

**Rapport définitif n° 2012-055 Juin 2013**  
**Office public de l'Habitat d'Avignon**  
**Avignon (84)**

## FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2012-055 OPH D'AVIGNON – 84

Président : Christian Bonnet  
 Directeur général : Michel Dejoux  
 Adresse : 124, Avenue de la Trillade  
 CS 20870  
 84083 AVIGNON CEDEX 2

Nombre de logements familiaux gérés : 5930

Nombre de logements familiaux en propriété : 5930

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 295

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0.6	1.17	1.52
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	72.62	46.7	54.4
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	1.09	1.4	0.8
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface corrigée)	2.84	2.99	3.12
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface habitable)	4.38		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	1.90		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	2.22	4.18	
	Quartile : 1		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	7.08	12.94	
	Quartile : 1		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	14.60	13.42	
	Quartile : 3		

**Présentation générale de l'organisme** *L'OPH d'Avignon est rattaché à la ville d'Avignon et non à la communauté d'agglomération du Grand Avignon. Avec un parc de 5930 logements dont 80% se situent sur la commune d'Avignon, il a une vocation sociale avérée sur un secteur très tendu.*

**Points forts**

- Rôle social avéré
- Qualité du service rendu aux locataires

**Points faibles**

- Niveau des impayés élevé
- Taux de pénétration des logements pour le contrôle périodique des chauffages à gaz individuels insuffisant
- Anomalies dans la tenue de la comptabilité
- Recours à des produits structurés pouvant présenter un risque à long terme
- Coûts de gestion particulièrement élevés

**Anomalies ou irrégularités particulières**

- Règlement intérieur non adopté par le CA
- Irrégularités dans les contrats des anciens DG
- Diagnostics techniques réglementaires non effectués (*DPE et CREP*)



**Conclusion** L'office assure un rôle social indéniable sur une zone où la demande de logements sociaux est particulièrement importante. Cependant, l'organisme doit rapidement régulariser les situations réglementaires non conformes concernant les diagnostics techniques non réalisés.

Sur le plan financier, les résultats obtenus par l'office progressent régulièrement sur les exercices contrôlés. Ils sont toutefois pénalisés par des coûts de gestion largement au-dessus des ratios de référence, par un taux de vacance élevé et des niveaux d'impayés, certes en amélioration, mais encore importants.

Au 31 décembre 2010, son assise financière est fragile et les projections financières à horizon 2018, si elles sont encourageantes, sont grandement tributaires de ventes d'éléments d'actif incertaines.

L'office est toujours rattaché à la ville d'Avignon mais son intervention doit se renforcer sur l'ensemble du Grand Avignon. Le rattachement à la communauté d'agglomération l'aiderait à se développer pour répondre aux besoins de la population déclinés dans le PLH du Grand Avignon.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Stéphane Sokolowski et Jean-Marie Cerutti  
Délégué interrégional, chargé de mission d'inspection : Jean-François Tourel  
Précédent rapport Miilos : n°2006-154 d'octobre 2007  
Contrôle effectué du 03/05/2012 au 02/10/2012  
Diffusion du rapport définitif : Juin 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° 2012-055

## OPH D'AVIGNON – 84

### 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.....	7
<b>3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE .....</b>	<b>7</b>
3.1 OCCUPATION DU PARC .....	7
3.2 ACCES AU LOGEMENT .....	8
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	10
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES .....	10
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES .....	12
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE .....	13
<b>4. PATRIMOINE.....</b>	<b>13</b>
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE .....	13
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE .....	14
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE .....	14
4.4 MAINTENANCE DU PARC .....	16
4.5 VENTE DE PATRIMOINE .....	18
4.6 AUTRES ACTIVITES.....	18
4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	18
<b>5. CONTRIBUTION A LA POLITIQUE DE LA VILLE .....</b>	<b>18</b>
<b>6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....</b>	<b>19</b>
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	19
6.2 ANALYSE FINANCIERE.....	21
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE .....	25
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE .....	26
<b>7. CALCUL DES COTISATIONS CGLLS.....</b>	<b>26</b>
7.1 PÉRIODE À VÉRIFIER.....	26
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION.....	26
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS CGLLS.....	26
<b>8. CONCLUSION .....</b>	<b>27</b>



## 1. PRÉAMBULE

La Miilos exerce le contrôle de l'Office Public de l'Habitat (OPH) de la ville d'Avignon en application de l'article L. 451-1 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) : « *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'État 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 ses aspects administratifs, techniques, sociaux, comptables et financiers* »

Le précédent rapport de contrôle (n°2006-154 octobre 2007) mettait en évidence une vocation très sociale, des loyers modérés avec des marges d'augmentation non négligeables. Il relevait cependant l'absence de stratégie patrimoniale d'implantation géographique validée par le Conseil d'Administration (CA), une déficience de l'organisation et un manque de coordination des services. Par ailleurs il constatait un diagnostic technique non fiable, obstacle à la réalisation d'un plan de maintenance, une insuffisance dans la qualité du service rendu aux locataires du département, un coût de gestion important lié au poids de la masse salariale, une mauvaise exécution budgétaire des opérations d'investissement et une absence de stratégie financière dans la réalisation des opérations d'investissement. Enfin, il identifiait un dépassement des plafonds de ressources pour l'attribution d'un logement à un agent de l'Office.

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

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

#### 2.1.1 Patrimoine et activité

Créé par délibération du Conseil Municipal de la ville d'Avignon le 2 octobre 1929<sup>1</sup>, l'office public d'habitations à loyer modéré est rattaché à la ville d'Avignon. Il est devenu l'office public de l'habitat (OPH) d'Avignon par ordonnance du 1<sup>er</sup> février 2007.

Historiquement, il a vocation à intervenir sur les communes qui composent le territoire de la communauté d'agglomération du Grand Avignon, mais s'est développé au cours des dernières décennies sur l'ensemble du département du Vaucluse et dans le département du Gard.

Au 31 décembre 2011, son patrimoine est constitué de 5 930 logements locatifs familiaux dont près de 80 % sont situés sur la commune d'Avignon et 295 équivalents logements répartis dans 8 foyers.

Il est le troisième bailleur social du département du Vaucluse après la SA d'HLM Vaucluse Logement et l'OPH départemental « Mistral Habitat ». Il est l'un des plus importants sur la ville d'Avignon et la communauté d'agglomération du Grand Avignon où se situent 90 % de son patrimoine.

#### 2.1.2 L'environnement socio-économique

La croissance démographique dans le département du Vaucluse affiche une variation annuelle moyenne de la population de 0,8 % sur la période 1999-2008, soutenue à la fois par un solde naturel positif (+0,3%) et un flux migratoire favorable (+ 0,5%).

---

<sup>1</sup> La première résidence, la cité Louis Gros a été construite en 1931 et compte 342 logements.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---



La communauté d'agglomération du Grand Avignon regroupe 13 communes du Vaucluse et du Gard. Avec 175 538 habitants au 31 décembre 2008, elle se caractérise par une variation annuelle moyenne de la population de 0,9 % sur la période 1999-2008, soutenue à la fois par un solde naturel positif (+ 0,5%) et un flux migratoire favorable (+ 0,4%).

Le taux de chômage y a diminué entre 1999 et 2008 (*passant de 16,8% à 15,6 %*) mais reste malgré tout supérieur aux moyennes régionale et nationale. La ville centre d'Avignon est plus précarisée que le reste de l'agglomération avec un taux de chômage de 21,1 %<sup>2</sup>.

La communauté d'agglomération du Grand Avignon comptait 86 473 logements au 31 décembre 2008 dont 89,1 % étaient des résidences principales. Le taux de vacance était de 8,9 %. L'habitat constitué pour moitié de maisons individuelles compte un nombre important de logements vacants (8,9 %) et de résidences secondaires (2%).

Le parc locatif social est concentré à 81 % sur la commune d'Avignon où il représente près de 28 % des résidences principales. Il est constitué majoritairement de T3 et T4 et, plus récemment, de petits logements destinés à répondre aux besoins en logements étudiants. Sur le reste de l'agglomération, huit communes n'atteignent pas le taux de 20 % de logements locatifs sociaux et sont soumises à l'article 55 de la loi SRU (*ou le seront à partir de 2014*). L'offre de logements locatifs sociaux affiche un déficit de 3 200 logements environ.

Les objectifs de production du 1<sup>er</sup> PLH (2005-2010) de 1200 logements ont été quasiment atteints sur la période, portés en grande partie par les produits défiscalisés. Ceux-ci ne se révèlent cependant pas toujours adaptés aux besoins en termes de prix et de produits.

Le 2<sup>ème</sup> PLH (2011-2016) vise donc à un rééquilibrage de l'offre de logements sociaux en limitant le développement sur Avignon au profit des communes ne respectant pas encore l'article 55 de la loi SRU.

Dans le département du Vaucluse, la rareté et le coût du foncier disponible génèrent une forte tension sur les marchés locaux de l'habitat où le décalage entre l'offre et la demande est important et agit au détriment de l'accès au logement des ménages à ressources modestes. La production de logements sociaux est très en dessous des besoins estimés à plus de 1 180 logements HLM par an jusqu'à l'horizon 2014 (*étude menée en 2007 et actualisée en 2010 par la direction départementale des territoires - DDT*). Le déficit de logements locatifs sociaux lié à la seule application de l'article 55 de la loi SRU concerne 15 communes et nécessite pour sa résorption une production annuelle de 280 logements. Le nombre de logements locatifs sociaux ne représente que 12,6 % des résidences principales. Ce taux est en diminution de plus d'un point sur la période intercensitaire 1999-2008. L'augmentation de nombre de logements HLM, pourtant constatée durant cet intervalle, évolue en effet à un rythme moins prononcé que celle des logements locatifs du secteur privé et de l'accession à la propriété.

## 2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

### 2.2.1 Gouvernance

De 2004 à ce jour, deux présidents se sont succédé : M. Vincent Leleu jusqu'en 2008, puis M. Christian Bonnet, adjoint au maire d'Avignon, président de l'OPHLM depuis le 16 avril 2008, puis de l'office public de l'habitat d'Avignon (OPH) à compter du 12 septembre 2008.

Le conseil d'administration (CA) est constitué de 23 membres dont 4 représentants des locataires. Il satisfait à la fréquence minimale de trois réunions par an. Le bureau du CA constitué en date du 12 septembre 2008 comprend 7 membres et se réunit plusieurs fois par an. Le CA du 17 novembre 2008 a délégué au bureau certaines compétences en application de l'article R 421-16 du CCH. En application des dispositions de l'article R421-14 du CCH, le CA lors de séance du 10 septembre 2009 a formé en son sein deux commissions, en

<sup>2</sup> Source INSEE RP au 31/12/2008

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

s'appuyant sur un certain nombre de qualifications, l'une chargée des finances (*dans le cadre de la préparation du budget et de son suivi*), l'autre chargée des travaux (*dans le cadre du suivi de la programmation des opérations d'investissement*). De plus, une commission technique chargée d'examiner les candidatures à la location de bureaux, locaux commerciaux, professionnels ou associatifs appartenant à l'office avait été créée lors du CA du 22 décembre 2008. Par ailleurs, la commission d'appel d'offres (CAO) et la commission d'attribution des logements (CAL) ont été dûment constituées.

**Obs 1 : L'office n'a pas fait adopter son règlement intérieur par le conseil d'administration.**

Le règlement intérieur de l'office, signé le 08 août 2011 et applicable à compter du 15 septembre 2011, n'a pas été adopté par le CA conformément au point 2° de l'article R 421-16 du CCH.

Le CA n'intervient pas en amont dans le montage des opérations de construction neuve (*cf. § 4.3.2.1*). En effet, aucune délibération de principe n'est prise par le CA pour autoriser le directeur et les services à étudier l'opportunité des opérations au regard du besoin et de la faisabilité. Ce rôle est dévolu à un comité d'engagement. Le bureau du CA est informé sur la faisabilité de l'opération, puis délibère une fois que l'essentiel des engagements sont pris avant que ne soient engagées les procédures financières, d'acquisition foncière, de consultations de la maîtrise d'œuvre et des entreprises. Le CA n'a pas un rôle actif dans la détermination et le contrôle des objectifs de développement de l'offre nouvelle.

**2.2.2 Organisation et management**





**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Obs 1**

Nous avons pris bonne note de cette observation.

Le règlement intérieur de l'OPH a fait l'objet d'une diffusion et présentation du document en Conseil d'Administration le 18 décembre 2012, en question diverse.

Vu.

La délibération pour adopter le règlement intérieur sera présentée au Conseil d'Administration du 11 Juin 2013.





**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos



**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

Handwritten responses in the left column, including:

- 1. ...
- 2. ...
- 3. ...
- 4. ...
- 5. ...
- 6. ...
- 7. ...
- 8. ...
- 9. ...
- 10. ...
- 11. ...
- 12. ...
- 13. ...
- 14. ...
- 15. ...
- 16. ...
- 17. ...
- 18. ...
- 19. ...
- 20. ...
- 21. ...
- 22. ...
- 23. ...
- 24. ...
- 25. ...
- 26. ...
- 27. ...
- 28. ...
- 29. ...
- 30. ...
- 31. ...
- 32. ...
- 33. ...
- 34. ...
- 35. ...
- 36. ...
- 37. ...
- 38. ...
- 39. ...
- 40. ...
- 41. ...
- 42. ...
- 43. ...
- 44. ...
- 45. ...
- 46. ...
- 47. ...
- 48. ...
- 49. ...
- 50. ...



**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos



#### 2.2.2.2 Organisation générale et fonctionnelle

A compter du 4<sup>ème</sup> trimestre 2009, l'office a été sensiblement réorganisé. Il comprend le siège et une agence de proximité (*Monclar*). Le siège s'appuie actuellement sur six directions un secrétariat de direction et une chargée de communication :

- La direction des services locatifs concentre les activités de gestion des demandes de logement social, des attributions de logements et de gestion et d'exploitation locative. Elle s'organise autour de 7 pôles (*accueil gestion de la réclamation et de la demande, attribution, quittancement et vie du bail, contentieux, prévention sociale, commercialisation et état des lieux*) et un service administratif plus particulièrement chargé des statistiques.
- La direction administrative et juridique est chargée de la commande publique, des moyens généraux, de la lutte contre le travail illégal et des questions juridiques (*assurances sinistres*).
- La direction financière assure les fonctions liées aux opérations comptables, à la gestion financière et au calcul des provisions et régularisation des charges locatives. L'office, passé en comptabilité commerciale depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, a désigné comme commissaire aux comptes pour six exercices consécutifs, le cabinet Grand Thornton – Mouren et associés, après mise en concurrence régulière.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

- La direction de l'habitat réalise les missions de montage et de conduite des opérations de construction neuve, de réhabilitation et de certaines interventions de maintenance du parc, de programmation des travaux de gros entretien, d'élaboration et de suivi des contrats de maintenance et d'entretien du parc.
- La direction des ressources humaines est en charge des missions de gestion du personnel, de la formation et de la gestion de la paye.
- La direction informatique est chargée de la gestion des moyens informatiques.

L'office s'est attaché à développer la coordination et la concertation entre les services, notamment pour les opérations de constructions neuves, par la mise en place d'un comité d'engagement associant l'ensemble des services concernés. Un comité de direction se tient régulièrement.

Depuis janvier 2010, a été mis en place un tableau de bord reprenant l'ensemble des fonctions, service par service. Une vingtaine de procédures définissent, sous forme de fiches, les tâches à réaliser et les diagrammes de flux dans les différents domaines financier, technique, informatique, patrimonial, administratif, juridique et des ressources humaines.

### 2.2.2.3 Les ressources humaines

La direction des ressources humaines compte actuellement une directrice recrutée en 2011 et trois agents : une adjointe chargée de la gestion des carrières, un agent chargé de la paie et un agent chargé de l'absentéisme et de la formation.

La démarche visant une gestion plus dynamique des ressources humaines a été mise en place en 2011 afin d'accompagner le changement de statut des offices et permettre l'adaptation aux nouvelles orientations stratégiques de l'office. L'accord collectif d'entreprise portant sur la classification des emplois liste les emplois existants dans l'organisme et les classe par catégories et niveaux définis par l'accord national de novembre 2010. Il a été signé entre l'office et les organisations syndicales représentatives le 28 avril 2011. Les rémunérations mensuelles minimales brutes résultent de l'application du barème de l'accord national.

Dans le même temps, le comité d'entreprise (CE) et le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail de l'office (CHSCT) ont été constitués début 2012. Ils ont adopté leur règlement intérieur respectivement en date du 15 mars 2012 et du 14 juin 2012. Le règlement intérieur de l'office obligatoire (art. .R. 421-16 du CCH) n'a pas été validé par le CA.

Au 31 décembre 2011, l'effectif de l'office était de 142 agents. (soit 136,7 personnes en équivalents temps plein) dont 18 cadres, 16 agents de maîtrise et 108 personnels d'exécution, soit 23 agents pour 1000 logements, situant l'organisme au-delà de la moyenne observée dans les offices (20 agents pour 1 000 logements<sup>4</sup>).

La politique de recrutement et gestion des ressources humaines tient compte de la répartition entre agents de la fonction publique territoriale (101,1 ETP) et agents sous contrat (35,6 ETP). Le CA est amené à délibérer sur les modifications à apporter au tableau des effectifs.

Au moment du contrôle, les fiches de postes des agents sont en cours de rédaction. Les entretiens professionnels assortis d'une évaluation sont organisés chaque année par chaque responsable hiérarchique et donnent lieu à un compte rendu écrit et partagé entre les parties.

Le plan de formation annuel pour l'année 2012 (budget formation de 60 000 €) a été présenté au comité d'entreprise le 17 février 2012. Préparé en liaison avec les différentes directions de l'office, il s'inscrit notamment dans le cadre de la convention d'utilité sociale (CUS). Les départs à la retraite et l'identification des besoins futurs sont pris en compte dans le cadre de la préparation de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). Le recrutement fait l'objet d'une fiche de procédure.

<sup>4</sup> DIS RH 2010 moyenne nationale

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---



A noter, la délibération du CA du 27 avril 2010 qui a créé une indemnité de départ volontaire afin de permettre de réduire la masse salariale. Deux agents de la fonction publique territoriale ont bénéficié du versement de cette indemnité le 21 novembre 2010 et le 01 septembre 2011.

#### 2.2.2.4 La commande publique

Jusque fin 2011, l'office avait systématiquement recours aux marchés publics pour ses achats de fournitures et de prestations de service et travaux en application du code des marchés publics (CMP). Un guide pratique et une directive interne des marchés publics facilitent la bonne gestion, dans le respect des principes fondamentaux de la commande publique au sein de l'office.

Depuis le 19 mai 2011, les OPH sont soumis à l'ordonnance n° 2005-649 et au décret n° 2005-1742 pris pour son application. La délibération du CA en date du 25 octobre 2011 soumet l'office à l'ordonnance à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012, date à partir de laquelle l'office a intégré dans ses procédures internes les changements induits par l'application de l'ordonnance. L'application volontaire des règles de passation ou d'exécution prévues par le CMP s'est toutefois poursuivie jusqu'au 31 décembre 2011.

### 2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

Arrivée en 2008/2009, la nouvelle équipe dirigeante a impulsé à l'office une dynamique de changement autour d'une démarche de projet d'entreprise traduite dans la CUS, notamment en termes d'orientations stratégiques, de mode de gouvernance et de culture afin de pouvoir répondre aux enjeux majeurs : le redressement et le positionnement de l'office, le développement d'une offre de logements et une meilleure qualité de service rendu aux locataires. Concernant le contrat de travail du directeur général, l'organisme doit veiller à respecter la réglementation applicable. La réorganisation des services, le renforcement de l'efficacité des agents de proximité et les modes de gestion mis en place sont désormais satisfaisants pour répondre aux enjeux précités. La mise en place d'un tableau de bord interne doit permettre un meilleur pilotage de l'activité et participer à une information régulière du conseil d'administration. Les procédures doivent être mises à jour et donner lieu à une évaluation périodique.

## 3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

### 3.1 OCCUPATION DU PARC

Au 31/12/2011, 99,5 % du parc était conventionné. 68,6 % des locataires bénéficient de l'APL. D'un montant moyen de 252 €, elle couvre en moyenne 52,5% du montant du loyer.

Les résultats de l'enquête OPS 2009 permettent de dégager les caractéristiques socio-économiques des ménages logés suivantes :

OPS 2009	OPH Avignon	OPH Avignon ZUS	Moyenne régionale	Moyenne Vaucluse
<b>Ensemble des locataires</b>				
% de ménages ayant des ressources < 20 % des plafonds	43,8 %	58,8 %	21,9 %	29,9 %
% de ménages ayant des ressources < 40 % des plafonds	73,8 %	87,4 %	45,4 %	58,5 %
% de ménages ayant des ressources < 60 % des plafonds	89,5 %	96,3%	68,2 %	79,9 %
% de ménages ayant des ressources > 100 % des plafonds	0,8 %	0,1 %	6,3 %	2,5 %
% de bénéficiaires d'APL	72,6 %	86,0 %	54,4 %	67,1 %
% de bénéficiaires de minima sociaux	35,7 %	44,8 %	15,3 %	NC
% de familles monoparentales	35,3 %	42,4 %	22,1 %	24,2 %
% de familles de 3 enfants et plus	15,9 %	22,7 %	12,1 %	13,1 %



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Ces données permettent de conclure à une occupation très sociale du parc. Les familles à faibles revenus et bénéficiaires de minima sociaux sont surreprésentées. Cette tendance est accentuée en ZUS où, en outre, la part des familles ayant trois enfants ou plus est particulièrement élevée comparée aux moyennes régionale et départementale.

Le taux de vacance connaît une augmentation régulière entre 2008 et 2011; il passe de 2,60 % à 3,71 % dépassant la valeur moyenne observée en région PACA en 2011 (3,3 %). Toutefois en 2012, la tendance s'inverse (2,67% à fin juillet 2012).

Le taux de rotation externe (6,37 % en 2011) reste proche de la valeur moyenne régionale (6,3 %)

## 3.2 ACCES AU LOGEMENT

### 3.2.1 Connaissance de la demande

Au cours de l'année 2011, l'office a enregistré 3008 demandes de logement. 15 % d'entre elles émanent de ménages déjà locataires de l'OPH d'Avignon.

Au 31 décembre 2011, l'office comptait 6 249 demandes en stock. 201 d'entre elles étaient en délais anormalement longs<sup>7</sup>.

L'OPH d'Avignon fait une extraction régulière des dossiers de sa base interne afin de faire le point sur les demandes de logement ayant dépassé le délai anormalement long afin de veiller à un examen prioritaire de ces situations par la CAL.

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

Le CA a délibéré en date du 16 décembre 2004 sur le règlement intérieur de la CAL. La CUS signée le 5 avril 2011, affiche des orientations en matière d'attributions comme notamment :

- conduire un examen prioritaire des dossiers déclarés comme relevant du droit au logement opposable (DALO) par la commission de médiation ;
- faciliter, aux publics relevant du plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD), l'accès à l'offre de logement ;
- faciliter la libération de grands logements en favorisant les échanges voire les mutations en cas de sous-occupation ;
- conduire des actions spécifiques en faveur des personnes à mobilité réduite en mobilisant l'offre nouvelle en faveur de ces catégories de demandeurs (*la prise en compte du logement de personnes handicapées deviendrait une préoccupation plus prégnante de l'office*) ;
- favoriser l'accès au logement des jeunes ménages.

### 3.2.3 Gestion des attributions

La gestion des attributions relève de la direction des services locatifs avec cinq pôles qui interviennent du dépôt de la demande jusqu'à la signature du bail :

- le pôle accueil, gestion de la réclamation et de la demande enregistre toutes les nouvelles demandes et répond aux réclamations des candidats relatives aux attributions (*délai d'attente...*) ;

<sup>5</sup> source RPLS 2011

<sup>6</sup> source RPLS 2011

<sup>7</sup> fixé à 30 mois dans le département du Vaucluse

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---



- le pôle attribution est en charge de l'instruction des dossiers soumis à la CAL, de la convocation de ses membres, de la préparation des ordres du jour et des procès verbaux de la commission ;
- le pôle commercialisation notifie les décisions aux personnes attributaires et leur fait visiter le logement ;
- le pôle état des lieux réalise les états des lieux avec le locataire ;
- le pôle quittancement et vie du bail signe le contrat de location avec le locataire et lui communique le contrat signé et les annexes réglementaires.

L'organisation actuelle très éclatée peut manquer de lisibilité pour les tiers. Elle mériterait d'être formalisée et clarifiée par une procédure interne. Ainsi à titre d'exemple :

- par courrier du pôle quittancement et vie du bail, les réservataires sont informés de la libération à venir d'un logement de leur contingent et il leur est demandé de proposer un candidat. Ils sont ensuite à nouveau interrogés par mail par le pôle attribution lors de la préparation de la commission ;
- les seules pièces exigées par le pôle attribution pour l'instruction du dossier sont les copies des justificatifs d'identité, titres de séjour et des avis d'imposition N-2. Les autres pièces non obligatoires (*photocopie du livret de famille, attestation de loyers, ressources de l'année N, avis d'imposition N-1, attestation d'hébergement, certificat de grossesse, jugement de divorce, jugement d'expulsion,...*) ne sont pas systématiquement demandées lors de l'instruction du dossier. Elles permettraient cependant à la CAL de se prononcer sur la situation actualisée et prévenir des situations de fausse déclaration par le demandeur.

**Obs 4 : Les ménages attributaires d'un logement ne sont pas systématiquement informés par courrier du délai réglementaire de 10 jours dont ils disposent pour faire connaître leur décision d'acceptation ou de refus.**

Les attributaires d'un logement sont contactés par téléphone par le pôle commercialisation qui leur fixe un rendez-vous pour visiter le logement, sans évoquer systématiquement le délai réglementaire dont ces derniers disposent pour donner leur réponse. Les courriers ne sont envoyés que lorsque le ménage n'a pas été joignable téléphoniquement ce qui contrevient à l'article R 441-10 du CCH qui dispose que toute offre de logement doit indiquer le délai de réponse accordé au bénéficiaire de cette offre pour faire connaître son acceptation ou son refus, ce délai ne pouvant être inférieur à 10 jours.

La CAL rend annuellement compte de son activité au conseil d'administration en application de l'article R 441-9 du CCH. L'office dispose d'une CAL unique composée exclusivement d'administrateurs. Elle se réunit en moyenne deux fois par mois. En 2011, la CAL réunie 25 fois a examiné 3 843 dossiers et a attribué 616 logements. Le taux de refus des attributaires est important et augmente régulièrement depuis 2009 ; en 2011, le logement était reloué au bout de 3,62 propositions (*contre 2,50 en 2009*). Les causes de refus tiennent principalement aux caractéristiques et à l'environnement géographique du logement qui ne correspondent pas aux souhaits des candidats.

Au cours de l'année 2011, l'office a examiné 113 dossiers relevant du droit au logement opposable (*DALO*). 23 ménages sont entrés dans les lieux. Les dossiers *DALO* font l'objet d'un suivi social par les conseillères en économie sociale et familiale (*CESF*) de l'office afin de s'assurer d'un suivi adapté lors de l'entrée dans les lieux.

Les logements réservés sont identifiés dans la base. Le contingent préfectoral est géré en stock. Les principaux réservataires sont l'Etat (26 %), les collectivités locales (1 %), les collecteurs 1 % (14 %), la CAF et l'URSSAF (1 %). 3 490 logements relèvent du contingent propre (58 %).

L'office a mis en place des conventions de baux glissants avec quatre associations (*Déclic, Aharp, Cap Habitat et la Passerelle*). Au moment du contrôle, l'OPH avait 25 baux glissants avec ces associations. Les ménages font l'objet d'une évaluation conjointe par l'association

**Réponses de l'organisme****Nouvelles observations de la Miilos****Obs 4**

Depuis votre contrôle, nous avons procédé à la modification de notre procédure interne en adressant à tous les candidats attributaires un courrier les informant de l'attribution prononcée à leur bénéfice et du délai réglementaire dont ils disposent pour faire connaître leur décision d'acceptation ou de refus, conformément à l'article R441-10 du CCH.

Vu.

Si jusqu'à présent, nous réservions l'envoi de ce courrier aux attributaires que nous ne parvenions pas à joindre par téléphone, c'était uniquement dans le but de limiter la vacance locative.

D'autre part, votre observation fait également état d'un taux de refus en augmentation depuis 2011 qui a été analysé comme étant « principalement lié aux caractéristiques et à l'environnement du logement qui ne correspondent pas aux souhaits des candidats ».

Ceci ne fait pas l'objet d'une observation numérotée de la Mission d'inspection, mais de la description d'un constat fait lors du contrôle.

Nous souhaitons porter à votre connaissance que cette tendance nous semble principalement relever du constat selon lequel les candidats locataires ont un niveau d'exigence qui bien que légitime, devient de plus en plus difficile à satisfaire au regard de l'offre de location disponible.



partenaire et la CESF de l'OPH préalablement au glissement du bail qui fait systématiquement l'objet d'une décision de la CAL.

**Obs 5 : L'office ne fournit pas le diagnostic de performance énergétique et le constat de risque d'exposition au plomb à tout locataire entrant lors de la signature du bail.**

En application de l'article 3-1 de la loi 89-462 du 6 juillet 1989, le bailleur est tenu de délivrer à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2007 un diagnostic de performance énergétique à tout locataire lors de la signature du bail. Or, bien que réalisés sur une fraction du patrimoine au moment du contrôle, les DPE ne sont pas communiqués au locataire entrant.

Le constat de risque d'exposition au plomb qui doit être annexé au contrat de location depuis le 12 août 2008 conformément à l'article L 1334-7 du Code de la Santé Publique, n'est pas communiqué aux locataires entrants du programme Louis Gros à Avignon (342 logements).

Trente et un dossiers d'attributions ont été contrôlés dont dix dossiers concernant des salariés locataires de l'office. Un certain nombre d'éléments (*justificatif de grossesse, justificatif des personnes à charge, ...*) était absent du dossier. Ces éléments ont été fournis par les services de l'office au cours du contrôle.

### 3.3 LOYERS ET CHARGES

Le tableau ci-dessous présente les augmentations de loyers conventionnés pratiquées par l'office sur son patrimoine de 2007 à 2012.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Hausse annuelle moyenne	1,44 %	1,38 %	2,89%	2,64%	0,94%	1,7%
Recommandation ministérielle	1,80 %	2,70 %	2,38%	1%	1,1%	1,9 %

En décembre 2011, le loyer mensuel moyen s'élevait à 4,38 € par m<sup>2</sup> de surface habitable et 70 locataires étaient assujettis au supplément de loyer de solidarité (SLS) pour un montant mensuel moyen de l'ordre de 278 €.

Les charges provisionnées sur l'exercice 2010 s'élèvent à 12,9 € par m<sup>2</sup> de surface habitable. Régularisées à compter du 1<sup>er</sup> mai 2011, elles représentent 12,8 € par m<sup>2</sup> de surface habitable; l'étalement du solde régularisation s'effectuant sur plusieurs échéances en fonction de l'importance des montants sous provisionnés.

### 3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

La direction des services locatifs est constituée de 8 entités dont les pôles « contentieux » et « prévention sociale ». Ce dernier, créé depuis 2010, est composé, outre la responsable et son assistante, d'un inspecteur-enquêteur et de trois conseillères en économie sociale et familiale (CESF).

Les agents ont à leur disposition une procédure simplifiée de traitement des impayés actualisée en 2010.

Les loyers sont payables le 10 de chaque mois mais les prélèvements automatiques sont échelonnés sur 3 dates (5, 10 et 15).

Une « lettre de relance » est expédiée au locataire à partir du premier terme dû, avec intervention de l'inspecteur-enquêteur dès le premier incident de paiement. Cette action se matérialise par un accueil dans les locaux de l'office, voire par des visites à domicile. Des propositions (*plan d'apurement, constitution d'un dossier de demande d'aide, ...*) peuvent être faites pour éviter la phase contentieuse.

En cas de non réponse, une « mise en demeure » est adressée sous contrôle d'huissier avant d'entamer la procédure d'injonction de payer auprès du Tribunal d'Instance.

---

**Réponses de l'organisme**

---

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 5**

Si la mise en place effective de la procédure de délivrance de ces diagnostics à tout locataire entrant a été différée, c'est surtout parce que nous ne disposons pas de l'ensemble des diagnostics actualisés sur notre patrimoine, notamment sur certains logements individuels.

Depuis votre contrôle, nous avons par ailleurs engagé une procédure d'appel d'offre afin que nous puissions compléter les DPE disponibles en lien avec un prestataire compétent.

Nous compléterons cette démarche par :

- l'actualisation des diagnostics existants, soit parce qu'ils se seront améliorés mécaniquement dans le cadre des réhabilitations où l'amélioration de l'étiquette énergétique du groupe a été actée, soit parce qu'ils auront dépassé leur période de validité réglementaire.
- L'établissement des CREP manquants sur notre patrimoine.

Afin de respecter les engagements que nous avons pris concernant la transmission des DPE dans le cadre de la CUS et compte tenu des éléments exposés précédemment, nous prenons l'engagement de remettre les DPE et le CREP à tous les locataires entrants au plus tard en septembre 2013.

La Mission note la volonté de l'organisme de rectifier la situation, mais, en l'absence de calendrier précis de réalisation, maintient l'observation.



Les CESF ont pour mission d'assurer le suivi social des familles en difficulté. A ce titre, elles interviennent pour analyser la situation financière et budgétaire du locataire. Elles ont également un rôle d'assistance pour l'obtention d'aides éventuelles, le montage d'un dossier de surendettement, voire l'élaboration d'un protocole faisant suite à un commandement de quitter les lieux.

Elles sont en relation étroite avec diverses associations de la ville ou du département.

**Obs 6 : Le niveau des impayés est en amélioration mais reste élevé**

Le tableau ci-dessous permet de constater l'évolution des créances locataires d'un exercice à l'autre.

Si le pourcentage est correct sur l'ensemble des années, il a été particulièrement élevé en 2009. Par ailleurs, on relèvera que le taux d'impayés enregistré au cours du cycle de contrôle est très nettement supérieur à la médiane de référence malgré une légère tendance à la baisse amorcée depuis 2007.

Calculé tel que préconisé par le ministère du logement (*créances locataires + créances douteuses + irrécouvrables / loyers quittancés*), ce taux apparaît à 14,60 % contre 12,88 % pour la médiane.

Ce taux, en grande partie généré par la dépréciation comptabilisée au titre des « locataires partis » (53 %), est malgré tout anormalement élevé, eu égard au nombre de résidents bénéficiant d'APL et d'autres aides sociales (68 %), par rapport à la moyenne de référence de 51 %.

Défini dans les conditions proposées par la Fédération nationale des offices publics de l'habitat (*dotation à la provision pour créances douteuses + irrécouvrables – reprise sur provisions pour créances douteuses / loyers quittancés*), ce taux se situe à 1,70 % en 2010 contre 1% de médiane pour l'ensemble des offices.

En %	2006	2007	2008	2009	2010	Médiane 2010 des offices de province
1) Evolution des créances locataires / loyers et charges quittancés	0	0,10	0,60	1,70	0,90	0,85
2) Créances locataires / loyers et charges quittancés	17,30	15,60	14,80	14,90	14,60	12,88
3) Créances locataires ( <i>hors mois de décembre</i> ) / loyers et charges quittancés	12,75	10,91	10,07	10,20	9,88	
4) Admissions en non valeur ( <i>en K€</i> )	350	245	290	290	330	

A partir des éléments ci-dessous, on relèvera le faible pourcentage des locataires ayant opté pour un paiement par prélèvement automatique malgré une tendance à la hausse enregistrée depuis 2008.

On notera également le taux, linéaire et conséquent, des locataires en situation d'impayés correspondant à environ un tiers de l'ensemble des occupants du parc, dont 43 % depuis plus de 3 mois.



## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

### Obs 6

Malgré un contexte socio-économique difficile et certaines mesures mises en place sur la période de contrôle qui s'imposent à nous sans que nous puissions en avoir la maîtrise (prélèvement des indus des prestations CAF sur l'APL, rétroactivité de l'APL à percevoir sur une période maximale d'un mois, la faible revalorisation des aides au logement, les mesures liées à la procédure de PRP prises dans le cadre de la loi LAGARDE en matière de surendettement notamment), force est de constater que, même si le niveau des impayés de l'organisme reste important, une amélioration a pu être établie alors que l'organisme est impacté de manière significative dans son potentiel de recouvrement auprès de ses locataires.

Dès début 2010, l'OPH a fait le choix de prioriser son intervention dans le domaine de la prévention des impayés en créant un pôle de prévention sociale qui dispose de professionnels en la matière. Ainsi, trois CESF sont mobilisées en repérant les locataires en difficultés dès le premier mois d'impayés afin de pouvoir apporter des actions correctives pertinentes.

Parallèlement, le pôle contentieux a été renforcé dans ses axes d'intervention, notamment par le choix que nous avons fait d'externaliser la gestion des impayés liés aux locataires partis autour d'un partenariat actif développé avec un prestataire respectant les pratiques et l'éthique propres aux opérateurs sociaux. Cette démarche devrait permettre à moyen terme d'améliorer sensiblement le niveau global de recouvrement de l'organisme.

Comme en fait état votre rapport, nous avons également fait l'analyse que nos efforts devaient principalement se porter sur le recouvrement des dettes des « locataires partis » que vous pointez comme d'un niveau « anormalement élevé ».

Enfin, pour remédier au faible taux de

La Mission a relevé lors de son contrôle et mentionné dans son rapport l'amélioration du taux d'impayés sur le cycle 2006-2010, conséquence des dispositions prises par l'office dans la gestion de ce domaine.

Ce point relevé lors du contrôle ne fait pas



### Réponses de l'organisme

locataires ayant opté pour le paiement par prélèvement automatique que votre rapport mentionne, nous tenons à vous informer que nous avons engagé une campagne incitant nos locataires à faire le choix de ce mode de paiement.

Cette démarche est menée notamment au moyen d'un document dédié qui est joint aux avis d'échéance, par un encart inséré régulièrement au niveau des supports de communication externe mais aussi par affichage auprès de l'ensemble des points d'accueil du public dont dispose l'organisme.

Cette insertion d'un document aux avis d'échéance est effective depuis avril 2013 et sera reconduite tous les deux mois.

L'ensemble de ces mesures devraient concourir à augmenter sensiblement la proportion de locataires réglant leur résiduel de loyer par prélèvement automatique.

### Nouvelles observations de la Miilos

l'objet d'une remarque de la part de la Mission car le choix du mode de paiement appartient au locataire..

Cependant, il est pris note des efforts entrepris par l'organisme afin de favoriser le règlement par prélèvement automatique, mode opératoire pouvant générer une réduction du taux des impayés.



	2008	2009	2010	2011
Part des règlements de loyers par prélèvements en % des locataires	37,29	38,01	39,15	39,34
Nombre de locataires en impayé	1 838	1 952	1 795	1 838
% de locataires en impayé sur nombre de logements	32	34	31	31
Nombre de locataires présents en impayé depuis plus de 3 mois	755	878	788	791
% d'impayés depuis plus de 3 mois sur impayés totaux	41	45	44	43
Nombre de dossiers impayés soumis à la CDAPL-CAAPEX-CAF	N.C.	423	351	395
Nombre d'accords de paiements	769	883	746	760
Nombre d'expulsions prononcées	70	91	103	91
Nombre de recours au concours de la force publique	16	46	46	39
Nombre d'expulsions avec concours de la force publique	4	8	2	40
Nombre de protocoles « Borloo »	20	36	31	40

### 3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

#### 3.5.1 Gestion de proximité

Selon un découpage géographique (*l'office réfléchit à une réorganisation visant à limiter le nombre de secteurs au profit d'un meilleur équilibre*) en 8 secteurs et une agence (*Monclar*) correspondant à un patrimoine de 500 à 1 000 logements, des techniciens de secteur encadrent l'activité des gardiens et d'agents d'entretien. Ils gèrent les gardiens, définissent les priorités et les axes de travail. Ils bénéficient d'outils informatiques et de communication. Des difficultés de management des équipes sont identifiées. Une formation adaptée devrait permettre de mieux baliser leur feuille de route. Sur le territoire de l'agence de Monclar situé en ZUS, le particularisme local du site (*culture de la pratique orale et d'opposition systématique au bailleur*) a conduit l'office à renforcer sa présence en conservant l'agence suite à une étude réalisée par le cabinet « Aviso ».

Les gardiens dont le coût est en partie récupérable dans les charges locatives, gèrent 80 à 120 logements. Logés sur place, ils sont chargés de l'entretien des parties communes avec les abords, de la sortie des containers et de la réception des réclamations des locataires.

Les autres gardiens gèrent 300 à 350 logements. Ils sont chargés de recueillir les réclamations des locataires et de contrôler les parties communes.

En cas de besoin sur un secteur, des agents d'entretien peuvent assurer le nettoyage des extérieurs. Dans certains cas, il y a recours à une entreprise extérieure dans le cadre d'un marché.

Les gardiens disposent d'un local pour recevoir les locataires lors de permanences fixées préalablement.

Les états des lieux et les travaux de remise en état avant relocation sont gérés par la direction des services locatifs.

#### 3.5.2 Plan de concertation locative

Le plan de concertation locative a été renouvelé pour la période 2011-2014 par délibération du CA du 14 mars 2011. Le conseil de concertation locative se réunit au moins trois fois par année civile. Les thèmes abordés peuvent concerner les différents aspects de la gestion d'un immeuble ou des ensembles concernés, les projets d'amélioration ou de construction-démolition, toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et de cadre de vie des habitants des immeubles ou groupes d'immeubles concernés. Un accord portant sur la procédure d'état des lieux et la définition d'une grille de vétusté applicables au patrimoine élaboré et conclu en partenariat entre l'OPH de la ville d'Avignon, la SA d'HLM Vaucluse-Logement et les associations représentant les locataires a été signé le 07 juin 2011 pour prendre effet au 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Des enquêtes triennales de satisfaction sont réalisées auprès des locataires afin de mesurer leur degré de satisfaction au regard de la qualité de service apportée et de l'entretien des parties

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---



communes. L'enquête menée en 2011 montre un taux de satisfaction global (73,3%) en progression de + 4,6 points par rapport à l'enquête précédente de 2008. Toutefois les questions relatives à la qualité de vie dans le collectif, à la propreté des parties communes et des espaces extérieurs, au fonctionnement des équipements des parties communes (*satisfaction du fonctionnement de l'ascenseur*), aux contacts avec l'office (*satisfaction des contacts par téléphone, traitement de problème signalé suite à l'envoi d'un courrier ou lors d'une visite au guichet restent d'un niveau de satisfaction faible*) sont malgré tout des points signalés comme négatifs et à améliorer.

### 3.5.3 Gestion des réclamations

La réclamation du locataire peut être recueillie sous diverses formes :

- visite au bureau du chargé de secteur,
- appel téléphonique au bureau du chargé de secteur,
- rencontre du chargé de secteur sur le terrain,
- courrier,
- visite siège OPH,
- appel téléphonique siège OPH,
- mail.

Une procédure de traitement des courriers des locataires fait l'objet d'une fiche de procédure ( ). Un programme informatique de suivi des réclamations (*PREM*), permet d'enregistrer, d'orienter et de gérer les réclamations.

L'office a mis en place pour ses locataires une centrale d'appel en cas de problème durant la semaine entre 18 h et 8 h, le matin et le week-end, dans le cas de situations urgentes ne pouvant pas attendre l'ouverture des bureaux. Dans les situations plus graves, un technicien d'astreinte intervient suite à l'appel de la plate-forme téléphonique.

## 3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

L'office assure un rôle social indéniable. Les entorses à la réglementation relevées doivent être rapidement corrigées. Il doit s'attacher à maîtriser les taux de vacance. Les résultats de l'enquête de satisfaction des locataires traduisent le bon niveau de service rendu par l'organisme. L'organisation de la gestion de proximité peut être poursuivie et améliorée en adaptant, valorisant et redéployant les ressources aux besoins du terrain.

## 4. PATRIMOINE

### 4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2011, le patrimoine locatif propre de l'office compte 5 930 logements locatifs familiaux dont 90 % de logements collectifs et 295 équivalents logements répartis dans 8 foyers. Avec une moyenne d'âge de l'ordre de 40 ans, ce parc assez ancien se répartit principalement à 80 % sur la commune d'Avignon (*dont près d'un tiers en ZUS*) et à 12 % sur quelques communes du département (*notamment les communes d'Apt, Pertuis, Montfavet et Carpentras*).

99,5% des logements locatifs familiaux sont conventionnés avec l'Etat et 1 522 logements (25,7%) sont situés en ZUS.

La répartition du patrimoine géré par l'organisme au 31 décembre 2011, par type de financement, est la suivante :



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

	Non conventionnés	Ancien financement	PLA/ PLUS <sup>8</sup>	PLAI <sup>9</sup>	Total
Nombre de logements	28	4 637	1 105	160	5 930
En %	0,5%	78,2%	18,6%	2,7 %	100 %

La visite de patrimoine a porté sur 2 783 logements au total un peu moins de la moitié de l'ensemble du parc de logements locatifs familiaux et pratiquement l'ensemble du parc situé en ZUS. Dans le cadre de l'ANRU, les travaux de réhabilitation sont en cours sur le parc Monclar ; ceux-ci ont connu des défaillances d'entreprises victimes de vandalisme et des difficultés en matière de sécurité qui se sont atténuées avec la pose de caméras de sécurité. Dans les ensembles visités sur le quartier « Rocade sud » situé en ZUS à Avignon, des besoins importants de requalification sont à satisfaire : des parties communes sont en très mauvais état. Les halls, les cages d'escaliers et les boîtes aux lettres présentent un état de vétusté avancé, qui se conjugue dans certains cas avec des dégradations qui aggravent encore leur caractère très médiocre. L'occupation très sociale, des comportements peu compatibles avec la vie en collectivité, ainsi que parfois, dans quelques quartiers, l'existence de troubles liés à des actes de délinquance ont incité le bailleur à renforcer la présence de gardiens sur le site et engager une étude urbaine, sociale et économique. A l'issue de cette démarche associant un comité de « référents habitants » représentatif de chaque résidence concernée sera élaboré le projet de requalification urbaine.

## 4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

Sur la base d'un plan stratégique de patrimoine (PSP) 2008-2014 adopté par délibération du CA du 25 juin 2008 et actualisé pour la période 2010-2016 (CA du 30 mars 2010), l'office a adopté (CA 9 juin 2010) une convention d'utilité sociale (CUS) portant sur la période 2011-2016 signée le 05 avril 2011.

L'office a décomposé son parc en sept segments en fonction de l'attractivité. Il a choisi de ne pas appliquer la remise en ordre des loyers.

Parmi les axes stratégiques de la CUS, il ressort notamment :

- le développement de l'office orienté en priorité sur les communes du Grand Avignon et les communes limitrophes au Grand Avignon ;
- le développement de l'offre locative nouvelle sur la durée de la CUS par la mise en service de 253 PLUS, 190 PLAI et 123 PLS (dont 108 en résidence étudiants).

## 4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

### 4.3.1 Rythme de construction depuis les 5 dernières années et objectifs de production

Entre 2007 et 2011, l'Office a mis en service 238 logements locatifs familiaux, soit à peu près 48 logements en moyenne chaque année.

Le tableau ci-dessous reprend quantitativement les livraisons réalisées depuis 2007 en matière de construction neuve de logements locatifs et d'acquisition amélioration.

<sup>8</sup> Prêt Locatif Aidé (neuf ou acquisition - amélioration) ou Prêt Locatif à Usage Social

<sup>9</sup> PLA à Loyer Inférieur : « Très Social », « à Loyer Minoré », « d'Intégration »

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Années	MO propre	VEFA	Vente	Démolition	Evolution annuelle
2007	38		0	0	38
2008	36		3	5	28
2009	0		5	0	-5
2010	93 <sup>1</sup>		0	0	93
2011	71		2	15	54
<b>Total période</b>	<b>238</b>		<b>10</b>	<b>20</b>	

<sup>1</sup> 61 logements achetés avec travaux d'amélioration en cours.

Les logements produits sur la période se ventilent par type de financement comme suit :

	PLAI	PLUS	PLS	Total	% PLAI / total financé
2007	0	38	0	38	0
2008	0	36	0	36	0
2009	0	0	0	0	0
2010	3	90	0	93	3,2
2011	36	35	0	71	50,7
<b>Total période</b>	<b>39</b>	<b>199</b>	<b>0</b>	<b>238</b>	<b>16,4</b>

Au moment du contrôle, l'office prévoyait la livraison de 169 logements locatifs familiaux dont 42 en VEFA, sur la période 2012-2013.

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

##### 4.3.2.1 Organisation de la fonction maîtrise d'ouvrage

Au sein de la direction de l'habitat, la fonction maîtrise d'ouvrage est confiée à quatre monteurs d'opérations. Il existe une fiche de procédure (août 2010) concernant le montage d'une opération de construction neuve, à laquelle se réfèrent les monteurs d'opération. Celle-ci précise les tâches que chaque intervenant est amené à gérer. Si les opérations sont confiées par la direction à chacun d'entre eux, un comité d'engagement est systématiquement consulté pour avis sur la base d'un dossier (*caractéristiques de l'opération estimation des coûts, plan de financement prévisionnel et simulation d'exploitation*), favorisant la coordination des différentes directions concernées : services locatifs, direction administrative et juridique, direction de l'habitat, direction financière, communication et direction générale.

Le bureau du CA est ensuite informé sur la faisabilité de l'opération, avant que ne soient engagées les procédures financières, d'acquisition foncière, de consultations de la maîtrise d'œuvre, puis des entreprises. L'étude technico-financière est réalisée à l'aide d'un tableur mis au point par l'office et prend en compte un taux de mobilisation de fonds propres au plus égal à 15 %.

Le comité d'engagement peut être saisi à d'autres reprises si nécessaire (*impact financier*).

Le bureau du CA délibère une fois que l'essentiel des engagements est pris, avant le lancement de la consultation des entreprises et au moment de la clôture de l'opération.

Compte tenu du rôle dévolu au comité d'engagement, une procédure formalisant son fonctionnement, les contrôles qu'il peut être amené à réaliser et les données qu'il valide, est nécessaire.

##### 4.3.2.2 Maîtrise d'ouvrage d'opérations neuves et de réhabilitations

La recherche foncière se fait à l'opportunité et s'appuie principalement sur les sollicitations des collectivités ou dans le cadre de démarches prospectives liées aux relations établies avec les élus



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

territoriaux : opportunités communales, participation dans le cadre de concours ou en partenariat.

Les conditions de montage et de conduite des opérations de construction et d'acquisition amélioration sont satisfaisantes. Les processus liés à l'exercice de la fonction de maître d'ouvrage sont plutôt bien maîtrisés. Sur la base des informations fournies au cours du contrôle, l'écart entre prix de revient prévisionnel et définitif des opérations neuves livrées depuis 2007 se situe à un niveau moyen de 6 %, même s'il peut exister des écarts plus importants programme par programme. Le coût de revient moyen des opérations s'établit pour la même période à 1 660 €/m<sup>2</sup> de surface habitable.

Une opération a été contrôlée. Il s'agit de la construction de 32 logements collectifs financés en 24 PLUS et 8 PLAI à Apt, résidence « Les Aiguiers ». La défaillance de l'entreprise de gros œuvre, la résiliation du lot peinture, le recours à des fondations spéciales, des changements intervenus dans des options de chauffage plus coûteuses, ont renchéri le coût des travaux et entraîné des prolongations de délais. Le marché de maîtrise d'œuvre a subi une hausse de 16,38% à hauteur de 241 132,68€ HT dépassant le seuil de recours à procédure formalisée pour ce type de prestation ( 210 000€ HT en 2006). Un avenant n'a pas été envisagé, le CA par délibération du 1<sup>er</sup> juin 2012 a accepté qu'un protocole d'accord transactionnel soit signé avec le maître d'œuvre pour un montant de 40 583,48€. Ce protocole a été soumis au contrôle de légalité le 06 juin 2012.

Les deux opérations acquises en VEFA (à livrer en 2012 et 2013) sont souscrites dans des conditions de forme régulière et à des conditions de prix satisfaisantes, respectant l'avis de France Domaine.

L'office s'engage sur la qualité de ses produits au regard des critères environnementaux et du développement durable, notamment processus de certification de ses opérations de constructions neuves, au travers des labels « Qualitel » et « Habitat & Environnement » ; le montage systématique des nouveaux projets dans le cadre de l'exigence « BBC » n'est cependant pas une pratique courante.

#### 4.4 MAINTENANCE DU PARC

##### 4.4.1 Généralités

La gestion du patrimoine est répartie au sein de deux directions.

La direction de l'habitat au-delà des opérations de réhabilitation ciblées au programme, a en charge l'entretien courant et le gros entretien ainsi que le suivi des contrats de maintenance et d'entretien.. La direction des services locatifs a en charge la remise en état des logements avant une nouvelle location.

La remontée des besoins provient des services de proximité du terrain. La programmation de la maintenance est perfectible ; l'office ne dispose que d'un plan de maintenance pluriannuel très succinct, permettant de déterminer les provisions pour dépenses de gros entretien.

Dépenses de maintenance en k€	2007	2008	2009	2010	Total
Entretien courant	982	1 053	1 057	1 035	4 127
Gros entretien	2 862	2 389	2 131	1 949	9 331
<b>Total général</b>	<b>3 844</b>	<b>3 442</b>	<b>3 188</b>	<b>2 984</b>	<b>13 458</b>
<i>Soit en € par logement</i>	<i>637</i>	<i>568</i>	<i>526</i>	<i>482</i>	<i>553</i>

Les dépenses d'entretien courant et de gros entretien (482 €/logement en 2010) restaient en deçà de la médiane des offices de province (520 €/logement). Les montants prévus par la CUS (294 €/logement) peuvent ne pas permettre d'atteindre un niveau d'entretien courant suffisant.



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

#### 4.4.2 Les diagnostics techniques

**Obs 7 : L'office n'a fait procéder à la réalisation des constats de risque d'exposition au plomb que sur une partie de son parc.**

Si les dossiers techniques amiante sont établis, les diagnostics relatifs aux constats de risque d'exposition au plomb (CREP) n'ont été réalisés en 2010 que partiellement (48% des logements concernés ont fait l'objet d'un constat). Ils concernent les parties communes et les parties privatives des immeubles construits avant le 1<sup>er</sup> janvier 1949. L'article L. 1334-7 du code de la santé publique rend obligatoire à compter du 12 août 2008 l'annexion du CREP à tout nouveau contrat de location, pour la partie privative du logement.

Suivant les termes de l'article précité, « l'absence dans le contrat de location du CREP constitue un manquement aux obligations particulières de sécurité et de prudence susceptible d'engager la responsabilité pénale du bailleur » (cf. 3.2.3).

**Obs 8 : L'office n'a fait procéder à la réalisation des diagnostics de performance énergétique (DPE) obligatoires depuis juillet 2007 que sur une fraction de son parc.**

Les diagnostics de performance énergétique réalisés en 2008-2009, puis en 2010-2011 ont concerné 1091 bâtiments dont 387 non diagnostiqués. En application de l'article 3-1 de la loi 89-462 du 6 juillet 1989 relative aux rapports locatifs, le diagnostic de performance énergétique doit être annexé au contrat de location (cf. 3.2.3).

Le parc se répartit en fonction des performances énergétiques comme suit :

Catégorie étiquette énergétique (source DIS 2010)	A	B	C	D	E	F	G
Fraction de parc concerné en %	0	2,5%	2,5%	55,3%	28%	3,4%	8,3%

La CUS prévoit dans le cadre de l'engagement en faveur du Grenelle de l'environnement de mettre en place un plan de rénovation thermique des logements classés actuellement en catégorie D, E et G (1 543 logements).

#### 4.4.3 Les ascenseurs

L'office dispose d'un parc de 29 ascenseurs au 31 décembre 2011. Au 30 juin 2012, tous les travaux de mise aux normes obligatoires au 31 décembre 2010 ont été réalisés sur les appareils concernés conformément aux dispositions du décret n° 2008-291 du 28 mars 2008.

Le groupement inter-organismes pour la gestion technique (GIGET) est missionné pour assurer un diagnostic des installations et l'assistance à maîtrise d'ouvrage.

Les contrats d'entretien des installations avaient été souscrits en 2009. Une nouvelle consultation en 2011 a permis de confier à un prestataire unique l'entretien des 29 ascenseurs.

#### 4.4.4 Contrats d'entretien et de maintenance

**Obs 9 : Le contrôle périodique des chaudières individuelles est insuffisant.**

Des contrats pour la maintenance des installations individuelles de gaz ont été signés avec quatre prestataires intervenant par secteur. Malgré un encadrement strict des prestataires chargés de l'entretien et du dépannage, la mise en place par l'office d'une procédure d'envoi de courrier recommandé n'a pas permis de vérifier 934 chaudières. Cela limite le taux de pénétration des logements à 83%. Ce constat doit conduire l'office à exiger de ses prestataires d'améliorer encore le taux de réalisation et à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'entretien de l'ensemble des appareils.

Pour les installations de chauffage collectif au gaz, l'office fait appel par contrat à un prestataire unique (DALKIA).

---

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Obs 7**

La réponse à cette observation est la même que celle de l'observation 5.

Pour les mêmes raisons évoquées dans la contre-réponse à l'observation 5, l'observation est maintenue.

**Obs 8**

La réponse à cette observation est la même que celle de l'observation 5.

Pour les mêmes raisons évoquées dans la contre-réponse à l'observation 5, l'observation est maintenue.

**Obs 9**

Nous engagerons rapidement les démarches nécessaires auprès de nos prestataires afin d'améliorer le taux de pénétration des logements contrôlés, acté sur la période de contrôle à 83%.

La Mission prend note de la volonté de l'organisme d'agir afin d'améliorer le taux de vérification des installations de chauffage individuel à gaz, mais maintient l'observation dans l'attente des résultats.

Deux axes principaux d'amélioration seront développés pour cela :

- Renégocier dès que possible le taux d'objectif de pénétration au travers des contrats conclus avec nos prestataires et fixé actuellement à 90%





## Réponses de l'organisme

---

## Nouvelles observations de la Miilos

---

- Modifier la procédure interne de relance auprès des locataires n'ayant pas pu être visités par le prestataire en remplaçant la lettre en recommandée avec AR aujourd'hui utilisée par un courrier adressé sous contrôle d'huissier. Cette démarche est employée depuis plusieurs années pour adresser les enquêtes SLS et OPS à nos locataires de manière à obtenir un meilleur retour de leur part.

Cette procédure d'envoi par huissier, en plus d'être moins onéreuse (environ 0.50€ par courrier) que l'envoi en LRAR reste plus efficace dans la mesure où, la poste ayant obligation de résultat et l'organisme disposant d'un PV listant les envois effectués par l'huissier, il appartient au locataire d'apporter la preuve qu'il n'a pas reçu le courrier. D'autre part, cela permettra également d'éviter que des lettres RAR nous soient retournées parce que non retirées par leur destinataire.

Ces mesures devraient sensiblement améliorer le taux de pénétration des contrôles à court terme.



#### 4.5 VENTE DE PATRIMOINE

Au 31 décembre 2011, le nombre de logements commercialisés s'établit à 175 logements. A cette date 105 logements individuels restent offerts à la vente. Ils se répartissent sur deux ensembles, le premier de 5 logements (« *Le Clos des Lavandes* » à *l'Isle sur la Sorgue*) et, le second de 101 logements (« *La Lagarde* » à *Avignon*). Entre 2008 et 2011, 10 logements ont été vendus (*pour mémoire 60 logements vendus antérieurement*). Les ventes ont toutes été passées au profit de locataires de l'office. La procédure mise en place et son application n'ont pas amené d'observation particulière.

Le 15 décembre 2011 sous forme de mandat sans exclusivité, l'office a confié la commercialisation des logements vacants à une agence immobilière, la SARL Nouvelle Adresse. Devant les difficultés de vente, le même type de mandat a été signé avec trois agences, après une consultation très succincte. Ensuite, par délibération du CA en date du 1<sup>er</sup> juin 2012, les trois mandats signés ont été résiliés le 05 juin 2012 afin de revoir le prix de vente des logements à la baisse.

#### 4.6 AUTRES ACTIVITES

Au 31 décembre 2011, l'office disposait d'un parc de 295 équivalents logements répartis en 8 foyers ou résidences dont la gestion est confiée à des organismes à but non lucratif.

L'office envisage en application de l'article L443-15-6 du CCH, la vente du foyer-logement pour personnes âgées René Audon sis sur le territoire « secteur Rocade » de la ville d'Avignon. Cet immeuble constitué de 27 équivalents logements construit et mis en service en 1972, actuellement vide de tout occupant légal depuis 2004, a été squatté à de nombreuses reprises, ce qui a entraîné de nombreuses dégradations à l'intérieur du bâti. La valeur du bien évaluée par France Domaine a chuté de 2150 000 € à 839 000 € entre 2009 et 2011 malgré les dispositions prises par l'office en matière de sécurité. Des consultations ont été lancées auprès de bailleurs sociaux, d'organismes publics et privés.

Par ailleurs, l'office prévoit la mise en service en 2012 et 2013, d'une maison relais de 30 logements collectifs à Avignon pour l'hébergement temporaire de personnes en difficulté (*gestion AHARP*), et de 111 studios en résidence étudiants gérée par le CROUS.

La commune de Rochefort du Gard a confié par convention à l'office la maîtrise d'ouvrage déléguée pour la réalisation des travaux de réhabilitation du bâtiment « Relais de poste ». Cette convention a été validée par le CA par délibération du 4 mai 2009. Cette opération permettant à la commune de disposer de locaux communaux dédiés à des activités culturelles, associatives et de bureaux est exécutée concomitamment avec le programme de 21 logements locatifs réalisé par l'office en maîtrise d'ouvrage directe sur le terrain mitoyen.

#### 4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

L'office s'est organisé dans le cadre de son projet d'entreprise de façon à rendre ses interventions sur le parc et le développement de l'offre locative compatibles avec les ambitions de la CUS, même si certains aspects restent à renforcer (*développement durable*). Il a la capacité à aller au-delà, notamment dans le cadre d'un rattachement à la communauté d'agglomération du Grand Avignon, en devenant l'opérateur pour la mise en œuvre des orientations du PLH.

### 5. CONTRIBUTION A LA POLITIQUE DE LA VILLE

L'office est engagé dans l'opération de renouvellement urbain du quartier du Monclar, classé en zone urbaine sensible, et en opération de renouvellement urbain situé dans la seconde couronne sud de la commune d'Avignon.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---



Le projet global de requalification urbaine et sociale s'inscrit dans une politique communale cohérente qui vise à requalifier certains quartiers en profondeur, tout en préservant leur mixité sociale et urbaine, les équilibres en matière d'habitat et en facilitant leur intégration dans la ville.

Une convention entre les partenaires locaux et l'ANRU a été signée le 25 avril 2005. Les principales composantes du projet concernant l'Office portent sur:

- la démolition de 164 logements (*relogements par l'office*) ;
- la reconstitution ou création de l'offre locative sociale à hauteur de 118 logements (*dont 56 logements hors site*) ;
- la réhabilitation de 635 logements sociaux.

Au moment du contrôle, 164 logements avaient été démolis et 69 logements neufs livrés (*43 sur site Céphée, Petite Ourse à Avignon et 26 hors site les Bugadières à Avignon*), ainsi que 30 logements foyers hors site. Le programme « Cassiopée » de 24 logements sur site est en cours de réalisation. Les opérations de réhabilitation ont concerné 634 logements dont 112 sont en cours.

Tous les relogements ont été réalisés dans de bonnes conditions. La maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) a été confiée à un intervenant extérieur. (*"Lieux Dits" spécialisé en Ingénierie sociale et urbaine*).

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

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

Anciennement à « comptabilité publique », l'office a opté pour le passage en comptabilité commerciale avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2010.

La cellule financière et comptable est composée de 15 personnes, dont le directeur du service en poste depuis 1990 et son adjointe qui, jusqu'au 31 décembre 2009, exerçait les fonctions de receveur. Parmi les agents constituant l'entité, deux d'entre eux ont pour mission le provisionnement et le suivi des charges locatives.

Les tâches de chaque agent sont bien définies, matérialisées dans les fiches de poste et il y a lieu de noter le professionnalisme du personnel consulté.

Les procédures comptables sont, dans l'ensemble, formalisées ainsi que les diverses chaînes composant le traitement des opérations sécurisées par des contrôles de différents niveaux.

Afin d'optimiser les délais de paiement, les factures font l'objet d'un règlement hebdomadaire.

Sur un échantillon de 130 factures prises par sondage et comptabilisées en 2010, le délai moyen de mandatement a été calculé à 24 jours. Cette durée est supérieure à celle fixée par l'article III du décret 2008-1550 du 31 décembre 2008 de 20 jours pour l'ordonnateur et de 10 jours pour le comptable public afin de respecter le délai maximum de 30 jours imposé, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2010, par l'article 98 du code des marchés publics.

En l'absence d'un contrôleur de gestion, l'élaboration et le suivi du budget sont réalisés par le directeur financier. Une présentation est effectuée en conseil d'administration de décembre N-1 pour approbation avec une révision, présentée en septembre N+1.

Les comptes 2010 ont été approuvés sans réserve par le cabinet Grant Thornton, commissaire aux comptes. L'annexe littéraire, explicite et détaillée, permet une bonne information sur les données financières et comptable des administrateurs.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---



### Obs 10 : Quelques anomalies ont été relevées lors du contrôle.

Ainsi, il a été noté que :

- Les fiches de situation financière et comptable (*FSFC*) doivent faire l'objet d'une mise à jour plus régulière, favorisant une meilleure lisibilité à terme de l'état comptable de l'office.
- Le tableau de rapprochement des amortissements techniques et financiers n'est pas équilibré sur les différents exercices contrôlés. L'écart est certes insignifiant sur l'exercice 2010 (1 047 €) mais plus conséquent sur les antérieurs.
- Depuis 1976 pour la délibération du conseil municipal la plus ancienne, la commune d'Avignon prend à sa charge une partie des emprunts (*capital et intérêts*) contractés par l'office dans le cadre de ses investissements. Cette participation, anciennement comptabilisée au compte «103 – Dotations exceptionnelles », a fait l'objet d'un virement au compte « 131 – Subventions » lors de l'exercice 2010 pour un montant de 5 392 686,92 € auquel il y a lieu d'ajouter la somme de 344 901,85 € au titre du concours 2010. Simultanément, l'intégralité de cette somme a été imputée au compte « 777 – quote-part des subventions transférées au compte de résultat » par le débit du compte « 139 ». Cette écriture est contraire aux normes comptables en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005 qui disposent que le transfert doit être fait au même rythme que l'amortissement de l'élément d'actif subventionné.
- Contrairement à la réglementation actuelle qui précise que l'exercice de comptabilisation des subventions doit être celui de l'année de la décision, il a été constaté que certaines d'entre elles étaient enregistrées au moment de l'encaissement et non à la date de la notification. A titre d'exemple on citera celles concernant les opérations de «Résidence la Grande Martellière », « Résidence les Lucioles », « Résidence Montmajour », « Résidence les Broquetons » et « Résidence l'Isly ».

### Obs 11 : Les produits structurés souscrits par l'office peuvent être générateurs de risques sur le long terme.

En 2009, dans le cadre du réaménagement de la dette financière, l'organisme a contracté des produits structurés à hauteur de 13 631 k€, soit 16,10 % de l'encours.

Souscrits auprès de la Caisse d'épargne (3) et de Dexia (3), ces produits présentent des risques importants, d'où une cotation E dans la charte Gissler car assortis d'un multiplicateur de 5 dans le calcul des intérêts pour certains et indexés sur une devise hors zone Euro pour d'autres.

Par ailleurs, certains contrats ont été signés sur des durées très longues (*de 19 à 24 ans*). Compte tenu des aléas susceptibles de se produire sur une période aussi importante, un risque d'évolution défavorable des taux ne peut être écarté et le coût de la dette pourrait s'en trouver considérablement augmenté.

Une « sortie anticipée » impliquerait le paiement d'une soulte d'un montant estimé en janvier 2012 à environ 4 000 k€. Ce montant apparaît très dissuasif.

Cependant, il est à noter que l'organisme a fait appel aux services de Finance Active, ce qui devrait lui permettre de gérer au mieux la situation et une éventuelle sortie s'il en manifestait le souhait.

Au 31 décembre 2010, le montant du capital restant dû sur ces produits structurés a été ramené à 12 539 k€ soit 12,70 % de la dette globale.

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

## Obs 10

**Les fiches de situation financière et comptable (FSFC) doivent faire l'objet d'une mise à jour plus régulière :**

Pris note de l'observation

- Prévisions :

A partir de 2013, réunion trimestrielle Direction Générale, Monteurs d'opérations et Service Financier, pour actualiser les prévisions des opérations en cours, suivi de financement, etc.

- Réalisations :

La dématérialisation de documents (marchés, avenants, etc...) permet une mise à jour plus rapide des engagements. Les situations de travaux payés sur le module comptable sont injectées automatiquement sur les fiches de situation financière et comptable.

**Le tableau de rapprochement des amortissements techniques et financiers n'est pas équilibré sur les différents exercices contrôlés :**

Pour 2010, le montant des amortissements comptabilisés du « Technique » est de 95 608 605,52 € et le montant des amortissements financiers est de 95 607 558,03 €. La différence AT et AF est de 1 047,49 €.

La Mission prend bonne note des actions menées par l'office afin d'améliorer la lisibilité des FSFC.

Vu.

Pris note des écarts constatés sur les exercices antérieurs. Cependant, cette règle est devenue très difficile et fastidieuse à appliquer, compte tenu des renégociations d'emprunts, les emprunts conservés après démolition ou vente et l'application des normes IFRS de 2005.

Au regard des exercices vérifiés, on constate une diminution importante des masses, aussi bien par les amortissements comptabilisés que pour les amortissements financiers.





**Réponses de l'organisme****Nouvelles observations de la Miilos****Obs. 10 bis**

**Depuis 1976 pour la délibération du conseil municipal la plus ancienne, la commune d'Avignon prend en charge une partie des emprunts (capital et intérêts) contractés par l'Office dans le cadre de ses investissements.**

Le montant de 5 392 686,92 € ne concerne pas des prises en charge d'emprunts par la ville d'Avignon mais des subventions en capital accordées par :

- L'Etat 4 507 613,36 €
- La Région 721 282,04 €
- La Commune 140 833,47 €
- Les autres organismes 22 958,05 €

pour les travaux de réhabilitation.

Effectivement, ces subventions ont été comptabilisées à l'origine en Dotations au compte 10, et transférées sur l'exercice 2010 au compte 13 Subventions.

Ces subventions ont été accordées à l'OPH sur la période de 1979 à 1988. En conséquence, compte tenu de leur ancienneté et du rythme d'amortissement des travaux de réhabilitation avant 2005 (15 ans), il a été considéré que ces subventions étaient amorties.

Le calcul de rapprochement des amortissements techniques et financiers a eu pour incidence d'augmenter le montant de la dotation aux amortissements dérogatoires du même montant que la quote-part des subventions transférées au compte de résultat.

Concernant le montant évoqué de 344 901,85 €, cela concerne effectivement le montant de l'aide de la ville d'Avignon pour la prise en charge des annuités d'emprunts en capital pour la participation au titre des remboursements de prêts pour les travaux de réhabilitation.

La participation de la ville pour la part de l'annuité en intérêts est comptabilisée directement au chapitre 74 - Subventions d'exploitation.

**Obs. 10 ter**

**Contrairement à la réglementation actuelle qui précise que l'exercice de comptabilisation des subventions doit être celui de l'année de la décision :**

Concernant la somme de 5 392 686 €, différemment interprétée par la Mission lors du contrôle quant à la provenance des fonds, et au vu des informations complémentaires fournies par l'office dans sa réponse (travaux de réhabilitation entièrement amortis), la remarque, pour partie objet de l'observation n° 10, n'a plus lieu d'être.

En revanche, s'agissant du montant de 344 901,85 €, la Mission souligne que l'aide apportée par la commune d'Avignon concerne également des opérations non encore totalement amorties (Espelido, Champfleury, Chandons, ...). En conséquence, et conformément à l'instruction comptable, le transfert au compte « 777 - subventions d'investissement transférées au compte de résultat » doit se faire au même rythme que l'élément d'actif subventionné et non en masse comme réalisé en 2010.





## Réponses de l'organisme

Comme il a été précisé lors du contrôle, l'OPH comptabilisait les subventions d'investissement au fur et à mesure des versements.

En septembre 2009, les services financiers ont modifié la procédure et procédé à l'enregistrement comptable des subventions dès leur notification (à l'exception des aides de l'ANRU). Depuis cette date, il est procédé à la comptabilisation des subventions à la réception de la décision de l'attribution.

### Obs 11

La souscription des produits structurés ne date pas de 2009 contrairement à ce qui est indiqué dans votre rapport.

En effet :

- un 1<sup>er</sup> a été souscrit au 25.03.2003 auprès de la Caisse d'Epargne
- deux autres au 26.06.2006 auprès de DEXIA
- un quatrième le 12.05.2007 auprès de DEXIA
- les deux derniers le 21.01.2008 auprès de la Caisse d'Epargne

Fort de l'agitation sur les marchés du 3<sup>ème</sup> trimestre 2008, la nouvelle Présidence, la Direction Générale et la Direction Financière ont mis à cette époque un terme à la souscription de ce type de prêt.

Ces emprunts sont suivis dans le cadre de tableaux de bord mensuel et l'OPH s'attache à sécuriser cet encours dès qu'une opportunité permet de réaliser cet aménagement dans des conditions favorables.

Cette dette structurée représente au 31.12.2012, 9.7% de l'encours global et fait l'objet par ailleurs d'une provision comptable sur le budget 2013.

## Nouvelles observations de la Miilos

L'observation faite par la Mission s'appuie sur des subventions pour lesquelles la décision est de 2009, mais dont la comptabilisation sur les comptes 131 n'a été effective qu'en 2010. Sont ainsi concernées les opérations suivantes (*liste non exhaustive*) :

- résidence les Lucioles (*décision du 9 décembre 2009 et comptabilisation du 27 mai 2010*) ;
- la Grande Martellière (*décision du 9 décembre 2009 et comptabilisation du 20 octobre 2010*) ;
- résidence Montmajour (*décisions des 9 octobre 2009 et 18 décembre 2009 et comptabilisation du 9 juin 2010*) ;
- résidence des Broquetons (*décision du 10 novembre 2009 et comptabilisation du 28 mai 2010*).

La Mission prend note des précisions apportées par l'office quant à la date de signature des contrats et des dispositions prises pour le futur par l'abandon dans la souscription de ce type de produit.

L'observation est toutefois maintenue, en raison des risques présentés par les contrats concernés, matérialisés par une cotation E dans la charte Gissler.

## 6.2 ANALYSE FINANCIERE

En k€	2006	2007	2008	2009	2010
Marge sur accession					
Marge sur prêts	5	4	3	2	2
Loyers	19 988	20 521	21 214	22 085	22 647
Coût de gestion hors entretien	- 6 860	- 7 221	- 7 118	- 7 005	- 7 431
Entretien courant	- 848	- 962	- 921	- 939	- 887
GE	- 2 992	- 2 862	- 2 452	- 2 221	- 1 949
TFPB	- 2 313	- 2 379	- 2 436	- 2 626	- 2 729
Flux financier	349	415	390	151	177
Flux exceptionnel	437	26	444	367	- 1 345
Autres produits d'exploitation	422	443	484	676	908
Pertes créances irrécouvrables	- 350	- 245	- 290	- 290	- 330
Intérêts opérations locatives	- 2 944	- 3 031	- 3 385	- 3 248	- 2 510
Remboursements d'emprunts locatifs	- 4 738	- 4 425	- 4 348	- 4 500	- 4 932
<b>Autofinancement net<sup>10</sup></b>	<b>154</b>	<b>284</b>	<b>1 582</b>	<b>2 452</b>	<b>1 620</b>
% du chiffre d'affaires	0,67	1,24	6,91	10,71	7,08

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

Excepté celui dégagé lors des exercices 2006 et 2007, conforme aux résultats constatés au cours du cycle de contrôle précédent, l'autofinancement enregistré sur la période dans un cycle d'exploitation que l'on peut qualifier de normal, progresse fortement et de façon régulière pour atteindre un bon niveau en 2009.

L'autofinancement inférieur, dégagé en 2010, certes favorisé par un dégrèvement sur la taxe foncière (403 k€), a grandement été pénalisé par la part d'intérêts compensateurs (1 163 k€) que l'office a été contraint de régler suite à la renégociation de la dette au cours de l'année 2009. Dispensé d'une telle charge, il aurait dû être meilleur et très proche du ratio médian 2010 des offices de province donné pour 13,06 %.

Cette progression est la conséquence d'une augmentation des produits (2 533 k€) dont la plus significative concerne les loyers (cf. 6.2.1 analyse des produits), supérieure à celle des dépenses (1 068 k€), dont les hausses enregistrées au niveau des coûts de gestion, de la TFPB, et la comptabilisation de la charge exceptionnelle énoncée supra, ont été en partie, compensées par la substantielle économie réalisée sur le poste « dépenses de gros entretien » (cf. 6.2.2 analyse des charges).

Favorisé par un montant de loyer (3 412 €/logement) légèrement supérieur à la moyenne (3 370 €), l'autofinancement est par contre pénalisé par des taux de vacance (cf. 3.1) et d'impayés élevés (cf. 3.4) pour respectivement 3,30 % et 14,60 %. En 2010, l'impact financier a été de 738 k€ répartis entre charges locatives (164 k€) et loyers théoriques (574 k€).

### 6.2.1 Analyse des produits

Le chiffre d'affaires 2010 (22 900 k€) est composé de façon tout à fait marginale (1 %) par les prestations de services et les produits annexes (253 k€) et à 99 % par les loyers (22 647 k€) eux mêmes répartis entre les logements (94 %), les commerces (0,30 %), les garages et parkings (1,60 %) et par les 6 foyers (4,10 %) propriétés de l'organisme gérés par des tiers (hors Audon inoccupé depuis plusieurs années).

Il augmente en fonction de l'évolution du parc (+ 168 logements sur la période dont 30 équivalents logements) et au gré de l'actualisation des redevances votée par le conseil d'administration (cf. 3.3).

<sup>10</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**

---



Outre les loyers, les différents éléments constitutifs du chiffre d'affaires sont les recettes occasionnées par les poses d'antennes (88 k€) et panneaux publicitaires (20 k€), les produits de locations des jardins (77 k€), les bureaux et locaux associatifs (58 k€), régulières sur la période de contrôle pour un montant annuel moyen de 243 k€/an.

Parmi les autres produits d'exploitation, on relèvera la part des intérêts sur emprunts prise en charge par la commune d'Avignon (127 k€), les dégrèvements de taxe foncière (403 k€) conséquence des travaux d'amélioration réalisés pour l'accueil des personnes à mobilité réduite et pour ceux entrepris dans le cadre d'économie d'énergie. L'office bénéficie également d'une participation financière régulière du FSL et de l'ANRU, pour une prise en charge partielle des rémunérations d'une CESF et du chef de projet (52 k€) en 2010.

Les produits financiers issus des placements connaissent une régression régulière. Comptabilisés à hauteur de 474 k€ en 2007 et 402 k€ en 2008, ils n'atteignent plus que 190 k€ au cours de l'exercice 2010.

## 6.2.2 Analyse des charges

Malgré l'augmentation des dettes financières, l'annuité locative régresse régulièrement sur le cycle de contrôle et atteint un faible niveau en 2010, exercice au cours duquel elle n'absorbe plus que 35 % du chiffre d'affaires des loyers contre près de 39 % en 2006. Au logement, elle représente une charge de 1 347 € pour un ratio médian à 1 380 €.

Un parc ancien (75 % de celui-ci a plus de 30 ans) explique en partie ce faible ratio.

Les dépenses d'entretien et de gros entretien régressent d'exercice en exercice, passant de 3 840 k€ en 2006 (669 €/logt) à 2 836 k€ (482 €/logt) en 2010, inférieures au ratio médian (520 €/logt). Une baisse occasionnée par les nombreuses réhabilitations réalisées par l'office entraînant ainsi, une diminution importante des travaux de remise en état des logements suite au départ du locataire.

La TFPB est le poste de dépenses qui a subi l'augmentation la plus significative sur le cycle (+ 18 %). Nonobstant celle afférente aux foyers, à la charge du gestionnaire (111 k€ en 2010), sa moyenne est de 445 € au logement contre un ratio médian à 420 €. Son impact sur le chiffre d'affaires des loyers est de 11,60 %.

C'est au cours de l'exercice 2009 qu'est relevée l'évolution la plus marquante (+ 7,80 %) pour un nombre constant de logements soumis (5 747). Celle-ci est la conséquence, notamment, des mesures prises par la commune d'Avignon en matière de fiscalité.

En raison de l'ancienneté du parc, cette évolution affecte en 2010 près de 95 % du patrimoine. 1 423 logements situés en ZUS bénéficient de l'abattement de 30 % conformément à la loi de finances 2001 pour une économie estimée par l'office à environ 200 k€.

### Obs 12 : Les coûts de gestion et principalement les frais de personnel demeurent particulièrement importants.

Les coûts de gestion (*frais généraux + frais de personnel + impôts et taxes - production immobilisée*), bien que bénéficiant en 2009 et 2010 de l'impact des produits générés par la conduite d'opérations (*compte 722*) pour respectivement 73 k€ et 112 k€, restent très élevés.

En 2010, ils représentent une dépense de 1 262 €/logement contre un ratio médian de 940 € et leur impact sur les résultats de l'office est très conséquent car absorbant près de 33 % du chiffre d'affaires des loyers contre une médiane de 24,97 %.

Ils augmentent de 8,32 % sur le cycle. Si certaines dépenses restent stables (*locations de véhicules et carburants*), d'autres sont en régression comme le téléphone (- 20 k€) et les honoraires (- 52 k€).

Cependant, on notera la hausse des primes d'assurance (+ 21 k€) et l'apparition des charges de copropriétés (17 k€ en 2010) consécutives à l'acquisition du « Clos des Lavandes » à l'Isle sur

---

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 12**

La persistance du niveau élevé de la masse salariale s'explique notamment par le statut de la majorité du personnel de l'OPH (70 % de fonctionnaires en 2011) le taux de turn over proche de zéro et la forte ancienneté du personnel conduisant à un niveau élevé des salaires en fin de carrière. Ces éléments limitent de manière significative les marges de manœuvre dans la maîtrise de la masse salariale. En outre le nombre relativement élevé de congés et droits à absences impacte négativement la masse salariale dans la mesure où il est nécessaire de maintenir, malgré ces absences, un effectif suffisant pour assurer la continuité du service de l'Office.

En 2011 et 2012 par exemple sept congés

Le niveau élevé des coûts de gestion en général et des charges de personnel en particulier, avait été soulevé par la Mission dans ses rapports de 2001 et de 2006, avec la mise en cause de la politique de recrutement menée en 2000 puis entre 2001 et 2002, se traduisant par une forte recrudescence des effectifs.

Les conséquences financières faisant suite aux mesures prises par l'office afin de réduire les coûts de gestion n'ont pu être appréciées par la Mission, celles-ci n'étant effectives qu'à partir de l'exercice 2011.





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

maternité ont occasionné du recours à du personnel intérimaire entraînant une augmentation des frais liés au personnel extérieur alors que dans le même temps les salaires des agents territoriaux étaient maintenus.

Pour autant les départs à la retraite survenus sur la période n'ont pas tous été remplacés. Sur la période 2010-2011 les 17 départs effectués ont été compensés par 14,7 postes. Ces embauches ont porté sur des gardiens « récupérables » chargés d'assumer la gestion de 150 logements environ contre 300 à 400 pour un gardien non récupérable. Cette politique allant dans le sens des recommandations MILOS figurant dans l'observation 4 du rapport de 2007.

Les embauches d'un directeur du service des marchés et non d'un chef du service investissements comme vous l'indiquez dans votre rapport et d'une juriste s'expliquent par la création de la direction administrative et juridique. L'objectif était de fiabiliser le suivi et le contrôle de tous les aspects réglementaires des marchés publics. Le recrutement d'un directeur de l'habitat ayant été réalisé quant à lui pour remplacer la directrice technique partie à la retraite.



la Sorgue et une augmentation des frais de recrutements (15 k€), des frais de banques (19 k€) générés par la mise en place d'une ligne de trésorerie, du télépaiement et la suppression du poste de caissier.

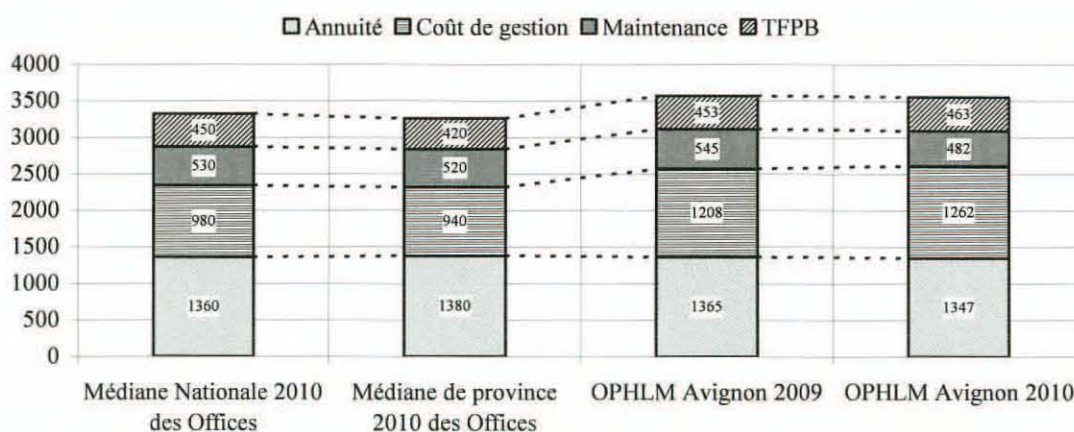
Composante essentielle des coûts de gestion, les frais de personnel, dont taxes sur rémunérations (458 k€) et personnel extérieur (29 k€), malgré une hausse modérée sur l'ensemble du cycle (+7 %), restent toujours considérablement élevés (917 €/logt) et très nettement au-dessus de la médiane de référence (700 €). Bien qu'en très légère diminution sur le dernier exercice, ils restent très pénalisants dans les résultats de l'office et absorbent 24 % du chiffre d'affaires contre 18,57 % de médiane, soit une « surcharge » que l'on peut estimer à 1 200 k€.

Ce point critique, déjà relevé lors des derniers contrôles, n'a pas fait l'objet d'amélioration.

Les effectifs, stables sur les années 2006-2007 et 2008 (140 ETP), et malgré une nette diminution au cours de l'année 2009 (125 ETP), connaissent une recrudescence en 2010 revenant à leur niveau initial. Outre le recrutement d'un juriste, du directeur du service habitat et du chef du service investissement, elle est essentiellement due à l'embauche de gardiens, basés sur le terrain dans des logements de fonction, dont l'impact en terme de charges d'exploitation est cependant modéré, car correspondant à des dépenses récupérables.

Au nombre de logements gérés (23,60 ETP pour 1 000 logements), l'effectif est supérieur à la médiane 2010 des offices de province (20,40 ETP pour 1 000/logements).

En €/logement	Médiane nationale 2010 des Offices	Médiane de province 2010 des Offices	OPHLM Avignon 2009	OPHLM Avignon 2010
Annuité	1 360	1 380	1 365	1 347
Coût de gestion	980	940	1 208	1 262
Maintenance	530	520	545	482
TFPB	450	420	453	463



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---



## Étude plus particulière des fonds disponibles

En k€	2006	2007	2008	2009	2010
Capitaux propres	31 655	32 826	35 566	44 509	52 494
Provisions pour risques et charges	72	132	478	880	823
<i>Dont PGE</i>	0	0	0	530	659
Amortissements, et provisions (actifs immobilisés)	97 920	101 211	104 834	108 035	88 968
Dettes financières	77 357	77 186	85 285	88 363	100 829
Actif immobilisé brut	193 719	207 601	217 545	229 038	232 391
<b>Fonds de Roulement Net Global</b>	<b>13 286</b>	<b>3 753</b>	<b>8 619</b>	<b>12 749</b>	<b>10 724</b>
<b>FRNG à terminaison des opérations<sup>11</sup></b>					<b>9 171</b>
Stocks (toutes natures)	0	0	0	0	0
Autres actifs d'exploitation	4 443	4 456	4 170	7 624	10 830
Provisions d'actif circulant	- 2 610	- 2 396	- 2 107	- 2 133	- 2 251
Dettes d'exploitation	- 2 223	- 2 319	- 1 993	- 1 728	- 2 478
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation</b>	<b>- 390</b>	<b>- 259</b>	<b>69</b>	<b>3 763</b>	<b>6 101</b>
Créances diverses (+)	650	212	366	158	166
Dettes diverses (-)	- 2 421	- 2 745	- 2 982	- 1 686	- 6 958
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation</b>	<b>- 1 771</b>	<b>- 2 533</b>	<b>- 2 617</b>	<b>- 1 528</b>	<b>- 6 792</b>
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR</b>	<b>- 2 161</b>	<b>- 2 792</b>	<b>- 2 547</b>	<b>2 232</b>	<b>- 692</b>
<b>Trésorerie nette</b>	<b>15 447</b>	<b>6 545</b>	<b>11 165</b>	<b>10 514</b>	<b>11 415</b>

Les capitaux propres progressent sur la période de contrôle sous l'effet conjugué de la hausse des subventions d'investissement octroyées à l'organisme dans le cadre de son développement (+ 11 781 k€), des bénéfices d'exploitation cumulés sur l'ensemble des exercices (+ 7 462 k€) et de la comptabilisation de provisions réglementées (+ 8 803 k€) par respect de l'équilibre Amortissements Techniques – Amortissements financiers (AT-AF) en vertu de la règle établie par l'article R 423-22 du CCH.

Ils ont par ailleurs, été amoindris par le transfert au compte de résultat (77) des subventions versées par la commune d'Avignon (cf. 6.1) anciennement comptabilisées par l'office dans les comptes 102 et 103 (5 391 k€).

Les capitaux permanents (153 185 k€), hors intérêts compensateurs, sont composés à hauteur de 65 % par les dettes financières (99 868 k€), de façon très marginale (1 %) par les provisions (823 k€) et pour 34 % par les capitaux propres eux-mêmes affectés par 22 295 k€ de subventions (42,50 %)

Sur la période, les dettes financières ont connu en valeur nette une évolution significative (+ 24 949 k€), conséquence des emprunts contractés par l'office.

En contrepartie, l'actif immobilisé a évolué de façon plus conséquente (+ 38 672 k€) en raison des logements et équivalents-logements mis en service (197) et en cours de construction lors du cycle de contrôle, entraînant une détérioration du FRNG (Fond de Roulement Net Global) (-2 562 k€) pour le conduire à la somme 10 724 k€ représentant 2,22 mois de dépenses au rythme d'activité 2010, nettement en-deçà du ratio médian 2010 des offices de province calculé à 4,49 mois. Le potentiel financier (à l'exclusion des ACNE) s'élève quant à lui à 8 251 K€.

A terminaison des opérations (hors préliminaires), après enregistrement des ressources externes à leur juste niveau (+ 11 656 k€) et des dépenses restant à comptabiliser (+ 13 209 k€), il atteindra la somme de 9 171 k€ équivalent à 1,9 mois de dépenses entraînant le potentiel financier au faible niveau de 6 698 k€.

<sup>11</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**



De l'analyse des comptes de bas de bilan apparaît une ressource en fonds de roulement (692 k€), les dettes de l'organisme envers les tiers étant supérieures aux créances attendues des clients. Les premières visées sont constituées par celles dues aux fournisseurs divers (7 214 k€), sociales (810 k€) et les intérêts courus non échus (1 187 k€). Quant aux secondes nommées, elles sont essentiellement composées des subventions d'investissement restant à encaisser (5 842 k€), un crédit de TVA (970 k€) et les créances locataires diminuées des dépréciations (1 567 k€).

### 6.2.3 LA TRESORERIE

Certes pénalisée par le portage des opérations préliminaires à hauteur de 2 559 k€, elle est faible au 31 décembre 2010 et ne représente que 2,36 mois de dépenses contre un ratio médian de 3,74 mois. Ramenée au logement, elle se situe à 1 846 € contre 2 333 € de moyenne pour l'ensemble des offices. L'exercice clos laisse apparaître au passif un concours de trésorerie non soldé de 2 661 k€ souscrit auprès de la Caisse d'épargne sur une autorisation de découvert plafonnée à 3 000 k€.

### 6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Elaborée à partir des résultats 2008 et couvrant la période 2009-2018, une étude a été présentée au conseil d'administration du 30 mars 2010 dans le cadre de l'actualisation du PSP.

Dans le domaine de l'exploitation, les hypothèses d'évolution des charges et des produits n'appellent pas d'observation particulière. La maintenance locative (*entretien courant et gros entretien*) sera conséquente. Elle atteindra la somme de 38 098 k€ sur la période, soit une moyenne annuelle de 3 810 k€/an.

Dans le secteur de l'investissement, l'étude est basée à échéance 2012, sur les opérations identifiées conduisant à la construction de 651 logements. Au-delà, elle est établie sur un volume théorique de production de 80 logements/an. Parallèlement à ce programme, sont prévus des travaux immobilisés pour un coût global 14 531 k€ dont 10 031 k€ de changements de composants.

Pour une dépense globale de 227 612 k€, le financement sera assuré par les emprunts à hauteur de 170 953 k€ (75 %), les subventions pour 29 939 k€ (13 %) et par les fonds propres de l'office à concurrence de 26 721 k€ (12 %).

En terme de ressources, la vente de 60 maisons individuelles du groupe « la Largade » et des 11 logements du « Clos des Lavandes », devrait générer une masse de fonds propres supplémentaire estimée à 13 000 k€.

Les différents éléments pris en compte conduisent aux données détaillées ci-dessous :

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Chiffre d'affaires des loyers		22 093	22 997	24 596	26 503	28 242	29 362	30 511	31 728	32 925	34 021
Autofinancement courant		1 728	1 931	1 873	2 537	1 730	1 636	1 911	2 125	2 694	2 919
% des loyers quittancés		7,82	8,40	7,62	9,57	6,13	5,58	6,26	6,70	8,18	8,58
Vente de logements		440	269	3 920	2 046	1 091	1 016	1 036	1 051	1 078	1 099
Fonds propres investis		- 263	- 2 110	- 4 863	- 2 914	- 2 605	- 2 719	- 2 869	- 3 093	- 2 616	- 2 669
Potentiel financier fin exercice	7 192	8 783	8 515	9 183	10 527	10 340	9 905	9 597	9 281	10 007	10 950
Potentiel financier en € fin exercice par logement	1 255	1 522	1 452	1 525	1 653	1 605	1 519	1 455	1 392	1 484	1 605

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---



## 6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

Basés sur une étude objective et cohérente en terme d'exploitation, les résultats enregistrés au cours du cycle 2009-2018 sont moyens en terme d'autofinancement courant, comparaison faite au ratio de référence.

Afin de les optimiser, l'office devra s'attacher à minorer ses coûts de gestion par un encadrement de sa masse salariale notamment et à réduire ses taux de vacance et d'impayés dont l'impact lui est toujours très préjudiciable.

Par ailleurs, le potentiel financier est mouvementé par les fonds propres injectés dans les investissements d'une part et par ceux issus des ventes de logements d'autre part. Si aucune remarque particulière n'est à formuler quant à ceux qui seront investis, il y a lieu d'être plus réservé sur les seconds, imposés par la difficile conjoncture économique actuelle et donc très aléatoires.

Pour preuve, les produits réalisés au 31 juillet 2012 s'élevaient à 538 k€ (4 ventes) contre un prévisionnel estimé à 6 000 k€ sur les seuls exercices 2011 et 2012.

La réalisation des objectifs fixés est grandement conditionnée et très dépendante de la vente des éléments d'actif mentionnée ci-dessus. Telle que définie dans l'analyse prévisionnelle, elle permettra à l'office de maintenir son potentiel financier à un niveau intéressant. A titre de comparaison et même s'il s'agit d'un OPH et non d'une SA d'HLM, le potentiel financier sera, tout au long de la période, nettement supérieur au seuil d'exigence fixé aujourd'hui à 750 €/logement par les entreprises sociales de l'habitat. L'organisme pourra alors bénéficier d'une assise financière confortable, lui permettant de poursuivre son développement dans de bonnes conditions.

Faute de cette réussite, l'OPH n'aura pas les moyens de ses ambitions et il lui appartiendra, en conséquence, de revoir son programme afin de l'adapter à ses réelles possibilités financières.

## 7. CALCUL DES COTISATIONS CGLLS

### 7.1 PERIODE A VERIFIER

Le contrôle a porté sur les déclarations des années 2008 à 2011 avec pour bases de calcul les exercices 2007 à 2010 pour la déclaration principale, et les exercices 2006 à 2009 pour la taxe additionnelle

A également été vérifiée la déclaration 2010 relative au prélèvement sur le potentiel financier conformément à l'article L 423-14 du CCH.

### 7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

#### **Obs 13 : Diverses anomalies ont été relevées dans les déclarations.**

Détaillées en annexe du présent rapport, elles ont généré un excédent de versement de 18 710 € réparti entre un trop versé de 26 890 € sur la taxe principale et une insuffisance de versement de 8 180 € dans la taxe additionnelle.

### 7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS CGLLS

Des déclarations faites par l'organisme dans les délais impartis, apparaît un excédent de versement de 18 710 € (dix huit mille sept cent dix euros).

Il appartiendra à l'organisme de se rapprocher de la CGLLS afin de régulariser sa situation.



Réponses de l'organisme

---

Nouvelles observations de la Miilos

---

**Obs 13**

En effet un écart a été constaté sur les cotisations payées à la CGLLS.

L'OPH a effectué un excédent de versement d'un montant de 26 890 euros. En revanche le montant de la cotisation additionnelle pour 2011 a été sous-évaluée de 7 835 euros.

L'OPH bien entendu réclamera à la CGLLS la différence soit 19 055 euros (26 890 – 7 835) de trop versé.

La Mission confirme le montant de l'excédent de versement effectué par l'office, arrêté à la somme de 19 055 € (*dix neuf mille cinquante cinq euros*).

## 8. CONCLUSION

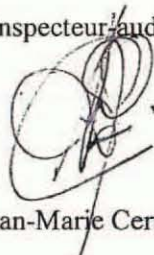
L'office assure un rôle social indéniable sur une zone où la demande de logements sociaux est particulièrement importante. Cependant, l'organisme doit rapidement régulariser les situations réglementaires non conformes concernant les diagnostics techniques non réalisés.

Sur le plan financier, les résultats obtenus par l'office progressent régulièrement sur les exercices contrôlés. Ils sont toutefois pénalisés par des coûts de gestion largement au-dessus des ratios de référence, par un taux de vacance élevé et des niveaux d'impayés, certes en amélioration, mais encore importants.

Au 31 décembre 2010, son assise financière est fragile et les projections financières à horizon 2018, si elles sont encourageantes, sont grandement tributaires de ventes d'éléments d'actif incertaines.

L'office est toujours rattaché à la ville d'Avignon mais son intervention doit se renforcer sur l'ensemble du Grand Avignon. Le rattachement à la communauté d'agglomération l'aiderait à se développer pour répondre aux besoins de la population déclinés dans le PLH du Grand Avignon.

L'inspecteur-auditeur



Jean-Marie Cerutti

Le délégué interrégional



Jean-François Tourel

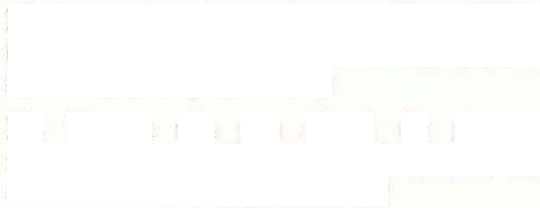
**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Transmission des réponses par M. Christian Bonnet, Président de l'Office public de l'Habitat de la ville d'Avignon, par courrier du 7 mai 2013



L'inspecteur-auditeur

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

Jean-Marie Cerutti

Le délégué interrégional

A handwritten signature in black ink, featuring a large, sweeping loop at the beginning and a long horizontal stroke at the end.

Jean-François Tourel



