

# **Rapport définitif n° 2013-065 Décembre 2013**

Établi conjointement avec la Direction départementale des finances publiques du Cher

## **Office public de l'Habitat du Cher**

### **Bourges (18)**

## FICHE RÉCAPITULATIVE DU RAPPORT DÉFINITIF N° 2013-065 OPH DU CHER – 18

Président : Jean-Pierre CHARLES  
Directeur général : Alain THOMAS  
Adresse : 14, rue Jean-Jacques Rousseau  
BP 277  
18 006 BOURGES CEDEX

Nombre de logements familiaux gérés : 6462

Nombre de logements familiaux en propriété : 6405

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 311

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	-0.3	1.17	0.24
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	48	46.7	49.7
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	3.23	1.4	2.5
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface corrigée)	2.88	2.99	2.76
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface habitable)	4.70		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	4.42		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	4.42	4.18	
	Quartile : 3		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	13.9	12.94	
	Quartile : 3		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	15.3	13.42	
	Quartile : 3		

**Présentation générale de l'organisme** *Rattaché au Conseil général du Cher (18), l'Office public de l'habitat (OPH) du Cher dispose de 6 405 logements familiaux et de 7 foyers sur 96 communes. Un protocole CGLLS d'aide au rétablissement sur 2008/2012 a été signé en octobre 2007.*

**Points forts**

- Rôle social avéré.
- Réalisation du plan CGLLS avec atteintes des objectifs patrimoniaux et financiers.
- Retour à l'équilibre financier.

**Points faibles**

- Hétérogénéité des pratiques de gestion locative liée à un manque de formalisation des procédures.
- Malgré les mesures prises par l'Office, la vacance de logements reste élevée (10 % en 2012).
- Le suivi des réclamations n'est toujours pas réalisé par l'Office.
- Aucune stratégie cohérente n'a été clairement définie par l'Office en matière de ventes de logements aux locataires.

- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Le contrat de droit public du directeur général n'est pas conforme aux dispositions des articles R. 421- 20 et suivants du CCH.
  - 4 logements conventionnés sont loués irrégulièrement à des personnes morales.
  - Des documents ne sont pas remis aux locataires lors de la signature du bail de location.

**Conclusion** Sur la période de contrôle, l'OPH du Cher a répondu aux objectifs de redressement patrimonial et financier définis par le protocole CGLLS. Désormais, l'Office peut s'orienter vers une nouvelle stratégie de développement mais il doit prendre en compte les contraintes liées à une vacance de logement importante sur un département où l'état du marché de l'habitat est très détendu et les financements limités.

L'Office assure pleinement sa vocation sociale en assurant le logement des personnes défavorisées. Mais des points d'amélioration demeurent : locations à des personnes morales, amélioration du traitement des réclamations et organisation de la proximité.

Les aides du protocole CGLLS ont permis à l'Office de réhabiliter une part importante de son patrimoine. L'engagement dans les projets de rénovation urbaine a été l'occasion de produire des logements neufs de qualité. Cependant, faute de besoins pour développer une activité de maîtrise d'ouvrage de logements familiaux, l'Office souhaite orienter sa production vers des structures foyer notamment en zone rurale.

À l'issue du protocole CGLLS, la situation financière de l'Office s'est nettement améliorée et ce dernier a renoué avec une rentabilité d'exploitation. Celle-ci reste cependant amputée par une vacance importante, dont l'évolution demeure essentielle pour juger de la cohérence des résultats prévisionnels de l'Office dans les années à venir, et pour conforter la tendance favorable qui se dégage de la projection à 10 ans.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Julien Cira et Jean-Claude Roujean  
Inspectrice Principale des Finances Publiques : Hélène Bausson  
Chargée de mission d'inspection de la Miilos : Hélène Roux  
Précédent rapport Miilos : n° 2008-089 de février 2009  
Contrôle effectué du 25 juin au 30 septembre 2013  
Diffusion du rapport définitif : Décembre 2013

Conformément à l'article R.451-6 du code de la construction et de l'habitation (CCH), ce rapport définitif de contrôle comprend le rapport provisoire, les observations du président ou dirigeant de l'organisme produites dans le délai et les conditions mentionnés à l'article R.451-5 du CCH et, en tant que de besoin, les réponses apportées par la Miilos.



# RAPPORT D'INSPECTION N° 2013-065

## OPH DU CHER – 18

### 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>5</b>
3.1 OCCUPATION DU PARC .....	5
3.2 ACCES AU LOGEMENT .....	5
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	7
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES .....	8
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES .....	9
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE .....	10
<b>4. PATRIMOINE.....</b>	<b>10</b>
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE .....	10
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE .....	10
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE .....	11
4.4 MAINTENANCE DU PARC .....	11
4.5 VENTE DE PATRIMOINE .....	12
4.6 LOGEMENTS FOYERS .....	13
4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	13
<b>5. RENOVATION URBAINE.....</b>	<b>13</b>
<b>6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....</b>	<b>14</b>
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	14
6.2 ANALYSE FINANCIERE.....	15
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE ET PLAN DE REDRESSEMENT CGLLS .....	19
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE .....	21
<b>7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....</b>	<b>21</b>
7.1 PERIODE A VERIFIER.....	21
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION .....	21
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS .....	21
<b>8. CONCLUSION .....</b>	<b>22</b>

## 1. PRÉAMBULE

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

Le précédent contrôle de février 2009 mettait en exergue un organisme qui, dans le cadre d'un protocole CGLLS d'aide au rétablissement de l'équilibre, s'était engagé dans l'amélioration de sa gestion, la fiabilisation de sa comptabilité et la programmation des évolutions patrimoniales indispensables. Cependant, des progrès étaient encore attendus en matière de gestion de proximité sur certains sites difficiles (caves, gardiennage, entretien, suivi des ascenseurs) et l'essentiel des mesures, en matière patrimoniale restaient à mettre en oeuvre.

Le présent contrôle a porté sur les exercices comptables 2008-2012 et sur la gestion 2008-2013.

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

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

Rattaché au Conseil général du Cher (18), l'Office public de l'habitat (OPH) du Cher dispose de 6 405 logements familiaux et de 7 foyers sur 96 communes. Un protocole CGLLS d'aide au rétablissement sur 2008/2012 a été signé en octobre 2007.

Le Cher se situe dans la Région Centre. Ce département rural compte près de 320 000 habitants. Deux villes concentrent une part importante de la population : Bourges, préfecture du département, et Vierzon. Ces deux communes se sont engagées dans un projet de rénovation urbaine.

Avec 71 200 habitants, la Ville de Bourges fait partie de la communauté d'agglomération Bourges Plus (123 600 habitants). Celle-ci dispose d'un programme local de l'habitat en cours d'actualisation et de la délégation des aides à la pierre. Le marché de l'habitat est très détendu, avec une vacance de logements toujours élevée quelque soit le parc de logements, privé ou public : 11 % sur l'ensemble du département en moyenne<sup>1</sup>. Le nombre de logements total, principalement en individuels, continue à croître en particulier sur l'agglomération : environ 2 200 logements construits entre 2009 et 2011, contre 1 400 logements sur la période 2006/2008.

L'Office est le principal bailleur HLM du département aux côtés de l'OPH Bourges Habitat, de la SA d'HLM Jacques Cœur Habitat, et de la SA d'HLM France Loire. Le nombre total de logements sociaux s'élève à 21 330 (22 234 en 2006). La commune de Bourges concentre 31 % de logements sociaux.

---

<sup>1</sup> En 2011, on compte 5 340 logements vacants sur la CA Bourges Plus (10 %), dont 89,6 % sur Bourges.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

## 2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

### 2.2.1 Gouvernance

Le conseil d'administration (CA) se compose de 23 membres (cf. annexe 1.3).

Il se réunit 6 fois par an. Les dossiers remis aux administrateurs sont de qualité et leur permettent de pouvoir prendre les décisions en toute connaissance de cause.

Les procès-verbaux détaillés retranscrivent avec précision l'ensemble des débats. Lors de son renouvellement, le CA a procédé à l'installation d'un bureau, mais, il ne se réunit jamais.

M. Jean-Pierre Charles assure la présidence du CA depuis le 5 juin 2008. La vice-présidence est dévolue à M. Jean-Pierre Robineau. M. Alain Thomas a été nommé directeur général (DG) de l'OPH du Cher par le CA du 11 décembre 2008 à sa propre succession. En tant que directeur, il bénéficiait d'un contrat de travail à durée indéterminée depuis le 12 juin 2007, ce contrat faisant suite à un contrat à durée déterminée de 3 ans. Trois avenants le modifient après la sortie du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009 relatif aux directeurs généraux des offices publics de l'habitat.

**Obs 1 : Le contrat de droit public du directeur général n'est pas conforme aux dispositions des articles R. 421- 20 et suivants du CCH.**

- L'avenant n° 2 ne précise pas le montant de la part forfaitaire contrairement aux dispositions de l'article R. 421-20-II du CCH qui prévoient que « *Le contrat conclu entre l'office public de l'habitat et le directeur général détermine le montant de la part forfaitaire* » ; seul le mode de calcul est indiqué. La part variable a été fixée à 0 % par avenant.

- Le CA n'a pas délibéré pour valider les modifications apportées dans le contrat du directeur général.

Par ailleurs, les avenants ne font pas référence à la qualité de directeur général bien que M. Alain Thomas ait été nommé directeur général par le CA du 11 décembre 2008 ; seuls les considérants rappellent la nomination du CA.

Dans ces conditions, il convient d'établir un nouveau contrat afin de se mettre en conformité avec le statut des DG d'OPH.

### Adoption de l'ordonnance de 2005 pour la passation des marchés publics

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, l'Office élabore les marchés selon les dispositions de l'ordonnance de 2005. La commission d'appel d'offre est maintenue alors qu'en théorie, dans l'ordonnance susvisée, elle n'existe plus. Un règlement intérieur des achats fixe les modalités de la commande publique de l'OPH. Le contrôle des marchés n'a relevé aucune irrégularité<sup>2</sup>.

### 2.2.2 Organisation et management

Autour du directeur général, 6 directions structurent une organisation à même de pouvoir répondre aux orientations stratégiques définies par le conseil d'administration : ressources humaines, financière et informatique, conseil social, affaires locatives, patrimoine et, maîtrise d'ouvrage.

---

<sup>2</sup> Marchés contrôlés : location du matériel de mise sous plis (n° 2008-117) - Maintenance et travaux sur les ascenseurs (n° 2008-169) - Réalisation des DPE (n° 2009-086) - Travaux de papier peint, peinture et revêtement de sol (n° 2010-02 à 06) - Marché de maîtrise d'œuvre pour la construction de 10 logements à Vierzon (n° 2010-187) - Enlèvement des ordures ménagères (n° 2012-007) - Entretien des chaudières (n° 2010-194 et 195) - Conception-réalisation d'un projet de construction de 110 logements à Bourges (n° 2011-018) - Nettoyage des locaux communs collectifs (n° 2011-181 à 184).

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Observation 1**

Les différentes remarques formulées par écrit dans le rapport provisoire ont été données également par oral auparavant. Le conseil d'administration a ainsi délibéré sur la rémunération annuelle brute (part variable et part forfaitaire) accordée au directeur général lors de sa séance du 18 octobre 2013. Un nouveau contrat de travail a également été rédigé pour tenir compte des remarques formulées.

Il est pris note des modifications effectuées.

L'organisme compte 94 salariés, dont 70 fonctionnaires territoriaux et 24 salariés de droit privé. Ces effectifs sont stables d'une année sur l'autre. La répartition par sexe s'établit à 50 femmes et 44 hommes. Le personnel de proximité se compose de 19 gardiens d'immeubles (dont 2 sont en longue maladie et 1 en maladie ordinaire) et d'un agent d'entretien. Rattachée à la direction du patrimoine, une régie de peinture de 4 ouvriers intervient principalement dans les logements.

**Obs 2 : Il est constaté une hétérogénéité des pratiques de gestion locative liée à un manque de formalisation des procédures.**

Si certaines procédures existent, elles ne sont pas toutes formalisées, organisées et partagées.

Ainsi, lors de l'entrée dans les lieux des demandeurs, certains chargés de clientèle (agence de Vierzon par exemple) peuvent gérer les dossiers par téléphone et par courrier, sans jamais rencontrer les ménages (montage du dossier de demande, bail de location transmis pour signature par courrier par exemple), alors que d'autres (agence de Saint-Amand-Montrond) rencontrent systématiquement les demandeurs afin de finaliser les dossiers de demande de logement, de procéder à la signature du bail de location. Cette dernière pratique qui permet à l'agence de Saint-Amand-Montrond, d'une part, d'identifier les ménages fragiles nécessitant éventuellement un accompagnement spécifique lors de l'accès au logement et, d'autre part, de proposer aux locataires de réaliser par eux-mêmes les travaux d'embellissement des logements par l'octroi de papiers peints et de peinture, pourrait être généralisée.

Enfin, une harmonisation de l'usage des outils informatiques par les gardiens permettra d'améliorer la gestion des réclamations.

La Miilos avait constaté dans son rapport précédent qu'un cadre de l'Office, attaché principal, se trouvait sans affectation ni fonction précises. Pour répondre à cette observation, l'Office, par une lettre du 17 septembre 2010, a proposé un poste de chargé de mission « études et développement de l'accession sociale », qui a été accepté par l'intéressé.

**Obs 3 : Fin 2013, aucune étude n'a été réalisée par l'agent sans que l'Office ne prenne des mesures pour régler cette situation.**

Les demandes répétées du directeur général pour obtenir l'étude par lettres des 14 février, 31 août et 14 octobre 2011, n'ont donné aucun résultat. L'Office doit régler définitivement la situation de cet agent, qui perdure depuis 2006.

La création d'un comité d'entreprise et d'une délégation unique du personnel fait suite à l'évolution du statut de l'Office. Un accord d'entreprise a été signé le 27 novembre 2012. La mise en place d'une prévoyance pour les salariés sous contrat privé (non obligatoire pour les agents sous statut public) est en cours au moment du contrôle.

### 2.2.3 Mandats de gestion

L'Office effectue la gestion de 57 logements pour le compte de 12 communes en contrepartie d'une rémunération équivalente à 6 % des loyers bruts quittancés. Il a été constaté que certains mandats de gestion ne sont pas datés et/ou signés :

- avec la commune de Blancafort (3 logements), mandat non daté.
- avec la commune de La Chapelle-d'Angillon (4 logements), mandat non signé par le président de l'OPH et non daté.

## 2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

L'implication du conseil d'administration, l'organisation et le mode de management ont permis à l'OPH du Cher de pouvoir répondre aux objectifs de redressement patrimonial et financier définis par le protocole CGLLS. Désormais, l'Office doit préparer son avenir qui est soumis aux contraintes liées à une vacance de logement importante sur un département où le développement du logement social familial n'est plus une priorité.

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

### Observation 2

Un guide de procédure est en cours d'élaboration. Il permettra d'actualiser, d'organiser les procédures existantes dans le service. Ce guide sera mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs.

La mise en cohérence des pratiques des chargés de clientèles est une préoccupation constante tout en prenant aussi en compte les réalités de la diversité des territoires notamment ceux qui sont sous la responsabilité des chargés de clientèles des antennes.

Afin d'avancer dans la mise en cohérence et dans la qualité de l'instruction des demandes, 6 journées de formations concernant les chargés de clientèles et les conseillères du Service social, ont lieu en octobre et novembre 2013 afin de mettre en œuvre des procédures d'identification, d'instructions en direction des dossiers des publics demandeurs fragiles et des pratiques communes pour sécuriser au mieux l'entrée dans les lieux et le parcours des locataires.

### Observation 3

L'Office va tenir compte des remarques formulées et ainsi opter pour d'autres alternatives que celles proposées par ailleurs à l'agent cité.

Une procédure tenant compte à la fois de l'intérêt financier et de l'organisation des services sera lancée dans les semaines à venir. Le comité d'entreprise sera consulté sur cette procédure d'ici la fin de l'année. Le conseil d'administration devra délibérer par la suite.

Sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2014, la situation de l'agent cité devrait donc être régularisée.

Il est pris note de l'élaboration d'un guide des procédures et de l'instauration de modules de formation.

Il est pris note de l'intention de l'organisme de faire évoluer une situation qui perdure depuis des années ; cependant les modalités qui seront mises en œuvre ne sont pas explicitées.

### 3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

#### 3.1 OCCUPATION DU PARC

Le rôle social, voire très social joué par l'OPH du Cher est incontestable. Ainsi, le contrôle des attributions réalisées au cours des trois dernières années a permis de noter qu'un nombre important de ménages tributaires d'un logement disposent de ressources très faibles, pour la plupart bénéficiaires du RSA : ressources inférieures à 40 % des plafonds pour 61 % des dossiers examinés.

À partir des données de l'enquête OPS 2012, l'évaluation de l'occupation sociale des logements est la suivante :

- 61 % des ménages disposent de ressources inférieures à 60 % sur l'ensemble du parc alors que sur l'agglomération de Bourges, le taux s'élève à 53 % ;
- le nombre de personnes seules logées par l'Office est plus important (50 %) que la moyenne départementale constatée en 2009 (43 %) ; on note une sensible augmentation des familles monoparentales nouvellement arrivées à l'Office entre 2009 et 2012 (25,54 % contre 24,79 %), niveau qui reste toutefois équivalent à celui relevé sur le département du Cher ;
- le vieillissement des locataires est une problématique sociale connue de l'organisme : les ménages âgés de plus de 65 ans représentent 18 % de la population logée (13 % sur le département en 2009) ; l'Office souhaite assurer le maintien à domicile des personnes âgées et à mobilité réduite en adaptant les logements (33 logements concernés en 2012) ;
- environ 48 % des locataires bénéficient des aides au logement (le nombre d'allocataires était de 3 104 en mai 2011 par exemple) alors que l'enquête OPS 2009 faisait état d'un taux de 53 %.

#### 3.2 ACCES AU LOGEMENT

##### 3.2.1 Connaissance de la demande

L'OPH du Cher enregistre les demandes de logement social. Au 31 décembre 2012, on dénombre 3 010 demandes en cours (5 250 à l'échelle du département du Cher). Elles se concentrent principalement sur les communes de Bourges et de Vierzon. Les demandes de moins d'un an s'élèvent à 58 %.

La commission d'attribution des logements (CAL) a étudié 2 718 demandes. À l'issue des signatures des baux de location, l'Office procède systématiquement à la radiation des demandes dans le système national d'enregistrement.

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

###### • Vacance et rotation des logements

**Obs 4 :** **Malgré les mesures prises par l'office, la vacance de logements reste élevée (10 % en 2012).**

La vacance de logement se caractérise par un taux toujours élevé, voire en augmentation par rapport au niveau constaté lors du précédent contrôle Miilos (8 % en 2008). Hors vacance liée au projet de rénovation urbaine (démolitions) et aux travaux dans le cadre du plan stratégique de patrimoine, elle s'établit à 5,43 % au global dont 3,23 % de plus de trois mois. Elle concerne principalement les logements collectifs :

- taille du logement (grand logement en duplex ou en triplex) et niveau du loyer pratiqué non compatibles avec les capacités financières des locataires ;
- absence de demande de logement social sur certaines communes rurales : par exemple, 31 logements vacants sur 104 logements collectifs situés à La Guerche-sur-l'Aubois ;
- demande de logement social individuel au détriment du collectif.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Observations 4 et 12**

Un groupe de travail (Président OPH, Vice président, Directeur Général et Direction des Services concernés ) est mis en place pour définir les stratégies (techniques, démographiques, géographiques, financières, sociales, etc.) à mettre en œuvre pour résorber la vacance dans le patrimoine et pour la politique de vente de logements.

La Miilos est consciente des efforts réalisés par l'office pour essayer de réduire la vacance.

L'Office engage des actions pour tenter de la réduire : limiter les constructions individuelles sur certaines communes rurales car cela génère de la vacance sur les logements collectifs, améliorer le niveau des travaux de remise en état des logements à la relocation, renforcer l'entretien des parties communes, baisser les loyers pour compenser des surfaces quittancées inutilisables (dégagement et couloir trop importants dans certains logements).

La rotation de logements est stable d'une année sur l'autre et se concentre sur les logements collectifs moins attractifs. Fin 2012, elle s'établit à 14 %.

- **Accord collectif départemental et DALO**

Dans le département du Cher, le relogement des ménages reconnus prioritaires dans le cadre du droit au logement opposable (DALO) s'impute sur l'accord collectif départemental. En conséquence, le nombre de ménages à reloger a évolué de 40 (période 2005-2008) à 50 (PDALPD 2010-2014), tous bailleurs confondus. L'OPH du Cher dépasse l'objectif annuel de 12 ménages puisqu'une part importante des familles logées au cours des trois dernières années répond aux critères définis dans l'accord collectif : 17 ménages relogés en 2011 dont 5 DALO, et 24 en 2012 dont 11 DALO.

- **Réservations de logement**

L'Office ne procède pas à l'identification des logements réservés par les communes. Ils sont confondus avec l'ensemble des logements non réservés dont la gestion est assurée directement par l'Office. Cependant, il recueille l'avis du maire de la commune concernée avant toute désignation par la commission d'attribution des logements.

La convention de réservation signée en janvier 2012 avec le Préfet du Cher prévoit un total de logements réservés de 1 957 logements. L'Office n'identifie pas les réservations au fur et à mesure de l'envoi des demandes par les services de l'État concernant principalement les DALO et l'accord collectif départemental. Aucun suivi spécifique n'a été encore mis en place par la direction de la gestion locative : identification sur le logiciel de gestion, comptabilisation, déclaration de la vacance de logement tel que prévu dans la convention de réservation.

En conséquence, l'Office dispose d'un quota de 6 033 logements en gestion propre, le reste étant réparti entre les collecteurs 1 % (166 logements) et d'autres réservataires (206 logements).

### 3.2.3 Gestion des attributions

La CAL se réunit tous les 15 jours. Le règlement intérieur est à jour et les procès-verbaux régulièrement annotés et signés. Sur l'année 2012, 1 558 logements ont été attribués, en légère hausse par rapport à 2011 (1 538 logements). Un même logement a pu être examiné plusieurs fois s'il a été refusé par l'ensemble des candidats retenus. Le contrôle de 51 dossiers d'attribution<sup>3</sup> n'a relevé aucun dépassement des plafonds de ressources.

**Obs 5 : 4 logements conventionnés sont loués irrégulièrement à des personnes morales.**

Afin de répondre à l'observation formulée par le rapport Miilos de 2008, l'OPH du Cher a procédé à la régularisation des dossiers de location à des personnes morales (procédures de déconventionnement ou de changement d'usage). Cependant, d'autres logements restent encore à traiter

Il convient de rappeler que la location de logements conventionnés pour en faire des logements de fonction contrevient à l'article R. 441-11 du CCH.

---

<sup>3</sup> Dates des CAL étudiées : 14 septembre et 23 novembre 2011, 31 octobre 2012, 29 février et 6 mars 2013.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

**Observation 5**

Les deux logements ont été rendus respectivement le 1<sup>er</sup> octobre 2013 et le 1<sup>er</sup> août 2013. Le logement a été rendu le 1<sup>er</sup> novembre 2013 Vu.

Le logement à Saint-Satur a fait l'objet d'un avenant le 14 juin 2011. Vu.

Le logement indiqué dans l'observation (01700014) n'existe pas dans le patrimoine. En effet, une erreur de frappe s'est produite, le logement identifié dans le quittancement comme loué

**Obs 6 : Des documents ne sont pas remis aux locataires lors de la signature du bail de location.**

Il s'agit du constat des risques d'exposition au plomb pour les immeubles construits avant le 1<sup>er</sup> janvier 1949 (obligation depuis le 12 août 2008) et, en application de l'article 3.2 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989, des informations relatives aux modalités de réception des services de télévision dans l'immeuble (obligation depuis le 8 mars 2007). Si les diagnostics de performance énergétique existent, ils ne sont pas annexés systématiquement au bail de location.

**Accompagnement social**

L'Office n'a pas mis en place un suivi particulier des ménages qui pourraient faire l'objet d'un accompagnement lors de l'accès au logement. Dans la mesure du possible, les dossiers présentent des garanties Loca Pass ou Fonds de Solidarité Logement (FSL) lors de l'attribution ; ainsi, en 2012 on dénombre 109 garanties Loca Pass et 194 garanties FLS.

**3.3 LOYERS ET CHARGES**

**3.3.1 Loyers**

L'évolution annuelle des loyers pratiqués des logements conventionnés et non conventionnés est d'au moins 1,8 % dans le respect des engagements du protocole CGLLS :

Années	2008	2009	2010	2011	2012
% d'augmentation	2 %	2,38 %	2 %	1,8 %	2 %

L'Office n'applique pas de hausse des loyers à la relocation. La marge globale d'augmentation est de 8,31 %.

Les loyers varient de 1,6 € (PSR) à 7,4 €/m<sup>2</sup> de SH (PLI). Dans leur ensemble, les logements conventionnés se situent en dessous des loyers Hlm constatés sur le département et sur la région. Ainsi, la médiane est à 2,8 €/m<sup>2</sup> alors qu'elle se situe à 4,8 €/m<sup>2</sup> sur le département et 4,9 €/m<sup>2</sup> sur la région Centre<sup>4</sup>. Toutefois, l'analyse des loyers pratiqués montre que des logements PLA sont plus élevés que des logements PLUS. Par exemple, les logements du groupe n° 0254 à Sancergues sont à 5 €/m<sup>2</sup> de SH (895,98 € de loyer mensuel pour un T7 de 181 m<sup>2</sup>), alors que le loyer le plus cher d'un logement PLUS est à 4,52 €/m<sup>2</sup>. Enfin, le niveau des loyers PLI jugé important (7,4 €/m<sup>2</sup>) par rapport aux loyers du marché local (6,3 €/m<sup>2</sup> sur Bourges pour une même typologie – source Clameur) peut générer une vacance structurelle (sur un programme de 15 logements à Plaimpied-Givaudins dans l'agglomération de Bourges, 4 sont vacants dont 3 de plus de trois mois).

**3.3.2 Supplément de loyer de solidarité**

L'Office applique un barème modulé tel que prévu dans la convention d'utilité sociale (CUS). De l'enquête SLS réalisée en 2013, il ressort que 71 ménages sont assujettis au SLS, dont 24 soumis au SLS maximum pour défaut de réponse (situation à fin mai 2013). Dans ce cas, l'organisme quitte une indemnité de 25 € pour frais de dossier comme le prévoit l'article R. 441-26 du CCH. Le SLS moyen s'élève à 8,45 € mensuel.

**3.3.3 Charges**

La gestion des charges récupérables, assurée par le service clientèle de la direction des affaires locatives, est dans l'ensemble performante.

Un travail de ré-estimation des provisions de charges permet désormais de limiter les rappels qui avaient été notés par le passé (seuls 6 % des locataires ont un solde débiteur).

<sup>4</sup> Référence : SOeS – RPLS au 01/01/2012 – base de comparaison : loyers pratiqués au 01/01/12.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Observation 6**

Le constat des risques d'exposition au plomb est terminé et mis sur le réseau à disposition de la gestion locative.

Dont acte.

Les informations relatives aux modalités de réception des services de télévision dans les immeubles comprennent :

- Une information sur la possibilité ou non de recevoir les services de télévision par voie hertzienne.
- Lorsqu'un réseau de communications électroniques interne à l'immeuble distribue des services de télévision, une information qui précise si l'installation permet ou non l'accès aux services nationaux en clair de télévision par voie hertzienne terrestre en mode numérique ou s'il faut s'adresser au distributeur de services pour bénéficier du "service antenne" numérique.

L'office n'ayant que des réceptions hertziennes sur l'ensemble de ses immeubles, cette information n'a jamais été faite. Elle le sera à partir de maintenant

Dont acte.

Accompagnement social

Un travail a été engagé entre la direction des affaires locatives et le conseil social à travers une formation regroupant les chargés de clientèle et les conseillères en vue d'établir une procédure d'accueil des entrants les plus fragiles et assurer ainsi un accompagnement social dès l'entrée.

Vu.

Pour l'exercice 2012, l'Office affiche un léger sur-provisionnement global de 6 % pour les logements collectifs et de 11 % pour les logements individuels. Les écarts constatés par rapport à ces moyennes ont été expliqués (vacance, 1<sup>re</sup> estimation pour les programmes récemment livrés, changement de contrat d'entretien, problèmes d'estimation des charges d'eau<sup>5</sup>) et les provisions ont d'ores et déjà été modifiées au cours de l'année 2013.

La régularisation intervient une fois dans l'année<sup>6</sup>, dans des délais satisfaisants (quittancement au mois de juin) et fait l'objet d'une information claire auprès des locataires (notice explicative sur leur relevé de régularisation) et du conseil d'administration (bilan annuel). Toutefois, des retards ont été constatés dans la régularisation des charges liées à l'enlèvement des ordures ménagères à Saint-Amand et dans les communes environnantes, en raison d'anomalies et de désaccords avec le concessionnaire sur la facturation.

Concernant le niveau des charges, le coût annuel au m<sup>2</sup> de surface habitable ressort à 1,77 € pour les logements individuels et à 10,76 € (hors ascenseurs) pour les logements collectifs.

### 3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Le tableau suivant, qui reprend la répartition des modes de paiement en 2008 et en 2012, fait ressortir, outre le développement des TIP mis en place en 2008, le repli des prélèvements automatiques et le maintien du numéraire qui s'expliquent par la dégradation générale de la situation financière des locataires de l'Office.

Modes de paiement	2008	2012
Chèques et TIP	30,7 %	34,9 %
Prélèvements	63 %	58,6 %
Numéraire	5,2 %	4,8 %
Cartes bancaires	1,1 %	1,7 %

Au sein de la direction des affaires locatives, le conseil social traite les impayés, des premiers incidents de paiement à la phase contentieuse. Face à des locataires en situation de plus en plus fragiles (perte d'emploi, surendettement), l'accent est mis sur la prévention des difficultés de paiement avec le recours accru aux dispositifs d'aides et de sécurisation existants : en 2012, le dépôt de garantie a été pris en charge par le FSL pour 307 locataires contre 205 en 2011. Suite à l'étude des conseillères sociales, des échanges de logements pour baisse de loyer sont dans certains cas également envisagés concomitamment à l'apurement de la dette ancienne.

**Obs 7 : La charte de partenariat entre l'OPH et la trésorerie, datant du 9 octobre 2007, aurait été actualisée en 2010 mais l'exemplaire fourni n'est ni daté ni signé.**

Les actions concertées de l'ordonnateur et du comptable public en matière d'impayés sont favorisées par la proximité des services mais, la charte de partenariat entre les deux acteurs est ancienne et doit être actualisée en 2014. Par ailleurs, elle devra préciser notamment la délégation d'accord de délai de paiement, le formalisme de l'accord du délai de paiement, le traitement des délais hors délégation et la gestion des dossiers de surendettement

Le nombre d'expulsion est assez stable sur la période étudiée (5 en 2008 et 4 en 2012 avec locataires réellement dans les lieux) et concerne surtout des reprises des lieux après départ des locataires à la cloche de bois.

Le tableau suivant témoigne de façon chiffrée de la dégradation progressive de la situation des ménages logés par l'Office :

<sup>5</sup> Les charges d'eau des programmes La Genette et Puy Berlaud (respectivement 108 et 46 logements) à Vierzon ont été quittancées selon l'index de facturation du concessionnaire qui s'est avéré erroné dans certains cas. L'installation programmée de la télérelève devrait remédier à ces problèmes dans l'avenir.

<sup>6</sup> La taxe d'enlèvement des ordures ménagères, dont le taux n'est connu qu'en septembre, est régularisée en octobre.

Réponses de l'organisme

---

Nouvelles observations de la Miilos

---

Traitement des impayés

Le conseil social n'est plus rattaché à la direction des affaires locatives. Vu.

**Observation 7**

La charte de partenariat entre l'OPH et la trésorerie devra effectivement être révisée en 2014 afin d'améliorer l'efficacité des actions des deux services. Dont acte.

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Montant des créances douteuses (cpte 416)	1 590	1 898	2 074	2 240	2 451
Admissions en non-valeur (+)	65	123	146	140	155
Recouvrement sur admissions en non-valeur (-)	5	8	7	0	8
<b>Total des créances douteuses</b>	<b>1 650</b>	<b>2 014</b>	<b>2 213</b>	<b>2 380</b>	<b>2 598</b>
En % des produits	6,8	8,1	8,7	9,2	9,8
Montant des créances simples (cpte 411)	1 553	1 328	1 416	1 425	1 457
<b>Total du stock d'impayés</b>	<b>3 203</b>	<b>3 342</b>	<b>3 629</b>	<b>3 805</b>	<b>4 055</b>
<b>En % des produits</b>	<b>13,1</b>	<b>13,4</b>	<b>14,2</b>	<b>14,8</b>	<b>15,3</b>

Sur l'ensemble de la période, le montant des créances douteuses progresse en moyenne de 9 % par an, passant de 1 590 k€ en 2008 à 2 451 k€ en 2012. Les admissions en non-valeurs (simples ou dans le cadre des procédures pour redressement personnel) sont proposées par le comptable public, validées par le conseil social et présentées pour vote au conseil d'administration plusieurs fois par an. Leur montant annuel a fortement augmenté en début de période (passant de 65 k€ en 2008 à 123 k€ en 2009) puis se stabilise autour de 150 k€ par la suite.

La détérioration de la situation en matière d'impayés est perceptible dans l'évolution du ratio global locataires « (créances non-douteuses + créances douteuses + admission en non-valeur – recouvrement sur ANV) / (loyers + charges quittancées) » (cf. tableau supra) qui passe de 13,1 % en 2008 à 15,3 % en 2012. L'office se positionne désormais au-dessus de la médiane Boléro « province » qui ressort à 13 % en 2011.

### 3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Placés sous la responsabilité de chargés de maintenance, les gardiens se répartissent sur 4 secteurs géographiques : Bourges, Vierzon, Nord et Sud. Ils disposent d'une loge informatisée et, d'un logement de fonction pour certains d'entre eux. Ils peuvent détenir également un véhicule de service afin d'assurer les visites des logements et les états des lieux sur un rayon de 15 km en moyenne.

La répartition géographique des gardiens n'a pas été modifiée depuis le dernier contrôle Miilos. Sur les secteurs les plus denses en logement collectif, ZUS notamment, à Bourges et à Vierzon (groupes d'immeubles de plus de 100 logements pouvant atteindre 400 logements au Grand Meaulnes à Bourges par exemple), on compte un seul gardien. Bien que cette situation soit contraire aux dispositions de l'article R. 127-2 du CCH, l'Office n'envisage pas de faire évoluer cette situation car les tâches qui leur sont confiées ne justifient pas forcément un renforcement du gardiennage : réalisation des états des lieux, surveillance des immeubles, petits travaux de maintenance, prise en compte des réclamations. Cependant, en plus de ces missions, les agents nouvellement recrutés réalisent désormais l'entretien ménager. Si, à terme, ces fonctions sont généralisées à tous les gardiens, l'Office doit faire évoluer l'organisation territoriale du gardiennage pour assurer une gestion de proximité efficace.

#### Obs 8 : Le suivi des réclamations n'est toujours pas réalisé par l'Office.

Les gardiens n'enregistrent pas les réclamations orales émises par les locataires. Ils n'utilisent pas de cahier de doléances ou l'outil de gestion locative. La transmission par mail de l'information aux chargés de maintenance n'est pas généralisée à l'ensemble du personnel de proximité. Seules les doléances adressées par courrier par les locataires font l'objet d'un enregistrement informatique par les équipes techniques. En conséquence, il n'est pas possible à l'office d'établir un bilan annuel des réclamations (type, nombre, délai de traitement). La mise en place du module de gestion des réclamations prévue dans la convention d'utilité sociale doit permettre d'améliorer le processus.

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

Les effacements dans les cadres des PRP sont présentées au CA pour information et non pour vote. Seuls les ANV classiques sont soumis au vote.

Vu.

**Observation 8**

Il n'existe pour l'instant pas de procédure strictement finalisée pour le traitement des réclamations à l'OPH du Cher.

Néanmoins, toute réclamation ou question écrite concernant un point technique est enregistrée dans le logiciel PREM et transmise au chargé de maintenance du secteur géographique concerné dans la journée

Pour toutes les demandes téléphoniques qui appellent un traitement, il est demandé au locataire de faire un écrit qui est enregistré.

En cas de doute suite à un appel téléphonique, le gardien se déplace puis le cas échéant transmet la demande au chargé de maintenance.

Dans les 5 à 7 jours qui suivent un enregistrement de réclamation, le chargé de maintenance envoie le gardien ou se déplace lui-même pour juger du bien fondé de la demande et établir si nécessaire le ou les bons de commande nécessaires. Si l'enregistrement fait suite à un constat du gardien après appel téléphonique, le bon de commande est établi sans nouvelle visite.

Sous 2 à 3 semaines, selon l'ampleur des travaux et surtout la disponibilité des entreprises, les travaux de réparations sont exécutés.

En cas de demande entrant dans le cadre des travaux à la charge du locataire au sens du décret 87-712, une réponse écrite est envoyée dans le même délai.

Pour mémoire, les conclusions de l'enquête régionale de satisfaction - Région Centre 2010 concernant l'OPH du Cher indiquent :

- traitement des demandes d'intervention technique dans le logement : note 6,6 soit le 6<sup>e</sup> rang des 24 organismes de la région Centre ;
- interventions techniques dans les logements :



### Réponses de l'organisme

---

note 7,2 soit le 6<sup>e</sup> rang des 24 organismes de la région Centre.

L'office va se rapprocher de Prem afin de permettre à chaque gardien d'utiliser le module réclamation et ainsi pouvoir effectuer des statistiques.

### Nouvelles observations de la Miilos

---

Il est pris note de l'intention de l'office de faire utiliser par ses gardiens le module réclamation du logiciel PREM. Cet outil en effet permettra d'effectuer un meilleur suivi des réclamations.

**Obs 9 : Aucun registre de sécurité n'équipe les loges des gardiens, contrairement aux dispositions prévues par l'arrêté du 31 janvier 1986 relatif à la protection contre l'incendie des bâtiments d'habitation.**

L'Office doit pouvoir justifier, au travers d'un registre de sécurité, l'exécution des obligations d'entretien et de vérification des équipements mis en place pour permettre la protection des habitants des immeubles. Il convient également d'améliorer l'affichage dans les halls d'entrée parfois inexistant dans certains immeubles (plan d'évacuation, informations générales de l'OPH...). L'arrêté du 5 février 2013 relatif à l'application des articles R. 129-12 à R. 129-15 du code de la construction et de l'habitation prévoit que désormais tous les immeubles collectifs d'habitation, quelle que soit l'année de dépôt du permis de construire, doivent être équipés des plans des sous-sols et du rez-de-chaussée ainsi que les consignes à respecter en cas d'incendie. L'affichage s'effectue dans les halls d'entrée, près des accès aux escaliers et aux ascenseurs.

En dehors des heures d'ouverture du standard de l'Office, un prestataire assure la gestion d'une plate-forme téléphonique permettant de solliciter les entreprises en cas de problèmes. 379 appels ont été enregistrés en 2012 (301 en 2011). L'astreinte interne avec les cadres de l'Office complète le dispositif.

Un nouveau plan de concertation locative a été signé le 22 mars 2012. Le conseil de concertation locative se réunit deux fois par an. Les représentants des associations des locataires ont alors l'occasion de pouvoir s'exprimer sur les travaux de réhabilitation engagés par l'Office et qui donnent lieu à des accords collectifs.

Dans leur ensemble, les locataires sont satisfaits des services de l'OPH du Cher (89 %, taux équivalent à celui constaté lors de la dernière enquête de satisfaction de 2007). Cependant, l'enquête indique une insatisfaction sur l'entretien des parties communes et la propreté des ascenseurs. Lors de la visite de patrimoine, il a été constaté que le groupe de 95 logements n° 28 Flourens à Vierzon est soumis à des actes récurrents de malveillance ou à des squats générant une détérioration des parties communes (vitres des halls d'entrée cassées, ascenseur à l'arrêt, tags, caves non condamnées et squattées).

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

L'Office continue à loger sans difficulté des personnes défavorisées. Des points d'amélioration demeurent : locations à des personnes morales, amélioration du traitement des réclamations. Mais l'organisme est toujours confronté à une vacance structurelle de logement élevée qui pose un problème de gestion de la demande de logement. L'organisation de la proximité sera à revoir si les tâches des gardiens sont renforcées avec l'entretien ménager.

## **4. PATRIMOINE**

### **4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE**

Au 1<sup>er</sup> janvier 2013, l'office détient 6 405 logements familiaux (3 552 collectifs et 2 853 individuels) et 7 foyers de 311 équivalents-logements. Les principales caractéristiques du patrimoine sont les suivantes : 44 % des logements concentrés sur la communauté d'agglomération Bourges Plus et sur Vierzon, 796 logements situés en ZUS, 36 logements non conventionnés (33 PLI, 3 financés avec des fonds propres et des prêts bancaires), une part importante de grands logements avec 41 % de T3 et, 42 % de T4 et plus. Enfin, l'âge moyen du parc est de 38 ans.

### **4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE**

Le plan stratégique de patrimoine a été actualisé en 2010 en prévision de l'élaboration de la convention d'utilité sociale.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Observation 9**

Actuellement, il existe un registre de sécurité ERP dans chaque loge, dans les antennes et au siège où sont mentionnés les contrôles réglementaires effectués chaque année sur les installations électriques des locaux recevant du public (locaux administratifs).

Les carnets d'entretien d'immeubles qui tiennent lieu de registre de sécurité incendie seront mis en place dans les meilleurs délais et implantés dans les loges des gardiens de proximité ou au siège de l'office.

Compte tenu des coûts engendrés, les plans d'évacuation et les consignes de sécurité seront mis en place à court terme.

Dans le même temps, il y aura nécessité de créer un poste spécifique pour le suivi des contrôles réglementaires à effectuer sur tous les équipements mentionnés dans les registres sécurité.

Il est pris note de l'intention de l'office de mettre en place les carnets d'entretien.

Vu.

L'objectif du plan est de remettre à niveau technique le patrimoine de l'Office en accord avec le protocole de redressement financier de la CGLLS. La CUS, signée en juin 2011, reprend ces engagements.

**Obs 10 : Le niveau de production de 50 logements est inadapté au regard d'une part, de l'enveloppe d'agrément octroyée par l'Etat et l'agglomération Bourges Plus et d'autre part, de la forte vacance constatée sur le patrimoine.**

En effet, en 2013, la programmation de l'Etat et de Bourges Plus s'établit à 83 logements dont 33 sur l'agglomération, tous bailleurs confondus, ce qui entraîne le report de certains projets d'une année sur l'autre. De plus, la vacance du patrimoine, malgré les actions de l'Office, augmente (10 % en 2012) ; la construction de programmes neufs peut accentuer cette évolution.

L'Office souhaite orienter sa production future vers des logements foyers de type EHPAD ou Maison d'Accueil Rurale pour Personnes Âgées (MARPA) pour répondre aux attentes de certains maires en territoire rural. Ainsi, la CUS foyer prévoit la mise en service de 392 logements sur la période 2011-2016.

### 4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

La production de logements réalisée par l'OPH du Cher au cours des 5 dernières années est très active du fait notamment des opérations de reconstruction dans les projets de rénovation urbaine. En effet, alors que sur la période 2005-2007 le rapport Miilos constatait une augmentation du patrimoine de 196 logements, le nombre de logements familiaux mis en service depuis 2008 s'élève à 476, auxquels il convient d'ajouter 190 logements foyers : 390 dans les projets de rénovation urbaine et, 276 sur le reste du département. 49 logements ont été financés en PLAI. Sur la même période, les démolitions portent sur 695 logements dont 414 hors projet de rénovation urbaine.

Les opérations de construction en cours ou en projet totalisent 109 logements dont la moitié concerne des structures foyers.

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

L'organisation de la direction de la maîtrise d'ouvrage (avec un service juridique intégré) et les compétences développées en interne ont permis à l'Office de respecter à la fois les engagements du protocole CGLLS et ceux pris avec l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU). La mission d'inspection relève la qualité des opérations de construction neuve ou d'acquisition amélioration réalisées. Les coûts sont maîtrisés et les délais d'exécution respectés.

L'Office s'est positionné comme un maître d'ouvrage novateur sur le département avec la réalisation de la première opération de construction de 110 logements sociaux sous le label Bâtiment Basse Consommation selon la procédure de conception réalisation. Elle se situe dans l'EcoQuartier Baudens à Bourges. La loi MOLLE de 2009 a ouvert aux opérateurs sociaux la possibilité d'avoir recours à ce dispositif qui crée une collaboration entre le concepteur et le réalisateur dans un groupement réunissant les architectes et les entreprises. Les délais d'exécution ont ainsi été limités à 25 mois notamment pour respecter le calendrier de réalisation déterminé par la fin de la convention ANRU et, le prix de revient total, tout frais compris, a été contenu à 1 800 €/m<sup>2</sup> de SU. La livraison a eu lieu en 2013.

### 4.4 MAINTENANCE DU PARC

Dans le respect des exigences du protocole CGLLS, l'Office a fait de la remise à niveau technique du parc existant une priorité. Environ 90 % des groupes immobiliers sont réhabilités. Les engagements financiers sur la maintenance du parc sont stables d'une année sur l'autre avec en moyenne 810 € par logement (investissement, remplacement de composants, gros entretien, entretien courant et remise en état des logements).

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Pas de réponse à apporter par l'organisme  
à propos de l'observation 10.**

En 2011 et 2012, l'organisme a engagé un effort financier plus important pour continuer la réhabilitation de logements individuels non décents (entre 30 et 40 k€ par logement)<sup>7</sup>.

Afin de diminuer la vacance de logements et de rendre plus attractif les logements loués, le niveau des travaux de remise en état des logements avec en particulier la prise en charge des travaux d'embellissement a augmenté. Ainsi, le montant engagé est passé de 810 k€ en 2008 à 932 k€ en 2012 soit une progression de 15 % en 4 ans.

32 cabines d'ascenseurs équipent l'ensemble du parc de logements. Le marché d'entretien et de travaux a été confié, en 2009, à un prestataire pour une durée de 5 ans. L'Office a recours à une maîtrise d'œuvre externe pour assurer le suivi des travaux et le contrôle technique. Les travaux de mise aux normes ont été réalisés dans le respect des délais imposés par la loi de sécurité des ascenseurs existants.

**Obs 11 : L'Office n'a engagé aucune action d'actualisation des DTA notamment pour prendre en compte les évolutions réglementaires.**

La réglementation 2005 sur les diagnostics techniques amiante (DTA) est respectée. Cependant, l'Office n'a engagé aucune action d'actualisation des DTA notamment pour prendre en compte les évolutions réglementaires issues du décret n° 2011-629 du 3 juin 2011 relatif à la protection contre les risques sanitaires liés à une exposition à l'amiante dans les immeubles bâtis et des arrêtés du 12 décembre 2012.

**Engagements de l'OPH du Cher pour le développement durable**

Un diagnostic de performance énergétique a été effectué sur la majorité des logements familiaux de l'Office en 2010 et 2012 (à l'exception des logements voués à la démolition, ou en attente d'une réhabilitation) : 54 % du parc est classé en E, F et G. Le chauffage électrique équipe 21 % des logements ; de ce fait, une part importante d'entre eux sont classés en F et G.

La contrainte imposée par le protocole CGLLS de remettre à hauteur technique le patrimoine existant n'a pas permis à l'Office de définir une politique active en matière d'économie d'énergie. Cependant, des travaux ont amélioré le confort énergétique des locataires : remplacement des menuiseries extérieures, isolation des façades et des combles, remplacement du chauffage : 1 236 logements traités entre 2008 et 2012.

Depuis 2012, l'OPH du Cher valorise des certificats d'économie d'énergie après avoir adhéré à un groupement de commandes dont l'Union Sociale pour l'Habitat de la région Centre est coordinateur mandataire.

Il participe également au financement des prestations assurées par le Pact du Cher pour informer les populations fragiles sur la maîtrise des dépenses d'énergie avec la mise en place d'un appartement témoin baptisé « ECO-LOGIS ». La subvention de l'OPH s'est élevée à 5 332 € en 2012.

#### **4.5 VENTE DE PATRIMOINE**

Les ventes de logements sont suivies par la direction des affaires locatives. Après accord avec l'acheteur sur le prix de vente, la transaction est soumise pour délibération au conseil d'administration avant transmission au Préfet pour avis.

Les dossiers sont étudiés sous l'angle technique par le pôle maîtrise d'ouvrage (diagnostics de performance énergétique et amiante). Aucun des travaux ne sont entrepris préalablement à la cession mais l'état du patrimoine vendu n'appelle pas de remarque particulière.

Sur la période considérée, 13 logements, tous individuels, ont été vendus par l'Office à leurs locataires occupants, pour un prix égal à l'estimation de France Domaine.

---

<sup>7</sup> 353 logements individuels classés non décents étaient dénombrés en 2003. En 10 ans, l'Office en a vendu 56, démoli 105 (67 à démolir à partir de 2013) et réhabilité 109 (12 à réhabiliter en 2013). 4 logements vacants restent à vendre.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Observation 11**

Une consultation sera lancée fin 2013 afin de mettre à jour les DTA existants. Dont acte.

Des logements vacants et voués à la démolition ont également été cédés pour l'euro symbolique à la commune d'Argent-sur-Sauldre.

**Obs 12 : Aucune stratégie cohérente n'a été clairement définie par l'Office en matière de vente de logements aux locataires.**

Les ventes de logements aux locataires ne s'inscrivent pas dans une stratégie globale (rationalisation patrimoniale, reconstitution des fonds propres, incitation au parcours résidentiel). La convention d'utilité sociale ne donne que des objectifs quantitatifs : vente de 6 logements par an jusqu'en 2012 conformément au protocole CGLLS puis de 19 logements par an sur la période 2013-2016. Ces objectifs semblent d'ailleurs difficilement tenables au regard des ventes passées et du contexte local. Surtout, les critères de sélection des logements témoignent de l'absence de stratégie (initiative des locataires) ou sont peu lisibles (« *prix de vente au moins égal à l'exploitation du bien* »).

À noter enfin que deux programmes (n° 27 Les quinze cartes à Argent-sur-Sauldre et n° 65, rue du 11 novembre aux Aix-d'Angillon), de 12 et 6 pavillons, avaient été désignés à la vente dans le PSP. Mais cette décision n'a pas été pleinement mise en œuvre (aucune action de commercialisation, seul un logement a été vendu) et a même été remise en cause par la réhabilitation programmée d'une partie de ce patrimoine. A contrario, le programme de Plaimpied-Givaudins (n° 208, 15 logements) dont la vente est déjà bien engagée, n'apparaît dans aucun document stratégique.

#### 4.6 LOGEMENTS FOYERS

L'office est propriétaire de 7 foyers confiés à différents gestionnaires : 4 MARPA, 1 foyer pour personnes handicapées, 1 foyer pour jeunes travailleurs et 1 foyer pour étudiants. L'entretien des foyers est inclus dans le plan d'entretien général du patrimoine de l'organisme. Ils ne connaissent aucun problème de gestion ou d'impayés.

**Obs 13 : Des conventions de location ne sont pas actualisées pour prendre en compte les évolutions liées à la réforme comptable de 2005.**

Cette réforme a supprimé la notion de « grosses réparations ». Désormais, il convient de faire référence à des travaux de gros entretien assis sur un plan de travaux. Les conventions concernent le foyer Bel Air, le CESAL, les MARPA de la Chapelle d'Anguillon, de Charenton du Cher, de Saulzais Le Potier.

#### 4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Les aides du protocole CGLLS ont permis à l'office de réhabiliter une part importante de son patrimoine. L'engagement dans les projets de rénovation urbaine a été l'occasion de produire des logements neufs de qualité. Cependant, l'état du marché de l'habitat très détendu et les financements limités apportés par l'État n'offrent plus à l'office la possibilité de développer son activité de maîtrise d'ouvrage de logements familiaux. Son souhait est alors d'orienter la production de logement vers des structures foyer notamment en zone rurale.

### 5. RENOVATION URBAINE

L'OPH du Cher a signé deux conventions avec l'ANRU pour participer à la restructuration urbaine des quartiers Nord et Aéroport à Bourges (le 16 mai 2005) et des quartiers Sellier et Colombier à Vierzon (le 28 juillet 2006).

#### Projet de rénovation urbaine de Bourges

Le projet global représente près de 372 M€. Il impacte principalement les patrimoines de l'OPH Bourges Habitat et de la SA d'HLM Jacques Cœur avec la démolition de 2 261 logements.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Observation 12**  
(se reporter à l'observation 4)

Vu.

**Observation 13**  
Avenants en cours d'envoi.

Vu.

Les opérations de l'OPH du Cher portent sur la démolition et la reconstruction d'un foyer pour jeunes travailleurs de 93 places, la réhabilitation et la résidentialisation de 360 logements et la construction de 130 logements pour reconstituer une partie des logements démolis par les autres bailleurs HLM. Ces logements se situent hors site dont 110 dans l'EcoQuartier de Baudens à Bourges. Toutes les opérations sont livrées.

### **Projet de rénovation urbaine de Vierzon**

L'OPH du Cher est le seul bailleur HLM concerné par le projet. La rénovation urbaine concerne la restructuration du quartier Sellier classé en ZUS et du quartier Colombier. Celui-ci a obtenu une dérogation au titre de l'article 6 de la loi du 1<sup>er</sup> août 2003.

#### **• Le programme logement**

Compte tenu de l'état de la vacance sur Vierzon (le taux s'élevait à 12 % au moment de l'élaboration du projet), la reconstitution de l'offre de logement se limite à environ 50 % : 390 logements démolis – 204 logements reconstruits soit en neuf soit en acquisition améliorée. Le projet privilégie la construction de maisons individuelles pour répondre à la demande de logements.

Sur le quartier Colombier, la réhabilitation et la résidentialisation de 64 logements sont en cours. Il reste à démolir 70 logements (opération programmée fin 2013). Sur le quartier Sellier, les démolitions ont pris du retard. Initialement prévue en 2011, la dernière démolition de 91 logements se réalisera en 2014. Si les premières opérations de construction de logements ont été livrées en 2010 avec un décalage d'un an sur le calendrier prévisionnel, les travaux de 83 logements se termineront entre 2013 et 2015.

#### **• L'organisation des relogements**

L'Office réalise l'accompagnement des ménages relogés grâce au financement par l'ANRU d'un poste de chargé de mission « relogement ». Il convient de souligner la qualité du processus mis en place. Le relogement arrive à son terme. Il reste 9 ménages à reloger sur les 183 identifiés au démarrage de l'opération. 53 % des ménages sont relogés dans des opérations neuves et 13 % dans des immeubles réhabilités depuis moins de 5 ans. Globalement, le montant de la quittance a été maintenu, voire a diminué dans certains cas. Comme l'indique l'analyse des taux d'effort, le nombre de ménages avec un taux d'effort de moins de 10 % est passé de 19 % avant le relogement à 42 % après le relogement.

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

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

Sous la responsabilité du directeur financier et informatique, le service comptable de l'Office, composé de 8 agents, est divisé en 2 pôles : investissement (suivi de l'actif immobilisé, mandatement des travaux, suivi des financements) et exploitation (mandatement courant, quittancement, gestion de la paie, fiscalité).

L'Office applique les règles de la comptabilité publique mais n'utilise pas le système Hélios (système d'information de la DGFIP dédié au secteur public local pour la tenue de sa comptabilité) mais le logiciel PREM. Du fait d'outil non partagé, le comptable est amené à établir manuellement sur des tableaux Excel des annexes que l'ordonnateur peut extraire directement de ses propres outils. Pour éviter tout risque d'erreurs, il est souhaitable que les deux acteurs partagent le même outil.

Sur la période considérée, l'Office a poursuivi la remise en ordre de sa comptabilité : fiabilisation de l'état de l'actif, écritures de régularisation et comptabilisation désormais correcte des intérêts compensateurs.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 14 : Le risque financier concernant le litige de l'Office avec le gestionnaire d'une résidence étudiante n'a fait l'objet d'aucune provision.**

En 2008, une association gestionnaire d'une résidence étudiante située sur le campus de Bourges a lancé une procédure en vue du remboursement par l'Office de trop-perçus de redevances entre 1992 et 2004<sup>8</sup>. Alors que les sommes en jeu étaient importantes et que le risque de perte financière était avéré, l'Office n'a constitué aucune provision pour litige, contrevenant ainsi au principe de prudence. En 2011, l'office a été condamné à verser à l'association la quote-part de redevances indûment perçues, assujettie à des intérêts de retard, pour un montant global de 266 k€. Une perte sèche (non-provisionnée) du même montant (comptabilisée en charge exceptionnelle) a donc été constatée sur l'exercice comptable 2011 (décision modificative du budget principal n° 2011-04 du 30 septembre 2011).

L'information financière au conseil d'administration est satisfaisante : présentation des clôtures d'opération, débat d'orientation budgétaire et approbation des décisions modificatives tant pour le budget principal que pour les budgets annexes concernant les logements gérés par l'Office pour le compte de communes.

Toutefois, certaines conventions de mandat de gestion ne sont pas à jour ou n'ont pas été signées alors qu'elles constituent les pièces justificatives pour toutes les dépenses ou recettes liées à ces budgets annexes (cf. § 2.2.3).

## 6.2 ANALYSE FINANCIERE

Les ratios de l'OPH du Cher sont comparés aux référents BOLERO-DHUP « valeur 2011 » des OPH de province.

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Marge sur accession	0	0	0	0	0
Marge sur prêts	0	0	0	0	0
Loyers	21 127	21 877	22 327	22 714	23 260
Coût de gestion hors entretien	-5 478	-5 610	-5 192	-4 680	-5 009
Entretien courant	-1 132	-1 078	-1 056	-1 123	-1 155
GE	-2 242	-2 632	-2 341	-2 791	-2 541
TFPB	-2 008	-2 095	-2 355	-2 392	-2 502
Flux financier	235	68	70	127	166
Flux exceptionnel	887	549	630	1 422	1 244
<i>Dont subvention d'équilibre</i>	<i>600</i>	<i>600</i>	<i>600</i>	<i>600</i>	<i>600</i>
Autres produits d'exploitation	370	210	168	198	236
Pertes créances irrécouvrables	-65	-123	-146	-140	-155
Intérêts opérations locatives	-5 211	-4 689	-3 648	-3 816	-4 358
Remboursements d'emprunts locatifs	-5 279	-5 098	-6 087	-6 399	-5 946
<b>Autofinancement net<sup>9</sup></b>	<b>1 204</b>	<b>1 379</b>	<b>2 370</b>	<b>3 120</b>	<b>3 240</b>
<b>% du chiffre d'affaires</b>	<b>5,6%</b>	<b>6,3%</b>	<b>10,6%</b>	<b>13,7%</b>	<b>13,9%</b>
<i>Autofinancement net hors subventions</i>	<i>604</i>	<i>779</i>	<i>1 770</i>	<i>2 520</i>	<i>2 640</i>
<i>% du chiffre d'affaires</i>	<i>2,8%</i>	<i>3,5%</i>	<i>7,9%</i>	<i>10,1%</i>	<i>11,2%</i>

En 5 ans, période couvrant le protocole CGLLS, l'autofinancement net de l'OPH du Cher a quadruplé, passant, hors subventions, de 604 k€ en 2008 à 2 640 k€ en 2012. Cette forte progression s'explique avant tout par le travail accompli par l'Office dans la maîtrise de ses charges d'exploitation (baisse du coût de gestion, stabilisation des dépenses de maintenance).

<sup>8</sup> Ces trop perçus résultent de la non-répercussion par l'Office dans le calcul de la redevance, de la baisse de l'annuité, consécutive à la renégociation d'un emprunt en 1992. Le nouveau tableau d'amortissement n'a été pris en compte dans le calcul de la redevance qu'à partir de 2005.

<sup>9</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**

---

**Observation 14**

Pris note pour l'avenir.

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Cette tendance favorable rompt clairement avec les problèmes de rentabilité qui avaient été soulignés lors du contrôle précédent.

À noter que les flux exceptionnels sont importants en 2011 et 2012, suite à la régularisation de charges sociales en faveur de l'office et à l'obtention de dégrèvements sur la TFPB.

En 2012, l'autofinancement net hors subventions représente 11,2 % du chiffre d'affaires, se situant au-dessus de la médiane des OPH de province (9,7 % en 2011).

### 6.2.1 Produits

Les loyers constituent la majeure partie des produits d'exploitation de l'OPH du Cher. Leur montant passe de 21 127 k€ en 2008 à 23 260 k€ en 2012. Cette augmentation (+ 10 %) s'explique par la hausse annuelle des loyers (cf. § 3.3.1), conforme aux engagements pris dans le cadre du protocole CGLLS, et par la mise en service de nouveaux logements, notamment en 2012 (92 logements familiaux et 2 résidences-foyers comptant 99 équivalents-logements). À noter qu'en 2012, les pertes financières sur loyers dues à la vacance restent importantes et s'élèvent à 2 288 k€.

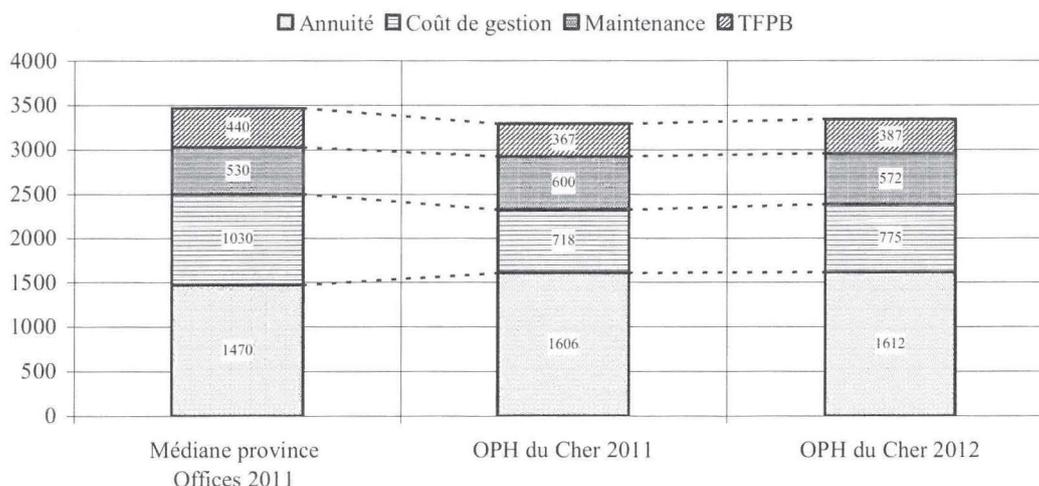
Les autres produits d'exploitation (en moyenne 240 k€ par an) sont constitués de rémunérations dans le cadre de mandats de gestion locative et de maîtrises d'ouvrage déléguées pour le compte de communes, ainsi que de la production immobilisée.

Les produits financiers s'érodent fortement en début de période, passant de 44 € au logement en 2008 à 14 € en 2010. Ce mauvais rendement financier résulte de la baisse du taux du livret A (de 4 % en août 2008 à 1,75 % en août 2010). Par la suite, la tendance s'inverse du fait de l'augmentation du montant moyen annuel de la trésorerie placée, consécutive à la mobilisation de nouveaux emprunts (cf. § 6.2.3).

### 6.2.2 Les charges

Les principaux postes de charges décaissées, composantes significatives de la formation de l'autofinancement, sont repris dans le tableau ci-dessous :

En €/logement	Médiane province Offices 2011	OPH du Cher 2011	OPH du Cher 2012
Annuité	1470	1606	1612
Coût de gestion	1030	718	775
Maintenance	530	600	572
TFPB	440	367	387



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

- **Annuités locatives**

Le poids des annuités locatives est quasiment identique en début et fin de période : 1 607 € au logement en 2008 et 1 612 € en 2012. Mais la structure de l'annuité a évolué : la part des intérêts locatifs a diminué (de 786 € à 674 €) en raison de la baisse tendancielle du taux du livret A (de 4 % en août 2008 à 1,75 % en août 2010). Avec un ratio de 1 606 € au logement en 2011, l'Office se situe au-dessus de la médiane (1 470 €).

- **Coût de gestion**

Dans le rapport précédent, la hausse du coût de gestion hors entretien courant (frais de personnel + frais généraux pour leur part non-récupérable) avait été noté en 2007. À partir de 2008, des mesures internes ont été prises dans le cadre du protocole CGLLS (cf. § 6.3) et ont porté leurs fruits : le coût de gestion de l'OPH baisse en moyenne de 1,8 % par an, passant de 5 478 k€ en 2008 à 5 009 k€ en 2012, grâce notamment à la maîtrise des frais de personnel. Rapporté au logement, il se situe très en-dessous de la médiane des offices de province (718 € contre 1 030 € en 2011).

- **Maintenance**

Rapporté au logement, le coût de la maintenance se situe au-dessus de la médiane en 2011 (600 € contre 530 €). L'effort consacré à l'entretien courant est stable sur l'ensemble de la période (autour de 220 € au logement) mais il convient de noter que le montant des travaux en régie diminue sensiblement suite à la diminution des effectifs. Il passe de 198 k€ en 2008 à 145 k€ en 2012.

Le coût du gros entretien varie davantage d'une année à l'autre, en raison parfois du report de travaux, et atteint un pic en 2011 avec un ratio de 428 € au logement (contre 359 € l'année précédente) dans le cadre notamment de la réhabilitation de logements individuels non décents.

- **Taxe foncière sur les propriétés bâties**

Le montant de la TFPB progresse assez sensiblement, passant de 2 008 k€ en 2008 à 2 503 k€ en 2012, soit une augmentation moyenne de 4,5 % par an. En 2011, la TFPB acquittée par l'OPH du Cher se situe cependant en-dessous de la médiane des offices de province (367 € au logement contre 440 €). L'Office bénéficie de dégrèvements pour vacance au titre de la démolition ou pour travaux d'accessibilité, ainsi que d'un abattement pour les logements situés en ZUS.

### 6.2.3 Étude plus particulière des fonds disponibles

#### Bilans fonctionnels

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Capitaux propres	34 922	38 297	43 539	54 483	59 872
Provisions pour risques et charges	2 231	2 323	2 409	2 477	2 574
<i>Dont PGE</i>	<i>2 192</i>	<i>390</i>	<i>0</i>	<i>2 477</i>	<i>2 574</i>
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	95 522	100 218	100 626	103 487	107 334
Dettes financières	119 800	127 636	126 911	128 563	141 862
Actif immobilisé brut	- 244 507	- 257 584	- 262 547	- 273 584	- 293 270
<b>Fonds de Roulement Net Global</b>	<b>7 968</b>	<b>10 890</b>	<b>10 938</b>	<b>15 426</b>	<b>18 372</b>
Stocks (toutes natures)	0	0	0	0	0
Autres actifs d'exploitation	10 344	11 786	12 483	19 151	18 220
Provisions d'actif circulant	- 1 420	- 1 634	- 1 770	- 1 966	- 2 161
Dettes d'exploitation	- 3 132	- 3 721	- 3 048	- 3 485	- 4 911
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation</b>	<b>5 792</b>	<b>6 431</b>	<b>7 665</b>	<b>13 700</b>	<b>11 148</b>
Créances diverses (+)	666	168	158	609	418
Dettes diverses (-)	- 3 554	- 3 078	- 2 782	- 5 610	- 4 588
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation</b>	<b>- 2 888</b>	<b>- 2 910</b>	<b>- 2 624</b>	<b>- 5 001</b>	<b>- 4 170</b>
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR</b>	<b>2 904</b>	<b>3 521</b>	<b>5 041</b>	<b>8 699</b>	<b>6 978</b>
<b>Trésorerie nette</b>	<b>5 064</b>	<b>7 369</b>	<b>5 897</b>	<b>6 727</b>	<b>11 394</b>

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

### • Capitaux propres

Le montant des capitaux propres progresse de plus de 70 % en 5 ans, passant de 34 922 k€ en 2008 à 59 872 k€ en 2012. Cette forte augmentation résulte de l'incorporation des bénéfices successifs notamment en 2011<sup>10</sup> (cf. tableau infra) et surtout de l'enregistrement de subventions d'investissement reçues à l'occasion de l'intensification des opérations de construction sur toute la période étudiée.

(en k€)	2008	2009	2010	2011	2012
Résultat net	1 897	593	1 642	3 133	2 441

La hausse des capitaux propres améliore l'autonomie financière de la société, comme l'atteste l'évolution favorable du ratio ressources internes / capitaux permanents qui passe de 24,2 % en 2008 à 30,9 % en 2012, niveau encore inférieur à la médiane des offices (36 % en 2011).

### • Provision pour gros entretien

À partir de 2007, la reprise de la totalité de la provision pour gros entretien (PGE) a été effectuée dans le cadre du plan de redressement CGLLS afin de renforcer le potentiel financier et de financer les travaux de réhabilitation : elle ressort à zéro en 2010. Par la suite, l'Office reconstitue rapidement sa PGE (dotation de 2 477 k€ en 2011), qui s'élève à 380 € au logement, niveau proche de la médiane (390 €). L'Office devra veiller à adosser la PGE à son plan pluriannuel de travaux.

### • Dettes financières

Après une hausse en 2009, les dettes financières de l'Office stagnent, voire baissent jusqu'en 2011, du fait de l'amortissement naturel des emprunts anciens. La mobilisation de nouveaux emprunts n'intervient qu'en 2012 en raison de retards enregistrés dans certaines opérations (PRU de Vierzon) et de la stratégie financière de l'Office (préfinancement sur fonds propres et mobilisation des emprunts à la livraison des programmes). Entre 2011 et 2012, le montant des dettes financières augmente de plus de 10 %, passant de 128 564 k€ à 141 862 k€.

L'encours se compose très majoritairement des prêts consentis par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) et 92 % des emprunts sont indexés sur le livret A. Suite à une analyse récente de la structure de son endettement, l'Office s'apprête à renégocier auprès de la CDC les termes de certains contrats dont le taux de marge est jugé élevé (1,30 %) au regard des conditions accordées actuellement.

### • Fonds de roulement net global

En 5 ans, le FRNG fait plus que doubler, passant de 7 968 k€ en 2008 à 18 372 k€ car les ressources progressent à un rythme plus rapide que les emplois : les capitaux propres et les dettes financières augmentent de 5,5 % en moyenne par an contre 4,5 % pour les immobilisations. Le renforcement du haut de bilan de l'Office est également perceptible si l'on rapporte le FRNG au nombre de mois de dépenses : le ratio passe de 2,6 en 2008 à 4,4 en 2012, se positionnant au-dessus de la médiane (3,9 mois en 2011).

Concernant le bas de bilan, le besoin en fonds de roulement d'exploitation (BFRE) augmente sensiblement en 2011 (+ 79 %), en raison de l'intensification des opérations qui génère un volume important de subventions à recevoir<sup>11</sup>.

### • Trésorerie

La trésorerie suit globalement l'évolution du FRNG et son montant varie entre 5 064 k€ en 2008 et 11 394 k€ en 2012.

<sup>10</sup> Le bénéfice de l'exercice 2011 est alimenté par l'amélioration de l'excédent brut d'exploitation, obtenu grâce à la baisse des charges de personnel, et par un résultat exceptionnel élevé.

<sup>11</sup> Les subventions à recevoir sont comptabilisées dans les autres actifs d'exploitation pour un montant global de 14 391 k€ en 2011.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Cependant, rapporté aux dépenses mensuelles moyennes, elle demeure d'un niveau faible sur toute la période étudiée (couvrant de 1,6 à 2,7 mois), toujours inférieure à la médiane (3 mois en 2011).

Concernant sa trésorerie active, l'office s'est départi de ses dernières Sicav monétaires en 2011 et ne détient plus que des placements sur le livret A.

### 6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE ET PLAN DE REDRESSEMENT CGLLS

Le protocole d'aide au rétablissement de l'équilibre, signé en octobre 2007 avec la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS), s'est achevé en 2012. Au moment du contrôle, un avenant était en préparation, afin d'accompagner l'Office jusqu'à l'achèvement des opérations réalisées dans le cadre des PRU.

Le dernier rapport d'exécution du protocole, paru en janvier 2013, fait un bilan globalement positif des actions menées par l'OPH du Cher, avec cependant quelques bémols :

- sur le plan de la gestion locative, la vacance et les pertes de loyers induites ont des conséquences financières plus importantes que prévues surtout depuis 2010 (écart cumulé défavorable de 4 289 k€ sur les 3 ans) en raison du report de démolitions (PRU de Vierzon) et de la dégradation du taux de vacance locative hors travaux du PSP et PRU (environ 5 % en 2012, représentant la moitié de la vacance globale). Par ailleurs, compte tenu de la dégradation de la situation financière des locataires (cf. § 3.4), le coût des impayés est, depuis 2009, supérieur aux objectifs fixés, avec un écart cumulé défavorable sur 5 ans de 376 k€.
- sur le plan patrimonial, des retards sont constatés en matière de démolitions et de constructions (dépenses cumulées engagées inférieures respectivement de 1 322 k€ et de 3 922 k€ aux prévisions), et devront être comblés en 2013 et 2014. En revanche, la majorité des opérations de réhabilitations prévues a été effectuée, couvrant désormais l'ensemble du patrimoine.
- sur le plan financier, l'Office a procédé aux augmentations de loyers prévues (cf. § 3.3.1). Concernant les dépenses, les charges de personnel et de fonctionnement ont été maîtrisées grâce à des efforts de rationalisation et à la gestion des ressources humaines (non-remplacement des départs naturels des personnels : monteur d'opération, ouvrier de la régie).

Concernant les engagements financiers des partenaires, il convient de noter des décalages de notification de subventions pour l'ensemble des financeurs générés par les retards de livraisons sur les opérations nouvelles. Par ailleurs, les notifications de subventions de l'ANRU devraient être revues à la baisse, compte tenu du montant plus faible que prévu des travaux de démolition (cf. avenant au PRU de Vierzon).

Enfin, le versement des aides de la CGLLS programmé, sur les exercices 2009 à 2012, n'a été effectué qu'en avril 2013 pour un montant de 1 100 k€, sur la base des subventions versées par le Conseil Général.

Reprenant les éléments issus de l'avenant au plan de redressement, l'OPH du Cher a produit une analyse prévisionnelle selon le modèle développé par la fédération. La dernière projection, réalisée en décembre 2012 à partir des comptes de l'année 2011, couvre les dix années à venir.

Les hypothèses de travail qui intègrent les taux d'évolution annuelle et les tendances paraissent cohérentes :

- Inflation : + 2 % ;
- Indice de référence des loyers (IRL) : + 2 % ;
- Taux du livret A : 3 % ;

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

- Vacance : elle est identifiée pour les immeubles dont la démolition est programmée jusqu'en 2015 (principalement pour le PRU de Vierzon) et, pour sa part non identifiée, est estimée à 5 % en 2012 et 2013, 4,75 % de 2014 à 2016, et 4,25 % par la suite.
- TFPB : + 3 %. Il est supposé que le dégrèvement pour les logements situés en ZUS est prolongé sur toute la période ;
- Maintenance : les montants découlent de l'application d'un forfait (690 € au logement) qui doit progresser tout au long de la période (+ 2%) ;
- Coûts de gestion composés des frais de personnel, + 3 % et, des frais de fonctionnement, + 2 %.

À noter que les pertes d'autofinancement pour les démolitions dans le cadre des PRU n'ont pas été intégrées à l'analyse, du fait de l'incertitude sur le montant définitif.

Les hypothèses aboutissent à la projection suivante :

(En k€)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Loyers	23 431	24 863	26 865	28 248	28 741	29 717	30 579	31 381	32 119	32 876
<i>Dont coût de la vacance</i>	-2 347	-2 075	-1 492	-1 151	-1 181	-1 087	-1 113	-1 135	-1 154	-1 174
Autres produits d'exploitation	312	313	115	116	117	118	120	121	123	124
Flux financiers	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Coût des impayés	-316	-336	-363	-381	-388	-401	-413	-424	-434	-444
Coût de gestion hors entretien	-5 497	-5 687	-5 729	-5 816	-5 977	-6 119	-6 286	-6 459	-6 635	-6 817
Entretien courant	-1 585	-1 616	-1 648	-1 683	-1 709	-1 755	-1 812	-1 859	-1 884	-1 911
Gros entretien	-2 802	-2 956	-3 062	-3 115	-3 168	-3 391	-3 456	-3 293	-3 333	-3 374
Annuités des emprunts locatifs	-10 218	-10 906	-11 989	-12 599	-12 689	-12 692	-12 786	-12 744	-12 827	-12 786
TFPB	-2 440	-2 460	-2 540	-2 612	-2 668	-2 754	-2 843	-2 938	-3 027	-3 107
Autofinancement courant	984	1 318	1 850	2 359	2 460	2 924	3 303	3 985	4 302	4 762
Flux exceptionnels	950	150	150	150	150	150	150	150	150	150
<b>Autofinancement net</b>	<b>1 934</b>	<b>1 468</b>	<b>2 000</b>	<b>2 509</b>	<b>2 610</b>	<b>3 074</b>	<b>3 453</b>	<b>4 135</b>	<b>4 452</b>	<b>4 912</b>
<b>En % des loyers</b>	<b>8,3</b>	<b>5,9</b>	<b>7,4</b>	<b>8,9</b>	<b>9</b>	<b>10,3</b>	<b>11</b>	<b>13,2</b>	<b>13,9</b>	<b>14,9</b>

L'autofinancement de l'OPH du Cher fait plus que doubler en 10 ans, passant de 1 934 k€ en 2012 à 4 912 k€ en 2021. Ces résultats sont notamment obtenus grâce à une action concomitante sur les produits (résorption progressive de la vacance) et sur les charges (poursuite de l'effort sur les coûts de gestion et stabilisation des impayés). La rentabilité est forte en fin de période et atteint un pic en 2021, année où l'autofinancement représente 14,9 % des loyers.

En matière de développement, l'Office prévoit la livraison de 478 logements (hors financement ANRU) jusqu'en 2021, pour un montant de 56,6 M€. Cet objectif est ambitieux et inadapté au regard de la situation de l'offre de logement dans le département (cf. observation 10) Le montant des travaux de réhabilitation, dont la livraison est programmée jusqu'en 2018, s'élève à 16,7 M€. La part des fonds propres, faible pour les opérations de constructions neuves (4,2 %), atteint 19,2 % pour les réhabilitations.

Le renouvellement de composants est financé par emprunt PAM et son montant (459 k€ en 2013) tient compte notamment des nouvelles normes thermiques.

Concernant les démolitions, 525 logements restent à démolir (161 dans le cadre du PRU de Vierzon) pour un coût estimé à 3,15 M€ financés par subvention (ANRU et Etat : 2 M€, collectivités locales : 0,7 M€) et sur fonds propres (0,4 M€).

Sur le plan bilantiel, le renforcement des marges d'autofinancement permet un redressement progressif du potentiel financier jusqu'en 2015. Par la suite, l'investissement de fonds propres dans les nouvelles opérations l'érode quelque peu mais il se redresse en fin de période avec un pic atteint en 2021 :

(En k€)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Potentiel financier	4 154	3 544	4 020	4 147	3 960	3 477	3 106	3 039	4 297	5 954

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

#### 6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

Au moment du contrôle, l'OPH du Cher a mené à bien les opérations de fiabilisation de sa comptabilité. À l'issue du protocole CGLLS, la situation financière de l'office, qui était jugée fragile lors du contrôle précédent, s'est nettement améliorée. La baisse du coût de gestion, ainsi que l'évolution favorable de l'annuité, ont largement contribué à renouer avec une rentabilité d'exploitation. Celle-ci reste cependant amputée par une vacance importante et supérieure aux objectifs fixés par le plan. Ce paramètre et son évolution demeurent essentiels pour juger de la cohérence des résultats prévisionnels de l'Office dans les années à venir, et pour conforter la tendance favorable qui se dégage de la projection à 10 ans.

### 7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

#### 7.1 PERIODE A VERIFIER

La vérification des cotisations a porté sur les déclarations effectuées de 2010 à 2013 à partir des comptes 2008 à 2012

#### 7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

##### 7.2.1 Cotisation de base à la CGLLS

**Obs 15 :** Le montant de la cotisation versée à la CGLLS au titre de l'année 2012 (exercice de référence 2011) est erroné.

Le montant de l'assiette des loyers des logements-foyers (compte 7046) de l'année 2011 s'élève à 510 047 € et non à 501 047 € comme indiqué dans le formulaire de déclaration.

Cette erreur a entraîné une insuffisance de versement de 118 €.

##### 7.2.2 Cotisation additionnelle à la CGLLS

**Obs 16 :** Le montant de la cotisation additionnelle versée à la CGLLS au titre de l'année 2011 (exercice de référence 2009) est erroné.

Dans le calcul de la part forfaitaire, le nombre d'unités (logements-foyers) à déclarer s'élève à 435, et non 470 comme indiqué dans le formulaire.

Cette erreur a entraîné un excédent de versement de 245 €.

##### 7.2.3 Prélèvement sur le potentiel financier (article L. 423-14 du CCH)

Ayant signé un protocole d'aide au rétablissement de l'équilibre qui couvre la période de contrôle, l'Office n'a pas été redevable de ce prélèvement.

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

L'excédent de versement de cotisations à la CGLLS au titre des exercices 2011 et 2012 s'élève à 127 €. L'OPH du Cher est invité à se rapprocher de la CGLLS.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Observations 15 et 16**

Mail envoyé ce jour à la CGLLS pour demande des modalités de régularisation. Dont acte.

## 8. CONCLUSION

Sur la période de contrôle, l'OPH du Cher a répondu aux objectifs de redressement patrimonial et financier définis par le protocole CGLLS. Désormais, l'Office peut s'orienter vers une nouvelle stratégie de développement mais il doit prendre en compte les contraintes liées à une vacance de logement importante sur un département où l'état du marché de l'habitat est très détendu et les financements limités.

L'Office assure pleinement sa vocation sociale en assurant le logement des personnes défavorisées. Mais des points d'amélioration demeurent : locations à des personnes morales, amélioration du traitement des réclamations et organisation de la proximité.

Les aides du protocole CGLLS ont permis à l'Office de réhabiliter une part importante de son patrimoine. L'engagement dans les projets de rénovation urbaine a été l'occasion de produire des logements neufs de qualité. Cependant, faute de besoins pour développer une activité de maîtrise d'ouvrage de logements familiaux, l'Office souhaite orienter sa production vers des structures foyer notamment en zone rurale.

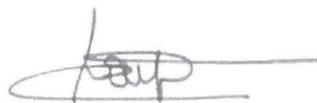
À l'issue du protocole CGLLS, la situation financière de l'Office s'est nettement améliorée et ce dernier a renoué avec une rentabilité d'exploitation. Celle-ci reste cependant amputée par une vacance importante, dont l'évolution demeure essentielle pour juger de la cohérence des résultats prévisionnels de l'Office dans les années à venir, et pour conforter la tendance favorable qui se dégage de la projection à 10 ans.

L'Inspecteur-auditeur comptable  
et financier de la Miilos,



Julien Cira

L'Inspecteur-auditeur technique  
et administratif de la Miilos,



Jean-Claude Roujean

L'Inspectrice Principale  
de la Direction générale des finances publiques,



Hélène Bausson

La Chargée de mission  
d'inspection de la Miilos,

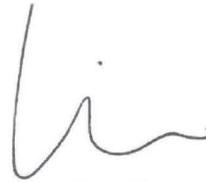


Hélène Roux

Réponses de l'organisme

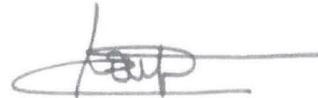
Nouvelles observations de la Miilos

L'Inspecteur-auditeur comptable  
et financier de la Miilos,



Julien Cira

L'Inspecteur-auditeur technique  
et administratif de la Miilos,



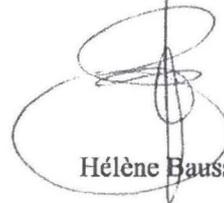
Jean-Claude Roujean

*Réponses apportées par*

**Monsieur Alain THOMAS,  
Directeur Général  
Office Public de l'habitat du Cher (18)**

*le 25 novembre 2013*

L'Inspectrice Principale  
de la Direction générale des finances publiques,



Hélène Bausson

La Chargée de mission  
d'inspection de la Miilos,



Hélène Roux

