

Rapport définitif n° 2012-087 Avril 2013
Office public de l'Habitat de Malakoff
Malakoff (92)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2012-087 OPH DE MALAKOFF – 92

Président : M. Serge Cormier
 Directeur général : M. Michel Hurpeau
 Adresse : 2 rue Jean Lurçat
 92240 Malakoff

Nombre de logements familiaux gérés : 4 032
 Nombre de logements familiaux en propriété : 3 898
 Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 0

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	1.8	1.17	0.83
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	26.10	46.7	32.3
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	4.1	1.4	1.1
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	3.52	2.99	3.35
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5.43		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	nc		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	0.7	4.18	
	Quartile : 1		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	6.4	12.94	
	Quartile : 1		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	8	13.42	
	Quartile : 1		

Présentation générale de l'organisme L'office public de l'habitat de Malakoff est le principal bailleur de la ville de Malakoff, sa collectivité de rattachement, qui compte 40 % de logements sociaux sur son territoire. Avec ses 3 898 logements, l'OPH de Malakoff représente environ 65 % du parc social sur le territoire communal.

Points forts

- Patrimoine attractif
- Bonne gestion de proximité

Points faibles

- Le fonctionnement de l'office souffre d'un cloisonnement entre ses services et d'un manque de polyvalence qui sont préjudiciables à l'accomplissement de ses missions
- La population logée par l'office présente des caractéristiques moins sociales qu'en 2009 et inférieures aux médianes régionales
- Surfaces corrigées inexactes
- La régularisation des charges locatives est tardive, et le calcul des provisions n'est pas satisfaisant
- La provision pour gros entretien n'est pas calculée sur la base d'un plan pluriannuel de travaux et les provisions pour retraite sont manquantes

- Absence d'analyse prévisionnelle

Anomalies ou irrégularités particulières

- Le contrat du directeur général ne respecte pas la réglementation
- Le bail comporte une clause abusive et les annexes réglementaires aux contrats de location ne sont pas toutes fournies aux locataires
- Deux logements ont été attribués en dépassement du plafond de ressources
- Les taux d'augmentation de loyer fixés par le conseil d'administration au 1^{er} janvier 2011 sont irréguliers
- L'office ne respecte pas les dispositions de l'article R. 127-1 du CCH concernant le gardiennage et la surveillance des immeubles de 100 logements et plus.

Conclusion

L'office de Malakoff s'est mis en conformité avec le statut d'OPH créé par l'ordonnance du 1^{er} février 2007. Cependant le contrat de son directeur général n'est pas conforme à la réglementation, l'office doit y remédier.

Le fonctionnement de l'office n'est pas optimum notamment du fait du cloisonnement entre ses services qui nuit à la circulation des informations et d'une utilisation peu performante de son système informatique.

L'enquête triennale 2012 marque une détérioration de l'accueil des demandeurs aux ressources modestes. Des irrégularités sont constatées en matière d'attribution (dépassement de ressources, baux irréguliers, surfaces corrigées inexactes...). Le service rendu au locataire et son accompagnement sont de bonne qualité ; l'office doit se mettre en conformité avec la réglementation sur le gardiennage et améliorer la régularisation des charges.

L'office dispose d'un patrimoine attractif mais sur la période contrôlée, aucune offre nouvelle n'a été développée, l'augmentation du patrimoine provenant d'une acquisition de logements auprès d'Icade. Avec les projets de la ZAC Multi-sites « Dolet-Brossolette » et de la cité des Poètes, l'office prévoit de renouer avec la création d'offre nouvelle.

Pendant la période contrôlée, l'exploitation est équilibrée mais l'autofinancement net a fortement diminué depuis 2010. Cependant, fin 2011, la structure financière de l'office s'est fragilisée ; le fonds de roulement net global et la trésorerie sont faibles.

De plus l'office ne valorise pas les informations (analyse prévisionnelle, fiches de situation financière et comptable...) qui lui permettraient de déterminer l'impact financier des futures opérations et d'effectuer ses choix stratégiques et les programmer dans le temps.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Sophie Dion et Marc Ledet
Chargée de mission d'inspection : Hélène Roux
Précédent rapport Miilos : n°2008-154 de mai 2009
Contrôle effectué du 28 juin 2012 au 21 décembre 2012
Diffusion du rapport définitif : Avril 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° 2012-087

OPH DE MALAKOFF – 92

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE.....	2
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE.....	2
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	2
2.2.1 Gouvernance	2
2.2.2 Organisation et management.....	3
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	5
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	5
3.1 OCCUPATION DU PARC	5
3.2 ACCES AU LOGEMENT	6
3.2.1 Connaissance de la demande.....	6
3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme	6
3.2.3 Gestion des attributions.....	7
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	8
3.3.1 Les loyers	8
3.3.2 Supplément de loyer de solidarité	9
3.3.3 Les charges.....	9
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES	10
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	11
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE	11
4. PATRIMOINE	11
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	11
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE	12
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	12
4.3.1 Rythme de construction depuis les cinq dernières années et objectifs de production	12
4.3.2 Capacité de l'organisme à construire ou acquérir des logements.....	13
4.4 MAINTENANCE DU PARC	13
4.5 VENTE DE PATRIMOINE	14
4.6 AUTRES ACTIVITES	14
4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	14
5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....	14
5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	14
5.2 ANALYSE FINANCIERE.....	15
5.2.1 Évolution de l'autofinancement net de l'organisme.....	15
5.2.2 Analyse de l'exploitation	16
5.2.3 Analyse du bilan.....	17
5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE.....	18
5.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE.....	18
6. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....	19
6.1 PERIODE A VERIFIER.....	19
6.2 CONTENU DE LA VERIFICATION	19
6.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS	19
7. CONCLUSION	20

1. PRÉAMBULE

La Miilos effectue le contrôle de l'office public de l'habitat de Malakoff en application de l'article L. 451-1 du code de la construction et de l'habitation : *"L'objet du contrôle exercé par l'administration est de vérifier l'emploi conforme à leur objet des subventions, prêts ou avantages consentis par l'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 contrôle de mai 2009 constatait une modernisation non aboutie de l'organisme et un fonctionnement peu rigoureux des services. Le patrimoine était attractif et bien entretenu, la qualité du service rendu aux locataires satisfaisante. La situation financière était fragile malgré le protocole CGLLS.

Le présent contrôle a porté sur les exercices comptables 2008-2011 et la gestion 2008-2012.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

L'office public de l'habitat de Malakoff a été créé en 1927. Il est le principal bailleur de la ville de Malakoff, sa collectivité de rattachement, qui compte 40 % de logements sociaux sur son territoire. Avec ses 3 898 logements, l'OPH de Malakoff représente environ 65 % du parc social sur le territoire communal. Le reste des logements sociaux est détenu dans l'ordre d'importance par Paris-Habitat OPH, La Sablière, Logis-transport, les SEM du Fonds des Groux et de Joliot Curie et par la SCI du Fort de Vanves.

La ville de Malakoff est membre de la communauté d'agglomération Sud de Seine qui regroupe également les villes de Bagneux, Clamart et Fontenay-aux-Roses. La communauté d'agglomération a été créée le 31 décembre 2004. Elle s'est dotée le 26 mars 2009, d'un programme local de l'habitat (PLH).

En 2010, l'office intègre dans son patrimoine 312 logements non conventionnés de la société Icade.

La CUS a été adoptée en séance du 20 octobre 2011 et signée en novembre 2011.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

Le Conseil d'administration (CA) de l'office est présidé depuis le 7 juin 2001 par M. Serge Cormier, maire-adjoint. Le conseil d'administration a été renouvelé pour se mettre en conformité avec le décret n° 2008-566 du 18 juin 2008 relatif à l'administration des OPH. Son installation a fait l'objet d'une délibération en date du 9 octobre 2008. Le CA est désormais composé de 23 administrateurs. M. Cormier a été nommé président à sa propre succession. Afin de tenir compte des élections des représentants des locataires du 26 novembre 2010, une nouvelle composition du CA a été adoptée le 7 décembre 2010.

Le CA se réunit en moyenne 5 fois par an avec une assiduité satisfaisante de ses membres.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Lors de la séance du 7 décembre 2010, un nouveau bureau a été désigné. Sa composition est conforme à l'article R. 421-12 du CCH. Le bureau n'ayant pas de délégations de compétence, il n'existe aucun procès-verbal relatif à ses réunions au cours de la période de contrôle.

L'office a constitué une commission d'appels d'offres. Il s'est doté de guides des procédures, dont un spécifique aux marchés publics.

Obs 1 : Le règlement intérieur du conseil d'administration n'a pas été actualisé des dispositions du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009.

Le règlement intérieur du conseil d'administration remis au contrôle a été adopté le 9 décembre 2008 en application du décret 2008-566 du 18 juin 2008. Il nécessite d'être mis à jour dans la partie des attributions de l'organe de délibération pour correspondre aux dispositions du CCH. En effet, les dispositions du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009, relatives à la rémunération des DG ont conduit à modifier les termes codifiés à l'article R. 421-16-10 sur le contrat et ses avenants.

2.2.2 Organisation et management

La direction de l'office est assurée, depuis septembre 1995, par M. Hurpeau. Il a été nommé directeur général de l'OPH par délibération du 9 octobre 2008.

Obs 2 : Le contrat de droit public du directeur général ne respecte pas la réglementation.

- **Le contrat du DG du 15 juillet 2009 n'a pas respecté les dispositions des anciens articles R 421-20-1 et R 421-21 du CCH.**

- Le contrat du DG signé le 15 juillet 2009 relevait de l'ordonnance n° 2007-137 du 1^{er} février 2007 (notamment son art. 8) modifiée par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009. Il aurait dû respecter les dispositions des anciens art. R.421-20-1 et R.421-21 du CCH, à savoir : un contrat approuvé par le CA et signé par le président et une rémunération fixée sur proposition du CA par le représentant de l'Etat dans le département du siège de l'office après avis du Trésorier Payeur Général puisque cette rémunération était inférieure au seuil fixé par les ministres (en l'occurrence € en 2009).

Or il n'en a rien été : le contrat a été signé entre le DG et le président et n'a fait l'objet d'une déclaration au CA que postérieurement à sa signature lors de sa réunion du 8 décembre 2009, suite à la demande de la trésorière principale. De plus la rémunération n'a pas été fixée par le représentant de l'Etat.

L'article 4 du contrat mentionne une rémunération se décomposant en : une part forfaitaire, une part variable dont le montant et les modalités de versement seront à fixer annuellement par le Conseil d'administration en fonction de la réalisation des objectifs assignés au directeur général et une prime de fin d'année versée en novembre de l'année considérée. Dans les faits, M. Hurpeau n'a pas touché de part variable.

- Enfin le contrat indique une durée indéterminée alors qu'il est lié à un détachement de durée de 5 ans renouvelable.

- **Le contrat du DG après la parution du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009**

Un nouveau contrat et un avenant à celui-ci ont été signés le 14 décembre 2009, à la suite de l'entrée en vigueur du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009 relatif aux directeurs généraux des offices publics de l'habitat.»

Le contrat du DG a fait l'objet d'un nouvel avenant en date du 15/11/2010. Il supprime notamment les paragraphes « *indemnité de licenciement et de demandeur d'emploi* » et « *conventions de rupture* », qui étaient sans objet, le DG ayant un statut de fonctionnaire.

Suite à l'observation de la trésorière principale rappelant l'obligation de soumettre le contrat et ses avenants au CA, préalablement à l'autorisation de leur signature, les documents ont été soumis à la délibération du CA réuni le 19 octobre 2010.

Le contrat consolidé présente les irrégularités suivantes :

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 1

Pour tenir compte de l'observation, le Conseil d'Administration sera saisi le 23 avril prochain d'un projet de délibération qui vise à modifier son règlement intérieur.

Il est pris note de l'actualisation prochaine du règlement intérieur du CA.

Obs 2

Les inspecteurs reviennent sur le contrat du Directeur Général. Il est bon de rappeler que l'ordonnance qui a créé le nouveau statut des OPH est datée du 1^{er} février 2007.

L'Etat porte une responsabilité importante dans l'insécurité juridique mise en place après la parution de l'ordonnance. Il en est particulièrement question s'agissant de tous les textes concernant les personnels des OPH. La construction réglementaire n'a pas mis moins de 5 ans pour permettre enfin aux organismes d'entamer une gestion des ressources humaines sécurisée.

Le statut du Directeur Général n'échappe pas à cette inertie. Il est d'ailleurs tout à fait intéressant de lire l'article consacré au statut du DG dans le numéro du 21 janvier 2013 de la revue Actualité Juridique Droit Administratif intitulé : « La fonction de Directeur dans les Offices, d'une dualité originelle insatisfaisante à un statut unique ambigu ». Il révèle bien les difficultés de la mise en œuvre non achevée de ce statut particulier où les références anciennes recouvrent en permanence les textes nouveaux.

C'est donc une succession de textes qui a abouti à la parution du décret du 12 octobre 2009. Il faut signaler pour répondre à l'observation, que c'est le décret du 18 juin 2008 qui acte (article R421-18 du CCH) enfin l'énumération des responsabilités et missions du Directeur Général. Par contre la section 4 du décret qui devait concerner le statut du DG est vide.

Ce statut est enfin évoqué dans le texte du 12/10/2009. Cela signifie qu'entre temps, le DG d'un organisme devait assumer toutes les responsabilités de l'organisme sans aucun statut particulier. On se retrouvait dans la

Réponses de l'organisme

situation précédente où les Directeurs d'OPHLM de moins de 10 000 logements, n'existaient pas en termes de réglementation.

Le Conseil d'administration dès lors a jugé bon d'autoriser le Président à signer un contrat avec le Directeur Général pour sécuriser sa situation et lui permettre d'assumer ses responsabilités telles que définies par les textes. Il ne pouvait qu'être imparfait du fait même d'un manque évident d'assise réglementaire.

Ce contrat s'est donc mis en place en respectant autant que faire se peut une réglementation parfois contradictoire, mais sans trahir l'esprit des textes en vigueur.

Il n'y a donc pas lieu de revenir plus longtemps sur cette période.

Sur le contrat signé au 4^{ème} trimestre 2009, il est évident qu'il y aura lieu d'en modifier quelques éléments qui sont incompatibles aujourd'hui avec le statut du Directeur Général, fonctionnaire détaché. Certaines modifications sont comme le souligne le rapport déjà intervenues en accord avec le Trésorier de l'OPH.

Ces modifications seront faites et présentées lors de la prochaine séance du CA le 23 avril. Il y a quand même lieu de remarquer que toutes les autres clauses du contrat et notamment celles concernant la rémunération sont respectées. Il faut aussi indiquer que depuis la parution de l'ordonnance, tous les documents concernant la mise en place du nouveau statut ont été transmis au contrôle de légalité du Préfet des Hauts de Seine, représentant l'Etat et qu'elles n'ont fait l'objet d'aucune remarque ou observation.

Pour terminer sur les explications demandées et s'agissant du versement de la part variable, l'Office considère que la remarque est une interprétation des textes. En l'occurrence, s'agissant du versement de la part variable, l'article 1 du décret 2009-1218 stipule à son alinéa III qui précise les conditions de fixation du montant de la part variable que : «... le montant annuel de la part variable attribué au Directeur Général, en fonction de la réalisation des objectifs qui lui ont été fixés, est approuvé par le conseil d'administration, sur proposition de son Président ».

C'est le cas chaque année et rien n'interdit un versement fractionné qui pourra toujours être remis en question (modulation et récupération

Nouvelles observations de la Miilos

Il n'y a pas eu autorisation du CA pour signer le contrat mais information a posteriori lors de la réunion du 8 décembre 2009.

Il est pris note de l'intention de l'office d'apporter les modifications nécessaires à savoir suppression de l'article 3.2 relatif à la protection sociale et de l'article 6.2 relatif au licenciement.

De plus conformément à l'article R 421-20 III du CCH, les objectifs et indicateurs permettant de déterminer la part variable doivent être notifiés par écrit au directeur général : ce qui n'a pas été le cas à l'OPH de Malakoff.

Enfin, le CA doit approuver le montant de la part variable préalablement à son versement conformément aux dispositions de l'article R 421-20-III du CCH. La modalité de versement mensuel anticipé (acompte) est donc irrégulière et doit être supprimée.

Réponses de l'organisme

éventuelle d'un trop perçu) lors de l'exercice suivant en fonction de la réalisation ou non des objectifs. Cette anticipation permet de verser mensuellement un acompte comme c'est le cas dans énormément d'entreprises publiques et pratiqué dans un autre registre par l'administration fiscale pour la perception des impôts.

Nouvelles observations de la Miilos

Le versement fractionné anticipé ne permet pas au CA de se prononcer sur la réalisation des objectifs qui est l'élément déclencheur du versement de la part variable sinon celle ci prend un caractère automatique.

Cette modalité de versement par anticipation est irrégulière et doit être supprimée.

- Il mentionne une part variable au taux de 7,5 % n'excédant pas 15 % de la part forfaitaire conforme aux textes réglementaires. Cependant, la Miilos relève que cette part variable, dont le versement est mensualisé, a été perçue par anticipation dès le mois de janvier 2010. Ce qui n'a pas permis au CA de se positionner préalablement au versement sur la réalisation des objectifs conformément aux dispositions de l'article R. 421-20-III du CCH. En effet, ce n'est que lors de sa séance du 14 décembre 2011 que le CA a approuvé le montant de la part variable attribué au DG, en fonction de la réalisation des objectifs qui lui avaient été fixés au titre de l'année 2010. La clause prévoyant la mensualisation de la part variable, qui conduit l'office à verser celle-ci au DG avant son approbation par le CA, n'est donc pas conforme à la réglementation.

Par ailleurs, bien que le CA se soit prononcé chaque année sur les objectifs du DG, l'office n'a pas été en mesure de présenter les notifications au DG par le président du CA des objectifs et indicateurs de la part variable contrairement aux dispositions de l'article R. 421-20 III du CCH.

Des avantages annexes à la rémunération ne sont pas conformes à la réglementation qui donne un caractère strictement limitatif à ceux ci. Or, il a été constaté que :

- l'article 3.2 relatif à la protection sociale, mentionne : « Monsieur Michel HURPEAU bénéficiera des avantages suivants : La prise en charge des cotisations patronales à des régimes collectifs de prévoyance et de retraite complémentaire prévus par un accord collectif conclu au sein de l'office ». Cette stipulation est contraire à l'article R.421-20-1 du CCH qui autorise cette prise en charge uniquement lorsque le directeur général n'est pas un fonctionnaire en position de détachement.

- l'article 6.2 modifié relatif au licenciement, prévoit que « Les frais d'expertise et de déplacements éventuels relatifs à la procédure [de licenciement] sont à la charge de l'Office » ; ce qui est irrégulier.

L'office doit mettre le contrat de son DG en conformité avec la réglementation en supprimant les clauses irrégulières.

La rémunération perçue n'appelle, toutefois, pas d'observation particulière. Sa part forfaitaire est conforme aux dispositions de l'article R.421-20-II du CCH pour les offices dont le patrimoine se situe entre 2.000 et 5 000 logements. Le montant de la part variable correspond aux décisions du Conseil d'administration, cependant cette part versée mensuellement par anticipation ne permet pas au CA de se prononcer préalablement sur la réalisation des objectifs.

L'office compte 86 agents dont 42 fonctionnaires territoriaux.

Outre la direction générale, l'organisation de l'office s'appuie sur trois directions :

- la direction des Moyens, en charge des ressources humaines, des finances et commandes publiques, des systèmes informatiques ;
- la direction du Développement et du Patrimoine, chargée de l'entretien, de la maintenance et des réclamations locatives. Elle intègre une régie de 7 ouvriers et emploie 2 agents d'entretien et 32 gardiens dont deux sont des gardiens volants.
En vertu d'une délibération du 7 décembre 2010, les gardiens disposent d'un logement de fonction concédé par nécessité absolue de service, avec gratuité de la prestation de fourniture de l'eau, de gaz, de l'électricité et du chauffage.

Obs 3 : Jusqu'à l'année 2010 incluse, les fiches de paye des gardiens sous statut de la fonction publique territoriale ne comprenaient pas les montants du salaire en nature correspondant au logement de fonction.

En effet, ce n'est qu'à compter du mois de janvier 2011 que la fiche de paye des dits gardiens intègre dans le salaire imposable l'avantage en nature correspondant au logement de fonction.

La direction de la Vie Locative est chargée de la gestion locative et du logement. Au sein de cette direction, le service logement est en sous effectif ; en effet il compte six personnes, dont la responsable du service et un technicien en charge de l'état des lieux d'entrée et de sortie des logements. Un personnel en longue maladie n'est pas remplacé.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 3

1^{er} point : La déclaration des avantages en nature, décidée en 2010 après consultation des instances représentatives du personnel, n'a été appliquée en effet qu'à compter du 1er janvier 2011 pour les personnels gardiens relevant du statut de la FPT. La régularisation de la situation est ainsi intervenue depuis.

Cette déclaration était cependant en vigueur depuis l'origine pour les personnels gardiens relevant de l'ancien statut des gardiens « au point » et du statut OPH.

L'OPH reconnaît le constat de la Miilos.

Ce n'est pas le sujet de l'observation.

2^{ème} point : Le service logement est en sous-effectif

Il est prématuré de partager cette opinion aujourd'hui. Certes, les tâches du service se sont considérablement modifiées depuis quelques années : nouvelle procédure d'enregistrement de la demande de logement, nouvelles règles à respecter concernant les attributions de logement et les commissions d'attribution, un accroissement de la demande de logements à gérer, un développement de l'outil informatique. Tout cela exige une formation régulière des agents du service, une adaptation de l'équipe et un redéploiement en son sein.

Des procédures ont été mises en place pour adapter en permanence le travail des agents aux nouvelles exigences réglementaires. L'organisation change et nécessite des ajustements qui vont être analysés sous la forme d'un audit réalisé en interne par la chargée de mission « contrôle interne ».

A son issue, tous les ajustements nécessaires seront réalisés. Il faut souligner cependant qu'à patrimoine sensiblement équivalent, d'autres organismes ont un service identique en terme quantitatif. Nous sommes aussi comptables d'une gestion rigoureuse des effectifs.

Le constat fait par la Miilos est factuel : un salarié du service logement est en longue maladie et n'a pas été remplacé.

Obs 4 : Le fonctionnement de l'office souffre d'un cloisonnement entre ses services et d'un manque de polyvalence qui sont préjudiciables à l'accomplissement de ses missions.

La gestion du logement après le départ du locataire (état des lieux, remise en état des logements vacants, décompte définitif du locataire) concerne trois services pourtant interdépendants (le service Logement, pour les états des lieux entrant et sortant, le service Entretien Maintenance pour la remise en état des lieux et le service de la Gestion Locative pour la facturation des éventuelles indemnités locatives), mais entre lesquels un cloisonnement important a été constaté. De ce fait, des délais importants ont été constatés : plus d'un an pour la remise en état des logements, deux ans pour l'établissement des soldes de tout compte (notamment le remboursement du dépôt de garantie) aux locataires sortants (200 dossiers sont en attente de traitement au moment du contrôle). De même les indemnités locatives ne sont pas systématiquement facturées aux locataires sortants.

Le cloisonnement se traduit par une absence de concertation et une mauvaise circulation des informations entre ces services. Il a ainsi été relevé la non transmission ou la transmission tardive de documents, la prise en compte ou la non prise en compte de ces documents, et l'absence de contrôle.

Il existe des procédures mais certaines sont appliquées partiellement (logements vacants, traitement des réclamations...).

Sur la période contrôlée, l'office a procédé à l'extension de son siège et a fait évoluer son système informatique.

Obs 5 : L'informatique est insuffisamment développée.

Bien que des actions aient été entreprises ces dernières années, le système informatique reste très insuffisamment paramétré. Le contrôle relève notamment l'absence de comptabilité analytique, une base patrimoine à améliorer (vérification de surfaces, des équipements...), l'impossibilité d'extraction de données concernant la gestion des impayés (liste de débiteurs par groupes ou par montant de dette), aucune gestion de stocks pour la régie, aucune valorisation des travaux réalisés sur le patrimoine par les ouvriers de la régie.

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

L'office de Malakoff s'est mis en conformité avec le statut d'OPH créé par l'ordonnance du 1^{er} février 2007. L'office doit rendre conforme à la réglementation le contrat de son directeur général.

Le fonctionnement de l'office devra être amélioré par le respect des procédures, une meilleure circulation des informations entre les services et une utilisation plus performante de son système informatique.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

L'enquête triennale 2012 sur l'occupation des logements locatifs sociaux concernant 3 825 logements occupés a été réalisée avec un taux des réponses de 86,85 %.

Le tableau ci-après, situe l'office par rapport à la région Ile-de-France en 2009 et aux résultats de son enquête 2009 :

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 4

Cette observation qui concerne essentiellement les services administratifs du logement et le service technique travaux (REL) ne semble plus pertinente aujourd'hui et aurait dû être nuancée.

Le regroupement des équipes au sein du Siège depuis février 2012 a permis de replacer les équipes dans un contexte de coopération effective, après 20 mois de travaux rendus nécessaires par l'extension réhabilitation du siège. Pendant cette période, les services étaient répartis sur 3 sites.

Cependant dès 2010, prolongé en 2011 et mis en application en 2012 un travail très transversal d'organisation a été mené et qui portait sur l'amélioration des procédures. Celles-ci nécessitaient d'être mieux adaptées.

Les procédures désormais en place (réclamations, REL, charges, commande publique, évaluation, etc.) sont autant de réponses à la transversalité nécessaire du travail accompli par les services. Elles font l'objet d'un pilotage en mode projet, coordonné par la Chargée de Contrôle interne, fonction rattachée à la Direction Générale, créée fin 2009.

- Première action, celle de la refondation de la procédure de demande de logement, y compris pour intégrer comme cela est précisé dans l'observation précédente n° 3, des modifications réglementaires importantes liées notamment au numéro unique régional, mis en place en mars 2011. L'impact sur toute la chaîne de traitement a fait l'objet grâce au pilotage de la chargée de mission contrôle interne de plusieurs réunions partagées.

- Seconde tâche, faire coïncider au mieux l'enchaînement administratif et technique dans le cadre de la procédure dite REL (remise en état des logements). Même mode opératoire que le précédent avec une réécriture de la procédure.

- Troisième intervention, liée au renouvellement du marché TCE (tout corps d'état), indispensable corollaire aux travaux de l'ensemble des procédures décrites ci-dessus. Une nouvelle entreprise a été désignée (renouvellement du marché précédent) en sachant que les documents

Les dysfonctionnements constatés par la Miilos motivent cette observation à laquelle l'office n'apporte aucune explication.

L'observation est donc maintenue.

Le cloisonnement entre les services et le manque de polyvalence ne peuvent s'expliquer par les seuls travaux du siège.

En tout état de cause les délais constatés sont inacceptables : plus d'un an pour la remise en état des logements, deux ans pour l'établissement des soldes de tout compte.

L'office a en effet mis en place des procédures mais certaines sont appliquées partiellement : notamment celles liées à la gestion des logements vacants, REL, traitements des réclamations.

Ce sont celles qui sont relatives aux domaines visés par l'observation.

Réponses de l'organisme

techniques auxquels les candidats devaient répondre reprenaient les principales indications des procédures.

Les résultats sont probants, comme le souligne la mission puisque les délais à l'observation 19 mais aussi la qualité des travaux ont permis une diminution significative de la vacance technique.

Sur la question des dépôts de garantie, nous avons eu notamment à souffrir du positionnement de l'ancienne gestionnaire, qui a cumulé les absences (pendant plus de 15 mois : congés maladie, puis de maternité). Elle a ensuite démissionné purement et simplement à l'issue de ce dernier congé.

Une nouvelle gestionnaire a pris cette mission avec en priorité à traiter lors de son arrivée en Janvier 2012 au service, 200 dossiers en souffrance. C'est donc à cette tâche prioritaire qu'elle s'est attelée en prenant soin également de prendre en charge dès leur arrivée, les nouveaux congés de logements.

L'objectif restait de revenir le plus rapidement possible au respect des délais légaux de deux mois pour rembourser le dépôt de garantie d'origine. Peu à peu ce retard a été comblé. De plus, dès que cela a été possible, ont été effectuées les régularisations d'eau à partir des relevés des compteurs lors de l'état des lieux de sortie, et la facturation des indemnités locatives (part des travaux facturables au locataire).

Enfin, la mission débutée fin 2010 sur la gestion de proximité a également pour but de favoriser les échanges internes tout en améliorant la qualité de la prestation au locataire. Elle débouchera en juin 2013 sur une actualisation de certaines procédures.

Tous ces facteurs concourent à l'amélioration progressive de l'activité dont les premiers résultats sont probants et ont permis ce décloisonnement.

Obs 5

La Miilos n'a pas mis en évidence l'importance des sommes investies pour la remise à niveau de l'infrastructure informatique, ni pour l'évolution logicielle, ni pour les formations qui ont lieu depuis 2009.

Nouvelles observations de la Miilos

Ce n'est pas le constat de l'obs 19 qui au contraire met en exergue un traitement des logements vacants non performant (avec certes une amélioration en 2012) et des délais de remise en état des logements très longs.

L'office confirme le constat de la Miilos.

Il n'y a pas d'amélioration constatée et le décloisonnement est à venir.

La Miilos fait un constat sur l'insuffisance du développement de l'informatique et précise « malgré les actions entreprises ces dernières années.. »

Réponses de l'organisme

L'implication des équipes dans l'usage informatique est également un facteur à retenir pour la maîtrise de l'outil, alors que des guides de procédures ont été systématiquement mis en place sur les processus du progiciel PortalImmo (guide quittancement, demande de logement, dématérialisation des LR/AR, etc.).

En effet, on constate que certains services sont quasiment autonomes et gèrent même la relation avec le prestataire (services ressources humaines, finances - commande publique, aménagement, coordination administrative), tandis que d'autres ont une autonomie quasi-inexistante, même si certains progrès peuvent être observés.

	2009	2010
Formations	n.c	19.075,96 €
Matériels	26.886,83 €	24.401,81 €
Logiciels	46.452,91 €	23.754,97 €
TOTAL	73.339,74 €	67.232,74 €

	2011	2012	TOTAL
	7.529,77 €	10.094,04 €	36.699,77 €
	8.444,60 €	50.597,80 €	110.331,04 €
	31.150,41 €	51.723,18 €	153.081,47 €
	47.124,78 €	112.415,02 €	300.112,28 €

Certes l'évolution permanente des outils informatiques nécessite une vigilance de tous les instants et le budget 2013 comme les budgets précédents (cf. supra) en traduisent encore une fois les nécessaires investissements.

Il est à noter par ailleurs que l'on observe une forte évolution des coûts liés au développement et à la maintenance logicielle.

Nouvelles observations de la Miilos

Le contrôle a mis en évidence des erreurs de paramétrage, une absence de comptabilité analytique, une base patrimoine à améliorer (vérification de surfaces, des équipements...), l'impossibilité d'extraction de données concernant la gestion des impayés (liste de débiteurs par groupes ou par montant de dette), aucune gestion de stocks pour la régie, aucune valorisation des travaux réalisés sur le patrimoine par les ouvriers de la régie.

Ces constats sont autant de pistes d'amélioration nécessaires pour que l'investissement réalisé par l'office donne toute sa mesure.

	% de familles monoparentales	% de ménages de 3 enfants ou plus	Taux de revenus inférieurs à 20 % des plafonds	Taux de revenus inférieurs à 60 % des plafonds	Taux de revenus supérieurs à 100 % des plafonds	% de bénéficiaires d'une aide au logement (APL ou AL)
Malakoff OPS 2012	14,15 %	5,78 %	13,52 %	59,69 %	9,06 %	26,10 %
Malakoff OPS 2009	13,72 %	6,07 %	18,03 %	68,82 %	5,20%	26,70 %
Ile-de-France 2009	19,40 %	11,90 %	17,40 %	62,70 %	8,00 %	32,30 %

Obs 6 : La population logée par l'office présente des caractéristiques moins sociales qu'en 2009 et inférieures aux médianes régionales.

L'enquête OPS 2012 montre une dégradation de l'accueil des populations aux ressources modestes.

L'office explique cette situation par un objectif de mixité sociale affiché qui devrait se traduire à compter de 2014, par un taux de 55 % de ménages dont les ressources n'excéderont pas 60 % des plafonds PLUS.

En 2012, les occupants de 65 ans ou plus représentent 40,61 % des ménages contre 36,69 % en 2009.

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

L'office est le service enregistreur des demandes de logement social. Son stock du fichier des demandeurs de logement s'élève en 2011 à 2 734 dossiers actifs, dont 1 323 demandes nouvelles ou renouvelées. Il a signé avec le préfet une convention relative à l'enregistrement des demandes de logement à compter du 28 mars 2011.

3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Les logements des différents réservataires sont bien identifiés. Dès connaissance du congé, l'office en informe le réservataire.

La répartition entre les contingents est la suivante :

	Préfet	Commune	Conseil Général	Conseil Régional	CIL	Employeur	Autres	Office	Total
Nbre Logts	1 139	631	42	8	635	3	9	1 428	3 895
% du total des logts	29,24%	16,20 %	1,08 %	0,21 %	16,30 %	0,08%	0,23 %	36,66 %	100,00 %

La gestion du contingent préfectoral, pour sa partie destinée au relogement des publics prioritaires et défavorisés (957 logements), est déléguée à la ville de Malakoff. La convention de délégation a été reconduite pour 3 ans le 22 septembre 2010.

Obs 7 : S'agissant des réservataires « Action Logement », le courrier qui leur est adressé comporte une disposition préférentielle contraire au principe général d'interdiction de toute discrimination et au CCH.

En effet, cette disposition est exprimée dans les termes suivants « *Ce logement faisant partie de votre contingent, je vous prie de bien vouloir proposer trois candidats le plus rapidement*

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 6

Il nous semble que cette considération n'est pas complètement fondée, que la prudence doit être de rigueur en ce qui concerne l'interprétation des résultats des dernières enquêtes OPS.

En effet, comme cela a été rappelé dans le rapport interne du 3 Septembre 2012 analysant et comparant les enquêtes OPS 2009 et 2012, elles sont organisées à partir de questionnaires officiels dont la forme et le contenu sont précisés par les services de l'Etat : toutes informations recueillies relèvent du régime déclaratif et des réponses que les locataires ont bien voulu nous fournir.

Ainsi, en 2009, 3445 locataires avaient répondu à l'enquête, après relance par LR/AR sur 3742 concernés. En 2012, ce nombre s'arrête à 3004 sur 3985 concernés. 337 locataires n'ont pas répondu en 2009, mais ce nombre passe à 981 en 2012. Des relances ont été réalisées mais n'ont pas pu être intégrées compte tenu des obligations de date de réponse.

Or cet écart de réponses, tient certainement au fait que de nombreuses familles parmi les plus modestes du patrimoine se savent non concernées par l'application d'un surloyer. Cette « tendance » est renforcée par l'exonération provisoire au paiement d'un surloyer sur la commune de Malakoff, malgré la relance administrative faite et la sanction financière pouvant en découler.

Néanmoins, des résultats de l'enquête 2012, il ressort que 60% des locataires disposent de moins de 60% du plafond PLUS de référence pour vivre. Il nous semble qu'il s'agit d'un pourcentage important témoignant des difficultés financières que vivent une majorité des locataires de l'Office.

C'est un chiffre par ailleurs en phase avec un des objectifs de la CUS qui fixe à terme un taux de 55%. L'Office n'a pas vocation à concentrer les difficultés. Il a fait comme d'autres bailleurs, de la mixité sociale, une exigence de gestion propre à assurer le bien vivre ensemble.

Par ailleurs, l'augmentation des allocataires APL est constante et confirme bien la vocation très sociale du peuplement et ce malgré des loyers faibles, faisant que l'APL ne joue pas forcément son rôle

C'est en effet le résultat de l'enquête 2012 ; qui lorsque qu'il est comparé à celui de l'enquête 2009 confirme le constat de l'observation 6 : la population logée par l'Office présente des caractéristiques moins sociales qu'en 2009 et inférieures aux médianes régionales puisqu'en 2009 le taux de l'office était de 68,82% et celui de la région Ile de France de 62,70%.

Ce constat est donc bien le reflet de la volonté de l'office.

Réponses de l'organisme

solvabilisateur. Ainsi lors du précédent contrôle, le taux d'allocataires était de 27,40%. Aujourd'hui il est de 30,50% en sachant que si nous retirons les 312 logements rachetés à la société ICADE dont le reconditionnement est très récent (l'APL n'est pas encore rétablie) ce taux serait de 33%.

Obs 7

L'observation concerne le contenu du courrier type demandant à un réservataire de logement de bien vouloir désigner 3 candidats pour un logement de son contingent se libérant. Dans ce dernier, l'Office précise son souhait d'une désignation prioritaire à un habitant de la Ville ou à un salarié d'une entreprise du secteur installée sur la Ville ou à proximité.

De notre point de vue, cette expression ne constitue pas une interdiction discriminatoire. En effet, il ne s'agit que d'un souhait, sachant que les réservataires (notamment du 1%) avec lesquels coopère l'Office, possède tous sur leurs listes, des candidats relevant de ces notions. Au-delà de ce souhait exprimé, le choix leur appartient comme à celui de la commission d'attribution d'accepter ou non les propositions présentées.

Par contre, chaque désignataire à l'obligation réglementaire de présenter trois candidats pour le logement vacant. Force est de constater qu'il est fréquent que les représentants des pouvoirs publics, Préfet (contingent mal logés ou fonctionnaire), Président du Conseil Général, ceux des collecteurs à travers Action Logement, voire d'autres, se limitent à la désignation d'un seul candidat (exception faite bien sûr pour les DALO). Cela contribue à l'augmentation de la vacance administrative objet de l'observation 4 au mépris des règlements. Ils ne respectent pas non plus les délais de transmission des candidatures.

En l'occurrence, le courrier type sera modifié.

Nouvelles observations de la Miilos

L'article R.441-2-1 du CCH pose le principe selon lequel aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur. Ce principe a été confirmé par une décision de la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE) du 12 mars 2007. La HALDE rappelle également que le fait d'attribuer un logement social au titre du 1 % dans le cadre d'une convention de réservation ne dispense par l'organisme HLM de respecter la règle précitée.

Il est pris note de la modification apportée.

possible. En priorité, je souhaiterais que ceux-ci habitent Malakoff ou tout au moins qu'ils y travaillent. »

Or, l'article R.441-2-1 du CCH pose le principe selon lequel aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur. Ce principe a été confirmé par une décision de la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE) du 12 mars 2007. La HALDE rappelle également que le fait d'attribuer un logement social au titre du 1 % dans le cadre d'une convention de réservation ne dispense par l'organisme HLM de respecter la règle précitée.

Obs 8 : Les propositions ne respectent pas la règle de présentation de trois candidatures imposée à l'article R.441-3 du CCH.

Les réservataires ne proposent pas toujours trois dossiers de candidature par attribution à réaliser. En 2011, notamment, 479 dossiers ont été soumis à la CAL pour 357 logements proposés, soit une moyenne de 1,3 dossier par logement.

3.2.3 Gestion des attributions

Le dernier règlement intérieur de la CAL a été adopté par le CA en séance du 19 octobre 2010. Auparavant, s'appliquait encore le règlement intérieur du 24 avril 2003 pour lequel le précédent contrôle Miilos avait émis des réserves de conformité au CCH.

Obs 9 : Le règlement de la CAL du 19 octobre 2010 n'est pas totalement conforme aux dispositions de l'article R.441-9 du CCH.

- L'article 3 édicte des contraintes de représentation pour les 6 administrateurs alors que l'article R 441-9 du CCH énonce des contraintes de représentation pour un seul de ces six membres : « *L'un des membres a la qualité de représentant des locataires* »;
- Par ailleurs, le règlement intérieur de la CAL ne fait pas mention du représentant « *des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique prévue à l'article L.365-3* » désigné dans les conditions prévues par décret. » prévu avec voix consultative à l'article R.441-9 4° du CCH. L'office n'a pas effectué de démarches visant à occuper cette représentation à titre consultatif.

Chaque année, la commission d'attribution rend compte de son activité au conseil d'administration.

Les objectifs de l'office en terme de relogement de candidats relevant de l'accord collectif départemental sont remplis, comme l'atteste le tableau ci-dessous :

	nombre de CAL	nombre de dossiers examinés	nombre de refus	nombre d'attributions	objectifs accords collectifs	attributions accords collectifs	attributions DALO	attributions DALO 1%
2011	10	479	7	249	25	40	10	nc
2010	10	506	36	167	22	nc	5	nc
2009	7	406	37	189	20	32		nc
2008	6	270	17	135	16	53		0

Obs 10 : Le bail comporte une clause abusive et les annexes réglementaires aux contrats de location ne sont pas toutes fournies aux locataires.

Le contrat de location intègre une clause abusive à l'article 8- 4) de ses conditions générales. Il est en effet indiqué que le locataire devra « *Tenir les lieux loués garnis de meubles et d'effets mobiliers de valeur suffisante pour répondre en tout temps du loyer et de l'exécution des clauses du présent contrat* ». Or, le fait d'obliger le locataire de tenir les lieux garnis, compte tenu de l'exigence systématique d'un dépôt de garantie, constitue une clause abusive relevée par la commission des clauses abusives au III A-21 de sa recommandation n°00-01 : « *Considérant que de nombreux contrats font obligation au locataire de tenir les lieux garnis de meubles et*

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos****Obs 8**

Comme indiqué à la réponse à l'observation 7, l'ensemble des partenaires sont soumis à cette obligation de présentation de 3 candidats.

Il est certain que l'Office se doit d'être exemplaire et respectueux de la réglementation en vigueur. Des efforts seront faits dans la prochaine période pour améliorer la qualité de la présentation des dossiers à la CAL.

Nous avons d'ailleurs mobilisé notre service informatique et notre prestataire pour que cette préparation soit désormais informatisée, de manière à opérer la sélection d'un plus grand nombre de dossiers éligibles à chaque commission.

Vu.

Un plus grand travail partenarial (grâce notamment à un audit de fonctionnement du service logement en cours) permettra de mieux mobiliser tous les agents de l'Office qui sont en charge de gérer la préparation des dossiers (service logement, service gestion locative, APL...). Nous renforcerons également l'appel aux dispositifs de solvabilisation destinés aux nouveaux entrants potentiels (loca-pass, action logement, suivi social...).

Obs 9

Deux remarques ont été faites par les enquêteurs de la MILOS.

La première concerne les contraintes de représentation pour les six administrateurs : l'article 3 du règlement de la CAL mis à jour par le Conseil d'Administration en sa séance du 19 Octobre 2010, stipule « qu'avec voix délibérative la commission se compose de six membres désignés par le CA. Parmi ces six membres, figurent un représentant élu par les locataires, un représentant d'association dont l'objet est l'insertion ou le logement de personnes défavorisées et un représentant de la Caisse d'allocations familiales ».

Il est pris note des précisions de l'office.

Il n'y avait pas de volonté particulière en la matière, c'est un simple rappel sans aucun effet particulier sur le fonctionnement de la CAL.

Dont acte.

Pour l'avenir, l'Office prenant en compte la

Réponses de l'organisme

remarque modifiera le règlement de la CAL avant la mise en place de la future commission.

Pour ce qui concerne le second paragraphe de l'observation, à savoir la présence d'un représentant d'organisme bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique prévue à l'article L363-3 du CCH, avec voix consultative, le règlement de la CAL l'avait prévu mais cela n'a pas été mis en place.

Il a en effet été particulièrement compliqué lors de la mise en place de pouvoir désigner l'ensemble des membres avec voix délibérative. Cette responsabilité nécessite du temps disponible ce qui n'est pas toujours compatible avec les activités des membres du CA. Ce sujet devait être renvoyé à un conseil d'administration suivant et n'a pas fait l'objet du rappel nécessaire.

L'Office veillera à l'avenir à compléter dans les meilleures conditions possibles la CAL.

Obs 10

Sur la première partie de l'observation, le contenu du contrat de location de l'OPH a été mis à jour en 2010. Le concours d'un cabinet d'avocat spécialisé dans le droit immobilier et la gestion locative a été requis pour ce faire, cabinet par ailleurs, conseil de l'Union Sociale de l'Habitat. Depuis cette date, ce contrat est utilisé pour toutes les signatures des baux de location des logements de l'Office.

La clause contestée par les enquêteurs a été ajoutée devant le nombre grandissant des locataires absents la plupart du temps de l'année. La présence de meubles constitue une présomption d'occupation du logement. Quand il y a récupération par voie de justice des lieux loués, il est évident que le dépôt de garantie ne saurait suffire à compenser la dette locative ou les coûts de remise en état du logement.

La remarque est issue d'une recommandation qui n'a pas à notre avis valeur réglementaire.

Aussi, sur la base de l'observation, l'Office s'engage à se rapprocher de son conseil afin de modifier si nécessaire la rédaction de l'article 8-4 du contrat de location. Le laps de temps que possède l'Office pour répondre au rapport provisoire à l'observation ne constitue pas un délai suffisant pour obtenir les éléments de réponse nécessaires par le dit

Nouvelles observations de la Miilos

Vu.

L'obligation édictée par l'office fait double emploi avec l'exigence systématique d'un dépôt de garantie.

En effet, comme son nom l'indique une recommandation de la commission des clauses abusives n'a pas de caractère réglementaire mais en cas de conflit, le juge peut en s'appuyant sur cette recommandation déclarer la clause abusive.

Réponses de l'organisme

conseil.

Sur les DPE, les remarques font l'objet d'une réponse plus complète au point 18.

Quant à l'inscription des modalités de réception des services de télévision, les contrats l'évoquent et ils ne sauraient en permanence s'adapter aux multiples offres télévisuelles en cours aujourd'hui. Il serait bon de demander au législateur de faire évoluer les textes.

Nouvelles observations de la Miilos

Le respect de la réglementation est une obligation de l'office.

objets meublants en quantité et en "qualité" pour répondre en tout temps du paiement du loyer et des charges et de l'exécution des conditions du bail ; qu'une telle clause, compte tenu de l'exigence systématique d'un dépôt de garantie, est abusive en ce qu'elle fait double emploi avec les dispositions de l'article 1752 du Code Civil ».

Par ailleurs, l'office ne joint pas au bail toutes les annexes réglementaires. Le diagnostic de performance énergétique (DPE) n'y figure pas. L'office n'indique pas les modalités de réception des services de télévision dans l'immeuble, obligation résultant des dispositions de l'article 3-2 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 modifiée.

Obs 11 : Pour certains logements, la surface appliquée dans la base de calcul du loyer ne correspond pas à la surface corrigée du bail.

Le contrôle a mis en évidence des situations traduisant un traitement aléatoire des arrondis dans le calcul des surfaces. En effet, les surfaces utiles sont définies à deux décimales alors que les surfaces corrigées sont arrondies à l'unité. Ces derniers ne suivent pas une règle identique et même logique car des arrondis se font à l'unité qui n'est pas toujours la plus proche (logement n° 015010065 affiche 82,81 m² calculés arrondis à 82 m² dans le calcul du loyer).

On trouve également des surfaces corrigées calculées, qui ne sont pas celles employées pour l'établissement du loyer (logement n° 100020030 : 76,41 m² calculés et 57 m² dans le calcul du loyer).

Enfin, s'agissant du logement n° 012010016, outre un problème de surface (87,10 m² calculés et 39,50 m² dans le calcul du loyer), le loyer actualisé au m² est inchangé depuis 8 ans, de 2,82808 € en 2004 comme en 2012.

Ces constats ont été fait sur un échantillon et montre une absence de fiabilisation de la base. (cf. obs 5).

Obs 12 : Deux logements ont été attribués en dépassement du plafond de ressources.

Le contrôle des dossiers, relevant des commissions d'attributions des 13 septembre 2010, 5 avril 2011 et 17 octobre 2011, a révélé deux irrégularités concernant les plafonds de ressources. Elles concernent :

- le logement n° la CAL du 17 octobre 2011 ayant retenu une candidate avec un revenu fiscal de référence N-2 de 31.691 € (et non 28 282 € comme indiqué au tableau). De fait, il dépasse le plafond des ressources qui est de 22 113 € ;
- le logement n° la CAL du 17 octobre 2011 ayant retenu un couple candidat ayant un revenu fiscal de référence N-2 de (17.716+30.620=) 48 336 € dépassant le plafond des ressources qui est de 33 048 €.

Ces irrégularités sont susceptibles d'entraîner une sanction pécuniaire d'un montant qui ne peut excéder l'équivalent de dix-huit mois de loyers en principal du logement concerné, prévue à l'article L.451-2-1 du CCH.

Obs 13 : Des dépassements de loyers par rapport à la convention APL ont été constatés sur les groupes Pierre Valette et ZAC Gambetta-Savier.

10 logements sont concernés pour le groupe 42 Pierre Valette et 3 logements pour le groupe 43 ZAC Gambetta-Savier.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Les loyers

L'OPH a décidé de ne pas réaliser de remise en ordre des loyers. Il a procédé à la classification de ses ensembles immobiliers en fonction de la qualité de service rendu.

Les évolutions de loyer délibérées par le CA sont les suivantes :

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 11

Les anomalies citées ont été corrigées. Un diagnostic complet est en cours et ne semble pas révéler d'erreurs plus importantes.

L'OPH pense qu'il ne faut pas tirer hâtivement des analyses réalisées sur un échantillon. Les erreurs relèvent manifestement d'une saisie manuelle de dossier et ne peuvent en aucun cas être assimilées à une base informatique erronée.

Il est évident qu'à travers cette remarque, il est nécessaire de mieux sécuriser les interventions des agents chargés d'intervenir sur les dossiers locataires.

Obs 12

Les deux dépassements de plafonds de ressources évoqués ont été « contrôlés » par la commission d'attribution des logements (CAL).

I – Logement n° : Situation de M et Mlle

Mr était locataire depuis 2005 d'un petit 2 pièces – 1 place du 14 juillet. Il est intermittent du spectacle, avec parfois des périodes de chômage.

Mlle est assistante socio-éducatif à

Mlle et Mr ont fait une demande mutation vers un F3 ou un F2 plus grand.

Ils ont demandé à payer un loyer plus cher

Contrairement à ce qu'indique l'office les anomalies n'ont pas toutes été corrigées : S'agissant du logement n°, le loyer actualisé au m² est inchangé depuis 8 ans, de 2,82808 € en 2004 comme en 2012.

De plus l'office n'indique pas les répercussions sur le locataire en termes de montant du loyer acquitté.

Il n'est pas possible lors du contrôle de vérifier la totalité de la base ni de déterminer si l'erreur tient de l'application informatique ou de la saisie des données.

Toutefois, l'explication de l'office d'une erreur de saisie semble peu plausible : en effet que dans un même document il y ait intervention manuelle plutôt que transfert d'une valeur préalablement calculée apparaît inadapté et nécessite une modification de l'outil informatique. Il semble très risqué qu'aucun contrôle automatisé ne soit prévu entre la surface appliquée dans la base de calcul du loyer et celle utilisée dans le calcul du bail.

Réponses de l'organisme

pour permettre à une famille avec des revenus modestes d'avoir un logement correspondant. Ce couple payait un loyer principal de 271 €, et avec les charges de 410 € en 2011 et s'acquitte aujourd'hui, en PLS, d'un loyer principal de 505 € et avec les charges 691 €.

L'attribution s'est donc faite dans le cadre d'une mutation interne dans un type de patrimoine dont le financement en PLS rend les recherches de candidats(es) plus complexe.

Les ressources 2009 = 30620 + 17716 = 48336 €

Le plafond était de 42962 €, soit un dépassement de 5374 € (12 %)

En payant, 280 € de plus de loyer par mois, leur participation à la mixité sociale s'élève à plus de 3 360 € sur l'année.

Aujourd'hui cette famille a accueilli une petite fille née en 2012, et leurs ressources annuelles de 55896 €, entre dans le plafond SLS pour 3 personnes (58106 €), cette année.

Il faut que les pouvoirs publics permettent à l'avenir (sous le contrôle du Préfet) d'autoriser ce type de dépassement. Le montant du loyer en PLS est souvent un obstacle à l'accord du demandeur.

2 – Logement 038020033 : situation de Mme

Mme

Mme a déposé une demande qui a été examinée et rejetée

dans un premier temps au motif de dépassement de plafond.

Or, ensuite, Mme a été gravement malade et a bénéficié de ce logement car elle pensait devoir quitter son logement de fonction et avoir une baisse importante de revenus. Elle a traversé de nombreux problèmes personnels aujourd'hui terminés. C'est sur ses déclarations de diminution de ressources que la CAL a statué.

Il conviendra à l'avenir d'être très prudent sur la production d'une attestation de ce type.

Dans le même temps, force est de constater que le nombre de dépassements constatés (2) et sans en remettre en cause le bien-fondé est très faible au rapport de plusieurs centaines d'attributions réalisées dans la période de référence.

Nouvelles observations de la Miilos

A la date de la CAL, le couple candidat ne remplissait pas les conditions de ressources de l'arrêté du 29 juillet 1987 modifié relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation sur les habitations à loyer modéré et des nouvelles aides de l'Etat en secteur locatif.

Observation confirmée.

La CAL doit en effet s'appuyer sur des documents probants, les seuls à pouvoir garantir l'objectivité des dossiers.

Le nombre de dépassements est à mettre en relation avec le nombre de dossiers contrôlés soit 145 et non avec l'ensemble des dossiers passés en CAL dans la période de contrôle

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 13

Le contrôle a signalé concernant quelques logements de deux groupes d'immeubles, un dépassement des plafonds autorisés par les conventions APL.

Pierre Valette groupe 042

Cette opération mise en service en 2003 (1^{ère} tranche en juillet) et 2^{ème} tranche en 2005 (avril) a fait l'objet de 3 financements différents (PLS, PLUS et PLA-I). Chaque financement a permis la signature d'une convention de conventionnement avec l'Etat, permettant ainsi la solvabilisation d'un certain nombre de locataires par l'APL.

Ces conventions ont toutes été signées (par l'Etat et l'Office) à la date du 27 septembre 2002. Comme l'impose leurs rédactions, toutes les caractéristiques des logements ont été répertoriées (contingent, surface utile, loyers...). Chaque type de financement fait l'objet d'une clause en page 3 (article 9) d'un loyer maximum plafond, majoré le cas échéant pour certains de 33% (article 8 alinéa b).

Par ailleurs, en annexe I de la convention (article 5, décompte des surfaces et des coefficients propres au logement appliqués pour le calcul du loyer) est notamment indiqué et même confirmé le loyer conventionné applicable avec une date de valeur, en l'occurrence juillet 2000.

La première mise en location du logement a fait d'emblée l'objet d'une actualisation (juillet 2000 à juillet 2003). Elles ont ensuite été suivies (pour les plafonds) de l'application de règles successives imposées aux bailleurs par les textes (moyenne ICC 4 trimestres, puis IRL 1 et enfin IRL 2). Cela explique la différence de calcul évoquée par le contrôle, qui n'a pas pris en compte l'actualisation de départ. Nous arrivons en 2012 (valeur 01/01/2012 - année du contrôle) à un montant plafond revalorisé de la convention de 117.67632€/m2/an pour les PLS, 86.61619€/m2/an pour les PLUS et 75.08871 et 74.28818€/m2/an pour les PLA-I.

Il n'y a donc pas d'objet à faire droit à l'observation en sachant que tous les logements concernés sauf un, le 042050043, relèvent d'un financement PLS.

L'ensemble des explications donné par l'office aurait pu être fourni opportunément au cours du contrôle et aurait ainsi éviter cette observation.

Dont acte.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Béranger Louis Blanc groupe 43

Il s'agit des appartements situés rues Béranger et Allende et non ceux de l'ancienne ZAC Gambetta Savier comme indiqué dans l'annexe 1-7 page 1/1.

Comme pour les logements de la résidence Valette, les loyers dans la convention ont fait l'objet à leur mise en service, d'une actualisation. En effet, la date de valeur indiquée à l'annexe 1 A article 5 est juillet 2003. La revalorisation est ainsi intervenue pour tenir compte de l'évolution de l'ICC sur la période 2003-2005. A l'époque, l'Office augmentait les loyers tous les 1^{er} juillet (valeur à prendre en compte ICC 2^{ème} T pour l'évolution des plafonds). Pour mémoire, les premières mises en location datent de novembre 2005.

Evolution ICC 2^{ème}T. 2004/2003 = + 3.85 %
soit une valeur du m2 = $5.95 * 1.0385\%$ = 6.1791€

Evolution ICC 2^{ème} T. 2004/2005 = + 3.63 %
soit une valeur du m2 = $5.9729 * 1.0363\%$ = 6.4034€

Puis l'IRL 1 s'est substitué à l'ICC en augmentant sur les 2 années suivantes de (2^{ème} T): +2.78% et +2.76% ce qui amène au 1/07/2007 à une valeur du m2 de : 6.7630€

Enfin dernier indice à s'appliquer, l'IRL 2 depuis 2008 soit respectivement : +2.38%, +1.31%, et à compter de 2010 pour l'Office, l'indice IRL 2 du 3^{ème} T (augmentations désormais applicables au 01/01) soit respectivement + +1.10%, +1.90% et +2.15% ce qui nous amène à une valeur plafond de la convention de : 8.3527 €/m2/mois soit par an 100.23€ au 1^{er} janvier 2012.

Sur les 4 logements indiqués dans l'annexe, 1 seul relève d'une réglementation PLUS « normale ». Son loyer pratiqué actuellement étant de 82.183 €, il se situe bien en dessous du plafond calculé ci-dessus.

Les 3 autres logements (sur 4 autorisés par la convention, cf. article 9, montant des loyers maximum et modalités de révision) qui pourraient également ne pas être concernés par l'observation, bénéficient par ailleurs au titre de la mixité sociale d'une majoration de loyer (PLUS Majoré) possible de 33% (cf. annexe 1 chapitre A alinéa 5 page 13).

Dont acte.

Observation levée.

Réponses de l'organisme

Il n'y a donc pas lieu de donner suite à l'observation, l'Office respecte totalement la réglementation.

Nouvelles observations de la Miilos

	2008	2009	2010	2011	2012
Recommandations gouvernementales	2,70 %	2,38 %	1,00 %	1,10 %	1,90 %
OPH de Malakoff (loyers conventionnés)	nc	2 % à 3,8 %	1,6 % à 4 %	0,5 % à 3 %	1,90 %

L'office pratique une augmentation des loyers spécifique à la relocation.

Obs 14 : Les taux d'augmentation de loyer fixés par le conseil d'administration au 1^{er} janvier 2011 sont pour certains ensembles supérieurs au taux maximum obligatoire fixé par la loi de finance 2011.

En son article 210-III, la loi de finance n° 2010-1657 du 29 décembre 2010 a limité pour trois ans la révision des loyers pratiqués au 1^{er} janvier à la variation IRL du 3^{ème} trimestre de l'année précédente. Le taux d'augmentation maximum obligatoire est donc de 1,1 % au 1^{er} janvier 2011 et de 1,9 % au 1^{er} janvier 2012.

Or, les augmentations adoptées en seconde délibération le 7 décembre 2010 sont fixées à des taux de 0,5 % à 3 % selon les groupes considérés, soit au dessus du taux de 1,1 % pour certains d'entre eux.

La délibération du 20 octobre 2011 fixe le taux de 1,9 % conformément aux textes. Toutefois, s'appliquant sur la base erronée de l'augmentation induite de l'année précédente, les augmentations pratiquées au 1^{er} janvier 2012 dépassent de fait 1,9%.

Une correction est donc nécessaire sur l'exercice 2011 ; elle devrait rendre conformes aux textes les augmentations de loyer pratiquées pour les années 2011 et 2012. A défaut, l'office devra rembourser les sommes indûment perçues.

Obs 15 : Contrairement à la réglementation en vigueur, l'office ne mentionne pas le montant du loyer maximum sur les quittances de loyer des logements conventionnés à l'APL.

Cette obligation résulte du décret n°2007-316 du 8 mars 2007 codifié à l'article R.445-13 du CCH.

3.3.2 Supplément de loyer de solidarité

- années 2009 et 2010 :

L'office a par dérogation, du fait d'une étude de conventionnement global de son patrimoine, continué d'appliquer le barème antérieur à la loi ENL.

Le nombre des locataires de l'office assujettis au SLS est de 53 en 2008, 43 en 2009 et de 66 en 2010.

- depuis le 1er janvier 2011 :

Les locataires de l'office de Malakoff bénéficient d'un régime dérogatoire au SLS de droit commun. Le PLH inclut un zonage géographique, approuvé en conseil communautaire et validé par le préfet le 31 décembre 2010, au sein duquel les locataires du parc social ne sont pas soumis au SLS. La totalité du territoire de la ville de Malakoff est ainsi exonérée pour six ans de l'application du SLS.

3.3.3 Les charges

L'analyse des charges locatives montre que celles-ci sont globalement maîtrisées.

Depuis 2010, l'office dispose d'une cellule « marché » performante dont les objectifs sont la

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 14

L'observation conteste les modalités d'augmentation des loyers pratiqués par l'Office à la date du 1^{er} janvier 2011. L'Office a pourtant strictement respecté la réglementation en vigueur et en voici les raisons.

Les organismes HLM ont l'obligation de respecter un délai de 2 mois entre la date de délibération de leur Conseil d'Administration et la mise en œuvre de sa décision pour ce qui concerne les augmentations de loyers. En l'occurrence pour les augmentations de loyers applicables au 1^{er} janvier de chaque année, le CA doit le faire avant le 31 octobre.

Cela a été le cas puisque le CA de l'OPH a délibéré sur une augmentation différenciée des loyers le 19 octobre 2010 (transmise au contrôle de légalité le 21 octobre 2010). Il a confirmé cette délibération par une seconde le 7 décembre 2010 (transmise au contrôle de légalité le 10 décembre 2010).

Aucune restriction autre que celle du respect des plafonds des conventions ne limitait donc le pourcentage d'augmentation. Aucune remarque n'a été faite par le représentant de l'Etat, chargé du contrôle de légalité.

Or la loi de finances 2011 (qui n'a pas d'effet rétroactif) n'a été publiée que le 29 décembre 2010 au Journal Officiel.

Dans ces conditions, l'Office n'a pas à revenir sur les augmentations votées qui se sont faites dans un cadre réglementaire précis.

L'Office a bien entendu totalement respecté par la suite, pour les augmentations votées avec dates d'effets aux 1^{er} janvier 2012 et 2013, la règle d'application de l'évolution annuelle de l'IRL 3^{ème} trimestre.

L'office contrairement à ces allégations n'a pas respecté la réglementation en vigueur.

L'application de la loi est immédiate et ceci pour les loyers de l'année 2011.

L'office a l'obligation de respecter la législation qui s'est appliquée à l'ensemble des bailleurs sociaux.

Des corrections doivent être apportées aux loyers non réglementaires.

Observation maintenue.

Obs 15

L'observation a été prise en compte et le respect de la législation sera intégrée dans les prochains quittancements.

Dont acte.

diminution et la rationalisation des prestataires, une meilleure définition des besoins, et une réduction des coûts.

Obs 16 : La régularisation des charges locatives est tardive, et le calcul des provisions n'est pas satisfaisant.

La régularisation des charges 2011 a été réalisée fin 2012 sauf pour deux résidences (Nouveau Valette et Les poètes) où les charges ne sont pas encore régularisées.

Suite au précédent rapport, l'office s'était engagé à rétablir la situation d'un sous provisionnement systématique.

En 2011, il est constaté un sur-provisionnement moyen de +10 %, pouvant aller jusqu'à +35 % pour la résidence Henri Martin, ou +40 % pour la résidence P. Valette pour les charges générales (hors chauffage et eau).

Des écarts importants sont constatés : Pour la résidence Guy Moquet, les provisions sont de 8 700 € pour des charges constatées de 3 700 € ; pour la résidence avenue Augustin Dumont, les provisions (chauffage) sont de 49 k€ pour des charges constatées de 25 k€.

Enfin, il faut noter la non imputation de la part récupérable des salaires 2010 des gardiens en 2011.

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Une partie du recouvrement s'effectue par le biais des gardiens régisseurs, qui collectent les chèques. L'office privilégie le prélèvement automatique qui concerne plus de la moitié des locataires.

En k€	2008	2009	2010	2011
Créances locatives (compte 411)	1 229*	842	636	694
Créances douteuses (compte 416)	593*	1 050	1 266	1 106
Correction des admissions – recouvrements en non valeur	100	45	53	26
Stock d'impayés	1 991	1 938	1 956	1 827
En % des loyers plus charges	9,9%	9,4%	9%	8%

*imputation d'une partie des créances douteuses au compte 411 cette année

Le stock des impayés de loyers (ensemble des créances locatives, y compris le terme échu de décembre, corrigé des admissions en non valeur), est en baisse sur la période étudiée. En 2010 et 2011, il est inférieur à la moitié de la médiane 2010 des OPH en Île-de-France, de 17,4 %.

Il existe un poste de travailleur social rémunéré par la ville, au sein de l'office. Il a en charge la gestion des premiers impayés et la prévention des expulsions.

Par ailleurs, un agent est chargé du pré-contentieux et du contentieux.

Le contrôle a montré que la gestion des impayés peut être améliorée via deux axes principaux :

- une actualisation des procédures entre l'office et le comptable public (il existe une charte de partenariat mais elle n'est pas actualisée) afin d'optimiser leur relation : transmission des données très insuffisante (celle-ci devrait pouvoir se faire en temps réel, ou à minima une à deux fois par mois, ce qui n'est pas le cas actuellement), gestion du recouvrement (plan d'apurement, régularisation des charges), détermination des non valeurs...
- une utilisation optimisée des possibilités informatiques pour l'échange de données entre l'ordonnateur et le comptable, mais aussi en interne. Par exemple, les locataires en impayés sont inscrits dans des listes, mais ne sont pas triés, faute de paramétrage informatique. L'office n'a pu présenter de liste de débiteurs triés par montant de créance, ni de tableau récapitulatif des actions contentieuses et de leur avancement. Fin 2012, environ 50 locataires ont une dette supérieure à 5 000 €, pouvant aller jusqu'à 18 000 € (pour 2 ou 3 locataires).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 16

Le recrutement d'un Gestionnaire Charges locatives début 2009 a permis de reprendre la gestion des charges et de rétablir un processus rigoureux.

L'exercice de charges 2011 a été le premier à respecter une communication à la fin du 1^{er} semestre de l'année n+1.

Il est exact que les 2 résidences citées n'ont pas encore fait l'objet d'une régularisation, le travail de reconstitution des structures de répartition ayant été relativement complexe à mener, et la priorité ayant été accordée à la régularisation des patrimoines fiabilisés.

Ces éléments sont toutefois en mesure d'être régularisés pour 2012.

S'agissant des provisions, la reprise des décomptes de charges a entraîné une baisse du restant dû. La maîtrise des contrats de maintenance a également permis de revoir certains montants de prestations.

La mise en place d'une gestion analytique, démarrée en 2010, et dont la finalisation figurait dans les objectifs de travail pour 2013 (régularisation 2012), a permis de mieux cerner les besoins de provisions, et le budget prévisionnel 2013 tenait compte d'une appréciation affinée de chaque poste de charges, ce qui devrait par voie de conséquence permettre d'ajuster les provisions.

Il faut également souligner que budgétairement depuis plusieurs années, les recettes de charges récupérables correspondent globalement aux dépenses constatées. Certaines résidences ont fait l'objet de remboursements.

Des ajustements de charges ont également été réalisés en accord avec les amicales de locataires pour mieux correspondre aux dépenses réelles constatées. C'est aussi ce travail partenarial qui se poursuit.

Il convient cependant de poursuivre les ajustements partout où cela est possible y compris sur des dépenses sujettes à des aléas importants comme le chauffage.

Dans les autres commentaires, le contrôle met en avant la bonne gestion des impayés de

Ce n'est pas le constat de la Miilos.

Aucune explication n'est apportée par l'office.

Ceci n'a pas encore porté ses fruits.

Il est pris note de la volonté de l'office d'améliorer le provisionnement de ses charges afin de réduire les écarts constatés.

Réponses de l'organisme

l'Office. Le taux de l'Office est la moitié de la médiane de l'Ile de France. Ce sont les efforts permanents de veille sur les impayés, de prévention en relation avec le Trésor Public, qui permettent d'atteindre ces résultats.

De la même manière l'Office est tout à fait satisfait des commentaires concernant la proximité, souci permanent de gestion. Ces résultats pourront encore être améliorés grâce au travail en cours sur le projet « mission proximité » qui doit permettre de redéployer nos moyens, en particulier en direction de la réception des réclamations.

Nouvelles observations de la Miilos

Il y a eu 11 jugements avec concours de la force publique en 2009, 11 en 2010, et 12 en 2011, pour 9 expulsions pour impayés en 2009, 9 en 2010, et 4 en 2011.

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Depuis 2005, l'office organise régulièrement une enquête de satisfaction. La dernière date de l'année 2012 ; son exploitation n'est pas encore disponible. L'enquête de 2010 a été réalisée par téléphone auprès d'un échantillon de 500 locataires. Elle fait ressortir des indicateurs de satisfaction positifs à très positifs.

Une conseillère économie sociale et familiale (CESF), salariée de la commune est mise à disposition de l'OPH. Elle tient une permanence au siège et s'occupe exclusivement des locataires de l'office. En lien avec les agents du service , elle intervient en amont pour prévenir les impayés locatifs et les expulsions. L'office mène ainsi une politique d'accompagnement social qui couvre l'accueil du locataire et sa présence dans le logement mais qui intègre aussi une mission d'appui et de conseil auprès des locataires en difficulté.

S'agissant des réclamations, la procédure débute par l'implication des gardiens qui transmettent celles-ci après vérification de leur matérialité. Toutes les réclamations sont orientées par un technicien qui, après passage et diagnostic des ouvriers régie, dirige vers les entreprises les réclamations non traitées en interne. Ce dispositif fonctionne sous l'autorité des responsables des services « Entretien/maintenance » et « coordination administrative » de la direction du développement et du patrimoine.

L'office s'est doté d'un plan de concertation locative modifié en date du 9 février 2009, pour une durée de trois ans. L'office a pu justifier de réunions du conseil de concertation locative en 2009 jusqu'à 2012.

S'agissant du service d'astreinte, il n'est pas assuré par les gardiens mais par des agents administratifs ou techniques de l'office.

Obs 17 : L'office ne respecte pas les dispositions de l'article R.127-1 du CCH concernant le gardiennage et la surveillance des immeubles de 100 logements et plus.

Trois groupes sont concernés : « Thorez », « Voltaire » et « Les Poètes », le nombre des gardiens associés n'est pas suffisant. En effet, respectivement, sont dédiés 2 gardiens pour 368 logements, 2 gardiens pour 272 logements et 2 gardiens pour 313 logements.

3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

Les caractéristiques de la population logée par l'office sont moins sociales qu'en 2009 et inférieures aux médianes régionales. Des irrégularités sont constatées tant en matière d'attribution qu'en matière de loyers. Le service rendu au locataire et son accompagnement sont de bonne qualité cependant l'office doit se mettre en conformité avec la réglementation sur le gardiennage et la surveillance des immeubles de 100 logements et plus.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Le patrimoine de l'organisme se compose au 31 décembre 2011 de :

- 3 895 logements répartis dans 41 ensembles immobiliers, presque exclusivement en collectif (7 logements individuels), dont 312 logements (la Cité des poètes) acquis le 8 juin 2010 auprès de la société ICADE. Ces derniers sont en cours de conventionnement. Les logements sont relativement anciens avec un âge moyen de 46 ans en 2011 ;
- 2 249 parkings ou garages ;
- 72 locaux commerciaux.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 17

Il est clair que nous ne respectons pas entièrement ce ratio. Mais encore une fois il s'agit d'un rapport théorique qui ne prend pas en compte la physionomie des lieux, leur géographie et encore moins les coûts induits.

Quelques éléments généraux chiffrés (issus du diagnostic préalable sur la mission proximité remis aux inspecteurs) :

Le taux de personnel de proximité (gardiens + agents d'entretien) est de 1 ETPt (équivalent temps plein) pour 125 logements (au 31/12/2010).

Ce chiffre évolue en raison de la réorganisation des loges du patrimoine (1 ETPt pour 130 logements au 31/12/2012).

Il masque également des disparités importantes, avec un coefficient s'étalant de 0.38 (Hébécourt) jusqu'à 2.19 (210 Brossolette).

Toutefois, l'écart-type de 2010 (0.46) est supérieur à celui de 2012 (0.32), ce qui indique une homogénéisation du rapport ETPt/100 logts, par un redéploiement amorcé en 2012 du personnel de proximité sur les sites les plus importants.

Dès lors plusieurs choix se proposent au bailleur. Renforcer ou redéployer le personnel sur les sites avec le risque d'arriver à certaines aberrations pour tenir compte encore une fois des caractéristiques de certains immeubles. 1 gardien pour 57 logements dans un endroit (faut-il affecter une partie des tâches sur un autre immeuble qui ne sera pas forcément proche géographiquement ?) et 180 dans un autre.

Nous restons sur ce débat en attente des conclusions et des propositions qui devront être faites au Conseil d'Administration de juin 2013. Nous agissons de toute manière avec le plus grand pragmatisme.

Le ratio de 1 gardien pour 100 logements n'est pas à examiner sur l'ensemble du patrimoine mais sur des groupes ciblés de plus de 100 logements.

Les groupes mis en cause par l'observation sont :

Thorez : 2 gardiens pour 368 logements

Voltaire : 2 gardiens pour 272 logements

Les Poètes : 2 gardiens pour 313 logements.

Il n'a jamais été demandé de mettre un gardien pour 57 logements.

Le débat doit acter le respect des dispositions de l'article R 127-1 du CCH.

Obs 18 : Les diagnostics de performance énergétique, établis à l'échelle du bâtiment, ne sont pas tous réalisés.

L'OPH n'a pas réalisé les DPE sur l'ensemble de son patrimoine. Il dispose des DPE pour 797 logements de son parc, soit un taux de réalisation de 20,45 %.

L'office s'est doté d'un marché à bons de commandes de diagnostics techniques immobiliers en 2008. Il a privilégié la réalisation de DPE à l'échelle du logement, uniquement sur les sites qui feront ou ont fait l'objet de réhabilitations.

La CUS a prévu un délai de réalisation des DPE à l'échelle des bâtiments dans les 18 premiers mois de la convention. Cette échéance ne sera pas respectée.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

Le 11 octobre 2007, l'office s'est doté d'un plan stratégique de patrimoine (PSP) qu'il a modifié et révisé en 2010 pendant l'élaboration de la CUS, notamment pour intégrer le patrimoine Icade. Le CA s'est prononcé le 7 juin 2010 sur le PSP réactualisé d'une durée de 6 ans.

L'OPH a engagé des démarches en matière de développement durable. Celles-ci intéressent notamment :

- les économies d'énergie : remplacement des fenêtres existantes pour des menuiseries PVC double vitrage ; mise en place de la variation de fréquence dans le cadre de la modernisation des ascenseurs, qui occasionne de 20 % à 30 % d'économies d'énergies ; installation de panneaux solaires au 210 avenue Pierre Brossolette ;
- le tri sélectif et l'économie d'eau : installation de containers semi-enterrés pour la collecte des ordures ménagères permettant de supprimer les bacs roulants et les colonnes vide ordures. Ce faisant, les besoins en eau de lavage et en produits lessiviels et désinfectants ont été réduits. L'office estime en moyenne à 80 € par logement et par an, l'impact d'économies induit par cette innovation.

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

Les dernières constructions nouvelles datent de 2005 (groupes Valette et Variot).

Par ailleurs, en 2005, l'office avait engagé une opération de construction neuve de 14 logements localisée Square du Tir. Suite à des malfaçons et à la faillite de l'entreprise, liquidée le 21 juillet 2010, le projet a été abandonné. Un jugement du 28 juin 2012 a condamné la compagnie d'assurance de la société défailante à verser à l'office 490.592,42 € au titre des dommages matériels.

Deux projets prévoient une production d'offre nouvelle :

- la démolition de l'immeuble du 150 rue Pierre Brossolette (97 logements ont été démolis en 2010) a rendu possible l'opération future d'aménagement ZAC Multi-sites « Dolet-Brossolette ». Sur cette ZAC, est prévue la construction d'environ 125 logements sociaux. La répartition précise des types de financement n'est pas encore arrêtée (l'aménageur devrait être désigné à la fin du 1^{er} trimestre 2013) ;
- sur la cité des Poètes, il est prévu de démolir deux bâtiments de 34 logements et de reconstruire des logements neufs sur le foncier libéré. Dans le dossier de démolir déposé en préfecture il est indiqué que l'office envisage de reconstruire 82 logements collectifs et 8 maisons de ville.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 18

L'obligation de réaliser les DPE remonte à quelques années. De quoi s'agit-il ? Le propriétaire doit délivrer à l'occupant un certificat l'informant de la performance énergétique de l'immeuble dans lequel il réside lors de son entrée dans les lieux.

Cette mesure d'ordre très général ne nous a pas paru pertinente compte tenu de plusieurs éléments :

1) Son coût :

Concernant le coût de réalisation des DPE complémentaires sur le reste de notre patrimoine cela représenterait un coût d'environ (selon bordereau de prix du marché Arcalia (marché en cours) en date de 2008 :

$(3\ 898 - 797) \text{ logements} \times (40 \text{ € par logement environ}) = 124\ 040 \text{ € HT}$

2) Sa qualité de diagnostic :

Il est important de noter que depuis fin 2011 les DPE font l'objet d'une refonte totale par les services de l'Etat. Un plan d'action a été engagé afin d'améliorer leur fiabilité.

En effet, l'arrêté du 13 décembre 2011 a eu notamment pour but de faire monter en compétence l'ensemble de la profession (un prérequis de formation initiale de bac + 2 dans le domaine des techniques du bâtiment est désormais exigée pour les diagnostiqueurs de DPE aujourd'hui).

L'arrêté du 27 janvier 2012 exige aussi que tous les logiciels intégrant la nouvelle méthode de calcul 3CL-DPE soient validés par le ministère. Ainsi les professionnels doivent désormais utiliser un outil fiable et respectueux de l'intégralité des aspects réglementaires liés aux DPE.

Avant cette réforme, les logiciels de calcul pouvaient à partir des mêmes données délivrer deux classes / étiquettes différentes.

L'arrêté du 17 octobre 2012 précise les nouveaux paramètres de la méthode de calcul des DPE (les nouveaux algorithmes comptent désormais 60 données au lieu de 30).

Enfin, les nouveaux logiciels de calcul entreront en vigueur à compter du 01/04/2013 pour la réalisation des DPE.

Cette mesure est une obligation législative.

L'ensemble des considérations exposées par l'office ne peut faire obstacle au respect de la réglementation.

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

3) Utilité du dispositif :

L'Office a donc souhaité privilégier les opérations de réhabilitation pour faire élaborer des DPE pertinents et réalisés par des professionnels compétents. Près de 800 ont ainsi été réalisés permettant de connaître avec précision les problématiques de chaque bâtiment. Les opérations sont de plus un préalable à des travaux concrets.

La transmission du DPE n'engage en aucun cas le propriétaire à réaliser telle ou telle intervention. L'on se pose dès lors la question de l'opportunité d'un tel dispositif !

Il est à noter que l'OPH concentrera ses efforts financiers davantage sur les audits thermiques THCEX que sur les DPE, car l'audit énergétique lui permettra de l'aider dans sa programmation de travaux en vue de futurs travaux de réhabilitation.

L'Office a préféré intervenir en priorité sur la sécurité des installations électriques des logements. Chaque locataire entrant entre en possession d'un certificat CONSUEL lui garantissant la conformité de son installation. C'est du concret pour le locataire.

4) L'avenir :

Les organismes sont de plus en plus contraints de réaliser des diagnostics tous azimuts qui, au-delà de l'intérêt que certains portent, renchérissent en permanence les opérations de travaux. Cette course en avant nous impose des choix.

L'OPH est en train de renouveler son marché de diagnostics techniques immobiliers obligatoires (ex marché Arcalia) et a intégré dans ce futur marché, passé sous forme d'accord cadre, la réalisation d'audits énergétiques selon la méthode THCEX.

Sur les importantes opérations à venir, l'Office est en effet engagé fortement dans le développement de son patrimoine. Qu'il s'agisse de constructions neuves ou de réhabilitation.

Nous avons fait comme bien d'autres organismes, du développement durable une ligne de conduite visant tout à la fois à respecter les réglementations en vigueur, mais aussi propre à apporter une réelle plus-value aux locataires.

Réponses de l'organisme

Les projets sont nombreux et diversifiés et nous permettent pour la prochaine période de réaliser une véritable « montée en puissance » de nos actions.

Cela ne nous empêche pas comme le souligne le rapport de faire de la maintenance de notre patrimoine, une règle permanente même si comme indiqué lors de l'observation 20, quelques anomalies ont pu être détectées. Nous prenons acte avec beaucoup d'intérêt les remarques sur le bon entretien général de celui-ci.

Il est bon d'insister également sur le fait que les organismes ont pris des engagements avec l'Etat à travers des documents comme le Plan Stratégique de Patrimoine et les CUS. Depuis plusieurs années, la contractualisation est mise à mal par une réglementation administrative, technique et fiscale instable.

Les engagements financiers de l'Etat ont notamment été remis en cause à plusieurs reprises :

Baisse des subventions dans la construction neuve

Suppression de la PALULOS depuis 2009

Augmentation de la TVA en 2012 et prévue en 2014.

Il faut impérativement que l'Etat qui est chargé de fixer les règles du jeu ne les modifie pas en permanence. Il en va de nos engagements qui ne sauraient être différés plus longtemps compte tenu des besoins qui s'expriment.

Nouvelles observations de la Miilos

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

L'office ne possède pas de réserve foncière. Les opportunités foncières proviennent essentiellement d'opérations de démolition. Pour produire son offre nouvelle (environ 215 logements au total), l'OPH privilégiera la construction directe assistée de bureaux d'études.

4.4 MAINTENANCE DU PARC

224 logements ont été lourdement réhabilités :

- 26, Valette : travaux de performance énergétique avec notamment réhabilitation sur le clos et le couvert et installation d'une terrasse végétalisée, réceptionnés le 8 juin 2011 ;
- 70 Môquet : travaux de performance énergétique avec notamment réhabilitation sur le clos et le couvert, réceptionnés le 8 juin 2011 ;
- 210 Brossolette : travaux de performance énergétique dans le cadre d'une certification « Patrimoine, Habitat et Environnement », réceptionnés le 6 juillet 2011.

Par ailleurs, les fenêtres de la Résidence des Poètes achetée à Icade ont également été changées en 2012 pour 278 appartements.

Trois gros chantiers sont programmés dans le court terme, principalement pour des travaux de performance énergétique : Résidence G. Brassens (154 Logements) avec une ouverture du chantier en janvier 2013 ; Résidence du 5, rue Gambetta (107 logements) et Résidence des Poètes (278 logements) avec le début des travaux programmé au premier semestre 2014.

L'office possède 139 ascenseurs. Il existe un suivi effectif des travaux à réaliser dans le cadre des échéances 2010, 2013 et 2018 posées dans la loi Sécurité des ascenseurs (SAE) du 2 juillet 2003.

S'agissant du contrôle technique quinquennal obligatoire, inscrit à l'article R.125-2-4 du CCH, celui-ci n'existait pas avant le marché passé avec l'entreprise DEKRA. Cette dernière a procédé en 2011 au contrôle quinquennal de tous les ascenseurs.

L'office est en conformité avec la réglementation sur l'amiante. Il tient un tableau de bord des repérages amiante.

La visite de patrimoine a montré que celui-ci est bien entretenu.

Obs 19 : La procédure de traitement des logements vacants n'est pas assez performante : la remise en état des lieux est trop longue.

Sur la période de contrôle, entre 2008 et 2011, la durée moyenne de remise en état des logements vacants a été estimée par l'office à 15 semaines environ, contre 5 semaines pour l'année 2012. Cette différence s'explique par les défaillances du prestataire et de ses co-traitants. Le changement d'entreprise dans le cadre d'un nouveau marché de rénovation tous corps d'état devrait, à l'avenir, confirmer la réduction de la durée des chantiers déjà constatée en 2012.

Le cloisonnement entre les services en charge de l'état des lieux et de la remise en état du logement (cf. obs 4) ainsi que de l'établissement des indemnités locatives entraîne des délais de remise en état du logement très longs (ex du logement référencé module n° 018020149, un F4 sis au 34/36 Gambetta dont le chantier a duré un an. Par ailleurs, les travaux de remise en état, qui ont coûté plus de 11.000 €, ont été supportés en totalité par l'office).

L'office doit revoir sa procédure d'état des lieux et développer un volet en direction du locataire notamment pour le prévenir de paiement d'indemnités locatives en cas de modifications au logement non autorisées.

Obs 20 : La visite de patrimoine a permis de constater des points de sécurité non conformes dans deux groupes d'immeubles.

Les plans d'évacuation ne sont pas affichés dans les halls du groupe Voltaire

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 19

Comme il a été indiqué lors de la réponse à l'observation 4, l'Office a pris la mesure des problèmes qui entravaient le fonctionnement normal de cette activité. Comme le souligne encore une fois le contrôle, les délais ont été divisés par 3 sur la période de référence

L'Office entend poursuivre cet objectif avec détermination. Il reste cependant que quelques appartements posent plus de problèmes que d'autres. Le caractère très social de nos locataires, nous amène à récupérer des logements qui sont en très mauvais état et nécessitent des investissements financiers lourds. Les délais de remise en location de l'appartement signalé sont par contre anormalement longs.

Nous considérons en effet que les nouveaux locataires ne peuvent pas être pénalisés par un manque de travaux qui relèvent soit de la sécurité (cf. réponse à l'observation 18) soit des embellissements. Nous entendons poursuivre cette politique d'accueil qui n'est pas pratiquée partout.

Nous devons, comme y invite le rapport, aller plus loin dans le remboursement d'indemnités locatives plus conséquentes. Les locataires partants sont déjà informés dans un courrier accompagnant les formalités de congés. Ces mesures devront être renforcées.

Une réunion du Conseil de Concertation Locative sur le sujet est prévue dans le courant du 1^{er} semestre 2013.

Obs 20

La visite de patrimoine au cours de laquelle le contrôle a remarqué la qualité de l'entretien général a décelé quelques anomalies en matière de sécurité.

La vérification des extincteurs et des plans d'évacuation sont parties intégrantes de notre marché de sécurité incendie. A l'époque du contrôle, celui-ci était caduc et nous préparons les pièces administratives et techniques du nouveau marché. L'appel d'offres est en cours et devrait désigner un nouveau titulaire de ce marché en mars 2013. Ceux du groupe Les Poètes (ex ICADE) n'avaient pas encore été identifiés dans

Ce n'est pas le constat de la Miilos. Les délais de remise en état des logements vacants étaient de 15 semaines de 2008 à 2011. En 2012, ils sont passés à 5 semaines. Il reste à consolider ce chiffre pour l'avenir.

C'est, comme la Miilos l'a souligné dans l'observation 4, le cloisonnement entre les services qui est un élément important de ces délais.

Dont acte.

Il appartient à l'organisme de suivre avec précision ses marchés notamment ceux liés à la sécurité et donc d'anticiper leur renouvellement.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

l'ancien marché.

Nous attendrons le nouveau marché pour remettre en place l'ensemble des notices de sécurité manquantes (l'entreprise titulaire doit le faire systématiquement à la prise en charge et doit vérifier périodiquement leur installation).

Par contre pour ne pas être en défaut de contrôle et de fonctionnement de nos extincteurs, nous avons procédé à une vérification de l'ensemble de ces appareils sur tout le patrimoine de l'Office en décembre 2012.

Dont acte.

Dans le groupe « Les Poètes » il n'existe pas de registre de sécurité de l'immeuble. Il est rappelé que la mise à jour du carnet de sécurité a pour but de suivre l'évolution de la sécurité au cours de la vie de l'établissement. (art R 111-13 du CCH).

Les extincteurs du groupe « Les Poètes » n'ont pas été contrôlés depuis octobre 2010. L'office est tenu de protéger ses immeubles et leurs occupants contre l'incendie. Outre le matériel obligatoire, il doit procéder à l'entretien annuel de ce matériel par des professionnels compétents, et à la vérification des installations. Le registre de sécurité atteste du respect de la réglementation.

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

Situé en zone très tendue, l'office ne souhaite pas vendre de logements. Toutefois, il n'exclut pas la possibilité de mener conjointement avec la ville une réflexion sur l'accession sociale, notamment dans le cadre du projet de ZAC Multi-sites « Dolet-Brossolette ».

4.6 AUTRES ACTIVITES

A compter du 1^{er} janvier 2010, l'office a été mandaté par la SAIEM Joliot-Curie pour assurer la gestion patrimoniale de ses 134 logements : 126 logements localisés dans un immeuble sis au 4/10 avenue Joliot-Curie et 8 logements localisés dans un immeuble sis au 126 avenue Pierre Brossolette. Ce mandat est conclu pour une durée d'un an, renouvelable trois fois. Il relaye deux mandats donnés par la SAIEM Joliot-Curie et la SEMASEP, respectivement propriétaires desdits immeubles avant leur intégration en 2008 dans le seul patrimoine de la SAIEM Joliot-Curie.

M. Serge Cormier est aussi président directeur général de la SAIEM Joliot-Curie.

4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Avec les projets de la ZAC Multi-sites « Dolet-Brossolette » et de la cité des Poètes, l'office prévoit de renouer avec la création d'offre nouvelle. Il poursuit également sa politique d'amélioration dans le cadre de la mise en œuvre de son PSP.

5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La comptabilité est tenue par la trésorerie principale de Malakoff. Les relations entre l'office et la trésorerie ont été définies par une charte de partenariat en 2007, mais une actualisation des procédures et des pratiques est nécessaire, notamment en matière de gestion des impayés.

Le service « finances-commande publique » comprend un responsable et 5 agents. Au moment du contrôle, un agent était en congés maladie et l'agent chargé des charges locatives récupérables avait démissionné. Un recrutement est prévu.

Le précédent rapport, qui portait sur les exercices 2003-2007, indiquait de nombreuses insuffisances portant sur la tenue de la comptabilité du bilan et des annexes correspondantes. Une mission a été engagée courant 2010, et le rapport rendu en août 2010 a mis en lumière les anomalies et les risques s'y rapportant.

Depuis, l'office et le Trésor Public ont réalisé le pointage du bilan, la remise à plat des immobilisations, des amortissements, des dettes et des subventions.

Pour l'année 2011, l'adéquation entre l'actif comptabilisé et l'annexe « état de l'actif », et le passif comptabilisé et l'annexe « état récapitulatif des dettes », était réalisée.

Le contrôle de la comptabilité a montré que le compte 708 « produits des activités annexes » comprend anormalement des loyers de commerces.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 21 : L'office n'a pas intégré dans sa comptabilité les dépôts de garantie des anciens locataires d'Icade, ni ceux des locataires arrivés dans son patrimoine avant 2001.

L'analyse du compte 1651 « dépôts de garantie des locataires » en 2011, montre que ceux des locataires d'Icade, dont le patrimoine a été acheté courant 2010, n'y figurent pas. Les dépôts de garantie des locataires arrivés dans le patrimoine avant 2001 n'y figurent pas non plus, ce qui est anormal.

Obs 22 : Les fiches de situation financière et comptable ne sont pas à jour.

Les fiches de situation financière et comptable ne sont pas à jour et l'annexe maintenance n'est pas remplie.

5.2 ANALYSE FINANCIERE**5.2.1 Évolution de l'autofinancement net de l'organisme**

En k€	2008	2009	2010	2011
Loyers	14 856	15 031	15 898	16 775
Coût de gestion hors entretien	-4 185	-4 622	-4 676	-4 839
Entretien courant	-848	-748	-896	-1 050
GE	-2 213	-2 004	-2 078	-2 285
TFPB	-1 280	-1 445	-1 576	-1 840
Flux financier	106	53	36	22
Flux exceptionnel	445	47	-139	380
Autres produits d'exploitation	160	375	288	407
Pertes créances irrécouvrables	-100	-45	-53	-26
Intérêts opérations locatives	-2 203	-2 646	-2 077	-2 741
Remboursements d'emprunts locatifs	-2 449	-2 338	-3 093	-3 719
Autofinancement net¹	2 290	1 658	1 634	1 084
% du chiffre d'affaires	15,4%	11%	10,3%	6,5%

L'autofinancement net est en forte diminution sur la période étudiée. Il passe de 2 290 k€, soit 15,4 % du chiffre d'affaire en 2008 à 1 084 k€ en 2011, soit 6,5 % du chiffre d'affaire ; il correspond à la moitié de la médiane de 13 %, relevée en 2010 pour les OPH d'Ile-de-France.

En 2009, la baisse de l'autofinancement net est de 600 k€, le ratio passe de 15,4 % des loyers à 11 % des loyers. Cette diminution provient notamment d'une augmentation des annuités (+360 k€) alors que les loyers quittancés n'ont que très peu évolué cette année.

En 2011, la baisse de l'autofinancement net est en partie due à l'acquisition des 312 logements d'Icade.

Obs 23 : L'acquisition des logements d'Icade en 2010 n'est pas équilibrée ; la simulation réalisée par l'organisme ne correspond pas à la réalité.

L'analyse faite par l'office de cette opération, financée essentiellement par un emprunt de 21M€ prend en compte des paramètres erronés, tant au niveau des recettes que des dépenses.

Pour les recettes, elle prend en compte un taux de vacance plus impayés de 4 %, alors que le taux de vacance enregistré en 2011 pour cette opération est de 14 % (l'office prévoit de démolir deux bâtiments sur ce programme soit 34 logements), et que le taux d'impayés moyen annuel

¹ L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 21

L'OPH a adressé un rappel à la société ICADE le 28 décembre 2012 et ICADE a répondu le 5 février qu'un virement de 96.592,87 euros allait nous être adressé.

Nous avons reçu le 26 février 2013 la copie du bordereau de paiement de la société avec date de valeur au 13/02/2013

Il est pris note du versement par la Société Icade des dépôts de garantie de ses anciens locataires.

L'office ne répond pas sur les dépôts des locataires arrivés à l'office avant 2001 et qui ne figurent pas en comptabilité.

Obs 22

Les fiches de situation financière et comptable n'ont pas pu être présentées au contrôle pour une raison tenant à l'absence de longue durée de l'agent qui en a la responsabilité.

En effet celui-ci lors de la demande faite par les inspecteurs a prétexté un manque de disponibilité et s'est ensuite arrêté en maladie. Cette personne est ainsi absente de son poste de travail depuis le 20 novembre dernier après de précédentes absences.

Elle a d'ailleurs récemment demandé de pouvoir bénéficier de la procédure de rupture conventionnelle de son contrat de travail.

Pendant toute cette période il ne nous a donc pas été possible d'accéder à son poste de travail. La situation conflictuelle aurait été amplifiée par une mesure visant à accéder à son insu à ses données.

Ces fiches existent et sont correctement tenues et feront l'objet d'une transmission à la Fédération des Offices lors de l'envoi des documents nécessaires au contrôle de niveau I.

Il est regrettable que l'office ne puisse accéder à des documents importants et que le directeur financier n'est pas accès aux éléments qui dépendent de sa responsabilité.

Obs 23

S'agissant de cette opération, l'Office souhaite répondre précisément et bien fixer les responsabilités en la matière.

Le patrimoine ICADE a été construit par la SCIC (ancienne dénomination de cette société filiale de la Caisse des Dépôts et Consignations) dans les années 1950 grâce à des fonds publics. La privatisation par déconventionnement progressif a conduit ce patrimoine à un tel manque d'entretien que la société ICADE, société cotée en bourse mais qui restait filiale à 62 % de la CDC, à s'en

Réponses de l'organisme

séparer au motif évoqué par son PDG d'un manque de rentabilité !

Sans la prise en compte par les collectivités locales et les organismes de logements sociaux de cette immense opération immobilière (plus de 30 000 logements) au cours de laquelle allaient être vendus ces logements quasiment à la découpe, la situation serait bien pire qu'aujourd'hui.

L'Etat principal actionnaire de la CDC n'a absolument rien fait pour éviter une situation (passée ou présente) ou le groupe ICADE voulait réaliser un profit de près d'un milliard d'euros sur le dos de la collectivité publique. Les ministres des finances et du logement de l'époque ont considéré qu'il ne s'agissait ni plus ni moins que d'une affaire privée !

Le regroupement des bailleurs autour d'un consortium a permis d'atténuer ce scandale financier ! Cela fut pour eux tous et donc l'OPH de Malakoff un levier de négociation pour organiser au mieux le rachat d'un patrimoine globalement mal entretenu et sur lequel il fallait réaliser des travaux d'urgence pour assurer aux locataires des conditions de vie normales.

Les conditions de négociation ont été rendues particulièrement difficiles par une volonté manifeste d'ICADE de limiter voire de ne pas permettre pendant toute une période, l'accès aux sites. L'état des lieux était dès lors incomplet.

Nous avons porté ce projet localement en intégrant grâce à l'assistance de nos équipes, d'un conseil juridique et d'un bureau d'étude financier des provisions pour gros travaux et le maximum de clauses que nous pouvions intégrer. Nous avons lancé dès la signature de l'acte de vente (juin 2010) des gros travaux d'urgence et avons tout de suite étudié les capacités de maintien ou pas en l'état de 2 petits immeubles (34 logements) particulièrement dégradés. Les études ont fait la démonstration qu'un projet urbain valorisant pouvait être réalisé sur site, ce que nous sommes en train de construire.

En 2010 lors de l'acquisition nous n'avions bien entendu pas prévu tous les scénarii envisageables. Qui pourrait nous le reprocher !

Que l'on puisse aujourd'hui nous faire la remarque de ne pas avoir tout prévu est une sorte de manque de considération pour tout le

Nouvelles observations de la Miilos

Réponses de l'organisme

travail réalisé au service des locataires qui étaient totalement désemparés et abandonnés pendant plusieurs années.

Nous avons provisionné 9 millions d'euros de travaux à réaliser dans le plan de financement initial !

Nous sommes conscients par ailleurs de la charge que représente cette acquisition, mais l'Office comme de nombreux autres bailleurs sociaux, est fier d'avoir participé à la réintégration de ce patrimoine dans le parc social qu'il n'aurait jamais dû quitter. Nous aurions aimé voir l'Etat à nos côtés à l'époque.

Nouvelles observations de la Miilos

Le caractère exceptionnel de l'opération n'empêchait pas l'office de prendre en compte les bons paramètres pour réaliser une analyse des dépenses et des recettes prévisionnelles :

Prendre en taux d'impayés et de vacance de 4% alors que le taux de vacance de l'opération est de 14% et le taux d'impayés de 3% ne pouvaient qu'entraîner une majoration fictive des recettes.

Prendre comme un coût de gestion y compris la maintenance de 800€/logt alors que l'office affiche en 2011 un coût de 2 097€ ne pouvait qu'entraîner une minoration des dépenses.

Enfin les opérations de maintenance lourde qui étaient inévitables (cf l'argumentation de l'office sur l'état du patrimoine d'Icade) n'ont pas été totalement prises en compte.

pour l'office se situe autour de 3 %. En conséquences les recettes annuelles 2011 ont été majorées 1 350 k€ inscrites dans la simulation au lieu de 1 190 k€ réalisées.

Pour les dépenses, elle se base sur un coût de gestion y compris la maintenance de 800 € au logement alors que l'office affiche pour 2011, 2 097 € au logement, ce qui est une sous estimation de plus de 1 000 € par logement et une minoration des coûts de 300 k€ environ.

De plus, l'office n'a pas pris en compte les besoins futurs de maintenance lourde de ce patrimoine dans son étude, ni les coûts liés à la démolition envisagée de deux bâtiments. Déjà, en 2011 et 2012, le changement des fenêtres et la mise en place d'un éclairage provisoire sont budgétés à hauteur de 500 k€.

5.2.2 Analyse de l'exploitation

• Les produits

Les loyers quittancés sont de 3 682 € en moyenne au logement en 2010, et de 3 892 € en moyenne en 2011. Le ratio 2010 est au niveau de la médiane 2010 relevée pour les OPH en Ile-de-France, soit 3 650 € au logement.

• Les charges

Les principaux postes de charges par logement au titre des exercices 2009 et 2010 sont les suivants :

En €/logement	Médiane nationale OPH 2010	Médiane Ile-de-France OPH 2010	OPH Malakoff 2010	OPH Malakoff 2011
Annuité	1 360	1 300	1 415	1 657
Coût de gestion	980	1 230	1 200	1 241
Maintenance	530	560	763	856
TFPB	450	550	405	472

Les annuités, qui représentent respectivement 1 415 € au logement en 2010, et 1 657 € au logement en 2011, sont bien supérieures à la médiane des OPH d'Ile-de-France 2010 de 1 300 €. Elles ont fortement augmenté en 2011 du fait de l'acquisition du patrimoine d'Icade.

Les coûts de gestion de 1 200 € en 2010 et 1 241 € en 2011, se situent au niveau de la médiane observée pour les OPH en Ile-de-France 2010, de 1 230 € au logement. Les charges de personnel sont de 932 € au logement en 2010, et 977 € par logement en 2011. Elles constituent la plus grande partie du coût de gestion et sont largement supérieures à la médiane 2010 de 700 € par logement. En 2011, elles comprennent la totalité des charges correspondant aux gardiens.

Le niveau de la maintenance est très élevé. L'entretien courant, y compris les charges affectées de la régie (charges de personnel et consommations) sont de 269 € au logement en 2011. Les travaux de gros entretien sont très importants ; ils comprennent pour moitié des travaux affectés à la remise en état des logements (5 000 € en moyenne par logement).

Obs 24 : La gestion de stocks pourtant importants, l'analyse et la valorisation de l'activité de la régie ne sont pas réalisées.

L'absence de gestion de stocks constitue une zone à risque pour l'office. Les fournitures sont stockées, soit dans des placards fermés à clef, soit dans des pièces à accès semi-libre. Les déplacements journaliers effectués par les ouvriers de la régie, en général pour répondre à des réclamations ou réaliser des petits travaux d'entretien dans les parties communes sont notés dans un cahier. Ceci est tout à fait insuffisant, et ne permet pas de d'évaluer la réelle activité de la régie, dont une partie des travaux devrait être mise à la charge des locataires.

La taxe foncière est de 405 € au logement en 2010 et 472 € au logement en 2011, ce qui est inférieur à la médiane Ile-de-France en 2010 de 550 € au logement, du fait du nombre important

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 24

L'absence d'un local de capacité suffisante, l'éclatement des sites pendant les travaux du Siège (20 mois de juin 2010 à février 2012) ont retardé la mise en œuvre de cette démarche.

L'activité de la régie fait toutefois l'objet d'une valorisation depuis la mise en place d'un rapport d'activité pour la Direction technique en 2006. Cette analyse reste toutefois sur un plan opérationnel plus que financier ou comptable.

La gestion de la régie est un des objectifs d'amélioration que l'Office s'est fixé dans le cadre de la mission sur sa gestion de Proximité. Ainsi dans le courant de l'année 2013, les agents de la régie auront un accès direct à la saisie des bons de travaux qui sera rendue obligatoire.

D'ores et déjà, le suivi informatique des réclamations locataires a permis d'améliorer sensiblement le délai de réponse. C'est un pas important vers l'intégration informatique.

Par ailleurs, une réflexion est engagée depuis la fin 2012 avec la Ville de Malakoff en vue de mutualiser la gestion du stock via un groupement de commande (fournitures) et une convention de mutualisation (gestion commune). Une mutualisation des achats de carburants a été faite en 2012.

L'absence de gestion des stocks préexistait aux travaux réalisés au siège.

Vu.

Dont acte.

L'évaluation de l'activité réelle de la régie est nécessaire et permettra à l'office de re facturer une partie des travaux à la charge des locataires.

de logements situés en ZUS (ils bénéficient d'un dégrèvement de 30 %), et du faible taux de taxation.

En pourcentage des loyers, pour l'année 2011, les dépenses principales de l'organisme se répartissent ainsi :

	Annuités	Frais personnel	Frais généraux	Maintenance	Taxe foncière	Total
OPH Malakoff 2011	38,5%	22,7%	6,2%	19,8%	11%	98,2%
Médiane 2010	29,9%	18,9%	10,8%	13,5%	13,6%	95,7%

5.2.3 Analyse du bilan

- Étude plus particulière des fonds disponibles

En k€	2008	2009	2010	2011
Capitaux propres	52 853	55 169	57 655	61 395
Provisions pour risques et charges	1 626	1 752	2 225	2 120
<i>Dont PGE</i>	<i>1 626</i>	<i>1 580</i>	<i>1 688</i>	<i>1 582</i>
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	67 169	69 227	72 800	76 304
Dettes financières	63 468	63 913	88 754	85 868
Actif immobilisé brut	182 842	186 877	215 455	223 709
Fonds de Roulement Net Global	2 274	3 184	5 978	1 978
FRNG à terminaison des opérations²				
Autres actifs d'exploitation	1 952	1 955	1 930	2 025
Provisions d'actif circulant	982	912	1 044	969
Dettes d'exploitation	1 018	1 433	2 054	1 294
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	-47	-390	-1 167	-238
Créances diverses (+)	147	267	198	194
Dettes diverses (-)	1 682	2 418	2 423	1 738
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	- 1535	-2 152	-2 225	-1 545
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	-1 582	-2 542	-3 393	-1 783
Trésorerie nette	3 856	5 725	9 372	3 760

Les capitaux propres (dotations, réserves, résultats cumulés, subventions et amortissements dérogatoires) augmentent de 8 542 € entre 2008 et 2011 ; ils passent de 52 853 k€ à 61 395 k€. Cette augmentation provient principalement des subventions d'investissement encaissées (3 334 k€), et des résultats enregistrés sur cette période (3 954 k€ en cumulé de 2008 à 2011).

Obs 25 : La provision pour gros entretien n'est pas calculée sur la base d'un plan pluriannuel de travaux et les provisions pour retraite sont manquantes.

La provision est calculée sur la base des dépenses de gros entretien réalisées, et actualisée chaque année, car le plan pluriannuel de travaux n'est pas assez lisible.

L'office n'a pas effectué de provisions pour retraites ainsi qu'il est prévu par la réglementation. De plus les récents contentieux avec des anciens membres du personnel (responsable technique et 3 gardiens), ainsi que les risques liés à l'opération abandonnée –Square du tir– devront être provisionnés sur 2012.

La commune a versé chaque année des subventions à hauteur de 1,7 M€ pour aider l'office à réaliser ses opérations de réhabilitation.

Fin 2011, les ressources internes (capitaux propres et provisions pour risques) représentent 43 % des capitaux permanents (ressources internes, dette financière et dépôts des locataires), ce qui

² 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

Obs 25

Sur la PGE : l'Office dispose depuis le début des années 2000 d'un document interne issu de la consultation de sa Commission de travaux, qui a évolué en un tableau pluriannuel, prévisionnel/en cours d'exécution/réalisé.

C'est sur ce type de documents que tout le travail de préparation budgétaire s'organise dès le mois de juillet de l'année N. Trois réunions des chefs de services, deux de la commission des travaux permettent d'élaborer un budget rigoureux et prévisionnel. Chaque document prévoit bien comme la réglementation l'indique les N+3 budgets.

Il y a cependant toujours des modifications du programme prévisionnel liées notamment aux nombreux aléas.

Sur la provision pour retraite : l'Office n'était pas concerné jusqu'à présent par des départs de personnels de statut OPH. Il n'y avait donc pas lieu de provisionner ce type de dépense.

Toutefois, un départ à la retraite a eu lieu au 31 décembre 2012, qui a nécessité le versement de cette indemnité de départ.

Un tableau prévisionnel lié à l'âge et à l'ancienneté des personnels a été constitué en début d'année 2013 pour mieux anticiper ce besoin.

La provision pour risque a été calculée et intégrée au budget prévisionnel du personnel pour 2013, et n'avait pas lieu d'être provisionnée sur 2012.

Sur les finances de manière plus générale, il est certain que l'Office présente encore quelques points de fragilité qui nécessitent de la vigilance. La situation devrait s'améliorer plus que sensiblement dans la prochaine période grâce notamment :

1) au versement des subventions en provenance de nos partenaires et en particulier ceux qui nous ont aidés à financer les 3 réhabilitations des années 2010 et 2011 (210 Brossolette, 26 Valette et 70 Môquet). Les soldes en cours de règlements représentent

L'observation ne concerne pas directement la préparation budgétaire.

La nécessité comptable d'asseoir la provision pour gros entretien sur un plan pluriannuel de travaux n'est pas respectée.

Les modifications du programme prévisionnel entraîne des reprises de provision : cette situation très commune est prévue par la réglementation comptable.

Dont acte. Il doit se concrétiser par une constitution de provisions pour retraite.

Réponses de l'organisme

près de 700 000€ (amélioration de la trésorerie courante).

2) l'Office n'a pas eu recours à de nouveaux prêts depuis 2 ans. Le ratio d'endettement 2012 (remboursement de la dette/loyers quittancés) est en baisse à 33.50%. Il en sera de même en 2013.

3) l'Office va pouvoir opérer un léger désendettement supplémentaire grâce à la vente des terrains du square du Tir (indemnisation assurance + cession foncière = 1.07 millions d'€).

4) le renforcement des fonds propres va se faire en partie grâce à la cession foncière des terrains de l'ancien immeuble démolit du 150 avenue P. Brossolette (la ZAC est créé et cette opération devrait démarrer en 2014 – cela peut représenter un apport d'environ 3.5 à 4 millions d'euros selon l'estimation des domaines)

5) en matière de frais de fonctionnement, nous avons réalisé en 2012 un freinage important des dépenses de personnel (+0.67% en masse entre 2011 et 2012) et sur la taxe foncière (augmentation moins importante des bases et exonération du patrimoine ex ICADE)

6) nous avons prévu en 2013 une diminution significative du budget REL (compte tenu de la diminution importante du stock –cf. observations 4 et 19) au compte 615-2.

7) de la même manière, les recettes d'exploitation 2013 devraient croître de manière importante pour cette même raison d'amélioration du circuit de remise en service des logements. Cela est aussi vrai pour les autres comptes du 704. Nous avons inscrit ainsi une progression des recettes de +3.5%.

L'Office reste donc vigilant sur toutes les dépenses de structure et en particulier celles concernant le personnel. Cette prudence exige que les créations de postes qui pourraient nous être réclamées (respect du ratio 1 gardien/100 logements) ne soient pas systématiquement retenues.

Nouvelles observations de la Miilos

montre une bonne autonomie financière (médiane 2009 des offices en Ile-de-France 35,2 %). Ce ratio s'est cependant dégradé (il était de 47 % en 2008 et 2009), car l'achat du patrimoine d'Icade a été réalisé par emprunt, et la dette de l'office a augmenté de plus de 30 % passant de 60 M€ en 2009 à 85 M€ fin 2010.

Le fonds de roulement net global ne correspondait qu'à un mois et demi de dépenses en 2009 ; le ratio diminue en 2010 (un mois), et 2011 où son montant de 1 978 k€ ne représente que trois semaines de dépenses, ce qui est très faible. La médiane calculée pour l'année 2010 pour les OPH d'Ile-de-France est de 5,5 mois.

Le fonds de roulement net global à terminaison des opérations en cours n'a pu être calculé, car les fiches de situation financière et comptable ne sont pas fiables.

Le bas du bilan est une ressource en fonds de roulement pour les quatre exercices ; il représente, fin 2011, la moitié de la trésorerie nette de 3 760 k€.

La trésorerie nette correspond en moyenne à deux mois de dépenses sur la période 2008-2010. Elle diminue en 2011 où elle ne représente plus qu'un mois et demi de dépenses, ce qui est faible : la médiane calculée pour l'année 2010 pour les OPH d'Ile-de-France est de 4,9 mois. De plus, elle n'est constituée par les ressources du haut du bilan que pour 50 % de son montant.

Sur toute la période étudiée, la trésorerie a été abondée par des emprunts et subventions d'un montant total de 1,7 M€ encaissés en 2006 en vue de la réalisation de logements Square du Tir.

5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Obs 26 : L'office n'a pas réalisé d'analyse prévisionnelle.

L'office dispose depuis 2010 d'une analyse prévisionnelle d'exploitation réalisée par la Fédération des OPH mais celle-ci s'est révélée inexploitable car les hypothèses ne sont pas accessibles. Elle n'est ni utilisée par l'organisme, ni mise à jour.

Pour l'investissement, aucune étude n'existe alors qu'il est nécessaire d'évaluer l'impact financier des démolitions-reconstructions envisagées sur les sites Brossolette et Cité des poètes, et de chiffrer de façon plus précise les opérations liées à la maintenance et aux réhabilitations.

De plus, l'impact financier de l'opération abandonnée Square du Tir doit être pris en compte. Les prêts contractés et les subventions versées en 2006 n'ont jamais été remboursés et constituent un volant de trésorerie que l'office devra rembourser en 2013 ; ils sont de 1,7 M€ au total qui ne pourront être totalement compensés par l'indemnité d'assurance (490 k€ perçus fin 2012), et la vente du terrain sur lequel un début de construction a été réalisé.

5.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

L'analyse de l'exploitation montre que celle-ci est équilibrée sur toute la période étudiée, mais que l'autofinancement net a fortement diminué depuis 2010. Celui-ci devrait néanmoins rester positif notamment grâce aux ajustements concernant la maintenance qu'il est possible de réaliser. Cependant, fin 2011, la structure financière de l'office s'est fragilisée ; le fonds de roulement net global et la trésorerie sont faibles.

L'office ne valorise pas les informations qui lui permettraient de pouvoir, en toute connaissance de cause, effectuer ses choix stratégiques et les programmer dans le temps. Les fiches de situation financières et comptables ne sont ni à jour ni exploitées. L'analyse prévisionnelle n'est pas à jour. L'impact financier prévisionnel des futures opérations n'est pas connu.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 26

1° - Cette observation n'apparaît pas fondée dans la mesure où comme le souligne le rapport, l'Office depuis des années suit avec beaucoup de précision l'évolution de sa situation financière.

Dans la dernière période, le Conseil d'Administration s'est vu saisi à deux reprises d'une analyse financière approfondie. Elle est le fruit du travail réalisé en collaboration avec la Fédération des Offices.

La première date de la fin 2007 après la validation du Plan Stratégique de Patrimoine.

La seconde a été présentée en juin 2011 (pour la période 2011-2020) pour prendre notamment en compte les incidences du rachat du patrimoine ICADE.

L'ensemble des supports de travail ont été transmis, tableaux récapitulatifs et paramètres d'exploitation prévisionnelle.

L'Office a d'ailleurs, toujours dans le cadre de la mission syndicale de la Fédération des Offices, décidé de se doter en 2013 du logiciel de gestion prévisionnelle VISIAL, développé par cet organisme. Il nous permettra en continu, d'évaluer tous les impacts des décisions à prendre sur la gestion future en particulier l'ensemble des investissements sur le patrimoine.

2° - Par ailleurs dans la même observation, il est fait mention du square du Tir. Cette opération est juridiquement terminée, et s'est soldée par un versement d'une indemnité d'assurance de 490 K€. L'Office a de plus, obtenu depuis l'accord de principe d'une cession à une Coopérative de construction pour la réalisation de logement en PSLA. Cette cession se fera au prix des domaines soit 575 K€.

L'ensemble des recettes réalisées permettra à l'Office de rembourser tout ou partie de ses créances.

Ce n'est pas ce que dit le rapport, au contraire dans sa conclusion la Miilos précise : « L'office ne valorise pas les informations qui lui permettraient de pouvoir, en toute connaissance de cause, effectuer ses choix stratégiques et les programmer dans le temps.. »

L'intérêt d'une analyse prévisionnelle est d'être un document évolutif qui doit être actualisé de tous les événements qui font la vie de l'organisme : ce qui n'est pas le cas des deux documents cités.

Le logiciel Visial sera en effet pour l'office un instrument de gestion et de prévision utile.

6. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

6.1 PERIODE A VERIFIER

La vérification des versements de l'office à la Caisse de Garantie du Logement Social concerne :

- les déclarations effectuées de 2009 à 2012, à partir des comptes 2009, 2010, et 2011, pour le versement de la cotisation de base ;
- les déclarations effectuées en 2010 et 2011 à partir des comptes 2008 et 2009 pour le versement de la cotisation additionnelle ;
- les déclarations effectuées en 2010 et 2011 pour le prélèvement sur le potentiel financier.

6.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

L'office a procédé aux règlements de la cotisation CGLLS et de la cotisation additionnelle dans les délais impartis ; il a également effectué les déclarations 2010 et 2011, concernant le potentiel financier, dans les délais impartis.

- les versements de la cotisation ont été de 138 523€ en 2010, de 148 449 € en 2011, et de 158 935 € en 2012 : les déclarations sont exactes sur l'ensemble de la période contrôlée ; les sommes versées correspondent aux sommes dues ;
- la taxe additionnelle réglée par l'organisme a été de 78 956 €, et 23 534 €, respectivement en 2010 et 2011, au lieu de 98 552 € et 60 531 € : les versements sont inférieurs de 19 596 € en 2010, et 36 997 € en 2011, aux sommes dues ;
- en ce qui concerne le prélèvement sur le potentiel financier, l'office n'en a été redevable, ni en 2010, ni en 2011, ce qui est conforme aux déclarations de l'organisme.

6.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

L'office a versé dans les délais impartis, les sommes dues à la CGLLS au titre des diverses cotisations et prélèvements sur la période contrôlée. Il devra se rapprocher de la Caisse de Garantie pour régler les sommes dues au titre des taxes additionnelles des années 2010 et 2011, soit 56 593€ au total.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

7. CONCLUSION

L'office de Malakoff s'est mis en conformité avec le statut d'OPH créé par l'ordonnance du 1^{er} février 2007. Cependant le contrat de son directeur général n'est pas conforme à la réglementation, l'office doit y remédier.

Le fonctionnement de l'office n'est pas optimum notamment du fait du cloisonnement entre ses services qui nuit à la circulation des informations et d'une utilisation peu performante de son système informatique.

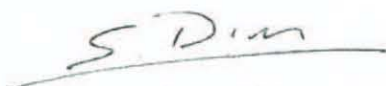
L'enquête triennale 2012 marque une détérioration de l'accueil des demandeurs aux ressources modestes. Des irrégularités sont constatées en matière d'attribution (dépassement de ressources, baux irréguliers, surfaces corrigées inexactes...). Le service rendu au locataire et son accompagnement sont de bonne qualité ; l'office doit se mettre en conformité avec la réglementation sur le gardiennage et améliorer la régularisation des charges.

L'office dispose d'un patrimoine attractif mais sur la période contrôlée, aucune offre nouvelle n'a été développée ; l'augmentation du patrimoine provenant d'une acquisition de logements auprès d'Icade. Avec les projets de la ZAC Multi-sites « Dolet-Brossolette » et de la cité des Poètes, l'office prévoit de renouer avec la création d'offre nouvelle.

Pendant la période contrôlée, l'exploitation est équilibrée mais l'autofinancement net a fortement diminué depuis 2010. Cependant, fin 2011, la structure financière de l'office s'est fragilisée ; le fonds de roulement net global et la trésorerie sont faibles.

De plus l'office ne valorise pas les informations (analyse prévisionnelle, fiches de situation financière et comptable...) qui lui permettraient de déterminer l'impact financier des futures opérations et d'effectuer ses choix stratégiques et les programmer dans le temps.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos

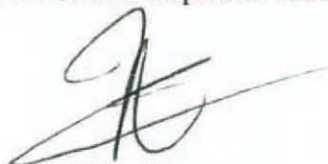


Sophie Dion



Marc Ledet

La chargée de mission d'inspection de la Miilos



Hélène Roux

Réponses de l'organisme

Conclusions OPH Malakoff sur le rapport Miilos

L'OPH Malakoff a pris acte de toutes les remarques et observations formulées lors du contrôle MIILOS de 2012.

Il mettra tout en œuvre pour corriger les points sur lesquels les contrôleurs ont formulées des observations, en indiquant dans les réponses faites, que certaines ont d'ores et déjà trouvées des justifications.

La question du fonctionnement de l'Office fait l'objet à notre avis d'une remarque qu'il faudrait atténuer, car de nombreuses actions ont là aussi été engagées et menées à terme (notamment sous la forme d'une révision des procédures) pour rectifier améliorer le fonctionnement de notre organisme. Preuve en est faite en particulier dans le commentaire de l'observation 19.

L'Office a d'ailleurs engagé de nouvelles procédures ou des audits de celles existantes pour actualiser en permanence ses méthodes de travail. Celle sur la proximité est le chantier majeur en cours.

D'importants projets immobiliers dans la prochaine période vont permettre une relance en particulier de l'activité de construction neuve, ralentie ces dernières années par des problèmes important de disponibilité foncière et de moyens financiers suffisants. Ces projets sont inscrits ou le seront dans le PSP et la CUS, engagements contractuels avec l'Etat. Il se dote dans la prochaine période d'un outil supplémentaire de pilotage (VISIAL), complément permanent du travail réalisé chaque année avec la Fédération des Offices.

Nous souhaitons que l'Etat accompagne les organismes en général et le nôtre en particulier grâce à la mise en place d'une réglementation technique, administrative et fiscale stabilisée. C'est la condition sinéquanone de la réussite de toute entreprise partenariale.

Réponses apportées par M. Serge Cormier, président de l'OPH de Malakoff, en date du 1^{er} mars 2013.

Nouvelles observations de la Miilos

Les dysfonctionnements constatés n'ont pas disparus : voir contre-réponses aux observations 4 et 19.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos



Sophie Dion



Marc Ledet

La chargée de mission d'inspection de la Miilos



Hélène Roux

