

Rapport définitif n°2013-073 Juin 2014

Établi conjointement avec la direction générale des finances publiques du département de l'Eure-et-Loir

Office public de l'Habitat de Chartres (Chartres Habitat) Chartres (28)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2013-073

OPH DE CHARTRES (CHARTRES HABITAT) – 28

Président : M. Jean-Pierre Gorges
 Directeur général : M. Samuel Lemercier
 Adresse : 23, rue des Bas-Bourgs
 B.P. 60 137
 28 003 CHARTRES CEDEX

Nombre de logements familiaux gérés : 5 610

Nombre de logements familiaux en propriété : 5 610

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 84

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0.9	1.17	0.24
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	34	46.7	49.7
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	1.46	1.4	2.5
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	5.49	2.99	2.76
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5.67		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	0		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	1 Quartile : 1	4.18	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	5 Quartile : 1	12.94	
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	16.5 Quartile : 3	13.42	

Présentation générale de l'organisme *L'OPH de Chartres gère 5 610 logements sur l'agglomération. Il mène un important projet ANRU et une politique active de vente de ses logements.*

Points forts

- Gestion d'ensemble satisfaisante.
- Avancement du projet ANRU.
- Obligations DALO satisfaites.

Points faibles

- Retard dans la reconstitution de l'offre suite aux démolitions ANRU (105 logements).
- Stratégie patrimoniale à préciser (plan pluriannuel de travaux, réhabilitation énergétique), voire à redéfinir à moyen terme.
- Ajustement des provisions pour charges perfectible.

- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Augmentations de loyers en 2011 et 2012 supérieures à celles autorisées par les dispositions législatives en vigueur.
 - Dépassements de plafonds de loyer.
 - Observations obligatoires non fournies aux locataires (DPE, loyer maximum réglementaire).
 - Organisation de la vacance sur des immeubles pour lesquels la démolition n'a pas été autorisée par les services de l'État.

Conclusion L'OPH de Chartres bénéficie d'une gestion d'ensemble globalement satisfaisante. Le contrôle a cependant mis en évidence quelques irrégularités (notamment dépassement de loyers plafonds) et insuffisances ponctuelles à corriger.

Fortement engagé dans un programme de requalification urbaine dans le cadre de l'ANRU, l'Office a pris du retard dans la mise en œuvre de ses engagements de reconstitution de l'offre (105 logements restant à réaliser) et organise irrégulièrement la vacance sur des immeubles qu'il souhaite démolir, mais pour lesquels l'autorisation préfectorale n'a pas été obtenue à ce jour.

La situation financière à moyen terme est satisfaisante et permet la réalisation des objectifs de l'office (réalisation des engagements de développement inscrits dans la CUS, résorption du retard de reconstitution de l'offre en liaison avec le projet ANRU notamment).

À plus long terme cependant, l'Office doit préciser, voire redéfinir sa stratégie patrimoniale et s'assurer de sa faisabilité financière et de son adaptation au contexte local des besoins en logement. Un plan pluriannuel de travaux doit être défini pour justifier la provision pour gros entretien. La réalisation du diagnostic énergétique de l'ensemble du parc devrait s'accompagner d'un plan d'ensemble d'amélioration des performances énergétiques. La faiblesse des dépenses de maintenance du parc peut se justifier à court terme par l'importance du renouvellement engagé, mais on peut s'interroger sur sa pertinence à long terme. Le parc comporte des immeubles vieillissants dont le traitement n'est pas prévu (programme LOPOFA notamment). Une politique plus active de résidentialisation pourrait utilement être étudiée pour améliorer le service aux locataires sur certains ensembles.

Précédent rapport Miilos : n° 2008-095 de mars 2009
 Contrôle effectué du 11 juin au 13 décembre 2013
 Diffusion du rapport définitif : Juin 2014

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° 2013-073 **OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE CHARTRES** **(CHARTRES HABITAT) – 28**

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE.....	2
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE.....	2
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	3
2.3 CONCLUSION DE LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....	4
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	4
3.1 OCCUPATION DU PARC	4
3.2 ACCES AU LOGEMENT	5
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	6
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES	8
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	10
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE	11
4. PATRIMOINE	11
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	11
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE	11
4.3 MAINTENANCE DU PARC	13
4.4 VENTE DE PATRIMOINE	14
4.5 AUTRES ACTIVITES : ACCESSION SOCIALE	15
4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	15
5. RENOVATION URBAINE.....	16
6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....	17
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	17
6.2 ANALYSE FINANCIERE.....	19
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE	24
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE.....	26
7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....	26
7.1 PERIODE A VERIFIER.....	26
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION	26
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS	26
8. CONCLUSION	27

1. PRÉAMBULE

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

Le précédent contrôle par la Miilos de l'OPH de Chartres a été réalisé en 2008.

La mise en œuvre d'une politique active de vente aux locataires et les démolitions engagées dans le cadre d'un important projet ANRU conduisaient à la réduction du parc de l'office. L'exploitation était fortement déficitaire, en liaison notamment avec des loyers très inférieurs aux plafonds réglementaires, et l'équilibre global reposait sur les plus values de cession d'actifs.

Le patrimoine de l'office était bien entretenu et le service rendu aux locataires de qualité.

Le contrôle mettait en évidence une gestion d'ensemble largement perfectible, ainsi que plusieurs insuffisances et irrégularités à corriger.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

La ville de Chartres compte 39 767 habitants. Elle fait partie de la communauté d'agglomération Chartres métropole qui s'étend, depuis le 1^{er} janvier 2013, sur 47 communes regroupant 124 690 habitants. Chartres métropole comporte environ 25 % de logements sociaux, ce taux étant supérieur à 30 % sur la ville centre.

Le marché du logement sur l'agglomération de Chartres est plutôt tendu.

L'observatoire de la demande de l'USH de la région Centre constate, fin 2012, l'existence de 9 124 demandes de logement social dans le département d'Eure et Loir, à comparer à 2 731 attributions annuelles. Ce même observatoire fait apparaître que l'agglomération de Chartres se situe sensiblement au même niveau que Tours ou Orléans du point de vue de la tension sur le marché du logement.

Le taux de rotation du parc social observé sur l'agglomération chartraine est inférieur à celui de l'ensemble des communautés d'agglomération de la région.

Le patrimoine de Chartres Habitat comptait 5 610 logements au 31 décembre 2012, contre 6 019 logement en 2000, soit une baisse de 6,80 %¹. Le parc, situé pour 30 % en ZUS, est composé de 88 % de logements collectifs, principalement situés sur la commune de Chartres.

¹ Depuis 2011, le mode de calcul a été modifié, des logements supplémentaires sont comptabilisés.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

Le conseil d'administration (CA) de l'office est composé de 23 membres. Il est présidé par Monsieur Jean-Pierre Gorges, Député-maire de Chartres. Le CA se réunit 7 à 8 fois par an. Les débats et échanges entre les participants sont retranscrits de manière très détaillée dans les compte-rendus.

Le CA a donné délégation à un bureau par décision du 20 juin 2011. Ce dernier se réunit avant chaque conseil et dispose de prérogatives importantes : passation des marchés après avis des commissions d'appels d'offres, acquisitions et financement, impayés de loyer.

Les propositions du bureau sont ensuite présentées et votées en CA.

Une grande partie du patrimoine de l'OPH est située dans deux quartiers d'habitat collectif, Beaulieu et La Madeleine. L'office possède également 11 foyers représentant 252 équivalents logements. La Convention d'Utilité Sociale (CUS) a été signée le 14 décembre 2010. Elle couvre la période 2011-2016, et a été complétée par un avenant pour les logements foyers en août 2012. La CUS s'appuie sur un plan stratégique de patrimoine (PSP) adopté en conseil d'administration le 8 juin 2009.

L'office est dirigé par Monsieur Samuel Lemercier, nommé Directeur Général (DG) le 12 décembre 2008. La rémunération et le contrat du DG ont été approuvés par le CA lors des séances des 1^{er} décembre 2008 et du 15 janvier 2009.

Le contrat a fait l'objet d'avenants successifs après parution du décret du 12 octobre 2009, intégrant une part fixe et une part variable égale à 15 % de la part forfaitaire, après délibération du CA conformément à l'article R.421-20 du CCH. Par ailleurs, les objectifs servant de base au calcul de la part variable sont fixés par le CA et mesurés annuellement.

Au regard du décret 2009-1218 du 12 octobre 2009 relatif au statut des DG d'OPH, le contrat du directeur général ne comporte pas de clause irrégulière.

2.2.2 Organisation et management

Chartres Habitat s'est doté de procédures qualité qui couvrent la totalité de ses activités.

Par ailleurs, des notes d'objectifs sont établies chaque année par la direction générale et adressées à chaque directeur et chef de service. Ces notes comprennent des objectifs ciblés sur le domaine d'activité ainsi que sur la réalisation d'indicateurs contenus dans la CUS qui sont évalués annuellement.

2.2.2.1 Mise en conformité CNIL

Une plainte ayant été déposée par des agents de l'office, la CNIL a procédé en 2011 à un contrôle des informations et données personnelles et à leur conservation, dans le cadre du respect de la loi informatique et liberté. A la suite de ce contrôle, l'office a rectifié ses pratiques de gestion concernant les fichiers informatiques des locataires, les données personnelles et leur conservation. Des procédures ont été rédigées pour éviter toute récurrence, ce qui a conduit la CNIL, en date du 6 juillet 2012, à procéder à la clôture du dossier. A la date du contrôle, il a été observé que les recommandations de la CNIL ont été suivies, en particulier concernant le traitement de la gestion des réclamations des locataires.

2.2.2.2 Moyens de l'office

Au 31 décembre 2012, l'office employait 129 personnes, dont 19 gardiens.

Outre la direction générale, l'office comporte trois directions fonctionnelles, une direction des travaux et de la proximité, une direction locative, immobilière et sociale et une direction administrative et des ressources humaines.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

L'office intervient sur l'agglomération chartraine qui constitue un marché locatif tendu. Chartres Habitat a modifié ses procédures internes et s'est doté de procédures ciblées par domaine d'activité ; des processus clés ont été établis.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

La Direction Locative Immobilière et Sociale est composée de 26 personnes réparties en trois pôles : attributions, gestion sociale et juridique, accession et gestion immobilière.

3.1 OCCUPATION DU PARC

3.1.1 Occupation du parc

L'office a réalisé l'enquête OPS 2012, relative à l'occupation du parc social. Les principaux résultats sont résumés ci-dessous :

	% de familles monoparentales	% de familles de 3 enfants ou plus	Taux de revenus inférieurs à 20 % des plafonds	Taux de revenus inférieurs à 40 % des plafonds	Taux de revenus supérieurs à 100 % des plafonds
Chartres Habitat 2012					
Tous ménages	13,47 %	6,76 %	13,47 %	29,78 %	13,78 %
Emménagés récents	23,54 %	3,71 %	19,30 %	39,8 %	9,18 %
Moyenne² Région Centre	18,8 %	9,3 %	21,4 %	43,20 %	5,1 %

La population logée par Chartres Habitat est caractérisée par une occupation moins sociale que la moyenne de la population logée dans le parc social de la Région Centre. Ce constat est plus marqué concernant les revenus supérieurs à 100 % des plafonds. On observe toutefois que les familles emménagées récemment présentent des caractéristiques plus proches de la moyenne régionale.

3.1.2 Taux de vacance et rotation

Le taux de vacance reste globalement comparable à la moyenne régionale qui est de 5,4 %. Le taux de rotation, plus de 10 %, comprend une part importante de mutations internes dans le cadre de la livraison de nouveaux programmes et sur le secteur de Beaulieu, particulièrement en 2012 du fait du relogement lié à la démolition de 130 logements.

Il faut toutefois pondérer les résultats de la vacance par la décision de Chartres Habitat de ne plus proposer à la location plusieurs bâtiments situés dans le périmètre de l'ANRU phase 2, qu'il destine à une démolition prochaine (60 logements avenue de Beaulieu). La vacance des logements ciblés par l'organisme à la démolition n'est pas prise en compte dans la statistique globale présentée. On constate que sur le secteur de Beaulieu, en 2011, la vacance était de 6,20 %. Elle est de 14,8 % en 2012.

Sur d'autres sites, on peut observer une vacance importante : 33,4 % à Chauveau Lagarde (PLI), 24 % à Tour des Gravières (HLMO), immeuble racheté en 2011. Sur le premier site, le prix élevé des loyers est un motif de non-acceptation. Pour le second site, la localisation, peu attractive, constitue un handicap.

² Les moyennes des régions Centre sont celles de l'enquête OPS 2009.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

3.2 ACCES AU LOGEMENT

La direction locative comprend trois pôles qui couvrent les attributions et la gestion locative, le social et la gestion juridique et un pôle accession et gestion immobilière, soit au total 25 agents. La direction reçoit les demandes et effectue les enregistrements du numéro unique, traite les dossiers des réservataires, adresse à chaque demandeur un accusé de réception. Elle prépare les dossiers présentés en CAL (deux par mois). L'activité de chaque chargé de clientèle couvre en moyenne 1 200 logements.

Un conseiller est chargé du suivi spécifique du dossier ANRU et rencontre chaque locataire individuellement, assure un suivi personnalisé dans le cadre du relogement, qu'il soit provisoire ou définitif.

Les propositions de relogement sont effectuées en priorité sur les programmes neufs ou dans les logements existants en fonction de la vacance.

3.2.1 Connaissance de la demande

Chartres Habitat s'est doté de procédures pour améliorer le processus des attributions et du suivi des contingents de réservation. Les procédures permettent aux agents chargés de les mettre en œuvre, d'utiliser un processus unique et d'optimiser ainsi le suivi des dossiers individuels des locataires.

Le pôle attribution et gestion locative au sein de la direction locative est composé de neuf personnes.

3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

La répartition du parc selon les réservataires est la suivante :

Nb total	Préfecture	Collectivités	Action logement (Proclia)	Autres	Sans réservation
5 610	1 018	4	250	14	4 324

- **Accords collectifs et DALO**

Les accords collectifs relatifs à la lutte contre l'exclusion institués par la loi du 29 juillet 1998 ne sont pas conclus dans le département d'Eure-et-Loir depuis 2005. Il n'existe pas non plus de PDALPD. Concernant le relogement des personnes reconnues prioritaires DALO, l'objectif annuel est fixé à 500 logements pour l'ensemble du département.

Au cours des trois dernières années, l'office a reçu 59 demandes DALO. La CAL s'est prononcée favorablement sur 57 demandes et 2 demandes ont été ajournées. 11 candidats retenus ont refusé le logement attribué.

Le nombre de demandeurs qui saisissent la commission de médiation est en progression constante sur le département (103 en 2009 contre 301 en 2012), et plus de 50 % déclarent habiter l'agglomération.

3.2.3 Gestion des attributions

Conformément à l'article R.441-5 du CCH, une convention de réservation de logements a été établie en décembre 2011 entre le préfet et les bailleurs du département. Le mode de gestion du contingent préfectoral retenu est la gestion en flux qui se traduit pour les bailleurs sociaux par un engagement annuel de réserver des logements, dans le respect des objectifs de mixité sociale et d'équilibre du peuplement favorisant les parcours résidentiels de toutes les catégories sociales, y compris le parcours d'insertion des ménages défavorisés.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

La réservation préfectorale s'applique sur :

- 25 % des logements sociaux qui se libèrent dans l'année (PLUS, PLAI et équivalents en termes de loyer) ;
- 25 % des logements sociaux neufs mis en service dans l'année et qui ont bénéficié d'un financement de l'État en PLUS et PLAI.

Sur cette dernière disposition, une dérogation a été accordée à Chartres Habitat pour lui permettre de ne pas procéder systématiquement à l'attribution à de nouveaux locataires sur les nouveaux programmes, mais de les proposer en priorité pour des mutations internes.

Le contrôle de 200 dossiers d'attribution n'a pas mis en évidence d'irrégularité. L'analyse des données de nouveaux arrivants confirme la tendance au rapprochement statistique de la population des nouveaux locataires de Chartres Habitat vers les moyennes régionales.

Les candidatures sont examinées par une commission qui se réunit deux fois par mois. L'activité de cette commission donne lieu à des bilans réguliers en CA. Sur l'année 2012, 1 588 candidatures ont été examinées, 684 logements ont été attribués, dont 223 au titre de mutation.

Au 31 décembre 2012, le stock des demandes de logements enregistrées s'élevait à 3 871 demandes déposées directement à Chartres Habitat. 29,5 % sont des familles monoparentales, 38,9 % des couples avec enfants, 9 % des couples sans enfant et 22,6 % des célibataires.

Concernant la procédure de radiation, en 2012, il persistait encore un stock important de dossiers non radiés : l'office s'est employé à procéder à un examen des anomalies constatées, et à la date du contrôle l'office avait procédé à 4 459 suppressions. Chartres Habitat s'est rapproché de l'association régionale centre (l'Afidem), site pilote sur ce sujet, pour améliorer la gestion des demandes et procéder aux radiations nécessaires.

Obs 1 : Le contrôle conduit à relever quelques anomalies concernant les documents devant être annexés au contrat de location ou remis aux locataires.

L'article 3-1 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, prévoit qu'un dossier de diagnostic technique, fourni par le bailleur, doit être annexé au contrat de location lors de sa signature ou de son renouvellement.

Ce dernier doit comprendre notamment, à compter du 1^{er} juillet 2007, le diagnostic de performance énergétique prévu à l'article L.134-1 du CCH. Or, bien qu'ils soient réalisés, les diagnostics de performance énergétique (DPE) ne sont pas remis aux locataires sur les programmes neufs ou réhabilités.

Les avis d'échéance adressés aux locataires ne précisent pas le montant du loyer maximum de référence. Cette obligation, non remplie par l'office, résulte du décret n°2007-316 du 8 mars 2007 codifié à l'article R.445-13 du CCH.

3.3 LOYERS ET CHARGES

- Augmentations de loyer pratiquées.

Le conseil d'administration délibère chaque année sur les augmentations de loyers pratiquées :

Année	2008	2009	2010	2011	2012
OPH	1,5 %	3 %	3 %	3 %	3 %
Recommandations gouvernementales	2,70 %	2,38 %	1,00 %	1,10 %	1,90 %

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 1

Les Diagnostics de Performances Energétiques sont remis aux locataires entrants au sein du parc locatif de Chartres Habitat depuis le 1^{er} janvier 2012. Cependant, sur les nouvelles constructions et les logements acquis par Chartres Habitat depuis janvier 2012, les Diagnostics de Performances Energétiques avaient été omis d'être remis aux locataires.

Une mise à jour et une transmission des documents manquants sont en cours pour régulariser cette situation. Une procédure spécifique pour les immeubles nouveaux a été mise en œuvre dans ce cadre.

Observation confirmée.

Il est pris note de la régularisation envisagée concernant les diagnostics de performance énergétique.

L'Office ne répond pas sur la communication aux locataires des loyers maxima conventionnels. Il est rappelé que cette information doit être obligatoirement fournie aux locataires, en application de l'article R. 445-13 du CCH.

Obs 2 : Les augmentations de loyers 2011 et 2012 sont supérieures à celles prévues par la législation en vigueur (+ 1,1 % en 2011, indice d'évolution de l'IRL en 2012).

Ces augmentations dérogatoires sont argumentées par l'office par sa situation financière, et par la faiblesse des loyers par rapport aux plafonds réglementaires.

En 2008, il existait une marge potentielle d'augmentation de 28 % des loyers pratiqués par rapport aux plafonds réglementaires. Depuis 2009, l'office pratique une politique volontariste et systématique d'augmentations annuelles à hauteur de 3 %, modulées en fonction des groupes. Sur le site de Beaulieu, par exemple, les augmentations sont de 2 % et sur d'autres sites comme celui de la Madeleine, les augmentations atteignent 3,83 %. On observe cependant que plusieurs programmes affichent des niveaux de loyers plus élevés, Chauveau Lagarde (8,10 € en moyenne par m² de SC), 72 et 74 Faubourg la grappe (4,61 € en moyenne par m² de SC). La marge théorique fin 2012 était de 10,80 %, et les loyers se rapprochent donc progressivement du loyer plafond.

Obs 3 : Des dépassements de loyers par rapport aux loyers plafonds de la convention APL n° 394 sont constatés.

A l'occasion du contrôle de la mise en application de la convention APL du 24 décembre 1987, il a été constaté des dépassements pour 117 logements situés sur le quartier de Beaulieu

Le loyer initial maximum de la convention était de 140 francs annuels par m² de SC indice 847 (article 4 de la convention), soit un montant actualisé en juillet 2008 de 20,43 €. Or, l'indice qui a été appliqué correspond à l'indice 881, soit un montant de 21,34 €.

Il y a donc eu une erreur au départ dans le premier calcul du loyer et compte tenu des augmentations pratiquées depuis 2009 les loyers sont maintenant en dépassement.

L'office doit procéder aux rectifications nécessaires et rembourser les montants trop perçus aux locataires.

Par ailleurs, en 2005, l'office a décidé une augmentation des loyers après travaux sur le site de la Croix Jumelin, de 9 € en moyenne par m² soit de 21 %, après avoir consulté le conseil de concertation locative. En 2008, plusieurs locataires ont effectué un recours, conduisant à un arrêt rendu par la cour d'appel de Versailles qui a donné raison aux locataires, en considérant que l'approbation de l'augmentation n'avait pas été basée sur une consultation individuelle.

L'office a procédé aux remboursements des augmentations avec intérêts et s'est pourvu en cassation.

- Application du SLS

L'office applique un surloyer aux ménages dont les ressources dépassent de 20 % les plafonds conformément aux dispositions réglementaires. L'enquête SLS est effectuée chaque année ; 188 ménages étaient soumis au SLS en 2012, pour un montant total de 19 264 €.

- APL

En 2013, 2 125 locataires bénéficiaient de l'APL (2 198 en 2012) pour un montant de 428 403 € pour un mois représentatif du premier semestre 2013.

3.3.1 Les charges récupérables

La régularisation des charges se prépare en juin et s'effectue en septembre. A partir de 2014, il est prévu qu'elle se fasse en juin. Néanmoins pour les immeubles en copropriété, que ce soit les copropriétés gérées par le syndic, Chartres Habitat Syndic, ou les copropriétés gérés par les syndicats extérieurs, il faut attendre l'assemblée générale qui régularise et approuve les comptes pour pouvoir calculer les charges des locataires. 10 copropriétés sont gérées par Chartres Habitat Syndic, 5 copropriétés par des syndicats extérieurs. Chartres Habitat Syndic, dans sa

Réponses de l'organisme

Observation n° 2

Lors des derniers contrôles de la Chambre Régionale des Comptes du Centre et de la MILOS, il avait été constaté :

- ⇒ Que des loyers pratiqués étaient inférieurs de 20 % par rapport à la médiane nationale.
- ⇒ Que l'autofinancement net était insuffisant.

Conscient de ce fait, Chartres Habitat, lors de l'établissement des perspectives financières a décidé, afin de rétablir cette situation d'augmenter la masse des loyers de 3 % par an pendant cinq ans et ce dès 2010 et d'appliquer le loyer plafond aux nouveaux locataires et ce, en accord avec les Services de l'État dans le cadre du Comité de suivi qui avait été mis en oeuvre à l'époque.

Cette décision, validée depuis 2010 par les délibérations prises lors des Conseils d'Administration et présentée chaque année lors du débat d'orientations budgétaires, n'a fait l'objet d'aucun refus de l'État.

Observation n° 3

Le loyer plafond pour certains immeubles du groupe de Beaulieu 3^e tranche a été calculé sur l'indice IRL du 4^e trimestre 1985 au lieu du 4^e trimestre 1986.

Cette erreur touche environ 120 locataires, pour lesquels nous avons pris une décision au Bureau du Conseil d'Administration du 14 mai 2014, afin de régulariser cette situation.

Nouvelles observations de la Miilos

Observation confirmée.

Il est pris note de l'argumentation de l'Office dans sa réponse

Observation confirmée.

Il est pris note de la décision de l'Office de régulariser la situation, en supprimant les dépassements et en remboursant aux locataires le trop-perçu.

gestion de syndic, facture à Chartres Habitat en tant que bailleur les charges de copropriétés qui lui incombent. Une convention liant Chartres Habitat en tant que bailleur à son activité de syndic, devrait être formalisée par les différents services de manière à clarifier le rôle de chacun dans la gestion de syndic.

Les régularisations de charges connaissent des variations importantes : un sur-provisionnement de 13,3 %, en 2011 et de 17,3 % en 2012.

Obs 4 : Les provisions pour charges sont mal ajustées sur certains programmes.

Sur 10 programmes, des remboursements aux locataires atteignent des niveaux importants, de plus de 30 % par rapport aux acomptes versés. Les mauvaises estimations sont dues aux factures de gaz renégociées sur une base déréglementée, et aux suppressions des contrats d'entretien des espaces verts. 6 bâtiments ont leurs acomptes revus à la baisse à partir du 1^{er} janvier 2013. A contrario, la régularisation des charges récupérables du programme Bas Bourgs dépasse largement les acomptes versés de 38,8 %, en raison de l'augmentation du contrat des espaces verts et de l'arrivée d'un gardien résident.

Un échantillon de cinq dossiers extraits de la liste des 511 locataires sortis a révélé une régularisation tardive des charges, intervenant jusqu'à 5 ans après le départ du locataire. Afin de limiter les difficultés de recouvrement en la matière, il est souhaitable de rapprocher les régularisations de charges des dates de départ des locataires.

Conformément au décret 2008-1411 en date du 19 décembre 2008, les charges afférentes aux gardiens sont récupérées à 75 %, car ils assurent le ménage dans les parties communes et la sortie des containers. Celles relatives aux agents d'entretien sont récupérées à 100 %. Les contrats d'entretien sont renouvelés régulièrement tous les 4 ou 5 ans.

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Les loyers sont perçus le 5 du mois. Il existe deux dates de prélèvement, le 6 et le 12, pour être au plus près des versements des prestations sociales. Cependant les loyers sont encaissés tout au long du mois, ceux-ci sont enregistrés par la Trésorerie jusqu'à l'arrêt des comptes. L'office dispose d'une régie de recettes dotée de plusieurs sous-régies. Les locataires peuvent donc régler leur loyer auprès de l'office ou auprès de la trésorerie ; ces règlements peuvent s'effectuer par mandat cash, virement, numéraire, carte bancaire ou prélèvement. Au titre de l'exercice 2013, le taux de pénétration du prélèvement automatique sur l'ensemble des loyers quittancés s'établit à 53,67 %, soit en progression continue depuis plusieurs années. Il dépasse la médiane nationale de 44,3 %.

Des tableaux de bord des impayés sont suivis régulièrement mais ne sont pas diffusés en conseil d'administration. Des objectifs sont fixés à la responsable en charge des impayés.

La Trésorerie et l'office mettent en place des plans d'apurement qui ne doivent pas excéder douze mois, avec une prolongation éventuelle.

Les admissions en non valeurs sont régulièrement validées en conseil d'administration. En ce qui concerne les dossiers présentés en non-valeur, l'instruction en amont entre les services de l'OPH (Direction locative) et les services de la Trésorerie permet une validation desdites créances par le Conseil d'administration. En outre, les délibérations annuelles du Conseil d'administration en la matière sont très bien documentées puisque chaque dossier donne lieu à une présentation des actions significatives menées et des motifs invoqués pour la non-valeur. Les dossiers importants admis en non-valeur ne sont pas examinés régulièrement afin de déceler si les débiteurs concernés ne sont pas revenus à meilleure fortune.

L'office sollicite le FSL garantie, maintien et le loca-pass. Au titre de 2010, Chartres Habitat a perçu 68 090 € pour 38 dossiers et un montant de 47 446 € pour 42 dossiers en 2011. Grâce au Loca-pass, l'organisme a bénéficié de 15 796 € pour 11 dossiers en 2010, et de 16 662 € pour 17 dossiers en 2011. La dette des impayés a progressé de 19,8 % de 2011 à 2012, de 2 153 k€ à 2 580 k€. La dette des locataires présents a baissé d'un point de 60 % à 59 %.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 4

Un provisionnement excessif des charges est constaté sur les exercices 2011 et 2012.

Cette situation est liée principalement à :

La renégociation par l'un de nos prestataires de chauffage, du tarif Gaz avec un nouveau fournisseur. Cette information ne nous avait été communiquée qu'en fin de saison de chauffe.

La renégociation à la baisse de nombreux contrats importants (ascenseurs, espaces verts, nettoyage des parties communes...).

De plus, la migration de la gestion locative sur le nouveau logiciel PREM HABITAT acquis en 2011 n'a pas permis un réajustement des acomptes durant cette période.

Cependant, le réajustement des acomptes de charges a été réalisé en février 2013 et janvier 2014 et a permis de diminuer en moyenne ces acomptes de 10 % par an.

Observation confirmée.

Il est pris note des explications fournies et des actions correctrices engagées.

Sur la période 2009-2011, il est observé une légère diminution du taux de recouvrement de l'OPH Chartres Habitat. Ainsi, le taux de recouvrement s'établit à 97,69 % en 2011, contre 97,91 % pour l'année 2010, soit une diminution de 0,22 point. Cependant, il reste supérieur de 1,18 point à la moyenne de la strate (96,51 %).

La qualité du partenariat noué entre les deux parties, la préparation conjointe des procédures d'expulsion ainsi que l'organisation rationnelle des poursuites menées permettent une bonne performance d'ensemble du processus. Pour autant, le processus peut encore gagner en efficience. En effet, toutes les potentialités de PREM ne sont pas exploitées, en l'absence d'utilisation des listes sélectives.

Obs 5 : Mis à disposition de l'Office et de la Trésorerie principale, le logiciel PREM fait l'objet d'une formalisation très sommaire des procédures (guide utilisateur fourni par AERON qui doit être complété).

De même, les données qui y sont enregistrées et modifiées ne donnent lieu à aucun contrôle interne de supervision alors même qu'elles sont agrégées puis intégrées dans la comptabilité tenue par la Trésorerie principale.

L'examen d'un échantillon d'une quarantaine de dossiers contentieux a permis de constater un suivi relativement satisfaisant des dossiers et un enrichissement régulier des actions engagées dans PREM par les agents de la Trésorerie. En revanche, les « conseillers sociaux » n'alimentent pas, au fil de l'eau, le module « communication » de l'application des éléments obtenus lors des visites ou des entretiens téléphoniques, ce qui oblige parfois les agents de la Trésorerie à réaliser des mainlevées sur les poursuites engagées. Cela entraîne une perte de temps, un coût induit inutile et une perte de crédibilité des actions engagées. Une lettre de relance éditée automatiquement par PREM est adressée au locataire par la Trésorerie. Des relances téléphoniques et convocations éventuelles des locataires sont entreprises par le comptable avant la décision d'envoi d'une mise en demeure ou d'une opposition à tiers détenteur. L'action contentieuse commence avec les procédures d'opposition à tiers détenteur (OTD) qui ont remplacé les procédures de saisie-rémunération, la saisie-attribution ou la saisie-vente, cette dernière étant quasi inexistante car jugée non rentable pour ce type de population et de créances. Si ces démarches demeurent infructueuses, une procédure d'expulsion est alors engagée.

En vue d'assurer une meilleure performance sur le processus « Recouvrement », il convient de définir la répartition des tâches entre la Direction locative et la Trésorerie par l'intermédiaire d'une convention ou d'une fiche de procédure. Procédant de la même logique, les agents de la Direction locative doivent renseigner au fil de l'eau les actions qu'ils entreprennent et les résultats obtenus.

Dans la perspective d'optimiser la performance du recouvrement tout en simplifiant le suivi des comptes de locataires opéré par la Trésorerie, un travail de développement de requêtes sélectives et des codes « actions » doit être utilement initié

Tableau de l'évolution des créances

	2008	2009	2010	2011	2012
Créances locataires / loyers et charges récupérées en %	15,6 %	15,8 %	16,1 %	16,1 %	16,5 %
Pour mémoire admission en non valeur	58 k€	59 k€	72 k€	68 k€	48 k€

Réponses de l'organisme

Observation n° 5

La mise en œuvre de PREM à partir de mai 2011 a en effet modifié les modalités de communication entre les services de la TPM et ceux de Chartres Habitat, et ce pour plusieurs raisons :

- ⇒ Création des événements liés aux actions menées sur chaque dossier contentieux dans le cadre de la procédure judiciaire et la procédure administrative de recouvrement ;
- ⇒ Renseignements par les agents des services de la TPM et des services de Chartres Habitat en saisie libre dans un bloc-note sur les démarches entreprises, contacts réalisés, propositions d'apurement formulées...

Chartres Habitat a travaillé en soutien de la TPM sur la formalisation des procédures permettant de clarifier les actions de chacune des deux structures. Il va de soi que des dysfonctionnements puissent avoir été détectés compte tenu de l'ampleur des données migrées et de la modification d'utilisation de l'outil de travail par les agents.

À ce jour, les deux entités peuvent suivre en temps réel via PREM les actions menées par chacun sur l'ensemble des dossiers des débiteurs.

À l'appui de cette saisie informatique, les agents échangent par téléphone, mail et des réunions de travail sont organisées.

Un audit sur la gestion des impayés a été réalisé au dernier semestre 2013 consécutivement à une remarque de la Chambre Régionale des Comptes relative à une dotation en créances douteuses élevée. Cette analyse de fond de notre mode de fonctionnement a mise en évidence la nécessité de renforcer la prévention de l'impayé, la mise en œuvre de procédures d'accompagnement social dès la naissance de la dette et un travail en partenariat accru avec les services de la TPM. À ce titre, un poste de référent contentieux et relations TPM est créé dans le cadre de la réorganisation de la Direction Locative, Immobilière et Sociale, laquelle sera effective au 1^{er} juin 2014.

Nouvelles observations de la Miilos

Observation confirmée.

Bonne note est prise du travail coopératif entre Chartres Habitat et la TPM de Chartres.

L'amélioration du guide-utilisateur du logiciel *PREM* et la formalisation des contrôles de supervision restent notamment attendues.

Le ratio des impayés, créances locataires / loyers et charges, dépasse de 3,5 points la médiane nationale. Le ratio a constamment augmenté depuis 2008, de 0,9 points de 2008 à 2012. Un audit sur les impayés a été effectué par un prestataire extérieur qui a élaboré un certain nombre de constats et de préconisations. Le service en charge du précontentieux exerce principalement des fonctions administratives, de relances. Selon cet audit, la prise en compte de l'impayé est trop tardive.

L'accompagnement social n'est pas suffisamment valorisé dans le traitement de l'impayé. L'organisation du service en charge des impayés avec répartition des tâches entre quatre personnes en charge du précontentieux et du contentieux n'est pas efficiente. La coordination avec la Trésorerie doit être améliorée.

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La dernière enquête de satisfaction menée en 2011 affiche des résultats nuancés, en particulier sur le secteur de la Madeleine et Baulieu, concernant la qualité de l'environnement (44 % de satisfaits). Les questions posées ne recoupent pas l'enquête régionale et sont différentes des autres années, il est par conséquent difficile d'effectuer des comparaisons et de mesurer le niveau de satisfaction et sa progression.

3.5.1 Gestion de proximité

L'office emploie, au 30 novembre 2012, 19 personnels de proximité et gardiens.

Sur les secteurs Baulieu et La Madeleine, l'office assure une présence, en plus des gardiens, d'un conseiller social une demie journée par semaine pour recevoir les locataires, encaisser les loyers, répondre aux demandes, recevoir les personnes qui rencontrent des difficultés.

3.5.2 Concertation locative et gestion des réclamations

Le traitement des réclamations est assuré, au sein de la direction des travaux et de la proximité, par le pôle gestion des réclamations et maintenance du parc. Le traitement des demandes est effectué en référence à une charte de qualité comprenant six engagements et des fiches de procédures écrites. En 2012, plus de 7 000 réclamations ont été traitées.

Une procédure a été mise en place pour assurer l'instruction et le traitement des demandes, qu'elles soient écrites (mail), téléphoniques ou physiques.

Le premier niveau de recensement de proximité est effectué par les gardiens qui remplissent une fiche transmise aux services gestionnaires. Les locataires peuvent aussi s'adresser à l'accueil de Chartres Habitat, soit en se rendant directement au siège, soit par téléphone ou par courrier. Les agents d'accueil réceptionnent les demandes et les transmettent aux services compétents, après avoir effectué un enregistrement comportant la date d'arrivée. Il n'y a pas de dispositif permettant au personnel chargé de l'accueil de suivre l'instruction du dossier et d'informer un locataire sur l'avancement de sa réclamation.

Il n'y a pas d'engagement de résultats affichés et l'office ne calcule pas le délai moyen de traitement. Chartres Habitat s'est engagé dans la CUS à adresser un accusé de réception au locataire en moins de trente jours, disposition qui n'est pas encore en place mais qui est prévue pour 2014.

- **Le conseil de concertation locative**

Le conseil de concertation locative a été constitué par décision du CA lors de sa séance du 25 janvier 2002. Il se réunit régulièrement et dispose d'un plan validé par l'ensemble de ses membres.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

Malgré une évolution des indicateurs sur les emménagés récents, la population logée affiche des caractéristiques de revenus plafonds au dessus de la moyenne régionale. Les taux de rotation importants sont liés à la politique d'attribution sur les programmes neufs avec des loyers plus élevés.

L'office doit par ailleurs procéder à la rectification des loyers qui affichent un dépassement sur le secteur de Beaulieu.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2012, l'office gère 5 610 logements locatifs sociaux, dont un peu plus de 13 % de type individuel, 60 % de 3 et 4 pièces, et 7 % de grands logements.

Chartres Habitat a procédé à la classification de son patrimoine et n'a pas souhaité s'engager dans une remise en ordre des loyers. La classification de son patrimoine a été ramenée à quatre types de financements. Sept segments ont été définis dans la CUS en fonction de plusieurs critères, la localisation étant un des critères prépondérants.

La répartition du parc par types de financements est la suivante :

PLUS y compris anciens financements (HMO, PLR, HLMO...)	PLAI/TS	PLI	PLS	PSLA	Total
5 351	178	29	45	7	5 610

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

Obs 6 : La stratégie patrimoniale doit être précisée sur certains points et une réflexion sur sa redéfinition mérite d'être engagée.

Le plan stratégique de patrimoine date de 2009 et n'a pas été actualisé depuis. Compte tenu des évolutions depuis cette date, il nécessite une actualisation, qui est d'ailleurs envisagée par l'organisme.

Un plan pluriannuel des travaux doit être élaboré, notamment pour justifier la provision pour gros entretien (cf. observation n° 14).

La faiblesse de dépenses de maintenance du parc (cf. § 7.3.2) peut se justifier à court terme par l'importance du renouvellement engagé mais on peut s'interroger sur sa pertinence à long terme.

Après la réalisation de l'ensemble des diagnostics de performance énergétique du parc, une stratégie d'ensemble d'intervention doit être élaborée.

Les projets de démolition portent sur des immeubles qui ne souffrent ni de problèmes de vétusté technique, ni de vacance, alors qu'il existe des problèmes de vétusté technique à traiter à moyen terme (programme LOPOFA notamment). Une politique plus active de résidentialisation pourrait utilement être étudiée pour améliorer le service aux locataires sur certains ensembles.

La politique de vente aux locataires connaît un certain essoufflement, et la politique d'accession à la propriété connaît des difficultés de mise en œuvre (cf. § 4.5).

Plus globalement, dans le contexte d'un marché locatif plutôt tendu, on peut s'interroger sur la pertinence d'une politique qui, par l'effet combiné des ventes, démolitions et constructions nouvelles, conduit à une très faible progression, voire à une régression à partir de 2016 (cf. § 7.5) du parc géré par l'OPH.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 6

Le Plan Stratégique du Patrimoine datant de 2009, sa mise à jour sera effective durant le second semestre 2014, en intégrant notamment l'analyse des Diagnostics de Performances Energétiques réalisés sur l'ensemble du parc immobilier.

Le Plan Stratégique du Patrimoine intégrera principalement les différentes opérations de réhabilitation thermique pour tendre vers un parc homogène classifié en étiquette énergétique « C » ou « D ».

Parallèlement, un plan pluriannuel de travaux sera étudié sur la même période pour regrouper les opérations de gros entretien du patrimoine.

En outre, des études pour démarrer de nouvelles résidentialisations sur de nouveaux sites sont à l'étude pour une livraison des premières réalisations en fin d'année (1^{er} site concerné : Quartier de Bel-Air).

L'objectif fixé est de finaliser la mise à jour du Plan Stratégique du Patrimoine et le programme pluriannuel d'entretien pour fin de l'année.

Observation confirmée.

Il est pris note de la décision de l'organisme d'actualiser le plan stratégique de patrimoine au second semestre 2014, et d'envisager, dans ce cadre, des travaux de requalification thermique, un programme pluriannuel d'entretien et des opérations de résidentialisation.

Le programme actualisé devrait également étudier l'avenir possible du patrimoine connaissant des difficultés techniques (LOPOFA).

Enfin, le solde des démolitions, reconstitution de l'offre, développement de l'offre nouvelle et ventes devra être mis en cohérence avec les besoins de logement social sur l'agglomération de Chartres.

Le nombre de logements de l'office a baissé entre les années 2000 et 2010 (moins 11,50 %). Le produit des ventes est utilisé, en partie, pour financer la réalisation de constructions, constituant une offre nouvelle, mais avec des loyers plus élevés. Cette stratégie trouve ses limites et est illustrée par des difficultés à trouver des locataires et des acquéreurs dans le cadre de l'accession sociale sur plusieurs sites.

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

Obs 7 : La réalisation des objectifs de développement de l'offre nouvelle de l'office prend du retard, particulièrement en ce qui concerne les PLAI.

La CUS 2011-2016, conclue entre l'Etat et Chartres Habitat, prévoit la production de 413 logements sociaux durant cette période avec une forte proportion de PLAI. Les projets de constructions à venir et en cours, portent sur 313 logements (188 PLUS, 63 PLAI, 44 PLS, et 18 PLI). La part des logements en PLAI reste encore faible.

Pour son développement, l'office s'appuie pour une très large part sur l'acquisition de logements neufs en VEFA. Les logements achetés en VEFA sont en général situés dans des opérations mixtes réalisées par des promoteurs privés. Les difficultés de la promotion privée sur Chartres au cours de la période récente ont conduit à retarder ou annuler plusieurs de ces opérations, conduisant au ralentissement des achats par l'office.

Constructions réalisées en VEFA sur les cinq dernières années :

Financements	PLUS	PLAI	PLS	Autres (PLI)	Total
Chartres	142	103	18	42	305
Mainvilliers	3	2	0	0	5
Total	145	105	18	42	310

Les logements en PLUS-CD bénéficient de 22 % de subventions. Or, à la date du contrôle, Chartres Habitat rencontrait des difficultés pour attribuer ses logements situés sur le secteur de Beaulieu dans le cadre des relogements liés aux démolitions dans les projets ANRU. Si les logements financés en PLUS-CD n'étaient pas effectivement affectés aux relogements liés aux projets ANRU, l'OPH perdrait le bénéfice de ce surfinancement à 22 % et serait conduit à rembourser la différence avec le taux normal à 12 %.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 7

Le volume de logements produit par Chartres Habitat a été impacté à la baisse ces dernières années par le ralentissement des opérations en VEFA du fait des difficultés du marché immobilier.

S'ajoutent à cette difficulté conjoncturelle, les problématiques liées au financement du logement social : hausse des coûts de production, raréfaction des financements gratuits.

La programmation des aides à la pierre pour 2014 prévoit la réalisation / acquisition de 97 logements neufs dont 25 financés en PLA I. Au 30 avril 2014, trois dossiers de financements ont été déposés pour instruction représentant 20 logements dont 16 PLUS, 3 PLA I et 1 PLS.

L'atteinte des engagements pour les années 2011 et 2012 est de 63 % des logements en dépôt de dossiers de financement toutes catégories confondues et de 71 % pour les livraisons tous financements confondus.

En ce qui concerne les PLA I, et comme nous nous y étions engagés avec l'État, un rattrapage se fera sur les prochaines opérations afin d'être conformes à nos engagements issus de la Convention d'Utilité Sociale.

Observation confirmée.

Il est pris note du point actualisé de la situation fait par l'Office dans sa réponse.

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

- Constructions neuves livrées depuis cinq ans

Prog	Finan	Col	Ind	Début	Prévisionnel	Livraison	Prix livrés	Diff	Surface totale	Coût
Square des Aubépines	4 PLUS 4 PLAI		8	09/10/06	775 028,70 €	15/01/08	964 791,60 €	+ 24 %	660,65 m ²	1460,36 €
Prunay le Gillon	14 PLUS		14	02/10/06	1 722 864,22 €	25/09/09	2 108 094,26 €	+ 22 %	1416,25 m ²	1488,50 €
2-4 Rue de Chavannes	3 PLUS 3 PLAI		6		685 572,00 €		835 101,24 €	+ 21 %	472,24 m ²	1768,38 €
3 tranches	2 PLAI 1 autre		2 1	18/06/07	428 327,48 € 106 300,94 €	17/04/09	428 327,48 € 144 836,44 €	0 % +36 %	194,68 m ² 65,82 m ²	2200,16 € 2200,49 €
10 - Beaulieu Joseph Frantz	13 PLUS 13 PLAI	26		09/01/08	3 258 017,54 €	06/05/09	3 301 208,45 €	+ 1,3 %	1940,40 m ²	1701,30 €
72 et 74 Rue du Faubourg la Grappe	14 PLUS 15 PLAI	29		17/09/07	3 693 298,98 €	10/03/10	3 894 853,30 €	+ 5 %	2350,50 m ²	1657,03 €
Puits Drouet	15 PLAI	25			1 837 474,87 €		1 876 041,69 €	+ 2 %	1017,65 m ²	1843,50 €
2 tranches	10 PLUS			16/08/10	1 298 147,77 €	04/11/11	1 322 067,21 €	+ 2 %	731,66 m ²	1806,94 €

On peut observer une dérive dans le respect des délais par rapport à l'engagement initial : le double pour Faubourg la Grappe (480 jours à 905 jours). De même on constate un différentiel de coût (prix réel/prix prévisionnel) élevé sur plusieurs programmes.

Pour les programmes Prunay et Chavannes, il faut tenir compte du décès du maître d'œuvre qui a occasionné un retard dans l'exécution du chantier.

Exemple de constructions acquisition amélioration

Localisation	Nb de logement	Prix prévisionnel TTC	Prix livraison TTC (hors subventions)	Différence	SU
Mendes France PLUS Plaisance	50	2 869 383,89 €	2 483 325,18	-13 %	3100 m ²
(1 PLAI 1 PLS)	2	2 355 77,99 €	2 34 596,10 €	- 0,5 %	98 m ²

4.3 MAINTENANCE DU PARC

Le PSP date de 2009 et n'a pas fait l'objet d'un avenant. Compte tenu de l'évolution du patrimoine, il s'avère nécessaire de procéder à une analyse des besoins et de planifier les travaux à venir. Un nouveau document devrait voir le jour en 2014.

Concernant l'entretien courant, l'office dispose d'une régie interne comprenant dix ouvriers. La régie effectue les travaux de remise en état des logements avant relocation sur la base d'un état des lieux contradictoire. En fonction des demandes, les ouvriers interviennent pour effectuer des travaux d'entretien et de petites réparations. Pour les travaux plus importants, il est fait appel à des entreprises titulaires d'un marché de maintenance et de dépannage.

La visite du patrimoine a permis de constater qu'une grande partie du patrimoine de Chartres Habitat est de bonne qualité avec une localisation centrée sur la ville de Chartres.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.3.1 Procédures marchés

Le CA a décidé lors de la séance du 20 juin 2011 de modifier les règles applicables à la passation des marchés en optant pour l'application de l'ordonnance du 6 juin 2005. Le bureau a décidé lors de sa séance du 11 février 2013 de donner au directeur général l'autorisation de signer les marchés à concurrence de 90 000 €, après avis de la CAO et production d'un rapport d'analyse.

4.3.2 Diagnostics et mises aux normes

- Diagnostics techniques

Les diagnostics de performance énergétique par immeuble ont été réalisés sur l'ensemble du parc.

La classification du patrimoine est la suivante :

Classe du patrimoine	A	B	C	D	E	F	G
en %	0 %	0,5 %	21,8	62,5 %	8,6 %	4 %	2,6 %

Une stratégie d'ensemble d'amélioration de la performance énergétique du parc reste à élaborer.

- Ascenseurs

Le parc comprend 99 ascenseurs qui ont fait l'objet d'une mise aux normes.

- Amiante

Les diagnostics techniques amiante ont été effectués. Un nouvel appel d'offres sera lancé en 2014 qui permettra d'effectuer le suivi des diagnostics et de les compléter par un nouvel état des lieux des bâtiments destinés à la démolition.

4.3.3 Réhabilitation du patrimoine et économies d'énergie

Depuis les cinq dernières années, l'office a réalisé 210 réhabilitations, essentiellement sur les années 2011 et 2012. 135 sont en cours et seront terminées dans le courant du premier trimestre 2014.

4.4 VENTE DE PATRIMOINE

L'office mène une politique active de vente aux locataires. A partir du 18 novembre 2008, il est acté, sur les immeubles ouverts à la vente aux locataires, de ne vendre sur un immeuble collectif que 2/3 des logements pour se conformer au PLH.

Les ventes annuelles sont récapitulées dans le tableau ci-dessous :

Années	Nombre	Estimation des domaines (€)	Prix de vente (€)
2008	52	5 292 036	4 306 608
2009	25	2 795 035	2 340 566
2010	45	5 122 375	4 411 289
2011	31	3 928 365	3 019 600
2012	18	2 125 626	1 776 920
Total	171	19 263 437	15 854 983

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

De 2008 au 1^{er} décembre 2013, Chartres Habitat a procédé à la vente de 171 logements. Sur la période de contrôle, l'organisme a réalisé un montant de 19 263 k€ de cessions. La plus-value comptable dégagée atteint 14 385 k€, soit 90,7 % du prix de vente. Du fait de la conjoncture économique, les ventes devraient baisser sur 2013, soit 18 ventes. L'analyse prévisionnelle prévoit la vente de 25 logements par an jusqu'en 2017 puis à partir de cette date, la vente de 20 logements par an.

Le contrôle a porté sur 50 dossiers. Les obligations réglementaires sont respectées (autorisations du CA, décisions d'aliénation du préfet, autorisation du maire, publicité, diagnostics).

La règle de + ou - 35 % par rapport à l'estimation des domaines est respectée. La délibération du 10 juillet 2007 précisait que pour les logements vacants, l'abattement était calculé sur la base de 1 % par année de présence continue, dans la limite de 35 % de l'estimation de France Domaine. Pour les logements occupés, un abattement de 20 % était pratiqué, avant d'appliquer 1 % par an dans la limite de 15 ans. Pour être en conformité avec le CCH, depuis la délibération du 23 octobre 2009, un abattement de 2 % par année de présence s'applique pour les locataires souhaitant acquérir un bien libre ou occupé, dans la limite de 35 %. Pour les autres acquéreurs, le prix de vente correspond à l'estimation des Domaines.

Dans le centre ville, dans le quartier Charles Brune conventionné (HLMO), on ne pratique pas d'abattement.

On note, depuis 2010, une tendance à la baisse du volume de ventes annuel.

4.5 AUTRES ACTIVITES : ACCESSION SOCIALE

Chartres Habitat a développé depuis plusieurs années une politique d'accession sociale (PSLA). Au cours des cinq dernières années, 45 logements ont été construits (30 collectifs et 15 individuels) et proposés en location/accession.

Cependant, la commercialisation de ces logements connaît des difficultés, et seulement 4 logements ont été vendus à ce jour.

Présentation d'une opération réalisée sur le quartier des Hauts Saumons

Financements	Surface utile moyenne	Prix moyen estimé	Prix/m ² de surface utile estimée	Prix référence zone C	Prix de vente réel	Marge en %
PSLA TVA 5,5	77,17 m ²	170 854 €	2214 €	2312 €	175 869 €	2,93 %

4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La stratégie de l'office repose principalement sur une reconstitution de l'offre de logement social en privilégiant la vente aux locataires, favorisant l'accession sociale. Le chiffre de constructions neuves reste limité, ce qui conduit à une érosion du nombre de logements, constatée depuis 2000. Les objectifs de la CUS prévoyant la production de 413 logements sur la période 2011-2016 doivent être intégrés dans les projets à venir.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

5. RENOVATION URBAINE

La convention de rénovation urbaine couvrant le quartier Beaulieu à Chartres a été signée le 26 janvier 2007. Elle porte sur le financement en plusieurs phases de la restructuration totale de ce quartier.

La première phase, prévue sur la période 2007-2011, n'est pas réalisée dans sa totalité puisque sur la base de reconstitution de l'offre prévue à hauteur de 430 logements, 309 ont été réalisés dont 48 hors agglomération chartreuse.

Opérations terminées depuis 2007

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Constructions livrées	23	0	62	41	75	66	42	309

A la date du 31 décembre 2012, le bilan effectué au titre de l'ANRU et présenté par le Préfet d'Eure-et-Loir, affichait un solde de 117 logements à produire par Chartres Habitat, dont 36 sur Beaulieu au titre de l'anticipation de la phase 2 (financement exceptionnel validé dans le cadre de l'avenant signé en date du 27 décembre 2012).

Obs 8 : Les engagements de reconstruction dans le cadre de l'ANRU ont pris du retard. Un déficit de 105 logements restant à produire est constaté.

A la date du contrôle, le bilan actualisé des opérations inscrites et non encore engagées sur l'année 2013, fait état de 105 logements à réaliser, qui se répartissent comme suit :

Opérations	Financements			Total
	PLUS CD	PLUS	PLAI	
La Roseraie 1	20	0	4	24
La Roseraie 2	13		6	19
Isidore	19	0	8	27
Rechèvre	5	0	6	11
Luisant 2 ^{ème} tranche	0	22	2	24
Total	57	22	26	105

Chartres Habitat a fait part de ses difficultés et a demandé de décaler les opérations au deuxième semestre 2014 avec une nouvelle répartition. Cette proposition sera contenue dans un nouvel avenant (en cours de validation). La répartition des 105 logements au niveau de leur localisation et en termes de financement fera l'objet d'une validation.

Chartres Habitat a déposé une demande d'autorisation pour procéder à la démolition de 60 logements supplémentaires (non validée) venant s'ajouter aux 130 déjà autorisés.

Obs 9 : Chartres Habitat organise une vacance de logements non encore autorisés à la démolition et en limite l'attribution à des locataires en situation d'impayés.

Il a été constaté que l'office ne reloue pas tous les logements libérés sur des bâtiments qu'il destine à la démolition sur le secteur de Beaulieu (14,8 % fin 2012), sans que l'Etat ait donné à ce jour les autorisations de démolition nécessaires.

Par ailleurs, le conseil d'administration a proposé dans sa séance du 23 mai 2013 d'organiser la limitation de la location sur le territoire de Beaulieu et d'en proposer une partie uniquement aux locataires en situation d'impayés.

Depuis cette date, le bureau du conseil d'administration valide le relogement de locataires dans le cadre d'une procédure d'expulsion (les procédures d'attribution sont respectées avec passage

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 8

À la date du 15 avril 2014, trois contrats de réservations de logements au titre de ventes en état de futur achèvement ont été conclus, ce qui représente un ensemble de 57 logements collectifs sur les 105 à réaliser.

Les dossiers de financements correspondants ont été déposés auprès des différents financeurs et sont en attente de signature de l'avenant 4 à la convention conclue avec l'ANRU pour être instruits.

Par ailleurs, deux contrats de promotion immobilière ont été signés portant sur un volume de 42 logements individuels à réaliser sur les quartiers de La Roseraie et de Rechèvres. Ces dossiers sont en phase d'études de maîtrise d'œuvre.

Enfin, des études de faisabilité sont en cours pour la réalisation d'un ensemble de 6 logements individuels sur le quartier de Rechèvres.

L'intégralité de ces programmes est intégrée dans l'avenant 4 à la convention conclue avec l'ANRU en instance de signature, lequel avenant proroge au 31 décembre 2015 la date-limite d'engagement des dossiers.

Observation confirmée.

Il est pris note du point actualisé de la situation fait par l'Office dans sa réponse.

Réponses de l'organisme

Observation n° 9

Par délibération, le Conseil d'Administration en date du 23 mai 2013 a décidé l'arrêt de la mise en location des 410 logements situés dans les ensembles immobiliers de Beaulieu 1 et Beaulieu 2, définie dans la phase n° 2 de l'opération de renouvellement urbain du quartier de Beaulieu.

Il avait été introduit dans cette délibération le fait de pouvoir proposer exclusivement la location de ces logements dans les cas suivants :

- ⇒ dans le cadre de mutations sociales issues des adresses sur lesquelles l'autorisation administrative de démolir a été délivrée par les services de l'Etat sur les adresses ciblées par la phase 2 de l'ORU de Beaulieu,
- ⇒ pour certains cas particuliers de relogements amiables avant procédure contentieuse ou après résiliation du bail et réquisition de la force publique de locataires en impayés sur l'ensemble du parc nécessitant un relogement sur un bien au loyer moins élevé.

Pour information, ces dispositifs n'ont pas été utilisés à ce jour.

Nouvelles observations de la Miilos

Observation confirmée.

En l'absence d'autorisation préfectorale de démolition, rien ne justifie la non-remise en location des logements, d'autant plus qu'il existe une forte demande en logements sociaux sur le secteur, et que la reconstitution de l'offre liée aux précédentes démolitions n'a pas été effectuée.

en CAL pour le relogement), en particulier sur le groupe sis au n°1 rue Pierre et Marie Curie, situé dans le périmètre de l'ORU, bâtiment destiné à la démolition.

Cette situation est donc contestable à plusieurs titres : organisation de la vacance alors que l'autorisation de l'Etat en vue d'une démolition n'a pas été obtenue, contribution au déséquilibre social du quartier en y concentrant des locataires en difficulté, perte de loyer.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

Pour le suivi de sa gestion budgétaire et comptable, l'office utilise les logiciels PREM et SAGE. La comptabilité publique de l'office est tenue à la Trésorerie principale de Chartres, par une équipe de deux personnes. Pour ce faire, la Trésorerie utilise l'application HELIOS et le logiciel de suivi des comptes de locataires PREM.

Dans l'ensemble, le suivi des comptes de tiers (comptes des locataires, excédents de versement, oppositions sur salaire...) est effectué avec rigueur et traduit une bonne coordination entre le poste comptable et l'office.

Le suivi comptable des encaissements des loyers sur les comptes des locataires est réalisé quotidiennement, cette régularité étant permise par l'interfaçage entre l'ordonnateur et le comptable de l'application de suivi des comptes de locataires (logiciel PREM, module Gestion locative, développé par la société AERON), pour laquelle la Trésorerie dispose d'un accès direct, à la fois en consultation et en gestion.

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Le contrôle des comptes permet de porter un jugement favorable sur la tenue de la comptabilité générale. Les annexes réglementaires sont par ailleurs bien tenues et les fiches de situation financière et comptable sont correctement renseignées.

Néanmoins, il subsiste dans les comptes quelques erreurs quant au respect de certains schémas et procédures comptables prévus par l'instruction comptable M31.

Obs 10 : Le contrôle des comptes fait apparaître les anomalies suivantes qui doivent être corrigées.

- Comptabilisation des subventions

Les subventions d'équipement reçues ne sont pas toujours correctement comptabilisées et suivies. L'organisme n'enregistre pas systématiquement aux comptes 4412 et 4416 les subventions d'investissement dès leur notification, contrevenant ainsi aux prescriptions de l'instruction comptable M31. En effet, certains titres demeurent émis au vu du P503, d'où l'absence d'utilisation des comptes 4412 et 4416 pour leur prise en charge. De ce fait, les subventions ne sont pas comptabilisées en droits constatés mais en opérations de caisse, au moment de la réception des fonds. Il est rappelé que le compte 13 est à créditer, dès la notification de décision accordant la subvention, du montant de la participation prévue par le débit du compte de tiers intéressé (compte 441 s'il s'agit d'une subvention de l'Etat ou d'une collectivité publique). Pareillement, les subventions à recevoir en fin d'exercice ne sont pas comptabilisées au compte 441X.

- Inventaire comptable des autres immobilisations corporelles

S'agissant des matériels techniques, des outillages, des véhicules et des autres immobilisations corporelles (comptes 215 à 218), il convient de vérifier que tous les actifs anciens (des années 80 et 90 pour certains) figurent encore dans le patrimoine de l'office. En effet, aucun inventaire physique récent n'a pu être produit à l'auditeur. Ainsi, il est impossible d'apprécier la qualité de l'inventaire comptable des immobilisations. Pour ce faire, les services opérationnels et techniques doivent réaliser un inventaire avec un représentant du service financier. Par la suite, le résultat de l'inventaire physique est à réconcilier avec l'inventaire comptable, notamment en sortant du patrimoine les immobilisations hors d'usage.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 10

En ce qui concerne la notification des subventions, certaines ont été régularisées par titres émis au vu du compte d'attente n° P503.

Sur 2012, toutes les subventions ont été notifiées.

En 2013, trois subventions du Conseil Général ont été notifiées au mois de juillet et versées en août, avant passage de l'écriture comptable.

Des dispositions ont été prises afin que ce dysfonctionnement ne se reproduise plus.

Observation confirmée.

L'organisme ne répond pas clairement au problème soulevé concernant la comptabilisation des subventions.

Aucune réponse n'est fournie concernant les autres immobilisations corporelles.

- Le calcul de l'autofinancement en 2010 est erroné

En 2010, l'autofinancement net HLM est de 693 k€ et non de 112 k€, le montant de remboursement d'emprunt est de 3 295 k€ et non de 3 875 k€.

- Les régularisations de charges et de produits sont comptabilisées à tort en charges et produits exceptionnels sur exercices antérieurs au lieu de « locataires, produits non encore facturés » ou en « excédent d'acomptes sur provisions de charges ».

Les régularisations de charges des exercices précédents atteignent des niveaux importants, 420 k€ en 2012. Les acomptes versés doivent être mieux ajustés par rapport aux dépenses réelles. De plus lorsqu'elles sont débitrices, les régularisations de charges ne doivent pas être imputées en charges exceptionnelles sur exercices antérieurs mais en excédent d'acomptes sur provisions de charges.

En effet, le ratio des charges récupérées sur charges récupérables est supérieur à 100 % depuis 2010, et la différence est imputée de manière mécanique en coût de gestion. Les régularisations de charges récupérables ne sont pas des dépenses exceptionnelles ou des produits exceptionnels puisqu'elles font partie des charges d'exploitation courantes.

Le délai global de paiement

Après examen d'un échantillon de mandats émis, pris en charge et payés sur l'année 2013 au jour de l'audit, le délai global de paiement est de 21 jours.

Pour les factures échantillonnées, le délai moyen constaté entre la date d'arrivée de la facture au service comptabilité et l'émission du mandatement (délai de l'ordonnateur) s'établit à 14,3 jours en moyenne. Un dépassement important apparaît cependant sur le mandat 1871 du 29 avril 2013.

Le délai du comptable s'établit à 4,3 jours environ en moyenne sur l'échantillon examiné. Si le délai du comptable est satisfaisant, l'échantillon examiné montre quelques dépassements mineurs (mandats n°428, n°415, et n°642).

La régularité de la dépense

Sur l'échantillon des mandats examinés par les auditeurs, les contrôles réglementaires du comptable sont efficaces.

- Dépenses sur marchés d'investissement

D'une manière générale, les pièces justificatives sont bien présentes dans le P530 : acte d'engagement signé, bordereau de prix détaillé estimatif, CCAP, CCTP, ordre de service de commencement des travaux, rapport d'analyse des offres, relevé d'identité bancaire (a minima mentionné dans l'acte d'engagement) et les éléments retranscrits sur les mandats d'investissement échantillonnés sont conformes aux caractéristiques des marchés examinés.

- Dépenses de rémunération

En ce qui concerne les opérations liées aux dépenses de rémunération, les bulletins de salaire ne sont pas dématérialisés et sont archivés mensuellement avec les mandats classés par nature budgétaire ainsi que les états RMH. Les dossiers administratifs des salariés de l'OPH sont archivés par ordre alphabétique et mis à jour régulièrement.

Le plan de contrôle annuel et thématique élaboré par le comptable est appliqué partiellement au sein du service OPH. Si les contrôles obligatoires sont réalisés par l'agent en charge de la paye (contrôle des entrants et des NBI, notamment), ils ne sont pas formalisés (absence d'autocontrôles matérialisés par un pointage par exemple de l'agent et inexistence de contrôle de supervision de la paye).

D'autres contrôles contemporains sont opérés lors du visa de la paye : contrôle des primes avec les pièces justificatives lors de leurs versements en mai et fin d'année, contrôle des variations

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

sensibles sur les états RMH à partir des pièces justificatives telles que les avenants aux contrats, contrôle des pièces justificatives des remboursements de frais de transport, contrôle des SFT à partir du nombre d'enfants renseigné sur le bulletin de salaire. Ce contrôle devrait toutefois être appuyé d'un état nominatif annuel établi par l'ordonnateur pour justifier le versement.

Obs 11 : Lors du recrutement des nouveaux salariés, les RIB doivent obligatoirement être communiqués à la Trésorerie.

Pour aider au visa des payes, l'OPH joint à chaque paye un tableau de synthèse des modifications de contrats, les avenants, les nouveaux indices, les nouvelles indemnités telles que les IEMP (indemnité d'exercice de missions des préfectures). En revanche, les RIB ne sont pas communiqués pour les entrants mais uniquement lors des modifications de RIB des salariés déjà en fonction.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

Le tableau suivant retrace l'évolution de l'autofinancement net et de sa constitution.

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Marge sur accession	19	80	-273	36	379
Marge sur prêts				-43	
Loyers	16 297	16 987	18 299	18 951	20 156
Coût de gestion hors entretien	-6 273	-6 573	-6 205	-6 003	-6 175
Entretien courant	-49	-59	-13	-40	-36
GE	-2 442	-2 096	-1 781	-2 103	-2 273
TFPB	-3 138	-3 158	-3 224	-3 345	-3 398
Flux financier	575	-304	-298	-149	-279
Flux exceptionnel	375	-582	-657	-540	-541
Autres produits d'exploitation	417	996	966	564	613
Pertes créances irrécouvrables	-58	-59	-72	-66	-48
Intérêts opérations locatives	-3 780	-3 497	-2 757	-2 717	-3 356
Remboursements d'emprunts locatifs	-4 357	-3 768	-3 295	-3 861	-3 900
Autofinancement net³	-2 416	-2 032	693	684	1 144
% du chiffre d'affaires	-14,45 %	-11,49 %	3,51 %	3,48 %	5,48 %

De 2008 à 2012, l'autofinancement s'est nettement amélioré. Il est positif depuis 2010. Il progresse de -2 416 k€ en 2008 à 1 144 k€ en 2012. En 2012, il atteint 5,48 % du chiffre d'affaires, mais reste en deçà de la médiane des offices nationaux (9,74 %). Le montant de la vacance financière a fortement augmenté (de 854 k€ en 2008 à 2 277 k€ en 2012), en raison des démolitions sur Beaulieu.

Les produits

L'augmentation de l'autofinancement provient principalement de l'accroissement des loyers. Le montant des loyers a progressé de 23,7 % de 2008 à 2012, alors que le parc de logements a peu augmenté, (4,4 %), durant la même période. Le loyer moyen annuel par logement a fortement augmenté (18,3 %) durant la période, de 2 657 €/logt en 2008 à 3 143 €/logt en 2012. Mais le montant du loyer moyen annuel par logement de 2011 de 3 065 €/logt reste très en deçà (- 10,64 %) par rapport à la médiane nationale de 2011 de 3 430 €/logt. La réhabilitation du quartier Beaulieu, avec des démolitions et des relogements, explique en grande partie ces progressions.

³ 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

Observation n° 11

Tous les mois, lors de la transmission des éléments de la paie à la Trésorerie, le service Ressources Humaines joint un tableau récapitulatif. Les RIB des nouveaux salariés, ainsi que ceux des salariés signalant un changement de coordonnées bancaires au service RH, sont dorénavant systématiquement communiqués.

Les RIB sont également conservés au service des Ressources Humaines.

Il est pris note de la communication systématique des RIB.

L'évolution des flux financiers est en fort repli. Les charges financières se sont accrues en raison des emprunts sur les réserves foncières, les opérations d'accession en PSLA, les intérêts de préfinancement consolidables. Les produits financiers, basés sur les comptes à terme ou les OAT du Trésor, les plus-values de SICAV, ont un faible rendement. En fin de période de contrôle, les valeurs mobilières de placement ne sont constituées que des dépôts sur des comptes à terme basés sur le livret A.

Les flux exceptionnels ont fortement baissé depuis 2008, et deviennent négatifs depuis 2009.

Les régulations de charges atteignent des montants importants (observation n°10).

La procédure de surendettement, renforcée depuis 2010, a entraîné un montant de charges exceptionnelles de 117 k€ en 2012, alors que cette dépense n'existait pas en 2008.

Il est à noter également que les indemnités d'assurances liées aux sinistres, versées à l'organisme, ont fortement baissé de 135 k€ en 2008 à 22 k€ en 2012.

Les produits exceptionnels varient à la baisse. Les régularisations de charges récupérables de l'année précédente, à facturer aux locataires ou aux propriétaires, dans le cadre de la gestion de syndic, ont diminué en fin de période. En 2008, la résiliation d'un bail emphytéotique a permis à Chartres Habitat de bénéficier d'un dédit d'un montant de 143 k€. Egalement, en 2008, une subvention ANRU d'un montant de 144 k€, dans le cadre de la démolition à Beaulieu, a été enregistrée comme subvention d'équilibre au lieu d'une subvention d'exploitation, comme la réglementation comptable le prévoit.

Il est à noter, qu'en octobre 2009, une amende d'un montant de 28 359,72 € a été réglée par Chartres Habitat, suite à un contrôle de la MILOS, qui avait constaté 9 logements attribués irrégulièrement à des personnes morales non autorisées.

En 2010, deux projets ont été abandonnés ; le premier projet de 20 maisons, sur le site de Bel Air, entraîne une perte de 172 886 €. La réserve foncière de ce programme a été rachetée par Chartres Développement Immobilier pour 200 000 € pour une valeur nette comptable de 17 677 €. Le deuxième projet de construction de 15 à 18 maisons de ville a engendré une perte d'un montant de 513 388 € au 71 faubourg St Jean, compensée par la vente de terrains pour un montant de 550 000 €. Enfin en 2012, par jugement du 14 mars 2012 et ordonnance de référé du 22 juin 2012, un montant de 52 918 € a été remboursé à sept locataires, à la Croix Jumelin, en raison d'augmentations de loyers suite à des réhabilitations sans que leur accord soit clairement exprimé.

Les autres produits d'exploitation ont fortement varié sur la période. Les remboursements, par le syndic de copropriété Chartres Habitat, des factures payées par l'office au titre du chauffage, des espaces verts, ou les gardiens résidents, expliquent pour une grande partie cette progression. Ces produits ont évolué de 149 k€ en 2008 à 466 k€ en 2012. En 2009 et 2010, les fortes progressions proviennent des versements des subventions ANRU, dans le cadre de la démolition dans le quartier de Beaulieu pour des montants de 387 k€ en 2009 et 293 k€ en 2010. Auparavant, en 2008, ces produits étaient comptabilisés en produits exceptionnels, en subventions d'équilibre. Les montants d'intérêts de préfinancement imputés aux ouvrages ont progressé, avec un pic en 2010, d'un montant de 130 k€ sur la ZAC des Pâtières. De manière marginale, la redevance versée en 2012, par un opérateur téléphonique pour l'utilisation de terrasses, ou les frais de contentieux récupérables auprès des locataires ont amélioré les produits d'exploitation. A contrario, les produits comme la location de salles, des toitures, ne sont plus comptabilisés en produits annexes, mais facturés en produits locatifs depuis 2011, soit une diminution de 105 k€.

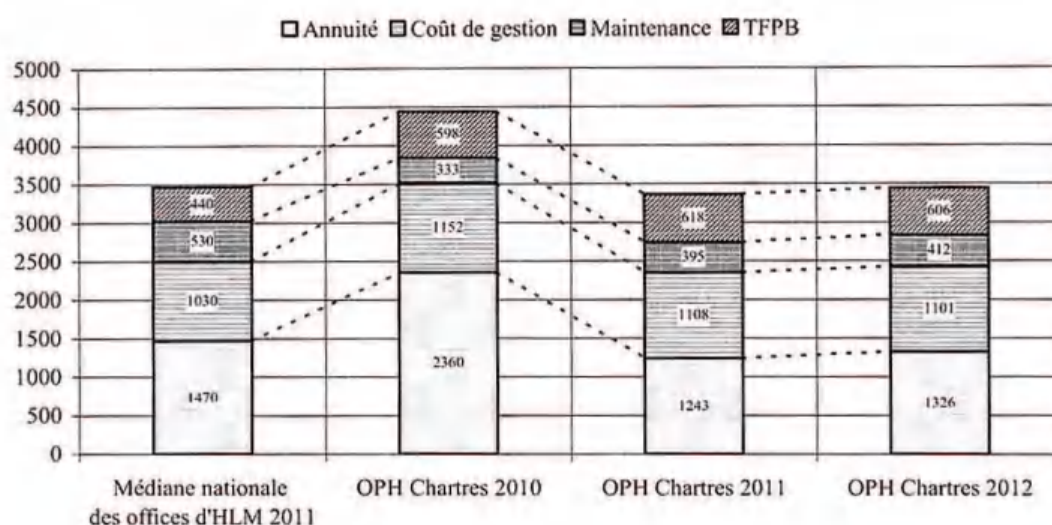
Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Les charges

Pour déterminer l'efficacité de gestion de la société, quelques ratios pertinents sont calculés et comparés à la médiane nationale 2011 des offices :

En €/logement	Médiane nationale des Offices 2011	OPH Chartres Habitat 2010	OPH Chartres Habitat 2011	OPH Chartres Habitat 2012
Annuité	1 470	2 360	1 243	1 326
Coût de gestion	1 030	1 152	1 108	1 101
Maintenance	530	333	395	412
TFPB	440	598	618	606



En 2009 et 2010, l'annuité au logement atteint des niveaux très supérieurs à la médiane nationale, (en 2009 : 4 145 €/logt, en 2010 : 2 360 €/logt), en raison de remboursement de crédits relais arrivés à terme. L'annuité au logement a retrouvé ensuite son niveau de croisière. Les emprunts ont été renégociés sur des taux plus compétitifs à partir de 2010. L'annuité se situe à 9,7 % en dessous de la médiane nationale 2011 de 1 470 €/logt. Ramené en pourcentage des loyers, l'annuité s'élève à 36,8 % en 2012, en deçà de la médiane nationale de 39,4 %. Les charges d'intérêts ont diminué de (-11,2 %) de 2008 à 2012, avec l'expiration d'emprunts anciens et la renégociation bancaire en 2010. Les remboursements d'emprunts suivent la même tendance et diminuent de 10,5 % de 2008 à 2012.

Durant la période de contrôle, le coût de gestion rapporté au logement a diminué de 4,4 %. Néanmoins, il se situe à 6,8 % au-dessus de la médiane 2011 de 1 030 €/logt. Rapporté au pourcentage des loyers, le coût de gestion 2012 atteint 30,6 %, au-dessus de la médiane 2011 (27,4 %). La diminution du coût de gestion résulte de la baisse des frais généraux de (-26,8 % de 2008 à 2012). En effet, les montants des achats non stockés de matière et fourniture non récupérable, les dépenses d'hygiène et de sécurité, d'entretien des espaces verts, de nettoyage, d'ascenseurs, de primes d'assurance ont fait l'objet de nouveaux marchés moins coûteux pour l'office. Les démolitions à Beaulieu, en début de période de contrôle, ont entraîné une imputation des charges de chauffage du réseau urbain en charges non récupérables, non facturées aux locataires. Les charges facturées aux locataires dépassent les charges constatées (voir charges récupérables). A contrario, les montants des autres services extérieurs progressent avec les cotisations CGLLS. Les impôts et taxes (hors TFPB et hors taxes sur les salaires) ont baissé fortement. Les charges de personnel progressent de 3,98 M€ en 2008 à 4,57 M€ en 2012.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Chartres Habitat dispose d'une régie de dix agents. Elle intervient sur le parc pour effectuer de petites tâches (de peinture, de plomberie, etc...) dans les parties communes. Le coût de la régie s'élève au 31 décembre 2012 à 152 k€. La plus grande partie de cette charge est constituée de rémunérations et de charges sociales et fiscales non récupérées. Le stock de petits matériels et de consommables est important, (152 k€), ce qui justifierait leur inscription au bilan.

Obs 12 : Les matériels récupérés lors des démolitions doivent faire l'objet systématiquement d'une saisie sur le logiciel du magasin.

Les différents objets ou consommables récupérés avant la démolition des bâtiments doivent faire l'objet d'une saisie dans le logiciel du magasin. Les démolitions donnent lieu en effet à d'importantes récupérations, qui doivent faire l'objet d'un suivi pour faciliter leur éventuelle utilisation future et éviter les risques de disparition illicite.

L'office dispose de 42 véhicules dont une voiture de fonction, soit un véhicule pour trois salariés.

Obs 13 : Aucun carnet de bord n'est mis en place pour déterminer l'utilisateur et le temps d'utilisation.

Les carnets de bord actuels ne favorisent pas l'efficacité d'utilisation des véhicules. Les informations inscrites sur les carnets de bord ont pour rubriques : le contrôle régulier à effectuer par l'utilisateur, les niveaux à contrôler trimestriellement, les matériels présents dans le véhicule, l'aspiration, le lavage.

Le kilométrage est indiqué à chaque plein d'essence. Les voitures sont affectées à des utilisateurs, mais les carnets de bord n'indiquent pas le nom des conducteurs et le temps d'utilisation journalier. 16 voitures sur 41 roulent moins de 5 000 km/an, dont 8 moins de 3 000 km/an. Une seule voiture est en pool et effectue 1 027 km/an. Les factures d'essence et d'entretien sont bien suivies.

Depuis 2010, le coût de la maintenance a augmenté de 23,7 %, mais le montant en 2012 de 412 €/logt se situe très en retrait (de 22 %), par rapport à la médiane nationale de 2011 de 530 €/logt. En raison des démolitions et des réhabilitations sur les programmes ANRU, les investissements ont été privilégiés par rapport à la maintenance. Ramenée en pourcentage des loyers, elle atteint 11,4 % en 2012, pour une médiane nationale de 14,4 % en 2011.

De 2008 à 2012, le montant du gros entretien a baissé, même si depuis 2010, il est en nette augmentation. L'entretien courant suit la même tendance et se réduit de 26 %.

Obs 14 : La provision pour gros entretien n'est pas adossée à un plan pluriannuel de travaux.

La provision mise en place depuis 2010, d'un montant de 1 M€, n'est pas justifiée par un plan pluriannuel de travaux conformément à la réglementation comptable (instruction comptable n° 92-10, avis n° 2004-11 du CNC paragraphe 5). Le PSP doit être revu en 2014, pour tenir compte des travaux de réhabilitation énergétique. Un plan de travaux pluriannuel devrait être mis en place à cette date.

Sur la période de 2010 à 2012, la TFPB a augmenté de 1,34 %. La TFPB se situe à 37,7 % au-dessus de la médiane 2011 des offices de province, (440 €/logements). En 2010, 78 logements sont sortis de l'exonération de TFPB dans les quartiers ZUS, 144 logements en 2011, et 2 logements en 2012. La TFPB devrait continuer de progresser en raison des sorties d'exonération.

Réponses de l'organisme

Observation n° 12

Les matériels récupérés lors de la phase de démolition des 90 logements en 2013 (rue des Blottes et des Petits Clos) ont uniquement fait l'objet d'un recensement et d'un suivi informatique par les gestionnaires techniques. Leur stockage est assuré dans des locaux dédiés et sécurisés et non accessibles par l'ensemble du personnel.

Pour les 40 logements actuellement en démolition (2, 4, 6, 8 avenue Louis Lumière), des modifications ont été apportées au sein du progiciel PREM HABITAT, afin de saisir le matériel récupéré dans le cadre de cette démolition (ouvrages de menuiseries, meubles évier, équipements sanitaires, équipements électriques...).

De plus, il a été procédé à la création de locaux annexes au sein du magasin principal, géré par le référent de l'antenne Camille Marcille qui seul possède les clés de ceux-ci.

Observation n° 13

Tous les carnets de bord des véhicules mentionnent précisément l'utilisateur dudit véhicule, et ce depuis plusieurs années.

Pour répondre au temps d'utilisation, une évolution de ces carnets a été faite fin 2013 et intègre dorénavant les différents créneaux d'utilisation de ces véhicules (4 plages horaires / jour).

La note de service du 9 janvier 2014 explicite notamment les évolutions de ces carnets 2014, qu'il convient désormais de renseigner quotidiennement (rubrique « créneaux d'utilisation du véhicule »).

Observation n° 14

La mise à jour du Plan Stratégique du Patrimoine qui est en cours va permettre d'établir une provision pour gros entretien adossée au plan pluriannuel de travaux.

Nouvelles observations de la Miilos

Observation confirmée.

Il est pris note des modifications apportées au logiciel comptable *PREM* afin de pallier l'insuffisance relevée par la Miilos.

Il est pris note de la mise en place d'un carnet de bord.

Le meilleur suivi de l'utilisation des véhicules pourrait utilement s'accompagner d'une réflexion sur l'optimisation du parc automobile, qui est important et pèse sur les coûts de gestion.

Il est pris note de l'élaboration prochaine d'un plan pluriannuel de travaux pour justifier la provision pour gros entretien.

Bilans fonctionnels

Pour déterminer la solvabilité de l'office, des bilans fonctionnels ont été élaborés. L'étude porte sur le FRNG, le BFR, enfin la trésorerie :

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Capitaux propres	41 635	45 244	47 516	54 401	55 674
Provisions pour risques et charges	488		2 000	1 257	1 000
<i>Dont PGE</i>			1 000	1 000	1 000
Amortissements, et provisions (actifs immobilisés)	90 453	90 186	95 606	98 932	105 183
Dettes financières	102 747	96 603	98 426	103 876	118 664
Actif immobilisé brut	- 218 005	- 227 445	- 235 526	- 241 382	- 273 955
Fonds de Roulement Net Global	17 318	4 588	8 021	17 084	6 565
FRNG à terminaison des opérations⁴					1 922
Stocks (toutes natures)	2 797	2 992	847	666	2 174
Autres actifs d'exploitation	4 134	4 071	5 529	6 146	5 371
Provisions d'actif circulant	- 1 387	- 1 424	- 1 376	- 1 272	- 1 636
Dettes d'exploitation	- 4 588	- 4 833	- 2 759	- 2 472	- 4 886
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	955	806	2 241	3 068	1 023
Créances diverses (+)	1 239	2 256	181	1 215	567
Dettes diverses (-)	3 495	2 666	2 159	3 274	3 275
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-2 256	-409	-1 978	-2 059	-2 708
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	-1 301	397	263	1 009	-1 685
Trésorerie nette	18 618	4 191	7 758	16 075	8 251

Le fonds de roulement net global diminue de 62,1 % de 2008 à 2012. Les capitaux propres ont progressé avec l'affectation des résultats et des reports à nouveau, et l'accroissement des subventions d'investissement. Les emprunts et les dettes financières (hors ICNE, intérêts compensateurs et dépôts y compris emprunts accession) suivent la même tendance. Le montant des immobilisations corporelles varie plus fortement et entraîne une baisse du FRNG. Le montant des immobilisations progresse avec l'accroissement du patrimoine. Sur la période de contrôle, le montant des réserves foncières varie de 67,5 % (de 7,9 M€ à 19,6 M€). Les immobilisations financières s'accroissent également avec la prise de participation dans le capital de la SEM Chartres Développement et Habitat, d'un montant de 1,5 M€.

Le besoin de fonds de roulement d'exploitation augmente de 7 % avec l'accroissement des créances clients et des impayés, en partie compensé par les provisions pour actifs circulants. Les dettes d'exploitation connaissent une croissance de 6,5 %, les stocks de logements en accession diminuent de 22 %.

Les ressources en fonds de roulement hors exploitation varient de 20 %, avec la diminution des créances diverses.

La trésorerie nette baisse de 55,7 % de 2008 à 2012. Ramenée en mois de dépenses, elle s'élève à 1,58 mois de dépenses au 31 décembre 2012, en dessous de la médiane nationale des offices 2011 qui était de 3 mois.

⁴ Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'office a établi une analyse prévisionnelle sur la période de 2013 à 2023 avec prise en compte des engagements de développements de l'offre nouvelle relatifs à la CUS et au projet ANRU. Les autres hypothèses retenues sont les suivantes :

Les hypothèses économiques

Evolution des loyers de 1,2 %, à compter de l'année 2015-2016, et 1,5 % à compter de 2017.

Prise en compte du taux du Livret A, au taux de 1,75 %, pour le calcul de la charge financière.

Taxe foncière : augmentation annuelle de 2,5 % et prise en compte des entrées et sorties d'exonération.

Les hypothèses de développement

Prise en compte d'un taux de vacance de 4 % et neutralisation des ventes et démolitions.

Evolution de la maintenance, du gros entretien et autres charges de gestion de 3 % sur 2014 (augmentation de la TVA) et 2,5 % sur les années futures, ramenée au nombre de logements.

Prévision location du siège social : 150 000 € par an à compter de 2017.

Evolution de la masse salariale à 2 % avec une volonté de réduire les effectifs en fonction des départs.

Prise en compte des versements CEE (certificats d'économie d'énergie) et remboursements de taxes foncières, suite aux réhabilitations terminées et en cours.

Les 105 logements restant à réaliser dans le cadre de l'avenant de clôture de la convention ANRU sont ciblés avec une finalisation des travaux pour 2017.

D'autres opérations de construction neuve, dans le cadre de la CUS, ciblées en dépôt de dossier 2014.

Les autres opérations qui ont été envisagées, l'ont été en fonction des études et des projets de promoteurs immobiliers actuellement présents sur Chartres mais peuvent, en fonction de la conjoncture, être décalées d'une ou plusieurs années en fonction de leur commercialisation. Ces opérations étant principalement en VEFA, Chartres Habitat dépend de la promotion immobilière qui actuellement fonctionne au ralenti sur le bassin chartrain.

Au total, le nombre de constructions et d'acquisitions sur la période 2014-2023 porte sur 458 logements, 141 logements ANRU, 317 logements hors ANRU. 58 logements en plus de la CUS ont été pris en compte (boulevard de la Courtille, 25 logts, Beaulieu Ilôt 19, 13 logts, Madeleine Etampes, 20 logts).

Maintien du nombre de ventes de logements de 25 logements par an jusqu'en 2017, puis 20 logements par an à partir de 2017. La plus-value calculée par logement représente de 67 k€ à 70 k€, pour un prix de vente de 90 k€.

Prise en compte de la vente des terrains de Beaulieu sur 2013, 2014 et 2016 pour une valeur de 2 334 k€ et une valeur nette comptable de 2 164 k€ soit une plus-value de 170 k€.

Les effectifs évoluent de 128 en 2013 à 114 en 2021.

Au-delà de 2017-2018 aucune opération neuve ciblée n'est prévue.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Evolution du nombre de logements

Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de logements	5 727	5 758	5 990	6 084	6 054	6 024	5 994	5 964	5 934	5 904	5 874

Sur la période de 2013 à 2023, le nombre net (avec les démolitions et les ventes) de logements augmente de 2,6 %. Les prévisions de développement de Chartres Habitat sont peu ambitieuses.

Evolution de l'autofinancement

Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Autof (en k€)	1 744	1 039	1 060	2 561	2 234	1 385	2 237	2 865	3 454	4 166	5 994
Autofi/loyers	6,0 %	3,4 %	3,4 %	7,8 %	6,6 %	4,0 %	6,4 %	8,1 %	9,5 %	11,2 %	15,7 %

L'autofinancement, ramené aux loyers, en tendance, passe de 6,0 % en 2013 à 15,7 % en 2023.

Evolution du FRNG (Fonds de roulement net global)

Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
FRNG	15 214	15 187	7 214	6 792	6 913	8 190	10 324	12 774	15 516	18 811	22 612
FRNG/loyers	52,1 %	50,2 %	22,9 %	20,7 %	20,5 %	23,9 %	29,6 %	35,9 %	42,7 %	50,7 %	59,4 %

Le FRNG, ramené aux loyers, connaît une forte baisse avec un développement financé en grande partie sur fonds propres (ventes de logements aux locataires etc ...), avec peu d'endettement. A partir de 2018, le FRNG remonte fortement, en liaison avec l'absence de développement programmé à partir de cette date.

Evolution de l'annuité

Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Annuité (en k€)	8 461	8 494	8 850	9 277	9 926	10 019	9 882	9 622	9 555	9 069	8 635
Annuité/loyers	29,0 %	28,1 %	28,1 %	28,2 %	29,5 %	29,3 %	28,4 %	27,1 %	26,3 %	24,4 %	22,7 %

L'annuité, ramenée aux loyers, se situe en dessous de 30 % sur la période de 2013 à 2023. L'annuité se réduit à partir de 2018, d'une part en liaison avec les emprunts arrivés à terme. D'autre part, l'analyse prévisionnelle n'anticipe pas de projets nouveaux après 2018.

Financement du plan de développement de 2013 à 2023

Le montant total des dépenses du plan de développement de 2013 à 2023 représente 63 405 k€, financé à hauteur de 5 % par des subventions, 61 % par des prêts, 34 % de fonds propres. L'autofinancement total, réalisé entre 2014 et 2023, représente un montant de 26 995 k€, soit 125 % des fonds propres nécessaires.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 15 : Une nouvelle analyse prévisionnelle devra être effectuée, en relation avec l'actualisation du PSP et de la stratégie patrimoniale.

L'actualisation programmée du PSP et les réflexions à mener sur la stratégie patrimoniale (cf. observation n° 6), devraient s'accompagner de la réalisation d'une analyse financière actualisée.

6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

La simulation effectuée par l'office ne fait pas apparaître de difficulté à moyen terme, aux conditions retenues pour cette simulation et notamment l'absence de développement au delà de 2018, et la poursuite d'une politique soutenue de vente aux locataires (25 logements par an, puis 20 logements après 2018). On peut cependant s'interroger sur la pertinence de ces hypothèses, qui se traduisent par un faible développement de l'office, et même un recul du parc géré après 2016, dans le contexte d'un marché du logement plutôt tendu. Par ailleurs, l'actualisation programmée du PSP devrait être prise en compte dans une analyse financière prévisionnelle actualisée.

7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

7.1 PERIODE A VERIFIER

Le contrôle a porté sur les déclarations de base de 2010 à 2013, les cotisations additionnelles de 2010 à 2012, et le prélèvement sur le potentiel financier. Les délais de versement des différentes cotisations ont été respectés.

7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

Obs 16 : Quelques inexactitudes mineures sont constatées dans le calcul des cotisations CGLLS.

La déclaration de base de 2010, élaborée à partir de l'exercice 2009, laisse apparaître une erreur sur les produits en faveur de l'organisme. Les loyers des logements en accession (PSLA) ont été pris à tort en compte pour un montant de 80 440 €.

Pour les déclarations 2012 et 2013, et les exercices 2012 et 2013, le nombre de logements en ZUS atteint au 31 décembre 2011, 1 725 logements, et au 31 décembre 2012, 1 738 logements, soit un écart de 406 € en 2012 et 406 € en 2013.

Pour les déclarations additionnelles, de 2010 à 2012, les nombres de logements et d'unités foyers sont erronés. L'organisme bénéficie à ce titre d'écarts qui lui sont favorables, pour 2010 : 460 €, pour 2011 : 707 €, pour 2012 : 606 €.

Le prélèvement sur le potentiel financier n'appelle pas d'observations.

7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

Au titre de la période de contrôle de 2010 à 2012, il est constaté un trop payé de 3 638 €

Réponses de l'organisme

Observation n° 15

Une fois que le Plan Stratégique du Patrimoine sera validé par le Conseil d'Administration auquel sera adossé un planning pluriannuel de travaux de gros entretien, une actualisation de notre analyse prévisionnelle sera effectuée.

Pour information, nous travaillons actuellement avec la Fédération sur la mise à jour de notre analyse prévisionnelle sur VISIAL.

Observation n° 16

Les écarts constatés sont liés principalement à la déclaration des logements PSLA, qui ne sont pas à prendre en compte. En effet, seuls les logements en droit réel sont à comptabiliser. Le montant versé en trop à la CGLLS est de 3.638 € sur un montant total versé de 2008 à 2012 de 419.713,21 €.

Une attention particulière sera faite lors de l'établissement des prochaines déclarations afin que ces anomalies ne se reproduisent plus.

Nouvelles observations de la Miilos

Observation confirmée.

Il est pris note de la décision de l'Office d'effectuer une actualisation de l'analyse financière prévisionnelle.

Il est cependant rappelé que la réalisation d'une analyse financière prévisionnelle n'est pas une simple suite autonome de la validation du plan de patrimoine. Plan de patrimoine et analyse financière prévisionnelle doivent au contraire être réalisés simultanément pour s'assurer de la cohérence financière de la stratégie patrimoniale de l'organisme.

Cette cohérence est d'autant plus indispensable que :

- l'organisme a connu dans le passé une situation financière difficile, auquel il a été remédié par une hausse importante des loyers. Cette politique de hausse des loyers ne pourra être poursuivie compte tenu des nouvelles contraintes réglementaires ;
- l'organisme poursuit une coûteuse politique de démolition qui pèse sur ses résultats, et ne semble pas avoir pris la mesure de tous les investissements de mise à niveau de son patrimoine qui sont nécessaires (cf. observation n° 6).

Les montants en cause sont effectivement minimes.

9. CONCLUSION

L'OPH de Chartres bénéficie d'une gestion d'ensemble globalement satisfaisante. Le contrôle a cependant mis en évidence quelques irrégularités (notamment dépassement de loyers plafonds) et insuffisances ponctuelles à corriger.

Fortement engagé dans un programme de requalification urbaine dans le cadre de l'ANRU, l'office a pris du retard dans la mise en œuvre de ses engagements de reconstitution de l'offre (105 logements restant à réaliser) et organise irrégulièrement la vacance sur des immeubles qu'il souhaite démolir, mais pour lesquels l'autorisation préfectorale n'a pas été obtenue à ce jour.

La situation financière à moyen terme est satisfaisante et permet la réalisation des objectifs de l'office (réalisation des engagements de développement inscrits dans la CUS, résorption du retard de reconstitution de l'offre en liaison avec le projet ANRU notamment).

A plus long terme cependant, l'office doit préciser, voire redéfinir sa stratégie patrimoniale et s'assurer de sa faisabilité financière et de son adaptation au contexte local des besoins en logement. Un plan pluriannuel de travaux doit être défini pour justifier la provision pour gros entretien. La réalisation du diagnostic énergétique de l'ensemble du parc devrait s'accompagner d'un plan d'ensemble d'amélioration des performances énergétiques. La faiblesse des dépenses de maintenance du parc peut se justifier à court terme par l'importance du renouvellement engagé, mais on peut s'interroger sur sa pertinence à long terme. Le parc comporte des immeubles vieillissants dont le traitement n'est pas prévu (programme LOPOFA notamment). Une politique plus active de résidentialisation pourrait utilement être étudiée pour améliorer le service aux locataires sur certains ensembles.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Réponse apportée par

**Monsieur Samuel LEMERCIER,
Directeur Général**

le 26 mai 2014