sup>1</sup>	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0.0	1.17	0.83
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	49	46.7	32.3
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	1.78	1.4	1.1
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface corrigée)	3.21	2.99	3.35
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface habitable)	5.44		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	4.1		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	8.1	4.18	
	Quartile : 4		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	36.5	12.94	
	Quartile : 4		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	27.3	13.42	
	Quartile : 4		

### Présentation générale de l'organisme

*L'OPH de Seine-Saint-Denis gère près de 25 000 logements. Il bénéficie d'un plan de soutien de la CGLLS et est impliqué dans 15 projets de rénovation urbaine.*

### Points forts

- Mission sociale bien assurée
- Important effort en cours, dans le cadre de l'ANRU, pour rattraper le retard de remise à niveau du patrimoine

### Points faibles

- Certains sites présentent des difficultés sérieuses en matière de sécurité et doivent faire l'objet d'un suivi attentif
- Charges élevées sur certains programmes
- Retard dans les clôtures d'opération et insuffisances comptables ponctuelles
- Achats en bloc de patrimoines sans garantie d'équilibre financier à moyen terme
- A l'issue des projets ANRU, l'OPH n'aura plus de fonds propres disponibles et un



important retard de remise à niveau du patrimoine restera à engager

- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Obligations réglementaires en matière d'amiante non respectées
  - Les contrats de location ne sont pas accompagnés de toutes les informations réglementaires à fournir aux locataires
  - Irrégularités dans l'application des dispositions relatives au SLS

**Conclusion** L'OPH 93 contribue activement au logement des personnes à faibles ressources et démunies sur le département de la Seine-Saint-Denis. Le service aux locataires est assuré de façon satisfaisante, mais un certain nombre de sites présentent des difficultés sérieuses en matière de sécurité et doivent faire l'objet d'un suivi attentif. Les coûts de gestion sont maîtrisés. Une politique active d'adaptation, de remise à niveau et d'entretien du patrimoine est poursuivie, dans le cadre notamment de 15 projets ANRU et d'un important protocole CGLLS .

La gestion globale est satisfaisante, mais reste perfectible dans certains domaines comme la gestion des charges locatives, la propreté sur certains sites, le respect de certaines dispositions réglementaires. Les obligations en matière d'amiante ne sont pas respectées, les informations obligatoires ne sont pas systématiquement fournies aux locataires et les dispositions concernant la mise en œuvre du SLS ne sont pas appliquées de façon régulière.

Fin 2015, à l'issue du programme ANRU, l'OPH aura consommé l'ensemble de ses fonds propres disponibles, alors que son patrimoine présentera encore des besoins très importants en matière de réhabilitation, de résidentialisation et d'entretien. Dans ce contexte, les acquisitions en bloc de patrimoine réalisées n'apparaissent pas judicieuses. Pour poursuivre la remise à niveau de son patrimoine, l'OPH doit rechercher activement d'autres sources de financement qui, compte tenu de la maîtrise des coûts de gestion, ne semblent pouvoir provenir que d'un soutien accru de sa collectivité de rattachement ou de la vente de patrimoine.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Nathalie Rougé-Albéri et Karim Merad

Chargé de mission d'inspection : Lucien Touzery

Précédent rapport Miilos : n°2006-131 de septembre 2006 à octobre 2007

Contrôle effectué du 11 septembre 2012 au 18 février 2013 Diffusion du rapport définitif : Mai 2013

Conformément à l'article R.451-6 du code de la construction et de l'habitation (CCH), ce rapport définitif de contrôle comprend le rapport provisoire, les observations du président ou dirigeant de l'organisme produites dans le délai et les conditions mentionnés à l'article R.451-5 du CCH et, en tant que de besoin, les réponses apportées par la Miilos.



# RAPPORT D'INSPECTION N° 2012-117

## OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT SEINE-SAINT-DENIS (OPH 93) – 93

### SOMMAIRE

<b>1. PRÉAMBULE.....</b>	<b>2</b>
<b>2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE.....</b>	<b>2</b>
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME .....	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	3
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	4
<b>3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE .....</b>	<b>4</b>
3.1 OCCUPATION DU PARC .....	4
3.2 ACCES AU LOGEMENT .....	5
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	7
3.4 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES .....	11
3.5 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE .....	12
<b>4. PATRIMOINE.....</b>	<b>13</b>
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE .....	13
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE .....	13
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE .....	14
4.4 MAINTENANCE DU PARC .....	15
4.5 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	16
<b>5. RENOVATION URBAINE.....</b>	<b>16</b>
<b>6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....</b>	<b>17</b>
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	17
6.2 ANALYSE FINANCIERE.....	18
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE ET PLAN DE CONSOLIDATION CGLLS .....	24
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE .....	27
<b>7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....</b>	<b>27</b>
7.1 PERIODE A VERIFIER.....	27
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION .....	27
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS .....	28
<b>8. CONCLUSION .....</b>	<b>29</b>



## 1. PRÉAMBULE

La Miilos a effectué le contrôle de l'office public de l'habitat de Seine-Saint-Denis en application de l'article L.451-1 du code de la construction et de l'habitation : « *L'objet du contrôle exercé par l'administration est de vérifier l'emploi conforme à leur objet des subventions, prêts ou avantages consentis par l'Etat et le respect par les organismes contrôlés des dispositions législatives et réglementaires qui régissent leur mission de construction et de gestion du logement social. L'administration peut également procéder à une évaluation d'ensemble de l'activité consacrée à cette mission, dans les aspects administratifs, techniques, sociaux, comptables et financiers* ».

Le précédent contrôle par la Miilos de l'office public de l'habitat de Seine-Saint-Denis a été réalisé en 2007.

L'office avait stabilisé sa situation financière, mais ne générait pas un niveau d'autofinancement suffisant pour faire à face à l'important programme de remise à niveau rendu nécessaire par l'état dégradé du patrimoine. Le contrôle faisait apparaître le retard pris dans l'élaboration d'un plan stratégique de patrimoine et d'une programmation pluriannuelle exhaustive des travaux. Outre ces difficultés dans la gestion patrimoniale, la gestion d'ensemble faisait apparaître un manque de formalisation des procédures, et des irrégularités et insuffisances pouvant apparaître comme ponctuelles à l'échelle d'un patrimoine de plus de 20 000 logements. L'office était partie prenante dans 15 opérations de renouvellement urbain.

## 2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE

### 2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

Au 30 juin 2012, l'OPH de la Seine-Saint-Denis comptait 23 495 logements familiaux et 8 foyers (550 équivalents logements) répartis sur 26 communes de la Seine-Saint-Denis. 11 570<sup>1</sup> logements sont situés en ZUS. L'OPH est le premier bailleur social du département. Son patrimoine est situé sur plusieurs intercommunalités dont celles de Plaine Commune, Est-Ensemble, la CA aéroport du Bourget, la CA Terre de France, la communauté d'agglomération de Clichy-sous-Bois et Montfermeil. Certains EPCI ont déjà élaboré un programme local de l'habitat. Les villes de Stains, La Courneuve, Drancy et Bobigny concentrent une part importante du patrimoine.

L'OPH intervient dans un marché locatif très tendu, situé à proximité de Paris et des grands pôles économiques. Le territoire concerné bénéficie d'un réseau de transport dense. Toutefois, la majorité de la population présente des caractéristiques socio-économiques fragiles, un taux de chômage supérieur à la médiane Ile-de-France, un revenu fiscal de référence inférieur à la médiane régionale, et un nombre important de bénéficiaires du RSA. Le département comporte 32 % de logements sociaux.

---

<sup>1</sup> Source Protocole de consolidation CGLLS 2008

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

### 2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE

#### 2.2.2 Organisation et management

**Constat Miilos** : Monsieur Yves Nédélec exerce ses fonctions de Directeur général depuis septembre 2008.

**Réponse Oph93** : Yves Nédélec était précédemment Directeur de l'Office, depuis 2000, sous le régime de l'ancien statut d'Etablissement Public Administratif.

**Constat Miilos** : La Direction générale ne dispose pas de tableaux de reporting.

**Réponse Oph93** : Les reportings ont été communiqués à la Miilos lors du contrôle le 24/01/13, lesquels font apparaître les reportings au Directeur général.

**Constat Miilos** : L'Oph93 a renforcé la DRH pour mieux accompagner l'exécution des programmes ANRU.

**Réponse Oph93** : Il s'agit du renforcement de la Direction de la Maîtrise d'ouvrage et non de la DRH.

Ce point n'était pas ignoré de la Miilos, qui n'a fait référence dans son rapport qu'à la situation au cours de la période contrôlée.

Il est pris note du correctif apporté par l'OPH dans sa réponse.

Il est pris note de l'erreur relevée par l'Oph dans sa réponse.



L'OPH est impliqué dans 15 projets ANRU qui concernent la moitié de son patrimoine. En septembre 2008, l'office a signé un protocole de consolidation avec la CGLLS et le Conseil Général du 93 pour l'accompagner financièrement à tenir les engagements pris dans les conventions signées avec l'ANRU. En 2012, le protocole de consolidation CGLLS a été prorogé de 3 ans pour tenir compte du retard pris dans la réalisation des projets de rénovation urbaine.

L'office a acquis en juillet 2010, 343 logements du patrimoine d'Icade au Blanc-Mesnil (93) et en juin 2012, 616 logements situés à Bondy, achetés à la SEMIDEP.

## **2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT**

### **2.2.1 Gouvernance**

Depuis le dernier contrôle, l'office public départemental (OPD) de la Seine-Saint-Denis a été transformé de plein droit en office public de l'habitat par l'ordonnance n° 2007-137 du 1<sup>er</sup> janvier 2007. Le CA a été renouvelé et son installation a fait l'objet d'une délibération en septembre 2008. Il est composé de 23 membres majoritairement désignés par le Conseil général de la Seine-Saint-Denis.

Monsieur Stéphane Troussel a été nommé président en novembre 2009. Il succède à Monsieur Bertrand Kern.

Le conseil d'administration se réunit en moyenne 5 fois par an depuis 2009. Il fixe chaque année les orientations budgétaires et stratégiques de l'OPH. Les trois principaux objectifs arrêtés par le CA sont : réussir le PNRU, améliorer la qualité du service rendu et renforcer le partenariat avec les villes. Plusieurs commissions issues du CA permettent à l'OPH de fonctionner et de remplir sa mission : un bureau, une commission d'attribution de logements (CAL), la commission d'appel d'offre (CAO), le conseil de concertation locative (CCL) et une commission des impayés.

Le conseil d'administration délibère défavorablement sur la politique de vente aux locataires mais approuve les cessions ponctuelles prévues dans le cadre de mesure d'expropriation ou de projet d'intérêt général, notamment les projets de rénovation urbaine. A ce titre, l'OPH a vendu 72 logements à l'AFTRP (Les Bosquets). Il délibère également sur les augmentations de loyers. Les administrateurs disposent des éléments nécessaires à la prise de décisions concernant l'OPH. Le CA a approuvé en juin 2010, la mise en œuvre du plan stratégique du patrimoine (PSP) et en juin 2011, la convention d'utilité sociale (CUS).

### **2.2.2 Organisation et management**

Pour améliorer les conditions de travail des salariés et mener à bien leurs missions, le siège social a été transféré provisoirement à l'immeuble Européen 1-3 promenade Jean Rostand à Bobigny, dans l'attente de la construction du nouveau siège social dont la livraison est prévue fin 2014.

Monsieur Yves Nédélec exerce les fonctions de directeur général depuis septembre 2008. Son contrat de droit public signé le 22 octobre 2009 est conforme aux règles d'ordre public du CCH qui régissent les statuts des directeurs généraux d'OPH et qui sont issues du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009. En terme de rémunération, le contrat ne prévoit qu'une part forfaitaire dont le montant est conforme à l'article R-421-20 II du CCH. Cette dernière a été arrêtée au montant de 9 180 € par mois. Le directeur général bénéficie d'un véhicule de fonction et de la prise en charge des cotisations patronales à des régimes collectifs de prévoyance et de retraite complémentaire.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2012, l'organisme comptait 601 salariés (595,2 ETP), soit un effectif en hausse de 11 agents par rapport à 2007. Cette évolution a concerné principalement l'encadrement et les agents de maîtrise. La répartition est de 394 fonctionnaires et 207 salariés du privé.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---



L'office est structuré autour de sept directions : le secrétariat général, la gestion locative, le patrimoine, les ressources humaines, les finances, le technique, et la maîtrise d'ouvrage. La gestion de proximité est organisée autour de six délégations (Bobigny, Stains, Dugny, le Pré Saint-Gervais, Villetaneuse, Rosny-sous-Bois). L'OPH dispose également d'une régie restructurée depuis 2011 et qui compte 16 salariés dont un responsable.

Sur la période du contrôle, la mise en œuvre opérationnelle des projets ANRU et les défis liés à la tranquillité des locataires ont fortement impacté l'organisation interne des services. L'OPH est passé du statut d'organisme gestionnaire à celui d'un organisme constructeur. Il a pour cela renforcé la direction de la maîtrise d'ouvrage pour répondre aux exigences des projets de rénovation urbaine.

La livraison progressive des programmes (logements neufs et réhabilitation) a contraint la direction générale à créer une direction du patrimoine qui a pris en charge le management des délégations précédemment gérées par la direction de la gestion locative. Elle est issue de la fusion de la direction de la tranquillité créée pour répondre aux problèmes de sécurité et de tranquillité des locataires et d'une réorganisation de la direction de la gestion locative.

Suite au précédent contrôle, l'office a développé des procédures et des outils de gestion qui restent encore à améliorer pour certaines missions (réclamation locatives). La direction générale ne dispose pas de tableaux de reporting. L'OPH a renforcé la DRH pour mieux accompagner l'exécution des programmes ANRU. Il dispose d'un plan de formation. L'OPH a procédé à la classification des emplois, et a créé l'ensemble des instances représentatives du personnel (CE, CHSCT, délégués du personnel) issues de la réforme.

### **2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE**

La gouvernance de l'OPH n'appelle pas de remarque particulière. L'OPH a mené l'ensemble des réformes nécessaires à son changement de statut. Pour être en capacité de mener à bien les opérations de rénovation urbaine et poursuivre pleinement sa mission, la direction générale a créé la direction du patrimoine, chargée de renforcer la gestion de proximité ainsi que de l'identification des sites marqués par des problèmes de sécurité. L'OPH doit continuer le développement de procédures en matière d'attribution de logement et de clôture des opérations portées par la maîtrise d'ouvrage.

## **3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE**

### **3.1 OCCUPATION DU PARC**

L'OPH a réalisé l'enquête sur l'occupation du patrimoine 2012 et le taux de réponse s'est élevé à 84 %, supérieur à celui de 2009 qui était à 80,5 %. Le service étude a fait une fine analyse des indicateurs qui révèlent une population aux caractéristiques sociales marquées avec quelques programmes de la délégation du Pré-Saint-Gervais qui sont dans la moyenne régionale (30 % des locataires vivent des minima sociaux). 55 % des ménages récemment entrés sur le patrimoine vivent de minima sociaux (24 % en 2009).

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

### 2.3 Conclusions de la présentation générale

**Réponse Oph93 :** Des observations formulées dans la suite du rapport, nous comprenons qu'en matière d'attributions de logements, il s'agit plus d'une problématique de développement, par notre éditeur informatique, de son progiciel de gestion que d'une insuffisance des procédures.

Le rapport évoque divers points comme la suppression de la double saisie des dossiers et les informations obligatoires non fournies aux locataires. Même si une problématique informatique » est mise en avant par l'OPH pour expliquer ces difficultés, on ne peut réduire les constatations de la Miilos à cette problématique.

## 3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

### 3.2.1 Connaissance de la demande

**Obs 1 :** Le fichier interne de demande de logement social de l'OPH doit faire l'objet d'une mise à jour.

**Réponse Oph93 :** Notre éditeur informatique Sneda n'a pas réalisé le développement de son progiciel devant permettre l'interface des fichiers lorsque la demande concerne plusieurs départements. Cette problématique concerne essentiellement l'Ile-de-France et Sneda n'a pas voulu en faire une priorité car l'essentiel de ses clients sont en province. Ce retard pénalise fortement l'activité de l'Office et impose notamment une saisie directe dans le serveur régional. La livraison de ce développement, permettant notamment la récupération dans le fichier interne des demandes enregistrées dans le serveur régional, est programmée par Sneda en septembre 2013.

Par contre, les radiations en interne sont systématiquement enregistrées lors de l'attribution d'un logement (la demande est clôturée dans l'outil interne en mode « loué »).

De même, le service Attributions vérifie avant toute proposition en Commission si le candidat a été relogé par un autre bailleur, par une interrogation directe du serveur régional.

Il est pris note des difficultés informatiques, avec une solution envisagée pour fin 2013, et des précisions apportées par la société dans sa réponse.



Selon l'enquête OPS réalisée en 2012, le profil des occupants est le suivant :

	OPH 93 en 2012		OPH 93 en 2009		Moyenne régionale 2009	Moyenne nationale 2009
	Total	Entrants 2012	Total	Entrants 2009		
Ressources < 20 % des plafonds	24 %	35,5 %	28 %	39 %	17.4 %	20.4 %
Ressources < 60 % des plafonds	68,5 %	81 %	76,5 %	87,5%	62.7 %	66.4 %
Ressources >100 % des plafonds	7,5 %	1,8 %	5,9 %	1,9 %	7.9 %	6.8 %
Familles monoparentales	13 %	20,5 %	20 %	30 %	19.4 %	19.2 %
Familles nombreuses (3 enfants et +)	25,5%	30,5 %	22 %	24 %	11.9 %	10.4 %
% de bénéficiaires APL ou AL	49 %	64,5 %	49 %	60,5 %	32.3 %	46.7 %

### 3.2 ACCES AU LOGEMENT

#### 3.2.1 Connaissance de la demande

Depuis la réforme d'octobre 2010, (introduction du formulaire unique obligatoire de demande d'un logement social), l'OPH enregistre les demandes de logements dans la base du fichier régional et il attribue le numéro unique régional (NUR). Le service attribution a gardé son fichier propre de demandeurs, et il effectue une double saisie des nouvelles demandes dans son système propre et dans le système régional. Ce fichier régional est un fichier partagé, qui selon son paramétrage permet de voir les informations que mettent les autres guichets. Actuellement la passerelle entre les deux fichiers n'est pas pleinement opérationnelle, donc le service attribution n'a pas une connaissance à jour des demandeurs qui auraient déjà été relogés.

**Obs 1 : Le fichier interne de demande de logement social de l'OPH doit faire l'objet d'une mise à jour.**

Début novembre 2012, le fichier interne de l'OPH comptait 13 700 demandes externes et 3 308 demandes de mutation. L'OPH doit opérer une synchronisation de sa base avec celle du NUR pour effectuer plus de radiations en interne et éviter les doublons. Cette mise à jour est impérative car le fichier interne demeure l'outil de travail du service attribution qui ne traite à ce jour, que les demandes qui y sont enregistrées. Une amélioration des outils informatiques en place devrait permettre un meilleur traitement de la demande.

Les demandes sont radiées dans le fichier régional après la signature du bail.

#### 3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Selon les chiffres communiqués par l'organisme, au 31 décembre 2011, le taux de vacance global s'est élevé à 5,83 %, pour une médiane régionale de 3,2 %<sup>2</sup>. Ce taux élevé s'explique en partie par la mise en œuvre des opérations de rénovation urbaine, particulièrement les immobilisations dans le cadre de démolitions et le décalage des livraisons des nouveaux programmes mais aussi par le mode opératoire mis en place par le service relogement qui gère un porte-feuille de logements avec des délais de mobilisation très importants (plus de 6 mois) avant une attribution. Au moment du contrôle, 130 logements étaient mobilisés pour les relogements dans les opérations de renouvellement urbain.

<sup>2</sup> EPLS 2010



## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

**3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme**

*Constat Miilos* : Le taux de vacance global s'est élevé à 5,83% ...

*Réponse Oph93* : Le taux de vacance global mentionné de 5,83% semble être une coquille dans le rapport. Comme mentionné dans ce même paragraphe, la vacance globale était de 2,85% fin 2011, soit inférieure à la médiane régionale alors que la moitié du patrimoine de l'Office est concernée par des opérations de rénovation urbaine. Ce chiffre néanmoins élevé intègre en effet la vacance technique (les logements mis hors d'habitabilité pour démolition et les logements gelés pour réhabilitation lourde notamment dans les cités jardin).

Le soin apporté par l'Office, pour permettre un parcours résidentiel de qualité aux familles concernées par les démolitions, justifie une mobilisation plus longue des logements que le droit commun. L'impact sur la vacance globale qui représente en permanence quelques dizaines de logements, sans être bien évidemment négligeable, joue donc un rôle marginal. L'Office est attentif à ne pas bloquer inutilement des logements. Le service chargé des relogements remet rapidement à disposition les logements initialement mobilisés qui ne trouvent pas preneur.

Il s'agit bien d'une coquille, le premier paragraphe aurait dû être supprimé.

D'après les chiffres fournis par l'organisme, en 2011, la vacance globale s'élevait à 2,85 % pour une médiane régionale à 3,4 %. La vacance technique s'élevait à 0,86 % pour une médiane régionale à 1,2 %.

Au 30 novembre 2012, selon les données communiquées par l'organisme qui a une connaissance à jour de ses réservations, le patrimoine est ainsi réparti :

	Ville	Préfecture	OPH	Action logement	CR IDF	CAF	Total
<b>Nombre de logts</b>	6 798	4 162	9 209	2 078	205	343	<b>22 795</b>
<b>Pourcentage</b>	28,80 %	18,20 %	40 %	10,5	1 %	1,5 %	<b>100 %</b>

Le contingent préfectoral représente 30 % de l'ensemble du parc conventionné. La convention de réservation portant sur l'identification des logements préfectoraux a été signée le 30 juin 2012.

### 3.2.3 Gestion des attributions

#### 3.2.3.1 Les attributions de logements

Le CA a défini les principes et les orientations de sa politique d'attribution des logements en décembre 2009. La gestion des attributions est centralisée à l'annexe du siège de l'office située rue Jean-Jaurès à Bobigny. Les demandes y sont enregistrées et le service attribution assure la préparation des dossiers et le secrétariat de la commission d'attribution de logements (CAL). Tous les baux sont également signés au siège. Sur la période du contrôle, le règlement intérieur de la CAL a fait l'objet d'au moins 4 modifications approuvées par le conseil d'administration.

#### **Obs 2 : Le règlement intérieur de la CAL n'est pas strictement conforme à la réglementation en vigueur.**

- Le président de la CAL dispose d'une voix prépondérante en cas de partage des voix en l'absence du maire ou de son représentant (article 3 du règlement intérieur) alors que cette substitution n'est pas prévue par la réglementation ;
- Le règlement intérieur prévoit l'élection d'un vice-président au sein des membres composant la commission d'attribution. Cette possibilité n'est pas prévue par le CCH (article R 441-9). La réglementation permet de nommer un président de séance en cas d'absence du président élu ;
- Le règlement intérieur fait référence au règlement départemental d'attribution qui a été supprimé depuis la loi portant Engagement national pour le logement (n° 2006-68 article 70) ;
- Le règlement intérieur doit être actualisé en y introduisant l'article R.441-9 alinéa 4 du CCH qui prévoit que le préfet du département est destinataire des ordres du jour et des procès-verbaux des décisions des CAL antérieures.

Le contrôle de 170 dossiers de locataires n'a pas mis en évidence de dépassement de plafonds de ressources.

Le service attribution présente à la CAL les dossiers de candidatures de son fichier interne ainsi que celles envoyées par les réservataires. La commission se réunit en moyenne toutes les semaines. L'OPH donne la priorité aux relogements concernant les opérations de rénovation urbaine, aux demandes de décohabitation et de mutation (CA du 28 octobre 2010).

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

*3.2.3.1 Les attributions de logements*

**Obs 2 :** Le règlement intérieur de la CAL n'est pas strictement conforme à la réglementation en vigueur.

**Réponse Oph93 :** La révision du règlement intérieur de la CAL sera présentée au Conseil d'Administration du 25 juin 2013.

Il est pris note de la présentation d'un règlement actualisé au conseil d'administration du 25 juin 2013.



Les attributions en faveur des demandes de mutation représentent en moyenne un tiers du total des attributions réalisées sur une année. Le service attribution présente chaque année un bilan de son activité au CA :

	2009	2010	2011
Nombre d'attributions	1 186	1 102	1302
Dont mutations internes	353	331	311
Dont relogement ANRU	189	158	107
Dont décohabitations	49	67	47

L'office participe également au relogement des ménages hébergés : 37 ménages sortis de CHRS en 2010 et 43 ménages en 2011.

**Obs 3 : Les contrats de location ne sont pas accompagnés de toutes les annexes réglementaires.**

L'état des risques naturels et technologiques n'est pas remis aux nouveaux locataires ce qui contrevient aux dispositions de l'article L.152-5 du code de l'environnement. L'office est tenu de délivrer un état des risques naturels et technologiques à tout locataire à la signature du bail dès lors que la ville est inscrite dans un plan de prévision des risques majeurs. Cette obligation est par ailleurs formulée dans l'arrêté n°2011-3357 du préfet de la Seine-Saint-Denis signé le 30 décembre 2011, relatif à l'obligation d'information des locataires de biens immobiliers sur les risques naturels et technologiques majeurs.

Les diagnostics de performance énergétique (DPE) ne sont pas remis aux locataires, ce qui contrevient à l'article L.134-3 du CCH et à l'arrêté du 21 septembre 2007 relatif aux DPE des bâtiments neufs. Le contrôle a noté que ces DPE existent et qu'ils sont au service technique de l'organisme.

L'information de réception des services de télévision conformément à l'article 3-2 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 n'est pas non plus fournie.

*3.2.3.2 Le DALO et l'accord collectif départemental*

Entre 2008 et 2011, l'OPH a logé 257 ménages au titre du droit au logement opposable. Les dossiers sont régulièrement envoyés par la préfecture. La CAL a permis l'attribution d'un logement à 67 ménages prioritaires DALO en 2009, 98 en 2010 et 90 en 2011. Le contingent préfectoral a été mobilisé à 83 %, et celui de l'OPH à 16 %. Les villes et Action Logement ont respectivement logé deux et un ménage.

Dans le cadre de l'accord collectif départemental signé entre l'Etat et les représentants des organismes HLM, l'objectif de l'OPH 93 est de 59 relogements par an. En 2008, il a relogé 81 ménages, 39 en 2010 et 38 en 2011. Depuis fin 2011, l'OPH n'a reçu aucune candidature de la préfecture de Seine-Saint-Denis.

**3.3 LOYERS ET CHARGES**

**3.3.1 La politique de loyer**

L'OPH pratique une politique de loyer résultant des engagements pris dans le cadre du protocole de consolidation CGLLS. Depuis 2007, il fait évoluer en valeur la masse des loyers suivant l'IRL et au maximum des taux indiqués dans la convention CGLLS. Les loyers à la relocation sont fixés à la valeur maximum autorisée par les conventions APL. L'office a une politique de loyer différente pour les logements en surface corrigée, qui consiste en l'affectation d'un coût au m<sup>2</sup> identique sur tout le parc dans le respect des plafonds des conventions APL.

La marge d'augmentation théorique des loyers en masse par rapport aux plafonds réglementaires est de 4,10 % en 2011. Le taux de loyer en m<sup>2</sup> de surface corrigée est de 3,21 €/ m<sup>2</sup> et donc inférieur à la moyenne régionale qui s'établissait à 3,35 € en 2010.

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

**Obs 3 :** Les contrats de location ne sont pas accompagnés de toutes les annexes réglementaires.

**Réponse Oph93 :** Les DPE sont remis aux locataires lors de la signature du contrat depuis le 1<sup>er</sup> mars 2013. L'Office sera en situation de donner aux nouveaux locataires l'état des risques naturels et technologiques avant fin 2013 et l'information relative à la réception des services télévision à partir de juin 2013.

Il est pris note de la régularisation effectuée à partir du 1<sup>er</sup> mars 2013 pour les DPE et des régularisations programmées fin 2013 et juin 2013 pour l'état des risques naturels et technologiques et la réception de services de télévision.

### 3.2.3.2 Le DALO et l'accord collectif départemental

**Constat Miilos :** Depuis fin 2011, l'OPH n'a reçu aucune candidature de la préfecture de Seine-Saint-Denis.

**Réponse Oph93 :** Nous avons constaté une période d'interruption dans l'envoi de candidatures par l'Etat, au titre des labellisations accords collectifs fin 2011 et début 2012. Suite aux envois de la fin de l'exercice 2012, l'Office a été en mesure de réaliser 24 attributions au titre des accords collectifs en 2012.

Il est pris note des compléments d'information de l'OPH.

## 3.3 LOYERS ET CHARGES

### 3.3.1 La politique de loyers



Les taux d'augmentation de loyer pratiqué entre 2009 et 2012, sont les suivants :

	2009	2010	2011	2012
Logements conventionnés (en masse)	2,38 %	1,8 %	1,1 %	1,9 %
Taux prévus par le protocole CGLLS	2 %	1,8 %	1,8 %	1,8 %
<b>Majoration du loyer à la surface corrigée (€/m<sup>2</sup>/SC)</b>	0,88 €/m <sup>2</sup>	0,94 €/m <sup>2</sup>	0,54 €/m <sup>2</sup>	0,78 €/m <sup>2</sup>

Le contrôle des loyers n'a pas montré de dépassement.

**Obs 4 : Les quittances doivent mentionner le montant maximum des loyers des logements conventionnés à l'APL conformément à l'article R.445-13 du CCH et de son annexe.**

Cette obligation est rappelée dans les conventions APL conclues entre l'Etat et le bailleur.

**Obs 5 : Les surfaces de caves neutralisées dans certains programmes (Abreuvoir, Clos Saint Lazare), figurent encore dans le décompte de surface corrigée et n'ont pas fait l'objet d'une mise à jour au niveau du loyer.**

L'analyse d'un échantillon de quittances indique que les surfaces de certaines caves neutralisées sont encore prises en compte dans les surfaces quittancées. L'OPH doit procéder au recensement des logements concernés en déduisant les surfaces correspondantes dans le prix du loyer.

*Le supplément de loyer*

L'OPH applique une double politique concernant le SLS. Une partie des logements bénéficie de la modulation autorisée par le décret du 30 décembre 2009 dans les conditions les plus favorables aux locataires. En dehors des ZUS, les autres logements bénéficient d'un régime transitoire irrégulier.

**Obs 6 : L'OPH continue d'appliquer l'ancienne formule du SLS (dépassement du plafond de ressource supérieur à 60 %) aux locataires qui résident dans des territoires où des collectivités se sont engagées dans l'élaboration ou la modification de leur PLH qui envisage des zones d'exonération.**

Cette délibération prise en conseil d'administration du 28 juin 2011 est une mesure transitoire qui contrevient au barème défini dans le décret du 21 août 2008 et au décret 2009-1682 du 30 décembre 2009. En effet, la dérogation ne peut s'appliquer qu'aux PLH devenus exécutoires.

Le SLS quittancé en 2011 s'est élevé à 263 294 € et a concerné 232 locataires. 107 locataires étaient assujettis au SLS calculé et 125 au SLS forfaitaire. 64 locataires sont assujettis au SLS à partir de 20 % de dépassement des plafonds et 168 assujettis au SLS à 60 %. En 2012, 167 locataires ont été assujettis. Dans la mesure où le barème national n'a pas été respecté et que l'organisme ne recouvre pas l'intégralité des sommes dues à ce titre, il est rappelé à l'OPH qu'il est passible de pénalités prévues à l'article L.441-11 du CCH, égales à 50 % des sommes exigibles et non mises en recouvrement.

### 3.3.2 Les charges

Le contrôle a porté sur la régularisation des charges de l'année 2011 réalisée en 2012.

#### 3.3.2.1 La gestion des charges récupérables

Le traitement des charges récupérables est réalisé au sein de la direction de la gérance par le service « Etude et Qualité » qui contrôle le niveau des charges par programme et adapte les provisions en fonction des charges réelles de l'exercice précédent et des données prévisionnelles fournies par les délégations. Ces dernières assurent le suivi des charges récupérables et les relations avec les amicales des locataires.

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

**Obs 4 :** Les quittances doivent mentionner le montant maximum des loyers des logements conventionnés à l'APL ...

**Réponse Oph93 :** Les quittances feront mention du loyer maximum applicable au logement à compter du terme de juin 2013.

Il est pris note de la régularisation programmée au terme de Juin 2013

**Obs 5 :** Les surfaces des caves neutralisées dans certains programmes figurent encore dans le décompte de surface corrigée ...

**Réponse Oph93 :** Le recensement des caves neutralisées non déduites de la surface corrigée est actuellement en cours.

Il est pris note du recensement en cours.

**Obs 6 :** L'OPH continue d'appliquer l'ancienne formule du SLS ....

**Réponse Oph93 :** Les mesures transitoires, prises par l'Oph93 sur délibération du Conseil d'Administration du 28 juin 2011, consistaient à maintenir l'ancien barème lorsque l'élaboration ou la modification du PLH par la collectivité concernée était en cours et que ces collectivités avaient clairement manifesté leur volonté de prévoir des zones d'exonération. Dans ce cas, l'application de cet ancien barème a été limitée aux zones éventuellement mentionnées par ces collectivités.

Il est pris note du fait que le territoire d'Est ensemble est maintenant le seul dans lequel la situation reste irrégulière.

Il est rappelé que la non application du SLS est susceptible d'être sanctionnée financièrement (50 % des sommes exigibles non perçues en recouvrement).

Ce choix était motivé par la nécessité de ne pas pousser au départ du patrimoine, par une application prématurée du nouveau barème, les familles que la future décision d'exonération aurait pour but de maintenir dans leur logement.

A ce jour, l'ancienne formule du SLS n'est plus appliquée que sur le territoire d'Est Ensemble, engagé dans l'élaboration de son PLH. Pour toutes les autres collectivités concernées, le PLH exécutoire est conforme aux dispositions que nous avons anticipées.



Les procédures internes prévoient que la régularisation des charges de l'année N intervient au cours des mois de mai à juin de l'année N+1. Or, pour les exercices 2010 et 2011, les régularisations de charges ont été réalisées avec un peu de retard par rapport au planning prévisionnel, c'est-à-dire entre les mois d'octobre à novembre.

L'organisme dispose d'outils d'analyse et de suivi des charges locatives lui permettant d'ajuster les provisions au plus près des charges réelles et ainsi éviter les régularisations fortement débitrices. Les provisions appelées sont dans l'ensemble correctement ajustées par rapport aux dépenses réelles. La lecture du tableau transmis par la société fait apparaître un surprovisionnement global proche de 7 %, et le nombre de résidences où l'on constate des écarts significatifs entre les provisions et les charges réelles, est limité à quelques unités (le plus souvent, il s'agit de petits ensembles et/ou de programmes récemment livrés).

### 3.3.2.2 *Montant des charges*

Les charges annuelles par m<sup>2</sup> de surface habitable sont modérées au regard des normes habituellement observées dans le logement social. Le niveau toutes charges confondues s'établit en moyenne à 28 €/m<sup>2</sup> de SH et le coût moyen du chauffage collectif est de 7,9 €/m<sup>2</sup> de SH.

#### **Obs 7 : Certains groupes immobiliers supportent des charges élevées.**

Si les charges semblent dans l'ensemble maîtrisées, une attention particulière devra toutefois être portée aux charges supportées par les locataires de certaines résidences qui apparaissent relativement élevées. Vingt-neuf groupes présentent des charges supérieures à 30,00 €/m<sup>2</sup> de SH. C'est le programme 183 « Renoir » à la Courneuve qui supporte les charges annuelles les plus élevées, à concurrence de 44 euros par m<sup>2</sup>. Le coût élevé pour ces résidences s'explique en partie par le niveau de facturation d'eau qui est de 10,5 € en moyenne et par m<sup>2</sup> de SH.

#### **Obs 8 : L'office ne respecte pas, s'agissant des charges de gardiennage, les dispositions de l'article R.442-3 du code de la construction et de l'habitation qui prévoit que l'exigibilité des charges est induite par le service rendu.**

En dépit de l'observation de la mission lors du précédent contrôle, l'office continue d'appliquer en matière de charge gardiens, le principe de la péréquation entre les programmes qui se fonde sur un coût uniforme entre ces derniers. Ceci va à l'encontre du principe énoncé à l'article R.442-3 du code de la construction et de l'habitation qui relie l'exigibilité des charges au service rendu. Dans les faits, l'office calcule un prix unitaire pour les gardiens et les agents d'entretien. Ce prix unitaire est appliqué au nombre d'agents intervenant dans chaque programme ce qui donne le montant des charges récupérables des gardiens à répartir entre les locataires.

### **3.3.3 Organisation du traitement des impayés**

Le pré-contentieux et le contentieux sont assurés par la direction du recouvrement. Ce service est structuré autour des 9 agents de recouvrement qui disposent chacun d'un portefeuille d'environ 1 000 dossiers d'impayés par an. Ils sont aidés dans leurs missions par deux agents en charge du contentieux, deux secrétaires et deux agents en relation avec les dispositifs extérieurs. Concernant les locataires partis, leur suivi est assuré par trois autres agents. Les agents en charge du recouvrement déclenchent les actions prévues par les procédures, allant de la lettre de relance, du commandement de payer à la demande du concours de la force publique en vue de l'expulsion des locataires concernés. Ils peuvent recevoir des locataires débiteurs et fixer avec eux un plan d'apurement. Ils peuvent également faire jouer les garanties de loyer (dispositif loca-pass). En cas d'échec, le recours à l'expulsion est sollicité (moins d'une centaine d'expulsions en moyenne annuelle). En fin d'année, le chef de service établit un bilan détaillé du recouvrement de l'année écoulée. Ce document très complet qui permet un réel suivi de l'évolution des impayés est examiné par la commission des impayés de l'office. Toutefois, Le rapport d'activité 2011 n'aborde pas le thème des impayés.



## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

### 3.3.2.2 Montant des charges

**Obs 7 :** Certains groupes immobiliers supportent des charges élevées.

**Réponse Oph93 :** Il convient de s'interroger sur l'opportunité de comptabiliser le coût des consommations individuelles d'eau dans le total des charges d'un bâtiment. Par nature, ces consommations sont la conséquence de l'occupation des logements liée notamment à la mission sociale qui est la nôtre.

Nous avons vérifié le cas de la cité Renoir dont les résultats dont vous faites état sont en effet préoccupants pour un immeuble neuf. Nous avons constaté une erreur de saisie de notre part dans le tableau dans lequel les consommations individuelles d'eau pour ce groupe ont été comptées deux fois, ce qui génère ce résultat hors normes. Une fois l'erreur corrigée, le ratio est de 33,61€/m<sup>2</sup> au lieu de 44€/m<sup>2</sup>, résultat en effet élevé mais plus compréhensible compte tenu notamment de l'importance des charges individuelles d'eau dans ce groupe

Nous notons l'appréciation générale positive de la Miilos sur la maîtrise de nos charges. Nous allons rapidement approfondir nos analyses sur les charges des immeubles mentionnés, en distinguant néanmoins les charges collectives et les charges individuelles.

Il est pris note de la volonté de l'OPH d'approfondir l'analyse sur les immeubles mentionnés dans l'observation.

**Obs 8 :** L'Office ne respecte pas, s'agissant des charges de gardiennage, les dispositions de l'article R442.3 du CCH ...

**Réponse Oph93 :** La méthode retenue par l'Office en matière de répartition des charges de gardiennage consiste à facturer aux locataires la part récupérable d'un coût unitaire moyen calculé à l'échelle de l'Office pour les gardiens et pour les employés d'immeubles, multiplié par le nombre d'agents ou fractions d'agents effectivement attaché au service de chaque cité.

La quasi totalité des organismes de logement social applique correctement la réglementation concernant le calcul des charges exigibles.

L'OPH n'a aucune raison de ne pas s'y conformer.

L'Office rappelle que les disparités de salaires peuvent représenter des écarts de 1 à 2 entre les agents, selon leur grade, leur ancienneté, et le niveau de leur supplément familial de traitement, et qu'il ne paraît pas envisageable de faire supporter une majoration de la

Il paraît encore plus inenvisageable que certains locataires supportent irrégulièrement





### Réponses de l'organisme

quittance aux locataires pour seule justification que leur cité est dotée de personnel ancien et/ou ayant plusieurs enfants à charge.

Un retour en arrière de cette pratique déclencherait une opposition systématique des amicales constituées.

### Nouvelles observations de la Miilos

des charges qu'ils n'auraient pas à supporter si les dispositions légales d'affectation des charges étaient respectées par l'OPH.

### 3.3.3 Organisation du traitement des impayés

**Constat Miilos :** L'Office dispose également d'une commission des impayés ...

**Réponse Oph93 :** Le rôle de la commission des impayés a évolué dans la période concernée par le contrôle. Les missions décrites concernent soit le début de période soit la fin.

En moyenne annuelle, les 9 chargés de recouvrement traitent entre 8000 et 9000 cas d'interruption de paiement de loyer par an, dont moins d'une centaine débouche sur une décision d'expulsion.

La création en 2011 du service social de prévention des expulsions locatives vise à assurer un suivi social des débiteurs frappés d'une décision d'expulsion. Ce service qui intervient sur les débiteurs menacés d'expulsion, (soit les publics pour lesquels le concours de la force publique a été requis), est composé d'une assistante sociale et de deux conseillères en économie sociale et familiale (CESF). Il a pour objectif de tout faire pour éviter l'expulsion effective et doit donc trouver des solutions durables afin de reprendre le paiement des loyers et de résorber les dettes.

L'office dispose également d'une commission des impayés qui se réunit deux à trois fois par an. Cette commission composée d'administrateurs de l'organisme, examine les dossiers pour lesquels une procédure de résiliation de bail est proposée. Elle examine également les propositions d'admission en non valeur, et elle est destinataire des séries statistiques détaillées réalisées par le responsable du recouvrement, permettant un réel suivi de l'évolution des impayés.

Le tableau ci-dessous récapitule la situation des impayés sur la période 2007-2011 :

Données en k€	2007	2008	2009	2010	2011
Locataires simples – compte 4111	15 657	15 573	16 441	14 488	16 954
Créances douteuses – compte 416 brut (1)	19 188	19 802	20 115	22 423	20 259
<b>Total du stock des impayés</b>	<b>34 845</b>	<b>35 375</b>	<b>36 556</b>	<b>36 911</b>	<b>37 213</b>
En jours de quittance	102	100	101	101,5	100
En % des loyers quittancés	27,9 %	27,3 %	27,7 %	27,8 %	27,3 %
<b>Médiane OPH IDF 2010</b>				<b>17,42</b>	

(1) corrigées des admissions en non-valeurs

Le taux de recouvrement annuel se stabilise au niveau du taux médian régional. Cependant, le stock des impayés est important. En flux, les d'impayés ont augmenté au même rythme que les loyers, ce qui a permis de stabiliser le stock au niveau de celui constaté en 2007. Le taux de recouvrement observé sur la période 2007-2011 est resté constant autour de 98 %. Ceci est le résultat d'une politique active en matière de recouvrement des loyers favorisée par une organisation disposant de moyens humains importants (un total de 18 ETP).

Concernant le stock, les ratios d'impayés se situent au-dessus des valeurs habituellement constatées. Fin 2011, le stock des dettes locataires est supérieur à celui constaté en moyenne pour les offices en région Ile-de-France. Le total des dettes locataires, y compris les termes échus de décembre, représente 27,3 % des loyers et charges quittancés pour une médiane « office Ile-de-France » 2010 de 17,42 %. Cette situation est liée en grande partie aux acquisitions des patrimoines de la Courneuve, des Bosquets à Montfermeil et du Blanc-Mesnil. En effet, à la suite de l'acquisition de ces patrimoines (essentiellement pour la Courneuve 2000 logements), l'office a repris dans ses comptes les créances locataires présents et partis.

A titre d'exemple, la reprise du patrimoine de 2 000 logements à la Courneuve s'est accompagnée par la reprise des dettes locataires pour un montant total de 5 M€.

Les créances détenues sur les locataires ayant résilié leur bail (12,7 M€ en 2011) représentent 43,6 % des créances douteuses en 2011. Elles sont en diminution par rapport à 2010 où elles en représentaient 50,9 %. Elles sont en grande partie constituées de créances locataires du patrimoine de la Courneuve acquis en 2005 et 2006, ce qui explique le décalage entre le stock d'impayés important et le taux de recouvrement. A contrario, les créances sur les locataires présents représentent 56,4 % des créances douteuses et sont en diminution depuis 2009, ce qui traduit l'efficacité du recouvrement. Sur les locataires présents, on assiste à une baisse des dettes comprises entre 3 et 12 mois d'impayés, tandis que les dettes d'une durée supérieure à cette tranche sont en augmentation.



**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

On constate également une concentration importante des dettes supérieures à 10 000 €. Celles-ci représentaient fin 2011, 45 % du stock total et 8 % des débiteurs. Une partie de ces dettes est couverte par les indemnités de l'Etat après refus du préfet du concours de la force publique (qui instaure un moratoire, un sursis à exécution). En février 2012 l'office estimait à 7 M€ les créances potentiellement recouvrables sur l'Etat.

### 3.4 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

#### 3.4.1 La gestion de proximité

Elle est assurée pour l'essentiel par 6 délégations (Bobigny, Dugny, le Pré Saint-Gervais, Rosny-sous-Bois, Villetaneuse et Stains) et 27 points d'accueil (un point d'accueil pour 700 à 1 200 logements). Les points d'accueil facilitent les relations entre les locataires et l'OPH : démarches administratives, prise en charge des réclamations, dépôt de clés en cas de travaux dans le logement. Ce service est complémentaire à celui des gardiens, mais tout le patrimoine n'est pas couvert par des points d'accueil. Les gardiens présents sur des sites isolés ont des loges informatisées leur permettant de gérer les réclamations. Tous les gardiens ne font pas le ménage, mais assurent la sortie des conteneurs et des encombrants, ainsi que la surveillance des immeubles. Ils sont aidés par les employés d'immeubles.

L'OPH a un effectif de 128 gardiens et 76 employés d'immeubles. Ils sont aidés sur le terrain par les 16 personnels de la régie, ainsi que 42 techniciens et responsables techniques. L'OPH respecte les obligations de gardiennage ou de surveillance des immeubles prévues à l'article R.127-1 du CCH.

Pour harmoniser les pratiques, chaque délégation a mis en place des binômes (agent de gestion et technicien) qui assurent le suivi du locataire dans le logement de son entrée à sa sortie. Les techniciens effectuent les états des lieux. Les gardiens sont sous la responsabilité du directeur technique de la délégation.

#### **Obs 9 : Un suivi des délais de traitement des réclamations reste à mettre en place.**

Les réclamations sont faites auprès du point d'accueil, du gardien ou à la délégation par courrier ou par téléphone. L'organisme utilise actuellement un outil lui permettant de prendre en charge les réclamations qui sont traitées par le binôme du secteur. Actuellement, l'organisme n'est pas en capacité de mesurer les délais d'intervention dans le cadre du traitement de la réclamation. L'outil informatique actuel ne permet pas d'évaluer le temps d'intervention. De ce fait, l'OPH n'est pas en capacité de dresser des bilans qualitatifs et quantitatifs des réclamations. L'enquête auprès des locataires a mis en évidence une insatisfaction des délais de réponse aux réclamations techniques. Un nouveau progiciel est en cours de développement, il devrait permettre une meilleure traçabilité de la procédure.

Le système d'astreinte est organisé en interne. Les gardiens logés sur place assurent une astreinte de premier niveau. En dehors des heures de bureau, une permanence téléphonique est assurée, avec une astreinte de second niveau assurée par un technicien et par un cadre de l'organisme.

*Une enquête de satisfaction* a été réalisée en 2010. Le taux de satisfaction global a été de 82 % et la satisfaction concernant le logement de 85 %. Cette enquête fait apparaître quelques points difficiles : la propreté des parties communes et des espaces extérieurs, le traitement des réclamations techniques et le cadre de vie.

Un plan de propreté a été réalisé et mis en œuvre début 2013. Une campagne de publicité et des actions de sensibilisation sont menées auprès des locataires et un renforcement du suivi des prestations de ménage sera mis en place par le biais d'un contrôle assuré par les gardiens et par un contrôleur du prestataire. Un appel d'offre en cours au moment du contrôle visait à choisir ce prestataire unique pour l'ensemble du parc.



## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

**3.4 QUALITE DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES****3.4.1 La gestion de proximité**

**Obs 9 :** Un suivi des délais de traitement des réclamations reste à mettre en place.

**Réponse Oph93 :** L'outil de gestion de l'Office permet une traçabilité de chaque réclamation. Les délais entre la création de la réclamation et sa clôture sont suivis pour chaque réclamation et les agents sont sensibilisés à la nécessité d'apporter une réponse rapide.

L'outil Esti@ ne permet pas toutefois de traitement statistique ni d'identifier à l'échelle de l'Office ou d'une Délégation les délais anormalement longs des étapes situées entre la création de la réclamation et sa clôture. Les bilans que l'Office est en capacité de tirer sont donc insatisfaisants parce que trop imprécis.

L'outil de Gestion de la Relation Locataire (GRL) dont l'Office a fait l'acquisition en 2012 et qui est en cours de paramétrage permettra ces traitements statistiques et cette finesse d'analyse.

**Constat Miilos :** Un système d'astreinte est organisé en interne ...

**Réponse Oph93 :** Pour être plus précis, il y a 4 niveaux d'astreinte : gardiens (niveau 1), un technicien (niveau 2), un chef de service ou un directeur (niveau 3) et le Directeur Général (niveau 4). Une permanence téléphonique organisée par l'Office centralise les appels des gardiens, des mairies ou des locataires et alerte les autres niveaux d'astreinte.

**Constat Miilos :** Un plan de propreté a été réalisé ....

**Réponse Oph93 :** Le nombre de lots pour les marchés de nettoyage a été en effet diminué. Il n'y a plus que trois lots.

Il est pris note des améliorations envisagées dans le suivi des réclamations.

Il est pris note des précisions apportées.

Il est pris note des précisions apportées.

**Obs 10 : Certains sites présentent des difficultés sérieuses en matière de sécurité et doivent faire l'objet d'un suivi attentif.**

Il s'agit notamment du Clos Saint-Lazare (pas de contrôle d'accès), de l'Abreuvoir (vétusté du site et insécurité), de Robespierre à Saint-Ouen ou d'Allende à Villetaneuse (violence envers le personnel de l'office).

Pour améliorer le cadre de vie des locataires, une expérimentation de la vidéosurveillance a été mise en place dans certaines parties communes et parkings des programmes. Un diagnostic de l'occupation des 1 543 halls d'immeubles a été réalisé par l'OPH pour permettre à la nouvelle direction du patrimoine d'avoir une photographie de l'état de l'occupation. 9 % sont des occupations dures et 8 % sont des occupations dites « moyennes ou occasionnelles ». Cette direction a créé un partenariat fort avec la justice et la police. Elle participe aux contrats locaux de sécurité et de prévention de la délinquance. Un observatoire des troubles à la tranquillité a été mis en place par l'OPH en 2011. Il permet de quantifier et d'avoir une analyse qualitative des actes d'incivilités sur le parc. Sur certains sites les squats constituent un problème récurrent, qui doit faire l'objet d'une attention particulière.

**Obs 11 : La propreté sur certains sites doit être améliorée.**

La visite de patrimoine a permis de constater que l'état du parc de l'OPH 93 dans sa globalité était de bonne qualité mais l'état de propreté de certains sites comme les Bosquets à Montfermeil, la Muette à Drancy nécessite une mobilisation de la direction du patrimoine. Le plan de propreté actuellement déployé, pour améliorer l'environnement des sites et l'état des parties communes des programmes, devra renforcer les actions sur les sites sensibles.

### **3.4.2 La concertation locative**

Une quarantaine d'amicales de locataires sont présentes sur le patrimoine. Elles sont en lien direct avec les 6 délégations. En 2008, le conseil de concertation locative a été mis en place, et le plan de concertation locative (2008-2011) a été approuvé par le CA. Le Conseil de concertation locative se réunit régulièrement. Il participe à l'élaboration du budget d'entretien, au suivi de la réalisation des travaux, aux réunions de concertation et au contrôle des charges.

Le plan de concertation locative doit être reconduit. Un nouveau projet a été élaboré, il doit faire l'objet d'une prochaine validation.

Le contrôle a noté que la grille de vétusté appliquée lors de l'état des lieux de sortie des locataires devra faire l'objet d'une actualisation, afin d'harmoniser les pratiques dans chaque délégation.

Le service communication de l'OPH diffuse un journal « Porte clés » et plusieurs guides ou documents destinés à la concertation dans le cadre de réhabilitation ou de résidentialisation. L'office a créé un site internet et mis un service en ligne permettant aux locataires d'être mieux informés. Un service de communication par SMS permet aux locataires de recevoir des informations en complément de l'affichage.

### **3.5 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE**

L'OPH loge une population aux caractéristiques très sociales et applique une politique de loyer adaptée. Toutefois, l'OPH doit minorer les loyers des logements dont les caves ont été neutralisées. L'application du SLS à une partie des locataires dont les ressources dépassent des plafonds de 60 %, n'est pas conforme à la réglementation en vigueur. La gestion de proximité est assurée par les délégations, les points d'accueil et les gardiens sur les sites isolés. La propreté de certains sites doit être renforcée et l'OPH doit poursuivre le partenariat instauré avec les autorités compétentes pour reprendre le contrôle des halls squattés. Quelques irrégularités et insuffisances ponctuelles, concernant notamment les annexes remises à la signature du bail, doivent être corrigées. Les mesures nécessaires doivent être prises pour réduire le taux de vacance.



Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
<b>Obs 10</b>	Observation confirmée et non contestée (absence de réponse de l'OPH).
<b>Obs 11</b>	Observation confirmée et non contestée (absence de réponse de l'OPH).

### 3.4.2 La concertation locative

*Constat Miilos :* En 2008, un Conseil de concertation locative a été mis en place ...

*Réponse Oph93 :* Le Conseil de Concertation de l'Office a été mis en place dès 2002. La date de 2008 notée par la Miilos correspond à un renouvellement et à une renégociation du Plan de Concertation Locative.

Il est pris note de la précision apportée par l'OPH.

## 4. PATRIMOINE

### 4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 30 juin 2012, l'office est propriétaire de 23 495 logements familiaux, dont 444 ne sont pas conventionnés (conventionnement en cours). 46 % du patrimoine est en zone urbaine sensible (ZUS). L'OPH possède 8 foyers-logements de 580 équivalents – logements représentant 6 foyers de personnes âgées et 2 foyers de travailleurs migrants. L'OPH gère 6 logements pour le compte du Conseil général de la Seine-Saint-Denis.

Le parc comporte 3,5 % de logements individuels et 35 %<sup>3</sup> de grands logements (4 pièces et plus). L'âge moyen du parc est de 47 ans.

L'OPH a également acquis sur la période du contrôle, 369 logements en trois opérations distinctes et 616 logements en bloc en juin 2012 à Bondy « La Noue Caillée ».

Lors de réalisation de sa convention d'utilité sociale, l'office a choisi le classement simplifié de son patrimoine: 98,8 % de PLUS et 0,2 % de PLAI. Le patrimoine ne dispose d'aucune offre de logement intermédiaire.

Par ailleurs, l'office gère 8 670 places de stationnement et 536 locaux commerciaux.

L'OPH a vendu en bloc 71 logements situés dans la copropriété des « Bosquets » à Montfermeil dans le cadre du projet de rénovation urbaine et du plan de sauvegarde de la copropriété. Sur la période du contrôle, 692 logements ont été démolis sur 1 678 prévus dans les projets ANRU.

### 4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

#### 4.2.1 Le plan stratégique de patrimoine

Approuvé par le CA du 28 juin 2010, le PSP porte sur la période 2010-2016. Il définit une politique patrimoniale dans les sites ANRU et hors ANRU. Sur les 6 ans à venir, il décline un plan pluriannuel d'investissement qui comprend le gros entretien (16 712 k€) et le changement de composants (38 064 k€) avec en sus une part dédiée au développement durable (6 323k €). Il présente une segmentation du patrimoine et une attractivité des groupes d'habitation.

Il s'accompagne d'une programmation pluriannuelle d'entretien avec une déclinaison par famille de travaux. Sur la période de la CUS, le coût des travaux de gros entretien est évalué à 21 millions d'euros et le changement de composants à 42 millions. Le plan pluriannuel de travaux adossé au PSP est actualisé régulièrement. Il constitue un véritable outil d'aide à la décision pour la direction technique.

A l'issue du PSP (2010-2016), la remise à niveau et la réhabilitation de l'autre partie du patrimoine restera à réaliser, compte-tenu du retard dans les réhabilitations observé entre 1995 et 2005.

#### 4.2.2 La convention d'utilité sociale (CUS)

Elle a été approuvée par le CA du 28 juin 2011. Elle porte sur la période 2011-2016. L'OPH a choisi de faire un classement simplifié du patrimoine en fonction du financement d'origine. La segmentation du patrimoine correspond aux 6 délégations en charge de la gestion de proximité.

Les principaux engagements portent sur :

- un développement de l'offre de logements dans le cadre de l'ANRU (382 dossiers financés et 1345 logements mis en service) et hors ANRU (250 dossiers financés et 170 logements mis en service). L'office indique que les chiffres hors ANRU ne sont que des prévisions et non pas des engagements ;

<sup>3</sup> Source des données convention d'utilité sociale, page 33



## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

**4. PATRIMOINE****4.1 Caractéristiques du patrimoine**

*Constat Miilos* : L'Office a choisi le classement simplifié de son patrimoine : 98,8% de PLUS et 0,2% de PLAI. Le patrimoine ne dispose d'aucune offre de logement intermédiaire.

*Réponse Oph93* : Le patrimoine de la cité Bournonville acheté à Icade est en cours de conventionnement. 50% des logements seront conventionnés en PLS.

Il est pris note du complément d'information apporté par l'OPH.

**4.2.2 La convention d'utilité sociale**

*Constat Miilos* : 15% des attributions par an en faveur des ménages DALO.

*Réponse Oph93* : L'Office a considéré que l'Etat est l'opérateur des relogements prioritaires au titre de la loi DALO et qu'il ne pouvait pas prendre d'engagement à sa place. Il n'a donc pris aucun engagement chiffré et s'est contenté de prendre acte de l'objectif que s'est fixé l'Etat avec 15% du total des attributions au bénéfice des familles déclarées prioritaires et urgentes au titre du dispositif DALO.

Il est pris note de cette précision.

- un taux de réalisation des DPE de 100 % ;
- un taux de logements rénovés de 97 % en ZUS et de 88 % hors ZUS ;
- un taux de vacance supérieur à 3 mois (hors vacance technique) de 0,36 % ;
- 15 % des attributions par an en faveur des ménages DALO.

#### **4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE**

##### **4.3.1 Rythme de construction depuis les cinq dernières années et objectifs de production**

Toutes les constructions neuves ont été réalisées dans le cadre de la reconstitution de l'offre des opérations ANRU. L'office s'est engagé à ne réaliser des opérations autres que celles figurant au protocole CGLLS, que si ces dernières sont équilibrées financièrement et ne nécessitent pas d'investissement de fonds propres ou si les fonds propres sont entièrement financés par les plus values nettes dégagées à l'issue de cessions d'actifs non prévues dans le protocole ou par un montant d'autofinancement supérieur aux résultats prévisionnels inscrits dans l'annexe 2 du protocole initial.

Les acquisitions hors opérations ANRU :

- 349 logement dont 343 logements au Blanc-Mesnil (93) et plusieurs parkings pour un montant de 18 480 k€ en TTC à ICADE.

Les acquisitions dans le cadre des projets ANRU :

- 26 logements aux Bosquets à Montfermeil (93) pour 514 k€ en TTC à l'AFTRP ;
- 12 programmes de 639 logements ont été livrés et le coût de ces opérations a été maîtrisé. Le prix de revient final au m<sup>2</sup> de surface habitable s'est élevé en moyenne à 2 160 €. Le programme dont le prix de revient final a été le plus cher est au Blanc-Mesnil « Gabriel Péri 49 logements » à 2 758 €/m<sup>2</sup>/ SH et l'opération la moins coûteuse a été « Joliot Curie - 47 logements » avec un coût final à 1 894 €/ m<sup>2</sup>/ SH ;
- 2 opérations ont été réalisées en VEFA (19 et 21 logements) à Stains – le Parc Cour 8 et Cour 11 ;
- L'OPH a également acquis en VEFA, 8 maisons à la ZAC Briais - Pasteur à Pierrefitte sur Seine (93) pour un montant de 1 614 k€ en TTC.

##### **4.3.2 Capacité de l'organisme à construire ou acquérir des logements**

Sur la période du précédent contrôle MILOS, l'OPH 93 n'avait réalisé qu'un programme de 35 logements à Bobigny « Jean Rostand ». Depuis 2007, l'OPH est entré dans la phase opérationnelle des projets de rénovation urbaine. La direction générale a renforcé les équipes de la maîtrise d'ouvrage (DMO) qui s'est structurée autour de cinq services : deux dédiés à la réhabilitation, un au montage d'opération, un pour la construction neuve, un pour la maîtrise d'œuvre sociale, une équipe de trois chargés de mission rénovation urbaine et un contrôleur de gestion dédié uniquement à la maîtrise d'ouvrage.

Avec la construction de 645 nouveaux logements et la démolition de 692 logements, la DMO a montré sa capacité de mener à terme les projets qui lui sont confiés. La DMO a développé des méthodes de travail et des procédures. Toutefois cette direction a été confrontée à plusieurs difficultés (recrutements, mise en œuvre opérationnelle des compétences, complexité des projets) avec pour conséquence des retards pris dans la maîtrise des délais des projets inscrits dans les conventions ANRU.



Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

**4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE**

**4.3.1 Rythme de construction depuis les cinq dernières années et objectifs de production**

*Réponse Oph93* : Dans le cadre de la CUS, l'Office s'est engagé à reprendre un rythme de production de logements en « offre nouvelle » dès la sortie de la convention Cglls.

La convention Cglls ayant été prolongée par avenant, la cohérence entre la convention d'utilité sociale et la convention Cglls sera examinée lors de « la clause de revoyure » qui y est mentionnée.

Il est pris note de cette précision.

#### 4.4 MAINTENANCE DU PARC

L'OPH a procédé à la réhabilitation lourde de 2 035 logements situés dans 12 programmes dont le coût total des travaux s'est élevé à 72 701 k € :

- Epinay-sur-Seine : Ilot Gendarmerie (216 logts), Villon (124 logts),
- La Courneuve : 56 rue de la Convention (9 logts), Henri Sellier (64 logts),
- Montfermeil : 14 A (90 logts) et B4 E (30 logts),
- Stains : Pont de Pierre (287 logts), Cité-jardin en individuel (95 logts) et en collectif (397 logts), Verlaine (160 logts), et Nerval-Carco (282 logts),
- Villetaneuse : Allende (281 logts).

La direction technique s'appuie par ailleurs, sur la régie qui intervient uniquement sur des programmes de travaux inscrits au plan pluriannuel et non plus dans les logements.

Depuis 2009, l'OPH maintient un niveau d'intervention quasi-stable sur son patrimoine en y consacrant un budget conséquent mais en légère diminution en 2011. Les montants investis ont été conformes aux objectifs inscrits dans le plan de travaux pluriannuel. Pour assurer un suivi efficace de ses missions, l'OPH dispose d'un service ascenseur et d'un service chauffage.

Evolution du coût de l'entretien entre 2009 et 2011 :

En k€	2009	2010	2011
Entretien courant	8 481 000 €	8 384 000 €	8 464 000 €
Gros entretien	11 010 000 €	10 853 000 €	10 599 000 €
Changement de composants	5 389 000 €	4 444 000 €	4 597 000 €
<b>Total</b>	<b>24 880 000 €</b>	<b>23 681 000 €</b>	<b>23 661 000 €</b>

**Obs 12 : L'office n'est pas à jour de ses obligations réglementaires en matière d'amiante. Il n'a pas réalisé la totalité des travaux repérés par les diagnostics techniques amiante (DTA) de 2005 et n'a pas réalisé les DTA complémentaires concernant l'échéance de février 2011.**

Les conclusions des DTA réalisés en 2005 n'ont pas fait l'objet d'un suivi rigoureux. Les visites nécessaires à la vérification de l'état de conservation des sites concernés n'ont pas été réalisées et les travaux d'urgence n'ont été faits que partiellement. Trois des cinq sites concernés ont simplement été fermés au public ; le service technique dispose de tableaux de bord permettant un suivi des sites.

Lors des opérations de réhabilitation, il a été constaté qu'une part importante du patrimoine est concernée par la problématique de l'amiante, et que sa présence a allongé les délais de réalisation de plusieurs chantiers. L'OPH doit se conformer à la réglementation en mettant à jour les diagnostics techniques amiante conformément au décret 2011 - 629 du 3 juin 2011 relatif à la protection de la population contre les risques sanitaires liés à une exposition à l'amiante dans les immeubles bâtis.

Le parc de l'OPH est composé de 361 ascenseurs. L'OPH dispose en interne d'un service ascenseurs composé d'un chef de service et de trois techniciens qui ont en charge chacun, deux délégations. Ils assurent le suivi de la maintenance et des travaux ainsi que la gestion des entreprises. Le service ascenseur a fait procéder aux travaux de modernisation et de mise en sécurité des ascenseurs. Il a respecté les échéances réglementaires de 2010 et 2013. L'office est à jour des contrôles techniques. Pour s'assurer de la qualité des travaux, l'OPH fait appel à un bureau de contrôle. Il n'existe pas de système de télésurveillance ; l'office assure les astreintes et les gardiens sont formés au déblocage des résidents coincés dans les cabines.

La société a fait réaliser l'ensemble des diagnostics de performance énergétique (DPE) de son patrimoine.

L'analyse de plusieurs marchés n'a pas révélé d'anomalie.



## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

### 4.4 MAINTENANCE DU PARC

**Obs 12 :** L'Office n'est pas à jour de ses obligations réglementaires en matière d'amiante....

**Commentaire Miilos :** Les conclusions des DTA réalisés en 2005 n'ont pas fait l'objet d'un suivi rigoureux.... Trois des cinq sites concernés ont simplement été fermés au public....

**Réponse Oph93 :** Les locaux concernés, fermés au public par mesure conservatoire, seront traités avant fin 2013.

Il est pris note du traitement programmé de ces sites fin 2013.

**Commentaire Miilos :** L'Office doit se conformer à la réglementation en mettant à jour les diagnostics techniques amiante ...

**Réponse Oph93 :** Ces diagnostics, obligatoires depuis février 2012, ne concernent que la liste A (flocages, calorifugeages et faux plafonds). A notre connaissance, notre patrimoine ne comporte pas de composants de la liste A dans les logements. Les contrôles sont néanmoins nécessaires et seront commandés avant fin 2013.

Il est pris note de la commande programmée des contrôles nécessaires avant fin 2013.

**Constat Miilos :** Il n'existe pas de système de télésurveillance.

**Réponse Oph93 :** L'Office dispose d'un système de télésurveillance, mais qui n'est pas renvoyé chez un « prestataire spécialisé » ; les alarmes de demande de secours sont dirigées en première action chez les gardiens (téléphones) qui sont formés pour assurer le déblocage des personnes en cabine. Cette organisation nous permet une intervention plus rapide. De plus, toutes les alarmes techniques sont relayées sur un central situé au service Ascenseurs de l'Office.

Il est pris note des précisions apportées par l'OPH.

#### 4.5 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Le patrimoine de l'OPH connaît de profondes mutations notamment celui qui est inscrit en politique de la ville. Plus de la moitié du patrimoine est concernée par les opérations de rénovation urbaine. L'OPH mène une politique de développement de son patrimoine uniquement dans le cadre de la reconstitution de l'offre et du rachat de patrimoine. Le plan pluriannuel de travaux mis en œuvre contribue à la rénovation d'une partie du patrimoine énergivore, particulièrement les cités jardins. L'OPH devra se mettre en conformité avec la réglementation en matière d'amiante.

### 5. RENOVATION URBAINE

En janvier 2012, l'OPH 93 est engagé dans 15 projets de rénovation urbaine représentant 142 opérations distinctes. Ces projets de rénovation urbaine concernent plus de la moitié du parc de l'office. L'OPH ne disposant pas des fonds propres nécessaires, il a signé fin 2007 un protocole de consolidation avec la CGLLS, le Conseil général du 93 et l'Etat couvrant la période 2008-2013. Ce projet était évalué initialement à 627,5 M€ avec une participation de l'OPH à hauteur de 157,3 M€.

#### Obs 13 : Il existe un retard de 3 ans environ sur la réalisation des programmes ANRU.

Fin 2012, le contrôle a noté que l'OPH n'était pas en capacité de tenir les engagements signés dans les conventions ANRU. Un démarrage tardif des opérations a eu pour conséquence, des recalages de planning et des problèmes de surcoûts à régler. Fin 2011, plus de la moitié du programme de réhabilitation inscrit dans le protocole initial, restait à traiter. Fin 2012, l'ensemble des marchés concernant les réhabilitations été lancé.

Un avenant au protocole en cours de signature actualise l'ensemble des projets après une prise en compte des opérations recalées, abandonnées et nouvelles. Le coût global est évalué à 715,7 M€ dont 170 M€ de participation pour l'office.

Les trois principaux motifs de la signature de cet avenant sont les retards des livraisons des nouveaux programmes de logements, les modifications des plans de financements et le rachat de patrimoine d'ICADE et de la SEMIDEP. La réhabilitation prévue pour le patrimoine de la SEMIDEP « la Noue Caillée » à Bondy est évalué à 8 M€ et la livraison prévue en 2015.

Ces projets de rénovation urbaine concernent quatre familles d'opérations (bilan 2011 et avenant 2013-2017) :

Familles d'opérations	Objectif de protocole initial	Mise à jour du protocole initial	Bilan chiffré à fin 2011	Avenant au protocole 2013-2017	Investissement restant
Construction neuve (logt)	1643	1677	724	947	166 M€
Démolition (logt)	1 470	1678	692	987	27,4 M€
Réhabilitation	7911	9141	3266	6237	157,5 M€
Résidentialisation	7 635	7745	1610	6135	35 M€

*Chiffres OPH janvier 2013*

Le coût estimé des opérations restant à réaliser à fin 2011, est de 385 927 k€, réparti comme suit : ANRU (91 M€), Etat (427 k€), le Conseil régional (16,9 M€), le Conseil général de la Seine-Saint-Denis (20,4 M€), les villes (1,2 M€), l'OPH (102 k€ de fonds propres et 150,2 M€ d'emprunts).

D'après le bilan du protocole CGLLS 2011, l'ensemble des opérations devrait se terminer en 2015. Un avenant au protocole doit être signé courant du premier semestre 2013 pour permettre un allongement des délais et un maintien des financements.



---

**Réponses de l'organisme**


---

**Nouvelles observations de la Miilos**
**5. RENOVATION URBAINE**

**Obs 13 :** Il existe un retard de 3 ans environ sur la réalisation des programmes ANRU.

**Réponse Oph93 :** Ce retard est la conséquence d'une conjonction de causes. Les calendriers initiaux, de l'avis de tous, étaient trop contraints eu égard à l'ampleur des projets. Les règles d'urbanisme n'étaient pas toujours connues. Les projets ont subi des évolutions, notamment par une augmentation des ambitions des réhabilitations. La conjoncture défavorable des années 2006 à 2008 a généré de nombreux appels d'offres infructueux. Enfin, la simultanéité du calendrier des 14 projets de rénovation urbaine de l'Office n'a pas permis d'avancer partout au rythme souhaité.

L'Office a structuré des équipes compétentes, motivées et reconnues qui mènent ces programmes (163 opérations) à un rythme soutenu.

**Constat Miilos :** La réhabilitation prévue pour le patrimoine de la SEMIDEP « la Noue Caillet » à Bondy est évalué à 8M€ et la livraison prévue en 2015.

**Réponse Oph93 :** 2015 est l'année du démarrage prévu de la réhabilitation et non de sa livraison.

Observation confirmée et non contestée.

Il est pris note des raisons avancées par l'OPH pour expliquer le retard.

Il est pris note de cette précision.

A la demande de l'ANRU, la MILOS a effectué le contrôle des justificatifs afférents aux subventions attribuées dans le cadre du projet de rénovation urbaine. Le contrôle a porté sur quinze opérations (six démolitions, cinq réhabilitations et une construction neuve). Il n'a révélé aucune anomalie.

## **6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE**

### **6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE**

Le contrôle a porté sur les documents comptables et financiers se rapportant à la période 2007-2011.

#### **6.1.1 Organisation**

La tenue de la comptabilité s'est exercée dans le cadre de la séparation ordonnateur / comptable public jusqu'en 2011. En 2012, l'office est passé en comptabilité commerciale. Un commissaire aux comptes a été désigné après mise en concurrence. Le service comptabilité de l'office, placé sous la responsabilité du directeur financier, est constitué d'un chef de service secondé par deux adjoints et d'une vingtaine de collaborateurs.

#### **6.1.2 Tenue des comptes**

Depuis le précédent contrôle, la tenue de la comptabilité s'est améliorée notamment en ce qui concerne la tenue des annexes comptables (point faible relevé lors du précédent contrôle). Ceci a été favorisé par le renforcement des outils informatiques. L'office a fait l'acquisition de logiciels métier pour la gestion de la dette, de l'actif, du passif ainsi que par l'élaboration des états réglementaires. La professionnalisation de la fonction comptable doit être poursuivie. De plus, une mission d'accompagnement pour le passage à la comptabilité commerciale confiée au cabinet Grant Thornton en 2011 a mis en évidence la nécessité de procéder à des ajustements et reclassements d'éléments d'actifs et de passifs ayant des impacts significatifs sur la situation nette de l'office (évalués à 15,5 M€ valeur 2011). Conformément aux recommandations de l'audit, l'office a procédé au 31 décembre 2011, à une première série d'écritures comptables de régularisation poursuivie en 2012.

### **Obs 14 : Les opérations comptables suivantes sont à régulariser.**

- le compte 416 « créances douteuses » à l'actif du bilan est anormalement créditeur pour 7 M€ en 2011, les provisions sont supérieures aux montants bruts ;
- la base de calcul de la provision pour créances douteuses présente des écarts avec les montants bruts au bilan des comptes locataires débiteurs (comptes 411 et 416). La provision est calculée sur une base de suivi des locataires débiteurs fournie par la direction du recouvrement (le service recouvrement travaille sur un outil informatique interne au service et non sur le progiciel de gestion Estia), et, il n'y a pas de concordance entre le montant brut au bilan des créances locataires et le montant de la provision ;
- un écart AT/AF de 1 777 k€ constaté à la clôture des comptes 2011 n'est pas comblé par une dotation aux provisions réglementées conformément à l'instruction comptable M31 ;
- L'office ne comptabilise pas de production immobilisée, aucune valorisation de l'activité de maîtrise d'ouvrage n'est ainsi réalisée. Les immobilisations en cours fin 2011 représentent 38,7 M€ pour une production immobilisée de zéro alors même qu'une trentaine d'agents sont affectés à la direction de la maîtrise d'ouvrage. Il est rappelé que la comptabilisation de la production immobilisée constitue une « méthode préférentielle » au sens du plan comptable général (PCG) et améliore l'information financière.



**Réponses de l'organisme****Nouvelles observations de la Miilos****6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE**

**Obs 14 :** Les opérations comptables suivantes sont à régulariser...

**Réponse Oph93 :**Compte 416 :

Jusqu'au 31/12/2011, les créances locataires de l'année N, y compris les douteuses, restaient en compte 411 jusqu'au 30/06 N+1, date à laquelle le solde passait en compte 416, ce qui explique ce solde créditeur et le fait que la provision, qui incluse, elle, ces créances, soit supérieure aux montants bruts.

Cette façon de pratiquer a pris fin en 2012 avec le passage en comptabilité de commerce.

Il est pris note de l'arrêt de cette pratique fin 2012.

Base de calcul de la provision pour créances douteuses :

A compter de 2012 et du passage à la comptabilité de commerce, la provision pour créances douteuses est calculée automatiquement depuis le progiciel de gestion Esti@, ce qui évite tout problème de concordance entre le montant brut au bilan des créances locataires et le montant de la provision.

Il est pris note de cette nouvelle façon de procéder qui assurera une cohérence automatique.

Ecart AT/AF de 1 777 k€ :

Les ajouts et reclassements comptables ont généré une dotation aux provisions réglementée qui a été passée pour la première fois en 2011 pour un montant de 17.346 k€. Une analyse des écarts AT/AF à fin 2012 permettra de mettre à jour ce montant.

Il est pris note des évolutions en 2011 et de la mise à jour programmée du montant.

Rémunération MO :

Jusqu'à présent, l'Office ne comptabilise pas de rémunération de Maîtrise d'Ouvrage dans le bilan des opérations. La comptabilisation des coûts de Maîtrise d'Ouvrage en production immobilisée n'est, en effet, pas obligatoire.

La comptabilisation des frais de maîtrise d'ouvrage en immobilisation permet de donner une image plus fidèle de la situation financière. Ceci est d'autant plus vrai que l'OPH est engagé dans un important programme d'investissement.

Cette méthode n'a pas d'incidence sur le calcul de l'autofinancement de l'Office ni de son potentiel financier qui sont les deux indicateurs essentiels qui déterminent ses choix de gestion.

Vu.





**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

En comptabilisant la totalité des salaires de la Maîtrise d'Ouvrage en charge sur l'exercice, plutôt que de l'amortir au rythme des immobilisations, l'Office fait une présentation plus prudente de ses comptes.

**Obs 15 : De nombreux retards sont constatés dans la clôture financière des opérations en conseil d'administration.**

Depuis le précédent rapport de la mission, très peu de fiches ont été clôturées par le conseil d'administration de l'office. Le nombre de fiches restant à solder demeure très important. Il est nécessaire pour un organisme de cette taille de disposer de FSFC fiables et mises à jour régulièrement. En effet, les clôtures d'opérations renseignent sur l'équilibre final de l'opération et sur le montant réel de fonds propres engagés (écart entre le prévisionnel et le besoin réel en fonds propres), elles permettent de porter un jugement sur le niveau suffisant ou pas de fonds propres de l'organisme.

**6.2 ANALYSE FINANCIERE**

Les ratios de l'office sont comparés aux référents Bolero-DHUP « valeur 2010 » des OPH d'Ile-de-France ainsi qu'aux ratios fournis par la Fédération nationale des OPH (valeur 2010) dans le cadre des dossiers individuels de situation (DIS).

**6.2.1 L'analyse du compte de résultat : la rentabilité de l'organisme**

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Loyers	86 108	88 873	92 004	93 831	95 906
Coût de gestion hors entretien	-28 496	-31 112	-31 985	-30 911	-33 941
Entretien courant	-6 265	-5 884	-5 629	-5 743	-5 235
GE	-8 318	-10 335	-11 281	-10 853	-10 599
TFPB	-13 717	-14 178	-15 177	-15 137	-16 029
Flux financier	350	1 673	1 758	1 495	1 106
Flux exceptionnel	787	11 552	3 245	-3 099	19 561
Autres produits d'exploitation	1 327	1 682	3 106	1 807	2 181
Pertes créances irrécouvrables	-1 601	-2 226	-494	-843	-771
Intérêts opérations locatives	-7 289	-7 249	-6 037	-6 097	-6 654
Remboursements d'emprunts locatifs	-12 066	-12 552	-12 601	-12 496	-10 357
<b>Autofinancement net<sup>4</sup></b>	<b>10 820</b>	<b>20 244</b>	<b>16 909</b>	<b>11 954</b>	<b>35 168</b>
<b>% du chiffre d'affaires</b>	<b>12,53%</b>	<b>22,70%</b>	<b>18,31%</b>	<b>12,69%</b>	<b>36,53%</b>
<b>Autofinancement courant</b>	<b>10 033</b>	<b>8 692</b>	<b>13 664</b>	<b>15 053</b>	<b>15 607</b>
<b>% du chiffre d'affaires</b>	<b>11,61 %</b>	<b>9,75 %</b>	<b>14,8 %</b>	<b>15,98 %</b>	<b>16,21 %</b>

L'autofinancement de l'office en 2011 est d'un bon niveau et s'est renforcé sur les cinq dernières années.

L'autofinancement, solde des flux réels, constitue une bonne mesure des résultats économiques de l'office. L'analyse de ces flux montre que l'autofinancement net est depuis 2007 supérieur à la médiane des OPH d'Ile-de-France.

En 2011, il s'établit à 37,53 % du chiffre d'affaires, ce qui le positionne très au-dessus de la médiane des OPH d'Ile-de-France (11,34 % en 2010). L'office gère un patrimoine ancien (âge moyen du patrimoine de 45 ans) et en cours d'amortissement.

<sup>4</sup> L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés).



**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Obs 15 :** De nombreux retards sont constatés dans la clôture financière des opérations en conseil d'administration.

**Réponse Oph93 :** Nous avons acquis pour la clôture 2011 un progiciel nous permettant d'établir dans de meilleures conditions nos FSFC. Des dysfonctionnements, pour partie résolus à ce jour, nous ont empêchés de produire des états synthétiques au Conseil d'Administration.

Dès que nous pourrons le faire de façon fiable, nous présenterons au Conseil d'Administration une délibération visant à clôturer l'ensemble des opérations terminées soldées.

Il est pris note de la volonté de l'OPH de présenter dès que possible des clôtures fiables à son conseil d'administration.

Une annuité réduite qui représente 20 % des loyers, et des produits exceptionnels liés au plan de consolidation CGLLS ainsi qu'aux démolitions ANRU expliquent le bon niveau de l'autofinancement. En réalité, si l'on raisonne sous l'angle de l'autofinancement courant (qui correspond à l'autofinancement net corrigé des flux exceptionnels), on s'aperçoit que le patrimoine en gestion génère un autofinancement moyen comparativement aux normes du secteur HLM. L'autofinancement courant moyen sur la période 2007–2011 est de 13,7 % du chiffre d'affaires.

En résumé, l'exploitation se caractérise par un niveau d'endettement extrêmement bas et qui stagne depuis de très nombreuses années, alors que dans le même temps, les produits locatifs progressent mécaniquement sous l'effet des augmentations annuelles. Pour autant, cette situation a priori favorable ne permet pas de conclure à une exploitation particulièrement solide. En effet, la masse salariale est élevée depuis de nombreuses années. Le patrimoine relativement ancien justifie des efforts d'entretien supérieurs aux normes habituelles. Par ailleurs, l'office pâtit d'une taxe foncière très au-dessus de la médiane régionale. Enfin, les risques locatifs notamment la vacance pèsent de plus en plus sur l'exploitation.

#### 6.2.1.1 Les encaissements

Le profil des encaissements est divergent avec celui des offices de la région Ile-de-France. Les loyers et la vacance des logements se situent au-dessus des moyennes observées.

En 2011, les loyers représentent 71 % des produits d'exploitation. Le loyer moyen a augmenté de 12 % en 5 ans pour atteindre le niveau de 3 781 € au logement en 2011, soit 4 % au-dessus de la médiane des OPH d'Ile-de-France. Ils progressent chaque année sur la période étudiée grâce aux mises en service de logements et aux augmentations de loyers pratiquées (cf. § 3.3.1). En outre, le taux de recouvrement oscille chaque année autour de 97 et 98 %. Le taux médian des offices de taille comparable est de 96,68 % (source Trésor public).

L'office dispose de marges réduites d'augmentation sur les loyers. En effet, sur le patrimoine conventionné, la marge théorique d'augmentation des loyers est de 5 %.

Malgré un taux de rotation plus bas que la médiane de l'Ile-de-France, le taux de vacance à plus de 3 mois reste important. Les pertes financières liées à la vacance des logements viennent minorer le montant des loyers perçus. La perte financière liée à la vacance des logements (loyers + charges source DIS 2010) augmente et passe de 1 473 k€ en 2007 (1,8 % des loyers) à 4 862 k€ en 2010 (5,2 % des loyers).

Les produits financiers, pour 1,2 % des loyers, restent modérés en raison de la mobilisation de la trésorerie dans le portage financier des opérations d'investissements en cours.

#### 6.2.1.2 Les décaissements

Le profil des décaissements au logement est divergent de celui des OPH d'Ile-de-France. Leur décomposition fait ressortir un très faible niveau d'endettement. Toutefois, le potentiel financier que procure ce faible niveau d'endettement est en partie absorbé par le poids financier des coûts de gestion, de l'effort de maintenance et de la TFPB.

Les principaux postes de charges sont analysés dans le tableau ci-dessous :

En €/logement	Médiane nationale	Médiane Ile-de-France	OPH 93 2010	OPH 93 2011
	OPH 2010	OPH 2010		
Annuité	1 360	1 300	1 039	837
Coût de gestion	980	1 230	1 273	1 346
Maintenance	530	560	845	812
TFPB	450	550	676	700

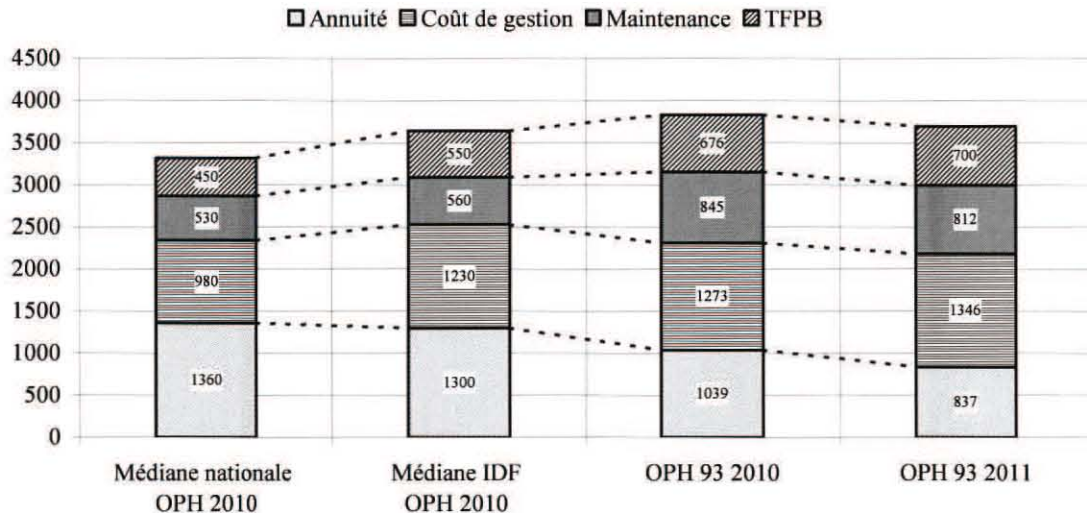


**Réponses de l'organisme****Nouvelles observations de la Miilos***6.2.1.1 Les encaissements*

**Constat Miilos :** La perte financière liée à la vacance des logements passe de 1 473 K€ en 2007 (1,8% des loyers) à 4 862 K€ en 2010 (5,2 % des loyers).

**Réponse Oph93 :** Le taux de vacance mentionné à fin 2010 est essentiellement la conséquence des opérations de rénovation

urbaine. A fin 2010, de nombreux immeubles étaient en fin d'opérations de relogement avant démolition et plusieurs tranches de réhabilitation de la cité jardin de Stains étaient opérationnelles.



### 6.2.1.3 L'endettement

Le montant net de la dette à fin 2011 est de 181,5 M€. Il se répartit en 27 % à taux fixe (essentiellement prêts collecteurs 1%), et 73 % à taux révisables (essentiellement sur le livret A). L'office n'a pas d'emprunt à taux structurés. Le taux de revient de la dette totale (intérêts des emprunts / endettement moyen total), de 3,67 % en 2011, subit les variations du taux du livret A.

Le taux d'endettement de l'office est faible comparativement à la médiane des OPH. Il est de 837 €/lgt fin 2011, (soit 20 % des loyers) pour une médiane de 1 300 €/lgt. Ce faible niveau d'endettement s'explique d'une part, par l'ancienneté du patrimoine dont la plupart des emprunts sont aujourd'hui remboursés et d'autre part, par la longue période d'inactivité en matière de développement. L'office dispose ainsi d'une réelle capacité d'endettement.

### 6.2.1.4 Le coût de gestion hors entretien

Le coût de gestion de l'office se situe légèrement au dessus du niveau médian sans trop s'en écarter. Le coût de gestion par unité locative, est supérieur de 9 % du niveau médian ; il est de 1 346 €/lgt en 2011 pour une médiane de 1 230 €. Le coût de gestion est composé en 2011 de 10,4 M€ de frais généraux, de 237 k€ d'impôts et taxes autres que la TFPB et de 20,2 M€ de charges de personnel. Il est passé de 26,3 M€ en 2007 à 30,8 M€ en 2011 soit une augmentation globale de 4,5 M€ ce qui représente en pourcentage une augmentation globale de 17 % et de 3,18 % en moyenne annuelle.

#### Coûts salariaux

Les ratios relatifs aux dépenses de personnel non récupérables (hors régie) 2011 corrigés des subventions ANRU « ingénierie et suivi social » s'établissent respectivement à 883 € par logement géré et à 21,1 % de la masse des loyers. Ils se situent à 15 % au dessus du ratio médian correspondant des OPH d'Ile-de-France pour 2010 (770 € /lgt).

#### Autres dépenses de fonctionnement

Les frais généraux représentent 33 % du coût de gestion en 2011. Par rapport à 2007, leur montant ramené au nombre de logements gérés a augmenté de 10 % et 1,96 % en moyenne annuelle. En masse en 2011, les principales composantes des autres charges de fonctionnement sont constituées par les achats non stockés (1,6 M€), les locations immobilières (1,6 M€), les charges locatives de copropriétés (1,6 M€), les rémunérations d'intermédiaires et honoraires (1,5 M€), et les frais postaux (1 M€).



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

#### 6.2.1.5 *Le coût d'entretien*

Le coût de la maintenance immobilière 2011 se situe à 45 % au dessus des standards habituels. Les dépenses correspondantes se sont élevées à 18,6 M€, ramenant le ratio au logement à 883 € contre une médiane Ile-de-France 2010 à 560 €. En 2011, le coût global de la régie de travaux (rémunérations des agents, fournitures et frais généraux) s'est élevé à 1,2 M€. Il représente 22 % des dépenses se rapportant à l'entretien courant. L'effort de maintenance élevé est la conséquence logique de la moyenne d'âge ancienne du patrimoine. La prévisionnelle financière envisage une augmentation des coûts de la maintenance pour les années à venir.

#### 6.2.1.6 *Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB)*

La taxe foncière sur les propriétés bâties, qui constitue l'impôt le plus lourd pour les organismes d'HLM, est passée de 13,7 M€ en 2007 à 16,1 M€ en 2011, soit de 604 à 700 €/lgt pour une médiane de 550 €/lgt. Rapportée au montant des loyers, elle en représente 16,7 % contre 9,6 % pour la médiane. Ce niveau dépasse les standards habituels de 27 %.

Entre 2007 et 2011, la taxe foncière sur les propriétés bâties par logement a augmenté en moyenne de 3,02 % par an, contre 2,42 % pour les loyers perçus. L'office possède 10 676 logements taxés situés en ZUS. La pression fiscale au logement soumis s'élève à 716 € en 2011.

Les abattements de TFPB procurent à l'office entre deux et trois points d'autofinancement. La taxe foncière est particulièrement élevée dans le département de la Seine-Saint-Denis. Elle explique le positionnement de l'office. Une seconde explication tient à l'âge du patrimoine, qui est largement assujéti. En contrepartie, sa situation à 48 % en ZUS lui offre des conditions d'abattement plus avantageuses.

Si l'organisme bénéficiait d'un niveau médian de TFPB, sa rentabilité serait très sensiblement améliorée. La taxe foncière est l'un des éléments fondamentaux expliquant la situation financière de l'office.

### **6.2.2 L'analyse du bilan : la structure financière**

Le bilan fonctionnel fait apparaître le fonds de roulement net global constaté à la fin de chaque exercice et permet d'apprécier le niveau et l'évolution de la situation financière.



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

## Bilans fonctionnels

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Capitaux propres	210 402	236 728	262 205	274 646	387 282
Provisions pour risques et charges	4 810	5 303	6 898	8 259	9 317
<i>Dont PGE</i>	4 367	4 860	6 454	7 815	6 744
Amortissements, et provisions (actifs immobilisés)	362 783	383 204	402 864	420 924	249 711
Dettes financières	194 418	185 757	185 641	175 148	192 877
Actif immobilisé brut	711 554	735 175	761 808	830 312	703 681
<b>Fonds de Roulement Net Global</b>	<b>60 859</b>	<b>75 818</b>	<b>95 800</b>	<b>48 665</b>	<b>135 505</b>
<b>FRNG à terminaison des opérations<sup>5</sup></b>					<b>69 414</b>
Stocks (toutes natures)	247	378	386	413	294
Autres actifs d'exploitation	52 362	53 525	56 709	47 611	131 951
Provisions d'actif circulant	17 952	17 726	20 686	23 395	26 472
Dettes d'exploitation	21 532	23 975	23 588	23 689	27 628
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation</b>	<b>13 125</b>	<b>12 202</b>	<b>12 821</b>	<b>940</b>	<b>78 144</b>
Créances diverses (+)	4 635	8 142	14 961	4 437	6 744
Dettes diverses (-)	6 986	9 180	17 927	5 544	5 599
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation</b>	<b>-2 351</b>	<b>-1 038</b>	<b>-2 966</b>	<b>-1 107</b>	<b>1 145</b>
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR</b>	<b>10 774</b>	<b>11 164</b>	<b>9 854</b>	<b>-167</b>	<b>79 289</b>
<b>Trésorerie nette</b>	<b>50 085</b>	<b>64 653</b>	<b>85 945</b>	<b>48 832</b>	<b>56 216</b>

### Ratios de FRN et de Trésorerie :

	2007	2008	2009	2010	2011
FRNG (en mois)	4,7 mois	5,8 mois	6,9 mois	2,8 mois	8,1 mois
Trésorerie (en mois)	3,9 mois	4,9 mois	6,2 mois	2,8 mois	3,3 mois
Part du FRN dans la trésorerie	122 %	117 %	111 %	100 %	241 %
<b>(P.M. dépenses mensuelles en k€)</b>	<b>12 979</b>	<b>13 113</b>	<b>13 825</b>	<b>17 483</b>	<b>16 890</b>

Sur la période contrôlée, l'office a consolidé sa structure financière. Le bilan fonctionnel est équilibré. Les ressources à long terme sont supérieures aux emplois de même nature. Ces excédents (FRNG) couvrent les besoins en fonds de roulement issus du cycle d'exploitation et procurent à l'office une trésorerie excédentaire. L'ancienneté du parc (moyenne d'âge de 40 ans) et l'absence de construction neuve sur une longue période ont permis à l'OPH d'accumuler des fonds propres. A terminaison des opérations engagées ou prévues dans la prévisionnelle, la structure financière ressort fragilisée par la quasi-extinction des fonds propres.

#### 6.2.2.1 La situation nette

La situation nette (capital, réserves, report à nouveau et résultat de l'exercice) augmente chaque année en raison des résultats positifs (en moyenne annuelle 12,5 M€). Elle constitue 37 % des capitaux propres en 2011. Les capitaux propres (situation nette + subventions d'investissements + provisions réglementées) augmentent en raison de la production de logements génératrice de subventions. La bonne tenue des capitaux propres participe au renforcement de l'autonomie financière de l'office et lui permet de se situer très au dessus de la médiane du ratio « ressources internes/capitaux permanents » en 2011 avec un ratio de 67,8 % pour une médiane de 39,2 %.

<sup>5</sup> Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.



**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

### 6.2.2.2 *Le fonds de roulement net global (FRNG)*

Le fonds de roulement net global (FRNG) de 135,5 M€ en 2011, se situe au dessus de la médiane HLM. Il représente 8,1 mois de dépenses moyennes en 2011 pour une médiane OPH Ile-de-France 2010 de 3,06 mois. Celui-ci a fortement augmenté entre 2010 et 2011 à la suite du changement de mode de comptabilisation des subventions à la notification qui se traduit en 2011 par la comptabilisation de + 74,7 M€ de subventions notifiées en attente de recouvrement. Globalement, on constate une hausse du FRNG favorisée par le niveau d'activité de construction et de réhabilitation enregistré sur la période. Les ressources à long terme (emprunts + subventions) ont augmenté plus vite que les emplois à long terme ce qui crée un décalage temporaire entre la mobilisation des ressources et leurs utilisation.

Sous réserve de la fiabilité des fiches de situation financières et comptables (FSFC), le FRNG à terminaison corrigé des subventions à recevoir est de 69,4 k€ et couvre 4,1 mois de dépenses (valeur 2011). Concernant, les investissements programmés en cours (384,8 M€ d'investissements prévisionnels), les besoins en fonds propres sont évalués à 127,3 M€ ce qui représente 33 % des prix de revient prévisionnels. Ces données sont en forte augmentation par rapport aux opérations antérieures (les opérations neuves terminées et soldées en nécessitaient 5,2 %).

#### **Evolution du FRNG de 2008 à 2011**

**En M€**

FRNG début 2008	60,9
Cumul de l'autofinancement sur 4 ans	84,3
Dépenses cumulées d'investissement	-211,2
Financements cumulés d'investissement (emprunts et subventions)	207,8
Cessions d'actifs	2,7
Divers (variations dépôts, provisions)	- 9,2
<b>FRNG fin 2011</b>	<b>135,3</b>

Entre 2008 et 2011, le FRNG a augmenté de 74,4 M€, passant de 60,9 M€ à 135,3 M€. Sur la période, la rentabilité de l'exploitation présente un apport de 84,3 M€ d'autofinancement. Les flux financiers des opérations d'investissement (solde entre les dépenses réglées et les financements externes définitifs mobilisés) présentent un besoin de financement de 3,4 M€. L'autofinancement disponible après investissement est de 80,9 M€ auxquels s'ajoutent 2,7 M€ de plus-values de cessions d'actifs et se défalquent de 9,2 M€ de variation des autres ressources (dépôts de garantie).

Ainsi, l'autofinancement et les autres ressources du tableau de financement (dont une part importante de subventions) ont permis de financer les lourds investissements et de maintenir les équilibres du bilan.

### 6.2.2.3 *Le besoin en fonds de roulement*

Le besoin en fonds de roulement (BFR) traduit le décalage entre la perception des recettes et le paiement des dépenses. Sur la période contrôlée, le cycle d'exploitation a généré un besoin de trésorerie de 110,9 M€. Les dettes à court terme sont composées principalement des dettes fournisseurs, fiscales et sociales d'une part, des ICNE d'autre part. Les créances sont composées principalement des créances locataires et des subventions notifiées en attente d'encaissement. Ces dernières qui ont augmenté sensiblement pour atteindre 88,2 M€ en 2011 créent un besoin en trésorerie et expliquent pour une grande partie le BFR constaté depuis 2008.

### 6.2.2.4 *La trésorerie*

La trésorerie disponible d'un bon niveau en 2009 (6,2 mois de dépenses) s'est légèrement dégradée les années suivantes. Fin 2011, la trésorerie disponible représentait 3,3 mois de dépenses moyennes courantes pour une médiane bolero 2010 de 3,03 mois. Cette baisse



**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

constatée depuis 2009 est liée pour partie à l'augmentation des dépenses immobilisées (constructions neuves et travaux d'amélioration) autofinancées en partie par l'organisme. De plus, la trésorerie subit les variations liées au préfinancement sur fonds propres des opérations d'investissement du fait de la mobilisation tardive des emprunts et de l'allongement des délais d'encaissement des subventions notifiées.

### 6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE ET PLAN DE CONSOLIDATION CGLLS

#### 6.3.1 Plan de consolidation de la CGLLS

Après la signature des projets de rénovation urbaine, la Fédération des offices a sollicité la CGLLS pour faire un diagnostic financier de l'office. Celui-ci a conclu à l'insuffisance de fonds propres pour mettre « en œuvre son ambitieux programme patrimonial ». L'office a contracté avec la CGLLS en 2007 (conseil d'administration de la CGLLS du 19 décembre 2007) un plan de consolidation « lui permettant d'engager les investissements patrimoniaux prévus », couvrant la période 2008 à 2013. L'organisme s'engageait à des augmentations de loyers, à réduire sa vacance commerciale, à maîtriser ses taux d'impayés et ses coûts de gestion et à limiter la hausse de ses frais de personnel. En contrepartie, la caisse contribue à l'équilibre à hauteur de 38 M€ dont 28 M€ de subvention et 10 M€ de prêts. Un avenant (en cours de signature) prolonge l'exécution du plan de consolidation sur la période 2012 – 2017 pour tenir compte d'une part du retard constaté dans l'exécution des conventions ANRU et d'autre part des acquisitions de patrimoine (Bondy et Blanc-Mesnil).

Le plan amendé fin 2012, intègre toutes les opérations inscrites dans le cadre de l'ANRU ainsi que les opérations d'offre nouvelle hors ANRU. Il tient compte également de la programmation des travaux d'entretien et de gros entretien, de remplacements de composants inscrits dans le PSP.

Un bilan d'étape qui confronte les engagements aux réalisations à l'occasion de l'avenant de prolongation du plan de consolidation donne les résultats suivants :

**Les engagements relatifs à l'amélioration ou au maintien d'un certain niveau d'autofinancement** (loyers, vacance, frais de personnel et de gestion, dépenses de maintenance) sont dans l'ensemble respectés. Il ont été analysés en cumulé sur la période 2007-2011.

Concernant les hausses des loyers logements quittancés, l'office a respecté en cumulé les engagements prévus. L'office s'engageait à réaliser sur cette période 342,4 M€, il a réalisé 344,5 M€. Les pertes de loyers et charges dues à la vacance constatées à l'office (17,4 M€) sont supérieures aux engagements (16,1 M€). Les taux d'impayés après prise en compte des versements Etat dans le cadre du refus par le préfet d'accorder le concours de la force publique sont en deçà des engagements.

Les coûts de fonctionnement constatés (114,8 M€) sont supérieurs aux engagements (108,6 M€). Toutefois, en neutralisant l'effet des modifications réglementaires (décret Fillon et application du décret charges) intervenues sur la période, les résultats ne s'écartent pas trop des objectifs. Les dépenses de maintenance constatées à l'office (76,4 M€) sont nettement supérieures aux engagements (72,1 M€).

**Les engagements portant sur les mesures patrimoniales accusent** un retard estimé à trois années (cf. observation 14) dans la réalisation du programme d'investissement (difficulté à réaliser l'ensemble des projets ANRU dans le calendrier prévu) et devraient être réalisés sur la période 2007-2015 au lieu de la période 2007-2012 comme prévu au protocole initial. A périmètre constant, ces retards se traduisent par l'augmentation des coûts des opérations et la modification des plans de financement (baisse de certaines subventions compensées par des fonds propres supplémentaires).



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Le coût total des opérations (réhabilitation, résidentialisation, construction et démolition) du protocole initial était de 627,5 M€. Après prise en compte des opérations abandonnées, des opérations nouvelles et du recalage des livraisons et des plans de financement des opérations, le coût du nouveau programme patrimonial s'élève à 715,7 M€, représentant un surcoût de 88 M€. Ce dernier est couvert par 16 M€ de subventions supplémentaires (283 M€ contre 267 M€ initialement), par 60 M€ d'emprunts supplémentaires et par 13 M€ de fonds propres en plus (dont 2 M€ provenant de la vente de commerces).

### 6.3.2 Analyse prévisionnelle

L'analyse prévisionnelle (visial) a été réalisée en collaboration avec la fédération nationale des OPH dans le cadre des opérations ANRU et du protocole CGLLS. Elle est basée sur les comptes 2012 à 2021 (2011 étant l'année 0).

#### 6.3.2.1 Hypothèses retenues

Sur le plan du développement, l'objectif sur la période 2012-2021 est la livraison de 1 155 logements sociaux après démolition de 691 logements. L'enveloppe budgétaire allouée à la réhabilitation et à l'amélioration de son patrimoine (projet de renouvellement urbain pour l'essentiel) est de 336,2 M€ au total. L'office envisage ainsi de réhabiliter 14 291 logements d'ici 2021, soit la moitié du patrimoine actuel.

Le plan de financement intègre 17 % de fonds propres en moyenne par an pour les nouvelles opérations et 55 % pour les travaux d'amélioration (réhabilitation et remplacements de composants).

Conformément aux orientations du CA, aucune politique de vente de patrimoine n'est envisagée à l'exception de la vente de locaux d'activités situés au Clos Saint-Lazare pour un produit net de 4,1 M€.

Pour les postes liés à l'exploitation, la simulation se base sur une inflation à 2 %, une hausse des coûts de construction de 2 %, les loyers de 2 %, un taux du livret A à 3 %. Les charges de fonctionnement (2 % par an), de personnel progressent de 3 % par an et 3,00 % pour la TFPB. L'effort de maintenance du patrimoine est stabilisé autour de 212,5 M€.

#### 6.3.2.2 Evolution des résultats prévisionnels

En fonction de ces hypothèses, les projections font apparaître les résultats suivants :

En M€	2011 réel	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Loyers	95,9	98,7	102,3	106,3	109,7	113	115,4	118,1	120,5	122,6	124,8
Coût de gestion	-32,4	-34,2	-35,2	-36,3	-35,6	-36,5	-37,5	-38,5	-39,5	-40,6	-41,7
Maintenance	-19,1	-19,8	-19,6	-20,1	-20,5	-21	-21,4	-21,9	-22,3	-22,7	-23,2
TFPB	-16,1	-17,3	-17,7	-18,3	-18,6	-19,1	-19,6	-20,2	-20,8	-21,4	-22,1
Annuité locative	-18,8	-19,2	-22	-24,4	-27,2	-27,8	-28,4	-28,4	-27,4	-25,3	-23,7
Annuité en % des loyers	20,84%	20,71%	22,83%	24,45%	26,38%	26,18%	26,23%	25,58%	24,24%	22,00%	20,20%
Autofinancement courant	10,6	9,9	8,4	6,8	7,1	8,3	7,9	8,5	9,6	11,6	13,2
En % des loyers	11,1%	10,0%	8,2%	6,4%	6,5%	7,4%	6,8%	7,2%	8,0%	9,5%	10,6%
Potentiel financier	90,7	98,7	73	44,9	-4,7	0,6	-3,2	-6,7	-6,2	-4	-0,2



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Compte tenu des opérations de démolitions et de constructions neuves identifiées, le patrimoine de l'office s'établirait à 23 351 logements à la fin de l'année 2021. L'importance du programme de développement et d'amélioration du patrimoine modifie les équilibres financiers constatés lors de l'analyse rétrospective. L'autofinancement courant cumulé associé aux autres ressources du tableau de financement (emprunts, subventions, produit des cessions d'actifs) ne couvrent pas la totalité des emplois (dépenses d'investissement locatifs et de structure), de sorte que l'on se trouve en fin de plan (2021) avec un potentiel financier négatif de 0,2 M€.

#### **L'autofinancement courant :**

On retrouve les mêmes caractéristiques que pour l'analyse rétrospective en plus prononcées. L'avantage que procure une annuité locative très en deçà des normes du secteur HLM, est en grande partie absorbé par des coûts de gestion en forte croissance, par une TFPB et des charges d'entretien qui demeurent importants.

L'autofinancement courant en pourcentage des loyers locatifs est impacté par la politique patrimoniale. Il passe de 11,1 % des loyers en 2011 à 10,6 % en 2021 avec une moyenne annuelle de 8,1 %. Toutefois, son niveau reste insuffisant pour couvrir la totalité des besoins en fonds propres nécessaires à une sortie de plan équilibrée. Le coût de la dette, qui s'accroît les premières années du plan (28,4 % des loyers sur la période 2017-2018) reste d'un niveau peu élevé (20,2 % des loyers en 2021). Le coût de gestion (dont les charges de personnel) connaît une forte croissance pour atteindre 1 786 € au logement fin 2021. Quant à la TFPB et au coût d'entretien, ils augmentent dans les mêmes proportions.

#### **Le potentiel financier :**

La structure financière à terminaison est analysée au moyen de l'évolution du potentiel financier. A terminaison, ce dernier passe de 90,7 M€ en 2011 à - 0,2 M€ fin 2021. A partir de 2017, le potentiel financier devient négatif. L'autofinancement courant dégagé chaque année n'est pas suffisant pour couvrir les besoins en fonds propres nécessaires afin de conserver une structure financière excédentaire en fin de plan.

Les investissements locatifs (construction et réhabilitation) d'un montant total de 570 M€ après prise en compte des subventions reçues et des emprunts mobilisés (respectivement de 155 et 194 M€), génèrent un décaissement de 221 M€ financé par 91 M€ de cumul d'autofinancement courant, par 91 M€ de fonds propres existants au 31 décembre 2011, 39 M€ de financement CGLLS et par 4,1 M€ de produit de cession d'immobilisations.

Les investissements de structure qui concernent pour l'essentiel l'acquisition et le transfert de siège social de l'office d'un coût de 20,5 M€ seront financés par emprunt de 10 M€ et des fonds propres de 10,5 M€.

#### **Obs 16 : A partir de 2015, l'office aura consommé la totalité de ses fonds propres alors que des réhabilitations restent à faire sur certains programmes.**

A la fin de la période prévisionnelle soit en 2017, l'office aura consommé ses fonds propres, alors que le patrimoine présentera encore un important déficit de remise à niveau.

Se pose notamment la question de savoir comment l'organisme va financer les réhabilitations déjà étudiées, mais non programmées au présent plan. Notamment, deux opérations d'envergure n'ont été prises en compte que partiellement. Il s'agit de :

- la réhabilitation de l'Abreuvoir (1 509 logements à Bobigny) qui souffre d'un grand retard d'entretien en attente de son traitement de fond. Seule, une tranche de 400 logements a été intégrée dans le programme patrimonial avec un coût de 50 k€ par logement, financé par fonds propres et par emprunts ;
- la réhabilitation du Mail de Fontenay à la Courneuve dont la réhabilitation programmée dans le cadre de l'ANRU est jugée insuffisante par la ville de la Courneuve.



**Réponses de l'organisme****Nouvelles observations de la Miilos**

**Obs 16 :** A partir de 2015, l'Office aura consommé la totalité de ses fonds propres alors que des travaux de réhabilitation restent à faire sur certains programmes.

**Réponse Oph93 :** Nous avons effectivement conscience de cette difficulté que nous exposons régulièrement et depuis plusieurs années aux membres du Conseil d'Administration.

Une clause de revoyure fin 2014 a d'ailleurs été inscrite dans l'avenant au protocole CGLLS afin d'actualiser notre situation financière et apprécier nos besoins de consolidation à cette date et éventuellement bénéficier d'une aide nouvelle de la CGLLS.

Observation confirmée.

Il est pris note du fait que l'organisme a conscience de la situation.

L'OPH est en CGLLS depuis 2008, la vocation de la CGLLS est d'aider les organismes à faire face à des difficultés temporaires et non à leur assurer un accompagnement permanent.

Une part importante du patrimoine de l'office nécessite à moyen terme, une réhabilitation. Le développement de la résidentialisation constitue également un impératif pour améliorer la sécurité et la tranquillité des locataires.

Enfin, l'effort d'entretien, qui se traduit actuellement par des dépenses largement supérieures aux médianes des organismes HLM, devra être aussi poursuivi sur moyenne période.

**Obs 17 : Une analyse prévisionnelle fiable et précise des conséquences des acquisitions du patrimoine Icade et SEMIDEP doit être effectuée.**

L'analyse prévisionnelle concernant le financement de l'acquisition de la Noue Caillée fait apparaître un déficit d'exploitation sur une longue période (jusqu'en 2032).

Pour l'ensemble des programmes acquis en bloc, compte tenu de leur vétusté, on peut se demander si les programmes de travaux pris en compte dans l'analyse financière de l'opération sont suffisants et si les durées d'amortissement prises en compte n'excèdent pas la durée de vie prévisionnelle de ces immeubles.

Compte tenu de l'important retard de remise à niveau du patrimoine de l'OPH, ces acquisitions paraissent de toute façon peu opportunes.

#### **6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE**

Dans le cadre du protocole de consolidation CGLLS, l'autofinancement s'est renforcé au cours de la période contrôlée, grâce notamment aux concours financiers de la CGLLS et du Conseil Général de Seine-Saint-Denis. L'office bénéficie par ailleurs d'un faible niveau d'endettement. L'analyse prévisionnelle permet de vérifier que l'équilibre l'exploitation sera assuré dans les années à venir, à condition de maîtriser l'évolution des coûts de fonctionnement ainsi que des risques locatifs (coût financier de la vacance et des impayés).

Toutefois, sa structure financière est tendue au regard de son activité de construction et d'amélioration du patrimoine existant. A terminaison des opérations engagées (opérations ANRU pour l'essentiel), l'office aura consommé la totalité de ses fonds propres tandis que des besoins en termes d'amélioration du patrimoine ne sont pas couverts par les engagements actuels. Il s'agit notamment de la réhabilitation de l'Abreuvoir (1 509 logements à Bobigny), de la réhabilitation du Mail de Fontenay ainsi que la réhabilitation de la Muette à Drancy.

## **7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS**

### **7.1 PERIODE A VERIFIER**

La vérification des cotisations a porté sur les exercices 2009 à 2012

### **7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION**

L'office a procédé aux déclarations des cotisations à la CGLLS et s'est acquitté des règlements correspondants.

#### **7.2.1 Cotisation de base**

**Obs 18 : Le calcul de la cotisation CGLLS doit être corrigé.**

L'office n'a pas intégré à l'assiette de la cotisation, les loyers non conventionnés pour les exercices comptables 2008 et 2009 ce qui minore la cotisation due de 2 233 € pour 2009 et 3 276 € pour 2010. A l'inverse, l'assiette de la cotisation 2012 (assise sur les comptes 2011), est surestimée de 245 598 € ce qui se traduit par un trop versé de 3 217 €.



## Réponses de l'organisme

**Obs 17 :** Une analyse prévisionnelle fiable et précise des conséquences des acquisitions du patrimoine Icade et SEMIDEP doit être effectuée.

**Réponse Oph93 :** Des analyses prévisionnelles précises ont été effectuées préalablement aux acquisitions des patrimoines Icade et Semidep, et validées par le Conseil d'Administration et la CGLLS.

Le déficit prévisionnel relatif à l'acquisition de la Noue Caillet figurant dans les simulations est généré par la nécessité de réaliser une réhabilitation complémentaire à celle réalisée par la Semidep dans le cadre de l'Anru. Le Conseil général de Seine-Saint-Denis, soucieux de ne pas mettre l'Office en difficulté, a décidé de supporter le coût de cette réhabilitation par le biais de subventions en annuités couvrant en totalité les échéances du prêt de 8,2 M€ qui permettra de la financer. Dans ce contexte, la remise à niveau du patrimoine n'aura pas été supportée par l'Office et la gestion de cet ensemble immobilier sera parfaitement équilibrée.

Les programmes de travaux, pris en compte dans les simulations, sont ambitieux. Ils seront néanmoins, comme le souhaite la Miilos, réexaminés (à la hausse comme à la baisse) pour tenir compte de notre meilleure connaissance de ces patrimoines.

Nous attirons néanmoins l'attention de la Miilos sur le fait que notre Office, qui a repris en bloc successivement 489 logements de l'ex-Sodedat, 295 logements de la Sobegim et 2003 logements de l'Office de La Courneuve, dispose aujourd'hui d'une bonne expertise dans ces reprises de patrimoines, raison pour laquelle le Conseil général de Seine-Saint-Denis a souhaité faire appel à lui dans l'opération de la Noue Caillet.

Concernant le rachat du patrimoine Icade, les durées d'amortissement sur 40 ans peuvent en effet légitimement interroger pour un patrimoine ancien. Néanmoins, le coût d'achat reste modeste (880€/m<sup>2</sup>) et le potentiel foncier considérable du fait de l'implantation prochaine d'une gare du Grand Paris à proximité. Une autre présentation des bilans peut en effet être réalisée avec une durée d'amortissement inférieure et une valorisation patrimoniale du foncier. Enfin, l'Office a acheté la cité Bournonville à un prix au m<sup>2</sup>

## Nouvelles observations de la Miilos

Il est pris note du fait que le Conseil général a décidé de supporter le coût de la réhabilitation pour un total de 8,2 millions d'euros.

La capacité à reprendre du patrimoine ne suppose pas seulement une capacité d'expertise, mais aussi la capacité à assumer financièrement les financements correspondants, y compris pour les travaux de réhabilitation indispensables, sans mettre en péril la situation financière de l'OPH.

Or, l'analyse montre que l'OPH ne dispose pas des fonds propres nécessaires à la remise en état de son patrimoine actuel.

Dans ces conditions, l'acquisition de nouvelles opérations suppose qu'elles soient financièrement équilibrées, et que le conseil général qui, au dire de l'OPH, semble demandeur de ce type d'opérateur, en assume l'équilibre financier.

Pour qu'une opération soit financièrement équilibrée, il ne suffit pas que le coût d'achat soit modeste, il faut également que le calcul d'équilibre prenne en compte tous les investissements nécessaires sur la durée de vie de l'opération.





### Réponses de l'organisme

très inférieur aux valeurs moyennes des reventes du patrimoine d'Icade, alors que la cité est dans un état comparable aux autres ventes. Ceci provient du refus de l'Office d'affecter des fonds propres ou de prendre en compte la valeur patrimoniale dans ses analyses.

En conclusion, pour l'ensemble de ces acquisitions, les hypothèses de coûts de fonctionnement de l'Office, prises en compte dans les bilans, sont supérieures aux coûts marginaux. Ceci signifie que l'économie d'échelle générée par ces acquisitions n'a pas profité aux vendeurs mais à l'Office et a contribué à l'amélioration de sa situation financière.

### Nouvelles observations de la Miilos

Les analyses (données BOLERO en particulier), montrent qu'il n'y a pas de variation sensible avec la taille du parc, du coût de gestion au logement des grands organismes sociaux.

L'économie d'échelle à laquelle se réfère l'OPH dans sa réponse ne paraît pas démontrée : le développement du parc entraîne une évolution proportionnelle des coûts de fonctionnement (sauf éventuellement pour les petits organismes, mais l'OPH ne se situe pas dans cette catégorie).

## 7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENTS CGLLS

### 7.2.1 Cotisation de base

**Obs 18 :** Le calcul de la cotisation CGLLS doit être corrigé.

**Réponse Oph93 :** Nous sommes en contact avec la CGLLS pour régulariser nos cotisations.

Il est pris note du contact pris avec la CGLLS pour régulariser la situation.

Par conséquent, après compensation des plus et des moins, le montant de la régularisation des cotisations 2009, 2010 et 2012 s'élève à 2 292 €.

#### **7.2.2 Cotisation additionnelle**

Le contrôle de cette cotisation n'a pas fait apparaître d'anomalie.

#### **7.2.3 Prélèvement sur le potentiel financier (article L423-14 du CCH)**

Les organismes en plan CGLLS ne sont pas éligibles au prélèvement sur le potentiel financier.

### **7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS**

Au regard de l'analyse effectuée, l'office est redevable de la somme de 2 292 € envers la CGLLS.



**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

## 8. CONCLUSION

L'OPH 93 contribue activement au logement des personnes à faibles ressources et démunies sur le département de la Seine-Saint-Denis. Le service aux locataires est assuré de façon satisfaisante, mais un certain nombre de sites présentent des difficultés sérieuses en matière de sécurité et doivent faire l'objet d'un suivi attentif. Les coûts de gestion sont maîtrisés. Une politique active d'adaptation, de remise à niveau et d'entretien du patrimoine est poursuivie, dans le cadre notamment de 15 projets ANRU et d'un important protocole CGLLS .

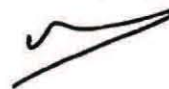
La gestion globale est satisfaisante, mais reste perfectible dans certains domaines comme la gestion des charges locatives, la propreté sur certains sites, le respect de certaines dispositions réglementaires. Les obligations en matière d'amiante ne sont pas respectées, les informations obligatoires ne sont pas systématiquement fournies aux locataires et les dispositions concernant la mise en œuvre du SLS ne sont pas appliquées de façon régulière.

Fin 2015, à l'issue du programme ANRU, l'OPH aura consommé l'ensemble de ses fonds propres disponibles, alors que son patrimoine présentera encore des besoins très importants en matière de réhabilitation, de résidentialisation et d'entretien. Dans ce contexte, les acquisitions en bloc de patrimoine réalisées n'apparaissent pas judicieuses. Pour poursuivre la remise à niveau de son patrimoine, l'OPH doit rechercher activement d'autres sources de financement qui, compte tenu de la maîtrise des coûts de gestion, ne semblent pouvoir provenir que d'un soutien accru de sa collectivité de rattachement ou de la vente de patrimoine.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos

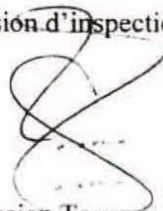


Nathalie Rougé-Albéri



Karim Merad

Le chargé de mission d'inspection de la Miilos



Lucien Fouzery

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

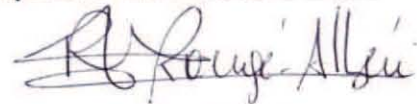
**8. CONCLUSION**

**Réponse Oph93 :** L'Office ne partage pas, pour les raisons explicitées en réponse au détail du rapport, l'analyse de la Miilos sur les acquisitions en bloc.

Ces reprises de patrimoine n'ont pas affaibli l'Office. Au contraire, grâce à l'expérience de l'Office en la matière et à sa maîtrise de ce type d'opérations, sous le contrôle attentif de la Cglls et de la Fédération des Offices, ces acquisitions ont contribué à son renforcement en moyens et en compétences. Elles ont contribué de ce fait à faire de l'Office l'opérateur que souhaitent le Conseil général et l'Etat, au service des villes et des habitants de la Seine-Saint-Denis.

Réponses apportées par M. Stéphane Troussel, président du Conseil général de Seine-Saint-Denis, en date du 23 avril 2013.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos



Nathalie Rougé-Albéri



Karim Merad

Le chargé de mission d'inspection de la  
Miilos



Lucien Touzery



