

Rapport définitif n° 2011-075 Avril 2013

Office public de l'Habitat du département du Rhône

Lyon (69)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF

N° 2011-075

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU DEPARTEMENT DU RHONE (OPAC DU RHONE) – 69

Président : Paul Delorme
 Directeur général : Philippe de Mester
 Adresse : 194 rue Duguesclin
 69433 Lyon

Nombre de logements familiaux gérés : 36 637

Nombre de logements familiaux en propriété : 35 583

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 3 742

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0.1	1.17	1.04
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	54.9	46.7	48
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	0.5	1.4	1.3
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	3.10	2.99	2.93
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5.4		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	4.5		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	4.21	4.6	
	Quartile : 2		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	9.3	12.61	
	Quartile : 2		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	12.2	13.65	
	Quartile : 2		

Présentation générale de l'organisme Plus important organisme de logement social de la région Rhône-Alpes avec 35 500 logements familiaux et 5 000 équivalents logements en résidences spécialisées, l'OPH du département du Rhône intervient dans l'ensemble des domaines des OPH. Situé dans plus de 200 communes, son parc relativement ancien est implanté à 70 % dans l'agglomération lyonnaise au marché très tendu. Il comporte 29 % de logements en Zus. L'office est fortement impliqué dans cinq programmes de rénovation urbaine dont il concentre le tiers des financements.

- Points forts**
- Management actif et innovant
 - Personnel nombreux et très qualifié
 - Rôle social bien joué auprès des ménages modestes et très modestes
 - Vacance globalement faible
 - Bonne maîtrise des impayés et gestion sociale des expulsions
 - Qualité du service rendu aux locataires
 - Stratégie patrimoniale ambitieuse dans l'agglomération lyonnaise
 - Situation financière saine

- Points faibles**
- Absence de politique globale d'attribution des logements
 - Planification perfectible des travaux de maintenance et d'amélioration du patrimoine
 - Coûts de gestion élevés
 - Dépendance des subventions du conseil général pour la réalisation de son PSP
 - Faiblesse des ventes aux locataires
- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Irrégularité de quelques attributions
 - Non respect du rôle du CA pour les politiques d'attribution et d'accession sociale

Conclusion **Plus important organisme de logement social du département avec 35 500 logements familiaux et 5 000 équivalents logements en résidences spécialisées, l'OPH du Rhône intervient dans l'ensemble des domaines de compétence des OPH. Situé dans plus de 200 communes, son parc relativement ancien est implanté à 70 % dans l'agglomération lyonnaise au marché très tendu. Il comporte 29 % de logements en Zus. L'office est fortement impliqué dans cinq programmes de rénovation urbaine dont il concentre le tiers des financements**

Son organisation est très territorialisée et son management d'un effectif de près de 1 000 agents est actif et innovant. Il joue bien son rôle social d'accueil des populations modestes et très modestes. Sa vacance faible est limitée aux secteurs déprimés et ses impayés sont maîtrisés.

Le soutien financier de sa collectivité de rattachement lui permet de s'impliquer très fortement dans le développement et le renouvellement du parc de l'agglomération lyonnaise, en réponse aux très importants besoins. L'efficacité de sa maîtrise d'ouvrage, notamment dans la planification de ses activités de maintenance, est perfectible.

Sa situation financière est saine avec un autofinancement correct de près de 10 % en moyenne sur cinq ans. Une vigilance est à apporter à la maîtrise de ses coûts de gestion, notamment de ses frais de personnel. La poursuite du niveau très élevé de ses investissements est fortement dépendante du maintien de l'aide du conseil général du Rhône, en l'état actuel de la modestie de ses ventes aux locataires.

Les irrégularités et manquements constatés sont à corriger, notamment aux niveaux des attributions et de la cession de logements. Enfin, l'office devra veiller à respecter les dispositions d'ordre public relatives à la situation contractuelle des DG d'OPH.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Georges Serre et Pascal Vincent
Chargé de mission d'inspection : Jean-Claude Roffet
Précédent rapport Miilos : n°2006-113 d'avril 2007
Contrôle effectué du 29 juin 2011 au 12 juin 2012
Diffusion du rapport définitif : Avril 2013

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

RAPPORT D'INSPECTION N° 2011-075

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU DEPARTEMENT DU RHONE (OPAC DU RHONE) – 69

1. PRÉAMBULE	2
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE	2
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	3
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	7
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	7
3.1 OCCUPATION DU PARC	7
3.2 ACCES AU LOGEMENT	8
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	9
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES	10
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	12
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE	13
4. PATRIMOINE	13
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	13
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE	14
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	15
4.4 MAINTENANCE DU PARC.....	16
4.5 VENTE DE PATRIMOINE ET ACCESSION SOCIALE	17
4.6 AUTRES ACTIVITES	18
4.7 DEVELOPPEMENT DURABLE	18
4.8 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	19
5. RENOVATION URBAINE	19
6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE	20
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	20
6.2 ANALYSE FINANCIERE.....	20
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE	26
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE	27
7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS	27
7.1 PÉRIODE À VÉRIFIER.....	27
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION	28
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS	28
8. CONCLUSION	29

1. PRÉAMBULE

La Miilos exerce le contrôle de l'OPH du département du Rhône dont le nom commercial est « OPAC du Rhône », en application de l'article L. 451-1 du code de la construction et de l'habitation (CCH).

Le dernier contrôle, objet du rapport n° 2006-113 d'avril 2007 présenté au conseil d'administration du 27 juin 2007, soulignait que l'OPH, organisme de logement social le plus important de la région Rhône-Alpes, comptait un parc de plus de 35 000 logements familiaux et 5 000 équivalents logements en résidences spécialisées, de bonne qualité et bien entretenu.

L'Office jouait bien son rôle social en logeant des ménages à revenus modestes dans des bassins d'habitat où la demande est généralement très forte et les loyers élevés et croissants.

Au cours des années précédentes, l'OPH avait produit des logements locatifs sociaux au rythme moyen élevé d'environ 450 logements par an, tandis que les démolitions dans les opérations de renouvellement urbain atteignaient le rythme de 200 logements par an. Ce développement important avait été facilité par le très fort soutien financier du conseil général du Rhône.

La situation financière était satisfaisante malgré un coût de personnel important et, plus généralement, un coût de gestion élevé. Une étude financière prévisionnelle était nécessaire pour vérifier que les moyens financiers seraient disponibles pour assurer la maintenance du parc et les développements prévus. Elle devait s'appuyer sur un véritable plan stratégique de patrimoine.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

Avec plus de 35 500 logements familiaux fin 2010, répartis dans 1 300 groupes et 5 000 équivalents logements en résidences spécialisées, l'OPH du département du Rhône reste le premier bailleur social du département dont il gère le quart des logements sociaux. Dans l'agglomération lyonnaise, il compte 25 000 logements et est avec l'ESH Alliade Habitat le premier des 53 bailleurs sociaux présents, suivi par les OPH communautaires Grand Lyon Habitat (22 000 logements) et Est Habitat (7 000 logements).

Implanté dans 202 communes sur les 292 que compte le département, l'OPH du département du Rhône est confronté à une forte diversité des territoires :

- dynamique agglomération de Lyon où le marché du logement est très tendu et comportant, à l'est principalement, de grandes zones urbaines sensibles (Zus) ;
- grande couronne moins dense de l'agglomération sous l'influence de la ville centre ;
- zone rurale de collines de l'ouest, peu accessible, et où le marché est détendu, voire très détendu.

29 % du patrimoine de l'OPH est situé en Zus.

Une convention triennale 2012/2014 conclue avec le Département du Rhône, collectivité de rattachement, précise l'effort financier du conseil général pour aider l'OPH dans la production de logements. Elle ne fixe pas d'objectifs quantitatifs ou qualitatifs, mais un seul montant de subvention. La dotation de 60 M€ sur 3 ans est presque équivalente à celle de la convention pluriannuelle précédente (63 M€). Un tel niveau de subvention est la conséquence de la simplification des circuits financiers (« décroisement ») des subventions octroyées par le conseil général du Rhône et la communauté urbaine de Lyon (le Grand Lyon).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Du fait de ce décroisement financier, l'OPH n'a pas de relation contractuelle (convention de programmation pluriannuelle) pour la mise en œuvre de la politique de logement social dont la communauté urbaine a pris la compétence en 2004, bien qu'il en soit un des bailleurs sociaux principaux et que le territoire du Grand Lyon contienne 75 % de la population du département du Rhône.

Dans le cadre de perspectives ambitieuses de développement économique, le schéma de cohérence territoriale (Scot) de l'agglomération lyonnaise¹ prévoit une augmentation de 35 à 40 % du nombre de logements sociaux à l'échéance 2030 pour atteindre un taux de 28 à 30 % du parc de logements.

Le marché du logement est très tendu dans l'agglomération lyonnaise. Le taux de loyer moyen des logements privés² y est de 12,0 €/m² de surface habitable. Il est de 8,6 €/m² dans l'agglomération de Villefranche-sur-Saône, seconde agglomération du département (35 000 habitants).

L'office est implanté dans les cinq secteurs³ de l'agglomération lyonnaise faisant l'objet d'un grand projet de ville (GPV) et fortement impliqué dans principalement cinq programmes de rénovation urbaine dans le cadre de l'Anru (cf. § 5).

Le Grand Lyon est délégataire des aides à la pierre depuis 2006 et jusqu'en 2014. Il n'y a pas de plan départemental de l'habitat (PDH).

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

M. Paul Delorme, conseiller général, préside l'office depuis juin 2011. Il a succédé à M. Michel Mercier, président du conseil général, qui présidait l'OPH depuis 1992. Plusieurs directeurs généraux (DG) se sont succédés depuis 5 ans : M. Jean Pierre Fort a quitté l'office en octobre 2007. Son successeur, M. Patrick Strzoda a été appelé à de nouvelles fonctions en janvier 2009. M. Michel Micoulaz, chef de département à l'OPH, a assuré la fonction de DG par intérim jusqu'à l'arrivée de M. Philippe de Mester, DG en fonction entre le 1^{er} juillet 2009 et le 9 septembre 2012. M. Philippe Derumigny lui a succédé le 1^{er} novembre 2012.

Les organes de la gouvernance (conseil d'administration et bureau) fonctionnent normalement. Le conseil d'administration (CA), se réunit quatre fois par an. L'examen des comptes rendus qui sont clairs et des registres montre une bonne participation.

2.2.2 Contrat du directeur général

Le contrat d'un DG d'OPH est un contrat de droit public selon une jurisprudence constante (cf. notamment CE, 14 juin 2004, Leplatre c/Opac de Dreux, n° 250695). Selon le Conseil d'Etat, les agents contractuels de droit public sont placés comme les agents titulaires sous un régime statutaire et réglementaire. En qualité d'agents contractuels de droit public, les DG d'OPH sont soumis aux dispositions générales du droit public prévues par le décret n° 88-145 du 15 février 1988 relatif aux agents non titulaires de la fonction publique territoriale et à celles du CCH relatives au statut des DG d'OPH.

¹ en date du 16 décembre 2010.

² selon la base de données « Clameur » de février 2012.

³ Lyon-La Duchère ; Bron-Parilly ; Vénissieux/Les Minguettes ; Givors centre et Vernes ; Fontaines-la Norechal.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Les dispositions qui les régissent peuvent, notamment en matière de rémunération, être modifiées par les pouvoirs publics et les stipulations contractuelles contraires aux dispositions législatives et réglementaires, qui sont d'ordre public, doivent être écartées. Il en résulte que les dispositions du CCH relatives aux contrats des DG d'OPH s'imposent aux signataires du contrat comme au conseil d'administration.

Le conseil d'administration, par délibération en date du 11 mai 2009, a décidé, sur proposition de son président, de nommer M. Philippe de Mester en qualité de DG. Cette nomination a pris effet au 1^{er} juillet 2009.



Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos



Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
<p>[Faint, illegible text in the left column of the table]</p>	<p>[Faint, illegible text in the right column of the table]</p>

2.2.3 Organisation et management

L'organisation a été adaptée successivement en 2005 (création de quatre « Territoires » couvrant le département du Rhône) et en 2009 (structuration des départements du siège et recomposition des Territoires). Elle s'appuie fin 2011 sur trois départements supports (« Services aux clients », « Développement et aménagement », « Ressources ») et trois « Territoires » (Est, Centre et Ouest) pilotant chacun cinq à six agences, soit 16 agences au total. Les directions des finances et des ressources humaines constituent le département « Ressources » dirigé personnellement par le DG. Ce dernier n'a pas d'adjoint.

Fin 2010, l'office comptait 968 agents dont 70 % affectés dans les « Territoires » et agences. Les accords d'entreprise prenant en compte le statut d'OPH sont en place. L'office dispose d'un service informatique structuré et d'un plan stratégique informatique en cours de mise à jour en novembre 2011.

Pour le fonctionnement de l'organisation de type matriciel des six unités présentées ci-dessus, le management est très structuré, tant dans les relations hiérarchiques (formalisation d'objectifs et d'évaluations annuels) qu'entre unités (comités techniques permanents, plans d'action opérationnels à durée de vie limitée). Le DG s'appuie sur un chargé de mission d'audit interne et un chargé de mission de pilotage de la « démarche d'amélioration du service au client », conçue en 2009 comme la première pierre d'un nouveau projet d'entreprise. Cette démarche, aux conséquences importantes en termes d'organisation des « Territoires » et des agences, est entrée en phase opérationnelle fin 2011 (cf. 4.5).

Par ailleurs, un service de « contrôle de gestion » est affecté à la direction financière. Il anime le « système global de pilotage » (SGP) de l'office. Déployé informatiquement entre fin 2010 et octobre 2011, le SGP comprend de nombreux indicateurs de gestion dans les principaux domaines d'activité (patrimoine existant, gestions locative et sociale, investissements). Il comporte aussi un module de suivi d'une partie des indicateurs de la convention d'utilité sociale (CUS) et une synthèse des principaux indicateurs d'activité à destination du comité de direction. Mis à jour quotidiennement par extraction automatique de données physiques et financières des applications utilisées dans l'organisme, il est accessible sans droits d'accès sur le réseau interne de l'office et comporte différents niveaux de consolidation. Les managers de l'OPH ont reçu en 2011 une formation à cet outil conçu comme une aide partagée et transparente au suivi de gestion. L'OPH envisage de développer d'autres modules dont un transfert du dispositif actuel de suivi budgétaire.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Le management de l'office est donc fondé sur la collaboration entre les services, encadrée par un ensemble de comités transversaux internes et de processus/procédures/modes opératoires dont certains étaient en cours de refonte au moment de l'inspection. L'office ne s'est en revanche pas doté de dispositif global de contrôle qualité situé hors du cadre collaboratif, permettant de s'assurer en permanence dans tous les domaines du bon fonctionnement du type de management existant.

Un service spécialisé centralise les marchés, assure le respect des doctrines et définit les procédures et processus internes. Le CA a validé le 26 mai 2011 de nouvelles procédures de l'office en matière de commande publique, celle-ci relevant dorénavant de l'ordonnance du 6 juin 2005. Bien que pour les marchés d'un montant inférieur aux seuils des procédures formalisées les « Territoires » soient autonomes pour effectuer si besoin une publicité ou consulter au moins trois entreprises de leur choix, il n'existe pas encore de dispositif de suivi des pratiques internes.

L'office établit chaque année un plan de formation lors de l'élaboration du budget de l'année suivante, sur la base des propositions faites par les services lors des entretiens individuels d'évaluation conduits au premier trimestre de l'année. D'une part, le délai existant entre les réponses et les besoins exprimés est important, d'autre part l'office ne dispose pas de la visibilité qu'un plan pluriannuel issu d'une politique de formation définie à moyen terme pourrait lui apporter.

La CUS a été la première signée en France en juillet 2010. Elle a été conçue comme un des outils de management de l'office. Ses principaux indicateurs sont suivis par les différents services et agences. Chaque résidence dispose d'une fiche Cus de synthèse.

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

Plus important organisme de logement social du Rhône, l'OPH du département du Rhône intervient principalement dans l'agglomération lyonnaise où le marché du logement est très tendu. Du fait de sa forte implantation en Zus, il est très impliqué dans les programmes de renouvellement urbains. Les organes de la gouvernance fonctionnent bien, l'organisation est dans une dynamique de changement et le management est actif. L'office veillera à respecter les dispositions d'ordre public relatives à la situation contractuelle des DG d'OPH.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

92,3 % des ménages logés par l'office ont répondu à l'enquête d'occupation du parc social (OPS) de 2009 (86,7 % pour l'ensemble des bailleurs du département du Rhône).

L'office joue bien son rôle social. Selon l'enquête d'occupation du parc social (OPS) pour 2009 dont quelques indicateurs sont présentés ci-dessous, il loge plus de personnes modestes et très modestes que la moyenne des bailleurs sociaux du département et plus encore que celle de l'agglomération lyonnaise. Ces résultats sont confortés par un taux de bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement (APL) bien plus élevé aussi qu'en moyenne dans le département :

Enquête d'occupation du parc social (OPS) 2009	Ménages aux ressources < 20 %	Ménages aux ressources < 60 %	Ménages aux ressources > 100 %	Bénéficiaires d'aides au logement (APL)
Agglomération de OPH du Rhône	20,7 %	65,9 %	7,8 %	55,3 %
Lyon Tous organismes	17,8 %	60,0 %	12,4 %	45,8 %
Département du OPH du Rhône	19,6 %	66,3 %	7,2 %	54,9 %
Rhône Tous organismes	17,6 %	60,4 %	12,2 %	46,3 %

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Il est à noter que, les résultats sont encore plus marqués dans l'agglomération de Villefranche-sur-Saône.

Cependant, les objectifs des accords collectifs départementaux de logement des personnes défavorisées n'ont pas été atteints tant en 2009 (79 %) qu'en 2010 (60 % des 158 ménages à reloger). Ce constat concerne surtout les territoires extérieurs à l'agglomération lyonnaise où les objectifs ont été dépassés en 2009 (104 %), mais pas en 2010 (74 %).

La vacance totale fin 2010 était stable à 3,1 % (1,9 % pour le département du Rhône selon l'enquête EPLS 2010). Elle incluait 1,4 % de vacance technique volontaire (réhabilitations et préparations de démolitions) du fait de l'importance des opérations de renouvellement urbain dans lesquelles l'office est impliqué (cf. §5). La vacance technique et commerciale classique se situait à 1,7 %. L'état de la vacance est contrasté selon les bassins d'habitat. Dans l'agglomération lyonnaise, où la tension du marché est forte, la vacance hors logements neutralisés était de 1,4 %. En revanche, elle atteignait 9,9 %, dont 7,7 % à plus de trois mois, dans la communauté de communes du pays d'Amplepuis-Thizy où le marché du logement est déprimé (parc de 1 018 logements).

En 2010, la rotation totale s'élevait à 10,4 % Elle était plus élevée qu'en moyenne dans le département du Rhône (8,6 % selon l'enquête EPLS 2010). Les mutations en représentaient le cinquième. La rotation totale à l'office était de 9,1 % dans l'agglomération lyonnaise et 13,4 % dans le reste du département.

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

Le fichier commun de la demande de logement pour l'agglomération lyonnaise est opérationnel depuis juin 2012. L'OPH a été le pilote de sa mise en place et de l'adaptation des outils informatiques correspondants. Il saisissait depuis novembre 2011 les demandes de logement selon les critères du modèle Cerfa.

L'office dispose en permanence d'une connaissance très fine de la demande de logement tenant compte des différences importantes entre les bassins d'habitat du département. Le rapport annuel présenté au CA est très détaillé. Au cours de l'année 2010, 17 850 demandes ont été enregistrées, ainsi que 5 300 demandes de mutation. La demande totale est stable depuis 2008. En revanche, les demandes de mutation croissent, ce qui a conduit l'office à définir une politique d'attribution des logements adaptée pour les mutations (cf. § 4.2.2).

3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme et gestion des attributions

3 522 baux ont été signés en 2010, dont 833 au titre du parcours résidentiel (mutations).

Obs 3 : **La politique d'attribution des logements validée par le CA ne comporte pas d'orientations suffisantes.**

Selon l'article R 441-9-IV du CCH, il appartient au CA de définir les orientations applicables à l'attribution des logements. Or ni la commission d'attribution des logements (Cal), ni les agences qui présélectionnent les dossiers ne disposent d'orientations issues d'une politique globale d'attribution du CA. Seul, le parcours résidentiel (mutations) a fait l'objet depuis 2009 d'une politique de l'office.

A la suite des critiques formulées par la Miilos et la chambre régionale des comptes, la gestion des attributions a été réorganisée et un nouveau règlement intérieur de la Cal a été adopté par le CA en juin 2010 : la Cal se réunit deux fois par semaine et, sauf exceptions (voir ci-dessous), les attributions hors Cal constatées lors de la précédente inspection de la Miilos ont été abandonnées. Les présélections de dossiers à soumettre à la Cal sont examinées collectivement dans des réunions de commercialisation au niveau de chaque agence. Pour les programmes neufs, des « revues » de mises en location inter-services préalables définissent les principes à retenir pour les attributions.

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

Obs 3 : Conformément au CCH, les personnes prioritaires pour l'attribution d'un logement à l'Opac du Rhône sont les personnes hébergées temporairement, les mal logés et/ou défavorisés, les personnes en situation de handicap, les victimes de violences conjugales. Mais également les différents engagements dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale (mutations prioritaires, ACDA, DALO, sortants de CHRS et de résidence sociale).

De plus, comme le relève la MIILOS dans son paragraphe 3.1 sur l'occupation sociale *« l'office joue bien son rôle social. Selon l'enquête d'occupation sociale du parc social pour 2009, il loge plus de personnes modestes*

Réponses de l'organisme

et très modestes que la moyenne des bailleurs sociaux du département et plus encore que celle de l'agglomération lyonnaise. Ces résultats sont confortés par un taux de bénéficiaires de l'APL bien plus élevé qu'en moyenne dans le département »

Egalement, au 31/12/2012, l'Opac du Rhône a réalisé à hauteur de 97% ses engagements au titre de l'accord collectif départemental du PDALPD.

Cependant, pour tenir compte des remarques de la MILOS, nous précisons dans notre délibération, au prochain conseil d'administration du 11/4/2013, relative au bilan des attributions le cadre réglementaire dans lequel s'inscrivent les orientations d'attribution (c'est-à-dire le paragraphe ci-dessus).

Nouvelles observations de la Miilos

L'observation de la Miilos n'est pas qu'une remarque de forme comme le laisse supposer la réponse de l'office. La définition d'une politique d'attribution doit être le fruit d'échanges et de débats au sein du CA, dont le compte-rendu devra bien entendu retranscrire la richesse. La constatation du caractère social de la population logée n'est pas une réponse suffisante dans la mesure où la mise en œuvre d'une politique d'attributions comporte bien d'autres dimensions (mixité sociale, prise en compte des délais longs...). La définition de cette politique et de ses orientations ne peut pas relever de la seule initiative, aussi dynamique soit elle, des services, mais constitue un acte important de la gouvernance de l'organisme qui relève du CA. Il est pris note de l'inscription de cette question au CA du 11 avril 2013.

Obs 4 : La gestion des attributions de logements présente des irrégularités avec quelques dépassements de plafonds de ressources et des attributions de logements hors commission à des agents de l'office.

- Pour lutter contre la vacance longue, l'office attribue des logements à des ménages dépassant les plafonds de ressources en dehors des cas autorisés par la réglementation et en l'absence d'autorisation préfectorale temporaire prévue à l'article R 441-1-1 du CCH. En 2010, 12 logements ont ainsi été attribués L'office doit se conformer sans délai à la réglementation.
- Depuis 2000, les salariés de l'office qui y font une demande de logement se voient attribuer un logement directement par le DG sur proposition de la direction chargée des attributions. Entre 20 et 25 logements sont attribués de la sorte chaque année. Bien que les règles internes précisent que « seules les demandes concernant des secteurs, voire des logements, pour lesquels la demande est moins importante et l'offre abondante, peuvent faire l'objet d'une recherche pour une attribution en direct par l'OPH », il est rappelé que seule la Cal est compétente pour attribuer un logement, quel que soit le demandeur. Il n'a pas été constaté de dépassement des plafonds de ressources pour les 85 attributions effectuées dans ce cadre entre 2008 et 2011.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Loyers

Du fait de l'importance démographique de l'agglomération lyonnaise dans le département, 83 % du parc est en zone 2 de loyers et 17 % en zone 3.

L'office avait fait partie, à la fin des années 1990, de l'expérimentation du « nouveau conventionnement ». Il avait donc procédé à une première remise en ordre de ses loyers. La marge globale sur loyer en janvier 2010 était au niveau faible de 3 %. Le loyer moyen en surface corrigée était de 3,1 €/m² en janvier 2011 (même montant moyen dans le Rhône et 3,0 €/m² en moyenne en Rhône-Alpes selon l'enquête RPLS⁵ 2011).

En % des loyers	2007	2008	2009	2010	Augmentation 2007/2010
Augmentation recommandée	1,8	2,7	2,38	1,0	8,1
Augmentation appliquée en masse par l'OPH	3,64	2,13	1,87	0,51	8,4

Sur le total de la période, l'augmentation des loyers (hors loyers à la relocation) a été légèrement supérieure aux recommandations gouvernementales.

Affichée dans la CUS, la remise en ordre des loyers a été effectuée au 1^{er} janvier 2011. Il a été procédé lors de l'inspection à la vérification par sondage du respect des plafonds de loyers juste avant la remise en ordre des loyers, c'est à dire au 1^{er} janvier 2010. Celle-ci n'a pas montré de dépassement des plafonds.

Les loyers à la relocation sont mis au plafond, sauf en cas de marchés peu porteurs (classes 3 et 4 de la Cus) ou de difficulté de location, ou encore pour les logements financés en PLAI et PLS, ainsi que pour les logements dont la marge par rapport au plafond est inférieure à 1,5 %. En janvier 2011, les loyers pratiqués de 2 047 logements dépassaient le taux plafond après remise en ordre des loyers. Ils sont donc gelés jusqu'à ce que l'actualisation du taux plafond les atteigne et ils baissent à la relocation dans cette période transitoire.

⁵ RPLS : répertoire du parc locatif social

Réponses de l'organisme

Obs 4 : Afin de remédier aux quelques dépassements de plafonds de ressources constatés, l'Opac du Rhône instruit actuellement une demande auprès du Préfet du Rhône permettant de déroger aux plafonds de ressources, pour les résidences concernées par une vacance récurrente. Cet arrêté préfectoral permettrait dès lors de ne plus contrevenir à cette disposition, comme cela est le cas pour les résidences en ZUS, pour toute demande de logement sur les résidences en question.

En ce qui concerne les attributions de logements hors passage en Commission d'Attribution de Logements, la procédure relative à l'attribution de logements à des salariés de l'Opac du Rhône a été complétée par le passage obligatoire des dossiers en CAL, après avis donné par le directeur général. Ceci est effectif depuis juin 2012.

Nouvelles observations de la Miilos

Il est pris note de cette initiative, qui aurait du constituer un préalable aux attributions effectuées en dépassement des plafonds de ressources. La Miilos rappelle à l'OPH la nécessité d'un strict respect des plafonds de ressources dans les territoires ne bénéficiant pas de telles dérogations préfectorales.

La Miilos en prend acte.

L'office applique le SLS à compter de 20 % de dépassement des plafonds de ressources. En 2011, 759 locataires, dont 41 n'ayant pas répondu à l'enquête, y ont été assujettis pour un rendement de 675 k€.

3.3.2 Charges

En 2009, le calcul des charges locatives a été transféré des agences aux Territoires. Une cellule de veille réunissant des services du siège et un représentant des Territoires assure, en tant que de besoin, les compléments à la doctrine commune. Des actions fortes d'améliorations dans le calcul des charges ont été conduites, comme la mise à plat et un nouveau calcul en 2010 des charges de personnel de proximité, le déploiement à partir de 2008 de la radio-relève mensuelle de la fourniture d'eau avec l'ajustement de la provision le mois suivant. Enfin, plusieurs cellules spécialisées par thématique suivent au siège les activités et les consommations correspondantes.

En 2010, les premières régularisations de charges pour l'année 2009 ont été quittancées en juin (53 % des logements) ; en juillet, seulement 66 % des régularisations étaient quittancées. L'année suivante, une amélioration a été observée puisque les régularisations ont commencé en mai (29 % des logements) et que 77 % des logements étaient régularisés en juillet 2011

Les différences entre territoires sont grandes, le Territoire Est n'atteignant que 63 % du quittancement des régularisations en juillet.

Des délais aussi importants de régularisation ne sont pas susceptibles de favoriser l'acceptabilité des charges par les locataires et leur recouvrement lorsque les locataires sont partis.

Par ailleurs, bien que le sur-provisionnement moyen des charges en 2009 soit au niveau correct de 5,5 %, un quart des logements est en sous-provisionnement.

Pour le nettoyage des parties communes et des abords en remplacement des agents de résidence ainsi que pour le ramassage des encombrants, l'office dispose d'un marché à bons de commande en lots géographiques (cf. § 4.5). Bien que les factures distinguent les tâches qui relèvent du nettoyage (récupérables) et du ramassage des encombrants (non récupérables ; cf., Cour de cassation chambre civile 3, du 15 mai 2008), l'office récupère aussi en charges le ramassage des encombrants, sans disposer pour cela d'un accord collectif avec les représentants des locataires.

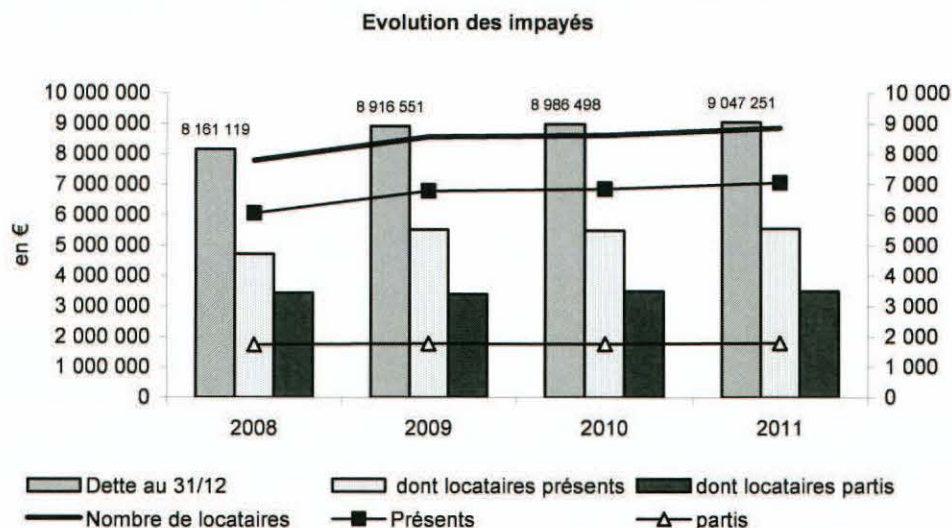
Pour les 46 résidences raccordées au réseau urbain de fourniture de chaleur, le coût du chauffage varie entre 6,4 et 11,7 €/m² de surface habitable, et est en moyenne de 10,2 €/m². En récupérant des charges de chauffage et d'eau chaude sanitaire relatives à des dépenses de gros entretien, de remise en état et d'amortissement des installations des réseaux de chauffage urbain, l'office ne respectait pas, jusqu'à la loi n°2010-1488 du 7 décembre 2010 (modifiant l'art L. 442-3 du CCH concernant les organismes HLM), le décret n° 87-713 du 26 août 1987 qui liste de façon limitative les charges récupérables auprès des locataires des 6 800 logements concernés (cf., Cour de cassation, 10 nov. 2009, n° 08-20035).

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

L'organisation du traitement des impayés s'appuie, pour le déroulement effectif des procédures existantes, sur les agences et le siège. Le territoire est régulièrement et complètement informé de la situation des impayés sur son secteur et il joue un rôle d'animateur et d'appui auprès des agences dont il doit veiller au respect des objectifs.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos



Le tableau ci-dessus montre la bonne maîtrise du niveau des impayés sur la période 2008-2011. Pour l'exercice 2010 le ratio créances locatives/loyers et charges récupérées de l'organisme était légèrement inférieur à la médiane nationale des offices (12,2 % pour l'OPH du Rhône contre une médiane à 12,9 %).

Le pré-contentieux est assuré en agence par les chargés de clientèle avec une gestion personnalisée (après envoi de deux lettres « automatiques »). Ils sont assistés, en tant que de besoin, par des conseillers sociaux qui, au nombre de 29 fin 2011, sont répartis dans les agences et participent activement au soutien des familles en difficulté. C'est lors des réunions mensuelles entre le siège et le personnel des agences qu'est décidé le passage du dossier du locataire en contentieux, c'est à dire la prise en charge du dossier par le service contentieux. Les personnels de l'OPH présentent les dossiers aux audiences, le recours aux avocats est rare sauf pour le tribunal qui siège à Villefranche-sur-Saône.

Les huissiers notifient les actes de la procédure contentieuse, mais ne sont pas chargés du recouvrement. Dès lors que la procédure contentieuse est engagée, elle est conduite à son terme. Si un accord avec le locataire intervient avant la date d'audience, le plan d'apurement est transmis à la juridiction. Le tableau inséré ci-dessous donne le montant moyen de la dette des locataires subissant une expulsion.

Locataires en place au 31/12/de l'année	2008	2009	2010	2011
Nombre de locataires présents en dette	6 056	6 788	6 856	7 064
Dette des locataires de logements en euros	4 720 971	5 517 631	5 488 983	5 550 502
Dette moyenne des locataires de logements en euros	780	813	801	786
Nombre d'expulsions de logements réalisées	21	19	17	20
Dette moyenne des locataires au jour de l'expulsion en euros	8 296	6 980	7 367	7 754
Pourcentage d'expulsions par rapport au nombre de locataires en dette	0,35%	0,28%	0,25%	0,28%
Pour information expulsions pour troubles de jouissance	1	5	3	5

Il convient de noter le très faible pourcentage d'expulsions rapporté au nombre de locataires en dette. Cela montre que récupérer l'impayé et conserver le locataire sont le souci majeur de l'organisme. Fin 2011, sur les 130 locataires expulsables (accord du préfet pour l'usage de la force publique), 20 ont été effectivement expulsés. La vocation sociale de l'office est bien affirmée.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Enfin l'admission en non valeur de l'impayé doit répondre à un certain nombre de critères décrits précisément dans une note de procédure. Ne passent en non valeur que les créances que l'OPH considère définitivement perdues.

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

L'office vise, par les implantations de ses 16 agences, à être situé au plus près des locataires. Les unités du siège chargées du service rendu aux locataires appartiennent principalement au « Département des services au client ». Elles représentent pour les agences une expertise et un appui dans les domaines de la gestion sociale et patrimoniale. De nombreux comités internes transversaux, animés par des services du siège, associent les agents concernés des Territoires et des agences.

Ayant fait le constat de progrès possibles dans la qualité des services rendus aux locataires, en particulier dans le traitement des réclamations, l'office s'est engagé fin 2009 dans une ambitieuse démarche participative d'amélioration du service aux clients (DASC). Officialisée fin 2011 à l'issue d'une « convention » réunissant l'ensemble des agents de l'office, la mise en œuvre opérationnelle de la DASC est prévue en septembre 2012, date de démarrage du centre de relations clientèle (CRC), plate-forme téléphonique externalisée de prise en compte et de suivi des sollicitations des locataires et des demandeurs. Cette démarche dynamique distingue sept thématiques de la relation avec les demandeurs et les locataires, conduisant à la définition d'autant de processus de travail.

L'introduction du CRC est parallèle à une refonte importante de l'organisation des agences, en particulier par la création de secteurs géographiques de gestion de proximité, disposant des compétences tant techniques que sociales, et par la structuration du management des agences. Par ailleurs, les Territoires complètent le champ de leurs compétences afin d'être plus en situation de pilotage et d'animation des agences. Dans cette configuration, le département « Services aux clients » se recentre sur l'expertise et la définition des politiques et doctrines. Les effets structurels de cette vaste réorganisation, qui apparaît à plusieurs égards comme le prolongement de la création des Territoires en 2005, ne pourront être évalués qu'à moyen terme. En particulier, les nouveaux secteurs géographiques de proximité mettront en place des « projets de résidence » testés avec succès en 2010 et 2011 dans plusieurs résidences, en relation directe avec les locataires, en articulant sur le terrain les composantes techniques et sociales de la gestion locative.

Le nouveau site internet de l'office est opérationnel depuis juin 2011. Moderne, il offre un espace privé aux locataires pour la consultation de leur compte ainsi que le paiement en ligne.

Plusieurs politiques sectorielles visent à accroître la qualité du service rendu : vieillissement (adaptation des logements, pilotage d'un projet européen, plan vieillissement en cours d'élaboration lors de l'inspection), sous-occupation des logements, plate-forme téléphonique externalisée de recueil et suivi des réclamations relatives aux ascenseurs, pilotage du dispositif inter-bailleurs sur la tranquillité...

Sauf exceptions, le nettoyage des parties communes est effectué par les agents de résidence de l'office. Les remplacements de courte durée sont confiés à des entreprises sur marché à bons de commande, à des agents en contrat à durée déterminée dans le cas contraire. La procédure de passation du marché de nettoyage en 19 lots géographiques en vigueur au moment du contrôle a été examinée et n'appelle pas de remarques. Il a en outre été constaté que l'office a rompu les marchés de deux lots pour insuffisance des prestations fournies par l'entreprise.

La visite sélective du patrimoine a montré un parc en bon état de nettoyage et de petit entretien courant, en particulier dans la tenue des boîtes aux lettres et des parties communes en Zus. Quelques exceptions ont été toutefois relevées à la résidence Aiguerande à Belleville (199 logements) et dans une allée de la résidence le Château à Lyon-la Duchère (293 logements). Le contrôle qualité du nettoyage mis en place par l'office peut par ailleurs être amélioré. Des fiches normalisées de contrôle qualité existent en effet depuis plusieurs années, mais les contrôles

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

réalisés par sondage au cours de l'inspection ont montré qu'elles n'étaient qu'exceptionnellement remplies.

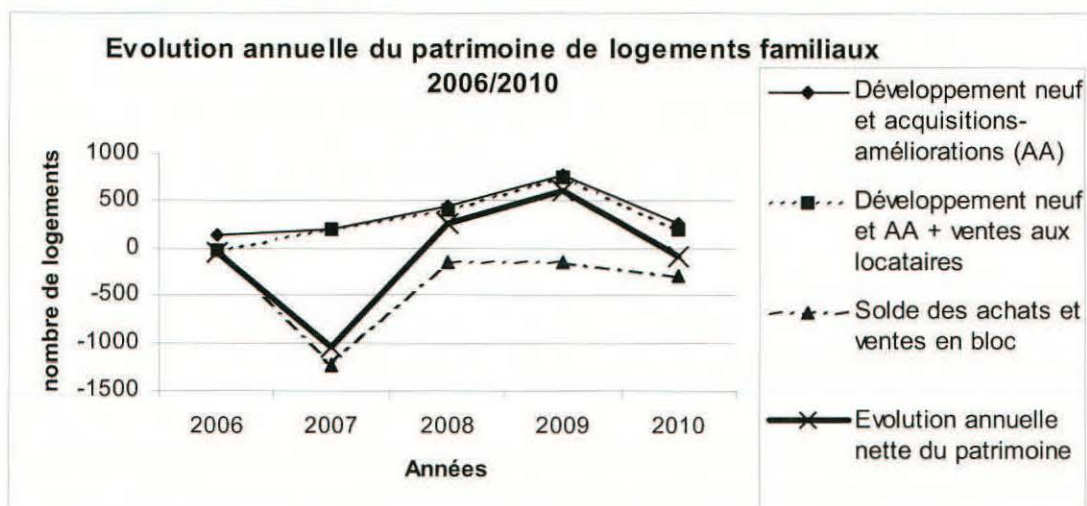
Une démarche d'amélioration des conditions de travail des agents de résidence était en cours au moment du contrôle.

3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

L'office joue bien son rôle social en logeant les populations modestes et très modestes. La vacance est faible en dehors des secteurs ruraux déprimés. La politique d'attribution du CA, qui ne porte que sur les mutations, est partielle et la gestion des attributions présente quelques irrégularités. Les loyers, dont la marge moyenne par rapport aux plafonds est faible, ont été remis en ordre dans le cadre de la Cus. Le suivi des charges est bien réalisé mais la régularisation est tardive. Les impayés sont maîtrisés. La qualité du service rendu aux locataires est bonne et dans une dynamique de progrès.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE



Le patrimoine évolue de façon importante chaque année du fait du dynamisme des politiques de développement, de renouvellement urbain et de transfert de logements en bloc. Le patrimoine de l'OPH du Rhône est quantitativement sensiblement le même en 2010 qu'en 2006. Net des transferts en bloc, il a augmenté de 1 % par an en moyenne sur la période 2006-2010. Au 31 décembre 2010, l'office comptait 35 583 logements familiaux dans 1 337 résidences. 70 % des logements étaient situés sur le territoire du Grand Lyon. Les logements acquis-améliorés comptaient pour 7,5 % du parc et les logements individuels pour 6 %. L'âge moyen du patrimoine était de 35 ans.

10 298 logements étaient situés dans 31 zones urbaines sensibles (Zus), dont 8 139 logements dans 25 Zus de l'agglomération lyonnaise. 58 logements, implantés tout au nord du département, étaient en zone de revitalisation rurale.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Le patrimoine de logements familiaux se décompose de la façon suivante, par type de financement :

Nature du Financement	Anciens financements	PLA ou PLUS	PLA Très Social ou PLAI	PLS	PLI	Non conventionné	Totaux
Nombre de logements	19 258	14 557	752	426	166	424	35 583
% du parc	54,1 %	40,9 %	2,1 %	1,2 %	0,5 %	1,2 %	100 %

La répartition des financements entre l'agglomération de Lyon et le reste du département est semblable à la répartition géographique du patrimoine.

Fin 2010, l'office comptait en outre 5 749 logements dans 109 foyers et résidences spécialisées (2 447 logements foyers pour étudiants et 3 302 logements spécialisés) gérés par des tiers. Il était propriétaire de 574 locaux commerciaux.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

La stratégie patrimoniale a été établie en 2009 et intégrée à la Cus pour la période 2009-2018 :

- développement de l'offre nouvelle : le PSP prévoit une production moyenne de 600 logements locatifs familiaux (1,7 % du patrimoine) par an, dont 20 % de PLAI et 8 % de PLS. Le PSP ajoute 60 logements par an en accession sociale et 80 logements en résidences spécialisées. Sur le plan géographique, il prévoit de produire à 80 % dans le Grand Lyon et à 15 % en première couronne.
- amélioration et réhabilitation du patrimoine : les priorités sont données en fonction de la classe de service rendu, de la valeur technique de la résidence et de son classement énergétique. Sur ce dernier point, un plan stratégique énergétique a été élaboré en 2010. Il guide les priorités de programmation. Un axe spécifique d'adaptation de l'offre locative au vieillissement et au handicap est identifié.
- maintenance : elle ne fait pas l'objet d'orientations particulières (cf. § 5.4) en dehors des reconductions de moyens.
- renouvellement urbain : le PSP entérine les programmes lancés et définit des orientations pour une nouvelle étape de renouvellement urbain. En particulier, 671 logements supplémentaires à démolir sont identifiés en sites Anru et 571 hors sites Anru. A cela s'ajoutent 400 logements à démolir au titre du plan stratégique énergétique.

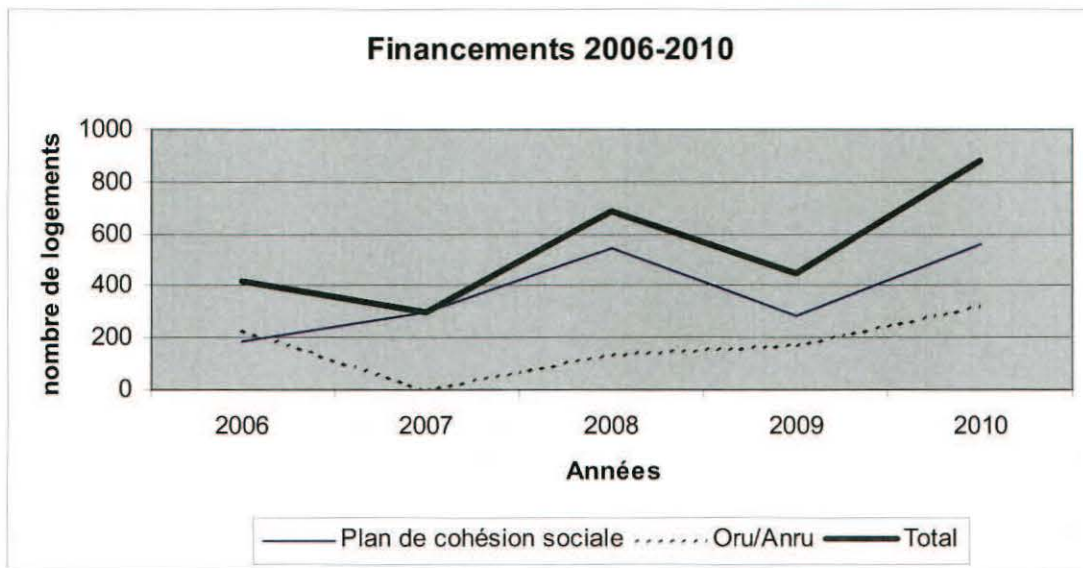
Un plan de développement triennal interne à l'office décline concrètement la stratégie du conseil d'administration à l'échelle communale.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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



Il ressort du graphique ci-dessus une tendance sur plusieurs années à l'augmentation du nombre de logements financés, soutenue par les programmes de renouvellement urbain. Par ailleurs, l'objectif de développement prévu dans la Cus de 600 logements par an a été dépassé dès 2010. Les perspectives 2011 et 2012 se montent respectivement à 976 et 707 logements.

Pour accompagner son développement, l'office procède à des acquisitions en Vefa depuis 2001, avec une forte accélération depuis 2008. En 2011, 495 logements ont été financés en Vefa, sur un total de 911 logements. Pour 2012, 360 logements en Vefa sont prévus sur un total de 795, soit 45 %. Une unité de l'office est dédiée à cette mission.

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

La maîtrise d'ouvrage technique est située dans les Territoires où les responsables d'opérations conduisent les études opérationnelles et suivent les travaux pour chaque opération. Les maîtrises d'ouvrage des achats en VEFA, de la prospection foncière et des résidences spécialisées relèvent de services du département développement et aménagement, tandis que le service chargé des transactions foncières est rattaché à la direction des ressources humaines et juridiques.

La maîtrise d'ouvrage technique et administrative apparaît ainsi dispersée entre plusieurs unités dont les liens sont plus fonctionnels que hiérarchiques. La collaboration entre services est organisée en différents comités, mais l'absence de pilotage hiérarchique unique ne favorise ni l'optimisation de l'efficacité coûts/délais/qualité qui repose surtout sur le consensus interne, ni l'homogénéité des pratiques.

Depuis 2010, un poste de chargé de mission en recherche et développement a été créé à la direction des opérations nouvelles. Il vise à actualiser ou créer des outils de travail (standards, références de coûts...), à animer le réseau interne de maîtrise d'ouvrage technique et à s'intégrer aux réseaux externes d'innovation technique. Le poste est en consolidation.

Pour répondre au besoin de créer une quinzaine de nouveaux ascenseurs chaque année, un marché à bons de commande de fournitures d'ascenseur a été établi.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Entre 2006 et 2010, les mises de fonds propres se sont établies entre 3 % et 7 % du montant des opérations, en moyenne annuelle. Ce niveau est permis par l'apport de subventions issues de la convention triennale passée avec le conseil général (cf. §.3.1).

4.4 MAINTENANCE DU PARC

L'effort consacré par l'office à la maintenance du patrimoine est important (cf. § 7.2.3.2).

Obs 5 : La politique de maintenance et la planification pluriannuelle de sa mise en œuvre peuvent être améliorées.

Fin 2011, il n'existe pas de base de connaissance technique unique et homogène du patrimoine de l'office même si sa constitution est engagée. La planification de la maintenance issue du PSP est nouvelle et encore sommaire. Elle reste de fait annuelle et repose sur les besoins exprimés par les agences, consolidés par les Territoires auxquels le service compétent du siège applique à compter de 2012 trois niveaux de priorité. La traduction d'une politique de maintenance structurée à moyen et long termes reste à construire. Bien que les projets de maintenance identifiés par les agences figurent dans un document pluriannuel, il n'existe pas de plan pluriannuel validé formellement de maintenance du patrimoine de l'OPH en dehors des réhabilitations (cf ci-dessous).

Pour ces dernières, une planification pluriannuelle exprimant la politique de l'office déclinée par les départements, Territoires et agences, et pas seulement construite comme une synthèse des propositions effectuées par les unités de terrain reste à établir sur la base d'une connaissance homogène de l'état des immeubles. Il est toutefois relevé qu'en matière thermique l'office s'est doté d'un plan stratégique énergétique dont 2011 est la première année de mise en oeuvre. Le tableau de bord de suivi de sa réalisation reste à construire fin 2011.

Les résidences sélectionnées qui ont été visitées sont apparues en bon état général de maintenance, à l'exception des résidences la Traille (64 logements de 1987) et les Saulées (64 logements de 1986 et 1987), situées en Zus à Oullins, ainsi que la résidence Léon Goutard à Bourg de Thizy (canalisation de gaz non protégée apparente depuis plusieurs mois).

Obs 6 : Les garde-corps métalliques de la terrasse privée sur toiture d'un logement duplex de la tour UC 3 à Bron sont trop dégradés pour assurer la sécurité des locataires du logement et de leurs visiteurs. Ils doivent être réparés sans délai.

Un référentiel de niveaux standards de prestations pour les logements à la relocation a été défini il y a plusieurs années. Il est apparu que les agences s'écartaient notablement de ce référentiel sans contrôle interne, en particulier pour les pièces sèches. Un nouveau référentiel à la relocation et un référentiel pour les opérations de réhabilitations étaient en élaboration au moment du contrôle. Le référentiel en vigueur au cours des dernières années prévoit que les murs des pièces sèches des logements à la relocation soient ou bien laissés en l'état si ce dernier le permet, ou bien prêts à peindre ou à tapisser par le locataire. Cette dernière possibilité n'est pas satisfaisante. Il manque encore un dispositif de contrôle interne qui assure le respect dans la durée des standards retenus dans le référentiel.

Les procédures de passation des marchés d'exploitation des ascenseurs et des chaufferies collectives ont été examinées. Elles n'ont pas fait apparaître d'anomalies. L'organisation du suivi de l'exploitation est performante. Pour les 812 ascenseurs en service en octobre 2011, un centre d'appel unique pour les pannes est en service (cf. § 4.5). Les services spécialisés du siège sont informés en temps réel des pannes et de leur résolution. Des réunions périodiques d'amélioration du service sont organisées avec les exploitants. Il a été relevé, que le contrat d'un exploitant d'envergure nationale a été rompu en 2009.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 5 : Afin d'optimiser la politique de maintenance et la planification pluriannuelle de sa mise en œuvre, un certain nombre d'actions ont été entreprises :

1) la constitution de la planification pluriannuelle :

Si les agences font effectivement un recensement des actions à réaliser sur le patrimoine, celles-ci sont consolidées au niveau des territoires et ensuite présentées au siège (DSC /GPat) qui propose les arbitrages au comité de direction, en cohérence avec le plan stratégique du patrimoine (PSP).

Sur la base de ce recensement, la priorisation des interventions s'effectue sur 2 axes majeurs (et non pas 3 comme indiqué dans le rapport) déclinés en 9 priorités. Ceux-ci ont fait l'objet d'une validation par le comité de direction et la direction générale en octobre 2012, dans le cadre d'une note d'orientation du Plan d'Action Patrimonial 2013 :

- Les priorités dites « absolues » qui correspondent aux actions pouvant avoir une implication lourde et immédiate sur la vie de nos clients et collaborateurs et par voie de conséquence des implications pénales pour l'entreprise.
- Les priorités dites « stratégiques » qui correspondent à la retranscription en actions techniques des décisions politiques et stratégiques de l'entreprise.

Ces deux catégories sont ensuite détaillées de la manière suivante :

- P1: Priorités absolues

PI.1: Sécurité des personnes (menace sur l'intégrité physique et la santé)

PI.2: Sécurité des biens (clos et couvert, sauvegarde du patrimoine)

PI.3: Sécurité des installations (continuité du service d'exploitation)

PI.4:Hygiène Sécurité Conditions de travail /conditions de vie (obligations réglementaires)

Toutes les actions citées par l'organisme montrent un réel progrès depuis le passage des inspecteurs de la Miilos dans l'amélioration de la politique de maintenance et dans sa mise en œuvre. Il a aussi été noté que d'autres étapes étaient prévues. L'office est encouragé à poursuivre ses efforts sur ce thème.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

- P2: *Priorités stratégiques (Respect engagements CUS-PSP)*

P2.1: Travaux avant vente

P2.2 : Opérations d'amélioration de la qualité de vie des résidences dont actions liées à la commercialisation des logements

P2.3: Réhabilitations coordonnées avec des interventions à visées énergétiques (PSE)

P2.4: Autres réhabilitations sur patrimoine de classe 3

P2.5: Hors critères précédents

Les bases d'une stratégie permettant de définir une politique de maintenance sont aujourd'hui écrites. Ces bases sont décrites dans la note de présentation du PAP 2013 et dans les objectifs retenus du déploiement de la Démarche d'Amélioration du Service aux Clients, phase III (janvier à septembre 2013). A savoir :

- la structuration de la filière exploitation maintenance avec les compétences en ressources humaines requises, afin d'amener les collaborateurs à un niveau de compétence homogène, notamment en terme d'analyse pathologique du patrimoine.
- la mise en œuvre des projets de résidence,
- le management par process de l'activité d'exploitation maintenance,
- l'accompagnement managérial des métiers se rattachant à l'activité d'exploitation maintenance.

Par ailleurs, un audit interne sur la gestion des dépenses courantes, diligenté en octobre 2012, pourrait apporter des prescriptions en la matière.

2) En ce qui concerne la base de connaissance du patrimoine :

Un outil de base patrimoniale, dénommé « Atlas des résidences » en cours de développement au moment de l'inspection a été majoritairement livré aux collaborateurs, permettant ainsi d'avoir une connaissance homogène de l'état des immeubles

- Le 1^{er} module est à ce jour déployé, il consiste en la fluidification à partir d'un portail unique de l'ensemble des applications existantes dans l'entreprise. Son extension avec une fonctionnalité de montage et de suivi du plan d'action patrimoniale est en cours de

Réponses de l'organisme

finalisation et va être déployé au 1^{er} trimestre 2013. **Il constituera le tableau de bord de suivi de la réalisation du PAP**

- La constitution d'un module « plans des résidences » est en cours depuis septembre 2012 et sera finalisé à la fin du premier semestre 2014.

- Enfin un module « base technique » est en réflexion et sera déployé à l'issue du précédent.

En ce qui concerne l'utilisation du standard à la relocation des logements, un nouveau référentiel est mis en œuvre à compter de 2013 et il intègre bien une liste « d'état à proscrire » dans lequel est indiqué comme à proscrire : Les revêtements plastiques ou épais (crépis, lambris, lièges...) et les revêtements déchirés. Le choix actuel est donc de rendre à minima un état propre des supports et de laisser à l'agence la décision d'opportunité, en fonction du client et de la difficulté de relocation du logement

Obs 6 : Lors du contrôle de la MILOS, des observations ont été faites sur la gestion de la sécurité des locataires disposant d'un logement avec accès en terrasse non accessibles sur l'une des tours de la résidence Maurice Thorez à Vénissieux, et non sur la tour UC3 à Bron (comme indiqué dans le rapport).

Suite à ce constat, des barreaudages ont été réalisés et facturés en juin 2012.

Nouvelles observations de la Miilos

L'observation portait en effet sur une des tours de la résidence Maurice Thorez à Vénissieux et non sur la tour UC3 à Bron citée par erreur.

La Miilos prend acte des mesures annoncées.

4.5 VENTE DE PATRIMOINE ET ACCESSION SOCIALE

L'office s'est doté en 2009 d'un service spécialisé dans le marketing et l'action commerciale, tant pour appuyer les agences dans la lutte contre la vacance que pour amplifier la vente de patrimoine et l'accession sociale.

La vente aux locataires est restée modeste entre 2006 et 2010, rapportée à la taille de l'office. 12 logements par an en moyenne ont été vendus. Une accélération est constatée, puisque 38 logements ont été cédés en 2010. La Cus prévoit de l'amplifier fortement avec la mise en vente de 150 logements en 2010, puis de 300 par an, soit 0,86 %, du parc, jusqu'en 2016. En 2010, 167 logements ont été effectivement mis en vente et 303 logements en 2011. L'office ne s'est néanmoins pas fixé d'objectif chiffré de ventes effectives. La montée en puissance de l'activité de syndic accompagne l'augmentation constatée des ventes réalisées (cf. § 5.6).

Concernant l'accession sociale, c'est en 2007 que l'office a lancé ses premières opérations. Six opérations comptant au total 95 logements ont été livrées entre 2009 et 2011. Sauf exception, les opérations d'accession sociale complètent des opérations locatives avec un double objectif de mixité sociale et de parcours résidentiel (50 % des accédants sont locataires de l'office). Un comité de pilotage opérationnel réunit les services concernés des différents départements. La maîtrise d'ouvrage technique est réalisée par les Territoires. Le comité d'engagement valide les différentes étapes selon un processus « accession » formalisé.

Le comité d'engagement constate l'atteinte des objectifs poursuivis aux différentes étapes, mais il n'y a pas de contrôle interne sur notamment le respect en temps réel des coûts et des délais. La marge moyenne sur les opérations d'accession sociale réalisées depuis 2007 est de 6 %. La projection de logements mis en commercialisation est de 179 logements en 2012 et 82 logements en 2013.

Obs 7 : Pour les ventes de logements du parc et pour les programmes d'accession sociale, l'office ne respecte pas les dispositions de l'article R. 421-16 du CCH qui réserve au CA, et par délégation au bureau, la décision des actes de disposition.

La gestion de la procédure de vente relève d'un groupe d'examen composé d'agents de l'office et présidé par le vice-président de l'OPH. Lorsque ce groupe a sélectionné un candidat, sur la base d'un prix arrêté préalablement par le bureau de l'office qui décide du principe de la mise en vente du logement, le groupe transmet le dossier au DG pour les formalités de vente.

Le Bureau de l'office disposant de la délégation du CA la plus large permise par l'article R. 421-16 du CCH et en particulier son alinéa 6 (actes de disposition), c'est à lui que reviennent tant la définition des critères d'attribution que la sélection finale du lauréat pour chacune des ventes, ainsi que, une fois seulement ce lauréat choisi, l'autorisation donnée au DG de procéder aux formalités de la vente.

Entre 2007 et 2011, l'office a cédé à d'autres organismes de logement social toutes ses implantations de logements familiaux extérieures au département du Rhône, soit 1 400 logements. Il conserve trois résidences spécialisées hors département. Dans le département du Rhône, 652 logements ont été cédés à Neolia (Givors) et à Grand Lyon Habitat (Caluire).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 7 : Suite à la remarque de la MILOS, vous trouverez ci-joint, en réponse, les données juridiques relatives aux opérations d'accession sociale (A) et la description du process retenu par l'Opac du Rhône (B)

A. LES DONNEES JURIDIQUES

En application de l'article R 421-16 du code de la construction et de l'habitation, le conseil d'administration délibère sur la politique de vente de logements

Puis, pour chaque opération, le bureau, agissant par délégation du conseil d'administration, décide, conformément à l'article sus visé, des actes de disposition en autorisant le lancement de la commercialisation du futur programme de construction sur la base des prix de vente moyen proposés.

Le bureau a ainsi décidé de céder des logements (« **la chose** ») moyennant **un prix** de vente moyen.

Un acte de disposition est un acte juridique qui engage un patrimoine, par exemple, la vente d'immeuble. **Or, selon l'article 1583 du code civil, les critères de la vente sont la chose et le prix.**

« Article 1583 - Elle [la vente] est parfaite entre les parties, et la propriété est acquise de droit à l'acheteur à l'égard du vendeur, dès

Il est tout d'abord précisé que l'observation 7 portait tant sur les ventes de logements du patrimoine (en particulier les ventes de logements vacants) que sur les ventes de logements en accession sociale de nouveaux programmes. Dans sa réponse, l'office ne traite que des ventes en accession sociale.

La Miilos prend note de l'analyse juridique des actes de disposition et du descriptif du processus interne de sélection des candidatures propre à l'OPH du Rhône.

Un acte de disposition est un acte juridique qui engage le patrimoine de la personne protégée, pour le présent ou l'avenir, par une modification importante de son contenu (par exemple : vente d'un immeuble ou conclusion d'un emprunt).

En conséquence, le choix d'un attributaire de vente d'un logement du patrimoine d'un OPH relève bien de la compétence du conseil d'administration et, par délégation, du bureau. Le DG peut être autorisé (par le CA et, par délégation, par le bureau) à effectuer les formalités de vente. En aucun cas, une telle compétence ne peut relever d'une commission interne aux services, même présidée par un administrateur désigné par le CA.

L'office est invité à s'organiser pour se conformer sans délai à la réglementation, qu'il s'agisse des logements de son

Réponses de l'organisme

qu'on est convenu de la chose et du prix, quoique la chose n'ait pas encore été livrée ni le prix payé ».

Concernant les transactions visées au 9° de l'article précité, la seule définition juridique est celle donnée par l'article 2044 du code civil : « *la transaction est un contrat par lequel les parties terminent une contestation née, ou préviennent une contestation à naître. Ce contrat doit être rédigé par écrit* »

B. LE PROCESS RETENU PAR L'OPAC DU RHONE

Avant tout engagement d'une opération d'accession sociale, le bureau délibère et :

- approuve le montage juridique de l'opération, le lancement de la commercialisation des futurs logements et le prix de vente moyen proposé par le directeur général dans son rapport.

- autorise le Directeur Général à signer tous les actes et documents relatifs à la commercialisation et notamment les contrats de réservation.

En phase de commercialisation, les dossiers des candidats désireux de signer un contrat de réservation sur un des logements à céder au prix de vente moyen validé par le bureau, sont alors examinés par le groupe d'examen.

Mission du groupe d'examen :

Présidé par un administrateur désigné par le conseil d'administration, le groupe d'examen est garant des principes d'équité, de transparence et d'égalité dans la sélection des candidats acquéreurs, comme en témoigne le règlement de cette instance ad hoc.

Les opérations d'accession sociales participent, au même titre que les attributions de logements locatifs, à notre mission d'intérêt général. Pour cette raison, le groupe d'examen s'assure particulièrement du parcours résidentiel de nos locataires ainsi que de la solvabilité pérenne des primo accédants.

Les candidats, remplissant les conditions d'accès à une opération d'accession sociale, sont retenus sur la base des critères préalablement définis permettant au directeur général de signer les contrats de réservation conformes aux conditions financières validées par le bureau.

Nouvelles observations de la Miilos

patrimoine ou des logements en accession des futurs programmes.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

CONCLUSION

Dans le process retenu par l'Opac du Rhône, la décision de vendre des logements moyennant un prix défini reste de la compétence du bureau.

Cependant, pour tenir compte des remarques de la MILOS, nos délibérations sont désormais rédigées de la manière suivante :

« Il est proposé au bureau d'accepter le principe de ce montage juridique, d'approuver le lancement de la commercialisation en accession sociale dans les conditions ci avant définies et d'autoriser le directeur général à signer tout documents et actes qui en découlent, ou à défaut la directrice des ressources humaines et juridiques, ou le directeur des affaires juridiques et sociales, en vertu des délégations dont il dispose. »

Ainsi, compte tenu des délais courts, nécessaires à la conclusion des contrats de réservation avec les acquéreurs potentiels et du volume de ventes réalisées tant dans le parc HLM qu'en accession sociale sur des opérations neuves, il n'est pas envisageable de réunir le bureau dans des délais raisonnables pour statuer sur chacune des ventes. C'est pourquoi, l'Opac du Rhône entend maintenir le processus actuel, décrit ci-dessus. Néanmoins, il sera rendu compte à chaque bureau des décisions prises par le groupe d'examen.

4.6 AUTRES ACTIVITES

- Gestion de syndic : En accompagnement de l'amplification de sa politique de vente de logement du patrimoine, l'office s'est engagé en avril 2009 dans l'activité de syndic en créant un service spécialisé : le service commerce et copropriétés a été structuré dans le département « services aux clients ». Fin 2010, il gérait à ce titre 596 logements dans 22 résidences. Les assemblées générales ordinaires se tiennent normalement. Le chiffre d'affaires est en croissance (42 k€ en 2010 ; objectif 80 k€ en 2012). Le taux de facturation de l'activité de syndic est, depuis une délibération du CA en date du 24 juin 2011, indexé annuellement au taux d'évolution de l'ICC, ce qui n'apparaît pas être l'indice de référence le plus approprié pour une telle activité de services. Par ailleurs, bien que les agences de l'office soient les interlocutrices des syndicats extérieurs pour les 529 copropriétés du patrimoine, il n'existe pas de politique ou de consignes internes communes de nature à guider les interventions des agences.
- Aménagement : c'est une activité traditionnelle à l'OPH qui dispose d'une solide expérience dans ce domaine. Un service est dédié à cette activité. Fin 2010, huit concessions d'aménagement étaient actives, principalement avec le Grand Lyon, sur la base d'un modèle type. Seule l'une d'entre elles a été conclue aux risques du concessionnaire. Il a été relevé que, pour en tenir compte, un comité d'aménagement interne spécifique avait été constitué. Par ailleurs, l'office s'est engagé depuis 2000 dans des opérations privées d'aménagement à dominante logement. Ceci lui permet de dégager du foncier à prix abordable en secteur tendu pour réaliser des logements sociaux. Huit opérations sont en cours.
- Accession sociale (cf. § 5.5).
- Résidences spécialisées : l'office comporte un service dédié pour l'ensemble des activités correspondantes : construction, relations avec les gestionnaires, maintenance et améliorations du patrimoine. Les conventions de gestion type utilisées par l'OPH n'appellent pas de remarque particulière. La Cus prévoit la mise en service d'environ 200 logements supplémentaires par an.
- Filiale : l'OPH dispose d'une filiale, la SAHLM Gabriel Rosset (SAGR), dédiée au logement des plus démunis, dont il assure par convention la gestion des 1 365 logements (cf. rapport Miilos de la SAGR n° 2010-027). Il est mandataire de la SAGR sans que cette dernière ait soumis la dévolution du mandat de gestion locative aux règles de publicité et de mise en concurrence issues de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 qui s'imposent aux organismes d'HLM. Le directeur financier de l'office est DG à titre gratuit de la SAGR. Comme le demandait la Miilos dans son précédent rapport de l'office, la convention de gestion par l'office de 298 logements lui appartenant et préalablement confiés en gestion à la SAGR depuis 1996 a bien été rompue le 31 décembre 2009.

4.7 DEVELOPPEMENT DURABLE

L'office a placé le développement durable au cœur de son organisation et de son management, de ses activités d'aménagement, de développement et de maintenance patrimoniales ainsi que de sa communication.

Il a ainsi établi pour la première fois en 2010 un rapport d'activité spécial sur le développement durable. Celui-ci souligne ses méthodes de qualité environnementale dans l'aménagement (approche environnementale de l'urbanisme dès l'amont des projets) ainsi que les démarches de qualité environnementale des bâtiments (QEB) mises en œuvre dans ses réalisations de logements familiaux et de résidences spécialisées. Tous les projets sont dorénavant lancés en bâtiment basse consommation (BBC). Des actions exemplaires sont aussi conduites dans la maintenance du patrimoine.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Pour l'amélioration du patrimoine, le plan stratégique énergétique (cf. § 5.2), intégré au PSP, vise à prioriser les travaux d'économies d'énergie (compromis coût-performance) et donc à baisser les charges.

Plusieurs actions de nature pédagogique ont été conduites vis à vis des locataires (test à l'agence de Vénissieux, puis généralisation de fourniture de kits d'économie d'eau ; actions localisées vis à vis des encombrants au cours d'une semaine propreté ...).

4.8 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Le patrimoine de l'office, principalement situé dans l'agglomération lyonnaise, est quantitativement stable depuis 2006, mais évolue qualitativement du fait principalement d'un développement soutenu et d'un renouvellement urbain important. La stratégie patrimoniale a été définie dans le cadre de la Cus. Les objectifs de construction sont dépassés depuis 2010. Bien que le patrimoine visité soit apparu globalement en bon état général d'entretien, la politique de maintenance et sa planification pluriannuelle peuvent être améliorées. La politique de vente aux résultats modestes a été amplifiée à partir de 2010. Cependant, tant pour les ventes que pour l'accession sociale, le CA ne joue pas suffisamment son rôle dans la sélection des lauréats.

5. RENOVATION URBAINE

Sur les 12 sites faisant l'objet dans l'agglomération lyonnaise de programmes de rénovation urbaine, l'OPH est signataire de neuf conventions de site⁶, dont cinq l'impactent très fortement (90 % de ses investissements en Anru). Avec 293 M€ de dépenses sur 893 M€ tous maîtres d'ouvrages confondus, l'OPH est maître d'ouvrage du tiers de ces programmes.

Pour la reconstitution de l'offre de logement, l'office adhère à la convention dite « n° 47 » du 13 mai 2005, portant sur l'ensemble de l'agglomération et s'appliquant à tous les bailleurs concernés.

A l'exception du programme de Givors, les reconstitutions d'offre y sont de un pour un. Avec 2 200 logements à reconstruire, l'OPH est impliqué pour la moitié de l'ensemble des reconstructions, tous programmes et tous maîtres d'ouvrage confondus. Un service est dédié à cette activité et à sa coordination au sein de l'office.

La synthèse de l'état d'avancement des programmes de rénovation urbaine pour l'OPH au 31 décembre 2011 est la suivante :

Réalisation du programme de rénovation urbaine de l'OPH, en nombre de logements	Total	réalisé au 31/12/2011	%	reste au 01/01/2012	%
Démolitions	2 244	1 901	85%	343	15%
Relogements	2 148	1 988	93%	160	7%
Réhabilitations	1 073	1 073	100%	0	0%
Reconstitutions d'offre	2 204	1 005	46%	1 199	54%

⁶ sites de Lyon la Duchère, Vénissieux les Minguettes, Bron Parilly, Vaulx en Velin , Givors les Vernes-centre, St Fons l'Arsenal, Fontaine sur Saône la Norechal, Bron terraillon, St Priest.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Les démolitions, relogements et réhabilitations sont en voie d'achèvement. Une moitié des reconstitutions de l'offre est réalisée, représentant plus de 1000 logements. L'office a procédé à près de 2 000 relogements. 160 restent à réaliser sur les 300 logements de la barre « 230 » à Lyon-la Duchère. Les relogements sont effectués par les agences avec l'appui d'un service du siège de l'office.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

La direction financière et du contrôle de gestion comprend cinq services dont celui de la comptabilité, le plus important en termes d'effectifs (26 personnes).

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La comptabilité de l'OPH est bien tenue. Les comptes de la période 2006-2010, examinés dans le cadre du contrôle, ont fait l'objet d'une certification sans réserve par les deux commissaires aux comptes. Toutefois une anomalie mineure a été constatée : comme déjà signalé lors du précédent contrôle, la comptabilisation des subventions n'est en effet pas conforme à l'instruction comptable relative aux OPH qui indique de créditer le compte au moment de la notification de décision accordant la subvention.

L'organisme passe dans ses comptes les montants appelés des subventions notifiées. Les fiches financières et comptables comportent une colonne supplémentaire. Les services ont connaissance ainsi du montant des subventions notifiées, des montants appelés ainsi que des montants à venir. L'exercice 2011 transmis par l'organisme n'a pas fait l'objet d'une analyse détaillée, mais ses résultats ont été intégrés dans l'analyse financière.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

6.2.1 Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

En k€	2006	2007	2008	2009	2010
Marge sur accession	4 323	620	1 020	3 237	2 262
Marge sur prêts	0	0	0	0	0
Loyers	152 365	153 263	158 409	165 413	167 914
Coût de gestion hors entretien	-45 481	-42 728	-40 232	-43 438	-49 548
Entretien courant	-4 171	-5 025	-4 206	-4 824	-5 023
GE	-17 249	-16 985	-15 636	-19 008	-21 039
TFPB	-12 283	-11 736	-12 068	-12 532	-12 523
Flux financier	659	1 406	4 325	2 279	2 816
Flux exceptionnel	-6 800	-8 461	-557	5 709	-4 106
Autres produits d'exploitation	8 755	3 895	3 627	4 639	5 710
Pertes créances irrécouvrables	-1 184	-1 136	-1 191	-1 262	-1 311
Intérêts opérations locatives	-33 971	-38 354	-38 805	-35 470	-27 774
Remboursements d'emprunts locatifs	-30 804	-31 751	-32 328	-32 649	-39 659
<u>Autofinancement net HLM</u>	14 159	3 008	22 357	32 096	17 720
% du chiffre d'affaires	8,4%	1,9%	13,4%	18,2%	9,3%

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Le niveau d'autofinancement de l'organisme constaté sur la période 2006-2010 peut paraître incohérent. En fait, les années 2007 et 2009 sont atypiques et les écarts ont été en grande partie expliqués lors de la diffusion annuelle des états financiers aux administrateurs. Le niveau moyen d'autofinancement de l'OPH sur 2006-2010 s'établit autour de 10,5 %, en dessous de la médiane⁷ des offices pour 2010 (12,9 %).

Sur l'exercice 2007 le faible niveau d'autofinancement provient :

1. de la majoration du montant des intérêts des opérations locatives par 5,2 M€ d'intérêts compensateurs remboursés lors de la cession du patrimoine de l'Isère qui a par ailleurs généré une plus value de 34,7 M€ ;
2. d'un flux exceptionnel déficitaire de 6 M€ de frais de démolitions supportés cette année par l'organisme et dont les subventions n'ont pas été prises en compte sur le même exercice ;
3. d'une charge exceptionnelle de 2,2 M€ d'aménagement. Cette charge résulte d'une opération dite « Ilot Songieu » à Villeurbanne. Cette opération a débuté en 1991 et les acquisitions de cet îlot de 2,5 ha situé à 300 m du quartier central de cette commune avaient été faites pour le compte de la commune. Des notes internes ont régulièrement fait le point de cette opération et permis à l'OPH de provisionner à hauteur de 2,2 M€. En 2007 les dépenses exceptionnelles constatées pour 2,2 M€ ont impacté le niveau de l'autofinancement alors que la reprise des provisions a amélioré le résultat de l'exercice d'un même montant.

Sur l'exercice 2009, le niveau élevé de l'autofinancement provient de la comptabilisation de 8,8 M€ de subventions liées aux démolitions, et de 3 M€ de réduction des intérêts des opérations locatives consécutives à la baisse des taux d'intérêt.

Entre 2006 et 2010, la masse des loyers a progressé de 10 % alors que les coûts de gestion ont augmenté de près de 9 %.

Les comptes 2011 ont été fournis en fin de vérification. L'autofinancement net HLM est de 14,7 M€, soit 9,2 % du chiffre d'affaires de l'OPH, à un niveau comparable à celui de la période 2006-2010. Le résultat de l'exercice est de 20,8 M€, les plus values liées aux cessions d'actifs étant de 6 M€.

⁷ Médiane des OPH France entière, année 2010

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

6.2.2 Evolution du résultat de l'organisme :

En k€	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Autofinancement net HLM	14 159	3 008	22 357	32 096	17 720	14 792
+ Remboursements d'emprunts locatifs (code 221 "financements définitifs") Hors R.A.	30 804	31 751	32 328	32 649	39 659	38 426
- Dotations aux amortissements et aux provisions (C/68)	-68 079	-73 855	-64 340	-66 885	-73 893	-70 458
+ Reprises sur amortissements et provisions (C/78)	26 020	26 509	21 433	18 923	19 903	21 429
Plus ou moins values sur cessions :	1 202	35 159	8 099	14 416	31 488	5 776
+ Quote-part des subventions d'investissement virées au résultat de l'exercice (C/777)	9 602	10 734	8 524	8 122	8 538	8 872
+ Dotations aux amortissements des charges différées (Intérêts compensateurs)	2 801	6 146	1 526	3 484	3 880	2 007
RESULTAT DE L'EXERCICE	16 509	39 452	29 927	42 805	47 295	20 844

Les résultats des exercices sont fortement impactés par les plus values de cession réalisées. Sur la période 2007-2010, l'OPH a cédé la partie de son parc situé dans les départements limitrophes à celui du Rhône (cf. §. 5.5).

6.2.3 Principaux postes de charges

Le loyer moyen de l'OPH était de 3 945 €/logement fin 2009 et dépassait 4 000 € fin 2010 contre une médiane des offices 2010 de 3 420 €/logement, soit un écart de 17 %. C'est pourquoi, lors de la comparaison des ratios entre la médiane des offices et l'OPH, l'effort en pourcentage de loyers apparaît moindre pour l'organisme contrôlé que pour la médiane des offices.

6.2.3.1 Les frais de personnel :

Obs 8 : L'organisme est conduit à assurer la pérennité de ses activités de mandat et de prestations de service, par essence volatiles, compte tenu de l'importance de la masse salariale qui leur est consacrée.

La mission s'est intéressée à l'évolution des frais de personnel. En effet, une part très importante et en forte progression est affectée aux « autres activités » .

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 8 : Dans le tableau de répartition des produits et charges (annexe XI fiche n°1) les autres activités comportent : syndic de copropriété, aménagement, maîtrise d'ouvrage locatif et pour le compte de tiers, prestations de service (hors accession), vente HLM, démolition. Les charges de personnel de 2011 sont de :

- 8 521 047,36 euros de salaires et 647 282,35 euros de taxes liées aux salaires.

En l'absence de fiche de temps de chaque personne, il est impossible de répartir correctement les coûts salariaux par activité puisque les personnels sont souvent mixtes.

I - Pour ce qui est de l'activité de syndic de copropriété, l'équipe mise en place est restreinte et monte en charge progressivement en s'appuyant sur les copropriétés constituées par les ventes HLM et l'accession à la

Tout le développement apporté par l'Opac du Rhône sur les autres activités était connu par l'équipe d'inspection.

Réponses de l'organisme

propriété pour croître. Le nombre de lots progresse régulièrement en accompagnement des ventes HLM en croissance.

2 -En ce qui concerne l'activité aménagement que l'Opac du Rhône a développé depuis 36 ans, l'objectif de l'entreprise est de maintenir au service des collectivités un niveau de compétences et de savoir faire élevé pour répondre aux exigences d'une urbanisation harmonieuse et durable. A cet égard, le renouvellement de la commande est engagé pour garantir un niveau de recettes couvrant les dépenses de cette activité et ainsi ne pas impacter les comptes de l'entreprise.

C'est ainsi que dans le segment des opérations initiées et portées par les collectivités avec mise en concurrence, l'Opac du Rhône a été lauréat, en 2009, de la zac du triangle à Saint Priest.

Sur l'année 2012, l'Opac du Rhône a également été déclaré lauréat de la zac des charnelles à Gleize et l'entreprise est dans l'attente de désignation sur des opérations telles que Terrailon à Bron, Dardilly la poste, Brindas les verchères

Toujours animé par la même volonté d'accompagner les collectivités, l'OPH développe également des opérations privées d'aménagement conduite pour son propre compte pour composer des éléments de ville intégrés et diversifiés ; c'est le cas sur Lyon 9 avec l'ilot cordier mais aussi à Rillieux, Lyon 4, Vénissieux ...

Sans cette compétence d'aménageur, l'Opac du Rhône ne serait pas en capacité, avec les mêmes résultats et le même niveau d'adhésion des collectivités et des promoteurs, de réussir ce type d'opérations.

C'est aussi vrai lorsque l'Opac du Rhône se positionne sur des consultations afférentes à des terrains de l'Etat comme la caserne Raby à Bron ou dans un autre registre sur les prisons de Lyon 2.

L'activité aménagement a constitué également une opportunité pour porter dans les phases amont puis de pilotage le dossier de l'ANRU au travers de la convention d'agglomération au titre de laquelle l'Opac du Rhône était concerné par environ 2500 relogements.

La vision de l'Opac du Rhône sur la ville a été reconnue par les partenaires comme un atout pour une conduite efficace de ce grand projet.

Nouvelles observations de la Miilos

La Miilos prend acte de la préoccupation de l'organisme de veiller à ce que cette activité *n'impacte pas les comptes de l'entreprise*.

La Miilos se limite à souligner l'importance des frais de personnel affectés à ce secteur d'activité sans critiquer son opportunité et les avantages dont l'Opac bénéficie en termes de professionnalisme et de compétence auprès de ces différents interlocuteurs. Son observation vise seulement à s'assurer que cette activité par nature volatile ne puisse conduire par son importance l'organisme à prendre des risques financiers sur son cœur de métier que constitue la gestion des logements sociaux.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

De cette expérience, l'Opac du Rhône a porté des actions relevant de la radicalité patrimoniale; certains patrimoines anciens à la qualité, la fonctionnalité, l'attractivité et la commercialité médiocre voire faible ont ainsi fait l'objet de diagnostic, études urbaines pour recomposer la ville sur elle-même et en mixité; c'est aussi de produire un foncier abordable (par la péréquation) pour le logement social.

Les dossiers concernés sont aussi bien urbains comme Caluire Montessuy, Brignais les Pérouses que ruraux comme dans le nord ouest du département

Conformément aux engagements de la CUS signée par l'Opac du Rhône, la réflexion est poursuivie autour de l'arbitrage patrimonial.

A l'Opac du Rhône, la présence d'une activité importante d'aménageur, qui reste très exceptionnelle à ce niveau dans les Oph de France, constitue un indéniable atout concurrentiel au service des autres activités plus classiques comme la production de logements sociaux (via l'aménagement c'est environ 15 % de notre besoin foncier annuel qui est apporté)

Il est à noter que de tout temps l'effectif de notre direction de l'aménagement et du renouvellement urbain a été adaptée à notre commande et nous poursuivrons en ce sens.

3 - L'activité de maîtrise d'ouvrage pour améliorer et réhabiliter le patrimoine est aussi classée dans cette enveloppe. Les équipes sont fortement sollicitées pour faire face à la volonté de maintien du patrimoine en continu. La question du financement de ce plan de travail est liée au financement de la stratégie au delà de 2014 (voir réponse observation 9).

4 - L'activité qui pourra poser question pour l'avenir en fonction des modes de financements reste la construction de nouvelles opérations car l'enjeu en matière de personnel est important au regard de notre forte production depuis longtemps. Aujourd'hui cette activité est soutenue par l'aide importante du Conseil Général mais il sera nécessaire fin 2014 de diversifier les sources de financement de la construction et d'ajuster les effectifs en fonction du volume à construire.(voir aussi réponse observation 9). Il ne faut pas oublier que les équipes de maîtrise d'ouvrage sont mixtes et s'occupent aussi des réhabilitations que de l'amélioration

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

du parc.

5 - Il est bien entendu que toute l'activité de gestion des résidences spécialisées (construction, entretien, ...) est comptabilisée au sein de cette enveloppe et le nombre d'opérations croît régulièrement; considérant les besoins de notre agglomération, l'entreprise est résolument orientée sur la production de logements pour les jeunes actifs et à cet égard l'OPH a remporté les deux consultations lancées en 2012 par le Crous à Villeurbanne (avenue Jean Jaurès) et Lyon 7 (site des anciens hôpitaux Saint Luc Saint Joseph).

6 - Pour ce qui est de la vente HLM, la volonté de l'Opac du Rhône est de développer cette activité pour favoriser le parc résidentiel et assurer des recettes futures à l'organisme. Le plan prévu dans la CUS sur 6 ans montre cette ambition. Les conditions de marché du crédit immobilier peuvent contrarier cet objectif comme la crise économique actuelle qui rend les futurs acquéreurs frileux mais nos prix de vente restent raisonnables.

7 - Il ne faut pas oublier que sur de nombreux profils de postes, le turn-over du personnel est important comme les responsables d'opérations (construction ou aménagement) ou comme les conseillères sociales pour le renouvellement urbain.

L'organisme est donc bien conscient de l'ajustement des effectifs en fonction du plan d'affaires à venir mais à ce jour plusieurs de ces activités sont en croissance jusqu'en 2015 voire 2016.

Le tableau ci-dessous en récapitule les résultats :

Annexe XI en euros colonne Autres activités	2008	2009	2010	2011
Produits exploitations	8 156 291	13 889 750	27 245 979	45 488 062
Produits financiers	5 277 707	6 349	-7 988	7 890
Produits exceptionnels	5 331 802	31 020 206	43 879 017	12 962 988
Total des produits	18 765 800	44 916 305	71 117 007	58 458 941
Charges d'exploitation	7 644 794	17 067 141	25 191 674	47 645 693
Charges financières	930 877	33 715	13 583	104 166
Charges exceptionnelles	5 945 840	7 366 519	15 272 320	6 865 539
participations salariés			124 840	131 297
Total des charges	14 521 512	24 467 375	40 602 417	54 746 695
Résultat brut de l'exercice	4 244 288	20 448 930	30 514 590	3 712 246
VNC actifs cédés, démolis ou remplacés		3 175 031	7 321 175	2 648 278
Produits de cessions d'actifs		18 356 588	38 815 455	9 517 161
Valeurs mobilières de placement Produits	4 033 320			
Valeurs mobilières de placement Charges	445 280			
Résultat retraité hors plus values et placements	656 248	5 267 372	-979 690	-3 156 638

Sur les quatre dernières années, le gain cumulé de cette rubrique « Autres activités » ressort à 1,8 M€.

- Les résultats comptables des activités ont été calculés à partir de l'annexe comptable XI intitulée « tableau de ventilation des charges et des produits ». Les produits financiers tirés des valeurs mobilières de placement ainsi que les plus values constatées n'ont pas été inclus.
- Toutefois une partie des frais de personnel affectés correspond à des tâches liées à l'activité gestion locative, « cœur de métier » de l'OPH. Après échange avec l'organisme et retraitement en masse le tableau ci-dessous répartit les frais de personnel entre l'activité locative et les autres activités.

En euros	2009	2010	2011
Total (chiffres compte de résultat annexe IV)	32 961 044	34 631 088	36 798 165
Montant récupérable	6 147 000	6 179 209	6 209 122
taxes et impôts sur personnel NR	2 139 990	1 977 869	2 220 399
Total frais personnel	28 954 034	30 429 748	32 809 441
Affecté à autres activités après retraitement	2 914 093	3 357 709	3 691 446
reste pour gestion locative	26 039 941	27 072 039	29 117 995
Poids du personnel des autres activités	10,1%	11,0%	11,3%

Réponses de l'organisme

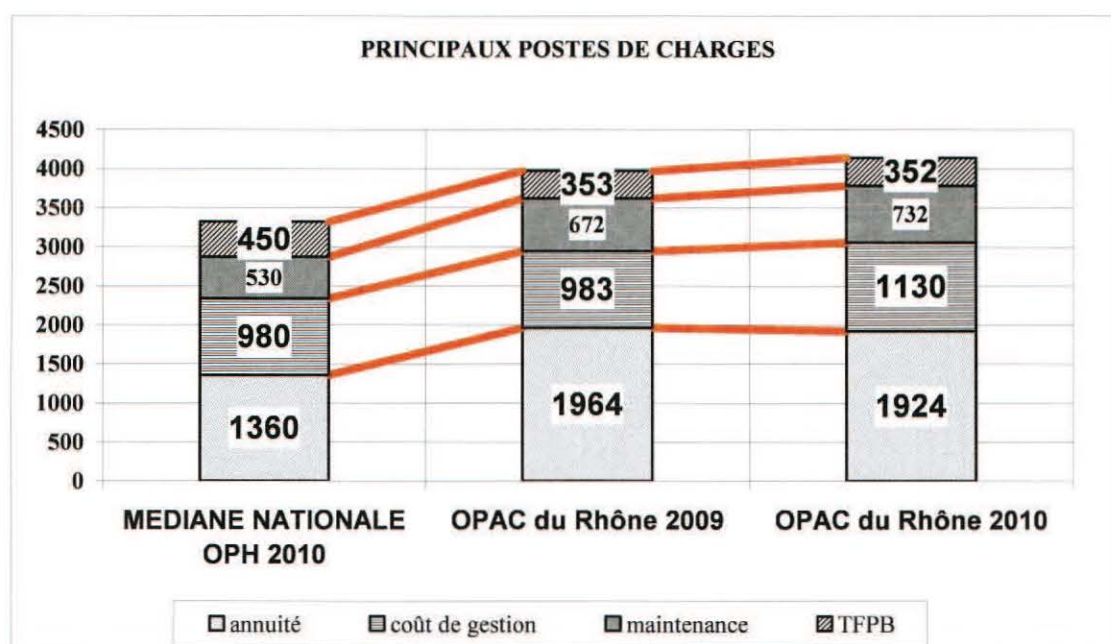
Nouvelles observations de la Miilos

Ce tableau montre l'importance des frais de personnel affectés aux autres activités (syndic, aménagement et opérations pour tiers). Le ratio coût de personnel par logement a pu ainsi être mieux défini. L'organisme doit veiller, par une gestion prospective de ses effectifs, à anticiper toute baisse de ces « autres activités ».

Le coût de personnel par logement, en lecture directe et sans retraitement, ressort à 855 € ce qui est très supérieur à la médiane des offices 2010 (720 €/logement). Une fois retraité, il reste supérieur à la médiane à 761 € en 2010 et à 818 € en 2011.

6.2.3.2 Comparaison des principaux postes de charge

Le tableau ci-dessus décompose les principaux postes de charge de l'organisme et les compare à la médiane nationale des offices de 2009 après retraitement des frais de personnel indiqué ci-avant.



Le ratio dette/logement est fort pour l'OPH (40 % au dessus de la médiane qui est de 1 360 €/logement en 2010). Du fait d'un loyer moyen plus élevé que la médiane, l'écart en pourcentage de loyers est ramené à 5 % (42 % à l'OPH contre une médiane nationale 2010 de 37 %).

Le ratio TFPB par logement est nettement inférieur à la médiane nationale des OPH, car l'organisme bénéficie pour ses logements en Zus d'un abattement à hauteur de 1,5 M€ en 2009 et 2010.

Le coût d'entretien est supérieur à la médiane. Sous la réserve émise au paragraphe 5.4, le bon état général du parc est corrélé au niveau élevé des dépenses engagées sur ce poste.

6.2.4 Les swaps (échanges de conditions d'intérêts) :

En 2004 et 2005, l'OPH a contracté cinq swaps pour un montant total de 50 M€ de notionnel, suite à une délibération du bureau. Fin 2006 le capital restant dû (CRD) était de 846 M€, soit moins de 6 % de l'encours total. Sur la période 2006-2010, l'OPH a constaté une perte globale de deux millions d'euros.

Deux d'entre eux sont arrivés à échéance sur la période 2006-2009, un troisième a été résilié par anticipation suite au versement d'une soulte de 90 000 € sur l'exercice 2009.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Fin 2010, deux contrats subsistaient pour moins de 2 % de l'encours (15 M€ sur 865 M€ de CRD). Ils arrivent à terme respectivement fin 2014 et début 2015. Les caractéristiques de ces deux produits sont données par le tableau ci-dessous :

Etablissement financier	Date mise en place	Montant en M€	Durée	Taux payé	Taux reçu
CIC (crédit industriel et commercial)	26/10/2004	5	10 ans	Fixe 3,867%	Eurobor 3 mois
Calyon	26/10/2004	10	10 ans	Fixe 3,2175%	Livret A

6.2.5 Bilans fonctionnels

En k€	2006	2007	2008	2009	2010
Capitaux propres	210 710	255 216	290 507	351 227	413 416
Provisions pour risques et charges	24 655	21 241	21 702	23 017	28 225
<i>Dont PGE</i>	14 599	11 774	12 059	11 446	13 086
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	682 804	689 825	717 509	753 849	778 156
Dettes financières	915 372	909 274	933 041	981 699	1 022 499
Actif immobilisé brut	1 800 580	1 796 637	1 887 409	2 011 348	2 112 875
Fonds de Roulement Net Global	32 961	78 919	75 350	98 444	129 421
FRNG à terminaison⁸					137 662
Stocks (toutes natures)	10 149	9 376	12 015	17 913	24 019
Dont accession	9 874	9 098	11 795	17 755	23 946
Autres actifs d'exploitation	56 150	49 297	45 048	65 513	63 385
Provisions d'actif circulant	6 175	6 744	6 421	6 864	6 044
Dettes d'exploitation	29 973	40 027	37 785	45 858	44 160
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	30 152	11 902	12 857	30 704	37 201
Créances diverses (+)	69 331	79 169	89 413	89 255	91 661
Dettes diverses (-)	67 779	81 818	97 489	102 173	113 963
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR hors exploitation	1 553	-2 649	-8 075	-12 918	-22 302
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	31 704	9 253	4 781	17 786	14 899
Trésorerie nette	1 257	69 666	70 569	80 658	114 522
Ajout des concours bancaires Passif (C/519)	55 630	13 670	9 380	17 204	20 344
Trésorerie du Bilan Actif	56 887	83 336	79 949	97 862	134 867

L'évolution du montant des immobilisations ne reflète pas totalement l'activité de l'office sur les cinq dernières années, car les importantes cessions ou sorties d'actifs (72 M€ sortis de l'actif net) sur la même période viennent minorer le montant des immobilisations. Sur les quatre dernières années 2007-2010, près de 472 M€ ont été dépensés en investissement. On constate une amélioration de la surface financière, avec un renforcement concomitant du haut de bilan (FRNG) et de la trésorerie

⁸ Fonds de roulement net global à terminaison des opérations : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement), en se plaçant comme si les opérations d'investissement engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant payées et toutes les recettes étaient encaissées

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

6.2.5.1 Evolution du fonds de roulement net global

Les résultats dégagés sur les années 2006 à 2010 (176 M€ au total) viennent renforcer le fonds de roulement net global qui passe de 32,9 M€, soit l'équivalent de 1,5 mois de dépenses moyennes fin 2006, à 129,4 M€ fin 2010, soit 4,2 mois de dépenses.

Le FRNG à terminaison s'élève à 137,7 M€ soit 4,5 mois de dépenses.

Les ressources internes⁹ ou capitaux propres progressent sensiblement (+ 202 M€), mais ne représentent que 18,4 % des ressources stables. Sur la période 2006-2010, l'apport en fonds propres représente 25 % du montant total des investissements. Cette part est en progression constante.

6.2.5.2 Besoin en fonds de roulement

Le besoin en fonds de roulement s'affiche toujours comme un besoin complémentaire. Il atteint 14,9 M€ fin 2010. Sur la période 2007-2010, ce besoin est atténué par le besoin en fonds de roulement hors exploitation qui génère une ressource liée aux opérations d'aménagement et pour le compte de tiers.

Les créances clients et les stocks représentent 50 % des actifs d'exploitation.

6.2.5.3 La trésorerie

La trésorerie nette, en progression, représente, fin 2010, 3,7 mois de dépenses soit 114,5 M€. Elle est de même niveau que la médiane 2010 des offices (3,6 mois de dépenses). Elle est constituée principalement par des ressources stables.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Obs 9 : L'analyse prévisionnelle repose sur la poursuite du soutien financier de la collectivité de rattachement au delà des engagements contractualisés à ce jour.

L'organisme possède une analyse financière prévisionnelle cohérente.

Les taux et indices d'évolution choisis sont réalistes et cohérents, ils sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

	OPH du Rhône	Commentaire
Inflation	2%	
Taux d'évolution des loyers 2010	0,5%	(taux d'IRL 0.04%)
Taux d'évolution des loyers 2011 - 2018	2%	(taux d'IRL 2%)
ICC	3%	
TFPB	4%	
GE / EC	3%	
Frais de personnel	3%	
Impayé / loyers	1%	
Vacance / loyers	2%	

La politique d'investissement est bien détaillée. Les subventions provenant du conseil général du Rhône et ayant pour origine la convention liant des deux entités sont assimilées à des fonds propres, alors qu'elles sont traitées comptablement comme le reste des subventions (avec amortissement).

⁹ Les ressources internes comprennent le capital, les réserves, le report à nouveau, le résultat de l'exercice, les subventions nettes, les provisions réglementées et les provisions pour risques et charges.

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

Obs 9 : Il est bien entendu que plusieurs hypothèses sont en réflexion en interne pour ajuster éventuellement les objectifs stratégiques en fonction de l'évolution des aides de la collectivité. Ceci pourrait passer notamment par une obligation de vendre du patrimoine en bloc dans un premier temps pour continuer à construire et à améliorer le patrimoine. Mais ceci pose de manière générale la question du modèle économique HLM qui ne pourrait plus progresser en quantité si les acteurs que sont l'Etat et les collectivités ne peuvent plus compenser l'écart de loyer entre le prix du marché et le loyer HLM sous forme d'argent gratuit. Selon toute vraisemblance la construction et la réhabilitation du patrimoine pourrait connaître dans ces conditions une période de baisse significative en attendant de trouver de nouvelles sources de financement ou partenaires financiers.

L'Opac du Rhône est confronté comme de nombreux organismes à cette question de fond qui conduira l'OPH à remettre en perspective la stratégie de l'entreprise face aux nouveaux enjeux de la territorialisation qui se profile. Un arbitrage sera inéluctable quant aux volumes et aux localisations de production, quant aux moyens à consacrer entre développement et patrimoine, quant à

La mission prend acte de la prise en compte par l'office de l'évolution possible de ses sources de financement, en particulier du soutien de sa collectivité de rattachement.

Réponses de l'organisme

l'optimisation de ses processus de production, quant à sa maîtrise des coûts de cette production et enfin quant à ses sources de financements.

Nouvelles observations de la Miilos

Sur la masse totale des investissements pour la période 2009-2018 que couvre l'étude prévisionnelle, il est à noter que ces subventions représentent 13,3 % du montant total des investissements à venir alors que 37,2 % de ces mêmes investissements sont issus des fonds propres de l'OPH.

De nombreux onglets détaillent les différentes activités et la synthèse des résultats prévisionnels (y compris impact complémentaire) Il en ressort un autofinancement net HLM positif mais inférieur à 10 % en 2012 et 2013, en progression ensuite pour atteindre 16,2 % en 2018.

Cette analyse financière prévisionnelle montre clairement que l'organisme, malgré un autofinancement positif, voit ses fonds propres disponibles se réduire pour ne représenter que 9,4 M€ fin 2018.

La faisabilité de son programme d'investissement est donc très dépendante des subventions du conseil général du Rhône qui sont estimées à 182 M€ sur la même période, soit 15 % du total de son programme d'investissement. Les dépenses de réhabilitation sont financées par l'emprunt et les fonds propres.

6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

L'OPH présente une situation financière correcte sur la période 2006-2011. Son autofinancement lissé sur six ans ressort à près de 10 %. Le montant élevé des frais de personnel contraint l'organisme à garder un niveau élevé de ses activités de mandat et de prestataire de service des collectivités locales, avec le risque qu'une activité moindre de ce secteur face à la rigidité des dépenses de personnel pénalise le niveau de son autofinancement.

La poursuite du développement et de l'entretien de son parc, tels que constatés sur les dernières années, dépend très directement du maintien des subventions apportées par sa collectivité de rattachement. L'analyse financière prévisionnelle, cohérente avec la Cus et son PSP, est bâtie sur la pérennité de cette aide.

7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

Dans le cadre du contrôle de l'organisme, il a été procédé à la vérification de l'assiette des cotisations dues à la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS), conformément aux articles L. 452-4, L. 452-5 et L. 452-6 et R. 452-25-2 du CCH.

7.1 PERIODE A VERIFIER

La vérification a porté sur les trois cotisations versées au titre des années 2009 à 2011 pour la cotisation de base et la cotisation additionnelle, 2011 pour le prélèvement sur le potentiel financier

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

L'OPH a procédé aux déclarations des cotisations de base et additionnelle et s'est acquitté des règlements correspondants.

Pour la cotisation de base de l'année 2009 (comptabilité 2008), l'organisme a majoré de 320 le nombre d'unités ouvrant droit à des redevances et permettant une réduction de la cotisation de 720 € par unité. Par courrier du 23 février 2011 adressé à la CGLLS, il signalait son erreur et a effectué le paiement de la somme de 230 400 € correspondant à cette réduction faite à tort.

Pour la cotisation additionnelle de 2011, une erreur de calcul (mauvaise reprise de la valeur comptable des actifs cédés) a conduit à un excédent de versement de 15 294 €.

Pour le prélèvement sur le potentiel financier connu, l'examen de la déclaration n'appelle pas d'observation, l'organisme n'est pas redevable au titre de cette déclaration.

7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

L'office est invité à se rapprocher de la CGLLS pour obtenir le remboursement de l'excédent de versement pour la cotisation additionnelle 2011.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

8. CONCLUSION

Plus important organisme de logement social du département avec 35 500 logements familiaux et 5 000 équivalents logements en résidences spécialisées, l'OPH du Rhône intervient dans l'ensemble des domaines de compétence des OPH. Situé dans plus de 200 communes, son parc relativement ancien est implanté à 70 % dans l'agglomération lyonnaise au marché très tendu. Il comporte 29 % de logements en Zus. L'office est fortement impliqué dans cinq programmes de rénovation urbaine dont il concentre le tiers des financements

Son organisation est très territorialisée et son management d'un effectif de près de 1 000 agents est actif et innovant. Il joue bien son rôle social d'accueil des populations modestes et très modestes. Sa vacance faible est limitée aux secteurs déprimés et ses impayés sont maîtrisés.


Le soutien financier de sa collectivité de rattachement lui permet de s'impliquer très fortement dans le développement et le renouvellement du parc de l'agglomération lyonnaise, en réponse aux très importants besoins. L'efficacité de sa maîtrise d'ouvrage, notamment dans la planification de ses activités de maintenance, est perfectible.

Sa situation financière est saine avec un autofinancement correct de près de 10 % en moyenne sur cinq ans. Une vigilance est à apporter à la maîtrise de ses coûts de gestion, notamment de ses frais de personnel. La poursuite du niveau très élevé de ses investissements est fortement dépendante du maintien de l'aide du conseil général du Rhône, en l'état actuel de la modestie de ses ventes aux locataires.

Les irrégularités et manquements constatés sont à corriger, notamment aux niveaux des attributions et de la cession de logements. Enfin, l'office devra veiller à respecter les dispositions d'ordre public relatives à la situation contractuelle des DG d'OPH.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos,


Pascal Vincent,


Georges Serre.

Le délégué interrégional,
chargé de mission d'inspection,


Jean-Claude Roffet.

Réponses de l'organisme

Réponses apportées par M.Paul Delorme,
Président de l'OPAC du Rhône par courrier
du 14 février 2013.

Nouvelles observations de la Miilos

Lyon, Le 06 MAR. 2013

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos,

Pascal Vincent

Georges Serre

Le délégué interrégional,
chargé de mission d'inspection,

Jean-Claude Roffet.

