

**Rapport définitif n° 2013-088 Février 2014**

**Office public de l'Habitat «Fougères Habitat»**

**Fougères (35)**

## FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2013-088 OPH FOUGERES HABITAT – 35

Président : M. Jacky Lemoigne  
 Directeur général : M. Rémy Giraud  
 Adresse : 21 rue de la Caserne  
 BP 90462  
 35304 Fougères cedex

Nombre de logements familiaux gérés : 3230

Nombre de logements familiaux en propriété : 3228

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 55

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	1.6	1.17	1.64
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	50.3	46.7	55.1
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn. (%)	1.5	1.4	0.6
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface corrigée)	2.62	2.99	2.85
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface habitable)	4.5		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	8		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	9 Quartile : 4	4.18	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	11,05 Quartile : 2	12.94	
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	11,68 Quartile : 1	13.42	

### Présentation générale de l'organisme

*L'OPH du Pays de Fougères gère un parc d'un peu plus de 3 200 logements situés principalement sur la Ville de Fougères (83 %) et pour le reste répartis sur une trentaine de communes. L'office est impliqué dans une opération de renouvellement urbain sur le quartier des Cotterêts à Fougères.*

### Points forts

- Fonction sociale avérée, tant par l'occupation que par le niveau de loyers proposés
- Patrimoine attractif et de qualité
- Proximité et efficacité dans les relations locatives
- Gestion locative professionnelle
- Politique patrimoniale cohérente et adaptée aux enjeux
- Maîtrise d'ouvrage de construction et de réhabilitation performante
- Capacité avérée à mener à bien des opérations de renouvellement urbain
- Coûts de gestion réduits
- Une exploitation très rentable
- Un haut de bilan et une trésorerie solides

<b>Points faibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processus d'attribution perfectible</li></ul>
<b>Anomalies ou irrégularités particulières</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Absence de déclaration à l'administration fiscale des honoraires versés (DAS2)</li><li>• Identification de huit attributions irrégulières</li><li>• Durée de conservation insuffisante des dossiers locataires</li><li>• Augmentation de loyers au 1<sup>er</sup> janvier 2011 non conforme à l'encadrement législatif pour 12 % du parc</li><li>• Insuffisance dans le suivi des contrats d'entretien des chaudières</li><li>• Constats de risque d'exposition au plomb non réalisés pour les logements concernés</li></ul>
<b>Conclusion</b>	<p>Nonobstant l'existence de quelques anomalies qui appellent une action corrective, le niveau de performance de l'OPH dans l'exercice de ses missions sociales apparaît très satisfaisant.</p> <p>Les résultats obtenus par l'organisme sur l'ensemble de ses activités, plus particulièrement en matière de qualité patrimoniale et de service apporté aux locataires sont indéniablement excellents.</p> <p>Sa situation financière très favorable, résultant d'une gestion efficace de longue date, va offrir à l'office d'importantes marges de manœuvre, interpellant le conseil d'administration sur la stratégie d'investissement à moyen terme.</p>

Précédent rapport Miilos : n° 2007-008 de septembre 2007  
Contrôle effectué du 09/07/2013 au 13/11/2013  
Diffusion du rapport définitif : Février 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° 2013-088

## OPH FOUGERES HABITAT – 35

### SOMMAIRE

<b>1. PRÉAMBULE</b> .....	<b>2</b>
<b>2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE</b> .....	<b>2</b>
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME .....	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT .....	3
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE .....	4
<b>3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE</b> .....	<b>4</b>
3.1 OCCUPATION DU PARC .....	4
3.2 ACCES AU LOGEMENT .....	4
3.3 LOYERS ET CHARGES .....	7
3.4 ROTATION ET VACANCE.....	9
3.5 TRAITEMENT DES IMPAYES .....	10
3.6 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES .....	11
3.7 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE .....	12
<b>4. PATRIMOINE</b> .....	<b>12</b>
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE .....	12
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE .....	12
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE .....	13
4.4 MAINTENANCE DU PARC .....	15
4.5 VENTE DE PATRIMOINE .....	17
4.6 AUTRES ACTIVITES .....	17
4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE .....	18
<b>5. RENOVATION URBAINE</b> .....	<b>18</b>
<b>6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE</b> .....	<b>19</b>
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE .....	19
6.2 ANALYSE FINANCIERE RETROSPECTIVE .....	21
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE ET PLAN DE REDRESSEMENT CGLLS .....	23
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE.....	23
<b>7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS</b> .....	<b>24</b>
7.1 PERIODE A VERIFIER .....	24
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION.....	24
7.3 CONCLUSIONS SUR LA CGLLS .....	24
<b>8. CONCLUSION</b> .....	<b>25</b>

## **1. PRÉAMBULE**

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

Le précédent rapport n°2007-008 de septembre 2007 soulignait la qualité du rôle social assuré par l'office et l'attractivité de son patrimoine.

Il relevait une situation financière saine et en amélioration, avec une bonne rentabilité d'exploitation.

Le rapport notait enfin la maîtrise des coûts de construction dans le cadre d'une maîtrise d'ouvrage performante, ainsi que la capacité démontrée de l'office de mener à bien des opérations de renouvellement urbain.

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

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

Fougères Habitat est propriétaire, au 1<sup>er</sup> janvier 2013, d'un patrimoine de 3 178 logements familiaux, d'un logement-foyer pour personnes âgées représentant 55 équivalent-logements et de 50 logements dédiés au SDIS et à la Gendarmerie Nationale. L'OPH assure également la gestion de deux logements appartenant au GIE Solive.

Son patrimoine est localisé à Fougères pour 83 % (91 % sur le territoire de la communauté de communes de Fougères). L'autre partie du parc est répartie dans les quatre autres communautés de communes du Pays de Fougères, principalement sur le territoire de Coglais Communauté.

Le pays de Fougères connaît une évolution démographique favorable (+0,8 % en moyenne par an sur la période 1999-2009), même si moins soutenue que celle de l'ensemble du département de l'Ille-et-Vilaine. En revanche, la décroissance démographique de la Ville de Fougères se poursuit sur la dernière période inter-censitaire et s'amplifie même par rapport à la précédente décennie. Elle est essentiellement imputable à un solde migratoire défavorable. La Ville compte désormais en 2009 moins de 20 000 habitants.

Le marché local de l'habitat dans la ville centre se caractérise par un taux élevé de logements locatifs (plus de 54 %). Le parc de logements HLM de l'office représente plus du quart des résidences principales de la Ville de Fougères. A l'inverse à l'échelle du Pays, on note une proportion très importante de propriétaires occupants.

Le marché de l'emploi est soutenu par le maintien d'un emploi industriel et un niveau de chômage structurellement faible. Un emploi sur quatre relève du secteur de l'agroalimentaire.

Le programme local de l'habitat 2011-2016 sur le territoire de Fougères Communauté table sur une production annuelle d'environ 300 logements, dont 46 logements locatifs sociaux avec le souhait de rééquilibrage spatial entre la ville centre et les autres communes. L'accent est mis sur le développement d'une offre en accession sociale (40 % du total).

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

## **2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT**

### **2.2.1 Gouvernance**

M. Jacky Lemoigne, adjoint au maire de Fougères, collectivité de rattachement de l'OPH, a été élu président de l'organisme par son conseil d'administration en date du 10 juin 2008.

Le conseil d'administration s'est réuni en moyenne six fois par an au cours des cinq dernières années et assure son rôle de définition de la politique de l'office et de suivi de sa mise en œuvre. L'information délivrée au conseil d'administration est complète et les rapports d'activité sont de très bonne qualité.

M. Rémy Giraud est directeur général de l'organisme depuis septembre 2012. Son contrat de travail est conforme aux règles d'ordre public du CCH qui régissent le statut des directeurs généraux d'OPH.

Le conseil d'administration du 7 mai 2013 a délibéré sur l'augmentation de la part forfaitaire de la rémunération du directeur général en fonction de l'actualisation au 31 décembre 2012 du nombre de logements gérés par l'office, sans que cela se traduise par la passation d'un avenant au contrat de travail. La situation a été régularisée en cours de contrôle.

### **2.2.2 Organisation et management**

L'organisation de l'office est structurée, outre les services supports (ressources humaines, communication et secrétariat), autour de cinq services

Le service « Gestion Locative » traite de l'attribution des logements, de la gestion du contrat de location, de l'accueil et de l'action sociale qui inclut également le pré-contentieux et le contentieux des rapports locatifs.

Le service « Finance Comptabilité » est chargé de l'ensemble des opérations comptables, de la gestion financière et de la détermination des plans de financement des opérations de construction.

Le service « Qualité et Système informatique » assure les fonctions d'administration et d'exploitation du système d'information de l'office et du réseau informatique. Il assure de fait les fonctions classiques du contrôle de gestion (élaboration de tableaux de bord, suivi statistique des réclamations...), la gestion du quittancement et des charges locatives.

Le service « Maîtrise d'ouvrage » réalise les missions de montage et de gestion des opérations de construction neuve, de réhabilitation et de maintenance. Il exerce également le suivi des contrats d'entretien.

Enfin, le service « Entretien Proximité » regroupe les 13 gardiens et les 3 ouvriers de régie, en charge d'une partie des travaux d'entretien courant (cf. infra 3.6).

A l'époque du contrôle, une reconfiguration du service « Maîtrise d'ouvrage » est en cours avec la structuration d'un pôle dédié à la gestion de l'entretien du patrimoine et le recrutement d'un nouveau cadre.

L'effectif de l'office comprend, au 1<sup>er</sup> janvier 2013, 42 agents ; ce qui correspond à une bonne optimisation des moyens humains au regard de l'activité de l'organisme et de la taille du parc géré. Ce niveau d'effectif contribue à une grande maîtrise des coûts de gestion (cf. infra 6.1.4).

Les équipes de l'office sont professionnelles et impliquées. L'office s'est engagée dans une démarche pluriannuelle de formation de ses gardiens (sur plus de 40 jours) en vue de leur délivrer une certification professionnelle de gardien d'immeuble.

Fougères Habitat s'est doté d'un recueil de procédures métier qui encadrent l'ensemble du champ de son activité. Même si quelques actualisations sont nécessaires, celui-ci constitue un outil de partage et de capitalisation de l'information.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 1 : L'office ne procède pas à la déclaration des honoraires versés à des tiers, dite DAS 2, en contravention avec l'article 240 du code général des impôts.**

L'obligation de déclaration aux services fiscaux des honoraires versés à des intervenants extérieurs au titre de prestations libérales s'impose à l'office. Une régularisation de la situation est nécessaire.

**2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE**

Fougères Habitat est un organisme à la gouvernance bien assurée. L'organisation de la société, ses modes de gestion et la qualité professionnelle de son personnel offrent de solides garanties quant à sa capacité à assurer sa fonction sociale à des coûts maîtrisés.

**3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE**

**3.1 OCCUPATION DU PARC**

L'appréciation des données sur le peuplement du parc de l'organisme en comparaison avec les valeurs de référence départementales et régionales présente moins de portée qu'en règle générale, compte tenu de la situation quasi-monopolistique de l'office en termes d'offres de logements locatifs sociaux sur son bassin d'habitat.

Les données de synthèse de l'enquête relative à l'occupation du parc social au titre des années 2009 et 2012 montrent l'existence d'un profil socio-économique des ménages occupants un peu plus favorable que celui constaté pour l'ensemble du parc HLM en Ille-et-Vilaine ou en Bretagne. La part des ménages à bas revenus (< 40 % des plafonds) et de ceux bénéficiaires de l'APL est en effet significativement inférieure aux valeurs de référence :

	Revenus < 20 % des plafonds de ressources	Revenus < 40 % des plafonds de ressources	Revenus < 60 % des plafonds de ressources	Revenus > 100 % des plafonds de ressources	Bénéficiaires d'APL	Personnes seules	Personnes > 60 ans
OPH Fougères Habitat 2009	16,9 %	37,6 %	66,7 %	3,4 %	44,9 %	49,7 %	32,5 %
Moyenne départ. Ille-et-Vilaine 2009	18,4 %	42,2 %	67,9 %	4,4 %	49,7 %	44,3 %	25,2 %
Moyenne régionale Bretagne 2009	21,1 %	46,4 %	71,8 %	3,3 %	55,1 %	46,5 %	25,6 %
OPH Fougères Habitat 2012	15,0 %	32,7 %	57,4 %	7,8 %	50,3 %	52,1 %	34,7 %

En revanche, le peuplement des logements de l'organisme se caractérise par une proportion plus élevée de personnes seules et de personnes âgées.

L'enquête menée en 2012 révèle un taux de 15 % de locataires âgés de plus de 75 ans. Le vieillissement des locataires en place, et donc les problématiques d'accessibilité et d'adaptation des immeubles et des logements, constituent un véritable enjeu pour l'office.

**3.2 ACCES AU LOGEMENT**

**3.2.1 Connaissance de la demande**

La délivrance du numéro unique et la gestion de la demande s'effectuent depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009 au travers d'un fichier départemental commun, via l'outil Imhoweb.

Au 16 juillet 2013, le nombre de demandeurs sollicitant un logement dans une commune d'implantation du parc de l'office s'établit à 723 ménages, dont 32 % sont déjà logés dans le parc social.

La demande s'exprime très majoritairement sur le territoire de la communauté de communes de Fougères (78 %), avec une part prépondérante pour la ville centre (68 % de la demande totale). La seconde ville qui concentre une demande significative est St-Aubin du Cormier (51 ménages - 7 % du total).

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs n° 1 :**

L'Office a pris bonne note de l'observation et effectuera les déclarations annuelles des honoraires à compter de l'exercice 2013. Une régularisation a également été effectuée sur les années 2010 à 2012.

La Mission acte la régularisation opérée.

La structure du parc de l'office en termes de typologie de logement paraît assez bien adaptée aux souhaits des demandeurs, même s'il existe un déficit en petits logements :

	T1	T2	T3	T4	T5 et +
Demande au 16/07/2013	6 %	22 %	49 %	20 %	4 %
Structure du parc au 01/01/2013	2 %	18 %	44 %	29 %	6 %
Attributions 2010-2011-2012	3 %	19 %	46 %	26 %	6 %

Le décalage pour les T3, en nombre moins élevé par rapport à la demande et, pour les T4, à l'inverse en sur-représentation au regard des souhaits des ménages, est corrigé partiellement dans les deux cas par un taux de rotation intermédiaire.

Le délai moyen d'attente est de 13,4 mois. Il se situe à un niveau un peu inférieur de 11 mois pour les demandeurs externes, qui ne sont pas déjà logés dans le parc HLM.

La demande satisfaite annuellement s'élève en moyenne sur la période 2010-2012 à 430 ménages, ce qui représente quasiment 60 % de l'ensemble des demandes en cours. La capacité de réponse de l'office aux besoins en logement sur son territoire est donc particulièrement élevée, dans un contexte de marché de l'habitat sans tension particulière.

La proportion de demandeurs en délai d'attente supérieur à 24 mois représente 11 % du total (soit 82 ménages), à parts égales entre demandeurs internes et externes.

L'analyse des situations correspondantes, réalisée à l'occasion du contrôle, indique la très bonne connaissance des situations individuelles par les services de l'office, qui apportent une garantie raisonnable de traitement de l'ensemble de la demande. Plus de 70 % des ménages demandeurs en attente longue ont reçu au moins une proposition de logement adaptée et la quasi-totalité des autres ménages s'inscrivent dans une démarche d'exigences particulières en termes de localisation ou de nature de logement.

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

Les orientations applicables à l'attribution des logements figurent dans le règlement intérieur de la commission d'attribution des logements (CAL) avec un niveau de définition très général (ancienneté de la demande, urgence sociale, présence de handicap, existence de propositions de logement antérieures et niveau de ressources). Le rapport d'activité de l'organisme intègre quelques données d'ordre qualitatif sur les attributions prononcées : composition familiale, âge, niveau de revenus et filière d'accès.

En Ille-et-Vilaine, le contingent préfectoral, hors fonctionnaires, est géré en flux pour le compte des ménages prioritaires définis dans le PDALPD, sur la base d'objectif de relogement annuel représentant 25 % du volume des attributions.

Les objectifs assignés par la convention de réservation signée le 19 avril 2012 et par son avenant ont été respectés (108 relogements pour un objectif de 91 en 2011, 117 en 2012 pour un objectif de 89).

Au 1<sup>er</sup> janvier 2013, sur le fondement du fichier de l'organisme, 833 logements (soit près de 26 % du total) relèvent d'un droit de réservation identifié : 11 % au titre du 1 % logement ou directement par des employeurs, 9 % pour les collectivités territoriales (305 logements) et 5 % au titre du contingent préfectoral « fonctionnaires ».

L'analyse de 15 conventions signées avec différentes communes indique une divergence sur le nombre de logements effectivement réservés par rapport aux données du fichier susmentionné. Le principe retenu est qu'en contrepartie de la réalisation des travaux de viabilisation du terrain d'assiette de l'opération de construction, la collectivité dispose de la réservation des logements, à l'exception de ceux déjà réservés au titre du 1 % et de la quotité correspondant au contingent préfectoral. Or, les données du fichier font abstraction de cette dernière soustraction. Par ailleurs, la convention n'indique pas précisément les logements, parmi ceux du programme, qui font l'objet de la réservation communale.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Milos**

---

L'office loue, au 1<sup>er</sup> janvier 2013, 39 logements à des associations oeuvrant dans le domaine de l'insertion et/ou accompagnant des ménages en grandes difficultés (dont principalement l'association pour la promotion de l'enfance, de l'adolescence et de l'adulte de Fougères).

### 3.2.3 Gestion des attributions

Les règles de fonctionnement de la CAL, qui se réunit environ deux fois par mois, répondent aux exigences des textes en vigueur, à l'exception d'un point.

**Obs 2 : Les règles d'attribution des logements financés en prêt conventionné locatif ou acquis sur fonds propres nécessitent une redéfinition.**

L'office dispose d'un parc significatif de logements, acquis notamment auprès de la CCI, et financés soit par la souscription d'un prêt conventionné locatif (127), soit directement sur fonds propres (66). Les immeubles concernés accueillent très majoritairement des ménages éligibles au logement HLM.

Pour autant, l'office considère que ces logements ne sont pas soumis aux dispositions réglementaires d'attribution des logements locatifs sociaux, caractérisées par une décision de commission et le respect d'un plafond de ressources pour les locataires.

Or, si ces logements n'ont pas bénéficié d'aide directe de l'Etat pour leur construction, ils ont fait l'objet d'un conventionnement à l'APL et entrent donc, à ce titre, dans le dispositif réglementaire d'attribution des logements HLM, conformément aux dispositions de l'article L. 441-1 du CCH. Les logements concernés ont donc bien vocation à être attribués par la CAL.

En outre, les logements financés en prêt conventionné locatif et conventionné à l'APL sont désormais soumis au plafond d'accès du PLS (articles R. 353-11 et R. 331-17 du CCH).

Enfin, compte tenu des obligations générales qui s'imposent aux opérateurs HLM en vertu des articles L. 411, L. 411-2 et L. 441 du CCH au titre de leur mission d'intérêt général, il est nécessaire que les logements acquis sur fonds propres fassent l'objet de la définition d'un plafond de revenus pour leur accès.

Il appartient donc à l'office de se conformer à ces dispositions et de modifier en conséquence le règlement intérieur de sa CAL.

La commission examine la situation des candidats sélectionnés pour l'attribution d'un logement sur la base d'informations issues du fichier commun de la demande et, dans la plupart des cas, sur une connaissance très fine des besoins du demandeur. Le travail d'instruction des demandes, qui est complet et bien mené, repose en effet quasi-systématiquement sur l'organisation d'un entretien entre la conseillère sociale et le demandeur, qui permet de bien appréhender la situation de celui-ci, en vue de lui proposer un logement adapté en termes de coût et de localisation. Le processus d'attribution mis en place par l'organisme est, de ce point de vue, performant.

**Obs 3 : Le système de sélection des candidats à l'attribution des logements pour les communes hors Fougères confère une place prépondérante aux choix des collectivités territoriales et n'est pas de nature à garantir l'homogénéité de traitement des ménages demandeurs.**

L'OPH gère l'attribution des logements dans les communes hors Fougères comme s'il relevait d'un droit de réservation communal, entretenu dans ce procédé par l'absence d'identification précise des logements réservés dans la convention signée avec la collectivité (cf. supra).

Le processus de sélection des candidats à l'attribution des logements s'appuie en effet, à la libération d'un logement, sur une demande de présentation de candidatures auprès des collectivités ; ce qui, en l'absence de critères partagés, n'est pas de nature à garantir l'homogénéité de traitement des ménages demandeurs.

La pratique, qui consiste à partager le travail d'instruction et d'établissement de la liste des candidats soumis à la CAL, conduit l'organisme à se dessaisir, au moins partiellement, de sa prérogative d'identification des candidats en vue de l'attribution de ses logements. De fait, si la commission est

**Réponses de l'organisme****Nouvelles observations de la Miilos****Obs n° 2 :**

Le conseil d'administration du 17 décembre 2013 a entériné l'application de plafonds de ressources PLS pour l'attribution des logements financés en prêt conventionné locatif et conventionnés à l'APL.

127 logements dans le parc de Fougères Habitat au 31 décembre 2013 sont concernés par ces plafonds.

Il est pris bonne note de la décision prise.

**Obs n° 3 :**

Le paragraphe « réattributions hors Fougères » du règlement intérieur de la CAL va être modifié pour préciser que le rôle des mairies rurales dans la collecte des dossiers de demande n'implique pas une validation systématique des dossiers ainsi présentés.

Le texte pourrait être : « La libération d'un logement est signalée au Maire concerné qui est invité à participer à la Commission d'attribution qui statuera sur le choix des candidats. En effet, les communes centralisent les demandes sur leur territoire. Sauf en cas d'insuffisance du nombre de candidats, la Commission examine au moins 3 demandes pour un même logement, en définissant un rang de priorité. La sélection des candidats repose sur les mêmes règles définies par le présent règlement intérieur pour les logements à attribuer à Fougères et hors Fougères. »

La réponse de l'office est satisfaisante.

bien souveraine dans ses décisions d'attribution des logements, elle ne se prononce dans la plupart des cas évoqués que sur la base d'une sélection préalable des candidats par les collectivités.

**Obs 4 : L'organisme a procédé à des attributions qui contreviennent aux dispositions des articles R. 441-1 et suivants du CCH et qui constituent des irrégularités réglementaires passibles de la sanction financière prévue à l'article L. 451-2-1 du CCH.**

L'analyse du fichier de l'ensemble des attributions prononcées sur la période 2010-2012 et d'une sélection ciblée de 93 dossiers a permis de constater la régularité des procédures mises en œuvre par l'office.

Cependant, le contrôle sur dossiers a conduit à relever huit situations d'attributions présentant un caractère irrégulier, imputables principalement à des erreurs administratives : trois cas sont relatifs à une attribution à un ménage dépassant les plafonds de ressources et cinq situations concernent des attributions effectuées avant passage en CAL

**Obs 5 : Les règles de conservation de certains éléments du dossier locataire ne permettent pas à l'office de justifier pleinement de la régularité des actes liée à l'attribution de ses logements au-delà de deux années.**

L'organisme a fait le choix de scinder en trois éléments distincts et de classer différemment ces composantes du dossier locataire : le bail et l'avis d'imposition de référence du demandeur à l'attribution du logement, les éléments relatifs aux états des lieux et, enfin, le dossier de demande.

Ce dernier, qui rassemble, dans le cas de l'office, les pièces constitutives de la demande de logement mais aussi les éléments de décision de la CAL, ainsi que le courrier de proposition du logement, n'est pas conservé plus de deux ans pour les locataires présents.

D'un point de vue pratique, cela signifie que dans le cadre du contrôle, il n'a pas été possible formellement de s'assurer sur pièces de la délivrance du numéro unique et de la conformité des attributions, au regard des décisions de la CAL, pour les locataires entrés dans leur logement en 2010.

Les recommandations produites par la direction des études juridiques de l'USH (cf. Actualités Habitat n° 946 de mai 2012) retiennent une durée de conservation de cinq ans pour l'ensemble des éléments du dossier des locataires partis et le principe d'un archivage cohérent avec le rythme usuel de contrôle de la Miilos.

### 3.2.4 Gestion des états des lieux

Jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2013, l'état des lieux pour les locataires entrants consistait à faire contresigner l'état des lieux de sortie du précédent locataire. Si d'un strict point de vue juridique, cette procédure répondait aux exigences de la loi du 6 juillet 1989 régissant les rapports locatifs, puisque aboutissant à un document établi contradictoirement, elle ne participait pas d'une gestion équilibrée de la relation locative. En effet, et même s'il disposait d'un délai d'un mois pour faire valoir ses observations, le locataire se trouvait placé dans une situation de signature d'un document ne reflétant pas toujours la réalité du constat.

Avec l'embauche d'un nouvel agent en charge de la gestion des états des lieux, l'OPH Fougères Habitat a désormais mis un terme à cette pratique.

## 3.3 LOYERS ET CHARGES

Fougères Habitat applique une politique d'augmentation des loyers modulée par famille d'ensembles immobiliers regroupés principalement par type de financement ou par niveau d'écart avec les loyers plafonds.

Les procès-verbaux des conseils d'administration sur le sujet alternent suivant les années les indications de hausse moyenne soit en niveau, soit en masse ; ce qui rend difficile l'appréhension des évolutions sur une même base de calcul. En conséquence, il a été procédé à

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

Une sélection ciblée de 93 dossiers a permis de constater la régularité des procédures mises en œuvre par Fougères Habitat : 8 cas ont été repérés :

- 3 cas concernant des attributions à des ménages dépassant les plafonds de ressources (1 cas lié à une erreur humaine dans la lecture des avis d'impôt, 1 cas lié au financement PC, 1 cas de dépassement à 101 %) ;
- 5 cas concernant des attributions effectuées avant passage en CAL sur des dossiers jugés urgents.

En 2012, pour être en position de mieux se conformer à la réglementation, Fougères Habitat a pris les dispositions pour permettre un examen systématique et régulier des demandes ; Fougères Habitat a modifié la périodicité des CAL puisqu'elles ont lieu tous les 15 jours au lieu d'une fois par mois jusqu'en 2011.

Le règlement de la CAL sera amendé pour préciser la notion d'urgence.

Il est pris note de l'engagement de l'office.

**Obs n° 5 :**

L'Office a pris bonne note de l'observation et va mettre en place une procédure pour formaliser les durées de conservation des documents. En particulier, les dossiers de demande de logement seront conservés cinq ans.

La réponse est satisfaisante.

partir des fichiers de l'organisme, à la reconstitution des hausses moyennes appréciées en niveau pour les six dernières années. Le résultat figure dans le tableau ci-après :

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Augmentation décidée au 1 <sup>er</sup> janvier			0,72 %	1,00 %	1,50 %	1,50 %
Augmentation décidée au 1 <sup>er</sup> juillet	1,92 %	2,38 %	0,75 %			
Recommandations gouvernementales <sup>1</sup>	2,70 %	2,38 %	1,00 %	1,10 %	1,90 %	2,15 %

Les augmentations de loyers décidées s'inscrivent globalement et en moyenne dans le respect des valeurs maximales des recommandations gouvernementales jusqu'en 2010, puis de l'encadrement législatif depuis lors. Il convient néanmoins d'observer une hausse légèrement supérieure en 2010.

**Obs 6 : L'office a pratiqué, pour une partie de son parc, des augmentations de loyer au 1<sup>er</sup> janvier 2011 qui dépassent le seuil d'augmentation annuel légal, défini par l'article 210 de la loi de finances du 29 décembre 2010.**

Si la modulation moyenne calculée à 1 % respecte bien le taux d'augmentation annuel maximum fixé à 1,10 % au 1<sup>er</sup> janvier 2011, en fonction de l'évolution de l'IRL du 3<sup>ème</sup> trimestre, l'obligation légale porte sur les évolutions de loyer, appréciées logement par logement. Or, l'OPH a augmenté les loyers de 13 ensembles immobiliers (308 logements) de 1,25 % et de trois programmes (56 logements) de 1,20 %, contrevenant ainsi aux textes en vigueur.

L'office doit procéder aux corrections nécessaires, afin de se conformer à la limite de l'augmentation et rembourser aux locataires les sommes indûment perçues.

Fougères Habitat offre des conditions de loyer globalement très contenues, qui présentent des niveaux significativement inférieurs aux moyennes départementale et régionale (enquête RPLS 2012) :

Loyer (€/m <sup>2</sup> de SH)	minimum	1 <sup>er</sup> quartile	médiane	3e quartile	maximum	moyenne
OPH Fougères Habitat	1,2	4,0	4,3	5,0	8,6	4,5
Ille-et-Vilaine	---	4,5	5,1	5,7	---	5,2
Bretagne	---	4,3	5,0	5,6	---	5,1

L'office dispose d'une offre très importante à bas loyers pour sa partie de patrimoine la plus ancienne, d'un niveau d'autant plus remarquable qu'il propose un très bon niveau de qualité (cf. infra 3.6) :

	Nombre logements	Médiane Loyer (€/m <sup>2</sup> de SH)
Anciens financements	1947	4,05
PLA LM / insertion / intégration	151	4,45
PCL	127	4,45
PLA	392	5,22
PLUS	484	5,12
PLS - PLI	29	5,54

La proportion de loyers en-dessous du niveau du plafond de référence utilisée pour le calcul de l'APL concerne près des trois quarts du parc permettant une capacité optimisée de solvabilisation des locataires par l'APL. Au titre du quittancement de mai 2013, on constate que plus du tiers des allocataires d'APL (522 ménages sur 1 511 au total) disposent d'une aide d'un montant supérieur à leur loyer (hors charges).

La gamme de loyers proposée en fonction des types de logements permet à l'office de proposer plus de la moitié de ses logements de type 3 à moins de 265 € et de type 4 à moins de 300 € :

<sup>1</sup> A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011, il s'agit d'un encadrement législatif et non plus d'une recommandation.

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

**Obs n° 6 :**

Au 1<sup>er</sup> janvier 2011, certains logements ont été augmentés de plus de 1,10 %, dépassant ainsi le plafond légal d'augmentation annuel. Ces augmentations concernent 646 logements répartis dans 37 ensembles immobiliers dont les hausses ont été les suivantes :

- 1,25 % : 10 ensembles immobiliers, 308 logements : Ecartelée (56), Tour 26 rue St-Lô (79), Cité Transit (34) et les logements du 4<sup>e</sup> étage ou 5<sup>e</sup> sans ascenseur dont le loyer est inférieur aux autres logements du même bâtiment ;
- 1,20 % : 3 ensembles immobiliers, 56 logements : Le Dolmen (30), rue Pouillet (26) ;
- 1,15 % : 24 ensembles immobiliers, 282 logements, les PLUS : résidences des Urbanistes et du Nançon, 48 rue de Nantes (2) et pavillons sur communes hors Fougères.

Tous les locataires présents au 1<sup>er</sup> janvier 2011 dans les logements concernés et occupant toujours leur logement au 1<sup>er</sup> décembre 2013 ont été remboursés du montant du loyer trop perçu en janvier 2014, soit 376 locataires, pour un montant total de 1 125,21 € (loyer principal 1 111,53 + loyer annexe 13,68). Le montant à rembourser le plus élevé est de 5,45 €, le plus faible est de 1,27 €.

La répartition est la suivante :

- 1,25 % : 10 ensembles immobiliers, 156 locataires pour un montant de 605,22 €.
- 1,20 % : 3 ensembles immobiliers, 30 locataires pour un montant de 126,12 €.
- 1,15 % : 24 ensembles immobiliers, 190 locataires pour un montant de 393,87 € (380,19 pour le loyer principal et 13,68 pour le loyer annexe).

L'action engagée par l'organisme répond pleinement à l'observation.

Loyer mensuel en €	Nombre logements	Médiane Surface habitable	1 <sup>er</sup> quartile	médiane	3e quartile	moyenne
T1	71	32	149 €	170 €	190 €	179 €
T2	548	49	205 €	232 €	249 €	236 €
T3	1381	64	241 €	263 €	341 €	286 €
T4	934	74	283 €	296 €	367 €	321 €
T5 et plus	196	91	314 €	365 €	491 €	389 €

L'examen exhaustif du fichier des loyers de l'office n'a pas révélé d'anomalie en termes de respect des valeurs plafond des loyers conventionnels.

Fougères Habitat applique le barème national du supplément de loyer de solidarité et qui concerne 30 ménages au 1<sup>er</sup> janvier 2013. Les bases de calcul utilisées par l'office ont été vérifiées pour sept situations.

En matière de charges locatives, l'office procède à un travail minutieux et à une régularisation annuelle à la fin du mois d'avril (au mois de mars en 2013). L'analyse de l'ajustement des provisions appelées au regard des dépenses constatées, au moment de la régularisation, révèle des écarts significatifs, atteignant un niveau de surprovisionnement global de plus de 20 % en 2011 et 2012, puis revenant à un seuil plus usuel de 12 % en 2013. L'office est appelé à rester vigilant sur la mise en place d'un niveau de provisionnement adapté.

Au titre de l'exercice 2012, l'ensemble des logements des Cotterêts est concerné par une régularisation moyenne par logement supérieure à 100 € (jusqu'à 186 € pour l'ensemble immobilier Cotterêts 145). Les difficultés liées au bon calibrage des charges de chauffage et l'existence de consommation d'eau chaude très variable d'un locataire à l'autre expliquent ces écarts.

Les charges de chauffage pour les immeubles des Cotterêts et de l'Ecartelée sont globalement très bien maîtrisées : autour de 7 €/m<sup>2</sup> de surface habitable en moyenne. Les charges de personnel récupérables sont réparties à la surface habitable des ensembles immobiliers concernés et sur la base du coût salarial moyen des agents qui interviennent.

Les charges générales se situent à des niveaux contenus, principalement du fait de l'organisation généralisée du nettoyage des paliers par les locataires dans les immeubles collectifs. En effet, Fougères Habitat effectue un travail tout à fait remarquable de programmation, de pédagogie et parfois de relance dans ce domaine, pour permettre des économies de charges aux locataires.

### 3.4 ROTATION ET VACANCE

Le taux de rotation sur les trois dernières années est relativement stable, autour de 12 %, même s'il affiche une légère diminution en 2012. Les mutations internes (hors relogements liés aux opérations de démolition) représentent globalement sur la période moins de 20 % de la mobilité globale sur le parc.

La vacance globale au 1<sup>er</sup> janvier 2013 s'élève à 208 logements, ce qui représente environ 6,5 % des logements. Déduction faite de la vacance organisée dans le cadre du projet de démolition du programme « L'annexe » de 120 logements et de quelques logements vacants pour raison technique, la vacance commerciale concerne 92 logements (2,85 % du parc). Elle s'inscrit dans une relative stabilité sur la période 2010-2012 (entre 90 et 100 logements). En revanche, la part de la vacance structurelle (supérieure à trois mois) dans la vacance globale ne cesse de progresser, passant de 37 % en 2010 à plus de 53 % en 2012.

Le début de l'année 2013 marque une véritable rupture avec une dynamique de diminution franche de la vacance commerciale (baisse de plus de 50 %), et notamment de celle supérieure à trois mois qui ne concerne en août 2013 plus que 8 logements. 35 logements connaissent une vacance de moins de trois mois. La moitié est située dans la ZUS des Cotterêts.

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

**Page 9-1 : Niveau de provisions pour charges « L'analyse de l'ajustement des provisions appelées au regard des dépenses constatées, au moment de la régularisation, révèle des écarts significatifs atteignant un niveau de surprovisionnement global de plus de 20 % en 2011 et 2012, puis revenant à un seuil plus usuel de 12 % en 2013. »**

En dehors du chauffage et de l'eau chaude qui sont des provisions difficilement prévisibles, le surprovisionnement concerne l'entretien et l'électricité pour les ascenseurs et notamment pour l'ensemble 0210-9/11 rue Pouillet, un bâtiment de 31 logements (sur les 45 que comporte la résidence) équipé d'un ascenseur.

Les provisions d'électricité sont distinguées, une ligne « provision électricité ascenseur » et une ligne « provision électricité » (des communs), pour répartir les montants. Or, cette distinction n'a pas lieu d'être pour cet ensemble, car il n'y a qu'un compteur pour l'électricité et la facture est imputable à tous les locataires du bâtiment. Lors de la régularisation des charges, la facture d'électricité a été imputée sur une seule ligne « électricité » (et non pas répartie entre communs et ascenseur) donc, les provisions « électricité ascenseur » ont été entièrement remboursées aux locataires. Ceci explique une différence si importante pour cet ensemble. Dans le montant des provisions de 5 391,74 €, 3 229 € concernent la ligne « provision d'électricité ascenseur » alors que, dans les charges ascenseur, les 1 453,74 € ne concernent que l'entretien ascenseur. Ce qui représente un énorme surprovisionnement (+ 3 938 €, soit + 271 %). En réalité, le surprovisionnement n'est que de 22,87 € par logement pour l'année 2012.

Sur l'échéance de janvier 2014, pour cet ensemble, l'électricité va apparaître sur une seule ligne et va être réajustée ; la ligne « provision électricité ascenseur » va disparaître. Les provisions « entretien ascenseurs » seront réajustées.

En réalité, le surprovisionnement global pour les ascenseurs est de 16 % au lieu de 37 %. Si ce pourcentage apparaît encore élevé, il représente un montant de 10,43 € par logement équipé d'un ascenseur pour l'année 2012.

Toutes les provisions seront réajustées lors de la prochaine régularisation des charges, en fonction des dépenses 2013.

Il est pris bonne note des correctifs apportés.

Une action plus vigoureuse dans la gestion des relocations, accompagnée de quelques baisses de loyer ciblées à la relocation, ont contribué à ce résultat. Les tableaux de bord de suivi de la vacance mis au point par l'office sont précis et permettent une bonne appréhension de la situation et de son évolution.

**Obs 7 : Trois logements ne sont plus occupés, pour des raisons d'ordre technique, depuis plus de 18 ans.**

Trois logements situés 32-38 boulevard de Rennes à Fougères sont vacants depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1995. L'office ne propose plus ces logements à la location par mesure de sécurité, suite à l'éboulement de falaise intervenu à l'époque. Des informations communiquées par l'organisme, il ressort qu'il n'existe aucune servitude particulière sur ces logements et, qu'en tout état de cause, il n'a pas été procédé à la rédaction d'un arrêté communal de péril. Une recherche de solution, en lien avec la Collectivité, sur le devenir de ces logements, s'impose pour sortir du statu quo qui perdure depuis de trop nombreuses années.

### **3.5 TRAITEMENT DES IMPAYES**

#### **3.5.1 Prévention et traitement des impayés locatifs**

Le traitement des impayés est assuré par un binôme (pour un 1,5 ETP) du service de la gestion locative qui se partage le suivi pré-contentieux et contentieux des dossiers.

Les missions qui relèvent du pré-contentieux mobilisent un agent à mi-temps et se limitent à la prise en charge des impayés inférieurs à un seuil d'alerte indicatif fixé à 450 €, au-delà duquel le deuxième agent prend le relais dans une phase contentieuse.

La phase pré-contentieuse est marquée par une présence forte du bailleur au domicile des locataires sous la forme de visites convenues ou inopinées, de l'ordre d'une trentaine par semaine. Ce suivi de proximité peut se conclure par la formalisation d'un plan d'apurement notifié au locataire.

La phase contentieuse entre en action pour les impayés supérieurs à 450 € et/ou lorsque le suivi de proximité a décelé une attitude fermée du locataire ou une dégradation de sa situation sociale.

Cette phase se traduit classiquement par la prédominance de la procédure écrite, depuis la notification de commandements de payer jusqu'à la demande de résiliation du bail, en passant par l'assignation au tribunal. Tout au long de la procédure, le contact est maintenu avec le locataire et des signalements peuvent être portés à la connaissance du Conseil général par le travailleur social de l'office, dans le but éventuel de déclencher un suivi social ciblé ou le montage d'un dossier FSL.

Une commission sociale se réunissant une fois par trimestre est tenue informée de l'évolution des impayés de loyers et des situations sociales les plus sensibles.

Pour mémoire, le paiement des loyers se fait aux trois quarts sous la forme d'un prélèvement automatique, le quart restant s'opérant directement auprès de l'organisme.

Le traitement des impayés obéit à une organisation efficace et reste sous contrôle à la faveur d'une présence de proximité très marquée de l'office dès la phase pré-contentieuse.

#### **3.5.2 Evolution des impayés locatifs**

Corrigés des admissions en non-valeur<sup>2</sup>, les restes à recouvrer augmentent très légèrement entre 2008 et 2009 de 16,5 à 18,5 jours de quittancement, pour se stabiliser ensuite jusqu'à la fin 2012. Ils représentent en moyenne, sur les cinq années de la période 2008-2012, un montant d'un peu plus de 575 k€ par an

<sup>2</sup> De l'ordre de 50 k€ annuels.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs n° 7 :**

Après contact avec la ville de Fougères, il a été convenu que Fougères Habitat allait demander une expertise de l'état actuel de dangerosité de la falaise au-dessus du bâtiment concerné.

En cas de dangerosité avérée, ce rapport sera joint comme pièce justificative à une demande d'arrêté communal de péril. Cette procédure permettra alors de déclasser les logements concernés.

La Mission prend bonne note de l'action engagée.

En 2008, les réparations locatives représentaient 43 % des impayés de loyers des locataires sortants de l'année, suite à état des lieux pour atteindre 60 % en 2012.

La créance à l'égard des locataires partis augmente très sensiblement tout au long de la période, représentant, en 2008, 63 % de l'impayé et dépassant les 70 % en 2012.

L'impayé résultant des locataires présents enregistre une évolution strictement inverse, perdant ainsi sept points entre 2008 (37 %) et 2012 (29 %).

La structure de l'impayé exprimée en termes impayés en euros met en évidence une augmentation très sensible de la part des petites dettes (inférieures à deux termes d'impayés) et à l'inverse une diminution tout aussi sensible des dettes très importantes (supérieures à plus de 12 termes).

Enfin, les dettes comprises entre 3 et 12 termes impayés se stabilisent sur la période :

Nombre de termes impayés en % de la dette	2008	2009	2010	2011	2012
Jusqu'à 2 termes	25%	25%	30%	34%	37%
Entre 3 et 12 termes	63%	57%	61%	60%	58%
Supérieur à 12 termes	12%	18%	9%	6%	5%

### 3.6 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Les visites de patrimoine réalisées ont permis de constater le très bon état d'entretien des immeubles, avec, de manière générale, une attention particulière portée au caractère soigné des parties communes.

Certains programmes présentent même des qualités résidentielles tout à fait remarquables (Cotterêts 1, Forairie, Roulais, Haras, Sermandière, le Nançon).

L'office a opté pour une présence de proximité forte (13 gardiens) avec de bons résultats manifestes en termes de tenue des immeubles et de qualité d'habitat pour les locataires.

Les abords des ensembles immobiliers de Fougères sont propres et bénéficient d'un traitement paysager de qualité prodigué par les services de la ville. Une exception est à relever, dans l'environnement de la Cité de transit (34 logements) qui n'est pas au même niveau que le reste du patrimoine. Les constructions récentes sont de qualité et présentent une bonne insertion dans leur environnement.

Les résultats de la dernière enquête de satisfaction, menée en 2011 auprès des locataires, affichent les taux de satisfaction les plus élevés pour la qualité de l'accueil et des relations locatives avec le bailleur, ainsi que sur l'appréciation de la qualité du logement en général. L'état de propreté du logement à l'emménagement est également jugé très favorablement.

Trois problématiques sont identifiées en retrait dans l'expression du niveau de satisfaction. Il s'agit de l'information sur le traitement des demandes d'intervention des locataires (écoute/compréhension, suivi et délais), des efforts du bailleur pour trouver une solution aux troubles de voisinage, et enfin de l'appréciation critique portée sur l'isolation phonique du logement et la qualité des revêtements de sol. Les deux premières ont fait l'objet d'une prise en compte spécifique de la part des services de l'organisme dans le cadre d'un plan d'actions. Un suivi régulier par la responsable qualité est effectué à partir du système d'informations de l'office, afin de garantir la prise en considération de toutes les demandes dans des délais raisonnables.

L'analyse menée par l'office sur le traitement des réclamations en 2012 indique un délai moyen d'émission de bons de travaux de 7,4 jours et un classement de 77 % des demandes au bout de 30 jours (le cas échéant, délai incluant le paiement de la facturé lié au bon de travaux). Ces niveaux de réactivité sont satisfaisants.

Le dernier plan de concertation locative a été signé le 20 septembre 2011 pour une durée de quatre ans. Le conseil de concertation locative se réunit en moyenne deux fois par an. La lecture des comptes-rendus des réunions des deux dernières années témoigne de l'attention portée par l'office à la qualité du dialogue et de l'échange d'informations avec les représentants des locataires.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Enfin, il convient de noter le développement par l'office d'une véritable fonction d'animation, assurée par la chargée de communication et les gardiens notamment, autour d'actions visant à favoriser la relation bailleur-locataire, le vivre ensemble dans les quartiers, et la qualité de vie.

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

La gestion locative de Fougères Habitat est caractérisée par une organisation de proximité performante, un bon niveau de service rendu aux locataires, avec en particulier des niveaux de loyer contenus, ainsi qu'une grande efficacité en matière de prévention des impayés, de recouvrement et, désormais de lutte contre la vacance.

Les conditions d'attribution des logements et quelques aspects réglementaires de gestion devront faire l'objet d'adaptations pour garantir leur conformité réglementaire.

## **4. PATRIMOINE**

### **4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE**

Le patrimoine de l'office qui se caractérise, au 1<sup>er</sup> janvier 2013, par un âge moyen de 32 ans, a été constitué majoritairement dans les années 60-70.

La localisation du parc est concentrée à plus de 90 % sur la communauté de communes de Fougères et à 83 % sur la ville centre.

Le patrimoine de Fougères Habitat est constitué à plus de 78 % de logements collectifs, quasi-exclusivement situés à Fougères, répartis dans 73 ensembles immobiliers de petite taille ou de taille moyenne : 51 d'entre eux sont des unités d'habitat de moins de 40 logements et 9 seulement dépassent les 100 logements. Le nombre de logements individuels est réparti sur 35 communes, le quart seulement se situant à Fougères.

L'OPH est propriétaire de 888 logements classés dans la zone urbaine sensible (ZUS) des Cotterêts à Fougères.

248 logements, soit environ 8 % du parc de l'office, sont issus d'acquisition avec ou sans amélioration depuis le milieu des années 80 (logements anciens de centre-ville et bâtiments achetés à la CCI notamment).

### **4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE**

Le plan stratégique de patrimoine (PSP) sur la période 2010-2016 a été approuvé par le conseil d'administration le 27 avril 2010.

La stratégie définie est claire et cohérente. Elle repose sur le constat de la nécessité de maintenir l'attractivité du parc ou de le renouveler lorsqu'il est devenu obsolète, dans un contexte où les besoins de développement se font moins aigus. Le PSP est ainsi très nettement orienté sur l'entretien du patrimoine existant, avec une montée en régime des dépenses de maintenance (EC+GE) et d'amélioration de l'ordre de 1 400 € par logement et par an (hors réhabilitation), et sur une production neuve modérée.

Le diagnostic du PSP se fonde sur la mesure de l'attractivité des ensembles immobiliers en combinant un ensemble de critères d'ordre technique, environnemental et économique.

La performance énergétique des logements de l'office se situe à un très bon niveau (plus de 90 % affichent une étiquette C ou D), du fait principalement des réhabilitations « thermiques » intervenues dans les années 80-90 sur la très grande partie du patrimoine collectif. L'OPH et ses locataires retirent indéniablement aujourd'hui les bénéfices des options retenues à l'époque en matière de travaux.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

L'essentiel de la problématique lié aux engagements du mouvement HLM dans le cadre du Grenelle de l'Environnement concerne 238 logements classés E, F, G, dont 222 sont chauffés à l'électricité. La CUS prévoit le traitement d'un peu plus de 40 % de ce potentiel à l'horizon 2016 (98 logements), ainsi qu'une intervention sur 95 logements classés D.

L'existence généralisée pour l'ensemble des pavillons d'une bonne isolation par l'extérieur et de fenêtres à double vitrage permettent d'axer les travaux principalement sur les équipements. Dans le cadre d'une approche pragmatique, qui caractérise les actions de l'office en la matière, un bouquet de travaux a été mis en œuvre à titre expérimental pour trois pavillons à Billé pour le descriptif de l'ensemble des travaux, y compris ceux relatifs à des aménagements autres). Il a permis le passage d'un niveau E en C pour un coût d'environ 30 000 € au logement. L'installation d'un poêle à granulés a été décisive pour le passage au nouveau classement. L'office s'orienterait désormais davantage vers un format de travaux compris entre 10 000 € et 20 000 € par logement (sans installation d'équipements parallèle). Si elle ne permet pas d'atteindre l'étiquette C, la mise à niveau de la performance énergétique correspond à un gain de consommation attendue (et donc de charges pour le locataire) de l'ordre de 25 %. L'avancement des études à l'automne 2013 laisse à penser que l'organisme tiendra ses objectifs du nombre de logements traités à l'horizon 2016.

Dans son PSP, Fougères Habitat programme la démolition de 210 logements, la réhabilitation de deux ensembles immobiliers (56 logements) et des interventions lourdes sur les logements des Cotterêts 1 et 2 (hors convention ANRU), ainsi qu'une production moyenne de 30 logements par an. Le développement de l'accession sociale (40 logements PSLA) et de la vente de patrimoine (30 logements) constituent également deux nouveaux facteurs de la stratégie patrimoniale de l'office.

L'effort décrit dans le PSP se traduit dans la CUS par la définition d'engagements en matière d'entretien et de réhabilitation. Les efforts de maintenance et d'amélioration réalisés sous forme de travaux d'investissement représentent en moyenne 756 €/logement pour la période (soit à un niveau de plus de 2,5 fois supérieur à ce qui est constaté pour la période 2008-2010). Les réhabilitations prévues sur le quartier des Cotterêts expliquent pour une bonne part cette montée en régime.

La consolidation financière montre la faisabilité des orientations décidées, tout en permettant à l'organisme, notamment compte tenu de son désendettement sur la période, d'afficher des indicateurs de bonne santé financière.

### 4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

L'OPH a livré 283 logements sur la période 2008-2012 et compte tenu de la démolition de 31 logements, le solde de logements en propriété au 31/12/2012 sur la même période est de 252 logements :

	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Constructions neuves – logements familiaux	38	89	65	17	72	281
Acquisitions-améliorations			2			2
Démolitions		- 1			- 30	- 31
<b>Solde</b>						<b>252</b>

Ce niveau de mise en service de logements correspond à un taux de croissance d'un peu plus de 8 % sur la période, soit 1,6 % en moyenne annuelle. Ce développement significatif s'inscrit notamment en réponse aux besoins en relogement des occupants des immeubles de « l'Annexe » (120 logements) voués à la démolition. L'ordre de service de démarrage des travaux de cette opération a été délivré en septembre 2013.

L'état d'avancement des projets en cours permet de planifier un niveau de production pour la période 2013-2014 à un rythme moins soutenu (38 logements), conformément aux engagements inscrits dans la CUS.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

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

Le tableau ci-après donne les principales caractéristiques de prix et de financement des programmes mis en service sur la période 2008-2012 :

Financement	Nb logts	Coût de revient (€ HT/log)	Prix de revient en € / m <sup>2</sup> de SH			Structure de financement			
			Charge foncière	Bât.	Hono.	Total	Prêts	Subv.	Fonds propres
PLUS	180	81 534 €	70 €	975 €	136 €	1 181 €	77 %	16 %	7 %
Mixte PLUS / PLAI	89	88 105 €	65 €	924 €	133 €	1 122 €	80 %	14 %	6 %
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>82 756 €</b>	<b>69 €</b>	<b>955 €</b>	<b>135 €</b>	<b>1 159 €</b>	<b>78 %</b>	<b>15 %</b>	<b>7 %</b>
En %			6 %	82 %	12 %				

Au global, les opérations livrées sur la période 2008-2012 sont financées sur emprunt à 78 %, avec un apport en subventions de 15 % et la mobilisation de fonds propres à hauteur de 7 %. L'attention portée à la constitution des dossiers et la recherche active auprès de l'ensemble des partenaires de subventions potentielles permettent à l'organisme de ne recourir que de façon limitée à ses fonds propres pour le financement de ses opérations de construction.

Les conditions d'équilibre d'une opération sont appréciées sur la base d'un solde de trésorerie positif à l'issue de la période de remboursement du prêt principal (souscrit principalement sur 35 ans), les données financières (frais de gestion, coût d'entretien, TFPB) et les hypothèses formulées en termes de vacances et d'impayés étant calées pour la plupart sur les prescriptions de la note technique de la DHUP en date du 28 décembre 2011.

Le prix de revient définitif moyen des opérations livrées de 2008 à 2012 s'établit à 1 159 € (HT)/m<sup>2</sup> de surface habitable ; ce qui constitue une performance tout à fait remarquable au regard des prix de revient constatés dans des territoires proches d'une part et de la qualité des programmes d'autre part.

Le coût de construction représente en moyenne 82 % du prix total, la charge foncière 6 % et les honoraires 12 %. Ces derniers incluent les coûts internes de conduite d'opération, valorisés sur la base d'une approche analytique des frais de personnel et de structure qui conduit à déterminer annuellement un ratio au logement (5 496 € en 2012).

Pour parvenir à ce niveau de maîtrise de la dépense, l'office intervient sur les trois composantes du prix de revient. Le mode d'approvisionnement en terrain constructible s'appuie sur les réserves des collectivités qui vendent à prix maîtrisé. La rémunération des maîtres d'œuvre et des bureaux d'études et de contrôle est encadrée par une grille de tarifs préalablement définie par l'office. Enfin, Les méthodes de montage technico-juridique des dossiers et de conduite de projet utilisées pour le développement des opérations sont extrêmement rigoureuses et efficaces. Le processus défini par le responsable du service et son assistante, mis au point au fur et à mesure des années, conduit à instaurer un cadre de travail contraint pour le maître d'œuvre comme pour les entreprises de travaux (cadrage très précis dans la définition du programme, normalisation des documents d'échange avec les entreprises - décompte de situation...). Cette gestion, qui pourrait être qualifiée de dirigiste, dans la mesure où elle dépasse parfois les strictes prérogatives du maître d'ouvrage, n'en produit pas moins d'excellents résultats. La vigilance particulière de l'office pour garantir un paiement très rapide de ses fournisseurs contribue vraisemblablement également à une action sur les prix.

L'examen complet des conditions de déroulement de deux opérations de construction neuve, d'un programme d'acquisition-amélioration, et de quatre opérations de réhabilitation différentes a permis de constater la parfaite application, sur le fond comme sur la forme, des règles de la commande publique en matière de marchés de travaux, ainsi que la bonne maîtrise des délais en phase administrative et en phase chantier.

La Mission relève néanmoins que l'office se rend propriétaire des terrains d'assiette de ses opérations trop tardivement (à l'achèvement des travaux ou plus de six mois après pour les deux opérations analysées). L'office devrait être en mesure de s'assurer qu'il est propriétaire du foncier avant le démarrage des travaux.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Par ailleurs, et a contrario des opérations neuves, l'OPH Fougères Habitat mobilise des fonds propres de manière significative pour la rénovation de quelques logements. L'office est en effet propriétaire d'un patrimoine ancien dans le centre historique de Fougères, acquis au fur et à mesure des années. La libération des logements concernés donne lieu, suivant les cas, à d'importants travaux de réhabilitation dont le coût est élevé : environ 70 000 € TTC par logement pour les deux opérations analysées.

**Obs 8 : Les conditions de dévolution des marchés publics de maîtrise d'œuvre ne respectent pas l'ensemble des principes fondamentaux de la commande publique.**

L'office organise tous les deux ans un appel à candidature avec mesure de publicité pour les prestations de maîtrise d'œuvre correspondant à sa programmation en termes d'opérations de constructions neuves et de réhabilitations. Les critères de sélection retenus sont les garanties et les capacités techniques et financières des candidats.

La commission travaux, composé du président de l'office, du directeur général et d'administrateurs sélectionne les soumissionnaires retenus en les pré-affectant sur les opérations programmées. Ensuite, chaque maître d'œuvre pressenti est sollicité sur la base d'une proposition de mission et de rémunération définie par l'office

Le procédé utilisé par l'office ne correspond pas au schéma habituel de la commande publique, où le maître d'ouvrage définit le programme de son opération sous forme de spécifications techniques, sur la base desquelles les maîtres d'œuvre potentiels sont en mesure de formuler leur offre de prix, dans le cadre d'une procédure de mise en concurrence.

Si les principes de liberté d'accès à la commande publique et de transparence des procédures sont respectés, l'égalité de traitement des candidats n'est pas garantie, dans la mesure où l'office n'est pas en capacité de justifier de ses choix de désignation de candidats, opération par opération, en fonction de critères objectifs.

#### **4.4 MAINTENANCE DU PARC**

##### **4.4.1 Politique générale**

Un programme de travaux en matière de gros entretien est établi annuellement et validé par la commission travaux de l'office. Il est établi à partir d'un ensemble de base de données décrivant les caractéristiques techniques du parc et de ses équipements, l'office ne disposant pas d'un logiciel de gestion intégrant l'ensemble des éléments de connaissance. Le recours aux fréquences d'intervention théoriques sur le patrimoine est confronté aux signalements des associations de locataires, des prestataires ainsi que de visites périodiques de terrain des équipes de l'office.

L'enveloppe budgétaire dédiée au programme est davantage arbitrée par la capacité à faire que par une contrainte financière.

La programmation est cohérente et calée sur une appréciation exigeante des besoins du parc en vue d'un maintien en parfait état. Elle intègre, dans la mesure du possible, des regroupements de travaux afin d'engager des actions coordonnées de réhabilitation.

Pour la plupart des exercices observés, et compte tenu de l'effectif resserré de l'office, le plan annuel s'inscrit dans une logique de réalisation sur deux ans, ce qui ne prête pas à conséquence, eu égard au bon état d'entretien global du parc.

L'examen comparé du programme de travaux prévisionnel 2010-2016 du PSP avec les réalisations sur la période 2010-2012 et les projets 2013-2014 signale le respect des prévisions de dépenses des travaux réalisés en fonctionnement. En revanche, pour les travaux d'amélioration et de changement de composants, en investissements, le rythme d'intervention initial connaît un décalage d'environ deux ans, que ce soit pour le programme ANRU (cf. infra), les opérations de réhabilitation ou de mise à niveau de la performance énergétique.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs n° 8 :**

Fougères Habitat n'a pas eu à souscrire ces dernières années de contrats de maîtrise d'œuvre d'un montant supérieur à 200 000 €. Ainsi, le formalisme du choix des prestataires retenus est beaucoup plus léger et de la seule responsabilité du Directeur Général.

Toutefois, pour tenir compte de l'observation de la Miilos, nous allons mettre en place une validation formelle des critères de choix retenus pour l'attribution de chaque marché, ceci afin d'assurer l'égalité de traitement des candidats.

Même en dessous du seuil de déclenchement des procédures formalisées, il appartient à l'office de garantir le respect des principes fondamentaux de la commande publique (liberté d'accès, transparence des procédures et égalité de traitement) en définissant ses propres modalités de passation de ses marchés publics (article 10 du décret du 30 décembre 2005 pris en application de l'ordonnance du 6 juin 2005).

Les dépenses de gros entretien représentent sur les cinq dernières années environ 1 150 000 €/an. L'effort financier sur l'entretien courant se monte sur la dernière période à 300 000 €/an, portant ainsi l'effort de maintenance immobilière (hors investissements) à 1 450 000 € par an, soit en moyenne sur la période 460 € par logement et par an.

Les dépenses cumulées d'entretien courant et de gros entretien (hors investissements) se situent en moyenne sur la période 2008-2012 au niveau du 3<sup>ème</sup> décile des valeurs de référence « Boléro » (459 €/logement). Ce niveau, qui paraît cohérent avec le bon état général du parc, se situe pourtant au-dessus des objectifs retenus dans la CUS. Ce constat s'explique principalement par un accroissement significatif des dépenses liées aux travaux à la relocation (plus de bons de travaux sont émis avec des montants unitaires moyens plus élevés).

Les travaux d'amélioration et de renouvellement de composant correspondant à un investissement moyen de 293 € par logement sur la période, soit beaucoup moins que prévu dans la PSP ou la CUS, en raison du décalage évoqué ci-dessus pour le traitement du quartier des Cotterêts.

L'effort global de maintenance consacré par l'office, qui est de l'ordre de 750 € par logement sur la période passée et qui devrait dépasser 1 200 € par logement en 2014 et 2015, constitue un gage de maintien de l'attractivité de son parc.

#### 4.4.2 Gestion de l'entretien et de l'exploitation du patrimoine

En matière d'entretien courant, l'organisme dispose d'une régie ouvrière de trois surveillants d'immeuble qui interviennent dans les logements, en réparation ou en diagnostic suite aux réclamations techniques des locataires, et dans les parties communes des immeubles.

Les gardiens font le point hebdomadairement avec leur responsable au siège de l'organisme en matière de surveillance générale du parc.

Les contrats d'entretien et d'exploitation du parc ont tous fait l'objet d'une mise en concurrence récente. L'ensemble des procédures relatives à la commande publique est parfaitement respecté.

L'office gère un parc de 10 ascenseurs, sous contrat d'entretien renouvelé en 2012. Les contrôles techniques quinquennaux ont été réalisés en 2010 et ont tous conclu à la conformité des appareils.

L'organisme dispose de deux chaufferies collectives (Cotterêts – 887 logements et Ecartelée - 48 logements) pour lesquelles il a recours à un bureau d'études spécialisé pour des prestations d'assistance technique dans le cadre du suivi d'exécution des contrats d'exploitation.

Les dossiers techniques des immeubles (amiante, DPE...) sont très clairement répertoriés ; ce qui permet une consultation rapide.

#### **Obs 9 : Le suivi d'exécution des contrats d'entretien des appareils à gaz n'est pas satisfaisant.**

Si les services de l'organisme procèdent mensuellement à des réunions d'échange avec l'ensemble de leurs prestataires intervenant dans le champ de l'entretien du patrimoine - ce qui constitue une très bonne pratique - ils n'exploitent pas suffisamment les rapports d'activité annuels fournis en termes d'enseignements et d'actions à engager.

Ainsi, le compte-rendu d'activité 2012 du prestataire en charge de l'entretien des chaudières et des VMC révèle un taux de non-pénétration dans les logements de 10 %, ce qui correspond à 237 visites qui n'ont pu être effectuées sur un total de 2 410. D'une part, le document n'établit pas la distinction entre les visites qui relèvent de l'entretien des chaudières (environ 1 500 appareils) de celles relatives aux VMC. D'autre part, il n'existe pas de relevés précis permettant une identification des logements concernés.

Le suivi de la bonne exécution des prestations est pourtant fondamental, lorsqu'il s'agit de la révision annuelle des appareils à gaz, imposée par la réglementation par mesure de sécurité. En effet, dans ce cas, l'organisme se substitue de fait au locataire dans ses obligations, et par conséquent, engage sa responsabilité en cas d'atteinte à la sécurité des personnes et des biens. Il se doit donc de

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Obs n° 9 :**

Dernièrement, les comptes-rendus du prestataire d'entretien des chaudières gaz individuelles ne nous permettaient plus d'identifier exactement les logements non contrôlés et donc de relancer les locataires concernés.

Fin 2013, nous avons donc imposé au prestataire de nous fournir la liste exhaustive des logements non contrôlés. La liste fournie en deux temps nous a permis de relancer nominativement 100 locataires en décembre 2013, en attirant leur attention sur leur responsabilité, liée au refus de laisser faire l'entretien annuel de leur chaudière

Cette procédure sera renouvelée chaque année au cours du quatrième trimestre.

La réponse apportée par l'office est satisfaisante.

repérer les logements dont les équipements n'ont pas été révisés dans l'année (principalement du fait du locataire) et engager tous les moyens existants pour obliger le locataire soit à laisser intervenir le prestataire désigné, soit à attester de la révision effective par un autre professionnel.

**Obs 10 : L'office n'a pas fait procéder à l'établissement des constats de risque d'exposition au plomb pour l'ensemble de son parc concerné par cette mesure.**

L'article L. 1334-7 du code de la santé publique rend obligatoire à compter du 12 août 2008 l'annexion d'un constat de risque d'exposition au plomb (CREP) à tout nouveau contrat de location de logements construits avant le 1<sup>er</sup> janvier 1949.

Si l'office a satisfait, même tardivement (en juin 2013), à ses obligations en matière de diagnostic pour les logements qu'il a construits (le programme de la cité des Gaudelées - 1932), il n'a pas entrepris de démarche particulière pour son parc ancien acquis et amélioré (214 logements au total), dont vraisemblablement une bonne partie est pourtant concernée.

Compte tenu de l'absence d'identification de la date de construction des immeubles acquis par l'office dans son fichier de patrimoine, il n'a pas été possible de recenser précisément les immeubles nécessitant un diagnostic. Il appartient néanmoins à l'OPH d'instituer une procédure lui permettant de répondre à ses obligations légales.

#### 4.5 VENTE DE PATRIMOINE

A l'occasion de l'élaboration de la CUS, l'office a retenu, pour la première fois, un programme de vente de logements. Ce dernier comprend 56 logements répartis sur des ensembles pavillonnaires de petite taille et situés sur huit communes différentes.

Deux logements isolés et vacants depuis plusieurs mois y ont été inclus en fin d'année 2012. Les compromis de vente ont été signés en août et septembre 2013 respectivement avec un locataire et un tiers extérieur. Les procédures réglementaires de publicité et de fixation du prix ont été scrupuleusement respectées.

La commercialisation des deux premiers programmes à Saint-Marc-le-Blanc et Dompierre-du-Chemin (16 logements au total) n'a véritablement débuté qu'en mai 2013. Des réunions d'information ont été organisées. Aucun locataire en place n'a, à l'automne 2013, manifesté son souhait d'acquisition.

Une redéfinition du plan de vente qui intégrerait en amont une étude de marché et le recensement des souhaits des locataires en place s'avérerait vraisemblablement nécessaire dans une logique de recherche d'efficacité.

#### 4.6 AUTRES ACTIVITES

L'organisme a réalisé une opération PSLA de huit logements à Beaucé, en périphérie est de Fougères, dont les conditions générales de développement sont à mettre en exergue : une clientèle constituée de locataires de l'office, des prix remarquablement maîtrisés (moins de 1 100 € HT/m<sup>2</sup> de surface utile en moyenne, soit en moyenne moins de 118 000 € HT pour un T5, de 115 000 € pour un T4 et de 89 000 € pour un type 3), et enfin une marge brute pour l'office avoisinant 6 % du prix de revient.

Même si l'opération a été une réussite et alors que l'opération cumule tous les facteurs-clé de succès, il convient de relever le faible nombre de prospects parmi l'ensemble des locataires de l'office (48 au total dont 26 ont véritablement constitué un dossier). La commercialisation en demi-teinte s'explique peut-être par la conjoncture ou par la localisation du programme. Quoiqu'il en soit, ce constat interroge sur les futures perspectives de développement de ce type de produit, notamment dans un contexte de PLH très orienté vers l'accession sociale.

Enfin, au titre des autres activités, de façon tout à fait ponctuelle, l'office assure la maîtrise d'ouvrage déléguée de la construction d'un Ehpad pour le compte de la ville de Parigné, sur la base d'une prestation rémunérée.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs n° 10 :**

Sur les conseils du diagnostiqueur mandaté à l'époque par Fougères Habitat, l'Office n'avait pas jugé utile de faire procéder aux constats de risque d'exposition au plomb sur les logements acquis pour rénovation, puisque les travaux réalisés à l'époque ont supprimé les matériaux éventuellement concernés par ce risque.

Toutefois, l'Office a pris acte de la position de la Miilos et a fait réaliser lesdits diagnostics dans les 35 groupes concernés. Les diagnostics détaillés sont à la disposition des contrôleurs

La Miilos prend acte de l'action menée.

#### 4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Fougères Habitat dispose d'une stratégie patrimoniale claire et cohérente. L'office exerce sa maîtrise d'ouvrage de construction de façon particulièrement efficace : les opérations sont développées par une équipe resserrée à des coûts de revient faibles. L'office assure un entretien régulier et coordonné de son parc qui permet de lui conserver une attractivité certaine.

Par ailleurs, l'organisme se doit d'apporter un remède aux carences relevées dans les processus visant à la sécurité des personnes.

### 5. RENOVATION URBAINE

L'OPH est concerné par deux opérations de renouvellement urbain à Fougères. La première intéresse le quartier des Cotterêts II, situé en ZUS, pour laquelle une convention partenariale a été signée avec l'ANRU le 9 septembre 2010. La seconde s'inscrit dans la démolition de 120 logements du site de l'Annexe, construits à la fin des années 50 et devenus obsolètes.

Pour ce qui concerne le quartier des Cotterêts II, une charte locale de gestion urbaine de proximité a été conclue avec la Ville et l'Etat afin d'accompagner la restructuration physique du quartier par des mesures d'accompagnement visant au développement du lien social et à la gestion des services et espaces publics. Outre les aménagements de voirie et d'espaces publics, l'opération comprend pour son volet habitat la démolition d'un ensemble immobilier de 30 logements, la reconstruction de 20 logements locatifs dont 12 sur site et le développement de 10 logements en accession sociale (PSLA). La transformation de 30 logements T4 en 40 logements plus petits (du T1 au T3), la réhabilitation (avec installation de panneaux solaires pour 80 logements) et la résidentialisation d'une partie des immeubles du quartier complètent le programme dans sa version initiale.

Si les opérations de démolition et de reconstruction de 12 logements sur site ont respecté le calendrier initial, le programme de réhabilitation et de restructuration de logements connaît un décalage de quelques mois, lié à la coordination des travaux d'aménagement assurés par la Ville, ainsi qu'à la mise en œuvre de travaux de rénovation du réseau de chaleur non prévus initialement. L'ensemble des travaux est engagé à l'automne 2013, à l'exception du projet d'installation de panneaux photovoltaïques qui est suspendu.

Pour l'immeuble rue de Bayeux démoli en fin d'année 2012, les opérations de relogement se sont déroulées de novembre 2009 à juin 2012. Elles s'appuient en partie sur du relogement temporaire, puisqu'il était prévu de reconstituer l'offre postérieurement à la démolition. Le suivi effectué par l'office signale la grande attention portée au recueil des souhaits et des besoins des ménages concernés, ainsi qu'à l'accompagnement qui leur est prodigué. L'office a également procédé aux relogements de 12 occupants de l'immeuble concerné par la restructuration de logements (20 rue Saint-Lô) ; 17 ménages ont quitté leurs logements sans demander à bénéficier d'un accompagnement. Dans les deux cas, les conditions économiques de taux d'effort (loyer et charges) avant et après relogement sont globalement relativement stables, même s'il peut exister des écarts individuels.

La conduite du projet de démolition de l'Annexe initié depuis 2008 s'est inscrite dans une logique de reconstruction préalable dédiée au relogement des ménages occupants. L'ordre de service pour les travaux de démolition a été délivré en octobre 2013. L'office a procédé aux relogements de 68 ménages sur les 116 occupants ; en s'appuyant sur trois opérations neuves livrées entre 2009 et 2012 et sur du patrimoine ancien diffus. Les taux d'effort de ces ménages après relogement sont supérieurs à ceux constatés initialement pour les deux tiers d'entre eux, tout en demeurant dans des évolutions maîtrisées.

L'office démontre sa capacité à mener à bien des projets de renouvellement urbain dans leurs dimensions technique et sociale.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

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

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

#### **6.1.1 Généralités**

Fougères Habitat est régi par les dispositions de la comptabilité commerciale depuis le 01/01/2006.

Une procédure d'appel d'offres a été lancée pour désigner un commissaire aux comptes mandaté à compter du 01/01/2013.

La direction Finances/Comptabilité de l'office placée sous l'autorité de Mme Isabelle Moriceau compte au total cinq personnes. Ce service a été fragilisé en 2011 par quelques mouvements de personnel (arrêt maladie, congé maternité, redéploiement d'une partie d'un ETP vers des missions ressources humaines). L'effectif ne s'est stabilisé qu'à la fin 2012 début 2013.

Un guide de procédure comptable formalisant le traitement des factures a été établi en 2007, sans avoir connu depuis cette date de mise à jour.

Un examen aléatoire de factures sur les exercices 2009 et 2011 n'a pas révélé d'erreurs ou de dysfonctionnements particuliers.

#### **6.1.2 Sur le contrat de swap**

Sur la forme, le contrôle a été l'occasion pour la mission de constater que l'annexe VIII des états réglementaires n'intégrait pas les dispositions de la circulaire du 29 janvier 2013 relative à la gestion de la dette des offices publics de l'habitat. En cours de contrôle, l'organisme a régularisé cette situation et a effectivement produit la fiche 4 de cette annexe détaillant les dettes et les emprunts couverts, ainsi que les caractéristiques des instruments de couverture.

Sur le fond, lors de sa séance du 15/02/2005, le conseil d'administration a autorisé le directeur général à réaliser une opération d'échange de taux d'intérêt portant sur une fraction de la dette de l'office soit 10 M€.

Le contrat souscrit auprès de CA-CIB (ex CALYON) et signé le 09/03/2005 est un swap structuré dont le taux, capé, est dépendant de la pente (CMS 10 ans- CMS 2 ans ). Ce contrat a été réaménagé à deux reprises ( les 15/02 et 14/03/2006). Enfin un nouveau contrat a été signé le 16/01/2007 avec une sortie du dispositif fixée au 01/02/2015.

En 2012 et 2013, l'organisme a eu recours à deux cabinets d'expertise financière pour analyser les performances de la structure et appréhender les risques potentiels jusqu'à la clôture. L'un d'entre eux a conclu à un risque faible, dans les conditions actuelles du marché, pour l'office de payer un taux dégradé d'ici 2015 et a, en conséquence, recommandé de conserver le produit jusqu'à l'échéance.

#### **6.1.3 Structure de la dette financière**

Rapportée aux loyers quittancés, l'annuité locative est en diminution constante sur toute la période pour atteindre 41 % en 2012 (50 % en 2008 ). Ce ratio situe l'office au niveau du 8<sup>ème</sup> décile des OPH de province. L'ancienneté moyenne du parc supérieur à 30 ans aurait dû conduire à un classement plus favorable.

Une explication majeure tient au fait que l'office a mené depuis plus d'une vingtaine d'années une politique de réhabilitation ambitieuse et qualitative de son parc, notamment sur un plan énergétique financé massivement par des emprunts PALULOS. Encore au 01/01/2013, le remboursement de ces emprunts représente près de 16 % de l'annuité. Près de 60 % de ces emprunts PALULOS seront remboursés au 01/01/2015, diminuant ainsi à très court terme la charge financière de la dette.

Le montant net de la dette au 31/12/2012 est un peu supérieur à 50 M€ indexé pour plus de 90 % sur le livret A.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Page 19-1 : paragraphe 6.1.1 Généralités**

Ce service a été fragilisé en 2012 et 2013 par quelques mouvements de personnel (arrêt maladie, congé maternité, redéploiement d'une partie d'un ETP vers des missions ressources humaines). L'effectif ne s'est stabilisé qu'en septembre 2013.

Un peu plus de 20 % de l'encours est couvert par un swap dont les caractéristiques sont rappelées au 6.1.1 (cf. supra).

#### 6.1.4 La politique d'amortissement des immobilisations locatives

Lors de la réforme comptable, l'office a opté pour un plan d'amortissement de cinq composants calé sur les durées pivot préconisées par le CSTB.

En sortant de l'actif les amortissements techniques et les amortissements financiers cumulés sur les exercices 2010 à 2012, la balance AT-AF s'est trouvée déséquilibrée de 3,3 M€ au 31/12/2012.

Cette sortie de l'actif de valeurs immobilisées, au seul motif qu'elles présentent une valeur comptable nulle en méconnaissant les avantages économiques qu'elles continuent à procurer, est contraire à l'avis n° 2004-11 du 23/06/2004 du Conseil National de la Comptabilité, rappelant les dispositions applicables aux travaux de réhabilitation enregistrés avant le 01/01/2005 qui précise que :

- « par principe, les coûts de réhabilitation inscrits antérieurement à la réforme comptable à ce compte (c/2134) doivent être virés aux comptes de composants correspondants aux travaux effectués ;
- cependant, en cas de non-rattachement possible à des composants pré-identifiés, ils sont maintenus dans ce compte et amortis sur la durée restant à courir. A l'expiration de la durée d'utilisation, la valeur nette comptable de la réhabilitation est sortie. ».

Cette pratique a conduit l'office à recourir à des amortissements dérogatoires qui ont eu un impact négatif particulièrement sur le résultat de l'exercice 2010.

#### Obs 11 : La Provision pour Gros Entretien (PGE) constituée par l'organisme n'est pas justifiée.

A l'origine, l'office s'est appuyé pour dimensionner sa PGE sur un plan pluriannuel de travaux directement issu du Plan Stratégique de Patrimoine validé en 2010, couvrant une période de six ans jusqu'en 2016. A compter de 2012, Fougères Habitat ne peut plus se prévaloir de la réalité d'un tel programme avec la même pérennité.

La pratique constatée relève davantage de l'élaboration d'une programmation annuelle glissante avec comme corollaire une provision d'un montant stable d'un exercice à l'autre et peu liée à un chiffrage précis d'une programmation identifiée. Le total de la dépense consacrée au gros entretien est d'environ 1,1 M€ sur la période 2008-2012.

Dans ces conditions, compte tenu de la rentabilité financière de l'organisme et du caractère proche du forfait de la provision, la politique provisionnelle pour le gros entretien de l'office n'est pas fondée.

#### 6.1.5 Evolution des coûts de gestion

Evolution des composantes des coûts de gestion de 2008 à 2012 en €	2008	2009	2010	2011	2012
Frais généraux (avec impôts et hors TFPB)	354 061	369 206	519 821	470 094	631 301
Charges de personnel N.R. (hors personnel régie)	1 324 005	1 376 344	1 476 181	1 465 618	1 563 850
Coût de gestion hors entretien courant	1 678 066	1 745 550	1 996 002	1 935 712	2 195 151
Nbre de logements gérés( hors foyers et structures)	3022	3110	3177	3187	3228
Ratio coût de gestion au logement géré	555	561	628	607	680

Pour les besoins liés à la compréhension de l'analyse et dans un souci de comparabilité, les prélèvements sur le potentiel financier au titre de la cotisation CGLLS ont été neutralisés sur les exercices 2011 et 2012 d'un montant respectif de 740 k€ et de 773k€.

Les frais généraux restent globalement stables sur la période, avec toutefois deux pics en 2010 et 2012, traduisant un écart défavorable entre le total des charges récupérables et la récupération effective de ces produits.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Page 20-1 : § 6.1.4 La politique d'amortissement des immobilisations locatives :**

Notre commissaire aux comptes reconnaît que l'application des amortissements dérogatoires, lors de la sortie de l'actif des éléments amortis, ont eu une incidence négative sur l'affichage du résultat en 2010, sans corrélation avec la situation économique. Le groupe de travail HLM de la CNCC, avec l'appui de la Fédération, devrait aboutir prochainement à la suppression de l'amortissement dérogatoire.

Dont acte.

**Obs n° 11 :**

Nous avons bien noté que le Plan Stratégique du Patrimoine actuel n'est plus assez précis pour servir de base à des prévisions de dépenses fiables et stables couvertes par une Provision pour Gros Entretien. Toutefois, le PSP va être actualisé à compter de 2014, le plan pluriannuel d'entretien en découlera. Le conseil d'administration aura alors à se prononcer sur la pérennité de la provision pour gros entretien.

La mission prend note.

Les charges de personnel avec un effectif stabilisé autour de 42 agents ont connu une augmentation sensible en fin de période consécutive à un renforcement quantitatif et à une remise à plat des salaires en fonction de la grille indiciaire.

Les coûts de gestion d'un niveau très faible restent très stables sur la période et deviennent très faibles enregistrant « un pic » sur l'exercice 2012 à hauteur de 680 € par logement. Ce ratio place l'office dans le premier décile pour les OPH de province et en tout état de cause très en deçà de la médiane établie à 1 030 € par logement

## 6.2 ANALYSE FINANCIERE RETROSPECTIVE

### 6.2.1 Analyse de l'exploitation

La rentabilité d'exploitation est analysée sur la base de l'auto financement net<sup>1</sup>.

L'organisme tire l'essentiel de ses produits d'exploitation de l'activité de gestion locative, à l'exception, à compter de 2010, de ressources marginales consécutives à une opération ponctuelle d'accession sociale de type PSLA sur l'ensemble de la période.

Cette ressource issue de l'activité de gestion locative est impactée par une double évolution relative à la revalorisation des loyers et à l'augmentation nette du parc atteignant 3 228 logements en 2012 (contre 3 022 en 2008 soit une augmentation de 7 %).

L'exploitation est caractérisée par :

- des coûts de gestion d'un niveau très faible, bien maîtrisés et stables sur la période, dès lors que les ponctions sur les exercices 2011 et 2012, au titre du prélèvement sur le potentiel financier et du complément de la cotisation additionnelle CGLLS, sont neutralisées ;
- un niveau de dépenses pour le gros entretien soutenu en valeur absolu et quasiment en progression constante sur toute la période pour atteindre un pic en 2012 à près de 1.5M€, soit une consommation supérieure d'environ 50 % à celle de 2008. La moitié des dépenses de gros entretien est dédiée aux travaux réalisés lors des mises en relocation ;
- une maintenance du parc, réalisée pour une petite part par la régie, présentant un ratio au logement en euros qui situe l'office en dessous de la médiane des offices de province. Le quasi-achèvement des réhabilitations réalisées ces dernières années réduit très certainement le niveau d'effort financier nécessaire à la maintenance du parc ;
- un poste relatif à la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB) très peu élevé eu égard à l'âge moyen du parc ;
- une diminution très importante de l'annuité locative de l'ordre de 10 points entre 2008 et 2012. Cette tendance va se poursuivre à la faveur du remboursement à très court terme de plus de la moitié des prêts PALULOS.

L'autofinancement net, très stable et confortable jusqu'en 2010, se situe en moyenne à environ 1950 k€ représentant 18,5 % du chiffre d'affaires ; la médiane étant établie à moins de 10 % pour les OPH de province.

Une rupture intervient à compter de 2011 et se prolonge dans une moindre mesure en 2012. Elle s'explique par l'impact des prélèvements sur le potentiel financier sur 2011 (740 k€) et 2012 (773 k€), ainsi que par un choix de gestion opéré sur le seul exercice 2011, visant à rembourser par anticipation les intérêts compensateurs pour solde de tout compte (492 k€). Après neutralisation de ces paramètres, l'autofinancement net en 2011 et 2012 s'inscrit strictement dans la continuité du début de la période.

Cet autofinancement net particulièrement performant est d'autant plus à signaler que l'organisme a connu une vacance structurelle et commerciale très forte sur toute la période, au point qu'en 2012,

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

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

elle a été chiffrée à plus de 900 k€ (source rapport de gestion 2012) représentant plus de 8 % du produit des loyers.

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Marge sur accession	0	0	17	82	14
Loyers	10 140	10 669	10 967	11 125	11 271
Coût de gestion hors entretien	-1 728	-1 784	-2 053	-2 736*	-3 044*
Entretien courant	-241	-267	-241	-274	-306
GE	-973	-1 094	-1 253	-1 053	-1 498
TFPB	-586	-673	-785	-784	-822
Flux financier	561	169	-76	144	119
Flux exceptionnel	-4	17	-12	126	-64
Autres produits d'exploitation	17	21	159	8	47
Pertes créances irrécouvrables	-57	-50	-67	-67	-47
Intérêts opérations locatives	-2 102	-2 126	-1 416	-2 447	-1 419
Remboursements d'emprunts locatifs	-3 017	-2 931	-3 349	-3 368	-2 992
<b>Autofinancement net<sup>4</sup></b>	<b>2 011</b>	<b>1 950</b>	<b>1 892</b>	<b>754</b>	<b>1 259</b>
% du chiffre d'affaires	19,81 %	18,25 %	17,21 %	6,32%	11,05 %

\* L'augmentation importante et subite des coûts de gestion sur les exercices 2011 et 2012 s'explique par l'impact du prélèvement sur le potentiel financier au titre de la cotisation CGLLS (pour mémoire d'un montant respectif de 740 k€ et de 773 k€).

### 6.2.2 Analyse de la structure financière

La structure financière est analysée sur la base du Fonds de Roulement Net Global (FRNG)<sup>5</sup>.

Sur l'ensemble de la période, l'excédent de ressources stables sur les emplois stables permet de dégager un fonds de roulement net global conséquent, voire même très conséquent, supérieur en moyenne à plus de 12 M€.

Sur les trois premières années, il est très stable et d'un niveau très élevé en relation étroite avec une capacité d'autofinancement très forte sur cette même période.

Une rupture forte intervient en 2011 qui se prolonge en 2012. Elle s'explique par une remontée de disponibilités financières depuis le bas de bilan (c/50) vers le haut de bilan sous la forme de titres immobilisés (c/27). Cette augmentation des immobilisations implique de fait une dégradation du FRNG. En 2011, Fougères Habitat a converti des liquidités à court terme en comptes de dépôt à terme bloqués sur cinq années pour environ 2,8 M€ en 2011 et pour 8,8 M€ en 2012.

Cette dégradation artificielle du FRNG sur ces deux années a justifié un retraitement bilantiel à des fins d'analyse financière des exercices 2011 et 2012.

Ce retraitement permet de faire émerger un FRNG en 2012 de près de 13 M€ permettant de couvrir plus de neuf mois de dépenses ; ce ratio place l'office au niveau confortable du 9<sup>ème</sup> décile des OPH de province.

L'office règle ses fournisseurs dans des délais souvent très courts. De ce fait, il en ressort un besoin de fonds de roulement s'expliquant par une moindre couverture du financement de l'actif circulant par les dettes d'exploitation.

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

<sup>5</sup> Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissements, 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 dépenses étant encaissées.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

La trésorerie nette suit la variation notamment du FRNG et donc elle est d'un niveau très élevé dépassant les 13 M€ sur le dernier exercice, représentant près de neuf mois de dépenses ; elle place l'office confortablement au 9<sup>ème</sup> décile des OPH de province.

A terminaison des opérations engagées au 31 décembre 2012, le fonds de roulement a été estimé à près de 11,6 M€.

	2008	2009	2010	2011	2012	* 2011	* 2012
Capitaux propres (+)	30 282	32 567	35 026	35 913	38 222	35 913	38 222
Provisions pour risques et charges (+)	2 101	1 954	1 987	2 158	1 746	2 158	1 746
<i>dont PGE</i>	918	859	1 025	1 358	1 103	1 358	1 103
Amort. et Provisions (d'actifs immobilisés) (+)	48 766	52 139	51 250	53 693	54 202	53 693	54 202
Dettes financières (+)	53 271	52 990	52 814	50 614	50 617	50 614	50 617
Actif immobilisé brut (-)	-121 913	-128 394	-128 573	-133 662	-140 605	-130 882	-131 816
<b>Fonds de Roulement Net Global (A)</b>	<b>12 506</b>	<b>11 256</b>	<b>12 504</b>	<b>8 717</b>	<b>4 182</b>	<b>11 497</b>	<b>12 971</b>
<b>FRNG à terminaison des opérations (1)</b>					<b>2 839</b>		<b>11 628</b>
Stocks (Toutes natures) (+)	1	167	853	105	0	105	0
<i>dont Accession</i>	1	167	853	105	0	105	0
Autres actifs d'exploitation (+)	2 951	3 028	3 246	2 965	3 188	2 965	3 188
Provisions d'actif circulant (-)	- 330	- 427	- 428	- 452	- 488	- 452	- 488
Dettes d'exploitation (-)	- 787	- 1 095	- 1 868	- 2 423	- 2 009	- 2 423	- 2 009
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'Exploitation (B)</b>	<b>1 836</b>	<b>1 674</b>	<b>1 802</b>	<b>195</b>	<b>690</b>	<b>195</b>	<b>690</b>
Créances diverses (+)	186	118	76	307	148	307	148
Dettes diverses (-)	- 1 472	- 1 674	- 1 125	- 1 181	- 1 204	- 1 181	- 1 204
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en F.R. Hors Exploitation (C)</b>	<b>- 1 286</b>	<b>- 1 556</b>	<b>- 1 049</b>	<b>- 874</b>	<b>- 1 056</b>	<b>- 874</b>	<b>- 1 056</b>
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en Fonds de Roulement (D = B+C)</b>	<b>549</b>	<b>118</b>	<b>753</b>	<b>- 680</b>	<b>- 366</b>	<b>- 680</b>	<b>- 366</b>
<b>Trésorerie nette (A - D)</b>	<b>11 957</b>	<b>11 138</b>	<b>11 751</b>	<b>9 397</b>	<b>4 548</b>	<b>12 177</b>	<b>13 337</b>

\* Présentation retraitée pour ce qui concerne les immobilisations financières, redescendues dans la trésorerie, afin de permettre la comparabilité des exercices sur la période de contrôle.

### 6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE ET PLAN DE REDRESSEMENT CGLLS

Le service financier de l'organisme élabore chaque année une simulation financière prévisionnelle à 10 ans à l'aide du logiciel Visial

L'OPH Fougères Habitat a retenu une seule hypothèse marquée du sceau de la prudence qui apparaît cohérente. Elle présente tous les items de façon détaillée.

La prévision de construction est de 30 logements par an, conforme aux objectifs figurant dans le PSP avec une part prépondérante d'opérations ANRU. L'organisme poursuit, par ailleurs, sa politique de réhabilitation ambitieuse sur une moyenne annuelle supérieure à 2 000 k€.

A la faveur d'une diminution sensible des annuités d'emprunts sur toute la période, l'autofinancement courant est en augmentation constante variant de 1 358 k€ en 2012 à 1 964 k€ en 2021.

L'excédent des ressources longues sur les emplois longs persiste sur toute la période, avec un FRNG de l'ordre de 13 M€ en 2012, pour atteindre plus de 17,5 M€ en 2021.

### 6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

L'organisme présente une configuration financière qui lui permet de poursuivre sa mission sociale avec sérénité ; il peut notamment s'appuyer sur une exploitation très rentable servie par des coûts de gestion maîtrisés et une diminution très significative du poids de la dette, ainsi que sur un haut de bilan solide et une trésorerie confortable.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

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

### **7.1 PERIODE A VERIFIER**

Le contrôle couvre la période 2010 à 2013 pour les cotisations principales et 2010 à 2012 pour les cotisations additionnelles.

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

L'organisme a bien procédé aux déclarations annuelles dans les délais impartis et s'est acquitté dans les délais impartis des règlements.

#### **7.2.1 Contrôle des cotisations principales 2010-2013**

L'organisme n'a pas intégré les recettes locatives figurant dans le compte 7 048 (en moyenne de l'ordre de 115 k€ par exercice sur les trois années), dans le montant de l'assiette de la cotisation sur les déclarations 2011 à 2013.

Au titre des réductions, les déclarations 2011 et 2013 révèlent une erreur respectivement sur le nombre de logements mis en service et sur le nombre de bénéficiaires des aides sociales.

Au final, l'OPH Fougères Habitat présente une situation d'insuffisance de versement de 990 euros.

#### **7.2.2 Contrôle des cotisations additionnelles 2010-2012**

Concernant la partie fixe, une erreur a été observée sur la déclaration 2011 quant au nombre de logements familiaux, propriété de l'organisme minorant de 526 euros le montant dû. En outre, les valeurs portées dans cette même déclaration, concernant la variation du compte 16 883 et le transfert de charges financières (c/7 963, cf. annexe V des états réglementaires), sont erronées.

### **7.3 CONCLUSIONS SUR LA CGLLS**

Au total, l'OPH Fougères Habitat est redevable envers la CGLLS d'une somme de 1 516 euros ; l'organisme est invité à se rapprocher de la CGLLS pour régulariser sa situation.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Page 24-1 : § 7.3 Cotisations CGLLS**

Nous prenons acte de la méthode de calcul de la Miilos.

Dont acte.

Un règlement par chèque de 1 516 euros va être envoyé à la CGLLS.

## **8. CONCLUSION**

**Nonobstant l'existence de quelques anomalies qui appellent une action corrective, le niveau de performance de l'OPH dans l'exercice de ses missions sociales apparaît très satisfaisant.**

**Les résultats obtenus par l'organisme sur l'ensemble de ses activités, plus particulièrement en matière de qualité patrimoniale et de service apporté aux locataires sont indéniablement excellents.**

**Sa situation financière très favorable, résultant d'une gestion efficace de longue date, va offrir à l'office d'importantes marges de manœuvre, interpellant le conseil d'administration sur la stratégie d'investissement à moyen terme.**

**Réponses de l'organisme**

---

**(Conclusion) :**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

La Miilos constate que l'organisme n'a pas fait de commentaire sur la conclusion de ce rapport.

Réponses apportées par M. Rémy Giraud  
Directeur Général de l'OPH Fougères Habitat  
Le 28 janvier 2014

