Rapport définitif n° 2012-158 Décembre 2013

Office public de l'Habitat d'Aubervilliers

Aubervilliers (93)

Document administratif à caractère nominatif dont la diffusion est régie par les articles 2 et 6 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2012-158
OPH D'AUBERVILLIERS – 93

Vice-Président : M. Tedjini-Michel Maiza
Directrice générale : Mme Christine Richard
Adresse : 122 rue André-Karman
93304 Aubervilliers Cedex

Nombre de logements familiaux gérés : 7895

Nombre de logements familiaux en propriété : 7814

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 148

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0.5	1.17	0.83
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	44	46.7	32.3
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	1	1.4	1.1
Loyers mensuels (€/m² de surface corrigée)	nc	2.99	3.35
Loyers mensuels (€/m² de surface habitable)	nc		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	2.5		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	1.4 Quartile : 1	4.18	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	8.3 Quartile : 2	12.94	
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	20.9 Quartile : 4	13.42	

Présentation générale de l'organisme

L'OPH d'Aubervilliers gère prés de 8 000 logements sociaux, soit environ 70 % du parc communal. La ville d'Aubervilliers, intégrée à la communauté d'agglomération de Plaine commune, compte sur son territoire prés de 38% de logements sociaux. L'OPH est engagé dans un plan de consolidation CGLLS et 31 % de son patrimoine est situé en ZUS. Trois projets ANRU sont en cours.

Points forts

- Contribution active au logement des populations sociales et démunies
- Engagement des 3 projets ANRU

Points faibles

- Gestion d'ensemble peu performante
- Absentéisme et turn over du personnel élevés
- Insuffisance maîtrise du système informatique et de l'archivage
- Nombre important de squats à traiter
- Régularisation des charges mal maîtrisée , en particulier au niveau de l'information des locataires
- Gestion des réclamations perfectible
- Défauts d'entretien , de nettoyage et de sécurité sur certains sites

- Deux importants programmes (Maladrerie/Dubois) nécessitant des travaux prioritaires de remise à niveau qui ne sont pas à ce jour totalement finalisés et financés
- Anomalies comptables à corriger
- Procédure de mandatement des factures faisant l'objet d'un nombre anormal de suspensions et d'annulations
- Frais généraux élevés et en progression
- Retard dans la programmation et surcoûts des opérations dans la mise en œuvre des projets de renouvellement urbain

Anomalies ou irrégularités particulières

- Rémunération non justifiée de la directrice générale
- Absence de communication du rapport Miilos au conseil d'administration
- Attributions irrégulières
- Locations irrégulières à des personnes morales
- Documents d'information obligatoires non fournis aux locataires
- Délais de paiement des fournisseurs non respectés
- Dépôts de garantie non restitués aux locataires dans les délais réglementaires
- Insuffisance de versement à la cotisation CGLLS

Conclusion

L'OPH d'Aubervilliers participe activement au logement des personnes à faibles ressources et démunies. Il a engagé la nécessaire remise à niveau de son parc notamment dans le cadre de trois projets de renouvellement urbain.

La gestion d'ensemble de l'OPH souffre d'un manque global de performance et de très nombreuses insuffisances : absentéisme et turn-over du personnel élevés, manque de maîtrise d'un système d'information dématérialisé partagé, régularisation des charges mal maîtrisée, défaut d'entretien de nettoyage et de sécurité sur certains sites, anomalies comptables à corriger....

Sur le plan financier, l'OPH a bénéficié presque sans interruption depuis 1992 du soutien de la CGLLS. L'analyse prévisionnelle de l'organisme fait apparaître des perspectives équilibrées, mais ne prend pas en compte le surcoût actuellement avancé des opérations de réhabilitation, notamment La Maladrerie et suppose la mise en œuvre effective du programme de vente aux locataires, qui reste à ce jour à concrétiser.

La réalisation des opérations de renouvellement urbain a pris du retard et s'accompagne d'importants surcoûts par rapport aux prévisions initiales.

Enfin, des irrégularités diverses ont été mises en évidence par le contrôle. On note particulièrement parmi les irrégularités, les obligations non respectées dans la fourniture des documents obligatoires d'information des locataires, le non respect des délais réglementaires de paiement des fournisseurs, la non restitution dans les délais des dépôts de garantie aux locataires.

Précédent rapport Miilos : n°2007-059 du 29 mai 2007 au 18 avril 2008
Contrôle effectué du 16 novembre 2012 au 30 avril 2013
Diffusion du rapport définitif : Décembre 2013

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

RAPPORT D'INSPECTION N° 2012-158
OPH D'AUBERVILLIERS – 93

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE 2

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME 2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT 3

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE 5

3.1 OCCUPATION DU PARC 5
3.2 ACCES AU LOGEMENT 6
3.3 LOYERS ET CHARGES 11
3.4 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES 15
3.5 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE 17

4. PATRIMOINE 17

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE 17
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE 18
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE 18
4.4 MAINTENANCE DU PARC 19
4.5 VENTE DE PATRIMOINE 21
4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE 21

5. RENOVATION URBAINE 21

5.1 PRU VILLETTE QUATRE CHEMINS 21
5.2 PRU CRISTINO GARCIA LANDY 21
5.3 QUARTIERS NORD 22

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE 22

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE 22
6.2 ANALYSE FINANCIERE 24
6.3 PLAN DE REDRESSEMENT CGLLS ET ANALYSE PREVISIONNELLE 30
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE 34

7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS 35

7.1 PERIODE A VERIFIER 35
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION 35
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS 35

8. CONCLUSION 36

1. PRÉAMBULE

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

Le précédent contrôle par la Miilos de l'OPH d'Aubervilliers a été réalisé en 2007. Il mettait en évidence une contribution active au logement des personnes à faibles ressources et démunies, une politique dynamique de réhabilitation, des taux de vacance et d'impayés en recul et une situation globale en lente amélioration. Cependant, la situation financière restait fragile et l'analyse financière prévisionnelle nécessitait une actualisation. Des irrégularités et insuffisances ponctuelles étaient relevées et la situation était difficile sur certains sites avec notamment un nombre important de logements squattés.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

L'office public de l'habitat (OPH) d'Aubervilliers exerce son activité de bailleur social exclusivement sur le territoire de la commune d'Aubervilliers qui est sa collectivité de rattachement.

Aubervilliers bénéficie de la proximité immédiate de Paris et du pôle économique de Roissy. C'est une ville en mutation qui compte 76 087 habitants et possède environ 38 % de logements sociaux. Son OPH est le principal bailleur social de la ville. Il gère environ 70 % du parc HLM communal. Les principaux bailleurs sociaux présents sur le territoire Albertivillarien sont la RIVP, I3F et France Habitation. Le marché locatif local est très tendu. La ville d'Aubervilliers compte une zone franche urbaine et appartient à une intercommunalité : la communauté d'agglomération Plaine Commune, composée de 9 villes. Un secteur d'Aubervilliers/Pantin (axe Villette, 4 Chemins, République, Centre) a été retenu, en novembre 2012, pour la création d'une ZSP (Zone de Sécurité Prioritaire). Le plan local de l'habitat (PLH) de la communauté d'agglomération de Plaine Commune s'applique à Aubervilliers.

Au 31 décembre 2011, l'OPH d'Aubervilliers est propriétaire de 7 814 logements familiaux (dont 29 individuels) auxquels s'ajoutent 39 ateliers d'artistes, 5 481 places de stationnement (dont 1 001 indisponibles), 210 locaux d'activités, 5 foyers et un centre de séjour international de 68 chambres. Son patrimoine est conventionné à 99,4 %.

L'office possède 31 % de son parc en ZUS et est impliqué dans trois programmes de rénovation urbaine de la ville d'Aubervilliers.

L'OPH, office à comptabilité publique, s'est engagé dans un plan de consolidation CGLLS (2009-2014) signé le 26 mai 2010. Il a auparavant bénéficié du concours de la CGLLS dans le cadre de deux plans : un plan de rétablissement de l'équilibre de 1992 à 1996 (1 800 k€ d'aides de la CGLLS) puis un second protocole sur la période 2000 à 2004 (6 067 k€ d'aides de la CGLLS) [cf. § 6.3.1].

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

Le conseil d'administration, composé de 23 membres, se réunit en moyenne 7 à 8 fois par an. Il est présidé depuis le 20 décembre 2012, par M. Bernard Vincent qui a succédé à M. Ugo Lanternier. M. Tedjini-Michel Maiza est vice-président. Quatre administrateurs représentent les locataires.

Obs 1 : Le Président n'a pu fournir la justification du dépôt de sa déclaration patrimoniale, obligation prévue par les dispositions de l'article L.421-1 du CCH.

Cette obligation légale s'applique notamment aux présidents des OPH comprenant un parc de plus de 2000 logements au 31 décembre de l'année précédant celle de leur nomination. Les déclarations doivent être déposées auprès de la commission pour la transparence financière de la vie politique dans les deux mois qui suivent le début de leurs fonctions. Il est rappelé que la nomination des intéressés est considérée comme nulle si, à l'issue du délai de deux mois, la déclaration prévue lors de l'entrée en fonction n'a pas été déposée.

Mme Christine Richard assure la direction générale de l'office depuis le 15 février 2010. Elle a succédé à Mme Sylvie Hautiere.

Obs 2 : Les conditions de rémunération de la directrice générale ne sont pas conformes aux dispositions de l'article R.421-30 du CCH.

Le bureau du conseil d'administration, lors de ses séances des 3 mars 2011 et 22 mars 2012, a approuvé le montant annuel de la part variable attribué à la directrice générale pour 2010 et 2011, en fonction de la réalisation des objectifs qui lui ont été régulièrement fixés. A cet effet, le bureau a reçu une délégation du conseil d'administration. En revanche, il n'a pas rendu compte au conseil d'administration ainsi que le prévoient les dispositions des articles R.421-16 du CCH

La rémunération globale de la directrice générale a dépassé le montant brut prévu dans son contrat

En effet, le contrat de droit public de la directrice générale prévoit une part forfaitaire d'un montant annuel brut de L'article R.421-20 du CCH prévoit que le montant de la part forfaitaire de la rémunération des directeurs généraux d'OPH évolue au 1er janvier de chaque année dans les mêmes conditions que la revalorisation des rémunérations des dirigeants des entreprises publiques. Cette dernière n'a pas été revalorisée ni en 2011, ni en 2012, la rémunération des directeurs généraux n'a donc bénéficié d'aucune revalorisation au titre de ces deux années. Il est pourtant constaté que la rémunération annuelle brute de la directrice générale d'Aubervilliers est de en 2011 et de en 2012, soit pour ces deux années un trop-perçu de

Au total, la directrice générale doit rembourser un montant trop perçu de

Lors de l'examen du dossier de la rémunération de la directrice générale effectuée début avril 2013 par l'équipe d'inspection, il a été constaté que ni le Conseil d'administration, ni le bureau par délégation du Conseil n'ont défini les objectifs de la directrice générale au-delà de la période de février 2012. Il est rappelé que les dispositions de l'article R.421-20 du CCH prévoient que les objectifs et indicateurs déclinant les critères déterminant la part variable

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 1	
Pas de déclaration patrimoniale du Président Le Président Bernard VINCENT a effectué cette déclaration dont la Commission pour la Transparence Financière a accusé réception en date du 9 septembre 2013 (PJ1).	Il est pris note de la régularisation effectuée.
Obs 2	
Les conditions de rémunération de la Directrice Générale ne sont pas conformes aux dispositions de l'article R 421-30 du CCH. « Le Bureau n'a pas rendu compte au conseil d'administration du montant annuel de la part variable (article R 421-16 du CCH) » Désormais et dès le conseil d'administration du 18 décembre prochain, une copie des délibérations du bureau seront remises au Conseil d'administration à la fin de chaque année civile « Les objectifs au-delà de la période de février 2012 n'ont pas été définis. Les objectifs et indicateurs doivent être notifiés tous les ans par écrit au Directeur Général. » Lors du conseil d'administration du janvier 2010 il a été défini les objectifs pour trois ans à savoir les années 2010, 2011 et 2012. Ainsi, le bilan devait, sur l'année 2012, être établi à fin 2012. Les nouveaux critères devaient être fixés pour l'année 2013. Ils ont bien été définis mais avec un peu de retard, lors du conseil d'administration du 25 avril 2013, à l'occasion du 2ème conseil d'administration, la réflexion sur de nouveaux critères n'ayant pas abouti suffisamment tôt pour les présenter lors du premier conseil de l'année.	Concernant le trop-perçu de 5 725 euros, observation confirmée et non contestée par l'organisme. Il est pris note des dispositions prises par l'office pour la mise en œuvre de la part variable. Toutefois, il est constaté que le bureau n'a pas rendu compte au conseil d'administration des conditions de réalisation des objectifs fixés pour les années 2010 à 2012 et que le procès verbal du conseil d'administration du 25 Avril 2013 n'a pas été joint à la réponse à la Miilos.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
« les objectifs et indicateurs doivent être notifiés tous les ans » : Un courrier a été remis au Directeur Général à l'issue du conseil d'Administration du mois d'avril 2013 et les courriers identiques lui seront adressés dans le courant du 1er trimestre 2014 et 2015 sous la responsabilité du Secrétariat Général.	

doivent être notifiés chaque année et par écrit au directeur général. En outre, le contrat prévoit que « les objectifs et indicateurs... déterminant la part variable sont... notifiés à la Directrice Générale au plus tard au cours du 1er trimestre de l'année au titre de laquelle ils se rapportent ». Il est cependant constaté que cette question est inscrite à l'ordre du jour du conseil d'administration du 25 avril 2013.

Le conseil d'administration a formé un bureau et constitué une Commission d'Attribution des Logements (CAL), une commission d'appels d'offres (CAO) et un observatoire des charges.

Les procès verbaux du conseil d'administration relatent les débats. Les clôtures d'opérations ne sont pas présentées aux administrateurs.

Obs 3 : Le précédent rapport de la Miilos n'a pas été communiqué dans son intégralité à chaque membre du conseil d'administration pour être soumis à délibération conformément aux dispositions de l'article R.451-6 du CCH.

Les dispositions de l'article R.451-6 du CCH précisent que «... Le président du conseil d'administration ...est tenu de communiquer immédiatement le rapport définitif à chaque membre du conseil et d'inscrire son examen à la plus proche réunion pour être soumis à délibération. La délibération est adressée dans les quinze jours suivant son adoption au préfet du département du siège de l'organisme ».

L'office possède un plan stratégique de patrimoine couvrant la période 2009-2017. La convention d'utilité sociale (CUS) a été signée le 30 juin 2011.

2.2.2 Organisation et management

L'organisation de l'OPH repose sur 6 directions et un secrétariat général (affaires juridiques et moyens généraux). La direction de la proximité (créée en 2011), qui comprend la régie technique, est organisée géographiquement autour de trois quartiers. La direction du développement assure la maîtrise d'ouvrage des réhabilitations et constructions neuves. La direction des relations extérieures et de l'action urbaine (créée en 2010) suit notamment les opérations Anru.

Au 31 décembre 2011, l'office emploie 187 agents dont 118 relèvent du statut de la fonction publique territoriale et 69 du statut spécifique OPH. La répartition du personnel est la suivante : 68 employés pour la filière administrative, 26 pour la filière technique, 89 pour la filière services qui regroupe les gardiens (23 salariés), les employés d'immeubles (53 salariés) et les ouvriers de la régie (13 salariés), et 4 pour la filière sociale.

L'OPH possède un plan annuel de formation destiné à renforcer la professionnalisation des salariés. 3,07 % de la masse salariale est consacrée à la formation. En 2009, l'OPH a procédé à une classification des emplois et des barèmes de rémunérations conformément à l'article 12 du décret n° 2008-1093 du 27 octobre 2008. Le comité d'entreprise, issu du nouveau statut, a été mis en place et a pris ses fonctions en mai 2010. L'OPH possède un plan d'action relatif à l'emploi des seniors. Il n'établit pas de bilan social annuel et il n'y a pas de contrôle par badgeage des temps de travail.

Obs 4 : L'office est confronté à un absentéisme particulièrement élevé.

En effet, d'après l'analyse de l'absentéisme en 2011 réalisée par l'office il est constaté un nombre moyen de 44 jours d'absence par fonctionnaire contre 11 jours d'absence pour les salariés de droit privé. Hors les congés pour longue maladie et longue durée et les mi-temps thérapeutiques, le nombre moyen de jours d'absence par fonctionnaire est de 22 jours, équivalent à un mois de travail. Plus de 70 % des absences incombent aux salariés de proximité et de la régie ouvrière. Tous statuts confondus, l'office a enregistré 21 accidents du travail en 2011 dont 18 ont entraîné un arrêt de travail d'une durée moyenne de 28 jours.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 3 Le précédent rapport MILLOS n'a pas été communiqué dans son intégralité à chaque membre du conseil d'administration pour être soumis à délibération. Le procès-verbal du conseil d'administration du 27 mai 2008 (PJ2), validé par lors du conseil d'administration du 24 juin 2008 (PJ3), indique en Question 1 : Rapport de la MIILOS *« Ugo LANTERNIER indique aux administrateurs qu'ils ont été destinataires du rapport de la MIILOS, et leur en fait une présentation synthétique. Il leur demande s'ils ont des observations à formuler »* Le procès-verbal du 24 juin 2008 ne fait pas état, en page 3, d'observation sur ce point par les administrateurs. La délibération adressée à la Préfecture en date du 27 mai 2008 indique : « Considérant le rapport de la MIILOS remis à l'OPH en avril 2008 et relatif au contrôle effectué par cette instance de mai à octobre 2007, ayant entendu son Président, après en avoir délibéré à l'unanimité : Article unique : le conseil d'administration de l'OPH d'Aubervilliers, après communication du rapport de la MIILOS, prend acte des conclusions » Ces documents indiquent clairement que les administrateurs ont été destinataires du rapport MIILOS en ont eu connaissance et ont délibéré sur les conclusions.	La Miilos s'est basée, pour le contrôle, sur l'archivage des dossiers envoyés au Conseil d'administration. Or, le rapport Miilos n'y figure pas.
Obs 4 Face à l'importance du taux d'absentéisme du personnel et particulièrement de celui des fonctionnaires. L'OPH travaille sur différentes mesures qui visent à remotiver le personnel. a) Des mesures de management - L'Office s'est engagé dans la démarche d'amélioration de la qualité de service en 2010 qu'il a complété un an et demi plus tard par une	Il est pris note des mesures engagées par l'OPH et visant à remotiver le personnel et réduire l'absentéisme.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

mission de conduite du changement.

L'objectif était double, améliorer le service rendu au locataire et faire monter en compétence et en professionnalisme le personnel.

La direction générale est consciente que la démarche engagée bouscule les habitudes de travail et les façons de faire. C'est pour cette raison que des mesures ont été prises pour accompagner ce changement et rendre plus compréhensible le projet qui était mené, telles que : améliorer la circulation de l'information, favoriser la solidarité entre le personnel, apprendre à travailler ensemble, , renforcer le pilotage de l'Office en créant de nouveaux comités de pilotage qui réunit les responsables d'agence et les responsables de services support , favoriser le travail en transversal, établir la cartographie des projets existants ...)

b) Des mesures pour améliorer les conditions de travail du personnel de terrain – Pour tenter de réduire le taux d'absentéisme du personnel de terrain plus élevé que celui du personnel du siège qui s'explique en partie par des difficultés au quotidien dans l'exécution des tâches de gestion des ordures ménagères, l'Office est en train de définir avec le médecin du travail, un plan d'action qui vise à atténuer la pénibilité dans l'accomplissement de leurs tâches au quotidien (achat d'équipements facilitant la manipulation des containers: tracteurs, pousseur électrique,)

Par ailleurs, un programme de rénovation de l'ensemble des bureaux d'accueil est en cours de définition qui permettra d'en faire des lieux à la fois d'accueil et d'information des locataires mais aussi des lieux de travail pour les équipes permettant la tenue de réunions avec le personnel de l'Office mais aussi avec les locataires. Il permettra également de doter les équipes de terrain de locaux où ils pourront exercer leurs fonctions dans de meilleures conditions. Ce projet a obtenu la validation de principe du Conseil d'Administration.

Enfin, un programme de rénovation des locaux du siège sera présenté au conseil d'administration du 18 décembre prochain et trois Directions sur 6 déménageront au 1er trimestre 2014 dans une nouvelle aile totalement refaite

D'autres mesures ont également été mises en place pour l'ensemble du personnel

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
c) Le renforcement du budget formation qui a permis d'engager dès 2011 un programme de formations qualifiantes visant à renforcer le professionnalisme des Responsables de Bureaux d'Accueil puis en 2012 des Gardiens. Ces actions de formation seront progressivement étendues, dans les années à venir, à l'ensemble du personnel en priorisant les formations des équipes de proximité. Enfin, l'Office a mis en œuvre en 2011 et 2012 deux séries de mesures pour l'ensemble du personnel que sont les tickets restaurant et la mutuelle santé et prévoyance.	

Obs 5 : Le turn-over du personnel, cumulé à une insuffisance de procédures et de contrôle interne, est de nature à perturber le bon fonctionnement des services.

Il est constaté un turn-over du personnel très important au sein de l'OPH qui a enregistré 68 départs sur la période 2010-2012. Ces départs de personnel, dont notamment ceux de 4 directeurs et 6 chefs de service, ont pour conséquence une perte de mémoire, d'autant plus préjudiciable que les procédures écrites sont pour partie obsolètes.

A cet égard, il est constaté qu'une réflexion est actuellement menée par un groupe de travail et le comité de direction en vue de redéfinir les modalités d'organisation et les procédures internes. Certaines procédures ont été rédigées ou sont en cours d'élaboration

Obs 6 : Des insuffisances sont relevées en ce qui concerne l'utilisation et la maintenance de l'outil informatique et le plan de classement et d'archivage.

Il a été constaté des difficultés d'utilisation du progiciel ULIS par les services faute d'une formation appropriée des personnels. Par ailleurs, certains paramétrages ne sont pas activés en ce qui concerne l'interface OTR (application du Trésor Public). Faute de la mise en place de pré-requêtes définies selon les besoins de chaque utilisateur, les requêtes informatiques sont réalisées par le service informatique. Il en résulte des délais d'attente importants.

Un diagnostic d'utilisation ULIS a été réalisé en janvier 2011 présentant des préconisations et des axes d'amélioration. Il est cependant constaté qu'en avril 2013 la situation n'a guère évolué avec cependant la mise en place d'un plan de formation des personnels ciblé sur la gestion locative en 2011 et sur les marchés en 2012. Au deuxième trimestre 2013, l'office a dû recourir au prestataire de service informatique pour faire certaines requêtes en l'absence des deux principaux responsables de la cellule informatique (une démission et un congé maladie).

En outre, l'équipe d'inspection a rencontré des difficultés à obtenir des informations fiables et cohérentes des services (décompte de logements et parkings, surfaces des logements, fichier des réservataires, données OPS, tableaux des opérations de développement et de réhabilitation...). Cette situation est liée au fait que, faute d'une base de données partagée et sécurisée, chaque service travaille sur excel à partir de ses propres données, actualisées (ou non) à des dates différentes. Il apparaît donc nécessaire d'organiser et de fiabiliser les données de façon transversales entre les différents secteurs d'activité.

Par ailleurs, faute d'un plan de classement et d'archivage, les services ont éprouvé des difficultés à récupérer certains documents demandés (dossier des dispositions applicables en matière de gestion de personnel, enquêtes SLS 2010 et 2011, avenants des conventions TFPB, certaines conventions de réservation de logements, documents comptables...).

2.2.3 Conclusion de la présentation générale

L'office exerce son activité de bailleur social dans un marché locatif très tendu et sur un territoire connaissant des difficultés économiques et sociales lourdes. Le contrôle a mis en évidence de nombreuses difficultés dans le fonctionnement des services dues pour partie à un management déficient (défaut de procédures formalisées, turn-over et absentéisme élevés, professionnalisation des équipes à renforcer, maîtrise insuffisante de l'outil informatique, plan de classement et d'archivage à conforter...).

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

En mars 2011, 3 431 ménages percevaient l'Aide Personnalisée au Logement (APL). La valeur moyenne de l'aide était de 256 €.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 5	
Il est à noter que dans les 68 départs, sont inclus les départs en retraites sur la période (14 personnes soit 12%) suite aux perspectives moins intéressantes du changement de régime de retraite (allongement de plusieurs mois du temps travaillé) des fins de CDD pour 19 personnes soit 16,5% - L'OPH avait eu recours au CDD pour palier à des surcroits de travail sur certains postes des ruptures de période d'essai pour différents motifs pour 11 personnes soit 9,6% un décès Le nombre de démissions s'élève quant à lui sur la période à 20 ce qui représente 17,4% du total des départs. L'office s'est engagé, par ailleurs, sur un travail important d'actualisation des procédures existantes et d'élaboration de nouvelles procédures en mobilisant les différents métiers concernés.	Il est pris note de l'engagement d'un travail important d'actualisation des procédures existantes et d'élaboration de nouvelles procédures en mobilisant les différents métiers concernés.
Obs 6	
Le progiciel de gestion Ulis a été mis en place en 2006, sur un laps de temps très court de 6 mois qui n'a pas permis au personnel de l'Office de s'approprier l'outil. Les phases de définition des besoins et du paramétrage n'ont pas pu se faire correctement ce qui a entrainé une prise en main par les utilisateurs non optimale. En 2011, le diagnostic d'utilisation réalisé par Sopra a permis de dresser un état des lieux de l'utilisation d'Ulis et d'identifier les optimisations de l'utilisation du logiciel. A partir de ce diagnostic, un plan d'action a été établi, en mars 2011, permettant d'envisager le renforcement des compétences des utilisateurs dans l'utilisation du progiciel. Ce diagnostic a permis de dégager 5 grands chantiers avec des degrés d'urgence différents, nécessitant un niveau d'intervention (formation, revue du paramétrage, assistance, ...) de près de 80 jours. A l'exception du chantier de la régularisation des charges qui sera lancé en 2014, les autres chantiers ont tous été menés entre 2011 et 2013.	Il est pris note de l'action engagée par l'OPH en vue de fiabiliser et développer l'usage de son système informatique. La réponse de l'office n'évoque pas le plan d'archivage.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
L'utilisation d'Ulis, même si elle reste perfectible, s'est nettement améliorée et les utilisateurs sont devenus plus autonomes dans l'utilisation de l'outil. En ce qui concerne la fiabilité des données, l'Office est conscient des difficultés dans ce domaine et prévoit la mise en place de procédures dont l'objectif sera de limiter l'accès aux données aux utilisateurs identifiés préalablement ainsi que la réalisation de contrôles des données présentes dans la base. Une personnes qui sera chargée de s'occuper de ces fonctions sera identifiée puis formée à l'outil. En parallèle, un travail managérial d'accompagnement des utilisateurs sera réalisé sur une longue période, afin de les sensibiliser à la nécessité d'une fiabilisation plus importante des données sous Ulis.	

Obs 7 : Les résultats de l'enquête OPS 2012 sont peu fiables.

L'office a réalisé l'enquête OPS 2009 dont les résultats ont été publiés dans le rapport d'activité 2009 et présentés au conseil d'administration du 24 juin 2010. Il est à noter que le document concernant cette enquête (extrait des annexes de la CUS et que l'OPH a indiqué comme étant la bonne version) fait état à tort d'un parc qui ne compte aucune personne sans emploi inscrite à l'ANPE.

Pour l'enquête OPS 2012, plusieurs versions des résultats ont été remises aux inspectrices. Selon l'office, le formulaire adressé aux services de l'État est une version « presque » définitive. Les résultats de l'enquête 2012 présentés au conseil d'administration du 7 février 2013, font apparaître des incohérences par rapport à certaines données [composition familiale des ménages logés, âge du titulaire du bail, âge des occupants et situation professionnelle (RSA)] de la version remise aux services de l'État. Les inspectrices de la Miilos, en accord avec la direction de l'office, ont donc décidé de se référer aux résultats de l'enquête OPS 2009 (mis en annexe de la CUS) et 2012 (version adressée à l'État et prise en compte pour le calcul des statistiques nationales 2012). Selon celles ci, le profil des occupants est le suivant :

Ensemble des ménages	Taux de revenus inférieurs à 20 % des plafonds	Taux de revenus inférieurs à 60 % des plafonds	Taux de revenus supérieurs à 100 % des plafonds	Personnes seules	Bénéficiaires d'une aide au logt	Familles monoparentales	Familles de 3 enfants ou plus
OPH d'Aubervilliers 2009	26,2 %	73,1 %	5,3 %	32,7 %	43,9 %	19,5 %	12,8 %
OPH d'Aubervilliers 2012	26,5 %	67,7 %	8,7 %	33,2 %	46 %	17,3 %	14,4 %
Moyenne nationale 2009	20,4 %	66,4 %	6,2 %	36,4%	46,7 %	19,2 %	10,4 %
Moyenne Ile-de-France 2009	17,4 %	62,7 %	8 %	31,5 %	32,3%	19,4 %	11,9 %
Moyenne Seine Saint-Denis 2009	22,1 %	69,3 %	5,9 %	30,2 %	46,7 %	18,3 %	13,6 %

La population logée par l'office présente des caractéristiques sociales au regard des indicateurs régionaux et nationaux. En 2012, près de 68 % de la population logée a des revenus inférieurs à 60 % des plafonds PLUS.

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

C'est le service Logement de la Ville d'Aubervilliers qui gère la demande externe et délivre le numéro d'enregistrement régional. Fin 2011, le fichier de la Ville comptait 5 746 demandeurs inscrits dont 2 321 nouvelles demandes enregistrées en 2011.

Obs 8 : La délégation à la ville d'Aubervilliers du processus de traitement des demandes de logement doit faire l'objet d'une convention en application des dispositions des articles R.441-2-1 et R.441-2-5 du CCH.

Le CCH donne la possibilité à aux organismes de confier l'enregistrement de leurs demandes notamment externes à l'un des services d'enregistrement mentionnés à l'article R.441-2-1 du CCH « ou à un mandataire commun sur lequel ils ont autorité la mission d'enregistrer les demandes pour leur compte ». La délégation, à la ville d'Aubervilliers, de l'enregistrement du numéro unique pour les demandes externes doit reposer sur une convention de mandat conformément aux dispositions de l'article R.441-2-1 du CCH.

Le service de l'office en charge des attributions n'attribue le numéro d'enregistrement régional que pour les demandes de mutation interne et le cas échéant pour les demandes non pourvues de

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 7 **Résultats de l'enquête peu fiable** En vue d'améliorer la fiabilité des données, l'Office envisage d'externaliser la prestation d'enquête en étant vigilant sur le contrôle qui sera effectué par le Secrétariat Général.	Il est pris note de l'externalisation envisagée de l'enquête. En vue d'une totale fiabilité des données retraitées par le prestataire extérieur, une relecture attentive du service de gestion locative de l'office restera en effet indispensable.
Obs 8 La Ville d'Aubervilliers a pris la décision en mai 2001 d'enregistrer les demandes de logement locatif social et de délivrer le numéro unique. Cette décision a été entérinée par la Ville par une délibération du Conseil Municipal en 2001. L'Office lui a alors confié un mandat pour lui permettre d'exercer cette mission. Une convention a été signée, à cet effet, entre l'OPH d'Aubervilliers et la Ville d'Aubervilliers en juin 2001	La Miilos ne conteste pas la validité de la délibération de 2001 de la ville d'Aubervilliers. Cependant, il n'existe pas de convention de mandat, actualisée en fonction des évolutions réglementaires, qui précise exactement le rôle de la ville, les modalités de constitution des dossiers, leur contenu précis, les modalités exactes de radiation des demandeurs et de suivi de la demande ...En dehors des difficultés qui peuvent résulter de ce manque de précision des procédures, il est rappelé que l'office est en charge d'une mission de service public du logement social, et ne peut se désintéresser totalement du suivi de la demande de logement social sur son territoire d'intervention et de l'évaluation de sa contribution à la satisfaction de cette demande émanant des populations défavorisées.

ce numéro issues de réservataires « action logement ». L'OPH n'a pas signé de convention relative à l'enregistrement de la demande de logement social avec le préfet de la région d'Île-de-France en application de l'article R.441-2-5 du CCH.

Au 31 décembre 2011, le fichier « mutation » de l'OPH recensait 699 demandeurs. L'office ne calcule pas le délai moyen de relocation.

3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

3.2.2.1 Les réservataires

Selon les données communiquées par l'organisme, le parc est réparti comme suit par réservataire :

	Préfecture	Mairie	Conseil Général	Conseil Régional	Action Logement	Employeurs	Autres réservataires	Office	Total
Nbre de logements	2 000	977	39	47	362	4	429	3 960	**7 818**
En %	25,6	12,5	0,5	0,6	4,6	0,05	5,5	50,65	**100**

Le contingent préfectoral atteint 25,6 % de l'ensemble du parc et 25,8 % du patrimoine conventionné. Les logements indiqués comme étant réservés au préfet sont essentiellement les logements réservés aux mal-logés, ceux réservés aux fonctionnaires ne sont pas tous comptabilisés sous cette rubrique. En effet, certains de ces logements ont été mentionnés sous la rubrique autres réservataires.
L'office n'a pu fournir les conventions de réservation de logements conclues avec la Ville d'Aubervilliers pour les programmes sis 35 rue Heurtault (3 lgts réservés), 4 août 2010 Firmin Gémier (66 lgts réservés), 48 rue Crèvecoeur (18 lgts réservés) et 50 rue D. Casanova (21 lgts réservés) et avec la Communauté d'Agglomération Plaine Commune pour les groupes Pasteur Roser (25/27 rue Émile Augier – 11 lgts réservés) et 62/68 av de la République (55 lgts réservés).

La convention de réservation de logements par l'État en application de l'article R.441-5 du CCH (décret n° 2011-176 du 15 février 2011 relatif à la procédure d'attribution des logements sociaux et au droit au logement opposable) a été signée le 27 juillet 2012.

3.2.2.2 Logements en sous-occupation

Obs 9 : L'OPH n'a pas recensé les logements en situation de sous-occupation.

Des dispositions, sur ce point, ont été prises par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (article L.442-3-1 du CCH). L'office n'a pas une vision précise des logements en situation de sous-occupation.

L'OPH incite à la libération des grands logements afin de satisfaire les demandes de mutation présentées par les grandes familles. Dans ce cadre, l'office a mis en place, en 2010, la prime au déménagement.

3.2.2.3 Vacance

- La vacance logement

Situé sur un marché très tendu, l'office déclare au 31 décembre 2011 une vacance globale de 2,1 %, en dessous de la moyenne régionale (3,4 %). La vacance a plus de 3 mois est de 1,02 % soit 80 logements (1 % du parc). Elle était de 0,9 % en 2010.

La vacance à plus de 3 mois de certains groupes est plus importante : Pasteur Roser (6,67 %), Haut Grimpel (4,76 %), 26-30 Sadi Carnot (4,35 %), 48 rue Crèvecoeur (2,2 %).

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Obs 9

L'Office n'a pas encore procédé à ce recensement. Il s'engage pour 2014 à lancer un état des lieux des situations de sous occupation dans son parc et d'en faire l'analyse. Les locataires qui sont en situation de sous-occupation seront convoqués.	Il est pris note de l'engagement de l'OPH de lancer en 2014, un état des lieux des situations de sous occupation, d'en faire l'analyse et de convoquer les locataires en sous occupation.

- La vacance parking

Plusieurs versions de la vacance parking ont été remises aux inspectrices de la Miilos. Au 31 décembre 2011, le nombre d'emplacements de stationnement est de 4 480 (hors indisponibles). A cette date, le taux de vacance des garages, boxes et parkings s'élève à 37,9 % (hors indisponibles). A titre indicatif au 31 décembre 2012, la vacance parking est de 38,8 % (hors indisponibles).

3.2.2.4 Rotation

Le taux de rotation au 31 décembre 2011 s'élève à 6,7 % (la moyenne régionale est de 6,4 % données RPLS 1er janvier 2011). La rotation externe est, selon l'OPH, de 5,3 %.

3.2.3 Gestion des attributions

La commission d'attribution des logements (CAL) se réunit en moyenne deux fois par mois. Le règlement intérieur de la CAL précise les critères de priorité pour l'ensemble des demandeurs y compris pour les candidats sollicitant une mutation. Il liste également les critères de priorité applicables à Aubervilliers (éradication de l'habitat indigne, demandeur de logement depuis plus de 10 ans et jeunes ménages). En liaison avec la ville, l'OPH contribue activement au relogement des personnes logées dans des immeubles insalubres.

Obs 10 : Le règlement intérieur de la CAL doit être actualisé pour tenir compte des évolutions législatives et réglementaires.

La composition de la commission doit être revue conformément au CCH (articles L.441-2 et R. 441-9). Les modifications à apporter concernent la présence, à titre consultatif :

- d'un représentant des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique (article L. 365-3 du CCH) et, pour l'attribution des logements situés sur le territoire relevant de sa compétence, du président de l'établissement public de coopération intercommunale compétent en matière de programme local de l'habitat ou son représentant.
- le règlement doit préciser que « le préfet doit-être destinataire de la convocation à toute réunion de la commission d'attribution, de son ordre du jour et du procès verbal des décisions prises lors de la réunion précédente.

Les demandes de logement sont instruites par les trois conseillères logement du service habitat. Les procès verbaux de la CAL sont bien renseignés. Toutefois, il est noté que plusieurs relevés des décisions de la commission n'ont pas été paraphés par la présidente conformément au § 2.6-tenue des séances, du règlement intérieur de la CAL (à titre d'exemples sur l'année 2011 : les commissions des 18 janvier, 12 et 26 avril, 24 mai, 7 juin, 5 et 19 juillet, 14 septembre, 12 octobre 2011…).

3.2.3.1 Bilan de la CAL en 2011

La commission a examiné 1 524 dossiers (1 243 en 2010) pour 620 logements proposés. Le nombre de refus et ajournements s'est élevé à 69. Les refus et ajournements de la CAL sont motivés. Les refus du candidat après accord de la CAL sont nombreux [motifs : taille du logement (trop petit), quartier/environnement (voisinage ; sécurité ; absence d'ascenseur…)].

3.2.3.2 Mutations

L'OPH utilise son parc non réservé essentiellement pour satisfaire les demandes de mutation. Au 31 décembre 2011, selon les renseignements fournis par l'OPH, 699 demandes de mutation (première demande ou renouvellement) étaient en cours.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 10	
L'Office procèdera au cours du ier semestre de 2014 à l'actualisation du règlement intérieur de la CAL pour tenir compte des dernières évolutions règlementaires.	Il est pris note de la décision de l'OPH de procéder à la mise en conformité au premier semestre 2014.

En 2011, l'OPH a procédé à 52 relogements de ménages issus d'un hébergement précaire ou temporaire (sortie de résidence sociale, de CHRS, de foyer hôtel, ..). 22 relogements (11 en 2010) ont été effectués au profit de ménages vivant dans des conditions d'habitat indigne ou d'insalubrité.

Un bilan annuel de la CAL est présenté en conseil d'administration. L'office possède un guide d'accueil du locataire.

Le contrôle des attributions a porté sur 62 dossiers de ménages attributaires d'un logement. 22 % des dossiers ont un revenu inférieur à 20 % des plafonds de ressources et 53 % ont des revenus compris entre 20 et 60 % des plafonds réglementaires.

Obs 11 : Le contrôle a mis en évidence deux attributions irrégulières.

Il a signalé un dépassement de plafond de ressources et un dossier incomplet (il ne comportait pas d'avis d'imposition N-2).

Conformément aux dispositions de l'article L.451-2-1 du CCH, ces irrégularités sont susceptibles d'entraîner une sanction pécuniaire dont le plafond ne peut excéder 18 mois de loyer en principal du logement concerné

Les dossiers présentés en commission comportent l'attestation de numéro unique et le décompte de surface corrigée ou de surface utile est joint en annexe du contrat de location lors de la signature.

Obs 12 : A la signature du contrat de location, l'office ne remet pas systématiquement certains documents réglementaires. En outre, des décomptes de surface corrigée comportent des équivalences superficielles non réglementaires. Les avis d'échéance des logements conventionnés ne précisent pas le montant du loyer maximum applicable.

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

- à compter du 1er juillet 2007, le diagnostic de performance énergétique prévu à l'article L.134-1 ou L.134-3 du CCH. En 2011, le diagnostic de performance énergétique n'est pas systématiquement annexé au contrat de location,
- à compter du 12 août 2008, le constat de risque d'exposition au plomb prévu à l'article L.1334-5 et L.1334-7 du code de la santé publique. L'office n'a pas été en mesure d'indiquer la liste des groupes concernés,
- l'état des risques naturels et technologiques. En application de l'article L.125-5 du code de l'environnement, le bailleur est tenu de délivrer un état des risques naturels et technologiques à tout locataire à la signature du bail dès lors que la ville est inscrite dans un plan de prévision des risques majeurs. La ville d'Aubervilliers a fait l'objet d'un arrêté préfectoral 07-3602 du 3 octobre 2007 intitulé « mise à jour de l'information des acquéreurs et des locataires de biens immobiliers sur les risques naturels et technologiques majeurs situés sur la commune d'Aubervilliers ». L'état des risques naturels et technologiques n'est pas annexé au contrat de location,
- de plus, conformément à l'article 3-2 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 précitée, une information sur les modalités de réception des services de télévision dans l'immeuble doit être annexée au contrat de location,
- Il a été constaté par ailleurs dans des décomptes de surface corrigée, la prise en compte d'équipements (branchement machine à laver, interphone) non prévus par le décret n°48-1766 du 22 novembre 1948 qui fixe les conditions de détermination de la surface corrigée des locaux d'habitation ou à usage professionnel.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 11	
Sur les deux attributions irrégulières signalées par le contrôle, l'un pour dépassement de plafonds et l'autre pour non production de l'avis d'imposition N-2, l'OPH précise que pour ce dernier cas, il avait remis à la Miilos, le document manquant. En effet, l'OPH avait communiqué à la Miilos, l'avis d'imposition N-2 de 2 locataires dont le dossier était incomplet après la CAL. Ces deux avis d'imposition N-2 vous sont remis en pièce jointe à l'observation.	Observation confirmée. Pour le dossier incomplet (absence d'avis N-2), il s'agit du dossier du locataire du logement (c'est l'avis d'imposition de ce dernier qui est joint à la réponse de l'organisme, et qui ne correspond pas au problème posé. Cet dernier avis avait été effectivement fourni par l'organisme à la Miilos lors du contrôle, mais ne concerne pas la location contestée. La Miilos avait, en cours de contrôle, précisé que ce n'était pas le dossier contesté, ce qu'elle confirme aujourd'hui en contre réponse).
Obs 12	
Nous prenons acte des remarques de la Miilos. Nous souhaitons néanmoins apporter les réponses sur les points suivants Décompte de surface corrigée L'OPH comptabilise les branchements machine à laver, comportant une arrivée d'eau froide et une évacuation d'eau usée, à partir des équivalences superficielles désignées dans le décret n° 48-1766 (titre 4 des éléments d'équipement) correspondant à un poste d'eau froide avec vidage soit 0,40 m². Concernant la prise en compte de l'interphonie dans le calcul de la SC, l'OPH demandera à la Préfecture de lui transmettre la liste des équipements retenus dans le cadre de l'article 17 du décret n°48-1766 et vérifiera si les interphones y figurent. Dossier diagnostics techniques à remettre aux locataires L'OPH s'engage à remettre aux locataires, systématiquement, à compter du premier trimestre 2014, lors de la signature du contrat de location, les informations suivantes : - Le DPE - L'état des risques naturels et technologiques	Observation confirmée. Sur les surfaces corrigées, l'office ne fournit pas les arrêtés préfectoraux permettant l'application de ces suppléments de surface corrigée. Sur les diagnostics techniques et informations techniques à remettre aux locataires, il est pris note de l'engagement de l'organisme de les remettre à compter du premier trimestre 2014. Sur la mention des loyers maximum sur les avis d'échéance, il est rappelé qu'il s'agit également d'une information obligatoire.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
- Une information sur la réception des services de télévision. - Le risque d'exposition au plomb : Actuellement l'OPH ne dispose pas de cette information. Le diagnostic sera réalisé au cours du 1er trimestre 2014.	

- L'ajout de ces équipements et la fixation d'une équivalence superficielle, possible réglementairement (article 17 du décret n° 48-1766 du 22 novembre 1948), nécessitait la prise d'un arrêté préfectoral que l'OPH n'a pu fournir. Il en est ainsi par exemple pour les programmes n° 14, 15, 17, 18, 19 (branchement machine à laver), 36 (branchement machine à laver, interphone). En l'absence de fondement juridique, les loyers correspondants sont irrégulièrement perçus.

Enfin, contrairement aux dispositions de l'article R.445-13 du CCH, l'organisme ne porte pas sur la quittance de chaque locataire le montant du loyer maximal applicable à son logement.

3.2.4 Squats

Obs 13 : Un nombre important de squats reste à traiter.

Au 15 octobre 2012, malgré la mise en place de moyens renforcés de protection et de gardiennage des logements vacants, l'office comptabilise encore 56 squats contre 68 en 2010 et 84 en 2009. Ces 56 squats sont situés sur l'ensemble du parc de l'OPH avec une localisation plus marquée sur deux sites : la Maladrerie (21 squats dont 11 sur le secteur Daquin) et le 112 rue Hélène Cochennec (18 squats). 17 autres squats se répartissent sur d'autres secteurs (exemple : 42 rue Casanova, G. Carré, Eluard, Girard, Grosperrin, République, Réchossière, Tillon...). Ces squats sont parfois anciens : un date de 2003, 4 de 2007, 18 de 2005, 13 de 2006, 12 de 2007, 4 de 2008, 2 de 2009 et 2 de 2011. Le groupement d'Intérêt Public Habitat et Interventions Sociales (GIP HIS) mis en place par le préfet de région pour régler les problèmes des familles en situation illégale à Aubervilliers, suit 26 squats (dont 17 à la Maladrerie et 5 au 112 Cochennec).

3.2.5 Les accords collectifs départementaux et l'application du DALO

L'office n'a pas été signataire de l'accord collectif départemental pour le logement des plus défavorisés de la Seine-Saint-Denis conclu entre l'État et les bailleurs HLM. Toutefois, la lecture des procès verbaux de la CAL montre que des dossiers « accords collectifs » présentés par la préfecture sont examinés par la commission et acceptés.

En outre, 164 logements sont gérés dans le cadre d'un partenariat avec le CCAS de la ville d'Aubervilliers et des associations d'insertion telles que « Habitats Solidaires », Emmaüs, Essor 93, La Clairière et APRAE.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable (DALO), 159 propositions ont été examinées au cours des trois dernières années, 112 demandes ont été acceptées par la CAL (2 candidats ont refusé) et 47 ont été ajournées (pour inadéquation entre la typologie du logement et la composition familiale, taux d'effort trop élevé, pour dossier incomplet, ...).

3.2.6 Locations à personnes morales

Seules les personnes morales visées à l'article R.441-1 du CCH et qui sont autorisées en application de l'article L.442-8-1 du CCH à faire de la sous-location peuvent se voir attribuer un logement social. En outre, un logement social ne peut constituer l'accessoire d'un contrat de travail (article R.441-11 du CCH).

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 13 Le nombre de squats à fin 2012 peut paraitre encore important, 56 squats contre 84 en 2009, mais ce qui est à noter c'est que depuis 2009, seuls 3 squats ont réussi à pénétrer dans des logements ce qui tend à montrer que la politique de sécurisation des logements, mis en œuvre par l'Office, semble porter ses fruits. En revanche, ce qui fait défaut c'est l'absence d'obtention du concours de la force publique nécessaire à la reprise des logements de la part de la préfecture malgré les démarches répétées réalisées par l'Office. L'OPH relance régulièrement les services de l'Etat afin d'obtenir les expulsions et plus particulièrement celles des familles qui occasionnent d'importants troubles de voisinage et pour lesquelles les interventions du GIP HIS n'ont pu déboucher sur aucune solution. En 2010 et 2011, l'Office a pu réaliser 21 expulsions, mais en 2012 aucune expulsion n'a été accordée En août 2013, l'OPH a de nouveau procédé à l'actualisation de tous les dossiers de squats et à sollicité une nouvelle fois la préfecture pour procéder à l'expulsion de ces occupants sans titre. A ce jour, aucune réponse positive n'a été apportée par les services de l'Etat à ce problème. De même la sollicitation commune, OPH et le GIP HABITAT pour une rencontre tripartite afin de faire un point précis des situations n'a reçu aucune réponse. Il est important de signaler que certains squats nuisent fortement à la qualité de vie des locataires et génèrent de nombreuses dégradations dont l'incidence financière est supportée par l'OPH.	Il est pris note du point fait par l'OPH sur la résorption des squats et des difficultés rencontrées.

Obs 14 : L'OPH a passé des contrats de location avec des personnes morales non autorisées, en contradiction avec les dispositions de l'article R.441-1 du CCH.

Deux contrats, ont été conclus en 2002 et 2004, avec et sont relatifs à des logements utilisés comme logement de fonction. Pour la location de ces deux logements (postérieure à la loi SRU du 13 décembre 2000), l'organisme est passible d'une sanction pécuniaire prévue à l'article L.451-2-1 alinéa 2 du CCH dont le montant ne peut excéder 18 mois de loyer en principal de chaque logement irrégulièrement attribué.

Selon l'organisme, certains logements sont utilisés pour un usage autre que l'habitation sans qu'une autorisation de changement d'usage dans les conditions prévues par l'article L.443-11 du CCH n'ait pu être produite et/ou que le bail initial n'ait été modifié. Des mesures devront être engagées afin de régulariser ces situations. Cette observation était déjà faite dans le précédent rapport.

A titre d'exemple, il s'agit de contrats ou conventions de location passés avec la

qui ont changé l'usage des locaux destinés initialement à l'habitation. L'OPH doit régulariser ces changements d'usage en relation avec la préfecture.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Loyers

Les hausses de loyer pratiquées par l'office sont les suivantes :

Années	Augmentation au 1er juillet	Recommandation ministérielle (obligation en 2011)
2007	3%	1,8%
2008	1,8% sont exclus : le 2 av Manigart (3,43%) et le 48 Roosevelt (30,2%)	2,7%
2009	3,38% est exclu : le 62/68 av de la République	2,38%
2010	1,3% sont exclus : le 62/68 av de la République et le 33 Anatole France	1%
2011	1,6% sont exclus : le 62/68 av de la République et l'Îlot Schaeffer	1,1%

Le montant des augmentations est supérieur aux recommandations ministérielles pour 4 des 5 années considérées (il est rappelé que l'OPH bénéficie d'un plan CGLLS). Il n'est pas pratiqué d'augmentation du loyer lors de relocation. Dans la CUS, l'office n'effectue pas de remise en ordre des loyers. Lors du contrôle des loyers, il n'a été relevé aucun dépassement de loyer maximum des conventions APL.

La marge théorique globale d'augmentation par rapport aux plafonds réglementaires est de 0,9 % (au 31 décembre 2012). Selon les éléments remis par l'office, au 31 décembre 2012, le taux de loyer moyen mensuel rapporté au m² de surface corrigée (SC) des logements conventionnés est de 3,65€/m² et celui rapporté au m² de surface utile s'élève à 6,80€/m².

L'examen des données sur les surfaces corrigées, utiles et habitables de quelques programmes a révélé des incohérences.

La comparaison entre les conventions APL et le fichier loyer remis, entre les fichiers loyer remis en 2006 et pour le présent contrôle (pour des programmes ayant un nombre de logements loués identiques) ainsi qu'entre le fichier remis pour les charges locatives et le fichier patrimoine/programme, révèle des incohérences en matière de surfaces habitables, corrigées et utiles indiquées dans les documents

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 14 L'OPH avait loué à la Ville 4 logements à des fins de logements de fonctions pour du personnel municipal. Ces baux ont été établis entre 2000 et 2006. Au vu du caractère illégal de ces contrats soulevés par La MIILOS lors de son contrôle en 2008, l'OPH a écrit à en date du 6 février 2008 pour régulariser ces situations. y a répondu par courrier du 14 février 2008 Ainsi 2 logements ont été restitués par : un F3 situé Haut Grimpel en 2008 et l'autre 5 rue de la Maladrerie en avril 2010 . Il reste à ce jour 2 baux toujours en cours. Des rappels ont été effectués par la Directrice de la Gestion locative auprès afin que les deux personnes concernées déposent un dossier de logement auprès du service municipal et que ces logements puissent être libérés. A ce jour, n'a pas restitué ces logements. Une nouvelle relance va donc être leur être adressé. Concernant les logements utilisés pour un usage autre que de l'habitation, il s'agit de contrats anciens. Sur les 8 contrats concernés, un a été résilié et reloué à des fins d'habitation (48 rue Charles Tillon). Les autres vont faire l'objet d'une demande d'autorisation à la Préfecture et d'un avenant à la convention contingent si besoin.	Il est pris note de l'action engagée, des résultats obtenus, et des difficultés restant a résoudre.

L'office possède un logement loué sans contrainte de plafond de loyer et de ressources.

Les organismes HLM ayant, dans le cadre de leur mission d'intérêt général, vocation à loger des personnes modestes (art L.411-1 du CCH), le conseil d'administration doit fixer un plafond de loyer et de ressources pour le logement sis 109 rue Rechossière pour lequel ces plafonds ne résultent pas d'une réglementation explicite.

3.3.2 Supplément de loyer de solidarité (SLS)

La communauté d'agglomération de Plaine Commune a adopté son Plan Local de l'Habitat (PLH) le 14 décembre 2010. Celui- ci est devenu exécutoire le 17 février 2011 (CUS). Il exonère de SLS 97 % du territoire de la commune d'Aubervilliers. L'office a procédé au remboursement du SLS perçu de mi-février à juin 2011 pour les locataires exonérés par le PLH.

Seuls 6 programmes appartenant à l'OPH sont désormais soumis au SLS (48 Présidents Roosevelt, 37 et 43 Anatole France, 100 et 116 Victor Hugo, 64B Commune de Paris).

Au 31 décembre 2011, 7 locataires étaient assujettis au SLS dont 2 au SLS forfaitaire. Le montant total collecté représente 35 678 € pour l'année 2011.

3.3.3 Charges locatives

Le contrôle a porté sur la régularisation des charges de l'année 2011.

3.3.3.1 La gestion des charges récupérables

Le niveau moyen des charges locatives récupérables de 2011 est inférieur à celui observé généralement dans les OPH d'Ile-de-France. Il représente 22,44 €/m²SH et 1 333 €/Logt (observatoire national d'Ile-de-France : 29,44 €/m²SH et 1 840 €/Logt).

L'augmentation des charges de 2011 par rapport à 2010 est de 10 %, ce qui paraît élevé. Il est notamment observé une augmentation sensible des postes les plus lourds tels que l'entretien des parties communes (+8 % en 2010 et +7 % en 2011) et les salaires (+6 % en 2009 et +8 % en 2010). Pour l'électricité, l'augmentation moyenne annuelle est de 8 % sur la période 2009-2011

Le tableau ci-après fait apparaître les variations enregistrées par poste :

Postes de dépenses	2009	2010	Variations 2010/2009	2011	Variations 2011/2010
Entretien Pc	1 330 710 €	1 442 234 €	8%	1 536 878 €	7%
Tom	1 131 393 €	1 186 542 €	5%	1 196 128 €	1%
Salaires	820 273 €	872 095 €	6%	938 772 €	8%
Produits	25 744 €	23 099 €	-10%	35 832 €	55%
Surpresseurs	35 096 €	-13 821 €	-139%	1 150 €	-108%
Foyers Lumineux	46 149 €	46 149 €	0%	46 176 €	0%
Copro	13 938 €	22 342 €	60%	31 772 €	42%
Edf communs	727 023 €	617 625 €	-15%	849 706 €	38%
Delta eau	264 647 €	265 000 €	0%	272 950 €	3%
Total charges à la SH	**4 394 973 €**	**4 461 264 €**	**2%**	**4 909 361 €**	**10%**

(Source : tableau DAF « dépenses 2009-2011 – variation par poste »)

Obs 15 : L'absence d'actualisation des acomptes de charges de 2010 à fin 2012 a entraîné des régularisations individuelles élevées susceptibles de générer des impayés de loyer.

Pour l'exercice 2011, la comparaison entre les appels de charges et les dépenses réelles fait apparaître une sur-provision globale de 10,89 % qui masque des situations individuelles très disparates d'excès ou d'insuffisances de provision de charges. Outre le fait que cette situation impacte de manière sensible la situation des locataires, pour certains d'entre eux en grande précarité, elle accroît le risque locatif d'impayés de loyers.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Obs 15

Le résultat de la régularisation des charges 2011 quittancée en 2012 a montré des résultats très disparates par groupe au niveau de l'écart entre appel de provision et charges régularisées. En effet, certains groupes étaient en fortes sous-provision et d'autres en fortes sur-provision.

Il est pris note de la réalisation d'une actualisation des provisions en janvier 2013 et d'une nouvelle actualisation prévue en 2014.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
A partir des éléments de cette régularisation, une analyse fine groupe par groupe a été menée et un travail sur les appels de provision a été réalisé pour que leur montant soit au plus près de la réalité des charges. Sur la base de ce travail, une actualisation des provisions des charges a été réalisée en janvier 2013 et une nouvelle réactualisation est prévue en 2014 pour tenir compte de l'évolution des charges locatives.	

Pour illustrer ce qui précède, un état des soldes de la régularisation des charges n° 76 (quittance de mai 2012) édité par l'office fait ressortir que, sur 8064 régularisations individuelles :

- 317 locataires ont un solde correspondant à un excèdent d'acompte de charges supérieur à 337 € (soit le quart des charges moyennes d'un logement de 60 m²). Pour 27 d'entre eux, le montant à recevoir est supérieur à 1 000 € (jusqu'à 2 573 €) ;
- 296 locataires ont un solde correspond à une insuffisance de versement d'acompte de charges supérieure à 337 €. Pour 13 d'entre eux, le montant à payer est supérieur à 1 000 € (jusqu'à 4 025 €).

Il est constaté qu'une actualisation partielle des provisions de charges a été effectuée en janvier 2013 sur la base des charges régularisées fin 2012.

Obs 16 : Le calcul de la régularisation des charges locatives reste insuffisamment maîtrisé et de nombreuses irrégularités sont relevées.

Les relevés des compteurs d'eau (semestriels) n'ont pas fait l'objet d'une régularisation individuelle de la consommation d'eau de juillet 2008 à février 2011. La régularisation d'eau intervenue en février 2011 a porté sur la période d'avril 2008 au 30 septembre 2009 (18 mois). La dernière régularisation de mai 2012 portait sur la période du 1er octobre 2009 au 30 septembre 2010. Depuis octobre 2010 les consommations d'eau ne sont donc pas régularisées. L'office doit donc apurer cette situation. Il est rappelé que la régularisation d'eau doit être annuelle.

Les copropriétés, les commerces et les foyers ne font pas l'objet de régularisation.

L'office n'a pas défini une méthodologie de suivi de la régularisation des charges. Aucune organisation d'ensemble ne prévoit les événements clés de l'exercice en définissant les objectifs à atteindre et en mettant en place les moyens nécessaires au bon déroulement de la régularisation des charges. En dépit de l'engagement de l'office, pris dans la réponse du Président au précédent rapport Miilos, l'office ne dispose pas d'une comptabilité par programme. Les charges récupérables doivent être ventilées sur plusieurs tableaux excel. Cette méthode peut être source d'erreurs.

Des erreurs d'enregistrement comptable sont constatées dans la ventilation des charges récupérables et non récupérables. Il est également constaté des charges individuelles interférant dans les charges récupérables collectives Il n'est pas normal que certains locataires supportent des charges indues.

Certaines clés de répartition des charges manquent de transparence.

Il en est ainsi principalement des rémunérations des agents de proximité qui sont mutualisées au niveau des quartiers selon une répartition à la surface habitable. Il est rappelé que la mutualisation des dépenses de personnel récupérables n'est pas autorisée.

Il est également constaté une répartition des factures d'électricité du programme sis au 62 avenue de la République à Aubervilliers sur la base d'une répartition à la charge des locataires à hauteur de 82 % et de 18 % à l'office qui n'a pu être explicitée.

Faute d'une régularisation des consommations individuelles d'eau en 2011, il a été facturé au titre des parties communes un montant forfaitaire aléatoire de 8 % du montant total des factures d'eau.

Les contrats d'entretien des robinetteries sont proposés aux locataires de manière automatique et facturés dans les charges locatives. La société n'a pas été en mesure de fournir les comptes rendus des accords collectifs signés pour autoriser ces contrats. Hors champ des accords collectifs, cette situation est irrégulière.

La présentation de la régularisation des charges récupérables est peu lisible en ce qui concerne le détail des bases de répartition. A titre d'exemple, la notification au locataire du logement du groupe sis 26 à 30 Sadi Carnot fait apparaître les clés de répartition suivantes :

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 16 La régularisation de charges d'eau Depuis 2011, l'OPH procède tous les ans, à la facturation de la régularisation des charges d'eau (Froide et Chaude) auprès de ces locataires. Effectivement, il avait été constaté, en 2010, un retard de près de 3 ans dans le quittancement des régularisations d'eau. Une campagne de rattrapage a donc été engagée par l'OPH afin de rattraper progressivement ce retard en régularisant des périodes plus longues selon le planning suivant : février 2011, régularisation de la période du 01/04/2008 au 30/09/2009 soit 18 mois mai 2012, a été régularisé la période du 01/10/2009 au 30/09/2010 soit 12 mois octobre 2013 a été régularisé la période du 01/10/2010 au 31/03/2012 soit 18 mois Conscient que le dispositif de la régularisation des charges était perfectible, l'OPH a décidé d'engager un projet de refonte complète des pratiques actuelles visant à améliorer le processus de régularisation des charges. Ce projet a été inscrit dès 2012 comme un projet prioritaire dans la cartographie des projets de l'Office. Dans ce cadre, il est prévu en 2014 de définir une procédure « Régularisation des charges » à laquelle sera annexée un process métier et un mode opératoire. Un travail sera réalisé afin de rendre la régularisation des charges plus lisible pour les locataires ainsi que sur une meilleure ventilation des dépenses par groupe. En parallèle, l'Office engagera un nouveau chantier sous le progiciel de gestion Ulis, celui de l'informatisation de la régularisation des charges en optimisant les fonctionnalités prévues dans Ulis et les traitements automatisés afin de limiter au maximum les saisies manuelles.	Observation confirmée. Il est pris note des premières actions engagées et de la volonté de l'OPH de revoir en profondeur la procédure de régularisation des charges locatives. L'OPH n'évoque pas le remboursement des sommes récupérées à tort auprès de ses locataires concernant les dépenses d'entretien des pompes de relevage des eaux usées et de la gestion de la télésurveillance des installations de chauffage.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Concernant les dépenses d'entretien des pompes de relevage des eaux usées et de la gestion de la télésurveillance des installations de chauffage, l'OPH, conformément à la jurisprudence, n'impute plus ces prestations aux locataires.	

Intitulés de détail des bases de répartition	Ce qu'il convient de comprendre
Régul charges générales : ch gen lgt : 365/7665	un logement occupé toute l'année (365 jours) sur 21 logements occupés toute l'année (21 x 365 = 7665)
Régul charges générales : shab : 11315/252215	un logement de 31 m² occupé toute l'année (31 x 365 = 11315) sur 691 m² des 21 logements occupés toute l'année (691 x 365 = 252215)
Régul chauffage sdc : SU CHF: 6355/141655	surface de chauffe du logement de 17,41 m² SU CHF pour 365 jours sur la surface de chauffe de 388,10 m² SU CHF des 21 logements durant 365 jours

Certaines réclamations de locataires sont restées sans réponse. L'une d'entre elles, émanant d'une amicale, en date du 15 décembre 2011 comporte des récriminations tout à fait fondées. Parmi les demandes présentées, deux ont retenu l'attention de l'équipe d'inspection concernant certaines charges considérées comme non récupérables selon la jurisprudence de la Cour de Cassation : il s'agit des dépenses d'entretien des pompes de relevage des eaux usées (Cass. civ. III, 27 mai 2003, pourvoi n° 01-12002.) et, en ce qui concerne le chauffage, les dépenses de gestion, la télégestion et la télésurveillance de l'installation de chauffage (Cass.civ. III, 23 mars 2004, pourvoi no 02-20933). Aucune réponse n'a été adressée à l'Amicale de Locataires. Les charges ci-dessus mentionnées doivent être remboursées aux locataires.

L'office a procédé à l'affichage de la régularisation des charges 2011 dans les halls d'immeuble et un courrier d'information a été adressé aux locataires en novembre 2012. La régularisation des charges locatives (hors eau individuelle) de l'exercice 2011 a été réalisée sur l'avis d'échéance du loyer du mois de décembre 2012. L'organisme a reçu quatre amicales de locataires pour la vérification des factures justificatives des charges locatives.

3.3.4 Traitement des impayés

Obs 17 : Le stock des impayés connaît une augmentation importante et le taux de recouvrement se dégrade.

Alors que la période 2002 à 2005 avait connu une évolution favorable des impayés, passant de 23 % des loyers en 2002 à 15,2 % en 2005, il est constaté une inversion de tendance à partir de 2006 (pour mémoire : 15,4 % des loyers et charges) avec une augmentation régulière et accélérée du stock des impayés à partir de 2007 (montant supplémentaire d'impayés de 2 620 k€ sur la période 2007 à 2011).

L'évolution des créances sur loyers sur la période 2007 à 2011 est la suivante :

Evolution des impayés totaux	2007	2008	2009	2010	2011
Total des impayés au 31 décembre (loc.simples + Organismes APL + loc.douteux + Irrécouvr.) en k€	7 710	8 128	9 039	9 799	10 330
Pour mémoire : admission en non valeur	409	314	215	232	160
Loyers totaux + charges récupérées, y compris l'échéance de décembre (en k€)	45 559	46 671	48 243	48 476	49 405
Créances loc./ Loyers et charges récupérées en %	**16,92%**	**17,42%**	**18,74%**	**20,21%**	**20,91%**

A titre d'indication, le taux boléro des OPH d'Ile-de-France 2010 s'élevait à 17,4 % des produits quittancés.

Selon l'enquête annuelle réalisée par la DGFIP, le taux de recouvrement net au 30 juin 2006 qui était de 96,49 % (88ème rang national / ratio national : 96,68 %) passe au 30 juin 2011 à 94,80 % (137ème rang national sur 153 / ratio national : 96,81 %).

L'examen de la structure de la dette des locataires présents fait ressortir que la dette moyenne par débiteur présent est de 2 178 € et que 73 locataires présents (3 % des locataires) ont des dettes supérieures à 12 k€ représentant un montant cumulé de 1 825 k€ (43 % du total de la dette des locataires présents). L'organisme explique cette augmentation par le contexte économique et financier difficile qui touche plus particulièrement les populations les plus fragiles.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Obs 17

Après avoir connu une hausse régulière depuis 2007, les impayés ont nettement diminués en 2012. Le stock d'impayés s'élève à 8 881K€ soit une diminution de 1 449 K€ par rapport à l'année précédente. Cette forte baisse de la dette locative s'explique en partie par le versement des indemnités dues par l'Etat suite à son refus d'accorder le concours de la force suite à des jugements d'expulsion obtenus. Ces indemnités représentent un montant pour la seule année 2012, de 1 057 k€

L'autre élément qui explique cette amélioration du niveau des impayés est l'imputation sur les comptes locataires des sommes reçues du FSL et qui avaient été laissées en comptes d'attente par la recette municipale d'Aubervilliers faute de temps.

Le taux bolero ressort en 2012 à 17,63 % (8 881/50 358) soit légèrement au-dessus de la moyenne d'Ile-de-France.

Il est pris note du point fait par l'OPH sur l'évolution des impayés en 2012.

Il est constaté que les indemnités d'occupation liées aux logements squattés (non compris les logements libérés) s'élèvent en fin 2011 à 1 503 k€. L'office établit régulièrement des demandes d'indemnisation auprès des services de l'Etat pour refus d'octroi de la force publique. Le 14 juin 2012, l'Etat a octroyé à l'office la somme globale de 1 462 k€ qui se décompose en 804 k€ d'indemnisation pour 39 squatts présents et 658 k€ pour 61 squats partis. Les versements correspondants sont de nature à diminuer sensiblement le stock des impayés de l'office. L'office estime le montant de la dette fin 2012 à 9 378 k€.

Il est observé ces dernières années un turn-over important des responsables du suivi des impayés qui peut expliquer pour partie la faible performance du recouvrement des dettes de loyers : sur la période 2010 à 2012, il est enregistré le départ de deux titulaires du poste de chef du service Vie Sociale et Locative(démissions en 2011 et 2012), de deux conseillers sociaux (démissions en 2010), de trois chargés de contentieux (une démission en 2011et deux ruptures de contrat en période d'essai en 2012).

Par ailleurs, le partenariat entre l'ordonnateur et le comptable public n'apparaît pas optimal. La charte de partenariat signée avec le Trésor Public en 1996 a été actualisée le 20 décembre 2006 afin notamment de formaliser la prévention des impayés, les plans d'apurement en particulier et d'améliorer la procédure de recouvrement. Il a été constaté que les engagements réciproques des signataires ne sont appliqués que très partiellement.

Pour autant, l'ordonnateur assure un accompagnement des locataires en difficulté satisfaisant Un travail de détection des familles fragilisées est effectué en amont de l'attribution de logement afin de les informer de leurs droits ou les orienter vers les travailleurs sociaux. L'office est partenaire des associations en charge des familles en difficulté à travers la location de logements faisant l'objet de baux glissants, sa participation aux groupes de travail avec le service de gérontologie et les hôpitaux psychiatriques.

Actuellement, l'office finalise en interne une procédure de suivi des impayés. Pour que la démarche soit efficace, il conviendrait que l'OPH d'Aubervilliers se rapproche de la trésorerie municipale afin de valider son projet en parallèle avec les travaux d'actualisation de la charte de partenariat.

Au 31 décembre 2011, l'office gérait 1040 dossiers en pré-contentieux et 603 dossiers en contentieux. Il a engagé 209 procédures contentieuses dont 203 pour impayés. Il a engagé 153 assignations et obtenu 178 jugements dont 108 locataires ayant obtenu des délais de paiement et 13 expulsions.

L'office n'a pas été en mesure de fournir à l'équipe d'inspection les éléments statistiques relatifs au mode de recouvrement des loyers et au suivi contentieux des locataires débiteurs. Il est nécessaire que l'office se rapproche de la trésorerie municipale afin d'obtenir ces informations.

Le coût des impayés de l'exercice 2011 s'élève à 377 k€, montant qui comprend la dotation à la provision pour dépréciation des comptes clients (217 k€) et les pertes sur créances irrécouvrables admises en non valeur (160 k€).

3.4 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

- **La gestion de proximité**

Les 22 bureaux d'accueil de l'OPH sont informatisés. L'organisation de la gestion de proximité repose sur une équipe opérationnelle par territoire animée par un responsable de quartier. L'équipe est constituée de responsables de secteur (3 par quartier), de deux chargés de relations locataires par quartier et des responsables de bureaux d'accueil qui supervisent les interventions des agents de proximité. Hiérarchiquement, ils relèvent de la direction de la proximité.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Obs 18 : L'office ne respecte pas, pour un ensemble composé de deux programmes, les dispositions des articles R.127-1 et R.127-2 du CCH relatifs au gardiennage et à la surveillance des immeubles collectifs.

Le nombre réglementaire de personnes affectées au gardiennage n'est pas atteint sur les groupes 42 Casanova + 38 Hémet ([3 personnes pour 423 logements (308 lgts +115 lgts)].

D'après les résultats de l'enquête de satisfaction 2010 (réalisée début 2011), la propreté des parties communes doit rester un axe de vigilance. Pour pallier l'insatisfaction des locataires à propos de l'entretien des parties communes, l'OPH a travaillé sur l'amélioration du contrôle des prestations des entreprises chargées du nettoyage (visites régulières de sites). Une charte d'engagement mutuel pour la propreté sur le site de Cochennec est en cours d'élaboration via une association.

- **La concertation locative**

Un nouveau plan de concertation locative a été approuvé par le conseil d'administration le 28 juin 2011. Deux réunions par an ont eu lieu à l'exception de l'année 2008 (une séance) et 2012 (une séance). Un procès verbal est établi à chaque séance.

- **Enquêtes de satisfaction**

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2010 menée auprès d'un échantillon de 1430 locataires dont 36% habitent en ZUS, font apparaître un taux de satisfaction globale de 84%. Les principaux axes d'amélioration identifiés sont le traitement des demandes techniques (délais de solution, qualité et traitement), le traitement des troubles de voisinage, le fonctionnement des ascenseurs et les interventions suite à des pannes, les conditions de stationnement, la qualité des travaux lors de l'emménagement, la propreté des parties communes. Par contre, les thèmes sur lesquels les locataires sont le plus satisfaits concernent : l'accueil, la communication et l'information, le fonctionnement des équipements du logement.

- **La gestion des réclamations**

Obs 19 : La gestion des réclamations est perfectible.

Les résultats de l'enquête de satisfaction de 2010 montrent notamment que le traitement des demandes techniques génère un taux significatif d'insatisfaction de la part des locataires (46,3 %).

Actuellement, les réclamations ne font pas l'objet d'une procédure validée et l'OPH ne dispose pas de logiciel approprié pour un suivi du traitement de celles-ci. L'enregistrement est partiel. Les délais d'enregistrement, de traitement et visas du courrier Proximité se révèlent assez longs. L'OPH n'établit pas de bilan relatif au traitement des réclamations. La CUS prévoit notamment d'améliorer les procédures liées aux réclamations, le processus de traitement des réclamations et leur traçabilité.

- **Politique d'adaptation des logements en faveur des personnes à mobilité réduite**

Face au vieillissement d'une partie des locataires, l'OPH réalise des travaux d'adaptation au cas par cas, sur demande des locataires. L'office n'a pas recensé les logements adaptés aux personnes à mobilité réduite.

- **Conventions TFPB**

Deux conventions[1] relatives à l'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires en contrepartie de l'abattement de 30 % du montant de la TFPB ont été signées en 2001 entre le préfet et le directeur général de l'OPH d'Aubervilliers. L'OPH n'a pas été en mesure de fournir les avenants à ces conventions.

[1] 2 conventions, soit une convention par ZUS : Landy (171 lgts), .Villette-Quatre Chemins (2 244 lgts).

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 18	
L'Office prend note de la remarque et précise qu'il a lancé en novembre 2013, le recrutement sur ce site d'un agent de proximité supplémentaire. Le poste devrait être pourvu au plus tard en début d'année 2014.	Il est pris note du recrutement en cours pour se conformer aux obligations réglementaires.
Obs 19	
Dans le cadre de l'engagement de l'Office dans l'amélioration du service rendu aux locataires, l'amélioration de la gestion des réclamations a été lancée en 2013. Il a été identifié comme étant un projet majeur pour l'Office. La procédure a été établie et le process de gestion est en cours de finalisation. Le chantier de l'informatisation de la gestion des réclamations sous le progiciel de Gestion Ulis a été lancé au cours du 2nd trimestre 2013. L'outil permettra d'enregistrer toutes les réclamations quel que soit leur nature, d'en accuser réception, de les suivre, et de les analyser (délais des réponses, nature, localisation, etc.). Un groupe de travail constitué de personnes de métier différent et du responsable Informatique se réunit régulièrement. La mise en œuvre de la gestion des réclamations informatisée est prévue au cours du premier trimestre 2014.	Il est pris note de l'objectif de l'organisme de mettre en place une gestion informatisée des réservations au cours du premier trimestre 2014.

- **Convention de gestion urbaine de proximité**

L'OPH est signataire d'une convention de gestion urbaine de proximité (quartier Vallès/La Fretté).

En outre, l'organisme est partie prenante à la cellule bailleurs à laquelle participent des représentants de la police nationale et municipale, le chargé de mission prévention et interventions publiques, des délégués du préfet, les bailleurs ...

Il diffuse également à destination des locataires un journal d'information trimestriel. Il possède un site internet.

L'office intervient sur des quartiers difficiles et est confronté sur certains programmes à des phénomènes de délinquance, d'insécurité et de squats de logements. Pour répondre aux problématiques d'occupation abusive de l'espace public et privé à usage collectif (escaliers, paliers, parkings, caves...), aux incivilités et actes de délinquance, la mairie d'Aubervilliers a mis en place des Protocoles d'Interventions Publiques (PIP) qui couvrent les volets éducatifs, préventifs, dissuasifs et répressifs (sites concernés : Cochennec, Heurtault, Roser). En outre, suite aux incivilités, bruits et dégradations, une structure de médiation de nuit devrait être mise en place prochainement par la ville d'Aubervilliers en partenariat avec les bailleurs sociaux et quelques entreprises du territoire.

3.5 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

L'office loge une population à caractère social. La qualité du service rendu aux locataires est perfectible. Des irrégularités et insuffisances ont été relevées dans la gestion locative (PV CAL, logements loués anormalement à des personnes morales, gestion des réclamations). L'OPH est, par ailleurs, confronté à des problèmes d'incivilité, de squats, de vandalisme, d'occupation de halls... Les impayés de loyer sont élevés et l'office doit améliorer sa gestion des charges locatives.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2011, le parc de logements familiaux géré par l'OPH se répartit en 72 groupes immobiliers. Les quatre pièces et plus représentent 28% du patrimoine. Environ 24% de ceux-ci sont de très grands logements (T5 au T7). L'âge moyen du parc est de 42 ans. Le parc compte des grandes cités de plus de 1000 lgts (Émile Dubois-La Maladrerie ; Villette-Quatre Chemins ; les quartiers Nord), des grands ensembles (Firmin Gémier 330 lgts, République 270 lgts, ...) ; des immeubles en dessous de 50 lgts.

944 logements sont inclus dans des groupes en copropriété gérés par des syndics.

Les programmes ayant bénéficié d'un ancien financement représentent 85 % du patrimoine. Les PLA CDC représentent 13%. Plus de la moitié du parc (62 %) a été construit entre 1949 et 1970.

La gestion des 5 foyers propriété de l'OPH [4 foyers pour personnes âgées (123 lgts) et un foyer de jeunes travailleurs (77 équivalents logements)] est assurée par des organismes tiers (CCAS d'Aubervilliers pour les RPA et l'Association logement jeune 93 (ALJ 93) pour le FJT).

Certaines conventions de location qui lient l'OPH à ses gestionnaires, sont renouvelables par tacite reconduction et/ou ne prennent pas en compte les modifications de la réglementation comptable relative à la comptabilisation de la provision pour grosses réparations (PGR).

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

La référence à la provision pour grosses réparations (PGR) doit-être supprimée. En outre, la convention concernant les 28 logements sis 2/6/7 allée Braque et 6 rue Guesde, est conclue entre l'ODHLM de Seine-Saint-Denis et le Bureau d'Aide Sociale de la ville d'Aubervilliers. L'OPH d'Aubervilliers n'a pu produire une nouvelle convention à son nom ou un avenant à la convention initiale. En outre, l'OPH possède un centre de séjour international de 68 chambres (non conventionnées), géré par l'ALJ 93.

Au 31 décembre 2011, l'office gère un parc très ancien de 59 logements pour le compte de la ville d'Aubervilliers (20 vacants) et 4 commerces ainsi que 333 parkings et un immeuble de 22 logements (dont 5 occupés) et un commerce pour le compte du Département de Seine-Saint-Denis. L'avenant un à la convention de gestion des parkings souterrains appartenant à la Ville, remis à la Miilos, n'est pas daté. L'OPH gère également, pour le compte de la Séquano, un parc voué à la démolition ou à la revente dans le cadre de l'Anru, composé de 114 logements et 20 autres locaux (locaux d'activités et boxes).

L'office a démoli 30 logements dans le cadre de l'Anru en 2010. Au cours du 1er semestre 2013, il prévoit la démolition de 53 logements conventionnés.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

- **Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)**

Le plan stratégique de patrimoine (2009-2017) a été adopté par le conseil d'administration le 23 juin 2009. Le coût TTC des actions prévues est estimé à 43 712 k€ TTC : réhabilitation lourde (110 lgts – 2 750 k€), réhabilitation (1 474 lgts – 22 800 k€), résidentialisation (1 260 lgts – 5 043 k€), gros entretien (6058 lgts – 6 058 k€). En matière technique, 8 % du parc nécessite une intervention lourde de remplacement ou restructuration, 61 % est en état moyen et 30 % en bon état. Sont à traiter en priorité les parties communes, la question énergétique, le clos et le couvert.

- **Convention d'utilité sociale (CUS)**

La CUS (2011-2016) a été signé le 30 juin 2011. Les engagements de l'office sont encadrés par le plan de consolidation CGLLS (2009-2014). La CUS prévoit :

- la production locative neuve de 80 logements (mis en service) par an ;
- la réhabilitation des cités Emile Dubois et de la Maladrerie programmée pendant la période couverte par la CUS ;

Un avenant à la CUS initiale (pour les logements-foyers) pour la période 2012-2016 a été signé le 22 novembre 2012.

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

Sur la période 2007-2011, l'OPH a livré :

- **132 logements (opérations d'acquisition amélioration [32 lgts] et VEFA [100 lgts]).**

Année	2007	2008	2009	2010	2011	Total
Acquisition amélioration	0	19 (Anru)	0	13	0	32
VEFA	0	43	32	0	25	100
Total de logements livrés		**62**	**32**	**13**	**25**	**132**

Sur les 132 logements, on note : 97 PLUS et 35 PLAI.

En 2012, l'office a livré une opération neuve de 13 lgts PLUS dans le cadre de l'Anru et une opération d'acquisition amélioration de 7 logements PLAI.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Les projets de l'OPH pour les années à venir sont les suivants :

- 62 logements (dont 36 lgts neufs en BBC) avec une livraison prévue en 2013. 56 logements relèvent de l'Anru ;
- 25 logements (îlot Pasteur) VEFA dont la signature de l'acte de VEFA est prévue en mai 2013 ;
- 43 logements (ZAC Landy) VEFA BBC dont la livraison est prévue pour 2014. 30 de ces logements relèvent de l'Anru ;
- 18 logements neufs (54/56 rue Ch. Tillon) BBC (financés en PLS) dont la livraison est prévue en 2014 ;
- 23 logements dont la livraison est prévue en 2015.

4.3.2 Examen de la fonction acquisition foncière

La prospection foncière est réalisée par le président de l'OPH, la directrice générale et le directeur du développement. Les opportunités proviennent essentiellement de la municipalité d'Aubervilliers.

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

La direction du développement compte 7 personnes dont 2 responsables d'opérations, un chargé d'opérations et un conducteur de travaux actuellement absent depuis 2 ans. Elle s'occupe des opérations de construction neuve, acquisition-amélioration, réhabilitation. Depuis 2012, l'office dispose d'un comité d'engagement et d'un comité d'investissement.

L'office n'ayant pas fourni, à la Miilos, d'information complète sur le coût des opérations récentes, aucune analyse n'a permis de s'assurer de la bonne maîtrise des prix de revient.

4.4 MAINTENANCE DU PARC

Obs 20 : La visite de patrimoine a fait apparaître un besoin important d'entretien sur certains sites ainsi que des carences en matière de sécurité.

Les principales anomalies constatées lors de la visite de patrimoine sont relatives à des dégradations de parties communes et de contrôles d'accès, à une insuffisante propreté des halls d'entrée, à l'absence de registre de sécurité, à certains parkings non équipés d'extincteurs et/ou bac à sable, à l'absence d'affichage de plan d'évacuation Des efforts sont encore nécessaires en matière de gestion de proximité sur certains groupes d'immeubles et ce malgré une présence des équipes sur les sites.

Obs 21 : Le parc est dans l'ensemble peu résidentialisé alors que les problèmes de gestion et de sécurité rencontrés sur de nombreux sites le justifieraient. Le parc des années 1980 connaît de nombreux désordres (étanchéité, ascenseurs, infiltration, menuiserie...).

Concernant les opérations de réhabilitation et de résidentialisation, l'office n'ayant pas fourni d'information complète sur leurs coûts, aucune analyse n'a permis de s'assurer de la bonne maîtrise des prix de revient.

Obs 22 : Des retards importants sont constatés en matière de réhabilitation. Les sites Maladrerie et Dubois nécessitent des interventions conséquentes et urgentes

Deux ensembles immobiliers de taille importante n'ont pu bénéficier, jusqu'à présent, d'une réhabilitation : la Maladrerie (problèmes importants d'étanchéité) et la Cité Émile Dubois (opération de rénovation urbaine E. Dubois-Lopez et Jules Martin non retenue par l'Anru).

Sur le site E. Dubois, les travaux de réhabilitation des sanitaires et de la plomberie sont terminés. La démolition de 53 logements de la barre Grosperrin est programmée fin 2013 et le relogement des locataires est en cours de finalisation. Les travaux de réhabilitation des bâtiments, initialement programmés en 2011 dans le cadre du plan de consolidation CGLLS, devraient débuter en 2015.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Obs 20

L'OPH est, en effet, confronté à de nombreuses dégradations et salissures des parties communes. Pour continuer à améliorer l'état de son patrimoine, l'OPH agit sur deux axes :

Le premier concerne la réalisation des prestations et leur contrôle. Plusieurs actions ont été mises en place. Les nouveaux contrats qui sont lancés par l'OPH comportent des clauses précisant les dispositifs de contrôle mis en œuvre et auxquels les entreprises auront à se soumettre et les mesures coercitives. Par ailleurs, l'Office réalise sur plusieurs de ces sites, des contrôles des prestations de ménage avec les entreprises en présence des locataires. Des tours de patrimoine réguliers réalisés par le gardien et son responsable hiérarchique ont été mis en place pour vérifier l'état des installations et les interventions des prestataires. L'Office crée dès 2014 un nouveau poste de contrôleur de travaux qui aura pour principales missions le suivi des travaux effectués par les entreprises et le contrôle de l'entretien du patrimoine.

Le second axe concerne la sensibilisation des locataires au respect des parties communes. Différentes actions sont en test sur les résidences avec l'aide d'associations (couleurs d'avenir à Cochennec) ou d'organismes (HTC

Il est pris note des actions engagées pour améliorer l'entretien des résidences et de la mise en place à partir du premier trimestre 2014 d'un contrôle de l'actualisation régulière des registres de sécurité dans les bureaux d'accueil.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
d'avenir à Cochennec) ou d'organismes (HTC à Felix Faure). Elles ont pour but d'associer étroitement les locataires aux actions qui sont engagées par l'OPH. L'absence quelque fois d'équipements de sécurité du type extincteur, plans de sécurité et les dysfonctionnements des dispositifs de contrôle d'accès sont souvent dus à des actes de vandalisme (vol, dégradation, ...) L'Office procède à leur remplacement mais ils sont systématiquement dégradés (exemple Parking Augier où les extincteurs ont été plusieurs fois remplacés sur une courte période). Un bilan précis de l'état des équipements de sécurité sera effectué au cours du premier semestre 2014. Il permettra d'établir un programme de remplacement de ces équipements en cas de nécessité Un contrôle de l'actualisation régulière des registres de sécurité situés dans les Bureaux d'Accueil sera mis en place à partir du 1er trimestre 2014. Il sera accompagné d'une sensibilisation du personnel de proximité à la nécessité de mise à jour au fil de l'eau de ces registres.	

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Obs 21 & Obs 22

L'OPH a résidentialisé 4 groupes immobiliers ces dernières années : 62-68 République, Ilot Daquin, 38 Hemet/42 Casanova et 21/25 Tillon. Ces opérations s'inscrivaient dans le cadre des projets de rénovation urbaine. Une seule d'entre elles, Daquin, a fait l'objet d'une fermeture par grille de l'ensemble des espaces extérieurs et d'une restructuration complète des rez-de-chaussée. Ainsi, sur la base d'une architecture complexe, le projet a permis de créer des halls d'accès et de fermer par des porches. Un double contrôle d'accès a été installé. Ce choix de projet s'est imposé du fait de problèmes lourds de sécurité sur ce site.

Sur les autres sites, les problèmes de sécurité étaient moindres. La conception urbaine des projets menés avec nos partenaires (la Mairie et Plaine Commune) s'est orientée vers le maintien d'espace ouvert permettant des circulations au sein des espaces. Mais un travail sur la différenciation des espaces publics et des espaces résidentiels a été mené par le choix des matériaux, des bordures, des murets etc…

De plus, les espaces extérieurs étant entretenus par Plaine Commune suite à l'engagement pris par la Ville de prendre en charge l'entretien des espaces verts de l'Office formalisé dans l'un des deux plans de redressement CGLLS, les services de Plaine Commune ont demandé à l'Office de maintenir ces sites ouverts dans le cadre des projets de rénovation des espaces extérieurs afin de faciliter leur entretien.

Il est à noter que depuis la rénovation de ces sites, le niveau d'entretien et de sécurité s'est amélioré.

L'Office a bien conscience de l'état technique dégradé d'une partie de son parc de logements.

L'actualisation du plan stratégique de patrimoine est programmée pour 2014. Elle devra permettre d'identifier les besoins de maintenance et de travaux à réaliser sur le parc dans les années à venir.

Parmi les immeubles du patrimoine de l'Office, il y a ceux des années 80 qui connaissent de nombreux désordres, notamment en matière d'infiltration et

Il est pris note de la réponse de l'organisme qui indique qu'il a « bien conscience de l'état technique dégradé d'une partie de son parc de logement » et a programmé pour 2014 une actualisation de son plan stratégique de patrimoine afin d'identifier les besoins de maintenance et de travaux à réaliser sur le parc dans les années à venir.

Il est pris note du point fait et des difficultés rencontrées sur les sites Maladrerie et Dubois.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
d'étanchéité, dont l'ensemble de la Maladrerie qui totalise près de 900 logements. La réhabilitation du patrimoine de la Maladrerie a déjà été engagée. En effet, un premier secteur, celui de « Daquin » recensant 104 logements, a déjà fait l'objet de deux opérations financées dans le cadre de l'ANRU isolé : une opération de résidentialisation achevée en 2012 et une opération de réhabilitation qui s'achèvera en février 2014. Les études pour la réhabilitation des autres secteurs de la Maladrerie sont en cours ; le diagnostic a été réalisé et la définition des travaux sera finalisée par le maître d'œuvre courant 2014. Concernant les objectifs de planning fixé dans le cadre du plan CGLLS, signé en 2010, mais préparé en 2007, 2 évènements majeurs sont venus complexifier le démarrage de l'opération de réhabilitation pour les secteurs de la Maladrerie autres que Daquin : La loi Grenelle 1, votée en août 2009, avec ses exigences en matière de performance énergétique La labellisation Patrimoine du XXème siècle attribué à la Maladrerie, décision du 17 juillet 2009, prise par le Préfet d'Ile de France Ces 2 exigences, non connues en 2007 au moment de l'élaboration du plan CGLLS, font peser sur l'opération de réhabilitation de la Maladrerie des contraintes supplémentaires qui plus est, sont contradictoires. En effet, la demande du maintien des bétons brut apparents en façade, dans un souci de défense de ce patrimoine architectural, rend impossible l'atteinte de l'étiquette énergétique C, pour ces immeubles par ailleurs, chauffés à l'électricité. Compte tenu de ces éléments, indépendants de l'OPH, ces réhabilitations nécessitent pour leur réalisation, plus de temps en matière de conception et plus de moyens financiers. Au regard de ce constat auquel s'ajoute les problèmes d'infiltration qui touchent de nombreuses terrasses du site et qui génèrent d'importantes fuites, l'Office a recalé sa stratégie de réhabilitation de ce parc en 2 temps : d'abord la rénovation des toitures – terrasses qui intègre à la fois l'aspect amélioration de l'isolation et la revégétalisation d'une partie des terrasses.	

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
ensuite les réhabilitations par tranches de construction, en commençant par celles les plus dégradées. Cette stratégie remaniée a fait l'objet d'une validation par le Conseil d'Administration lors de sa séance du 25 avril 2013. Au sujet des immeubles du site d'Emile Dubois qui représente également un patrimoine de près de 800 logements, le diagnostic préalable à la définition des travaux de réhabilitation réalisé par une maîtrise d'œuvre sera lancé au premier semestre 2014. Cette étude, axée sur les aspects d'entretien technique général du bâti, thermique et accessibilité, permettra de fixer le programme des travaux de l'OPH, Ce programme sera ensuite décliné sur plusieurs années. Au sujet du manque d'informations complètes sur les coûts de réhabilitation et résidentialisation, l'OPH a bien fourni le tableau de recueil de données concernant les caractéristiques, les coûts et les financements des opérations mais en retard, à savoir au-delà de la période de contrôle de la Miilos	

La réhabilitation de l'Ilot Daquin (104 logements) du secteur de la Maladrerie était engagée en 2004 dans le cadre du précédent PRU mais n'a pas été retenue par l'Anru. Toutefois le préfet de Seine Saint-Denis a accepté de financer la résidentialisation (2009) puis la réhabilitation (2010) sur ses crédits déconcentrés.

Après l'achèvement de la phase de conception de la réhabilitation de l'Ilot Daquin, l'office a lancé une procédure de passation d'un marché de maîtrise d'œuvre pour la réhabilitation de l'ensemble du site de la Maladrerie (réhabilitation de 789 lgts et aménagement des espaces extérieurs). Toutefois, dans le cadre de la labellisation de ce site comme « Patrimoine du XX^{ème} siècle », un diagnostic technique récent a mis au jour un besoin de travaux beaucoup plus conséquent que prévu initialement. Programmée en 2011 pour un montant de 12 943 k€ dans le cadre du plan CGLLS, l'opération de réhabilitation (hors désamiantage et déplombage) est actuellement estimée entre 28 859 k€ et 40 045 k€ selon les hypothèses retenues.

4.4.1 Ascenseurs

Au 31 décembre 2012, l'OPH dispose d'un parc de 145 ascenseurs. L'entretien est confié à un prestataire. Les ascenseurs sont équipés d'un système de télésurveillance avec logiciel de gestion d'information associé. L'office a décidé d'échelonner la mise aux normes (2010, 2013 et 2018) sur plusieurs années. En septembre 2007, il a signé un marché de travaux de modernisation et de mise en conformité (loi SAE - échéance 2008 reportée à 2010). Ces travaux concernant l'échéance 2010 se sont achevées début 2010 (PV de réception sans réserve avec effet à compter du 14 avril 2010

L'office a engagé un plan pluriannuel (2012-2014) de travaux pour les mises en conformité échéance 2013 (Bureau du CA du 28 avril 2011) et autres travaux complémentaires. 44 ascenseurs seront remplacés. La ville d'Aubervilliers participe financièrement, à ce plan, à hauteur de 1,2 M€.

Les pannes d'ascenseurs sont nombreuses. Le rapport d'activité établi pour l'année 2012, par le prestataire, fait état de 2 853 arrêts d'ascenseurs dont 2 164 pour défaillances techniques, 250 pour usages anormaux et 439 pour malveillances Toutefois, il est noté une légère baisse du nombre de pannes d'ascenseurs sur les trois premiers mois de l'année 2013 (664 pannes de janvier à mars contre 738 pannes de janvier à mars 2012).

L'office a mis en place une convention de portage pour aider les locataires fragilisés (personnes âgées, femmes enceintes,...) à porter leurs courses en cas de pannes d'ascenseurs .

4.4.2 Les repérages en matière d'amiante

En 2005-2006, les repérages en matière d'amiante dans les parties communes ont été réalisés et les dossiers techniques amiante (DTA) créés. Ces DTA sont communiqués aux entreprises qui effectuent des travaux sur le patrimoine. Toutefois, ils ne sont pas communiqués aux locataires et ne sont pas mis à leur disposition dans les loges.

4.4.3 Les diagnostics de performance énergétique

Les diagnostics de performance énergétique (DPE), réalisés en 2009-2010, mettent en évidence la faible performance énergétique d'une part importante du parc. La classification énergétique du patrimoine de l'OPH donne les résultats suivants : 19,9 % du patrimoine avec l'étiquette énergétique C, 62 % en D, 15,1 % en E, 2,4 % en F, 0,6 % en G. 18,1 % du parc sont donc considérés comme énergivores (catégories E, F et G). Plus de la moitié de ces logements sont situés à la Maladrerie dont la réhabilitation est partiellement programmée. Les autres réhabilitations thermiques se feront en fonction des moyens financiers de l'OPH. La consommation moyenne du patrimoine de l'OPH en énergie primaire est de 191 kWh/m²/an, soit un classement moyen en D.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

Le conseil d'administration délibère chaque année sur les orientations de la politique de vente de logements sociaux. Le principe de la vente de 40 logements en 2009 a été acté par délibération du 11 décembre 2008. Des programmes complémentaires sont ensuite été ajoutés. Au total, le nombre de logements proposés à la vente fin 2012 est de 136 logements.

Fin décembre 2012, le Cabinet Icade, régulièrement mandaté pour la commercialisation, a réalisé deux promesses de vente, aucune vente définitive n'a été réalisée. En effet, le conseil municipal devait, préalablement à la signature des actes de vente de logements dans l'ensemble immobilier du quartier de la Maladrerie, autoriser la signature par le maire des statuts de l'ASL (Association Syndical Libre) compétente.

4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

L'office dispose d'un PSP, d'une CUS et d'un plan de consolidation CGLLS. Le parc nécessite d'importants travaux d'entretien et de résidentialisation. La rénovation des ascenseurs doit être poursuivie dans le cadre de la mise aux normes (échéances 2013 et 2018). Des retards de réhabilitation sont constatés notamment sur les sites de la Maladrerie et d'E. Dubois qui nécessitent des interventions conséquentes et urgentes. L'OPH d'Aubervilliers a repris le développement de son parc avec l'acquisition-amélioration de 32 logements et la construction en VEFA de 100 logements.

5. RENOVATION URBAINE

Dans le cadre du contrat territorial de rénovation urbaine de Plaine Commune, l'office d'Aubervilliers est engagé sur trois quartiers en renouvellement urbain. : Cristino-Garcia-Landy (Anru), Villette-Quatre Chemins (Anru) et Quartiers Nord (Protocole de Programmation Pluriannuel du 11 avril 2008).

5.1 PRU VILLETTE QUATRE CHEMINS

Une convention ANRU a été conclue le 31 janvier 2008 pour un montant de 38 M€. Le projet porte principalement sur l'éradication de l'habitat indigne (dont une partie est propriété de la Ville).

Dans le cadre de ce programme, 1 045 logements, répartis en six opérations, ont été réhabilités ainsi que le foyer de jeunes travailleurs.

Une résidentialisation portant sur l'aménagement des espaces extérieurs ainsi que l'aménagement des locaux d'activités en pied d'immeubles ont été réalisés sur le site 62-68 République.

5.2 PRU CRISTINO GARCIA LANDY

Une convention Anru a été conclue le 22 novembre 2007 pour un montant de 30 M€ en investissement. Le projet porte essentiellement sur la requalification urbaine du quartier et la résorption de l'habitat insalubre. Il prévoit la construction de 129 logements dont 13 sont déjà livrés et 59 sont en cours de finalisation. La réhabilitation de 60 logements (25/27 rue Émile Augier) a été effectuée. La résidentialisation de la Cité Rosa Luxemburg est programmée pour le second semestre 2013. 30 logements de la barre Albinet ont fait l'objet d'une démolition/reconstitution.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

5.3 QUARTIERS NORD

Les ensembles immobiliers de certains quartiers (notamment La Maladrerie et E. Dubois) n'ont pas fait l'objet d'un projet Anru. Les réhabilitations (hors Anru) de la Maladrerie (789 lgts) et Émile Dubois (713 lgts) bénéficieront d'une aide de la CGLLS dans le cadre du protocole de consolidation. De son côté, le préfet de Seine Saint-Denis a décidé, dans le cadre de ses crédits Anru déconcentrés, de financer la réhabilitation et la résidentialisation de l'îlot Daquin (104 lgts), du site de la Maladrerie.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

L'office relève de la comptabilité publique (trésorerie municipale d'Aubervilliers). Une charte de partenariat a été élaborée en 2006 entre la trésorerie et l'office. Elle avait notamment pour objectif d'améliorer le suivi des impayés et leur apurement. Un certain nombre d'engagements réciproques des partenaires ont été depuis perdus de vue (notamment la proposition de prévoir deux dates de prélèvement automatique et d'assurer la promotion de ce mode de recouvrement des loyers ; l'avis conforme du comptable pour l'octroi de délais de paiement ; l'information mensuelle sur l'état de la trésorerie...). Des réunions mensuelles sont effectives depuis quelques mois entre la trésorerie municipale et les services de l'office afin de resserrer leurs relations partenariales à travers notamment l'actualisation de la charte.

Le conseil d'administration a débattu sur l'opportunité d'un passage en comptabilité commerciale lors de sa séance du 20 décembre 2012 et a décidé de constituer un groupe de travail chargé de rédiger un rapport au conseil d'administration avant fin juillet 2013 pour prendre sa décision définitive.

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Obs 23 : La tenue de la comptabilité fait apparaître plusieurs anomalies dont certaines sont de nature à modifier le bilan.

Les principales d'entre elles ont trait à :

- l'enregistrement comptable des subventions à l'encaissement alors qu'il convient de les enregistrer à la notification, ce qui impacte le passif du bilan. L'office devra faire un point précis avec le Trésor Public pour régulariser cette situation. Pour mémoire, les fiches de situation financière et comptable font référence à un montant de 84.5 M€ de subventions notifiées alors que le passif enregistre 80 M€. L'absence de cohérence des fiches de situation financière et comptable avec le bilan impacte le calcul du fonds de roulement net global à terminaison des opérations ;
- l'absence de comptabilisation des coûts internes des travaux réalisés par l'office pour son propre compte, ce qui se traduit par une sous-valorisation des actifs immobilisés ;
- le calcul de la provision pour gros entretien sur la base d'un plan pluriannuel qui ne recense pas l'intégralité des besoins réels du patrimoine immobilier locatif ;
- l'absence de clôture d'opérations depuis 2010.

Sur la période 2007 à 2012, trois directeurs financiers se sont succédés. Une organisation du service perfectible et une insuffisante professionnalisation du personnel expliquent les anomalies relevées. Un prestataire extérieur a assuré l'intérim dans l'attente du nouveau directeur des affaires financières et a assisté l'office dans l'élaboration de son compte financier 2011.

Il apparaît également une insuffisante collaboration entre le service financier et le service du développement qui nuit au suivi efficace et régulier des opérations d'investissement et de leur financement.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 23	
Comptabilisation des subventions à l'encaissement. Nous prenons en compte cette observation et veillerons à améliorer cette situation en travaillant en partenariat avec la trésorerie municipale pour faire évoluer la comptabilisation à la notification et non plus à l'encaissement. Comptabilisation des coûts internes Nous notons l'absence de comptabilisation des coûts internes et veillerons à comptabiliser ceux-ci pour les opérations non clôturées à ce jour. Provision pour gros entretien A partir de l'exercice 2012, le plan de gros entretien a été élaboré par les équipes de la Proximité, sur une durée de 3 ans et par grande nature de travaux. Il a servi de base au calcul de la provision pour gros entretien qui s'élève pour 2012 à 3 865 k€. En 2011, l'Office n'avait pas pu répertorier pour la clôture de l'exercice, l'ensemble des besoins en gros travaux.	Il est pris note des actions décidées par l'OPH en vue de régulariser la situation sur les différents points signalés par la Miilos.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
L'actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine qui permettra d'identifier la globalité des besoins de maintenance et de travaux du parc est prévue en 2014. L'office a fait le choix de recourir à un prestataire extérieur pour l'assister dans l'élaboration de ce PSP. Clôture d'opérations Le retard pris dans les clôtures d'opération s'explique par la nécessité au préalable de réaliser, un important travail de contrôle et de mise à jour des Fiches de Situation Financière et Comptable (FSFC). Ce travail sera réalisé en 2014 qui permettra à l'Office de lancer une grande campagne de clôture d'opération afin de résorber ce retard.	

Dans le cadre du suivi du plan de consolidation CGLLS, des tableaux de bord synthétisant les projets d'opérations d'investissement ont été présentés en comité de direction.

Obs 24 : Les dispositions législatives relatives au délai global maximum de paiement des fournisseurs ne sont pas respectées.

Aucun dispositif de suivi n'est mis en place pour s'assurer du respect des délais de paiement prévus par l'instruction codificatrice n° 11-005-M31 du 1er février 2011 qui confirme le principe d'un délai global maximum de paiement.

Seul le tableau statistique du « suivi des dépenses » édité annuellement par la Trésorerie municipale d'Aubervilliers donne une approche très partielle de la situation avec le constat d'un délai moyen global de 46 jours sur l'année 2011 oscillant entre des délais globaux mensuels de 35 jours à 56 jours.

L'examen d'un échantillon représentatif du mandatement de 73 de factures du dernier trimestre 2012 fait ressortir un délai de paiement moyen global de 62 jours (57 jours pour les factures mandatées dans le cadre d'un marché et 69 jours pour celles mandatées hors marché).

En dépit des nombreux dépassements de délai constatés, le Trésor Public n'a pas appliqué d'intérêts moratoires. Il est rappelé qu'en cas de dépassement du délai maximum, des intérêts moratoires sont dus sans que les fournisseurs aient à en faire la demande. Le droit aux intérêts moratoires est d'ordre public.

A cet égard, il est signalé que les dispositions de la loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 et le décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 (entrée en vigueur au 1er mai 2013) renforcent la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique (délai maximal de paiement de 30 jours). Les intérêts moratoires sont calculés selon le taux d'intérêt de la BCE augmenté de 8 points de pourcentage et le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

La procédure de mandatement des factures fait l'objet d'un nombre anormal de suspensions ou d'annulations.

La trésorerie municipale d'Aubervilliers a été amenée à rejeter 252 mandats en 2012. Les motifs de suspension ou d'annulation des mandats les plus fréquemment relevés sont les suivants :

- des erreurs d'imputation de dépenses aux marchés correspondants : 43 anomalies relevées (exemple : BE 4 mandat 5-10 montant 7 418,46 € motif de la suspension « à mandater sur marché 09020 et non 09021 -Fournir CA » ;
- des montants mandatés différents du BPU (bordereau de prix unitaires) et des erreurs de prix : 55 anomalies relevées (exemple : BE 1034 mandat 7329 montant 6 457,93 € « Le taux de réactualisation a été appliqué 2 fois. Une fois sur les prix unitaires H.T et l'autre sur le montant H.T de la facture. Le taux appliqué sur la facture du mandat n°7336 est de 312% » ;
- des dépassements de marchés sans avenant : (exemple : BE 432 mandat 32 93 montant 5 907,08 € «Le marché 10 050 est soldé depuis le 9/4/2012 ») ;
- mais encore l'absence de pièces justificatives (notamment de devis s'agissant de factures hors marché), le constat d'ordre de service postérieur à la facture, l'erreur d'imputation comptable…

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 24	
La réduction des délais de paiements des fournisseurs est une préoccupation de l'Office et des mesures sont mises en place par la Direction Financière dont un travail partenarial avec la recette municipale afin d'aboutir à cette objectif. Un tableau de suivi des factures à 15 jours a été mis en place en 2013 ainsi que des relances systématiques aux services qui ont engagé la dépense. Ce dispositif permet un meilleur suivi des factures en attente de validation par les services. Et une fluidité plus grande dans le circuit des factures. Le nombre de rejet et suspension reste élevé mais est en forte diminution (27% en 2013). Nous restons attentifs pour continuer à réduire le nombre de suspension et rejet avec notamment l'optimisation de l'utilisation du progiciel de gestion Ulis et la sensibilisation de toutes les personnes qui saisissent des engagements à être plus vigilent.	Observation confirmée. Il est pris note du point fait et des actions engagées. Il est impératif que l'OPH puisse rapidement respecter les délais de paiement réglementaires.

Obs 25 : L'office ne restitue pas le dépôt de garantie aux locataires dans le délai légal maximal de deux mois à compter de la remise des clés.

Ni la trésorerie municipale, ni l'office n'ont été en mesure de fournir un listing comportant la date de sortie des locataires et celle du remboursement du dépôt de garantie. Sur la base des mandats annulés par la trésorerie en 2012 et du listing des résiliation de baux de 2011 et 2012, l'équipe d'inspection a dressé un tableau relatif au remboursement des dépôts de garantie. Il est constaté que sur les 13 mandats annulés concernant des remboursements de dépôts de garantie (montant erroné), le délai de remboursement était largement supérieur à deux mois dans la totalité des cas

L'article 22 de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs prévoit qu'« *à* défaut de restitution dans le délai prévu, le solde du dépôt de garantie restant dû au locataire, après arrêté des comptes, produit des intérêts au taux légal au profit du locataire ». »

6.2 ANALYSE FINANCIERE

L'analyse de la rentabilité financière est effectuée sur la base de l'évolution de l'autofinancement net dont le tableau ci-dessous présente l'évolution sur la période 2007 à 2011. Les ratios de l'organisme sont comparés, au cours de l'analyse, aux référents Boléro-DHUP « valeur 2010» des offices HLM d'Ile-de-France.

6.2.1 Mandats de gestion

Un budget annexe est ouvert pour chaque opération correspondant à un mandat de gestion (cf. § 4.1) en application des articles R. 423-2 et R. 423-47 du CCH.

La rémunération de l'office pour la gestion des immeubles et parkings de la ville, du département et de la copropriété du 180 rue André Karman s'élève à 200 k€ en 2011 contre 174 k€ en 2010.

L'office n'a pas mis en œuvre les moyens de s'assurer qu'il dégage une réelle rémunération en sa qualité de mandataire.

En effet, aucune comptabilité analytique du compte principal ne permet de s'assurer que l'office dispose d'une rémunération positive par rapport aux charges de fonctionnement afférentes à chacun des mandats de gestion.

Le bilan de l'exercice 2011 fait apparaître au compte 4 612 des flux anormalement débiteurs concernant la gestion d'immeubles pour le compte de tiers. Cela signifie que le budget principal supporte une avance de trésorerie au bénéfice des budgets annexes pour un montant total de 389 k€ au 31 décembre 2011.

Il est constaté que l'office et la ville d'Aubervilliers révisent progressivement les conventions de gérance en vue de les mettre en conformité avec les dispositions de l'article R.442 -18 du code de la construction (loi du 2 juillet 2003) et de l'instruction du 14 juin 2007 qui précisent que les conditions de la prise en charge de l'avance des fonds nécessaires aux dépenses doivent être déterminées dans la convention de gérance. Ainsi, la convention de gestion de biens immobiliers, propriété de la commune d'Aubervilliers, à l'OPH d'Aubervilliers signée le 20 octobre 2010 prévoit une avance de trésorerie permanente. Il convient d'actualiser les autres conventions.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 25	
L'Office ayant fait le choix dans le passé, de ne pas intégrer la comptabilité auxiliaire locataires (gestion des comptes locataire) dans le progiciel Métier Ulis, il n'est pas possible aujourd'hui de traiter totalement la chaine de la liquidation du compte locataire quand ce dernier a donné son congé, à l'aide du progiciel Ulis et donc de bénéficier des traitements automatiques prévus à cet effet. Par conséquent, la restitution du dépôt de garantie aux locataires est faite en grande partie manuellement. Le délai maximal de restitution de deux mois n'est donc pas toujours respecté. Dans le cadre du plan d'action d'amélioration de la gestion, il a été créé un groupe de travail pour améliorer le suivi de la restitution du dépôt de garantie et permettre le remboursement du dépôt de garantie aux locataires dans le délai de 2 mois règlementaires. Ce process de gestion est en cours de mis en place. Des tests ont été effectués avec la trésorerie et une procédure a été réalisée (à joindre). Cette organisation sera mise en place au cours du 1 er trimestre 2014. Par ailleurs, le Conseil d'administration a validé le passage en comptabilité commerciale au 1er janvier 2015. L'Office pourra alors disposer sous Ulis, d'une comptabilité auxiliaire locataires qui lui permettra de mettre en œuvre la procédure de liquidation du compte locataire en cas de congé de ce dernier.	Il est pris note des difficultés rencontrées. Il est cependant indispensable que l'OPH qui loge majoritairement des populations défavorisées, respecte ses obligations légales sur ce point.

6.2.2 Analyse du compte de résultat

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de l'autofinancement sur la période 2007 à 2011 :

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Loyers	32 230	32 960	34 314	35 179	35 803
Coût de gestion hors entretien	-10 142	-10 474	-10 632	-11 064	-12 743
Entretien courant	-658	-776	-882	-897	-943
GE	-4 230	-4 490	-4 306	-4 335	-4 008
TFPB	-4 623	-4 790	-5 536	-5 775	-6 326
Flux financier	-164	270	147	74	354
Flux exceptionnel	123	761	-255	7 941	108
Autres produits d'exploitation	695	429	428	703	269
Pertes créances irrécouvrables	-409	-314	-215	-232	-160
Intérêts opérations locatives	-4 085	-4 050	-3 716	-3 395	-3 131
Remboursements d'emprunts locatifs	-6 847	-6 269	-6 034	-6 376	-6 225
Autofinancement net[2]	**1 891**	**3 259**	**3 312**	**11 823**	**2 998**
% du chiffre d'affaires	**5,84%**	**9,82%**	**9,56%**	**33,38%**	**8,33%**

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

Compte tenu d'une mauvaise affectation par nature d'un emprunt de 571 k€ (affecté par erreur à l'activité d'aménagement au lieu de l'activité locative), l'équipe d'inspection a réalisé un retraitement qui entraîne des conséquences mineures sur le montant de l'autofinancement de 2010 et 2011, correspondant à la non-prise en compte de l'annuité correspondante soit 8 k€ en 2010 et 31 k€ en 2011.

L'autofinancement net de l'organisme est irrégulier sur la période étudiée (médiane pour 2010 des OPH d'Ile-de-France : 11,34 %). Pour l'exercice 2010, l'autofinancement net est particulièrement élevé (33 % des loyers) ; cette situation s'explique par le fait que l'office a bénéficié de flux exceptionnels liés notamment à la régularisation de l'enregistrement comptable de subventions d'équilibre de la CGLLS de la période 2001-2004 (6 067 k€) enregistrées par erreur au passif du bilan comme des subventions d'investissement et de l'encaissement d'une subvention d'équilibre de 2 M€ après la signature du plan de consolidation CGLLS en cours. La subvention d'équilibre de la CGLLS versée en 2011 s'élève à 500 k€.

L'autofinancement courant (autofinancement net hors les flux exceptionnels) permet de mieux appréhender la rentabilité réelle de l'organisme :

Après retraitement, l'autofinancement est le suivant :

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Autofinancement net	**1 891**	**3 259**	**3 312**	**11 823**	**2 998**
Diminué des flux exceptionnel	-123	-761	+255	-7 941	-108
Autofinancement net courant	**1 768**	**2 498**	**3 567**	**3 882**	**2 890**
Loyers					
% autofinancement/du chiffre d'affaires	+5,5%	7,5 %	+10,3	+11%	+8 %

Après une amélioration enregistrée de 2007 à 2010, l'autofinancement courant se réduit sensiblement en 2011 du fait notamment d'une augmentation des coûts de gestion et de la TFPB.

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

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

6.2.2.1 Etude des produits

La masse des loyers (loyers des logements, des foyers, des commerces et des parkings) représente 35 803 k€ en 2011 dont 31 027 k€ pour les seuls logements.

Evolution des loyers des logements	2007	2008	2009	2010	2011	Cumul
En k€	28 198	28 918	30 100	30 667	31 027	
% d'évolution		2,55%	4,09%	1,88%	1,17%	2,51%

Cette évolution s'explique essentiellement par des taux pratiqués d'augmentation des loyers généralement supérieurs à ceux préconisés par les directives ministérielles et l'impact des augmentations de loyers consécutives aux programmes de réhabilitation.

Le montant moyen du loyer au logement (3 971 €) est supérieur à la médiane observée en Ile-de-France (3 650 €), ce qui peut s'expliquer par le fait que 24 % du parc immobilier de l'office est constitué de grands logements de type T4 et plus (jusqu'à T7) et que les loyers sont pratiquement fixés au maximum des conventions.

Obs 26 : L'évaluation de la perte financière sur les logements vacants n'est pas fiable alors que l'office s'est engagé, dans le plan de consolidation CGLLS, à en limiter l'évolution.

En effet, il est constaté que différentes informations apparaissent dans les documents remis, rendant inintelligible l'estimation réelle de la perte financière sur les produits locatifs :

- le rapport de gestion du compte financier 2011 fait mention du commentaire suivant (page 3) : « Le taux de perte de loyer sur les logements vacants qui était de 2,82 % en 2010 est en augmentation sur l'exercice 2011 où il s'élève à 2,82 % » puis dans le même document (page 9) les charges générales sur logements vacants sont estimées à 2,80 % en 2011 avec un montant en diminution de 214 k€ en 2011 contre 296 k€ en 2010.
- le DIS (dossier individuel de situation) provisoire de l'exercice 2011 fait état de 761 k€ de pertes financières dues à la vacance (620 k€ sur les loyers et 141 k€ sur les charges), soit 2,1 % des loyers et charges.
- en 2011, la perte financière de la vacance est calculée, par requête informatique, en fonction de la différence entre les produits théoriques (loyers et charges) et les produits quittancés. Elle atteint 1 164 k€ (856 k€ sur les loyers et 308 k€ sur les charges) et 2,59 % des loyers et charges. Toutefois, le montant des loyers quittancés pour 2011 s'élève à 33 053 k€, ce qui ne correspond pas au compte de résultat.

Les rapports de suivi du plan de consolidation CGLLS font apparaître des pertes de loyers et charges dues à la vacance proches de celles prévues dans le protocole :

Pertes financières liées à la vacance (en k€)	2009	2010	2011
Protocole CGLLS	942	1 097	1 237
Pertes financières réalisées	948	1 202	1 102
Ecart	-5	-273	-135

L'office indique que la perte financière liée à la vacance est moins importante que celle prévue dans le protocole de consolidation CGLLS en raison de la baisse du nombre de démolitions programmé initialement (156 logements programmés pour une démolition dans le cadre du projet de renouvellement urbain d'E. Dubois contre 53 logements en projet de démolition actuellement).

Compte tenu de ce qui précède, l'équipe d'inspection de la Miilos ne peut se prononcer sur le niveau de pertes financières liés à la vacance de l'office.

Les loyers des foyers représentent 742 k€ en 2011 et les autres loyers 4 035 k€ (986 k€ pour les commerces, 1 429 k€ pour les garages et parkings, enfin 1 620 k€ pour les indemnités d'occupation).

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 26	
L'Office va engager pour la fin de l'année 2013 un travail de fiabilisation de la requête informatique concernant la valorisation de la vacance (loyer et charge) afin d'obtenir un résultat pertinent et une permanence de méthode. Il va également veiller à l'harmonisation des données sur la vacance dans les différents documents qu'il produit.	Il est pris note de l'engagement de l'OPH de fiabiliser l'estimation de la vacance financière qui correspond à un risque locatif sensible.

Les subventions d'exploitation représentent 152 k€ en 2010 et 67 k€ en 2011 au titre notamment de la prise en charge partielle par le conseil général de la rémunération de travailleurs sociaux (73 k€ en 2010 et 21 k€ en 2011) et de la conduite d'opération dans le cadre de l'Anru (76 k€ en 2010 et 46 k€ en 2011). Il est constaté une subvention d'un montant de 440 k€ versée par la ville d'Aubervilliers en 2007 au titre du gardiennage des parkings.

Les produits financiers atteignent 395 k€ en 2011, représentant 51 €/logt, en augmentation par rapport à 2010 (74 k€ et 10 €/logt).

Obs 27 : Alors que les résultats financiers de la période sont peu satisfaisants, aucun suivi de la trésorerie n'est mis en place.

Les résultats financiers de la période, tels que constatés au 31 décembre, font apparaître des résultats financiers médiocres par rapport au niveau de la trésorerie. L'évolution des résultats financiers sur la période 2007 à 2011 est la suivante :

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Trésorerie au 31/12	10 634	7 160	19 230	23 414	10 405
Produits financiers	378	303	147	74	395
Charges financières	541	33	0	0	105
Résultats financiers	**-164**	**270**	**147**	**74**	**290**

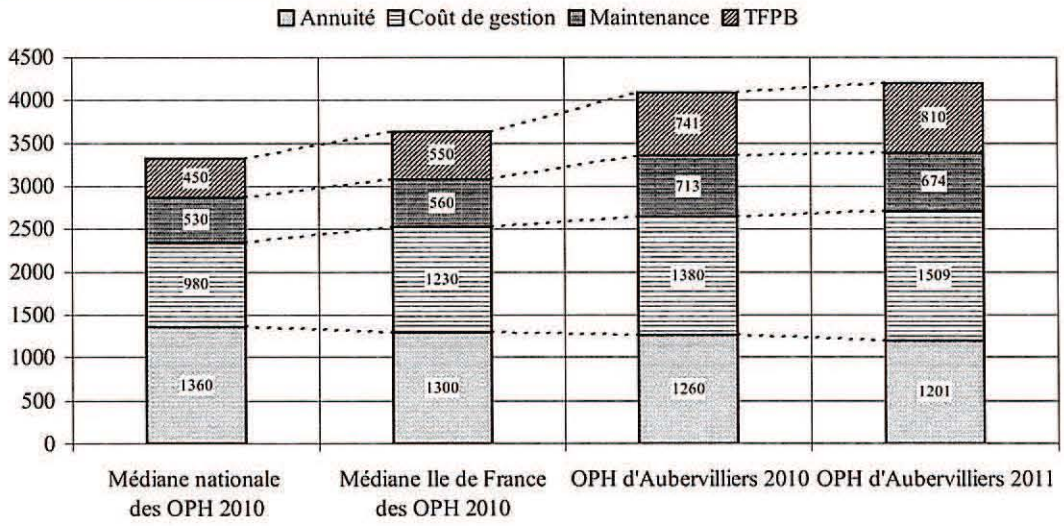
La trésorerie municipale ne calcule pas mensuellement le niveau moyen de la trésorerie de l'OPH d'Aubervilliers. La charte de partenariat signée entre le Trésor Public et l'office prévoit une communication par le Trésorier municipal de la situation prévisionnelle de la trésorerie à l'ordonnateur et une concertation sur les placements d'excédents à moyen et long terme.

Fin 2012, la trésorerie est placée pour l'essentiel sur des produits indexés sur le livret A et à hauteur de 3 M€ en OAT.

6.2.2.2 Examen des charges

Les principaux postes de charges d'exploitation sont les suivants :

En €/logement	Médiane nationale des OPH 2010	Médiane Ile de France des OPH 2010	OPH d'Aubervilliers 2010	OPH d'Aubervilliers 2011
Annuité	1 360	1 300	1 260	1 201
Coût de gestion	980	1 230	1 380	1 509
Maintenance	530	560	713	674
TFPB	450	550	741	810



Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 27 La gestion de la trésorerie est une des missions dévolues à la recette municipale. L'Office ne dispose pas suffisamment de retours périodiques sur le niveau de sa trésorerie pour pouvoir suivre ses évolutions et appréhender une stratégie de placement plus performante. Par ailleurs, les demandes formulées par l'Office en matière de placements ne sont pas toujours exécutées dans des délais raisonnables. C'est le cas de la demande d'ouverture d'un Livret A faite à la Recette Municipale début 2010 qui a mis plus de 9 mois pour se concrétiser. Ceci explique le niveau du résultat financier très faible en 2010 car la trésorerie a été mobilisée sur des placements peu rentables qui a généré un manque à gagner important en terme de produits financiers. L'Office va cependant travailler en partenariat avec la Recette Municipale sur la mise en place d'une gestion prévisionnelle de trésorerie en 2014.	Il est pris note des difficultés rencontrées et des actions qui vont être engagées.

Annuités

L'annuité d'emprunts locatifs de l'exercice 2011 représente 9 387 k€ et un niveau de 26,2 % des loyers, ratio inférieur à celui des OPH d'Ile-de-France 2010, soit 29,9 % des loyers. Ceci s'explique par le patrimoine ancien de l'office et des retards de réhabilitation.

Il a été indiqué par erreur au conseil d'administration du 8 décembre 2012 que l'OPH n'avait pas d'emprunt structuré.

En effet, l'OPH détient un emprunt structuré contracté en 2006 auprès de Dexia pour un montant initial de 5 305 k€. Le contrat prévoit un taux décoté de 3,95 % tant que la pente de la courbe des taux euribor 12 mois est inférieure ou égale à 5 % (ou 5,5 % après 5 ans). Au-delà de 5 % (voire 5,5 %), le taux appliqué est le taux euribor 12 mois majoré d'une marge de 0,15 %. Le logiciel LOAN a été renseigné par erreur dans la catégorie « emprunt à taux fixe ». Sur la période 2007 à 2012, l'office a payé un taux de 3,95 % à l'exception de l'année 2008 (taux de 5,464 %). L'encours de cet emprunt est de 4 358 k€ au 1er janvier 2013.

L'état LOAN de la dette au 1er janvier 2013 fait apparaître, qu'à l'exception de l'emprunt ci-dessus mentionné, les emprunts contractés sont indexés sur des taux fixes, du livret A ou sur Euribor 3 mois. Compte tenu de l'observation qui précède, l'office devra se rapprocher du Trésor Public pour réaliser une révision d'ensemble de ses emprunts.

Coûts de gestion

Les coûts de gestion, qui se décomposent en frais généraux et charges de personnel, représentent respectivement pour 2010 et 2011 des ratios de 1 380 €/logt et 1 509 €/logt. Ceux-ci sont supérieurs à la médiane Boléro 2010 d'Ile-de-France (1 230 €/logt).

Obs 28 : Les frais généraux sont élevés et en progression constante.

Ils représentent 5 786 k€ en 2011 et 758 €/logt (médiane Boléro : 460 €/logt). L'examen des postes de dépenses non récupérables fait apparaître certains montants élevés :

- C/60631 fournitures d'entretien.....330 120 €
- C/60664 fournitures administratives..... 74 951 €
- C/60681 autres fournitures... .....29 592 €
- C/61111 dépenses de sous-traitance..... 1 142 470 €..... soit 146 €/logt
- C/6226 autres honoraires.....469 703 €

Il est constaté que les locations mobilières représentent 615 k€ en 2011 correspondant à la location de portes blindées utilisées dans le cadre de la prévention des squats.

Les charges de personnels, bien qu'ayant progressé fortement, passant de 642 €/logt en 2007 à 751 €/logt en 2011, restent légèrement inférieures au ratio médian des OPH d'Ile-de-France (770 €/logt). Cette progression des charges est liée notamment à l'application des dispositions sur la récupération des dépenses de personnel pour le nettoyage et l'enlèvement des rejets prévues par le décret n° 2008-1411 du 19 décembre 2008. Il est cependant prévisible que l'effectif 2011 n'était pas complet et que les charges de personnel devraient augmenter sensiblement avec les prochains recrutements.

Obs 29 : Aucune analyse de la régie de travaux ne permet d'apprécier le coût des prestations et la qualité du service rendu.

L'office dispose d'une régie de travaux constituée, outre le responsable, de 12 ouvriers. Hors l'estimation des coûts salariaux (316 k€ en 2011), l'office n'a pas connaissance du coût réel de sa régie. Il serait judicieux d'analyser le coût moyen des interventions par corps de métier afin d'analyser l'efficacité économique et qualitative de la régie par rapport aux prestataires extérieurs.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 28 La progression des frais généraux constaté en 2011 s'explique par une sur provision des factures non parvenues à la clôture des comptes. En effet, les factures non parvenues ont été provisionnées pour des montants excessifs, ce qui a conduit à une augmentation artificielle des frais de gestion. Cette situation ne s'est pas reproduit en 2012 et on note, sur cette année une baisse des frais de gestion de 500 K€. Par ailleurs, il convient de préciser que les frais de gestion comprennent les charges liées aux locations de portes sécurisées pour un montant annuel supérieur à 600 K€. Cette prestation qui a pour but de sécuriser les logements vacants pèse lourdement sur les charges d'exploitation de l'Office mais est rendue nécessaire pour lutter contre les nombreuses tentatives de squat dont fait l'objet le parc de l'Office.	Il est pris note des explications fournies.
Obs 29 L'analyse de l'activité de la régie, réalisée à partir d'un tableau EXCEL, ne permet pas d'avoir une vision précise du coût des interventions car elles ne sont pas toutes comptabilisées, notamment celles de faible importance. Ainsi les conclusions que l'on pourrait faire à partir de ce tableau sont biaisées. L'OPH améliorera ce dispositif en 2014 en comptabilisant toutes les interventions. Cette étape est nécessaire pour permettre une analyse précise de l'activité de ce service.	Il est pris note de la volonté de l'office de mettre en place en 2014 une meilleure comptabilisation des coûts, en préalable à une évaluation précise de l'activité de la régie.

A la demande de l'équipe d'inspection de la Miilos, le responsable a établi un tableau du nombre des interventions réalisées en 2012. Le suivi annuel des heures de travail correspondant aux interventions des ouvriers (tout corps d'état à l'exception des peintres) fait apparaître un total de 6 955 heures effectuées par 7 ouvriers.

Sur la base d'un travail hebdomadaire de 35 heures, il est donc constaté qu'en moyenne chaque ouvrier a travaillé 29 semaines dans l'année. La gestion des stocks de fournitures de la régie est satisfaisante.

Effort de maintenance

L'effort de maintenance (y compris les salaires de la régie), sur la période étudiée, est d'un niveau supérieur à la médiane des OPH d'Ile-de-France (674 €/Logt) mais reste encore insuffisant par rapport aux besoins du parc (Cf. § 4.4 « Maintenance du parc »). Il se présente de la manière suivante :

Effort de maintenance	2007	2008	2009	2010	2011
Charges de maintenance en k€	5 187	5 566	5 487	5 551	5 267
Nombre de logements gérés (hors foyers)	7 713	7 713	7 807	7 790	7 814
Coût de maintenance par logement géré	**673 €/logt**	**722 €/logt**	**703 €/logt**	**713 €/logt**	**674 €/logt**

Le suivi du protocole de consolidation CGLLS fait apparaître un effort de maintenance légèrement inférieur à celui préconisé dans le protocole :

Charges de maintenance (en k€)	2009	2010	2011
Protocole CGLLS	**7 630**	**7 785**	**7 519**
dont maintenance courante	3 250	3 318	3 387
dont gros entretien	4 380	4 467	4 132
Dépenses de maintenance	**7 346**	**7 348**	**7 220**
dont maintenance courante	3 040	3 013	2 882
dont gros entretien	4 306	4 335	4 338
Ecart	**-284**	**-437**	**-299**

Les dépenses engagées pour la sécurité des chantiers et des logements vacants pour éviter les squats ainsi que les dépenses de remise en état des logements vacants sont en forte augmentation. L'office estime que l'effort de maintenance est depuis plusieurs années orienté pour plus d'un tiers sur la Maladrerie eu égard aux problèmes techniques rencontrés par ce site. La réhabilitation envisagée initialement en 2011 ne pourra pas intervenir avant 2013.

Taxes foncières

Les taxes foncières sur les propriétés bâties s'élèvent à 6 326 k€ en 2011 contre 5 775 k€ en 2010, soit une augmentation de 9,5 % (551 k€), consécutivement à l'évolution des taux d'imposition et à la sortie de la période d'exonération de 25 ans de 35 logements. La TFPB représente 16,4 % des loyers en 2010 et 17,7 % en 2011, ratio très supérieur à celui observé pour les OPH d'Ile de France (2010 : 13,6 %). 7412 logements sont assujettis à la TFPB (source : DIS 2011), soit 95 % du parc. La société a bénéficié de 491 k€ d'abattement de taxe foncière en 2011 au titre des logements assujettis situés en ZUS. Il est constaté que l'office n'a pas pu estimer les dégrèvements de taxe foncière générés par les travaux d'aménagement réalisés au bénéfice des personnes handicapées en 2011 et 2012.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

6.2.3 Étude plus particulière des fonds disponibles

Le bilan fonctionnel fait apparaître le fonds de roulement net global constaté au 31 décembre de chaque exercice :

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Capitaux propres	52 498	60 883	68 701	75 493	79 743
Provisions pour risques et charges	1 499	1 490	1 943	2 282	2 333
Dont PGE	*1 499*	*1 490*	*1 519*	*1 543*	*1 595*
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	163 653	169 954	175 710	180 682	187 205
Dettes financières	103 653	106 460	108 156	103 705	98 251
Actif immobilisé brut	315 045	333 917	340 996	343 330	359 696
Fonds de Roulement Net Global	**6 257**	**4 869**	**13 514**	**18 832**	**7 836**
FRNG à terminaison des opérations[3]					**13 610**
Stocks (toutes natures)	0	0	0	0	0
Autres actifs d'exploitation	9 794	9 370	9 524	10 980	13 105
Provisions d'actif circulant	4 281	4 951	6 369	7 404	7 621
Dettes d'exploitation	7 732	5 174	5 818	6 103	5 982
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	**-2 218**	**-755**	**-2 663**	**-2 527**	**-498**
Créances diverses (+)	1 287	719	832	973	2 245
Dettes diverses (-)	3 446	2 255	3 885	3 028	4 315
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	**-2 159**	**-1 536**	**-3 053**	**-2 055**	**- 2071**
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	**-4 377**	**-2 291**	**-5 716**	**-4 582**	**-2 569**
Trésorerie nette	**10 634**	**7 160**	**19 230**	**23 414**	**10 405**

Depuis 2007, le montant des capitaux propres a augmenté de 52 %, passant de 52 498 k€ en 2007 à 79 743 k€ en 2011. Cette progression est liée aux résultats positifs des exercices 2008 à 2011 (14 526 k€), à l'évolution des subventions nettes (2 953 k€) et des provisions réglementées (9 766 k€, passant de 1 305 k€ en 2007 à 11 071 k€ en 2011).

La provision pour gros entretien, qui représente 2 333 k€ fin 2011, est insuffisante car elle est calculée sur la base d'un plan pluriannuel non exhaustif. L'office entend réaliser prochainement un plan pluriannuel sur la base d'un inventaire des besoins réels du parc immobilier.

Le fonds de roulement net global (FRNG), d'un montant de 7 836 k€ en 2011, est faible. Il représente 1,4 mois de dépenses mensuelles. Le fonds de roulement net global à terminaison des opérations s'élève à 13 610 k€, soit 2,5 mois (niveau de la médiane des OPH d'Ile-de-France : 3,1 mois) sous réserve de la situation des subventions telle que figurant dans les FSFC (cf. Observation n° 27).

Compte tenu d'un montant total de dettes (exploitation et hors exploitation) de 17 918 k€ et de créances de 15 350 k€, la ressource en fonds de roulement est de 2 568 k€. La trésorerie nette (10 405 k€), qui représente 1,9 mois de dépenses moyennes au 31 décembre 2011, est faible (médiane des offices Ile-de-France 2010 : 3 mois).

6.3 PLAN DE REDRESSEMENT CGLLS ET ANALYSE PREVISIONNELLE

6.3.1 Plan de consolidation CGLLS

L'office d'Aubervilliers a bénéficié d'un premier plan de rétablissement de l'équilibre de 1992 à 1996 prévoyant 1 800 k€ d'aides de la CGLLS intégralement versées. Fin 1996, la situation financière s'était redressée mais au détriment des dépenses de maintenance et de réhabilitation du parc.

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

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

En conséquence, un second protocole a été signé sur la période 2000 à 2004 intégrant 6 067 k€ d'aides de la CGLLS entièrement versées. Le plan comportait des mesures internes de gestion et une politique patrimoniale ambitieuse portant sur le gros entretien et la réhabilitation. Fin 2005, l'office avait rétabli ses principaux équilibres d'exploitation (à l'exception de la réduction des frais de gestion) et consolidé sa structure financière. Il avait réalisé les opérations de gros entretien et les réhabilitations prévues à l'exception de quatre programmes.

Toutefois, plus de 3 000 logements, soit plus de 35 % du patrimoine, n'avait pas fait l'objet de travaux dans l'attente des projets de renouvellement urbain. L'enveloppe financière nécessaire à la réalisation de ces opérations représentait 100 M€ nécessitant 24 M€ de fonds propres alors que l'office disposait, fin 2006, de 13 M€ de fonds propres disponibles.

Un plan de consolidation CGLLS a été signé en 2010 sur la période 2009 à 2014 pour permettre à l'office un financement sécurisé de sa politique patrimoniale. L'équilibre financier du protocole a été bâti avec le soutien des collectivités incluant notamment une aide de la communauté d'agglomération de Plaine Commune. Toutefois, si l'agglomération de Plaine Commune a confirmé son aide aux opérations de rénovation urbaine de l'OPH d'Aubervilliers, elle a conditionné les aides complémentaires hors ANRU à l'engagement de l'office et de la ville d'Aubervilliers dans un processus conduisant à la fusion avec l'OPH Plaine Commune Habitat. En l'absence d'accord sur cette fusion, la CGLLS a retenu l'établissement d'un protocole sans la signature de Plaine Commune mais avec un engagement de la ville d'Aubervilliers de se substituer à l'agglomération si cette dernière n'apportait pas les aides prévues au protocole.

Le plan de consolidation CGLLS sur la période 2009 à 2014 prévoit la démolition de 134 logements, la construction ou acquisition/amélioration de 455 logements, la réhabilitation de 2 311 logements et la résidentialisation de 1 966 logements. Le montant total des investissements, y compris les travaux de renouvellement de composants, s'élève à 139,3 M€.

Le plan de financement global était le suivant :

Plan de financement global	Montant		%
Fonds propres	24,2 M€		17,4 %
Subventions ANRU et Etat	12,2 M€		8,8 %
Subventions des Collectivités et 1 %	25 M€		17,9 %
dont conseil régional		14,4 M €	
dont Agglomération de Plaine Commune		8,7 M€	
dont conseil général		0,9 M€	
Dont collecteurs 1 % et autres		0,9 M€	
Emprunts CDC et autres banques	77,9 M€		55,8 %
Total	**139,3 €**		**100 %**

Le protocole a été bâti en 2009 sur la base des comptes 2007 , du budget prévisionnel de 2008 et de la politique patrimoniale validée par le conseil d'administration en 2008. Le protocole, signé en 2010, a donc prévu (§ 1-11 « suivi du plan ») une évaluation du plan de consolidation par l'ensemble des signataires au cours du 2ème semestre 2011 sur la base des comptes actualisés de 2009-2010 et des évolutions du programme patrimonial de l'OPH. Le protocole prévoit entre autre : « il sera défini, le cas échéant, lors de cette évaluation des nouvelles mesures qui seront intégrées au plan par avenant ». Il est constaté que cette évaluation entre les signataires n'a pas eu lieu.

Il est constaté que le second rapport de suivi a été validé par le conseil d'administration du 19 septembre 2012 et adressé à la CGLLS avec retard. Il est rappelé que l'office s'est engagé à transmettre un rapport annuel de suivi validé par le conseil d'administration avant le 1er juillet de chaque année d'exécution du plan.

La CGLLS a versé une subvention de 2 M€ à l'office en 2010 ainsi que 500 k€ à réception du premier rapport de suivi du protocole. En mars 2013, la CGLLS n'avait pas versé la seconde subvention d'équilibre de 500 k€ en l'attente d'un certificat détaillant le montant des subventions versées par la ville d'Aubervilliers.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Obs 30 : A mi-parcours du protocole de consolidation, la programmation patrimoniale a pris du retard et accuse un surcoût d'au moins 28 % pour un périmètre d'offre de logements revu à la baisse.

Fin 2012, le programme des travaux a évolué de manière significative avec des opérations abandonnées ou reportées et quelques opérations nouvelles.

La synthèse en est la suivante :

Types de travaux	Actualisation sept. 2012		Protocole CGLLS		Ecart	
	Nbre logts	PR	Nbre logts	PR	Nbre logts	PR
Démolitions	83	3 442	134	5 976	-51	-2 534
Constructions ANRU	277	81 423	306	67 766	-29	13 657
Constructions hors ANRU	153	30 730	149	25 336	4	5 394
Réhabilitations	2 311	40 184	2 311	28 720		11 464
Nouveaux programmes de réhabilitations		8 355				8 355
Résidentialisations	1 971	7 709	1 966	5 754	5	1 955
Renouvellement de composants		5 340		4 921		419
Total		**177 183**		**138 473**		**38 710**

L'ensemble des travaux accuse un retard sensible :

- un à deux ans pour les constructions neuves que l'OPH explique par les difficultés rencontrées par les SEM d'aménagement dans l'acquisition foncière ;
- deux à quatre ans pour les réhabilitations. Pour les deux principaux sites, il est constaté que la réhabilitation du groupe E. Dubois (563 logements) accuse un retard de 4 ans et celle de la Maladrerie (789 logements), un retard de 2 ans (cf. § 4.4.2).

Les opérations de construction (ANRU et hors ANRU) comportent 25 logements de moins qu'initialement pour un prix de revient global augmenté de + 20 %. En ce qui concerne les opérations de réhabilitation, à périmètre stabilisé, le prix de revient actualisé évolue de 40 %. La réhabilitation du groupe de la Maladrerie (789 logements) reste pourtant largement sous-estimée dans l'analyse prévisionnelle (18 275 k€) car l'organisme a reçu fin 2012 un diagnostic technique estimant le projet à 33 372 k€ dans la version dite « confort » tenant compte à la fois du grenelle de l'environnement et de la qualification du site comme « patrimoine du XXème siècle ». Une solution intermédiaire est présentée à hauteur de 26 395 k€.

Les engagements financiers des collectivités pris dans le cadre du protocole sont globalement respectés. Au 20 mars 2013, l'agglomération de Plaine Commune a notifié un montant de subvention à hauteur de 4 061 k€. L'aide financière de la ville d'Aubervilliers, non programmée dans le protocole de consolidation CGGLS, versée sur la période 2007 à 2012 s'élève à 1 059 k€. La ville a par ailleurs notifié le versement d'une subvention de 1,2 M€ dans le cadre du nouveau plan d'action de rénovation des ascenseurs.

Outre les engagements patrimoniaux de l'office, la contrepartie du versement des subventions d'équilibre de la CGLLS portait sur la maîtrise des coûts de fonctionnement et des risques locatifs (vacance et impayés). A mi-parcours du plan de consolidation, l'office éprouve des difficultés à juguler ses coûts de fonctionnement et l'évolution des impayés de loyers.

6.3.2 Analyse financière prévisionnelle

Les résultats prévisionnels de la période 2012 à 2021 ont été présentés au Conseil d'administration du 19 septembre 2012, en même temps que le rapport de suivi du protocole de consolidation CGLLS et les comptes de résultat de l'exercice 2011 définitifs

Les grandes orientations retenues dans l'étude prévisionnelle sont cohérentes avec celles de la CUS et du PSP.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 30 En ce qui concerne les décalages d'opérations de réhabilitation, le principal écart sur le prix vient de l'opération de réhabilitation de la Maladrerie. Le coût de travaux issus du diagnostic réalisé par une maîtrise d'œuvre en 2012, ressort à un niveau nettement supérieur à celui prévu dans le cadre du plan consolidation CGLLS élaboré en 2007 (mais signé en 2010). Il traduit la réalité technique du site qui a continué à se dégrader pendant les 6 années. En ce qui concerne des décalages d'opérations de construction neuve, cette situation résulte pour partie, au fait que la plus part des opérations lancées par l'Office sur la période 2010 à 2013 font partie de deux projets ANRU, Villette Quatre Chemins et Christino Garcia Landy dont l'objet principal est la résorption de l'habitat indigne privé. Par conséquent et préalablement à l'intervention de l'OPH, il est nécessaire de procéder à la reconquête foncière, opération qui est réalisée par les deux SEM d'aménagement du territoire. Ces dernières sont souvent confrontées à des difficultés d'acquisition, malgré l'apport important de l'OPH d'Aubervilliers en matière de relogement. Participent également au retard dans le lancement des opérations, les délais d'instruction des demandes de permis de construire longs (dépassement du délais réglementaire) et la tenue de réunions internes et externes impliquant un grand nombre de partenaires pour la validation des projets à leurs différentes phases de conception qui rallonge le circuit de décision. Cependant, ces réunions participent à l'amélioration des projets par la prise en compte de la qualité d'usage des habitants. Enfin, l'office rencontre également des difficultés de chantier, liées à la problématique du management des concessionnaires ou des entreprises, ainsi que des difficultés techniques non identifiées avant le lancement du chantier (pollution, désordres géologiques, ...). Au sujet de la hausse du coût des opérations d'investissement, la hausse constatée entre les données du protocole CGLLS, préparés en 2007 (mais signé en 2010) et l'actualisation du plan d'investissement prise en compte dans	Il est pris note des difficultés rencontrées et du travail prévu en 2014 sur de nouvelles procédures reprenant les principales phases d'une opération immobilière.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
la simulation financière à 10 ans qui a servi de base au rapport de suivi 2012 s'explique par plusieurs facteurs : Le plan 2007, n'incluait pas le coût des commerces, notamment ceux des opérations 43 Jaurès, 54-56 Tillon ou Tour Ilot 1-ZAC Emile Dubois (résidence Marie Curie) Le taux d'actualisation réel des prix compte tenu de l'évolution de l'indice ICC, s'est avéré supérieur à celui du protocole estimé à 2% par an. L'évolution de la réglementation et des normes, ainsi que les exigences nouvelles des partenaires de l'OPH sont venues augmenter significativement les coûts de travaux (notamment exigences thermiques, accessibilité, exigences de Plaine Commune) Les sondages de sol n'étaient pas établis en 2007, ces derniers impliquent des surcoûts en matière de dépollution ou de consolidation des sols (dissolution de gypse) Dans ce contexte financier difficile, la préoccupation de l'OPH est de réduire significativement les coûts des opérations d'investissement ainsi que la durée des chantiers. Afin de mieux appréhender ces 2 éléments et en améliorer leur maitrise, l'office va travailler en 2014 sur de nouvelles procédures reprenant les principales phases d'une opération immobilière (construction neuve et réhabilitation) : Etude de faisabilité, Montage d'une opération, Suivi d'opération et Achèvement de l'Opération.	

La simulation de l'office prévoit que le patrimoine passe de 7 785 logements au 31 décembre 2011 à 8 334 logements fin 2021.

La première remarque tient au fait que l'OPH d'Aubervilliers dénombrait déjà 7 814 logements au 31 décembre 2011 dans l'état réglementaire « informations générales – parc locatif » du compte financier de 2011. L'étude prévisionnelle prévoit la mise en service cumulée de 659 logements (359 logements identifiés et 300 logements non identifiés), la démolition en 2013 de 53 logements et la cession de 28 logements locatifs sur la période, soit une évolution du parc immobilier de l'office de 578 logements. Sur la base de 7 814 logements au 31 décembre 2011, le patrimoine de l'OPH passerait à 8 392 logements et non 8 334 logements.

La seconde remarque relève du rythme de construction moyen : l'office compte livrer 73 logements par an alors qu'il a été livré avec difficulté en moyenne 33 logements sur la période 2007 à 2011 (32 logements en acquisition-amélioration et 100 logements en VEFA). Sur les 52 logements qui devaient être livrés en 2012 seulement 20 logements l'ont été effectivement et un retard d'un an est d'ores et déjà prévu pour la livraison des autres.

Le prévisionnel à moyen terme est bâti sur les hypothèses de travail à savoir :

- En matière d'autofinancement

Les hypothèses de calcul tiennent compte des composantes suivantes : l'indexation des loyers est limitée à 2 %. Le taux d'inflation est fixé à 2 % par an. L'augmentation annuelle des frais généraux est fixée à 2 %. Les frais de personnel subissent une augmentation de 11 % en 2012 par rapport à 2011 (notamment due aux recrutements sur postes vacants et aux mesures résultant des négociations annuelles obligatoires) puis une diminution de 1 % en 2013 suivie d'une augmentation de 3 % annuelle de 2014 à 2021.

Le taux de pertes de loyers dues à la vacance est de 3 % de 2011 à 2016 puis 2 % à partir de 2017. Le taux d'évolution des travaux de maintenance est fixé en moyenne générale à 2 % par an ainsi que celui de la TFPB. L'abattement de 30 % de la taxe foncière sur les logements situés en ZUS est décompté au-delà de fin 2013 alors que l'instruction 6 C-3-12 du 20 février 2012 de la Direction Générale des Finances Publiques prévoit un abattement jusqu'en 2013 seulement. Le taux du livret A est fixé à 2,25 % à compter de 2012 puis à 2,5 % de 2014 à 2021.

- En matière d'investissement

Le montant des travaux d'investissement est estimé à 234 771 k€ dont le financement est prévu à hauteur de 36 063 k€ sur fonds propres (15,4 %), 34 482 k€ par subventions (14,7 %) et 164 231 k€ par emprunts (70 %).

L'étude prévisionnelle tient compte de produits nets de cession des actifs pour un total cumulé de 3 227 k€, ce qui peut paraître ambitieux si l'on se réfère à l'absence de vente de logements constatée début mars 2013.

Les résultats de l'analyse prévisionnelle de la société sont retracés ci-dessous :

En k€	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Loyers	35 797	36 626	37 527	39 016	40 453	41 778	43 098	44 388	45 712	47 051	48 427
Autres produits d'exploitation	269	654	293	298	303	308	313	318	323	329	334
Charges d'exploitation (y compris la maintenance)	-23 336	-26 881	-25 417	-25 547	-25 814	-26 398	-26 995	-27 605	-28 229	-28 877	-29 482
Résultat financier	395	284	260	260	260	260	260	260	260	260	260
Annuités emprunts	-9 595	-10 047	-10 575	-12 118	-12 937	-13 226	-13 596	-13 287	-12 965	-12 987	-13 370
Autofinancement courant	3 530	636	2 088	1 909	2 265	2 722	3 080	4 074	5 101	5 776	6 169
En % des loyers	**9,86%**	**1,74%**	**5,56%**	**4,89%**	**5,60%**	**6,51%**	**7,15%**	**9,18%**	**11,16%**	**12,28%**	**12,74%**

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

De 2011 à 2021, l'autofinancement courant moyen prévisionnel de la société progresse régulièrement pour atteindre un niveau de 12,74 % des loyers en 2021, proche de l'autofinancement médian des OPH d'Ile-de-France. Il est constaté que les loyers évoluent de 3 % par an en moyenne (dont 1 % lié à la requalification et à l'accroissement du parc). Les charges d'exploitation (y compris la maintenance) augmentent moins vite que les loyers (moyenne de 2,4 % sur la période 2011 à 2021). Les annuités d'emprunts connaissent certes une forte augmentation dès 2014 (+ 15 % par rapport à 2013) mais demeurent contenues à 29,3 % en moyenne générale sur la période (pic en 2015 avec un taux d'annuités représentant 31,6 % des loyers suivi d'une amélioration régulière pour atteindre 26,6 % en 2021).

En ce qui concerne la structure financière, l'évolution prévisionnelle de l'office présente les résultats suivants :

En k€	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Potentiel ex n-1		9 991	8 610	5 436	3 014	1 959	1 254	24	492	1 689	3 195
Autofinancement courant		636	2 088	1 909	2 265	2 722	3 080	4 074	5 101	5 776	6 169
Affectation à la PGE			-32	-33	-33	-34	-35	-35	-36	-37	-37
Produits de cession d'actif		330	561	458	350	357	243	225	230	234	239
FP investis en locatif		-2647	-5942	-4806	-3287	-3401	-4318	-3596	-3897	-4268	-3099
Autres variations		300	150	50	-350	-350	-200	-200	-200	-200	-200
PGE		1 595	1627	1659	1693	1726	1761	1796	1832	1869	1906
Dépôts de garantie		2463	2502	2561	2593	2638	2672	2706	2740	2775	2811
FRNG	**14 026**	**12 668**	**9 564**	**7 234**	**6 245**	**5 617**	**4 457**	**4 994**	**6 262**	**7 838**	**10 984**

Après une détérioration régulière de la situation financière de l'organisme jusqu'en 2017, la courbe d'évolution s'inverse en 2018 avec un FRNG qui progresse sans toutefois atteindre le niveau de fin 2011. En effet, l'autofinancement courant s'améliore progressivement du fait de la livraison des opérations nouvelles et de la progression des travaux de réhabilitation.

L'autofinancement courant prévisionnel cumulé (33 820 k€) et les produits de cession d'actifs locatifs (3 227 k€) ne couvrent pas la totalité du besoin en fonds propres à investir dans les opérations neuves et les travaux d'amélioration et de requalification (39 261 k€) sur la période 2012 à 2021.

Obs 31 : Des éléments d'incertitude fragilisent les résultats de l'analyse financière prévisionnelle.

Le niveau du FRNG à terminaison des opérations au 31 décembre 2011 est sans doute surévalué du fait des FSFC erronées en ce qui concerne les subventions d'investissement (cf. observation n° 28). Le coût de certains travaux devra être réévalué (doublement possible du coût de la réhabilitation de la Maladrerie , soit 15 097 k€ complémentaire). De même, il convient de rester prudent quant au montant des fonds propres provenant des ventes de logements (3 M€) sachant que l'office n'a pas tenu, jusqu'à ce jour, ses objectifs de vente. Tous ces éléments impacteront négativement la situation financière de l'office.

6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

L'analyse de la situation financière permet de constater que l'office a rétabli ses principaux équilibres d'exploitation et consolidé sa structure financière. Il reste cependant à veiller à la maîtrise des coûts de gestion (ceux-ci ayant connu une augmentation de plus de 9 % en 2011) ainsi que des principaux risques locatifs de la vacance et des impayés. A mi-parcours du plan de consolidation CGLLS, la programmation patrimoniale a pris du retard et accuse des surcoûts importants. L'étude prévisionnelle fait ressortir une période de détérioration de la situation financière jusqu'en 2017 avec une inversion de tendance à partir de 2018. Toutefois, l'analyse doit être prise avec précaution tant certaines informations financières récentes sont de nature à modifier les résultats.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 31	
Le diagnostic réalisé en 2012 sur la Maladrerie préalablement au montage de l'opération de réhabilitation a fait apparaitre un besoin de travaux plus important que celui qui avait été prévu lors de l'élaboration du protocole de consolidation CGLLS. Cette évolution du coût des travaux a été intégrée dans l'actualisation de la simulation financière à 10 ans qui sert de base au rapport de suivi du protocole. Le montant de la réhabilitation de la Maladrerie a été revalorisé à hauteur de 41M€ à réaliser sur 7 ans contre 15 M€ dans le rapport initial étalé sur 4 ans.	Observation confirmée. L'introduction de nouvelles dépenses sur la Maladrerie, l'actualisation du PSP en 2014, la non réalisation des objectifs de vente de logements constituent autant d'incertitudes pouvant remettre en cause les perspectives financières de l'OPH.
La comptabilisation des subventions à l'encaissement n'influence pas le prévisionnel puisque le potentiel financier à terminaison prend en compte les subventions restant à encaisser et à notifier. Le suivi 2012 de protocole CGLLS a été validé par la CGLLS en octobre 2013.	En effet, sous réserve que le montant des subventions notifiées corresponde bien à l'écart de 4,5 M€ constaté entre les FSFC et le passif du bilan.

7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

7.1 PERIODE A VERIFIER

La vérification a porté sur les déclarations de cotisation à la Caisse de garantie du logement locatif social au titre des exercices 2009 à 2011

7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

La Miilos a procédé à la vérification de l'assiette des cotisations dues par l'OPH d'Aubervilliers à la CGLLS, conformément aux articles L.423-14, 452-4, L.452-5 et L.452-6 et R.452-25-2 du code de la construction et de l'habitation (CCH).

L'organisme a procédé aux déclarations de la cotisation à la CGLLS et s'est acquitté des règlements correspondants.

Obs 32 : Certains éléments de calcul de la cotisation de base et de la cotisation additionnelles sont erronés.

Cotisation de base

Certains éléments de la cotisation de base donnant lieu à réduction de cotisation sont erronés :

- l'assiette des loyers des logements à usage locatif, y compris le supplément de loyer solidarité et les indemnités d'occupation, n'est pas conforme aux montants figurant dans la balance générale des exercices 2009, 2010 et 2011 correspondant aux déclarations respectives de 2010, 2011 et 2012 ;
- la réduction de la cotisation liée au nombre des logements à usage locatif ayant fait l'objet au cours de l'année écoulée d'une première mise en service par l'organisme doit être revue. En effet, le nombre des logements conventionnés et mis en location au titre des exercices 2010 et 2011 est erroné.

Cotisation additionnelle

Le nombre de logements locatifs pour lesquels l'organisme est titulaire d'un droit réel au 31 décembre 2008 (cotisation au titre de l'exercice 2010) et 2009 (cotisation au titre de l'exercice 2011) est erroné. En accord avec l'organisme, les chiffres retenus sont ceux figurant à l'annexe VI « Informations générales » de la liasse comptable soumise annuellement à la validation du conseil d'administration.

Prélèvement sur le potentiel financier

Il est rappelé qu'une exonération de prélèvement est appliquée aux organismes en plan de consolidation ou de rétablissement de l'équilibre de la CGLLS, ou ayant bénéficié de l'un de ces deux plans depuis moins de 5 ans à la date d'expiration de la période de télé-déclaration.

7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

L'incidence globale sur les cotisations de base des exercices 2009 à 2012 et sur les cotisations additionnelles des exercices 2009 à 2011 correspond à une insuffisance de versement d'un montant cumulé de 73 399 €. L'office doit se rapprocher de la CGLLS pour régularisation de sa situation.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Obs 32	
Le calcul des cotisations CGLLS s'avère effectivement erroné. Le contrôle de la prochaine déclaration sera réalisé avec plus de vigilance.	Observation confirmée. L'office doit prendre contact avec la CGLLS en vue de régulariser sa situation.

8. CONCLUSION

L'OPH d'Aubervilliers participe activement au logement des personnes à faibles ressources et démunies. Il a engagé la nécessaire remise à niveau de son parc notamment dans le cadre de trois projets de renouvellement urbain.

La gestion d'ensemble de l'OPH souffre d'un manque global de performance et de très nombreuses insuffisances : absentéisme et turn-over du personnel élevés, manque de maîtrise d'un système d'information dématérialisé partagé, régularisation des charges mal maîtrisée, défaut d'entretien de nettoyage et de sécurité sur certains sites, anomalies comptables à corriger....

Sur le plan financier, l'OPH a bénéficié presque sans interruption depuis 1992 du soutien de la CGLLS. L'analyse prévisionnelle de l'organisme fait apparaître des perspectives équilibrées, mais ne prend pas en compte le surcoût actuellement avancé des opérations de réhabilitation, notamment La Maladrerie et suppose la mise en œuvre effective du programme de vente aux locataires, qui reste à ce jour à concrétiser.

La réalisation des opérations de renouvellement urbain a pris du retard et s'accompagne d'importants surcoûts par rapport aux prévisions initiales.

Enfin, des irrégularités diverses ont été mises en évidence par le contrôle. On note particulièrement les irrégularités, les obligations non respectées dans la fourniture des documents obligatoires d'information des locataires, le non respect des délais réglementaires de paiement des fournisseurs, la non restitution dans les délais des dépôts de garantie aux locataires.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Réponses apportées par M. Bernard Vincent Président de l'OPH d'Aubervilliers – 93.

Lettre du 22 novembre 2013.