

**Rapport définitif n° 2012-102 Avril 2013**

**Office public de l'Habitat**

**Perpignan Méditerranée**

**Perpignan (66)**

## FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2012-102 OPH PERPIGNAN MEDITERRANEE – 66

Président : Jean-Paul Alduy  
 Directeur général : Philippe Maréchaux  
 Adresse : 111, Bd Aristide Briand  
 66863 Perpignan Cedex

Nombre de logements familiaux gérés : 6002

Nombre de logements familiaux en propriété : 6002

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 80

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	-0.8	1.17	1.5
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	73.7	46.7	59.5
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	3.1	1.4	1.6
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface corrigée)	30.79	2.99	2.84
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface habitable)	4.04		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	4.6		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	2.01	4.18	
	Quartile : 1		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	9.91	12.94	
	Quartile : 2		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	13.22	13.42	
	Quartile : 2		

**Présentation générale de l'organisme** L'OPH Perpignan Méditerranée a été rattaché par arrêté préfectoral en date du 27 octobre 2010 à Perpignan Méditerranée Communauté d'Agglomération (PMCA). Au 31 décembre 2011, son patrimoine était constitué de 6 002 logements locatifs familiaux dont près de 99 % sont situés sur la commune de Perpignan et de 80 équivalents logements dans un foyer de jeunes travailleurs sis à Perpignan. Il est particulièrement engagé dans une opération de renouvellement urbain de grande ampleur couvrant plusieurs quartiers de la ville centre.

- Points forts**
- Rôle social avéré
  - Qualité du service rendu aux locataires
  - Partenariat efficace
  - Professionnalisme et compétence du personnel
  - Mise en place d'un contrôle interne
  - Bonne assise financière au 31 décembre 2011
  - Faible annuité locative

- Points faibles**
- Vacance importante
  - Montant des impayés élevé
- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Diagnostics techniques réglementaires non entièrement effectués
  - Taux de réalisation des contrôles périodiques des chaudières à gaz non satisfaisant

**Conclusion**

**L'office dispose d'une gouvernance et d'une organisation pertinentes qui lui permettent de remplir son objet social et ses objectifs stratégiques dans de bonnes conditions.**

**Engagé dans une opération de renouvellement urbain de grande ampleur, l'office assure un rôle social indéniable. Il doit s'attacher à maîtriser les taux de vacance et doit rapidement régulariser les situations réglementaires non conformes concernant les diagnostics techniques non réalisés.**

**Les résultats comptables enregistrés au cours des derniers exercices sont bons bien que toujours altérés par des taux de vacance élevés et des impayés, certes en régression, mais toujours importants malgré une plus grande efficacité du service gestion locative.**

**Fin 2011, l'office dispose de capacités financières intéressantes qui, associées aux résultats bénéficiaires prévus sur la période 2012-2021, devraient permettre la réussite de son plan de développement.**

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Stéphane Sokolowski et Jean-Marie Cerutti  
Délégué interrégional, chargé de mission d'inspection : Jean-François Tourel  
Précédent rapport Miilos : n°2006-057 de janvier 2007  
Contrôle effectué du 29/08/2012 au 10/01/2013  
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° 2012-102 OPH PERPIGNAN MEDITERRANEE – 66

## SOMMAIRE

<b>1. PRÉAMBULE.....</b>	<b>2</b>
<b>2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE.....</b>	<b>2</b>
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME .....	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	4
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	7
<b>3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE .....</b>	<b>7</b>
3.1 OCCUPATION DU PARC .....	7
3.2 ACCES AU LOGEMENT .....	8
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	10
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES .....	10
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES .....	11
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE .....	13
<b>4. PATRIMOINE.....</b>	<b>13</b>
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE .....	13
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE .....	13
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE .....	13
4.4 MAINTENANCE DU PARC .....	15
4.5 VENTE DE PATRIMOINE .....	17
4.6 AUTRES ACTIVITES.....	17
4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	17
<b>5. CONTRIBUTION A LA POLITIQUE DE LA VILLE .....</b>	<b>17</b>
<b>6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....</b>	<b>18</b>
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	18
6.2 ANALYSE FINANCIERE .....	20
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE ET PLAN DE REDRESSEMENT CGLLS .....	24
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE .....	25
<b>7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....</b>	<b>25</b>
7.1 PÉRIODE À VÉRIFIER.....	25
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION .....	26
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS .....	26
<b>8. CONCLUSION .....</b>	<b>27</b>

## 1. PRÉAMBULE

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

Le précédent rapport de contrôle (n°2006-057 janvier 2007) mettait en évidence un Office confronté à des enjeux urbains, patrimoniaux et sociaux très importants, fortement impliqué dans la réussite de l'ambitieux projet de renouvellement urbain de la ville de Perpignan, jouant un rôle social très affirmé et présentant des frais de gestion modérés. Il relevait cependant l'absence de plan stratégique du patrimoine, une situation financière fragile ne permettant pas de réaliser le programme ANRU, des impayés locatifs importants, des retards de maintenance à résorber, une qualité du service rendu à améliorer, des groupes soumis à des actes d'incivilités et des dégradations générant des difficultés d'entretien et des risques d'atteinte à la sécurité des personnes. Par ailleurs il préconisait de revoir la procédure d'attribution des logements et constatait des dépassements des taux de loyers conventionnels et l'absence de déclaration des avantages en nature liés à la gratuité du logement des gardiens.

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

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

#### 2.1.1 Patrimoine et activité

Créé par décret du 7 août 1930, l'office municipal d'HLM de Perpignan a été transformé en OPAC, sous la dénomination d'OPAC « Perpignan Roussillon », par arrêté préfectoral en date du 19 mai 2004. Ce nouveau statut lui permettait potentiellement d'élargir son périmètre d'intervention et de se positionner comme opérateur à l'échelle de la communauté d'agglomération Perpignan Méditerranée. Ensuite, il est devenu l'office public de l'habitat (OPH) Perpignan Roussillon, par ordonnance du 1<sup>er</sup> février 2007<sup>1</sup>, avant d'être rattaché, par arrêté préfectoral en date du 27 octobre 2010, à la communauté d'agglomération Perpignan Méditerranée (PMCA).

Au 31 décembre 2011, son patrimoine est constitué de 6 002 logements locatifs familiaux (*près de 99 % sont toujours situés sur la commune de Perpignan*) et de 80 équivalents logements dans un foyer de jeunes travailleurs sis également à Perpignan.

Il est le deuxième bailleur social du département des Pyrénées-Orientales après l'OPH des Pyrénées Orientales.

#### 2.1.2 L'environnement socio-économique

Avec près de 2,6 millions d'habitants à fin 2007, la région Languedoc-Roussillon accuse la plus forte croissance démographique de France, après la Corse. Depuis 1999, la population augmente de plus de 33 000 habitants par an. Le dynamisme démographique est particulièrement sensible

---

<sup>1</sup> Délibération du Conseil d'Administration de l'OPAC du 18 octobre 2007

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

sur le littoral et dans les zones sous influence des principales agglomérations, Montpellier, Nîmes et Perpignan. Les flux migratoires contribuent à ralentir le vieillissement de la population. Les nouveaux arrivants sont moins âgés que les résidents. Même si la population régionale est plus âgée que la moyenne nationale, le solde naturel demeure positif. Le parc de logements s'y est fortement développé. En 2006, 1 569 200 logements ont été recensés, soit 13 % de plus qu'en 1999. La forte croissance démographique et la décohabitation sont à l'origine de cette évolution. En Languedoc-Roussillon, région touristique, près d'un logement sur quatre est une résidence secondaire occupée pour les loisirs, vacances ou week-end. Moins d'un logement sur dix est un logement social. Le parc de logements HLM apparaît moins développé qu'ailleurs en France. Le taux moyen des loyers sur le marché local est de 11 €/m<sup>2</sup> de surface habitable<sup>2</sup> (SH), valeur inférieure à celle relevée au niveau national (12,4 €/m<sup>2</sup> de SH).

Dans le département des Pyrénées-Orientales, la croissance démographique affiche une variation annuelle moyenne de la population de 1,3 % sur la période 1999-2009. Cette dynamique démographique est soutenue principalement par les migrations résidentielles (+1,4 %); le solde naturel étant légèrement négatif (-0,1 %). Au dernier recensement de population de 2009 (RP 2009), la population s'élevait à 445 890 habitants.

Les caractéristiques démographiques du département induisent une demande croissante de logements. Ces besoins sont variables selon les territoires observés. Entre 1999 et 2009 le parc de logements a progressé de près de 15 % (19 % pour les seules résidences principales). Le nombre de logements locatifs sociaux ne représente cependant que 7,3 % des résidences principales. Ce taux est en diminution de 0,2 points sur la période inter-censitaire 1999-2009. L'augmentation du nombre de logements HLM, pourtant constatée durant cet intervalle, évolue en effet à un rythme moins prononcé que celle des logements locatifs du secteur privé.

L'analyse du parc actuel de logements fait ressortir une forte tension du marché foncier et immobilier sur les communes en bordure ou proches du littoral et plus particulièrement sur les communes de la couronne de la ville de Perpignan. De plus, certaines communes sont touchées par les risques d'inondation limitant l'extension des surfaces urbanisables.

80 % de la population du département peut prétendre à un logement social et la demande de ce type de logement est en progression constante. Le besoin est le plus important sur le bassin de vie de la plaine du Roussillon et ensuite sur Perpignan. L'Etat souhaite atteindre 1 200 logements sociaux par an dont 600 sur le territoire de Perpignan Méditerranée Communauté d'Agglomération (PMCA).

PMCA compte selon le RP 2009, 252 104 habitants et se caractérise par une variation annuelle moyenne de la population de 1,3 % sur la période 1999-2009, soutenue à la fois par un solde naturel positif (+0,1 %) et un flux migratoire favorable (+1,2 %). Au 1<sup>er</sup> janvier 2011, avec 283 173 habitants PMCA regroupe 36 communes.

Le taux de chômage a diminué entre 1999 et 2009 (passant de 20,4 % à 16,7 %) mais reste malgré tout supérieur à la moyenne départementale. La ville de Perpignan est plus précarisée que le reste de l'agglomération avec un taux de chômage de 21 %<sup>3</sup>.

PMCA compte 158 106 logements au RP 2009 dont 72,8 % sont des résidences principales. L'habitat constitué de maisons individuelles à 50,7 %, se caractérise par un nombre important de résidences secondaires et de logements occasionnels (19 %) et par un taux de vacance de 8,3 %.

Le parc locatif social est concentré à 68 % sur la commune de Perpignan où il représente 11,5 % des résidences principales. L'offre de logements locatifs sociaux est insuffisante et devrait atteindre en 2014 un déficit de 6 600 logements environ. Pour Perpignan Méditerranée, 15

---

<sup>2</sup> Source Clameur 2012

<sup>3</sup> Source INSEE RP 2009



**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

communes n'atteignant pas le taux de 20 % de logements locatifs sociaux sont soumises à l'article 55 de la loi « SRU ». 010,

Le premier plan local de l'habitat (*PLH – 2006/2011*) concernant 17 communes a été adopté le 16 octobre 2006. Les objectifs de production de 1 185 logements neufs par an et de production soutenue de 400 logements locatifs sociaux par an afin de rattraper le retard identifié fin 2004 au titre de la loi « SRU » de plus de 4 180 Logements locatifs sociaux (*1/3 de l'objectif annuel total*) ont été atteints. En effet, entre 2006 et 2011, pour les 24 communes membres, ce sont 1 900 résidences principales qui ont été construites par an, tandis que le nombre de logements locatifs sociaux livrés chaque année n'a cessé de progresser (*2 263 logements locatifs sociaux financés entre 2006 et 2010*).

Compte tenu de l'extension du territoire de PMCA (*36 communes*), il a été décidé de réviser le PLH. Depuis 2006, la communauté d'agglomération assure, la gestion des aides à la pierre dans le cadre de la convention de gestion avec l'Etat. Le deuxième PLH fixe désormais, pour la période 2012-2018, un objectif de plus 600 logements sociaux par an (*dont 30% dévolu à l'OPH en production progressive sur la durée de la CUS*). Ce nouveau PLH vise à assurer le développement durable du territoire, à fluidifier les trajectoires résidentielles et à préserver le lien social.

## **2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT**

### **2.2.1 Gouvernance**

Le conseil d'administration (*CA*) est présidé depuis le 13 juillet 1993, par Monsieur Jean-Paul Alduy, président de la communauté d'agglomération Perpignan Méditerranée (*PMCA*). Il avait été réélu président de l'office public d'aménagement et de construction (*OPAC*), par délibération du 23 juin 2005, puis de l'office public de l'Habitat (*OPH*) Perpignan Roussillon le 17 octobre 2008 et ensuite, de l'OPH Perpignan Méditerranée à compter du 14 février 2011.

Au 31 décembre 2011, le conseil d'administration (*CA*) est constitué de 23 membres dont quatre représentants des locataires. Il se réunit en moyenne cinq fois par an. Le 14 février 2011, un bureau du CA, composé de sept membres, a été constitué. Il se réunit plusieurs fois par an. En application de l'article R 421-16 du CCH, le conseil d'administration a délégué au bureau :

- ses pouvoirs spécifiés au 4°, 6°, 7°, 8°, 9° et 11° de l'article R 421-16 du CCH,
- la souscription sans limite des emprunts, la réalisation des opérations utiles à leur gestion, et de recourir aux crédits de trésorerie,
- la réalisation des opérations relatives au placement des fonds de l'Office.

En application des dispositions de l'article R. 421-14 du CCH, le CA lors de séance du 14 février 2011 a mis en place une commission d'accession sociale, et a formé en son sein une commission de prévention des expulsions ainsi qu'une commission du patrimoine.

La commission d'appel d'offres (*CAO*) et la commission d'attribution des logements (*CAL*) ont été dûment constituées. Le règlement intérieur de l'office a été adopté par le CA du 14 février 2011 et a été modifié le 20 juin 2011 conformément au 2° de l'article R 421-16 du CCH.

### **2.2.2 Organisation et management**

#### *2.2.2.1 Le fonctionnement*

Madame Muriel Casgha, ingénieure en chef, recrutée dans le cadre d'un détachement de la fonction publique territoriale a assuré la direction générale de l'office du 1<sup>er</sup> août 2005 au 13 novembre 2011, date à laquelle elle a été nommée au poste de directrice générale des services de la ville de Perpignan. Afin de permettre une continuité avec le nouveau directeur

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

général (DG), le CA du 02 novembre 2011 a désigné Madame Yolande Camarasa afin d'assurer l'intérim du directeur général de l'office du 14 au 30 novembre 2011.

En application de la délibération du CA du 02 novembre 2011, Monsieur Philippe Maréchaux a été nommé directeur général de l'office à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2011, dans le cadre d'un détachement de la fonction publique territoriale d'une durée de cinq ans renouvelable. Son contrat de droit public a été signé le 04 novembre 2011. Ce contrat n'appelle pas d'observation au regard des règles d'ordre public du CCH qui régissent le statut des DG d'OPH et qui sont issues du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009.

#### 2.2.2.2 Organisation générale et fonctionnelle

L'office est organisé autour de quatre directions principales d'un secrétariat général et protocole, d'un service juridique et d'un service marchés et assurances.

Les quatre directions sont :

- la direction de la gestion locative et patrimoine,
- la direction financière comptabilité et contrôle de gestion,
- la direction de la maîtrise d'ouvrage et du développement,
- la direction des ressources humaines, communication et systèmes d'information.

Afin d'améliorer le service rendu aux locataires, l'organisation de la direction de la gestion locative et patrimoine de l'office a fortement évolué à compter du 4<sup>ème</sup> trimestre 2009. pour mettre le « client » locataire au cœur de l'organisation. Celle-ci est organisée autour d'un directeur et d'un directeur adjoint. Elle gère cinq services (*gestion des contentieux locatifs, relation clientèle et qualité de service, gestion technique du patrimoine, réhabilitation du patrimoine et régie d'entretien courant*) et deux agences décentralisées selon un découpage est-ouest (« Littoral » et « Plaine »). Chacune des deux agences dispose de compétences importantes et d'une large autonomie en matière de gestion locative, sociale et technique. Elles sont dotées d'un directeur d'agence, d'un adjoint dont la mission principale est de coordonner l'activité du secteur technique de l'agence, de six chargés de territoire (*couvrant 500 logements*), de trois chargés de clientèle (*couvrant 1 000 logements*) et de deux conseillères logement (*couvrant 1 500 logements environ en fonction des spécificités des secteurs*). Au vu des résultats de l'enquête de satisfaction (*cf. 3.5.2*), cette organisation a effectivement permis d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires.

Cette évolution qui fait, au moment du contrôle, l'objet d'une évaluation interne sur le plan technique et sur la gestion locative, ne doit, cependant, pas affaiblir les capacités du siège pour impulser, coordonner et contrôler la mise en œuvre de la stratégie à l'échelle de l'ensemble de l'office. Le siège doit assurer l'harmonisation des pratiques entre les deux agences et développer le rôle du contrôle interne. En effet depuis septembre 2011, un agent est chargé auprès de la direction financière du contrôle de gestion et du contrôle interne. Il suit la mise en place d'indicateurs définis par la direction générale.

L'office s'est attaché à développer la coordination et la concertation entre les services, notamment pour les opérations de constructions par la mise en place d'un comité d'engagement et financier devenu comité d'investissement, associant l'ensemble des responsables de services concernés. Un comité de direction se tient régulièrement, ainsi qu'un comité de direction élargie à l'ensemble des cadres. Il n'est pas produit de compte rendu écrit.

#### 2.2.2.3 Les ressources humaines

La direction des ressources humaines est dirigée actuellement par une directrice recrutée en octobre 2005, entourée d'une personne chargée de l'administration du personnel, d'un

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

responsable du service informatique et réseaux de communication, d'une chargée de communication et d'une assistante ressources humaines.

Il n'existe pas de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (*GPEC*). Cela permettrait à l'entreprise d'anticiper sur l'évolution nécessaire des ressources humaine au regard des objectifs fixés et de l'évolution des métiers.

L'accord collectif régissant le statut du personnel des OPH, ne relevant pas du statut de la fonction publique territoriale, a été signé le 19 avril 2007 et a fait l'objet de trois avenants. Ils ont été signés entre l'office et les organisations syndicales représentatives respectivement les 12 novembre 2009, 03 novembre 2011 et 24 juillet 2012.

La représentation du personnel de l'office est assurée sous forme d'une délégation unique du personnel regroupant les attributions du comité d'entreprise (*CE*) et des délégués du personnel. Mis en place après élection fin 2010, le *CE* a adopté son règlement intérieur le 02 mai 2012. Le premier comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (*CHSCT*) de l'office s'est réuni le 06 juillet 2011.

Au 31 décembre 2011, l'effectif de l'office était de 126 agents (*122 personnes en équivalents temps plein*) dont 25 cadres, 50 employés maîtrise ou exécution, 30 ouvriers ou agents de service et 21 gardiens. Avec un ratio de 21 agents pour 1 000 logements, l'office se situe dans la moyenne nationale observée dans les offices (*20 agents pour 1 000 logements*<sup>4</sup>).

La politique de recrutement et gestion des ressources humaines tient compte de la répartition entre agents de la fonction publique territoriale (*62 ETP*) et agents sous contrat (*60 ETP*). Le *CA* est amené à délibérer sur les modifications à apporter au tableau des effectifs.

A noter, après consultation du *CE* du 17 juin 2011, la délibération du bureau du 11 juillet 2011 a créé une indemnité de départ volontaire. Un agent de la fonction publique territoriale a bénéficié du versement de cette indemnité en septembre 2011 afin de mener à bien son projet personnel.

Les entretiens professionnels assortis d'une évaluation sont organisés chaque année par chaque responsable hiérarchique et donnent lieu à un compte rendu écrit partagé entre les parties.

Le plan de formation s'appuie sur des axes prioritaires en cohérence avec le plan stratégique de l'office. Il couvre en général une période de deux ans et fait l'objet d'une présentation au comité d'entreprise.

#### 2.2.2.4 Applications informatiques

La mise en oeuvre du schéma directeur informatique élaboré en 2006, pour 2007 et 2008, consistait à remplacer le matériel au cours de l'année 2007 et, à faire évoluer en 2008, le logiciel de gestion locative en installant la nouvelle version de «*PREM*». Cette installation concernait la majorité du personnel de l'office, puisque ce progiciel couvre les activités de gestion locative et de comptabilité. Il s'agissait, après une étape purement technique de reprise des données de l'ancienne version vers la nouvelle, d'organiser en interne des formations afin d'actualiser les connaissances des utilisateurs.

Au moment du contrôle, l'organisme souffre encore d'un manque d'optimisation de certaines applications, auquel il remédie progressivement (*nouvelle version de PREM, logiciel APOCA de montage et de suivi d'opérations mis en place courant 2011 pour être opérationnel fin 2011, logiciel de dématérialisation de la demande de logements et des factures fournisseurs prévu en 2013*). Le plan de formation «*2012-2013* » tient compte de ces évolutions.

#### 2.2.2.5 La commande publique

L'office a systématiquement recours aux marchés publics pour ses achats de fournitures, de prestations de service et de travaux en application du code des marchés publics. Le règlement

---

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

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

interne de l'office précise les règles et la procédure en matière de marchés publics dans le respect des principes fondamentaux de la commande publique.

Depuis le 19 mai 2011, les OPH sont soumis à l'ordonnance n° 2005-649 et au décret n° 2005-1742 pris pour son application. La délibération du CA en date du 20 juin 2011 maintient et soumet l'office aux règles de passation ou d'exécution prévues par le code des marchés publics.

En 2007, l'office a lancé une consultation (*appel d'offres avec procédure formalisée*) en vue de désigner un partenaire bailleur social pour la mise en œuvre de la programmation de l'office. Une convention de partenariat a ainsi été signée, le 1<sup>er</sup> juillet 2008, avec l'Immobilière 3F. Le partenariat se décompose en trois missions :

- réalisation pour le compte de l'office d'une partie de sa programmation, dans le cadre de contrats de promotion immobilière ;
- transfert d'une partie de la programmation nationale de rénovation urbaine (PNRU) au bailleur social et pour son propre compte ;
- achat par I3F d'une partie de patrimoine (*274 logements sur un total de 450 logements à Saint-Assisclé*). Pour les travaux de réhabilitation, une convention relative à la constitution d'un groupement de commandes a été signée le 26 mars 2010 entre l'office et l'Immobilière 3F.

Cette convention a fait l'objet de deux avenants en date du 22 décembre 2010 et du 22 juillet 2011.

### 2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

L'office dispose d'une gouvernance et d'une organisation pertinentes qui lui permettent de remplir son objet social et ses objectifs stratégiques dans de bonnes conditions.

## 3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

### 3.1 OCCUPATION DU PARC

Au 31 décembre 2011, 99,5 % du parc était conventionné. 69,2 % des locataires bénéficient de l'APL pour un montant moyen de 260 €.

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

OPS 2009	OPH Perpignan	OPH Perpignan ZUS	Moyenne régionale	Moyenne Pyrénées Orientales
<b>Ensemble des locataires</b>				
% de ménages ayant des ressources < 20 % des plafonds	44,9 %	51,9 %	30,4 %	33,5 %
% de ménages ayant des ressources < 40 % des plafonds	65,4 %	75,2 %	55,8 %	59,2 %
% de ménages ayant des ressources < 60 % des plafonds	81,1 %	87,4 %	77,2 %	81,6 %
% de ménages ayant des ressources > 100 % des plafonds	3,8 %	2,7 %	3,2 %	1,1 %
% de bénéficiaires d'APL	73,7 %	81,2 %	59,5 %	66,3 %
% de bénéficiaires de minima sociaux	36,7 %	NC	20 %	NC
% de familles monoparentales	27,3 %	39,3 %	24,2 %	25,2 %
% de familles de 3 enfants et plus	17,1 %	19,8 %	11,6 %	8 %



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

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

**Obs 1 : Le niveau élevé de la vacance et son évolution doivent inciter l'office à prendre les mesures indispensables pour lutter contre ce phénomène.**

Le taux de vacance a connu une augmentation régulière entre 2008 et 2011; il passe de 5,7 % à 7,9 %, dépassant la valeur moyenne observée en région Languedoc-Roussillon en 2011 (4,9 %<sup>5</sup>). Cette situation n'est pas uniquement liée aux opérations menées dans le cadre de la rénovation urbaine, mais aussi à la vétusté et au manque d'attractivité d'une partie du parc. Elle entraîne des pertes de loyers et de charges de l'ordre de 7,9%. (4,6% médiane des offices en 2010).

Le taux de rotation externe (10,6 % en 2011) reste proche de la valeur moyenne régionale (9,3 %<sup>6</sup>)

### 3.2 ACCES AU LOGEMENT

#### 3.2.1 Connaissance de la demande

Au cours de l'année 2011, l'office a enregistré 2 789 demandes de logement. 18 % d'entre elles émanent de ménages déjà locataires de l'OPH Perpignan Méditerranée.

Au 31 décembre 2011, l'office avait 3 147 demandes en stock. 248 d'entre elles étaient en délais anormalement longs<sup>7</sup>.

L'office fait une extraction régulière des dossiers de sa base interne afin de faire le point sur les demandes de logement ayant dépassé le délai anormalement long.

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

Le CA a délibéré en date du 14 février 2011 sur le règlement intérieur de la CAL. Son article 27 affiche les orientations en matière d'attributions:

En veillant à la mixité sociale des quartiers, la commission attribue en priorité les logements :

- aux personnes dont la date de la demande est la plus ancienne, notamment à celles dont les demandes ont dépassé le délai d'attente anormalement long de 24 mois ;
- aux personnes sans logement ou qui ont un besoin urgent de logement lié à la réalisation d'une opération d'urbanisme, à l'évacuation d'un immeuble déclaré en état de péril, à une expulsion prononcée sans qu'il y ait expulsion pour mauvaise foi, à une situation d'hébergement à titre temporaire, à l'occupation d'un logement impropre à l'habitation insalubre ou dangereuse ou à l'occupation d'un logement manifestement sur occupé ou non décent et avec un enfant mineur ou une personne handicapée. Pour l'office, viennent s'ajouter les situations de relogement du programme de démolition PNRU ;
- aux personnes qu'un nouvel emploi conduit à changer de résidence ;
- aux personnes ayant des difficultés graves à faire face aux dépenses liées au logement qu'elles occupent à la suite d'une réduction brutale de leurs ressources.

Les logements construits ou aménagés en vue de l'occupation par des personnes handicapées sont attribués à celles-ci (*sur recommandation des associations concernées*) ou, à défaut de

<sup>5</sup> source RPLS 2011

<sup>6</sup> source RPLS 2011

<sup>7</sup> fixé à 24 mois dans le département des Pyrénées Orientales.

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

## Obs 1

Analyse vacance au 31/12/2012

Bloqués contentieux	4
Non louables	74
Gestion locative	213
PNRU réhabilitation	76
Démolition PNRU	32
total	399

Le constat de la Mission d'inspection est factuel.

L'observation est maintenue car l'organisme doit tout mettre en œuvre pour réduire le taux de vacance, malgré les difficultés, dans ce secteur particulièrement tendu.

**Bloqués contentieux** : procédures techniques ou successions vacantes...

**Non louables** : sous la responsabilité du patrimoine et des agences, gros travaux et stratégies particulières à mettre en œuvre (sur les 74 vacants, 49 concernent les groupes de Vernet Salanque et 4 Diaz), **(18.6% de la vacance totale)**

**PNRU réhabilitation** : sur les 76, 67 concernent des opérations en centre ville (pas de problème de commercialisation, logements attendus) **(19.1% de la vacance totale)**

**PNRU démolition** : logements du LEN qui sera démoli au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2013 (vacance prise en compte dans le financement PNRU), **(0.8% de la vacance totale)**

**Gestion locative** :

- 213 vacants (29 de 0/1 m ; 66 de 1/3m ; 65 de 3m/1 an ; 53 plus 1 an).
- Sur ces 213 logements (15 concernent des opérations neuves mises en service, 67 concernent Vernet Salanque et 42 Diaz)

**Sur les groupes Vernet Salanque et Diaz, ce sont 162 logements qui sont vacants (40.6% de la vacance totale).**

**Vernet Salanque** : territoire PNRU, en 2012, nous avons développé une stratégie de commercialisation pour arriver à louer les 45 logements neufs construits sur ce territoire, puis assurer progressivement la mise en location des logements vacants réhabilités. Les 45 logements neufs ont été loués avec les objectifs fixés afin d'assurer un équilibre de peuplement, qui devait avoir un effet d'entraînement pour les mises en location des logements vacants. Dans un même temps, le service patrimoine a remis en état 20 logements d'un bâtiment, qui avait été



## Réponses de l'organisme

préalablement vidé de ces derniers habitants. La mise en location de ces appartements est en cours avec un résultat positif, qui va nous conduire à dupliquer cette stratégie sur d'autres bâtiments du groupe.

**Pour Diaz**, les problèmes sont plus complexes. Aucune demande de logements n'est enregistrée sur ce groupe, hormis celle de populations spécifiques. Les problèmes rencontrés, sur fond de trafic, rendent impossible toutes locations d'appartements. Les solutions doivent être croisées, elles sont policières, urbaines et sociales. Un groupe de pilotage en interne est mis en place pour proposer des solutions, les expérimenter.

**Ces 2 groupes ont été identifiés par notre organisme pour faire partie des territoires sur lesquels nous travaillons avec l'USH pour la formalisation des besoins d'actions partenariales pour améliorer le « mieux vivre ensemble », dans le cadre des Plans Stratégiques Locaux.**

*Conclusion :  $4+76+32 = 112$  logements de vacance provisoire subie (28.1% de la vacance totale)*

- $213+74= 287$  logements sous la responsabilité de la direction gestion locative et patrimoine (71.9% des la vacance totale)*
- 15 logements en cours de mise en service (3.8% de la vacance totale)*
- 162 vacants sur 2 groupes Vernet Salanque et Diaz (40.6% de la vacance totale)*

## Nouvelles observations de la Miilos

candidat, en priorité à des personnes âgées dont l'état le justifie ou à des ménages hébergeant de telles personnes.

### 3.2.3 Gestion des attributions

La gestion des attributions relève de la direction de la gestion locative et du patrimoine.

Les deux agences préparent les CAL (*traitement et gestion des demandes du dépôt du dossier de demande à la saisie avec attribution d'un numéro d'ordre de l'office*). Le chargé de clientèle assure, sur un territoire d'affectation de 1000 logements environ, l'accueil physique et téléphonique des demandeurs de logement ou de mutation pour la constitution du dossier. Il fait également les extractions de listes de candidats sur des groupes comprenant des logements vacants et demande, le cas échéant, les compléments nécessaires à l'instruction. Enfin, il est chargé d'informer le demandeur sur le suivi de son dossier. L'agence notifie les décisions aux personnes attributaires, fait visiter le logement, réalise l'état des lieux entrant avec le locataire et prépare le bail signé par la direction.

Le service relation clientèle et qualité de service est chargé de la gestion du numéro unique et de la gestion de la CAL (*préparation avec l'ordre du jour, convocation des membres, animation et rédaction des procès-verbaux*). Il informe les réservataires de la libération à venir d'un logement de leur contingent par courrier et pour l'Etat applique la convention de réservation du patrimoine 2011-2013, cosignée le 18 octobre 2011 entre l'Etat et l'OPH. Il organise, en tant que de besoin, une réunion préparatoire de la CAL avec la ville de Perpignan ou une réunion préparatoire administrative avec l'agence concernée. Il envoie aux administrateurs la liste des logements vacants avant chaque réunion préparatoire de CAL, puis la liste prévisionnelle à proposer en CAL.

Les seules pièces exigées pour l'instruction du dossier sont les copies des justificatifs d'identité, du titre de séjour, du livret de famille, des avis d'imposition et des justificatifs de ressources de moins de 3 mois. Les autres pièces non obligatoires (*attestation de loyers, attestation d'hébergement, certificat de grossesse, jugement de divorce, jugement d'expulsion, garde d'enfants,...*) ne sont pas systématiquement demandées lors de l'instruction du dossier sauf, en cas de besoin, pour permettre à la CAL de se prononcer sur la situation actualisée du demandeur ou de détecter des cas de fausses déclarations.

Le ménage attributaire d'un logement est prévenu par un courrier de l'agence. Il est invité à contacter l'agence et informé qu'il dispose d'un délai de 10 jours pour faire connaître sa décision.

En cas d'accord, le chargé de clientèle lui fixe un rendez-vous pour visiter le logement. L'état des lieux et la remise des clefs sont réalisés avec le chargé de territoire de l'agence.

La CAL rend annuellement compte de son activité au conseil d'administration en application de l'article R. 441-9 du CCH. L'office dispose d'une CAL unique. En 2011, la CAL s'est réunie treize fois, a examiné 3 850 dossiers et attribué 1 009 logements dont 684 ont abouti à un bail de location. Le taux de refus des attributaires est important. Les causes de refus tiennent principalement aux caractéristiques et à l'environnement géographique du logement qui ne correspondent pas aux souhaits du candidat.

Au cours de l'année 2011, l'office a examiné 22 dossiers relevant du droit au logement opposable (DALO). Douze ménages sont entrés dans les lieux.

Les logements réservés sont identifiés dans la base. Le contingent préfectoral est géré dans le cadre d'une convention globale de réservation du patrimoine 2011-2013 signée entre l'Etat et l'office. Le contingent préfectoral est géré de façon différenciée :

- en flux à la relocation des logements vacants à hauteur de 12% des attributions (*hors PNRU*) ;
- en stock à la mise en location des logements neufs sur la base de 25% des logements réservés.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Les principaux réservataires sont l'Etat (22 %), les collectivités locales (17 %), les collecteurs « 1 % » (16 %), la CAF et autres (5 %). 2 465 logements relèvent du contingent propre (40 %).

**Obs 2 : L'office ne fournit pas, lors de la signature du bail, le diagnostic de performance énergétique (DPE) et le constat de risque d'exposition au plomb (CREP) au locataire entrant.**

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

Le constat de risque d'exposition au plomb qui doit être annexé au contrat de location depuis le 12 août 2008 conformément à l'article L. 1334-7 du Code de la santé publique, n'est également pas communiqué au locataire entrant.

Vingt dossiers d'attributions ont été contrôlés. Ils étaient tous complets et aucun dépassement des plafonds de ressources n'a été constaté. Quelques cas d'attribution à des personnes seules de logements de type 3 nécessitent une meilleure adaptation du type de logement à la taille des ménages.

### 3.3 LOYERS ET CHARGES

Le tableau ci-dessous présente les augmentations de loyers conventionnés pratiquées par l'office sur ces dernières années sur son patrimoine.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Hausse annuelle moyenne	1,44 %	1,96 %	2,58 % maxi	1,51% maxi	1,1%	1,9% maxi
Recommandation ministérielle	1,80 %	2,70 %	2,38%	1%	1,1%	1,9 %

En décembre 2011, le loyer mensuel moyen s'élevait à 4,04 € le m<sup>2</sup> de surface habitable et 39 locataires étaient assujettis au supplément de loyer de solidarité (SLS) pour un montant mensuel moyen de l'ordre de 107 €.

Les charges d'eau sont régularisées deux fois par an à partir du relevé compteur. Les charges générales provisionnées sont régularisées sur le quittancement du mois de juin de l'année suivante. L'office propose systématiquement l'étalement du solde de régularisation sur plusieurs échéances en fonction de l'importance des montants sous provisionnés avec un maximum de 50 € par mois. Un plan d'apurement peut être établi en concertation avec la conseillère logement.

### 3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Lors du précédent contrôle, la mission avait mis en avant les problèmes rencontrés par l'office dans ce secteur et relevé les taux importants de non recouvrements et d'admissions en non valeur, conséquence d'une organisation interne non adaptée et d'une communication avec le trésor public déficiente. Un « qui fait quoi » mal défini et un logiciel informatique propre à chaque entité ne permettant pas, au niveau de l'office, un suivi précis des règlements effectués par les locataires et par voie de conséquence, une prise de décision adaptée.

Afin de remédier à cette situation, préjudiciable en terme de résultats d'exploitation, un travail en profondeur conséquent a été entrepris depuis 2007 et ce, avec le concours d'un prestataire extérieur. A partir des différentes concertations ainsi organisées, divers tableaux de bord et indicateurs ont été améliorés, voire créés, et un guide de procédures énonçant les actes pré-contentieux et contentieux rédigé.

Outre le recrutement de personnels qualifiés et expérimentés, une redéfinition des missions et rôles tenus par les acteurs du service gestion locative de l'office, conseillères logements



**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Obs 2**

A rapprocher des réponses aux observations 4 et 5 : Dans la Convention d'Utilité Sociale signée fin juin 2011, il avait été noté que notre organisme aurait les DPE pour la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2012.

En ce qui concerne, la production des pièces lors de la signature des baux, un travail de dématérialisation des pièces produites a été réalisé au dernier trimestre 2012 (en cours lors du contrôle). Les compatibilités nouvelles de notre logiciel informatique vont nous permettre dans les semaines à venir d'intégrer chaque document sur notre base patrimoniale.

Vu.

principalement, a également été menée, conduisant à une plus grande réactivité après le premier impayé, à une approche plus « sociale » à l'égard des locataires et à une assistance plus soutenue vis à vis de ceux en difficulté.

Par ailleurs, la coordination entre l'OPH et le comptable public a été revue et améliorée avec pour modifications majeures d'une part, l'utilisation d'un logiciel commun (*PREM*) permettant la connaissance de l'historique des relations avec le locataire en temps réel et, d'autre part l'autorisation donnée par le trésorier aux agents de l'office de proposer des conventions transactionnelles ou d'autres plans d'apurement pour les dettes inférieures à 1 000 €.

La conjugaison de ces actions a permis de ramener les taux d'impayés à des proportions plus en harmonie avec les ratios médians de référence tel que défini dans le tableau ci-dessous et les admissions en non valeur ont vu leur nombre divisé par deux entre 2010 et 2011.

	2007	2008	2009	2010	2011	Médiane 2010 des offices de province
1) Evolution des créances locataires / loyers et charges quittancés (en %)	0	0,60	- 1,10	- 0,60	0,10	0,85
2) Créances locataires / loyers et charges quittancés (en %)	25,70	23,80	19,86	16,56	13,22	12,88
3) Créances locataires (hors mois de décembre) / loyers et charges quittancés (en %)	22,42	-	-	12,45	8,75	
4) Admissions en non valeur, dont procédures de rétablissement personnel - PRP (en k€)	600	880	680	907	453	

La part des règlements par prélèvement sur compte bancaire progresse depuis 2009 mais reste encore très faible au 31 décembre 2011 (34,21 %).

Par ailleurs, entre 2009 et 2011, 114 jugements d'expulsion ont été prononcés et il y a eu recours au concours de la force publique dans 98 cas.

Plus de 1 300 dossiers ont fait l'objet d'un accord de paiement et 95 protocoles « Borloo » ont été signés dans ladite période.

### Obs 3 : Le dépôt de garantie n'est pas toujours recouvré.

Lors de la signature du bail, le locataire est tenu de verser à l'organisme un mois de loyer au titre du dépôt de garantie, le paraphe du contrat valant quittance dudit dépôt.

Or, et dans le cas de l'octroi d'une aide financière extérieure, la somme concernée n'est pas toujours perçue par l'office, le locataire, soit par oubli soit par négligence, ne formulant, malgré ses engagements, aucune demande auprès d'un organisme habilité.

## 3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

### 3.5.1 Gestion de proximité

Selon un découpage géographique est-ouest, les agences de proximité regroupent chacune environ 3000 logements. Chaque chargé de territoire gère environ 500 logements et chaque chargé de clientèle intervient sur environ 1 000 logements. Des conseillères logements sont affectées en prenant en compte les spécificités des différents secteurs. Des gardiens et agents d'entretien et de surveillance sont déployés sur l'ensemble du patrimoine selon l'importance ou la spécificité des groupes.

**Réponses de l'organisme****Nouvelles observations de la Miilos****Obs 3**

Compte tenu de la population logée par notre organisme, un grand nombre d'entrants saisi le FSL pour obtenir une aide au financement du dépôt de garantie et du 1<sup>er</sup> mois de loyer. Lors de l'entrée dans les lieux, une attestation du dépôt de dossier suffit pour la formalisation du bail. De nombreux dossiers incomplets auprès du GIP PSL chargé de la liquidation des aides ; ne sont jamais complétés.

Cette situation a fait l'objet d'un groupe de travail OPH / Trésor au dernier trimestre 2012, des solutions seront proposées et mises en œuvre au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2013.

La Mission prend bonne note de la volonté affichée par l'office afin de trouver des solutions à ce problème.

Les chargés de territoire animent l'activité des gardiens et d'agents d'entretien et de surveillance. Ils sont chargés de la réclamation technique (*réception de la réclamation, réalisation du diagnostic préalable, proposition de demande d'intervention, saisie des demandes d'intervention sur outil informatique, suivi des travaux, relance, réception et traitement de la facturation*), de la surveillance des prestations sous contrat, de la gestion des procédures assurance (*sinistres*), du processus lié au départ et l'arrivée du locataire, y compris le chiffrage des réparations locatives. Ils assurent le traitement de la réclamation locative de voisinage en lien avec les directeurs d'agence, les conseillères logements et les chargés de clientèle.

Les gardiens d'immeuble sont chargés de l'entretien des parties communes, des réclamations simples, du traitement des ordures ménagères, de la distribution de documents et de la surveillance du patrimoine au niveau des parties communes.

Les agents d'entretien et de surveillance peuvent assurer le nettoyage des parties communes, du traitement des ordures ménagères et de la surveillance du patrimoine.

Un service entretien « régie » intervient comme prestataire de service pour le compte des agences. Il réalise la mise en œuvre des travaux d'entretien courant et les états des lieux à leur demande. Ses missions portent plus particulièrement sur :

- l'animation des équipes,
- la gestion du magasin « fournitures »,
- la gestion des dossiers sinistres importants,
- la gestion du parc de voitures,
- le suivi des dossiers de garantie décennale.

Deux marchés à bons de commandes ont été passés pour les principales fournitures, le premier pour celles concernant les sols, les papiers peints, la peinture et le second pour celles relatives à la plomberie. L'office recourt à la pratique du bon remis au locataire permettant la fourniture de papier peint aux frais de l'office, à charge pour lui d'en réaliser la pose ; le gardien s'assure de la réalisation effective dans un délai inférieur à six mois.

### **3.5.2 Plan de concertation locative**

Le plan de concertation locative a été approuvé pour la période « 2002-2004 », par délibération du CA du 20 mars 2002, puis renouvelé par tacite reconduction.

Le conseil de concertation locative constitué lors du CA du 11 septembre 2009 se réunit au moins une fois par année civile. Les thèmes abordés peuvent concerner la politique d'intervention du patrimoine ainsi que la politique d'entretien et de maintenance.

Des enquêtes triennales de satisfaction sont réalisées auprès des locataires afin de mesurer leur degré de satisfaction au regard de la qualité de service apportée (*notamment entretien des parties communes*). L'enquête menée en 2011 montre un taux de satisfaction global de 78 % en progression de + 8,2 points par rapport à l'enquête précédente de 2008. Toutefois, les questions relatives à la qualité de vie dans le collectif, à la propreté des parties communes et des espaces extérieurs, au fonctionnement des équipements des parties communes, aux interventions suite à des pannes ou à des dégradations des parties communes et aux charges locatives sont des points signalés comme négatifs et à améliorer.

### **3.5.3 Gestion des réclamations**

La réclamation du locataire est prise en compte à l'accueil de l'agence et enregistrée sur PREM. Le gardien procède à un diagnostic et, si nécessaire, le chargé de territoire alerté par téléphone émet un bon d'intervention régie ou entreprise. Il n'existe pas de plate-forme téléphonique. Une astreinte est organisée de 17 heures le vendredi jusqu'au lundi 7 heures. L'agent d'astreinte tient une main courante.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

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

L'office assure un rôle social indéniable. Les entorses à la réglementation relevées doivent être rapidement corrigées. La maîtrise des taux de vacance doit être améliorée. Les résultats de l'enquête de satisfaction des locataires tout en traduisant un bon niveau global de service au locataire, font ressortir plusieurs points à améliorer. Ceci passe par la poursuite de l'adaptation de l'organisation de la gestion de proximité aux besoins du terrain.

## 4. PATRIMOINE

### 4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2011, le patrimoine locatif propre de l'office comptait 6 002 logements locatifs familiaux dont près de 99 % sont situés sur la commune de Perpignan et 80 équivalents logements dans un foyer de jeunes travailleurs sis à Perpignan.

Avec une moyenne d'âge de l'ordre de 40 ans, 99,5 % des logements locatifs familiaux sont conventionnés avec l'Etat et 3 356 logements (55,2 %) sont situés en ZUS.

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

	Non-conventionnés	Ancien financement	PLA/PLUS <sup>8</sup>	PLAI <sup>9</sup>	PLS	TOTAL
Nombre de logements familiaux locatifs	29	4 138	1 323	444	68	6 002
%	0,5%	68,9%	22%	7,4%	1,2%	100 %

La visite de patrimoine a porté sur 2 554 logements total un peu moins de la moitié de l'ensemble du parc de logements locatifs familiaux et une partie du parc situé en ZUS. Ces visites ont concerné au total un peu moins de la moitié de l'ensemble du parc de logements locatifs familiaux et une partie du parc situé en ZUS.

### 4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

Sur la base d'un plan stratégique de patrimoine (*PSP*) adopté par délibération du CA du 18 octobre 2007 et actualisé pour la période « 2008-2016 » (*CA du 14 décembre 2009*), l'office a adopté (*CA du 07 juin 2010 et du 20 juin 2011*) une convention d'utilité sociale (*CUS*), signée le 30 juin 2011 pour une durée de 6 ans.

L'OPH entend poursuivre l'accélération du développement pour améliorer l'offre en logement social locatif. L'objectif moyen de production est fixé à 170 logements par an sur la période couverte par la convention d'utilité sociale (*CUS*), principalement en PLAI ou PLUS, en cohérence avec les besoins identifiés dans le plan local de l'habitat (*PLH*). Une moyenne de 30 % de PLAI est visée.

### 4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

Entre 2007 et 2011, l'office a mis en service 343 logements locatifs familiaux, soit une moyenne annuelle d'environ 69 logements.

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

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

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Le tableau ci-dessous reprend quantitativement les livraisons réalisées depuis 2007 en matière de construction neuve de logements locatifs et d'acquisitions - améliorations. Il indique également les ventes et les démolitions dans le cadre de la rénovation urbaine.

Années	MO propre	VEFA	Vente	Démolition	Changement d'usage	Evolution annuelle
2007	1	0	0	130	0	-129
2008	18	12	0	0	0	30
2009	84	37	274	0	0	-153
2010	87	0	10	132	10	-65
2011	36	68	0	187	1	-84
<b>Total période</b>	<b>226</b>	<b>117</b>	<b>284</b>	<b>449</b>	<b>11</b>	

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

	PLAI	PLUS	PLS	Total	% PLAI / total financé
2007	1	0	0	1	
2008	12	16	2	30	
2009	22	95	4	121	
2010	22	65	0	87	
2011	24	80	0	104	
<b>Total période</b>	<b>81</b>	<b>256</b>	<b>6</b>	<b>343</b>	<b>24%</b>

Au moment du contrôle, l'office prévoyait la livraison de 678 logements locatifs familiaux sur la période «2012-2014».

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

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

Au sein de la direction de la maîtrise d'ouvrage et du développement, la fonction maîtrise d'ouvrage est confiée par le directeur à deux responsables de programmes relayés sur le terrain par deux conducteurs d'opérations. Depuis décembre 2011, l'office utilise, pour le suivi des opérations, le logiciel « Apoca processus » et s'appuie sur un « comité d'engagement et financier », devenu « comité d'investissement », qui est systématiquement consulté pour avis sur la base d'un dossier (*caractéristiques de l'opération estimation des coûts, plan de financement prévisionnel et simulation d'exploitation*) favorisant la coordination des différentes directions concernées.

Compte tenu du rôle dévolu au « comité d'investissement », une procédure formalisant son fonctionnement, les contrôles qu'il peut être amené à réaliser et les données qu'il valide, est nécessaire. La pertinence de son fonctionnement est essentielle dans l'appréciation des fonds propres à mobiliser et du temps de retour sur fonds propres dans l'équilibre financier de chaque opération.

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

La recherche foncière se fait à l'opportunité en s'appuyant principalement sur les sollicitations des collectivités ou sur des démarches prospectives vers les élus locaux .

L'augmentation de la rigueur dans le suivi et la gestion a sensiblement amélioré les conditions de montage et de conduite des opérations via l'application Apoca. Courant 2012, la mise en œuvre de cette application a nécessité la saisie de l'ensemble des données, des tests et une formation appropriée.



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Les processus liés à l'exercice de la fonction de maître d'ouvrage sont plutôt bien maîtrisés, même si une appréhension pertinente des besoins faciliterait l'élaboration des projets. Par ailleurs, pour la mise en œuvre du programme local de l'habitat (PLH) de l'agglomération Perpignan Méditerranée, l'office et I3F conjuguent leurs efforts pour atteindre les principaux objectifs de réalisation de logements locatifs sociaux et pour aider des populations spécifiques à se loger (*étudiants, jeunes travailleurs, personnes âgées et personnes en difficultés*). A cet effet, une nouvelle convention de partenariat d'une durée de trois ans à compter du 22 juillet 2011 a été signée.

Sur la base des informations fournies au cours du contrôle, le prix de revient prévisionnel de certaines opérations neuves livrées depuis 2007 se situe à un niveau supérieur au prix de revient définitif. Les opérations clôturées en excédent font l'objet d'une délibération du bureau avec remboursement anticipé d'emprunt pour améliorer l'équilibre d'opération.

Deux opérations ont été contrôlées. Il s'agit de la construction de 30 logements collectifs PLUS/PLAI et 20 logements individuels financés en 17 PLUS et 3 PLAI à Perpignan (*Chais de Byrrh*). Cette opération a été conduite dans le cadre de la convention de partenariat entre l'office et I3F signée le 1<sup>er</sup> juillet 2008 (*cf. 2.2.2.3*). Au moment du contrôle, l'office n'a pas été en mesure de communiquer le bilan financier final spécifique à cette opération réalisée dans le cadre d'un contrat de promotion immobilière.

La deuxième opération concernant la construction à Saint Laurent de Salanque de 16 logements collectifs financés en 11 PLUS et 5 PLAI, résidence « les Marines », dans le cadre d'une VEFA, a été souscrite dans des conditions de forme régulière et à des conditions de prix respectant l'avis de France domaine.

L'office s'est engagé dans une volonté de mise en œuvre de projets dits durables mais aussi dans des démarches volontaristes autour de la protection de l'environnement. Plusieurs projets ont été menés avec comme objectifs la promotion des énergies renouvelables et des économies d'énergie (*sensibilisation des locataires à la la réduction des gaz à effet de serre,...*).

#### 4.4 MAINTENANCE DU PARC

##### 4.4.1 Généralités

La direction de la gestion locative et patrimoine a en charge les opérations de réhabilitation ciblées au programme, l'entretien courant et le gros entretien. Au sein de la direction, les agences ont en charge la remise en état des logements avant relocation.

Le service gestion technique a en charge le suivi des contrats de maintenance et d'entretien.

Dépenses de maintenance en k€	2007	2008	2009	2010	Total
Entretien courant	1895	1874	1876	1672	7317
Gros entretien	1087	1223	1037	963	4310
<b>Total général</b>	<b>2982</b>	<b>3097</b>	<b>2913</b>	<b>2635</b>	<b>11627</b>
<i>Soit en € par logement</i>	<i>477</i>	<i>493</i>	<i>474</i>	<i>429</i>	<i>468</i>

Les dépenses d'entretien courant et de gros entretien récupérables et non récupérables s'élèvent à 429€ / logement en 2010. La part récupérable à hauteur de 373 € / logement reste en deçà de la médiane des offices de province (520 € / logement).

##### 4.4.2 Les diagnostics techniques

**Obs 4 : L'office n'a fait procéder à la réalisation des constats de risque d'exposition au plomb que sur une partie de son parc.**

Si les dossiers techniques «amiante» sont établis, les diagnostics relatifs aux constats de risque d'exposition au plomb (CREP) n'ont été réalisés en 2011 que partiellement (684 logements concernés ont fait l'objet d'un constat). Ils concernent les parties communes et les parties

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 4**

L'OPH Perpignan Méditerranée avait contractualisé un marché à fin 2010 pour la réalisation des diagnostics plombs dans les parties communes et logements concernés de l'OPH Perpignan Méditerranée.

Les diagnostics ont alors débuté sur le terrain de manière coordonnée mais le prestataire a



### Réponses de l'organisme

buté sur des locataires qui malgré plusieurs passages et relances par courriers de l'OPH Perpignan Méditerranée n'ont pas dénié permettre l'accès à leur logement.

Afin de terminer la réalisation des diagnostics manquants :

- mise en place d'un nouveau marché avec un prestataire, sous la forme d'un marché à bon de commande, permettant de relancer la réalisation des constats de risque d'exposition au plomb pour les logements non réalisés
  - o *A mettre en place*
- mobilisation des personnels de proximité pour favoriser l'ouverture des portes par les locataires sur l'ensemble des sites
  - o *A mettre en place*
- étudier la mise en œuvre de mesures coercitives vis-à-vis des locataires qui n'ouvre pas l'accès à leur logement (Il s'agit d'une clause de « non respect du bail »).
  - o *A étudier*

### Nouvelles observations de la Miilos

La Mission d'inspection note la volonté de l'organisme de régulariser la situation mais du fait de l'absence d'échéancier l'observation est maintenue.

privatives des immeubles construits avant le 1<sup>er</sup> janvier 1949. L'article L. 1334-7 du Code de la santé publique rend obligatoire à compter du 12 août 2008 l'annexion du CREP à tout nouveau contrat de location, pour la partie privative du logement.

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

**Obs 5 : L'office n'a fait procéder à la réalisation des diagnostics de performance énergétique (DPE) obligatoires depuis juillet 2007 que sur une fraction de son parc.**

L'office a fait réaliser un audit énergétique en 2011 portant sur un échantillon d'environ 22% du parc. Au moment du contrôle, seuls 5108 des logements avaient fait l'objet d'un DPE (5 706 logements concernés). En application de l'article 3-1 de la loi 89-462 du 6 juillet 1989 relative aux rapports locatifs, le diagnostic de performance énergétique doit être annexé au contrat de location. (cf. 3.2.3.).

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

Catégorie étiquette énergétique (source DPE au 12 octobre 2012)	A	B	C	D	E	F	G
Fraction de parc concerné en %	3,21%	8,28%	75,76%	11,94%	0,59%	0,22%	0%

La CUS prévoit dans le cadre de l'engagement en faveur du Grenelle de l'environnement, au vu de l'audit énergétique et des DPE réalisés, de mettre en place un plan de rénovation thermique des logements les moins performants.

**4.4.3 Les ascenseurs**

L'office dispose d'un parc de 82 ascenseurs au 31 décembre 2011. Tous les travaux de mise aux normes obligatoires au 31 décembre 2010 ont été réalisés sur les appareils concernés conformément aux dispositions du décret n°2008-291 du 28 mars 2008.

L'office a confié à « CETE APAVE Sudeurope » la totalité des contrôles techniques quinquennaux de ses ascenseurs. Ceux-ci vont s'échelonner au rythme des travaux de rénovation menés sur l'ensemble du parc.

Les contrats d'entretien des installations avaient été souscrits en 2007 pour une durée de six ans. Une nouvelle consultation a été lancée en septembre 2012 afin de désigner le ou les prestataires chargés de l'entretien et de la maintenance des ascenseurs. Le marché d'une durée d'un an sera renouvelable par tacite reconduction dans la limite de quatre ans.

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

**Obs 6 : Le contrôle périodique des installations individuelles de gaz est insuffisant.**

Un contrat global pour la maintenance des installations individuelles de gaz, VMC et robinetterie a été signé avec le prestataire « IDEX ». D'une durée de cinq ans, ce contrat a été renouvelé une fois et arrive à échéance le 01<sup>er</sup> avril 2017. Malgré un encadrement du prestataire chargé de l'entretien et du dépannage et la mise en place d'une procédure de courrier en recommandé par l'office, 728 installations n'ont pas été visitées sur la campagne «2011-2012 », soit un taux de pénétration des logements de 81% Ce constat doit conduire l'office à exiger de son prestataire l'entretien effectif de l'ensemble des appareils.

Pour les installations de chauffage collectif au gaz, l'office fait appel par contrat d'une durée de cinq ans à deux prestataires: IDEX (lot 1) et DALKIA (lots 2 et 3). Les contrats prennent fin au 1<sup>er</sup> juin 2016.

---

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


---

**Obs 5**

L'OPH Perpignan Méditerranée avait contractualisé un marché à fin 2010 pour la réalisation des diagnostics de performance énergétique.

Les diagnostics ont alors débuté sur le terrain de manière coordonnée mais là encore, l'ensemble du patrimoine existant n'a pu être traité du fait de la difficulté significative à rentrer dans tous les logements.

De même, tous les programmes neufs livrés ces derniers mois n'ont pu être pourvus en DPE car ils n'étaient pas été intégrés dans le marché global qui aurait dû permettre de traiter les DPE de l'ensemble du parc dit « existant ».

Afin de terminer la réalisation des diagnostics manquants :

- mise en place d'un nouveau marché avec un prestataire, sous la forme d'un marché à bon de commande, permettant de relancer la réalisation des DPE sur le parc existant mais également, sur les logements qui seront livrés dans les semaines et mois à venir
  - *A mettre en place*
- mobilisation des personnels de proximité pour favoriser l'ouverture des portes par les locataires sur l'ensemble des sites
  - *A mettre en place*
- étudier la mise en œuvre de mesures coercitives vis-à-vis des locataires qui n'ouvre pas l'accès à leur logement (Il s'agit d'une clause de « non respect du bail »)
  - *A étudier*

**Obs 6**

Le contrôle périodique des installations de chauffage et/ou ECS est une prestation réalisée par la société IDEX dans le cadre d'un contrat pluriannuel qui prendra fin au 1<sup>er</sup> avril 2017.

Le contrat prévoit un passage annuel dans tous les logements afin que le technicien puisse entretenir soit la chaudière individuelle gaz,

Comme pour l'observation 4, l'absence d'échéancier entraîne le maintien de l'observation.

La Mission d'inspection note la volonté de l'organisme d'améliorer le taux de pénétration des contrôles périodiques des installations de chauffage.

L'absence d'échéancier complet pour la régularisation de la situation entraîne le maintien de l'observation.





### Réponses de l'organisme

soit le chauffe-eau présent dans chaque logement.

Le contrat d'entretien prévoit cette campagne annuelle selon les modalités suivantes :

1. un premier passage de l'entreprise IDEX dans le cadre d'une campagne, avec communication préalable,
2. lorsqu'un locataire est absent, IDEX doit laisser un avis de passage dans la boîte aux lettres lui proposant un autre rendez-vous. Si le locataire ne peut l'honorer, il a la possibilité de reporter cette visite jusqu'à 3 jours ouvrables avant l'intervention
3. si un locataire vient à être absent 2 fois, IDEX doit communiquer son nom à l'OPH Perpignan Méditerranée qui entame alors une démarche supplémentaire (Courrier au locataire en LRAR) pour tenter de pénétrer dans le logement. Une visite supplémentaire peut alors avoir lieu, à la demande de l'OPH Perpignan Méditerranée, pour un ultime et dernier rendez-vous et ce, toujours dans le cadre du contrat.

Le suivi des LRAR est réalisé par la secrétaire du Service Gestion Technique.

Les pistes d'amélioration qu'il conviendra de mettre en œuvre afin de répondre des remarques inscrites dans le rapport MILOS se feront en 2 temps :

#### **A court terme :**

- convocation du prestataire pour exiger de meilleurs résultats sur les campagnes mise en œuvre d'entretien des générateurs du parc de l'OPH

*Fait le 16 novembre 2012 avec compte rendu envoyé par LRAR au prestataire*

- mise en place d'un document de suivi des prestations IDEX (sur la base d'un listing précis des logements sous contrat)

*Fait au 15 décembre 2012*

- mobilisation des personnels de proximité pour favoriser l'ouverture des portes par les locataires sur l'ensemble des sites

#### ***A mettre en place***

- repérage des cités non satisfaisantes en termes de taux de pénétration et mobilisation circonstanciée des personnels de proximité

### Nouvelles observations de la Miilos

maintient de l'observation.



**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

*A mettre en place*

- mise en place d'une note d'information sur le 1er passage plus incisive vis-à-vis des locataires

*A mettre en place*

- mise en place d'un courrier de communication pour le 3ème passage plus incisif vis-à-vis des locataires

*A mettre en place*

- étudier la mise en œuvre de mesures coercitives vis-à-vis des locataires qui n'ouvrent pas l'accès à leur logement (Il s'agit d'une clause de « non respect du bail »)

*A étudier*

*Aujourd'hui et suite à l'inspection MILOS, l'OPH perpignan Méditerranée a mis en place les outils de suivi qui devraient permettre de mieux contrôler le travail du prestataire, le taux de pénétration devrait s'en trouver amélioré à court terme.*

**A moyen terme :**

Lors de la renégociation en 2017, prévoir un contrat avec une obligation de résultat sur la pénétration dans les logements, obligation assujettie à des pénalités le cas échéant pour le prestataire si le taux de pénétration n'atteint pas un niveau planché prédéfini contractuellement.

#### 4.5 VENTE DE PATRIMOINE

Au 31 décembre 2011, seuls dix logements ont été commercialisés (*programme Paul Pascot à Perpignan*). Les ventes ont toutes été passées au profit de locataires occupants de l'office ou de leurs ayants droit. La procédure mise en place et son application n'ont pas amené d'observation particulière. Le PSP a pris en compte un nombre limité de ventes essentiellement en habitat individuel (*43 sur la période 2008-2017*).

Dans le cadre de la convention de partenariat entre l'office et Immobilière 3 F, 274 logements en copropriété sur un total de 392 lots, 116 garages, 1 loge et 1 commerce (*résidence Saint-Assisclé*) ont été vendus par l'office à I3F, par acte authentique en date du 05 mars 2009.

#### 4.6 AUTRES ACTIVITES

Au 31 décembre 2011, l'office disposait d'un parc de 80 équivalents logements composé de 70 T1 et 10 T1 bis (*destinés aux couples*). La gestion de ce foyer de jeunes travailleurs est assurée par la Fédération des Œuvres Laïques des Pyrénées Orientales.

Au cours des cinq dernières années, l'office a réalisé deux opérations en accession sociale de type PSLA et prévoit la livraison de 32 logements en 2014.

#### 4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

L'office tend à se donner les moyens de développer la production de logements grâce à une convention de partenariat et à une plus grande rigueur constatée dans le suivi et la gestion des opérations en maîtrise d'ouvrage directe. Cependant, l'office doit régulariser sa situation en réalisant l'ensemble des diagnostics techniques obligatoires (*DPE et risques d'exposition au plomb*).

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

L'office est engagé dans une opération de renouvellement urbain de grande ampleur sur plusieurs quartiers classés en zone urbaine sensible ou en opération de renouvellement urbain (*ORU : Vernet Peyresortes, Salanque, Clodion Torcatis Roudayre, centre ville et Baléares Rois de Majorque*).

Ce projet global de requalification urbaine et sociale s'inscrit dans le projet urbain de la ville de Perpignan dont l'objectif est d'ouvrir ces quartiers plus largement sur la ville.

Une convention entre les partenaires locaux et l'ANRU a été signée le 09 juillet 2005. Les principales composantes du projet concernant l'office portent sur:

- la démolition de 531 logements (*relogements par l'office*) ;
- la reconstitution ou création de l'offre locative sociale à hauteur de 532 logements locatifs (*dont 269 logements hors site*), de 130 logements en accession à la propriété sur site et de 40 logements acquis ou reconstruits sur le centre ville ;
- la réhabilitation de 1383 logements sociaux ;
- la résidentialisation de 1834 logements.

La convention de partenariat signée le 1<sup>er</sup> juillet 2008 avec l'Immobilière 3F (*cf. 2.2.2.3*) facilite la mise en œuvre de la programmation de l'office dans le cadre du PNRU.

Tous les relogements ont été réalisés dans de bonnes conditions. La maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (*MOUS*) confiée à l'intervenant extérieur « Urbanis » assure la cohérence des propositions et des souhaits des familles ainsi que leur accompagnement social en termes d'information, de conseil, d'évaluation et d'orientation . L'équipe « MOUS » a un contact privilégié avec les locataires; elle est l'interface entre eux et l'office. Le plan de relogement qui

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

est régulièrement mis à jour permet le suivi des différentes étapes du projet et l'assurance du respect des obligations de relogement de l'office.

## 6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

### 6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Organisme à comptabilité publique, l'entité financière et comptable est composée de sept personnes sous la responsabilité du chef de service en poste depuis 1991. L'ancienneté du personnel est faible et certains agents (3) n'ont intégré la cellule que depuis le 2<sup>ème</sup> semestre 2011. Au cours de ces dernières années, le recrutement de salariés titulaires de diplômes comptables a été privilégié et, lors de ce contrôle, la mission a relevé le professionnalisme du personnel concerné.

Les missions de chacun sont bien définies, matérialisées par des écrits via les fiches de poste et une attention toute particulière est portée sur la polyvalence, afin de ne pas contrarier l'organisation existante pendant les congés et autres absences éventuelles.

Outre les tâches inhérentes à une telle entité, il est également de son ressort, l'élaboration et le suivi du budget, le quittance et la régularisation des charges locatives et les demandes de subventions. Dans un passé récent, des problèmes d'effectifs se sont posés (*quatre agents uniquement*) générant du retard dans l'élaboration et la réalisation de certains outils de suivi et de tableaux de bord divers. Un travail important a été entrepris depuis les années 2010-2011, afin de remettre à niveau les secteurs déficitaires en la matière (*fiches de suivi financier et comptable - FSFC, budget, suivi de la trésorerie,...*).

Sur un échantillon d'une centaine de factures prises par sondage concernant le budget de fonctionnement de l'exercice 2011, la durée de mandatement a été calculée à 25 jours de moyenne. Supérieure à celle imposée par l'article III du décret 2008-1550 du 31 décembre 2008 fixée à 20 jours pour l'ordonnateur et 10 jours pour le comptable public afin de respecter le délai global de paiement de 30 jours depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2010 imposé par l'article 98 du code des marchés publics.

Toutefois, la responsabilité des retards ne saurait être imputée au service comptable en particulier. Avec un minimum de trois jours et un maximum de 77 jours, la mission a relevé un laps de temps important entre la date de réception de la facture par les services concernés et la date de transmission aux fins de mandatement.

Un double contrôle est effectué par le service avant la création du mandat et sa diffusion au comptable public pour règlement.

#### Obs 7 : La tenue de la comptabilité, globalement satisfaisante, fait apparaître quelques anomalies.

Celles-ci, ne remettant pas en cause la sincérité des comptes, font l'objet de la liste ci-dessous.

- les subventions ne sont pas comptabilisées à leur notification comme le stipule la réglementation comptable en vigueur ; ce point avait déjà été souligné lors du contrôle précédent ;
- le mode de calcul servant à déterminer le montant de la conduite d'opérations enregistré en production immobilisée (*compte 722*), est déterminé au forfait et non selon le principe des dépenses réelles ; il ne répond pas, en conséquence, aux règles établies ;
- la provision pour gros entretien (*PGE*) pour 2 740 k€ au 31 décembre 2011, ne repose pas sur un programme pluriannuel d'une durée de deux à cinq ans établi à partir d'objectifs concrets de travaux ; incrémentée annuellement par un montant forfaitaire de 300 k€ de 2007 à 2010 (*1 200 k€*), elle a été réajustée au cours de l'exercice 2009 pour tenir compte d'éventuelles interventions sur les tranches II et III de l'opération « Saint-Assisclé » ; pour les 154 logements concernés, elle a ainsi été abondée de 1 540 k€ (*10 k€/logt*) ; cependant,

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

**Obs 7**

L'OPH prend note : la comptabilité d'engagement (subventions notifiées et emprunts contractés) va constituer la 2<sup>ème</sup> étape de la normalisation du suivi des fiches de situation financière et comptable, normalisation entreprise entre 2010 et 2011, et qui va pouvoir se réaliser grâce au renfort d'effectifs apporté depuis, et en collaboration avec les services du Trésor Public.

Vu.

Le calcul de la conduite d'opérations :

L'OPH prend note de l'observation et prendra les mesures pour que la conduite d'opération respecte le principe des dépenses réelles.

Vu.

La PGE :

L'entretien représente un budget annuel de

La Mission prend bonne note des précisions apportées par l'office. Cependant, elle





## Réponses de l'organisme

l'ordre de 1 200k€ sur lequel :

-900k€ sont affectés aux budgets des agences pour la remise en état des logements,

-300k€ constituent la part du gros entretien programmable (maintenance a minima).

Une PGE de 1 200k€ a été constituée entre 2007 et 2010 en vue de la prise en compte de l'équivalent d'un programme pluriannuel de maintenance a minima de 5 ans.

La consommation de la part de l'entretien programmable n'a pas été suffisante au cours des exercices 2010 et 2011 pour donner lieu à des reprises : une relance de la programmation de travaux de gros entretien a été inscrite aux budgets 2012 et 2013.

En 2013, le lancement de la réhabilitation de la cité Saint Assisclé générera l'utilisation de la part de la provision réservée à cet effet après la vente de 274 logements du site.

- La tenue des FSFC :

Cf ci-dessus pour la comptabilité d'engagement.

En ce qui concerne l'actualisation des prix de revient des opérations, l'OPH prend note : la procédure visant à améliorer la transmission d'informations entre les services sera améliorée.

- L'actif immobilisé :

Les disparités sur quelques durées d'amortissement de certains éléments d'actif avaient été notées : elles feront l'objet de correction, ou de complément (dates de mises en service).

- La dotation pour créances douteuses :

La situation antérieure –historique- de l'OPH en matière d'impayés de loyers, qui avait régulièrement grevé les résultats des exercices budgétaires, nous avait conduits à pratiquer des dotations annuelles importantes et à accepter des mises en non valeurs et des reprises de provisions conséquentes (cf : tableau des mises en non valeur 2005 à 2012).

En 2010, et plus nettement en 2011, une tendance s'est opérée dans l'évolution des courbes de progression des impayés. Fin 2011, le ralentissement observé aurait effectivement pu permettre une reprise de provision de l'ordre de 350k€.

En application du principe de prudence, et en l'attente d'une confirmation de la tendance,

## Nouvelles observations de la Miilos

rappelle que, conformément à la réglementation aujourd'hui en vigueur, si l'organisme fait le choix de dépenses de gros entretien à partir de programmes pluriannuels, ceux-ci doivent être détaillés par exercice et mentionner la nature des travaux, le coût, le site géographique ...

Vu.

Vu.

La mission rappelle que le montant de la dépréciation pour créances douteuses doit correspondre à des règles de calcul telles que définies par la réglementation comptable et validées par le conseil d'administration. Elles prennent en considération l'ancienneté de la dette et son montant. En conséquence, l'excédent de provision figurant au bilan ne s'impose pas et doit faire l'objet d'une reprise.



### Réponses de l'organisme

### Nouvelles observations de la Miilos

compte tenu, par ailleurs, de la précarité sociale de la majorité des familles logées dans notre parc, et de la fragilité du contexte économique local, nous avons conservé ce différentiel de provision au bilan.

- Montants admis en non valeurs.

Il est pris note des remarques sur les années 2008-2009-2011.

Dorénavant et en 2012 d'ores et déjà, le montant des admissions en non valeurs validé par le Conseil d'administration correspondra au montant du débit du compte 654 et donc du mandat ordonnancé.

Les éventuels montants recouverts entre la présentation des admissions en non valeurs au CA et la comptabilisation de celles ci fait désormais l'objet d'un titre et non plus d'un mandat d'annulation. Ce montant sera porté au crédit du compte 654.

Il y a donc maintenant une totale adéquation et une parfaite traçabilité. *(Réponse faite par Mme le Trésorier)*

- Montant des créances douteuses et des dépréciations.

Il est effectivement pris note qu'il n'y a pas eu de reprise de provisions. Le poids des impayés par le passé n'avait pas favorisé cette prise de position. Elle sera reconsidérée si l'ordonnateur le souhaite. *(réponse faite par Mme le Trésorier).*

Vu.

Vu.

sur la période du contrôle et hormis la somme précitée, elle n'a jamais fait l'objet de dotation et reprise ; fin 2011, son montant est resté à l'identique, les travaux de gros entretien (1 200 k€/an environ) étant comptabilisés en charges directes. ;

- la tenue des fiches de situation financière et comptable (FSFC) doit être améliorée. Un travail de fond important a certes été entrepris (cf. tenue de la comptabilité) mais il doit être poursuivi afin de mettre à jour les éléments constitutifs de ces états ; certains d'entre eux, tel le montant des emprunts contractés et des subventions notifiées, doivent être mis en conformité avec le bilan ; d'autres, tel le prix de revient prévisionnel des opérations, doivent être actualisés en concertation avec le service de la production ; les informations inscrites sur les arrêtés au 31 décembre 2011, ne permettent pas une vision précise de la situation bilantielle à terme, de l'office ;
- l'actif immobilisé devra faire l'objet de quelques corrections ; des disparités sur la durée d'amortissement, pour le même type d'élément d'actif (*mobilier, matériel informatique,...*), ont été notées et par ailleurs, la notion de « mise en service » n'est pas mentionnée pour certains d'entre eux ne permettant pas le calcul de la dotation pour l'exercice comptable ;
- au 31 décembre 2011, le montant comptabilisé pour la dépréciation des comptes locataires (1 871 k€) est supérieur au besoin réel tel que défini par l'annexe « clients douteux ou litigieux » (1 519 k€) dont le calcul résulte de pourcentages validés par le conseil d'administration et définis en fonction de l'ancienneté de la dette ; le différentiel de 352 k€ provisionné pour d'éventuels rétablissements personnels avec l'effacement de la créance n'a pas lieu d'être ; son montant est d'ailleurs surestimé eu égard à la réalité des exercices antérieurs (52 k€ pour 2009 et 40 k€ pour les années 2010 et 2011) ;
- le montant des admissions en non valeur (ANV) comptabilisé au compte « 654 – pertes pour créances irrécouvrables », n'est pas toujours celui approuvé par le conseil d'administration. Il est relevé des discordances au cours des exercices 2008-2009 et 2011, générées par le décalage dans le temps entre la date d'approbation par l'instance de décision, antérieure à celle de l'arrêté définitif des comptes ;
- à la clôture des exercices 2010 et 2011, le montant des créances douteuses (compte 416) est inférieur au montant de leur dépréciation inscrit au compte 491 ;
- l'annexe littéraire, telle qu'elle résulte de l'article 8 du code de commerce, n'est pas rédigée ; elle doit mettre en avant, toute information significative quant à la constitution du résultat comptable et l'évolution de la structure financière.

Par ailleurs, l'office devra s'attacher à créer un outil de suivi extra-comptable de la provision pour gros entretien (PGE) versée par le gestionnaire du foyer des jeunes travailleurs depuis février 2011 mais également, et surtout, à élaborer une comptabilité analytique par résidences, lui permettant une juste appréciation de leur résultat d'exploitation, élément indispensable à une prise de décision appropriée à la situation de chacune d'entre elles.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

## 6.2 ANALYSE FINANCIERE

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Marge sur accession	0	0	1 341	- 1 092	26
Marge sur prêts	0	0	0	0	0
Loyers	20 722	21 070	20 562	20 629	21 447
Coût de gestion hors entretien	- 5 775	- 6 018	- 5 286	- 5 463	- 6 145
Entretien courant	- 1 464	- 1 454	- 1 436	- 1 304	- 1 213
GE	- 1 073	- 1 201	- 1 017	- 963	- 1 102
TFPB	- 2 706	- 2 783	- 2 895	- 3 070	- 3 204
Flux financier	146	44	118	100	22
Flux exceptionnel	- 78	- 67	141	108	- 514
Autres produits d'exploitation	924	1 285	234	451	558
Pertes créances irrécouvrables	- 600	- 880	- 628	- 867	- 415
Intérêts opérations locatives	- 3 622	- 4 164	- 5 080	- 2 553	- 2 233
Remboursements d'emprunts locatifs	- 4 900	- 4 839	- 4 292	- 4 940	- 5 084
<b>Autofinancement net<sup>10</sup></b>	<b>1 574</b>	<b>992</b>	<b>1 762</b>	<b>1 035</b>	<b>2 141</b>
% du chiffre d'affaires	7,57	4,68	8,02	4,53	9,91

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

Sur la période contrôlée, l'autofinancement dégagé par l'organisme, en deçà de la médiane des offices de province (13,39 % en 2009 et 13,06 % en 2010), est très irrégulier car mouvementé par des évènements à caractère exceptionnel tant en charges qu'en produits. Les plus caractéristiques étant constitués en 2009, par la vente de 274 logements au groupe I3F et la démolition de 449 (cf. 4.3.1) appartements entre 2007 et 2011.

Outre les faits ci-dessus, les exercices 2009 et 2010 sont également impactés, et de façon contraire pour respectivement + 1 341 k€ et - 1 093 k€, par la réalisation de trois programmes accession portant sur la commercialisation de 32 villas tout en bénéficiant des effets induits de la conduite d'opérations comptabilisée en produits pour respectivement 420 et 336 k€.

L'exercice 2011 a, quant à lui, été pénalisé par un résultat exceptionnel déficitaire (- 514 k€) dû aux régularisations de charges locatives et par un montant de coûts de gestion dans l'ensemble plus important (cf. analyse des charges). Il est cependant grandement favorisé par la forte économie réalisée sur l'annuité locative (- 1 200 k€ par rapport à 2010 et - 2 000 k€ par rapport à 2009) suite à la vente des logements mentionnée supra.

Par ailleurs, la nouvelle organisation mise en place au sein du service « gestion locative » génère des effets positifs qui se traduisent par une baisse notable des ANV (cf. impayés 3.4).

L'autofinancement est grandement contrarié jusqu'à fin 2010 par un fort taux d'impayé et, conformément au tableau ci-dessous, par une vacance importante consécutive aux travaux réalisés dans le cadre du PNRU notamment (cf. observation 1 page 8.1).

Vacance	2007	2008	2009	2010	2011
% sur le parc	6,95	5,70	10,00	9,00	7,90
Financière (en k€)	672	343	1 733	1 891	1 686

<sup>10</sup> L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés).

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

### 6.2.1 Analyse des produits

A l'exception des recettes générées par trois programmes en accession comptabilisées en 2009 et 2010, le chiffre d'affaires de l'office est exclusivement constitué par les loyers, eux-mêmes répartis entre les logements non conventionnés et conventionnés (94,50 %) ; les locaux commerciaux (1,15 %) ; les parkings et garages (3,90 %) ; le foyer pour jeunes travailleurs (0,35 %) et ceux générés par la location-accession (0,10 %).

Il est complété, mais de façon tout à fait marginale, par des produits annexes issus de la location d'emplacements aux opérateurs de téléphonie mobile et pose de panneaux publicitaires (130 k€ en 2011). Outre ces derniers, les autres recettes d'exploitation comptabilisées en 2011 sont composées par les dégrèvements de taxe foncière au titre de la vacance suite aux démolitions (274 k€), les subventions d'exploitation octroyées à l'office par la CAF et le FIILS (65 k€) et une participation de 65 k€ versée par la CGLLS pour une prise en charge partielle du salaire du directeur du PNRU.

Malgré les augmentations annuelles votées par le conseil d'administration (1,75 % de moyenne), les produits dégagés par les loyers augmentent peu sur le cycle (+ 3,50 %) conséquence des événements décrits supra et d'un fort taux de vacance.

Avec 22 k€ perçus en 2011 (4 €/logt), les produits financiers sont quasi nuls et ne représentent que 0,10 % du chiffre d'affaires des loyers, conséquence d'une trésorerie peu abondante et sont en recul par rapport à ceux comptabilisés au cours des exercices précédents pour respectivement 100 k€ et 118 k€ en 2010 et 2009.

### 6.2.2 Analyse des charges (cf. 1.11)

La taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) est le poste qui a subi l'augmentation la plus conséquente sur le cycle de contrôle (+ 18,40 %). Elle absorbe près de 15 % du chiffre d'affaires des loyers et au logement (535 €), est nettement supérieure à la médiane de référence (420 €).

Au 31 décembre 2011, 5 690 logements (95 % du parc) étaient assujettis dont 3 356 en ZUS. A ce titre, l'office bénéficie de l'abattement de 30 % conformément à l'article 1388 bis du code général des impôts, estimé à 531 k€ pour l'année 2011.

L'annuité locative, la charge la plus importante de l'Office, régresse régulièrement sur les trois derniers exercices.

Avec un impact de 42,7 % sur le chiffre d'affaires des loyers en 2008 et de 45,50 % en 2009, elle n'atteint plus que 35,50 % fin 2011 soit 1 272 € au logement contre une médiane à 1 380 €. Outre l'ancienneté du parc, la baisse des taux d'intérêts du livret A enregistrée en 2009 associée aux remboursements anticipés générés par la vente des 274 logements de la cité Saint-Assisclé 1 et la démolition de 319 autres (9 404 k€), justifient la baisse du ratio concerné.

Un faible taux qu'il y a malgré tout lieu de relativiser.

Au 31 décembre 2011, l'organisme n'avait en effet toujours pas contracté l'ensemble des prêts nécessaires à la réalisation de ses investissements en cours, décalant ainsi dans le temps, les remboursements concernés.

Les coûts de maintenance sont faibles et ne représentent qu'une dépense de 386 € au logement contre une médiane de référence à 520 €, ne répondant pas aux besoins générés par l'état général du parc. Cela est d'autant plus dommageable qu'une provision pour gros entretien, conséquente (2 740 k€), a été constituée mais non utilisée (cf. tenue de la comptabilité).

Composés des frais généraux (dont écart sur récupération de charges récupérables), des frais de personnel, des impôts et taxes mais diminués de la production immobilisée, les coûts de gestion sont importants (1 025 €/logt), au-dessus de la médiane de référence (940 €).

Abstraction faite de l'incidence de la conduite d'opérations comptabilisée sur 2009 et 2010, ils sont linéaires sur la période 2007-2010 mais subissent une hausse sensible au cours de l'année



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

2011. Constatée sur le compte « 617 – Etudes et recherches », elle est due à la réalisation de l'audit énergétique pour 194 k€ (financé en partie par des subventions) et les contrôles «amiante-plomb» pour 95 k€ imposés par la réglementation actuellement en vigueur.

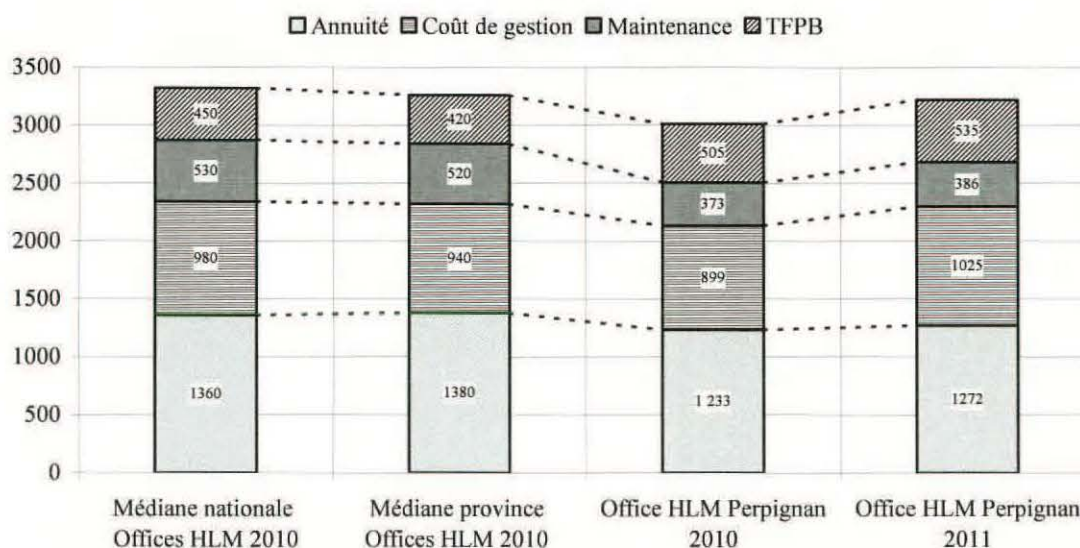
Sur la période contrôlée, les hausses les plus significatives sont enregistrées sur les postes « sous-traitance générale » (+ 65 %) et « assurances » (+ 27 %). En contre-partie, et outre des charges de téléphonie en diminution (- 20 k€), on relèvera l'économie substantielle des dépenses d'honoraires et de contentieux (- 119 k€ par rapport à 2010 et - 140 k€ par rapport à 2009) dont une partie occasionnée par des frais de représentations d'avocats moindres (cf. *impayés*). L'office, considérant avoir en interne les compétences nécessaires assure depuis, sa propre représentativité aux audiences du Tribunal d'Instance générées par les oppositions avec les locataires.

Composante essentielle de ces coûts de gestion, les frais de personnel, malgré une faible progression sur le cycle (+ 4,20 %), absorbent 20 % du chiffre d'affaires et sont, en l'état, légèrement au-dessus des moyennes au logement 720 € contre 700 €. En 2010 et 2011 pour respectivement 193 K€ et 131 K€, ils supportent les charges générées par le recours à l'intérim pour des remplacements dus aux absences de gardiens et personnels de proximité.

Cependant, ramenés au logement, les ratios indiqués ci-dessus quant aux coûts de gestion et de personnel sont peu significatifs et doivent être relativisés en raison du présent contexte. Il est en effet nécessaire de prendre en compte la baisse du nombre de logements propriété de l'organisme due aux ventes et démolitions d'un côté et la stabilité des effectifs de l'autre.

Ils seront revus à la baisse et redeviendront plus conformes à la réalité lors de la livraison des programmes actuellement en-cours de construction.

En €/logement	Médiane nationale offices HLM 2010	Médiane province offices HLM 2010	Office HLM Perpignan 2010	Office HLM Perpignan 2011
Annuité	1 360	1 380	1 233	1 272
Coût de gestion	980	940	899	1 025
Maintenance	530	520	373	386
TFPB	450	420	505	535



- Étude plus particulière des fonds disponibles

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

## Bilans fonctionnels (cf. I.9)

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Capitaux propres	45 548	45 058	60 235	73 038	84 523
Provisions pour risques et charges	720	1 074	3 014	3 014	3 011
<i>Dont PGE</i>	<i>600</i>	<i>900</i>	<i>2 740</i>	<i>2 740</i>	<i>2 740</i>
Amortissements, et provisions (actifs immobilisés)	74 810	80 641	78 941	84 192	85 288
Dettes financières	91 749	104 920	91 727	91 992	108 401
Actif immobilisé brut	- 208 377	- 220 247	- 225 091	- 241 180	- 271 721
<b>Fonds de Roulement Net Global</b>	<b>2 451</b>	<b>11 446</b>	<b>8 827</b>	<b>11 046</b>	<b>9 503</b>
<b>FRNG à terminaison des opérations<sup>11</sup></b>					<b>24 062</b>
Stocks (toutes natures)	35	1 966	1 966	969	927
Autres actifs d'exploitation	6 896	6 070	5 285	4 470	11 339
Provisions d'actif circulant	- 4 747	- 3 824	- 3 191	- 2 324	- 1 871
Dettes d'exploitation	- 2 768	- 4 005	- 5 418	- 3 261	- 3 542
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation</b>	<b>- 584</b>	<b>207</b>	<b>- 1 358</b>	<b>- 146</b>	<b>6 854</b>
Créances diverses (+)	145	125	85	6 325	475
Dettes diverses (-)	2 288	2 995	2 806	2 046	2 368
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation</b>	<b>- 2 143</b>	<b>- 2 869</b>	<b>- 2 721</b>	<b>4 279</b>	<b>- 1 893</b>
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR</b>	<b>- 2 726</b>	<b>- 2 662</b>	<b>- 4 079</b>	<b>- 4 133</b>	<b>4 961</b>
<b>Trésorerie nette</b>	<b>5 177</b>	<b>14 108</b>	<b>12 906</b>	<b>6 923</b>	<b>4 542</b>

Sur le cycle de contrôle, les capitaux propres connaissent une très forte progression de 94 % (+ 40 975 k€). Celle-ci s'explique principalement, par les résultats d'exploitation bénéficiaires sur l'ensemble de la période (18 397 k€), dont celui exceptionnel de 2009 (10 254 k€) consécutif à la vente de 274 logements, par les subventions d'investissements supplémentaires perçues par l'organisme dans le cadre de son développement (23 520 k€) et par la comptabilisation de provisions réglementées par respect de l'équilibre amortissements techniques – amortissements financiers (AT- AF) en vertu de la règle établie par l'article R.423-22 du CCH (+ 557 k€)

Cette augmentation, conjuguée à celle des dettes financières (17 603 k€ hors emprunts *accession*) et provisions (2 291 k€), est à l'origine de la hausse des capitaux permanents (+ 60 869 k€).

En contre-partie, l'actif immobilisé a, en terme net, évolué de moindre façon (+ 52 866 k€) en raison des sorties dues aux ventes et démolitions. Il en résulte ainsi une amélioration du fonds de roulement net global (FRNG) pour le porter à 10 453 k€ (+ 8 003 k€), soit 2 mois de dépenses au rythme d'activité 2011, contre une moyenne des offices de province à 4,49 mois, entraînant le potentiel financier (FRNG – provisions – dépôts de garantie des locataires – amortissements courus non échus - ACNE) à 3 235 k€.

A terminaison des opérations (*hors préliminaires et démolitions des résidences Vernet Salenque – Torcatís – Peyretortes*), et sous réserve de la fiabilité des chiffres présentés (cf. *compta*), il atteindra, après enregistrement des ressources externes à leur juste niveau (+ 43 560 K€) et des dépenses restant à comptabiliser (+ 29 951 K€), la somme de 24 062 K€ équivalent à 4,6 mois de dépenses avec en corollaire, un potentiel financier à 16 844 K€ (3,22 mois)

De l'analyse des comptes de bas de bilan, apparaît un besoin en fonds de roulement de 5 910 k€, les créances clients de l'office (10 870 k€) étant supérieures aux dettes comptabilisées (4 960 k€).

<sup>11</sup> Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Les premières nommées sont constituées par les créances locataires nettes déduction faite des dépréciations (1 216 k€), des subventions en attente d'encaissement inscrites au compte « 418 - produits non encore facturés » (7 077 k€) et par un crédit de TVA (1 165 k€). Elles sont complétées par les charges stockées (927 k€) générées par les 3 programmes accession dont 7 logements étaient toujours à la vente au 31 décembre 2011.

Les secondes citées sont composées des dettes à l'égard de divers fournisseurs et organismes sociaux (2 687 k€), d'intérêts courus non échus (1 629 k€) et de recettes à classer, entre dégrèvements de taxe foncière et vente de logements accession (642 k€).

### 6.2.3 La trésorerie

Très irrégulière sur le cycle, elle atteint son plus haut niveau en 2008 (14 108 k€) et son plus bas en 2011 (4 542 k€). Au cours du premier exercice cité, elle a bénéficié du financement anticipé des opérations composant le PNRU dont le démarrage des travaux a été décalé dans le temps. Au 31 décembre 2011, elle est par contre pénalisée par le portage des opérations préliminaires (2 955 k€) et en-cours (17 336 k€) provoqué par la difficile obtention des garanties d'emprunts de la part de la ville de Perpignan. Difficultés obligeant l'ouverture d'une ligne de trésorerie à concurrence de 3 000 k€ nécessaire aux paiements des dettes fournisseurs.

### 6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE ET PLAN DE REDRESSEMENT CGLLS

L'office s'est doté d'un business plan pour la période 2012-2021 intégrant, étape par étape, les données inscrites dans le PSP. Basé sur les résultats 2011, il a été présenté au conseil d'administration du 25 octobre 2012.

Dans le domaine de l'exploitation, avec une évolution des loyers de 1,5 %, inférieure à celle des coûts de gestion, frais de personnel pour 3 % et de la TFPB pour 3,50 %, les données macro-économiques sont prudentes et n'appellent pas d'observation particulière. Il y a lieu cependant d'être plus réservé sur le taux du livret A retenu. Intégré pour 2% dans l'étude, il est inférieur à celui en vigueur au moment du contrôle (2,25 %) et en raison du gros volume d'emprunts concerné, ce différentiel pourrait avoir des répercussions négatives non négligeables sur les résultats annuels.

En matière de maintenance du patrimoine et de gros entretien, la dépense globale sur l'ensemble du cycle s'élèvera à 23 524 k€ soit une moyenne annuelle de 2 352 k€ avec en parallèle et financés sur fonds propres, 15 000 k€ (1 500 k€/an) sur l'ensemble de la période consacrés aux changements de composants. Par ailleurs, et jusqu'en 2016, 41 000 k€ seront dédiés aux réhabilitations et résidentialisations prévues dans le cadre des programmes hors PNRU et PNRU.

Dans le secteur de l'investissement et au titre de l'offre nouvelle, l'analyse prévisionnelle intègre, pour les exercices 2012 et 2013, les opérations connues portant sur la construction de 601 logements (75 000 k€) d'une part, et est basée, d'autre part, sur un volume théorique de production de 200 logements/an (66 000 k€) pour le cycle 2014-2016, supérieur aux objectifs fixés dans la CUS (470 unités).

Au-delà et jusqu'en 2021, une simulation « au fil de l'eau » est proposée, aucune opération nouvelle n'étant programmée et ce, dans l'attente de l'élaboration d'un nouveau PSP.

Les tranches II et III de l'opération « Saint-Assisclé » feront également l'objet de travaux de rénovation financés sur les fonds propres de l'office via la provision constituée à cet effet pour 2 740 k€ au 31 décembre 2011.

Le financement de la globalité de ce programme sera assuré à hauteur de 21 % par les subventions, de 72 % par les emprunts et de 7% par les fonds propres de l'organisme.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

En k€	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Autofinancement courant	1 996	1 814	2 177	2 399	2 665	2 399	2 391	2 341	2 105	1 802
Loyers quittancés	22 645	24 218	25 824	27 238	28 660	29 663	30 105	30 603	31 082	31 543
% des loyers quittancés	8,81	7,49	8,43	8,81	9,30	8,09	7,94	7,65	6,77	5,71
Fonds propres investis	- 3 066	- 2 968	- 1 148	- 1 307	- 1 584	0	0	0	0	0
Ventes de patrimoine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Potentiel financier	4 112	2 654	3 356	4 091	4 794	6 808	8 805	10 733	12 434	13 818
Fonds de roulement long terme	8 517	7 459	8 567	9 727	10 892	13 291	15 682	18 022	20 128	21 929

Les résultats, via l'autofinancement annuel, qui découlent des hypothèses énoncées supra sont moyens, comparaison faite au ratio médian des offices mais cependant, supérieurs au seuil de 5 % du chiffre d'affaires, objectif que s'est fixé l'office afin de maintenir son équilibre financier.

A échéance de la CUS (2016), le potentiel financier est très faible et les 34 logements encore disponibles à la vente dont il a été fait volontairement abstraction dans l'étude, n'amélioreront les résultats que de façon très succincte et n'auront que peu d'effets sur la situation financière.

A partir de 2017, avec une simulation « au fil de l'eau » sans investissement supplémentaire, il s'améliore pour atteindre un niveau plus convenable.

#### 6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

Au 31 décembre 2011, l'office HLM bénéficie d'une assise financière confortable et les résultats attendus au cours du cycle 2012-2021, devraient maintenir celle-ci à un niveau suffisant pour lui permettre de mener son programme de construction et de modernisation du parc existant dans de bonnes conditions.

Toutefois, l'équilibre financier reste fragile et la direction devra se montrer particulièrement vigilante quant au déroulement des opérations, d'autant plus qu'une hausse éventuelle du taux du livret A pourrait avoir des conséquences préjudiciables sur les résultats prévisionnels.

## 7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

### 7.1 PERIODE A VERIFIER

Le présent contrôle a porté sur les déclarations 2009 à 2012 pour les cotisations de base et de 2009 à 2011 pour la taxe additionnelle (cf 1.12).

A également été contrôlée et n'a révélé aucune anomalie, la déclaration 2010 relative au prélèvement sur le potentiel financier tel que prévu par l'article L 423-14 du CCH.



**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

## 7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

### Obs 8 : Divers écarts ont été notés dans les déclarations mentionnées ci-dessus.

Ceux-ci, n'ont eu toutefois, aucune incidence sur le montant des redevances dû par l'office.

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

L'organisme a bien procédé aux déclarations auxquelles il est soumis.

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

### Obs 8

#### 1 - Ecart sur le chiffre d'affaires : Années 2009 et 2010

L'assiette à prendre est le total des « loyers des logements à usage locatif, y compris le supplément de loyer solidarité ( SLS ), appelés au cours de l'exercices clos en 2008 ».

Sur sa déclaration, l'OPH PM a donc reporté le montant du compte :

7043 : Loyers des logements conventionnés.

Alors qu'il aurait du prendre la somme des comptes :

7041 : Loyers des logements non conventionnés

+ 7042 : Supplément de loyer

+ 7043 : Loyers des logements conventionnés.

Ce qui explique l'écart sur le chiffre d'affaires pour les années 2009 et 2010. Ce calcul a été corrigé dès l'année 2011.

#### 2 - Ecart sur le nombre de logements situés en ZUS :

##### Année 2012 :

L'écart de « 10 logements sur le nombre de logements situés en ZUS » correspond à une erreur de frappe (3366 au lieu de 3356 )

L'écart de « 2 logements à usage locatif mis en service sur 2011 » provient de la cité N°429 – 51/53 rue Alcover( H Boucher ).

Cette cité a été mise en service en 2010, mais conventionnée en 2011.

Vu.

Vu.

## 8. CONCLUSION

**L'office dispose d'une gouvernance et d'une organisation pertinentes qui lui permettent de remplir son objet social et ses objectifs stratégiques dans de bonnes conditions.**

**Engagé dans une opération de renouvellement urbain de grande ampleur, l'office assure un rôle social indéniable. Il doit s'attacher à maîtriser les taux de vacance et doit rapidement régulariser les situations réglementaires non conformes concernant les diagnostics techniques non réalisés.**

**Les résultats comptables enregistrés au cours des derniers exercices sont bons bien que toujours altérés par des taux de vacance élevés et des impayés, certes en régression, mais toujours importants malgré une plus grande efficacité du service gestion locative.**

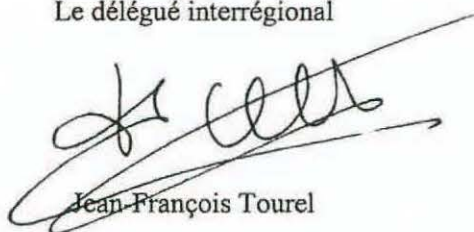
**Fin 2011, l'office dispose de capacités financières intéressantes qui, associées aux résultats bénéficiaires prévus sur la période 2012-2021, devraient permettre la réussite de son plan de développement.**

L'inspecteur/auditeur



Jean-Marie Cerutti

Le délégué interrégional



Jean-François Tourel

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

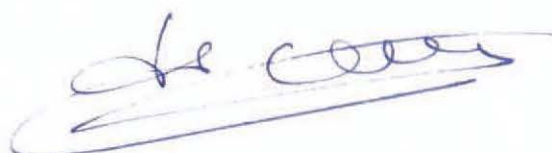
Transmission des réponses par M. Jean-Paul Alduy, Président de l'OPH Perpignan Méditerranée, par courrier du 20 mars 2013.

L'inspecteur-auditeur



Jean-Marie Cerutti

Le délégué interrégional



Jean-François Tourel

