

Rapport définitif n° 2011-136 Avril 2013

Office public de l'Habitat de l'Eure

(Eure Habitat)

Evreux (27)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF

N° 2011-136

OPH DE L'EURE (EURE HABITAT) – 27

Président : M. Alfred Recours
 Directeur général : M. Gilles Gal
 Adresse : 10 boulevard Georges Chauvin
 27006 Evreux cedex

Nombre de logements familiaux gérés : 15426

Nombre de logements familiaux en propriété : 15426

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 803

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	-0.2	1.17	0.37
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	55.9	46.7	47.7
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	1.8	1.4	1.5
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	3.01	2.99	2.9
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5.06		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	3		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	4	4.6	
	Quartile : 2		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	16.9	12.61	
	Quartile : 3		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	11.13	13.65	
	Quartile : 2		

Présentation générale de l'organisme Propriétaire de près de 16 000 logements, l'OPH Eure Habitat, rattaché au département de l'Eure, est l'un des organismes majeurs de la région. Son patrimoine s'étend sur l'ensemble du département mais se concentre sur les communautés d'agglomération d'Évreux, de Seine-Eure et des Portes de l'Eure. Près du tiers du patrimoine est en zones sensibles et l'office est acteur de 6 opérations de rénovation urbaine.

- Points forts**
- De bonnes compétences, une organisation adaptée et un management efficace sur l'ensemble des activités, pour un coût de gestion maîtrisé
 - Une vocation sociale pleinement assurée
 - Une production de logements sociaux de qualité en augmentation depuis 2008
 - Une organisation de la maintenance et de l'amélioration qui assure le bon état du patrimoine
 - Une démarche volontariste en faveur de l'accessibilité aux personnes âgées et de la performance énergétique du parc
 - Une situation financière satisfaisante
 - Une excellente réactivité au contexte financier extérieur
 - Une analyse prévisionnelle complète qui laisse bien augurer de l'avenir

- Points faibles**
- Un contrôle interne insuffisant ne permettant pas des résultats homogènes en termes de gestion de proximité
 - Un processus d'attribution perfectible marqué par le passage en commission d'une demande de logement non pourvue d'un numéro d'enregistrement unique
 - Des dépassements des plafonds loyers de convention
 - Des modalités de récupération des charges de gardiennage irrégulières
 - Une politique de vente entachée par la vente d'un logement mal entretenu

- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Le contrat de droit public du directeur général de l'office n'est pas conforme aux dispositions de l'article R. 421-20 et R. 421-20-III du CCH

Conclusion **Principal bailleur du département de L'Eure, l'office remplit correctement son rôle social en logeant une population aux ressources modestes.**

Durant ces dernières années, il s'est attaché à adapter son organisation aux besoins et à son environnement. L'effort de restructuration engagé par la direction, visant à doter l'office de compétences et de moyens optimisés pour favoriser sa croissance et apporter une qualité de service optimal à ses locataires, doit être poursuivi notamment en développant des outils de pilotage et de suivi des processus opérationnels et en mettant en œuvre un dispositif de contrôle interne efficient.

Si sa gestion est satisfaisante, Eure Habitat doit veiller à respecter les engagements pris dans le cadre du Plan de Consolidation CGLLS et de son avenant signé en 2012. Par ailleurs, l'office est en capacité, notamment financière, d'atteindre les objectifs de développement de son offre locative et de poursuivre l'amélioration de son parc en mettant l'accent sur de nouvelles priorités, comme l'amélioration de la performance énergétique et l'adaptation aux besoins des personnes âgées et à mobilité réduite, ainsi que la rénovation urbaine des quartiers en difficulté.

Il faut noter par ailleurs que le contrat du directeur général doit être mis en conformité avec la réglementation.

Inspecteurs-auditeurs Miilos :MM. Alain Potoczniak et Didier Comyn
Chargé de mission d'inspection : M. Philippe Boilot
Précédent rapport Miilos : n°2006-106 de juin 2007
Contrôle effectué du 7 décembre 2011 au 9 mai 2012
Diffusion du rapport définitif : Avril 2013

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

RAPPORT D'INSPECTION N° 2011-136 OPH DE L'EURE (EURE HABITAT) – 27

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE.....	2
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE.....	2
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	3
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	5
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	6
3.1 OCCUPATION DU PARC	6
3.2 ACCES AU LOGEMENT	6
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	8
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES	9
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	9
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE	10
4. PATRIMOINE.....	10
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	10
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE	10
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	11
4.4 MAINTENANCE DU PARC	12
4.5 VENTE DE PATRIMOINE	13
4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	13
5. RENOVATION URBAINE	14
6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....	14
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	14
6.2 ANALYSE FINANCIERE.....	14
6.3 SITUATION FINANCIERE.....	18
6.4 ANALYSE PREVISIONNELLE	19
6.5 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE	21
7. CALCUL DES COTISATIONS CGLLS.....	21
7.1 PERIODE A VERIFIER.....	21
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION	22
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS CGLLS	22
8. CONCLUSION	23

1. PRÉAMBULE

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

Le dernier contrôle de 2006 faisait état d'un plan stratégique de patrimoine ambitieux avec une forte implication de l'office dans les opérations de renouvellement urbain. Il soulignait aussi une politique sociale dans l'ensemble favorable aux locataires.

Il faisait état par contre d'un autofinancement faible, un service technique sous-dimensionné et l'absence de prospecteur foncier en interne. Une récupération illicite des salaires et charges des gardiens d'immeubles était également relevée.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

2.1.1 Importance et localisation du patrimoine

Eure Habitat est le plus important bailleur du département de l'Eure où il représente 40 % du parc locatif social. Au 31 décembre 2010, son patrimoine était constitué de 15 426 logements familiaux et de 803 équivalents-logements en places de foyers étudiants et personnes âgées, gérés pour la plupart par les CCAS communaux. Une part importante de ce patrimoine est située en ZUS : 4 819 logements, soit 31,2 % du patrimoine. Il compte également 3 575 logements en périmètre ANRU à Évreux, Louviers, Pont-Audemer, Val-de-Reuil et Vernon.

Patrimoine en nombre de logements et équivalents logements

	Logts familiaux	Foyers et résidences sociales		Total équiv. logts
		unités lits	équivalents logts	
Logements en propriété	15 426	1 309	803	16 229
- dont gérés	15 426	0	0	15 426
Logts gérés pour des tiers	0	0	0	0
Total géré	15 426	0	0	15 426

L'office intervient dans l'ensemble du département de l'Eure caractérisé par des bassins d'habitat à dominante rurale sans grand ensemble urbain comparable aux agglomérations régionales de Rouen ou du Havre. Apparaissent seulement des villes moyennes comme Évreux ou petites et au dynamisme démographique très contrasté, comme Vernon, Louviers, Val-de-Reuil, Bernay, Gisors ou Pont-Audemer.

Il est présent sur 150 communes avec de plus fortes concentrations de logements dans les trois communautés d'agglomération (CA) d'Évreux (29 %), de Seine-Eure (19 %) et des Portes de l'Eure (15 %).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

2.1.2 Analyse de la demande et des attributions dans le département de l'Eure

L'Eure comptabilise au 1^{er} janvier 2008 577 087 habitants. Avec un taux de croissance de la population sur le territoire de 0,7 % par an depuis une décennie, l'Eure se place parmi les départements français à la démographie la plus dynamique.

Selon l'observatoire régional, le nombre de demandeurs en attente d'un logement social dans le département de l'Eure a progressé de 6 % entre 2005 et 2010. Au 1^{er} janvier 2010, il y avait 11 438 demandes en instance réparties de manière hétérogène sur les territoires.

CA d'Évreux	CA Seine-Eure	CA des Portes de l'Eure	Pays Risle Estuaire	Pays Risle Charentonne	Pays Vexin Normand	Pays Avre et Iton et Pays de Conches	Pays du Roumois et Plateau de Neubourg
28,5 %	22,9 %	12,4 %	7,1 %	8,1 %	10,8 %	5,6 %	4,6 %

La majeure partie de la demande est localisée dans les agglomérations où elle a progressé depuis 2004, à l'exception d'Évreux où le nombre de demande pour une attribution a chuté passant de 3,2 en 2004 à 2,3 en 2010. On peut en revanche noter des hausses de 2,1 points sur le territoire de la CA Seine-Eure (4,10 en 2010) et de 1,2 sur celui de la CA Portes de l'Eure (4,2 en 2010).

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

Eure Habitat est un office départemental. Par ordonnance n°2007-137 du 1^{er} février 2007, il a été transformé en office public de l'habitat.

La composition du conseil d'administration est conforme aux dispositions de l'article R. 421-5 du CCH. Il compte 27 membres et sa présidence est exercée par M. Alfred Recours, vice-président du conseil général du département de l'Eure, collectivité de rattachement de l'office. Ancien député de l'Eure, il est également maire de Conches et président de la Communauté du Pays de Conches.

M. Gilles Gal, ingénieur en chef des Ponts et Chaussées, a été nommé directeur général de l'office le 23 juin 2009 en remplacement de Mme Monique Cornu chargée d'assurer l'intérim depuis septembre 2005.

Obs 1 : Le contrat de droit public du directeur général de l'office et les conditions de sa rémunération ne sont pas conformes aux dispositions de l'article R. 421-20 et R. 421-20-III du CCH.

Concernant la part variable de la rémunération du DG, la Miilos relève que les dispositions de l'article R. 421-20-III du CCH n'ont pas été respectées.

En effet, l'avenant n°1 en date du 16 novembre 2009 ne mentionne pas les critères pris en compte pour déterminer la part variable. De plus, le CA n'a pas défini préalablement d'objectifs et d'indicateurs permettant d'évaluer la performance du DG au titre de l'année 2009 (il ne l'a fait que pour l'année 2010 lors de sa séance du 15 décembre 2009, et pour les années 2011 à 2013 lors de sa séance du 23 décembre 2010).

En conséquence, la part variable perçue par le DG au titre de l'année 2009, d'un montant de 1761 € brut, est indue.

Il est également relevé qu'en méconnaissance de la réglementation susmentionnée, ni l'avenant n°2 du 15 mars 2010 ni l'avenant n°3 du 30 août 2011 au contrat de travail du DG ne mentionnent les critères pris en compte pour déterminer la part variable.

Par ailleurs, l'avenant n°3 du 30 août 2011 laisse subsister des avantages qui sont irréguliers au regard des règles d'ordre public applicables aux DG d'OPH (articles R. 421-20 et R. 421-20-1 du CCH)

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 1 :

Un avenant au contrat du directeur général a été établi et signé le 15/03/2013 par mes soins pour le remettre en conformité avec les dispositions du CCH relatives aux conditions d'attribution de la part variable de sa rémunération.

Sur ce point, cette observation peut donc être levée.

A titre liminaire, la Miilos précise que l'avenant en date du 15/03/2013 ne lui a pas été transmis. Elle n'est donc pas en mesure de se prononcer sur sa régularité dans le cadre du présent contrôle.

La mission souligne par ailleurs que cet avenant ne saurait faire rétroactivement disparaître les irrégularités constatées lors du contrôle.

L'observation est donc maintenue.

Remarque p.3-1 concernant les mentions inscrites dans l'avenant n°3 et modifiant le paragraphe 2-2 du contrat initial:

Ces mentions inscrites l'ont été sur les indications des auditeurs de la Chambre Régionale des Comptes pour prendre en compte la situation spécifique de M.GAL, en

La Miilos rappelle que lorsqu'un directeur général a la qualité de fonctionnaire en position de détachement, l'article R 421-20-1 du CCH précise clairement qu'il ne peut bénéficier que de « l'intéressement des salariés de l'entreprise en vertu d'un accord conclu au sein de l'office en application des articles L 3311-1 et suivants du code du

Réponses de l'organisme

sa qualité de fonctionnaire d'Etat détaché.

Leur examen, qui avait d'ailleurs porté sur l'ensemble des lignes inscrites au bulletin de salaire du directeur général, n'avait révélé qu'une anomalie au détriment du directeur général sur le taux appliqué de cotisations retraite spécifique aux fonctionnaires détachés, et qui a été de fait régularisée.

Il était bien précisé que les 3 mentions s'appliquent "*sous réserve des dispositions manifestement incompatibles avec les fonctions de Chef d'entreprise mais avec le statut de fonctionnaire détaché*".

Dans tous les cas, cette disposition n'a donné lieu à aucun versement de sommes ou de subventions habituellement versées par l'employeur, ni d'avantages habituellement servis aux salariés, en contradiction avec le statut de directeur général d'Office.

Pour tenir compte de l'observation, la rédaction en a été modifiée dans le nouvel avenant du contrat de M.GAL signé le 15/03/2013, et il précise : *sous réserve de dispositions manifestement incompatibles avec le statut de «Directeur général d'OPH», avec le statut de fonctionnaire détaché, et celles précisées à l'article 2.3 ci-dessous, le Directeur Général bénéficie des conditions d'emploi applicables à l'ensemble des personnels de l'Etablissement*

Remarque p.3-1 concernant l'indu sur 2009 :

Le décret relatif aux directeurs généraux des OPH est paru le 12 octobre 2009, et il permettait aux conseils d'administration des organismes de fixer la rémunération fixe au regard du nombre de logements gérés, et de fixer les modalités et critères retenus pour calculer la rémunération variable du directeur général.

Le conseil d'administration de Eure habitat, dans sa séance du 28 octobre 2009 a donc procédé, afin qu'ensuite les dispositions actées soient transposées par voie d'avenant dans le contrat de travail de M.GAL.

Compte tenu de la parution tardive du décret dans l'année, une part variable a donc été fixée, limitée à hauteur de 10% de la part forfaitaire de sa rémunération et rapportée à la seule durée des deux mois postérieurs à la

Nouvelles observations de la Miilos

travail » et « d'un véhicule de fonction dans un office qui gère plus de 5000 logements ».

La mission maintient que les stipulations résultant de l'avenant n°3 du 30 août 2011 et relatives à « la protection sociale et accessoires » sont, en ce qui concerne les assurances sociales et de prévoyance, superfétatoires et sibyllines

La Miilos n'étant pas destinataire du nouvel avenant, il ne lui est pas possible de se prononcer sur sa régularité dans le cadre du présent contrôle.

Aucun critère, objectif ou indicateur n'ayant été fixé au directeur général au titre de l'année 2009, la Miilos maintient qu'aucune part variable de rémunération au titre de l'année 2009 ne pouvait lui être attribuée, y compris pour la période postérieure à l'entrée en vigueur du décret 2009-1218 relatif aux directeurs généraux des office publics de l'habitat.

En conséquence, la Miilos confirme que la part variable perçue par le directeur général au titre de l'année 2009, d'un montant de 1761 € brut, est indue.

Réponses de l'organisme

délibération. La délibération visait les pratiques observées dans d'autres établissements publics la première année de mise en oeuvre de part variable dans la rémunération des directeurs et les enjeux importants liés à la mise en œuvre du plan de consolidation CGLLS, qui fixait les plafonds et taux à respecter, et qui l'ont été.

En conséquence, c'est en référence à cette délibération que l'avenant n°2 au contrat de M.GAL a été rédigé, et valide ce paiement qui ne porte que sur les mois de novembre et décembre 2009.

Je demande donc que l'analyse de la situation salariale de M.GAL pour l'année 2009 se fasse au regard de ces éléments, qui ne m'apparaissent pas de nature à remettre en cause les sommes versées sur deux mois après que la délibération a été prise.

Nouvelles observations de la Miilos

En effet, celui-ci a amendé le paragraphe 2.2 du contrat initial en date du 9 juillet 2009 comme suit :

« 2.2 Protection sociale et accessoires :

Sous réserve de dispositions manifestement incompatibles avec les fonctions de « Chef d'entreprise », avec le statut de fonctionnaire détaché, et celles précisées à l'article 2.3 ci-dessous, le Directeur Général bénéficie des conditions d'emploi applicables à l'ensemble des personnels de l'établissement, et notamment en matière :

- *d'assurances sociales et de prévoyance,*
- *de congés annuels,*
- *de formation continue »*

Or, au titre de son contrat de droit public, un DG d'OPH ne peut bénéficier des avantages octroyés aux agents des OPH que dans la mesure où le statut le prévoit expressément.

En effet, les avantages octroyés aux DG d'OPH revêtent un caractère strictement limitatif conformément à l'article R. 421-20-1 du CCH qui prévoit que « *La rémunération annuelle brute du directeur général comporte une part forfaitaire et une part variable. Cette rémunération est exclusive de tous avantages annexes en espèces ou en nature autres que ceux mentionnés à l'article R. 421-20-1 du CCH* ».

Est donc irrégulière la clause du contrat de droit public du DG de l'office lui accordant le bénéfice de l'ensemble des garanties et des avantages sociaux bénéficiant au personnel de l'office.

En outre, l'application d'une telle clause peut aboutir à la perception irrégulière de fonds publics.

Les organes dirigeants exercent bien les attributions prévues aux articles R. 421-16 à 18 du CCH. Le bureau ainsi que le directeur général ont reçu de larges délégations. Le conseil d'administration dispose d'éléments d'analyse et d'informations et comptes-rendus nécessaires à son contrôle. Le directeur général rend compte de son action au conseil.

La mise en œuvre du plan stratégique de patrimoine, entrepris en 2003, a conduit l'office à solliciter l'aide de la CGLLS dans le cadre d'un plan de consolidation signé en décembre 2006. Ce plan de consolidation, contractualisé avec l'Etat, le Conseil Général de l'Eure, plusieurs EPCI et collectivités territoriales, ainsi que la CGLLS, a formalisé une série d'obligations pour chacune des parties. Concernant l'OPH de l'Eure, pour la période 2006-2009, les principales obligations étaient les suivantes :

- contenir les hausses de loyers à 7 % sur la période,
- maintenir les frais de personnel à une augmentation de 7.5 % et les frais de fonctionnement à 2.2 %,
- contenir les impayés de loyers à un volume de 400 000 € par an sur la période,
- diminuer les pertes de loyers liées à la vacance à hauteur de -2.9 % sur la période,
- surtout tenir les objectifs de production, de réhabilitation, de démolition dans le cadre de l'ANRU.

Compte-tenu de certains retards, de la non atteinte de certains de ces objectifs, un avenant de prolongation à ce premier plan de consolidation a été signé le 23 janvier 2012 ; il couvre la période 2010-2016. La stratégie de l'organisme a ainsi été successivement depuis 2006 établie par les engagements pris dans le cadre de ce plan de consolidation (2006 - 2011) et son avenant de prolongation (2010 - 2016), puis formalisée dans le plan stratégique de patrimoine. Approuvé le 12 juillet 2006, celui-ci a été actualisé le 23 juin 2009 afin de servir de fondement au projet de convention d'utilité sociale (CUS), puis dernièrement le 20 avril 2010 pour tenir compte des nouvelles obligations réglementaires en matière d'amélioration thermique issues de son plan de

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Remarque p.4-1: ... Concernant l'OPH de l'Eure, pour la période 2006-2009, les principales obligations étaient les suivantes :

- contenir les hausses de loyers à 7% sur la période...

Cette formulation me semble incorrecte car il est inscrit dans le Plan de consolidation signé en décembre 2006, page 10, paragraphe 1.1 - Loyers :

"L'OPAC Eure habitat s'engage à faire évoluer en valeur la masse des loyers des logements de 2006 à 2011 (hors effet des opérations nouvelles, des réhabilitations et de la vacance) en tenant compte de l'IRL et au minimum de 1.8% par an, dans la limite des loyers plafonds de chaque programme."

Il conviendrait davantage d'écrire :

- au minimum des hausses de loyers à 7% sur la période..."

L'avenant du Plan de Consolidation CGLLS signé le 23 janvier 2012 reprend en page 4 les éléments suivants : « L'office a dépassé les engagements prévus par le protocole (1.8% minimum) en termes de hausses de loyers sur la période 2006-2009. En cumulé sur la période, la masse des loyers, y compris les loyers des nouveaux logements et les augmentations de loyers après travaux, a progressé de 9.5 % contre 7.0% prévus au protocole ».

L'OPH de l'Eure s'est engagé à respecter des hausses de loyers supérieures au minimum à 7% sur la période.

Il ne s'agissait en effet pas de contenir mais d'atteindre au minimum les 7%. L'objectif a été tenu.

La rédaction méritait en effet d'être précisée.

stratégie énergétique (PSE). S'agissant du patrimoine, la stratégie est partiellement déterminée par les engagements pris dans le cadre des six conventions de rénovation urbaine conclues avec l'ANRU.

2.2.2 Organisation et management

Eure Habitat compte 286 agents en équivalences temps plein dont 60 % environ sont sur le terrain et répartis sur huit agences, elles-mêmes rattachées à quatre territoires dont les périmètres sont en phase avec l'organisation des structures intercommunales. Des points d'accueil permettant une meilleure prise en compte des besoins des locataires complètent ce dispositif de proximité. Les services du siège assurent quant à eux les fonctions support des activités directement tournées vers les locataires et les collectivités territoriales.

Depuis le précédent contrôle des avancées notables sont constatées en matière d'organisation et de management avec notamment la création des directions territoriales en 2008, accompagnée d'un accord d'entreprise de gestion de l'activité et de gestion des personnels de proximité, de la définition de nouvelles fiches métiers, de la mise en œuvre de nouvelles procédures et d'une politique de formation.

Le rapprochement de la direction du développement avec ce réseau territorial en matière de recherche foncière, de montage et de suivi des opérations de construction montre, par ailleurs, la volonté d'adapter l'offre de logements aux besoins des populations et des territoires.

Enfin les restructurations récentes de la direction du patrimoine vont permettre d'améliorer le pilotage des opérations de rénovation urbaine et d'assurer une meilleure prévention des risques sanitaires liés à l'environnement et au travail (création d'une cellule ANRU et nomination d'un expert technique).

Obs 2 : Le contrôle interne est insuffisant.

Eure Habitat met en place un système de management de qualité de service qui s'alimente de la mise en application de procédures et modes opératoires déjà rédigés ou en cours de rédaction. Les premiers processus de gestion locative datent de janvier 2010, mais le contrôle interne garant de leur bon fonctionnement et de l'application des instructions et des orientations fixées par la direction générale est insuffisant. Il ne permet pas d'assurer aux locataires une qualité de service rendu la plus homogène possible (cf. paragraphe 3.5).

En revanche, l'office dispose d'une bonne fiabilité des informations financières et d'indicateurs d'analyse des risques performants.

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

Avec plus de 16 000 logements et places de foyers en propriété, Eure Habitat est le premier bailleur social dans le département de l'Eure (40 % du parc). Il dispose d'une organisation largement décentralisée, adaptée à la répartition de son patrimoine, en phase avec l'organisation actuelle des structures intercommunales.

Si des avancées notables ont été accomplies en matière d'organisation et de formalisation des procédures, la mise en place d'un dispositif de contrôle interne efficient doit permettre d'harmoniser le service rendu aux locataires et d'optimiser les performances de l'organisme.

Compte-tenu des moyens financiers importants mis à disposition de l'organisme par l'Etat et les collectivités locales, notamment dans le cadre de la prolongation du plan de consolidation CGLLS, Eure Habitat doit s'organiser pour être en mesure de répondre pleinement aux objectifs contractualisés.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 2 :

Un projet de réorganisation de Eure habitat est actuellement en cours de réflexion et de négociation, avec parmi ses objectifs, d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires. Un service de pilotage interne est prévu d'être créé, composé de 3 fonctions principales : contrôle de gestion, audit interne et procédures.

L'activité d'audit interne aura pour objectif de veiller à ce que les procédures et les modes opératoires soient correctement appliqués. Ce service devra permettre de s'assurer du bon fonctionnement et de l'application des orientations fixées. Les missions d'audit interne permettront de relever les dysfonctionnements, qui seront analysés et suivis d'actions correctives et préventives. Cette mission est d'autant plus importante que plusieurs procédures et modes opératoires sont en cours d'écriture et seront déployés dans les mois qui viennent. Par ailleurs, cette activité sera accompagnée nécessairement par des outils de mesure et d'évaluation.

D'ores et déjà, des revues d'activités ont été instaurées par la Direction de la Gestion immobilière, la Direction des ressources humaines et la Direction des finances. Ces revues permettent de suivre l'évolution de l'activité et d'identifier les écarts par rapport aux objectifs. En collaboration avec leurs équipes, les Directeurs et Responsables de service analysent leur activité durant le mois écoulé et évaluent leur situation par rapport aux orientations fixées.

Ces revues d'activité seront déployées sur l'ensemble des Directions de Eure habitat. Les Directions de la construction et du patrimoine sont en-cours de réflexion pour concevoir le déroulement de ces revues.

Remarque p.5-1: compte tenu des moyens financiers importants mis à disposition de l'organisme par l'Etat et les collectivités locales, notamment dans le cadre de la prolongation du plan de consolidation CGLLS, Eure habitat doit s'organiser pour être en mesure de répondre pleinement aux objectifs contractualisés.

En outre, Eure habitat veille au respect des engagements contractualisés avec la CGLLS. Un bilan sur l'exécution de l'activité durant la

La MILOS prend acte des démarches d'amélioration engagées par l'office sur cette question.

Il est pris acte de la volonté de Eure Habitat de respecter pleinement ses engagements contractuels, en adaptant son organisation aux difficultés rencontrées et aux attentes de ses partenaires.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

période écoulée est envoyé annuellement à la CGLLS. A noter qu'un suivi des mises de fonds propres a été instauré afin de s'assurer de ne pas dépasser l'enveloppe de fonds propres prévue à l'avenant au plan de consolidation.

Concernant la réalisation des réhabilitations, 1 poste d'Adjoint à la Direction du patrimoine a été déployé, ayant pour objectif de superviser et d'organiser les réhabilitations hors ANRU, les travaux d'amélioration et de gros entretien.

Le Directeur du patrimoine conserve, en lien direct, la cellule ANRU, dont le travail s'est énormément complexifié tant en termes de gestion administrative que de gestion de délais. Cette organisation permet de renforcer la disponibilité et la résolution de problèmes. Néanmoins, cette activité doit faire face à des contraintes externes qui affectent notablement l'atteinte des objectifs. L'application de la réglementation relative à la gestion de l'amiante, et bientôt celle du plomb, conduisent à rallonger les délais de chantier. Eure habitat est confronté à de réelles difficultés pour trouver des bureaux d'étude et des entreprises qualifiées pour la gestion de ce risque, ce qui entraîne des surcoûts et des retards d'intervention de la part des entreprises.

Par ailleurs, un des enjeux majeurs pour Eure habitat est l'atteinte des objectifs de cessions de logements, qui désormais constituent un engagement vis-à-vis de la CGLLS. A ce titre, une cellule totalement dédiée aux ventes a été créée depuis le début de l'année et s'appuie sur un prestataire extérieur spécialisé pour la commercialisation et la gestion des syndicats de copropriété. Afin d'atteindre les objectifs, Eure habitat a étendu son champ d'action et propose désormais à la vente, les logements situés dans des petits collectifs. Eure habitat met donc en oeuvre les moyens pour respecter ces engagements.

Néanmoins, le contexte économique actuel représente une contrainte essentielle pour l'atteinte des objectifs. L'activité de vente est confrontée à plusieurs difficultés : le resserrement par les banques de l'accès au crédit immobilier, la suppression du prêt à taux 0, la paupérisation de nos locataires...

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

Les données du tableau ci-dessous sont issues de l'enquête sur l'occupation du parc locatif social (OPS) de 2009. Elles font apparaître que les ménages logés par l'office sont plus défavorisés, en termes de revenus et d'emploi, que la moyenne des ménages du département et de la région bénéficiant d'un logement social.

Enquête OPS 2009 (tous organismes HLM)

Part en %	OPH Eure Habitat	Eure	France
Ressources inférieures à 20 %*	22,1 %	19,1 %	20,4%
Ressources inférieures à 60 %*	70,0 %	66,3 %	66,4 %
Bénéficiaires d'une aide au logement	55,9 %	49,3 %	46,7 %
Inscrits à l'ANPE	8,7 %	14,1 %	17,2 %
Emplois stables	31,7 %	69,2 %	68,4 %
Personnes seules	36,2 %	35,6 %	36,2 %
Familles monoparentales	16,8 %	20,7 %	19,2 %
Familles 3 enfants et plus	9,4 %	10,5 %	10,4 %
Occupants de 64 ans et plus	20,1 %	8,8 %	11,4 %

* répartition des ménages par tranches de revenus, en % des plafonds HLM

Depuis 2006, le taux de logements vacants est en nette diminution passant de 8,1 % à 6,4 % en 2010. Malgré la diminution, ce taux reste élevé en comparaison avec la médiane départementale de 3,8 %. La vacance technique pèse lourdement dans ce résultat, compte-tenu des logements vidés en attente de démolition dans le cadre de la rénovation urbaine. La vacance commerciale et notamment celle de plus de trois mois stagne quant à elle à 1,8 % en deçà de la moyenne observée sur l'ensemble du département de l'Eure (2,1 %). Elle est cependant supérieure à la médiane nationale des offices qui se situe à 1,4 %.

Aussi l'office doit être vigilant sur des phénomènes de vacance durable qui s'installent du fait d'une moindre demande de logements conjuguée au déficit d'image d'une partie du patrimoine à l'exemple d'un quartier de la commune des Andelys qui souffre d'une mauvaise réputation et de son isolement. Il doit également affiner les éléments de connaissance de la vacance commerciale, révélatrice de réelles difficultés à relouer ; en effet il a été constaté que quelques logements immobilisés pour des raisons techniques figurent dans la vacance commerciale. Eure Habitat s'est notamment engagé, dans le cadre de l'avenant de prolongation CGLLS 2010 - 2016, à diminuer ses pertes liées à la vacance commerciale de 3.4 % en 2011 à 2.4 % en 2016.

En revanche, le taux de rotation externe reste quant à lui relativement faible et concerne 8,8 % des locataires en 2010 contre 12,2 % au niveau départemental, selon l'enquête sur le parc locatif social.

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

Eure Habitat participe à l'observatoire régional de la demande géré par l'association régionale des organismes d'HLM, ainsi qu'au fichier départemental de gestion de la demande de logement social en place depuis avril 2011. L'office dispose par ce biais d'une information à la fois globale, commune à l'ensemble des bailleurs sociaux, et précise à l'échelle de son secteur d'intervention.

Il dispose en outre en interne d'éléments statistiques lui permettant de connaître, par commune, la demande et les agences s'appuient sur l'exploitation de ces données pour proposer des candidats à la commission d'attribution de logements. Ainsi l'office avait 5 066 demandes en

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

Remarque p. 6-1: ...en effet, il a été constaté que quelques logements immobilisés pour des raisons techniques figurent dans la vacance commerciale. Dont acte.

Au cours de l'année 2012, 196 logements ont été basculés sur la liste de la vacance technique (hors exploitation). Certains logements ont fait l'objet de ce transfert après la mission de contrôle, notamment ceux bloqués dans l'attente d'une réhabilitation (18 logements des PSR de Louviers et 10 logements de Tilly et des Boutardes à Vernon). 24 logements du Mail à Val de reuil ont également été transférés sur la liste des hors exploitation dans l'attente du projet définitif de réhabilitation de cet immeuble. Plusieurs logements étaient inscrits sur la liste des vacants pour raison commerciale depuis mi 2011.

Concernant le site du Levant aux Andelys, le Conseil d'administration a décidé de procéder à la démolition de 8 immeubles lors de la séance du 20/06/12. Ainsi, les logements vacants (certains depuis 2000), en raison d'un manque de demande et d'une attractivité déficiente, ont été totalement neutralisés et inscrits sur la liste des hors exploitation.

instance au 31 décembre 2010. Il s'agit d'une demande très sociale composée à hauteur de 65 % par des ménages dont les ressources sont inférieures à 60 % des plafonds HLM.

La réception et l'enregistrement interne des demandes de logement sont intégralement décentralisés en agence. Les conditions d'enregistrement et de renouvellement ont fait l'objet de l'observation n°3 ci-après.

3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

A partir de constats identifiés, les principales orientations de la politique d'attribution, adoptées par le conseil d'administration le 27 mai 1999, visent à assurer un peuplement intergénérationnel en mettant en place des conditions d'une cohabitation harmonieuse entre une occupation ancienne et des entrants jeunes et plus défavorisés, conserver une mixité sur l'ensemble des sites notamment ceux qui concentrent les difficultés, maîtriser les phénomènes de vacance et prendre en compte le vieillissement de la population.

Pour le logement des personnes défavorisées, la part des logements réservés au titre du contingent préfectoral des mal-logés est faible d'autant que tous les droits acquis dans le passé dans le cadre du conventionnement n'ont pas été identifiés. Le protocole d'accord conclu le 30 avril 2008 dans le cadre de la loi DALO, entre l'État et les bailleurs de logements sociaux du département de l'Eure, ouvre de meilleures possibilités de recours au contingent préfectoral. Ce dernier s'exerce par le biais du quota réglementaire de 25 %, fixé dès la livraison des nouveaux programmes conventionnés, ou d'un rattrapage sur le flux notamment au profit des ménages relevant du DALO et de ménages sortant de structures d'hébergement.

Depuis la mise en place du protocole DALO, l'organisme a respecté tous ses engagements contractuels avec notamment 438 relogements réalisés en 2010, dont 42 suite à une décision de la Commission de Médiation ou à des orientations de la Commission Départementale de Régulation du Dispositif d'Hébergement, pour un objectif de 434. Pour mémoire ces chiffres étaient de 463 attributions pour un objectif de 443 en 2009.

Aussi, au 31 décembre 2011, le total des logements réservés s'établit comme suit :

- 4 % au bénéfice de l'Etat ;
- 25 % au bénéfice des collectivités territoriales ;
- 13 % au bénéfice des collecteurs 1 %.

Pour le logement des personnes à mobilité réduite, l'office a recensé les logements adaptés (220 au 31/12/2011) et s'attache à répondre aux besoins des demandeurs au coup par coup. Le maintien prolongé à domicile des personnes âgées est devenu un enjeu important pour l'office dont plus de 20 % des occupants ont au mois 65 ans (cf. tableau du § 3.1).

3.2.3 Gestion des attributions

Les attributions de logements relèvent d'une seule commission constituée conformément à la réglementation. La commission d'attribution des logements (CAL) s'est réunie 52 fois en 2010, a examiné 5 982 candidatures et a attribué 2 683 logements. Le fonctionnement de la CAL est conforme à la réglementation mais appelle les remarques de forme suivante.

La première, le règlement intérieur, censé fixer ses règles d'organisation, est devenu obsolète. N'ayant pas été mis à jour depuis le 13 décembre 2001, il ne tient pas compte de l'obligation qui incombe désormais à la commission d'examiner au moins trois demandes pour un même logement à attribuer (article R. 441-3 du CCH), ni celle de transmettre systématiquement au préfet les convocations aux réunions de la CAL ainsi que les ordres du jour et les procès-verbaux correspondants (article R. 441-9 du CCH).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Remarque p.7-1 : La première, le règlement intérieur, censé fixer ses règles d'organisation, est devenu obsolète. N'ayant pas été mis à jour depuis le 13 décembre 2001, il ne tient pas compte de l'obligation qui incombe désormais à la commission d'examiner au moins trois demandes pour un même logement à

La MILOS prend acte de la volonté de l'Office d'établir un nouveau règlement intérieur de la CAL en juin 2013.

Il conviendra de respecter strictement les articles R 441-3 et suivants du CCH traitant de la gestion des attributions de logements.

Réponses de l'organisme

attribuer (article R.441-3 du CCH), ni celle de transmettre systématiquement au préfet les convocations aux réunions de la CAL ainsi que les ordres du jour et les procès-verbaux correspondants (article R.441-9 du CCH)

Un projet de règlement intérieur, établi conformément aux nouvelles dispositions du CCH, sera présenté au Conseil d'Administration du mois de juin 2013.

A noter que, même si le règlement intérieur n'indiquait pas l'obligation de présenter 3 candidats par logement, les membres de la Commission avaient été informés de cette nouvelle règle. Elle était également rappelée dans le courrier adressé aux réservataires lors des mises en service de programmes neufs ou avis de vacance. Elle a été mentionnée dans le rapport d'activité 2008.

Et concernant le décret du 15/02/2011 relatif à l'information du préfet quant aux ordres du jour de la Commission et aux décisions prises : dans le Département de l'Eure, Madame la préfète avait souhaité poursuivre jusqu'à la fin de l'année 2011, les modalités de gestion du contingent suivant les règles convenues dans le protocole DALO. Les nouvelles modalités d'information ont été convenues avec Monsieur le préfet, dans la convention de gestion du contingent préfectoral en date du 23 novembre 2012 (sur une boîte mail dédiée, envoi de l'ordre du jour et des fiches navettes en cas d'attribution à des candidats relevant du droit au logement opposable ; sur demande, l'intégralité du PV de la CAL est transmise au Préfet).

Nouvelles observations de la Miilos

La seconde, les procès-verbaux sont trop succincts. Afin d'améliorer la transparence des décisions, ils pourraient notamment, outre les candidats rejetés, mentionner les principaux critères ayant abouti au choix retenu.

Obs 3 : Les contrôles de régularité opérés montrent que la commission a attribué un logement dont la demande n'a pas fait l'objet d'un enregistrement et de la délivrance d'un numéro unique contrairement aux dispositions de l'article L. 441-2-1 du CCH.

Le contrôle a porté sur un échantillon de 52 dossiers présentés aux CAL des 1^{er} et 8 septembre 2011. Une irrégularité ayant pour objet un défaut d'enregistrement a été relevée pour un dossier. Conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 451-2-1 du CCH, cette irrégularité peut entraîner une sanction pécuniaire dont le plafond ne peut excéder 18 mois de loyer en principal du logement concerné.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Loyers

Eure Habitat pratique une politique de loyers diversifiée prenant en compte l'attractivité du patrimoine, son environnement et la qualité du bâti. Le loyer moyen mensuel s'établit à 3,01 € au m² de surface corrigée pour l'année 2010. Il est supérieur à la moyenne régionale qui est de 2,90 € selon l'enquête annuelle sur le parc locatif social (EPLS).

L'Office a dépassé les engagements prévus par le plan de consolidation en termes de hausses de loyers sur la période 2006 - 2009. En cumulé sur cette période, la masse des loyers a progressé d'environ 9 % contre 7 % prévus au protocole. Depuis 2006, les hausses restent cependant contenues, légèrement supérieures aux recommandations gouvernementales.

Augmentations des loyers de 2006 à 2011

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Cumul
Augmentations en masse	2,64 %	1,82 %	1,86 %	2,24 %	1,78 %	1,40 %	11,74 %
Recommandation gouvernementale	1,80 %	1,80 %	2,70 %	2,38 %	1,00 %	1,10 %	10,78 %

Le bon niveau des loyers a contribué à maintenir une rentabilité satisfaisante malgré la vacance et la diminution des logements quittancés suite à démolition et cessions.

Pour les logements conventionnés qui représentent la quasi-totalité du parc, l'organisme se trouve confronté à la diminution progressive de la marge potentielle d'augmentation par rapport aux loyers plafonds (2,8 % en 2011).

3.3.2 Dispositions particulières relatives aux logements conventionnés

Les logements conventionnés représentent 98,7 % du parc. Les conventions conclues avec l'Etat sont conformes aux dispositions de l'article R. 353-1 du CCH.

Obs 4 : Les contrôles de régularité et d'application des conventions montrent que l'office ne respecte pas tous ses engagements à l'égard de l'État.

Eure Habitat n'a pas été à même de fournir au moment opportun tous les documents nécessaires au plein exercice de ce contrôle enfreignant les dispositions de l'article 20 de la convention type. Il a notamment été relevé l'absence de pièces justificatives ou des informations partielles concernant le conventionnement d'une dizaine de programmes. Il est important que l'office mette en place une procédure de suivi et de sécurisation de l'archivage des conventions.

Par ailleurs, l'office ne respecte pas les dispositions de l'article 10 de la convention type qui stipule que le loyer pratiqué pour chaque logement conventionné ne peut excéder le loyer

Réponses de l'organisme

Remarque p. 8-1 : la seconde, les procès-verbaux sont trop succincts. Afin d'améliorer la transparence des décisions, ils pourraient notamment, outre les candidats rejetés, mentionner les principaux critères ayant abouti au choix retenu.

Les choix de la Commission sont basés sur les critères de priorité définis par la réglementation. Lorsque le choix de la Commission nécessite d'être précisé, la fiche logement indiquant la situation de chaque postulant, qui est annexée au procès verbal, est annotée. Le règlement intérieur qui sera proposé aux membres du Conseil d'Administration du mois de juin 2013 précise les critères de priorité.

Obs 3 :

Suite à la réforme de l'enregistrement du Numéro Unique Départemental, la génération du numéro unique dépend d'informations obligatoires plus complexes à saisir. Pour ce dossier, l'information relative au "Logement actuel" (qui constituait une des évolutions induites par la réforme) n'a pas été renseignée dans le logiciel ULIS, d'où l'absence de génération de numéro unique. Il s'agissait d'un apprenti qui accédait à une première location et donc qui relevait clairement du logement HLM.

Depuis, Eure habitat a fait évoluer ses contrôles : le logiciel permet de vérifier si tous les éléments nécessaires à la génération du numéro unique ont été saisis (à défaut, un message d'erreur avec la liste des corrections à faire, apparaît). Par ailleurs, les Numéros figurent dans l'ordre du jour de la Commission d'attribution des logements, ce qui permet un ultime contrôle.

Par ailleurs, Eure habitat envisage de modifier son organisation pour prendre en compte les évolutions du numéro unique et mettre en place un dispositif qui sera spécialisé dans ce domaine.

Obs 4 :

Remarque p. 8-1 : Eure habitat n'a pas été à même de fournir au moment opportun tous les documents nécessaires au plein exercice de ce contrôle enfreignant les

Nouvelles observations de la Miilos

Les critères de sélection des candidatures mériteraient d'être hiérarchisés afin d'éclairer et de motiver les choix opérés par la CAL.

Depuis le 1^{er} octobre 2010, l'usage du formulaire unique est obligatoire pour toute demande de logement social. Cependant, entre le 1^{er} octobre 2010 et la mise en place du nouveau système informatique (fin mars 2011), le numéro unique a continué à être délivré sur la base des 7 informations à fournir pour obtenir ce numéro. Depuis la fin mars 2011, le numéro unique est régional en Ile-de-France et départemental sur le reste du territoire.

Eure Habitat devra être en mesure de respecter le cadre réglementaire relatif à la mise en œuvre du numéro unique.

Dont acte.

Réponses de l'organisme

dispositions de l'article 20 de la convention type. Il a notamment été relevé l'absence de pièces justificatives ou des informations partielles concernant le conventionnement d'une dizaine de programmes. Il est important que l'office mette en place une procédure de suivi et de sécurisation de l'archivage des conventions.

Un recensement de toutes les conventions APL a été fait avec la mise en place d'un tableau de suivi. Par ailleurs, dorénavant, les conventions sont également archivées de façon dématérialisée, ce qui facilitera les recherches (avec reprise progressive des conventions passées).

Les conventions incomplètes ou manquantes ont été récupérées avec la participation de la DDTM.

Remarque p. 8-1 : par ailleurs, l'office ne respecte pas les dispositions de l'article 10 de la convention type qui stipule que le loyer pratiqué pour chaque logement conventionné ne peut excéder le loyer maximum actualisé dans les conditions prévues de la convention. Au 1^{er} janvier 2011, 80 logements présentaient des dépassements des plafonds réglementaires des conventions allant de 0,04 % à 2,3 %. Il a été demandé à l'office de les régulariser sans délai (cf. annexe 1.7)

Les OD de régularisation des loyers ont été passées sur les avis d'échéance du mois de juin 2012 pour un montant total de – 11 347.28€.

Un courrier d'information a été adressé individuellement à chaque locataire concerné, en indiquant son nouveau loyer, et le montant de la régularisation depuis son entrée dans les lieux qui lui a été remboursé.

Nouvelles observations de la Miilos

Dont acte. Il conviendra néanmoins à l'avenir de s'assurer du strict respect des plafonds de loyers réglementaires.

maximum actualisé dans les conditions prévues par la convention. Au 1^{er} janvier 2011, 80 logements présentaient des dépassements des plafonds réglementaires des conventions allant de 0,04 % à 2,31 %. Il a été demandé à l'office de les régulariser sans délai

Enfin, le montant du loyer maximum n'est pas porté sur la quittance de tous les logements conventionnés contrairement aux dispositions de l'article 16 de la convention type. Cette disposition devait être mise en place au plus tard le 31 octobre 2000.

3.3.3 Charges récupérables

Obs 5 : Les modalités de récupération des charges de gardiennage souffrent d'une anomalie.

Au regard de l'article L. 442-3 du CCH et de l'article 2-d du décret n°82-955 du 9 novembre 1982 applicable, la récupération à proportion de 75 % des frais de personnel d'entretien et de gardiennage n'est possible qu'à condition que les personnes concernées par ces tâches assurent effectivement et cumulativement celles d'entretien des parties communes et celles d'élimination des déchets. Or, les gardiens d'Eure Habitat n'effectuent pas seuls les tâches d'élimination des déchets et partagent cette activité avec une société de nettoyage chargée de sortir les conteneurs d'ordures ménagères, de laver et de désinfecter les locaux

En l'espèce, la récupération au titre des charges récupérables à concurrence des trois quarts des coûts salariaux des gardiens est irrégulière. Elle l'est d'autant plus que l'office récupère en supplément les frais de l'entreprise de nettoyage.

Les conditions de récupération des autres charges locatives n'appellent pas de remarque particulière. Les acomptes demandés font l'objet d'ajustements en fonction de l'évolution des dépenses supportées et la régularisation des charges intervient dans des délais normaux.

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Grâce à un système de suivi performant, les créances impayées ont tendance à stagner depuis cinq ans

En effet, le taux d'impayés (ratio Bolero) se situe aux alentours de 11 % des loyers soit l'équivalent de la médiane nationale. Cependant, l'organisme n'a pu être en mesure de contenir, en volume, le montant des impayés en dessous du seuil de 400 000 € comme convenu dans le plan de consolidation CGLLS. Le retard global de paiement en 2010 est de plus d'un mois de loyer (avec 40 jours, il reste constant depuis 2005). Ces résultats satisfaisants sont dus à l'action des services de recouvrement, à la mise au point permanente de la procédure de recouvrement et à l'embauche de personnel dédié aux fonctions contentieuses et précontentieuses.

Le nombre d'expulsions avec recours de la force publique a été de 4 en 2010 pour 12 en 2009. Le système de provisions pour dépréciation des créances douteuses est conforme à la norme habituelle (25 % des créances en retard de 3 à 6 mois de loyers, 50 % au-delà de 6 mois, 100 % au-delà d'un an et pour les locataires partis). Au global, les procédures mises en place, l'attention portée au recouvrement, l'externalisation de certaines tâches (recouvrement par cabinet spécialisé) ont permis la maîtrise des impayés malgré la stagnation des aides personnelles au logement. En effet, plus d'un locataire sur deux bénéficie de l'APL (soit 8 200 ménages) et celle-ci couvre 54 % de la quittance totale (loyers et charges) de ces locataires apérialisés mais les barèmes APL ont quasiment stagné en 2010 par rapport à l'évolution des loyers.

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

L'enquête régionale menée en 2010 par l'Union Sociale pour l'Habitat fait ressortir une légère érosion de la satisfaction générale des locataires d'Eure Habitat depuis la précédente enquête

Réponses de l'organisme

Remarque p. 9-1 : Enfin, le montant du loyer maximum n'est pas porté sur la quittance de tous les logements conventionnés contrairement aux dispositions de l'article 16 de la convention type. Cette disposition devait être mise en place au plus tard le 31 octobre 2000.

Le loyer maximum est porté sur les avis d'échéance des PLUS.

Le loyer maximum sera porté sur tous les avis d'échéance du mois d'avril 2013 compte tenu du changement de prestataire pour l'édition des avis d'échéance en avril 2013.

Obs 5 :

Les différents protocoles et avenants sur les charges locatives signés avec les représentants des locataires ont été dénoncés le 19 décembre 2012.

Un projet de réorganisation est en cours de négociation avec les instances représentatives du personnel depuis le dernier trimestre 2012, qui réforme notamment la gestion de proximité ; il y est prévu que les gardiens réalisent seuls et cumulativement, les prestations d'entretien des parties communes et d'élimination des déchets.

Nouvelles observations de la Miilos

Il est pris note de cette mesure correctrice apportée par l'Office.

Il est pris acte des corrections apportées par l'office. Il n'en reste pas moins que sur les exercices passés, les locataires de l'organisme se sont vus quittancer des charges de gardiennage de manière indue.

Les charges de gardiennage de l'office devraient donc baisser dans les années à venir en raison de la suppression du contrat avec l'entreprise de nettoyage et de l'entretien des parties communes par les seuls personnels de Eure Habitat.

(78 % contre 79 % en 2007). Avec un écart de 5 points par rapport à la moyenne régionale, l'office se situe au 17^e rang dans le classement des 22 organismes inscrits dans la démarche. Aux yeux des personnes interrogées, des améliorations restent à apporter sur le traitement des réclamations techniques de façon générale et la propreté des parties communes.

Cette situation s'explique en grande partie par une gestion peu rigoureuse des procédures mises en place, des modes opératoires différents selon les agences et des informations trop parcellaires dans le suivi des processus opérationnels qui ne permettent pas d'accélérer les prises de décision et de répondre à des dysfonctionnements (cf. obs. 1).

Le dispositif de proximité en place à ce jour apparaît cependant satisfaisant avec notamment une organisation territoriale adaptée à la dispersion du parc, un nombre de gardiens supérieur aux obligations réglementaires, une professionnalisation des métiers de la gestion locative, des engagements sur la qualité de service, la mise en place d'un observatoire des faits d'insécurité et l'augmentation des crédits d'entretien alloués à la remise en état des logements.

3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

L'OPH Eure Habitat remplit correctement sa mission sociale en logeant une population aux revenus modestes et en favorisant l'accès et le maintien des plus démunis dans son parc. Les enquêtes de satisfaction donnent à l'office des éléments d'information devant guider ses actions d'amélioration de la gestion de proximité notamment en matière de suivi des réclamations et d'entretien propreté. L'office aura, par ailleurs, à régulariser sans délai les dépassements des plafonds de loyers relevés et revoir les conditions de récupération des charges de gardiennage.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Le patrimoine de l'office est relativement ancien. Il a 34 ans d'âge en moyenne et compte 63 % de logements construits avant 1980. Il est conventionné à 98,7 %. Plus des trois quarts du parc se compose de logements collectifs et majoritairement de logements de types 3 et 4 (70 % du parc). Les grands logements de type 5 et plus sont quant à eux faiblement représentés (9 %).

Autres caractéristiques essentielles du patrimoine immobilier d'Eure Habitat, celui-ci est réparti sur l'ensemble du département et comporte 4 819 logements classés en ZUS (31,2 %) et 3 575 logements en ANRU (23,2 %).

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

Le paragraphe 2.2.1. rappelle le contexte et les grandes étapes qui déterminent la stratégie actuelle d'Eure Habitat, conditionnée par les engagements pris dans le cadre de six conventions ANRU et ceux pris dans le cadre du plan de consolidation signé avec la CGLLS. Ce dernier influe en particulier la politique de développement et de réhabilitation. La dernière version du PSP intègre l'amélioration de la performance énergétique des logements. La CUS formalise pour la période 2011 - 2016 les orientations stratégiques relatives au patrimoine existant compte tenu de son attractivité technique, commerciale et de la qualité du service rendu.

Réponses de l'organisme

Remarque p. 10-1 : (Traitement des réclamations techniques et propreté des parties communes) : cette situation s'explique en grande partie par une gestion peu rigoureuse des procédures mises en place, des modes opératoires différents selon les agences et des informations trop parcellaires dans le suivi des processus opérationnels qui ne permettent pas d'accélérer les prises de décision et de répondre à des dysfonctionnements. (cf. obs.2).

1/ Les procédures mises en place relatives au traitement des réclamations techniques des locataires ont été appréhendées en tout ou partie par les agences et ont trouvé leurs limites du fait des multiples vecteurs de communication qui s'offrent aux locataires (demandes écrites auprès de l'Agence, du gardien, du technicien, au siège...). Souvent, le client doit expliquer plusieurs fois son problème, il est renvoyé d'un service à l'autre, il laisse des messages écrits et oraux sans avoir de retour d'information, et face à la multiplication des points de contacts il finit par tous les utiliser.

Cette relation « multicanal » produit des effets indésirables multiples pour l'entreprise : plusieurs actions sont entreprises pour un même client, les priorités de chaque service ne correspondent pas aux demandes et les correspondants en charge du traitement n'ont pas le même niveau d'information sur le client.

L'insatisfaction du locataire dans le traitement, la rapidité d'intervention, la facilité à joindre les bons interlocuteurs et le suivi des ses réclamations demeure.

Dans ce contexte, Eure habitat s'est orienté vers la création d'un Centre de Relation Client interne en front office qui doit offrir :

- Un numéro d'appel entrant unique, avec maintien des numéros de lignes directes existantes
- Une gestion maîtrisée des flux d'appels entrants
- Une homogénéité dans le traitement des demandes en termes de réponses, délais et traçabilité des actions

Ce service devrait être opérationnel en fin d'année 2013/début 2014. Pour ce projet, qui

Nouvelles observations de la Miilos

Les actions entreprises par Eure Habitat dans le domaine de la qualité du service rendu aux locataires devront être conduites selon des « démarches qualités » afin d'être réellement efficaces. Il est pris note de l'enjeu que revêt cette question pour Eure Habitat.

Réponses de l'organisme

se veut structurant pour l'entreprise, Eure habitat se fait accompagner d'un cabinet extérieur.

2/ Dans le domaine de la propreté des parties communes, un mode opératoire de contrôle des prestations de nettoyage a été élaboré. Cet outil de contrôle, commun à toutes les agences est opérationnel depuis le 4^{ème} trimestre 2012.

Dans le cadre du plan d'action de Eure habitat, un Observatoire de la Propreté est en cours d'élaboration. Celui-ci aura pour vocation de fédérer les collaborateurs de la proximité autour d'une action commune liée à la propreté, de définir des outils et des techniques communes de nettoyage, de former des référents/qualité propreté.

Lancement d'un nouvel Appel d'offre au 1^{er} juillet 2013 pour l'entretien des immeubles qui prévoit une augmentation des fréquences de ménages et un contrôle qualité des prestations plus rigoureux (instauration d'un contrôle a minima hebdomadaire avec le prestataire).

Nouvelles observations de la Miilos

Il conviendra de corréliser cette action à la problématique du calcul des charges récupérables.

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

De 2006 à 2010, l'évolution du parc, hors foyers, a été la suivante :

	Parc au 01/01	Construction	Acquisition Amélioration	Vente	Démol.	Changement d'usage	Parc au 31/12	Évolution annuelle
2006	15 610	71	7	-24	-46	-5	15 613	0,02 %
2007	15 613	53	20	-18	-146	-19	15 503	- 0,70 %
2008	15 503	104	20	-15	-79	5	15 538	0,23 %
2009	15 538	132	19	-21	-349	1	15 320	-1,40 %
2010	15 320	321	5	-29	-205	14	15 426	0,69 %
Total	15 610	681	71	-107	-825	-4	15 426	- 0,24 %

Après deux années creuses en 2006 et 2007, le rythme de construction augmente de façon conséquente pour atteindre sur les cinq ans une moyenne de production de 150 logements livrés par an. Sur la période, le patrimoine immobilier a diminué d'environ 0,24 % par an en moyenne passant de 15 610 logements en janvier 2006 à 15 426 logements en décembre 2010. Cette diminution est principalement due aux démolitions d'ensembles immobiliers réalisées dans le cadre des opérations de renouvellement urbain. En 2011, l'office a livré 195 logements.

Les objectifs de production de l'office pour la période 2010 - 2016 sont encadrés par l'avenant au plan de consolidation passé avec l'État, le Département de l'Eure et la CGLLS qui comprend l'achèvement du programme patrimonial initial couvrant la période 2006 - 2011 et la réalisation de nouvelles opérations de construction prévues à l'avenant.

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

4.3.2.1 Capacité technique

L'organisation de la direction du développement et de la construction n'appelle pas de remarque particulière. Elle intervient en concertation étroite avec la gestion locative et le service financier. Afin de clarifier les rôles et responsabilités de chaque instance et intervenant, l'office a mis en place une commission d'investissement avec pour rôle de donner son avis sur l'opportunité de réalisation de l'opération, sa faisabilité technique et financière, l'élaboration du programme de conception et de l'esquisse, et en dehors de ces trois phases sur la modification substantielle d'un paramètre.

En interne, les conditions de montage et de réalisation des opérations de construction ont été modifiées avec notamment une refonte des programmes de conception afin d'optimiser ses produits dans le cadre d'une politique environnementale de qualité de service et la création de tableaux de bord de direction permettant un meilleur pilotage des opérations et une optimisation du plan de charge des agents. Sur le plan foncier, la prospection s'appuie de plus en plus sur les structures territoriales en contact avec les maires et les notaires.

La définition des prescriptions techniques en termes de structure et de qualité fait l'objet d'un consensus qui privilégie de plus en plus, dans le cadre d'une démarche de développement durable, les actions portant sur les économies d'énergie et l'utilisation de produits préservant l'environnement. L'ensemble des opérations dont la conception a démarré en 2010 a des objectifs de performance énergétique basés sur la réglementation thermique RT 2012 ou BBC obligatoire dès janvier 2013. Les autres opérations ont des performances énergétiques THPE dans leur grande majorité, trois à Louviers et Vernon relèvent déjà de l'objectif BBC.

Le tableau ci-après donne les principales caractéristiques de prix et de financement des programmes mis en service de 2006 à 2010.

Prix de revient final TTC (5,5%) des programmes neufs

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Financement	Nb logts	SH / logt en m ²	Prix de rev TTC en €/ logt	Prix de rev./ m ² de SH en €			% ch. fonc/prix de rev.	Structure de financement en %					
				ch. fonc.	bât. hono	total		total prêts	total dt subv. 1 %	total dt subv. collect.	total fds propres		
PLUS	292	75	123 407	267	1 232	155	1 654	16,1 %	81,1 %	14,1 %	0,5 %	8,3 %	4,8 %
PLAI	12	20	54 935	19	2 401	301	2 721	0,7 %	18,2 %	81,8 %	9,6 %	28,1 %	0,0 %
PLS	2	84	179 687	150	1 713	268	2 132	7,0 %	59,0 %	7,6 %	0,0 %	0,0 %	33,4 %
Mixte	338	71	127 011	173	1 486	118	1 778	9,8 %	79,2 %	11,5 %	0,7 %	4,8 %	9,3 %
Total neufs	644	72	124 200	217	1 372	137	1 726	12,5 %	79,5 %	13,2 %	0,7 %	6,6 %	7,3 %

Sur la période, la production a été très diversifiée avec de nombreux programmes mixtes financés en PLUS, PLAI et PLS. Le prix de revient des logements financés en PLUS est supérieur à celui observé dans la région (123 407 € contre 110 033 €), mais les opérations sont de bonne qualité et Eure Habitat intervient sur l'ensemble du département de l'Eure caractérisé par des coûts de construction élevés.

4.3.2.2 Capacité financière

Pour calculer les données financières futures de ses opérations, Eure Habitat utilise le logiciel Sextant qui établit un compte prévisionnel d'exploitation et les résultats induits. Cependant ce logiciel ne donne pas le loyer d'équilibre stricto sensu au m² de SU et ne garantit pas le respect des principes établis par la circulaire d'octobre 92 et les directives subséquentes ; à savoir : une opération est considérée comme équilibrée en exploitation lorsque le solde cumulé des loyers moins les charges de l'opération (annuités, frais de gestion, TFPB) reste positif année par année au moins sur la durée du prêt principal.

Ainsi, la récupération des fonds propres n'est pas établie mais le résultat (loyers moins charges) est estimé avec ces fonds propres déduits ; ce qui indirectement donne la durée de récupération de la mise initiale et donc le "retour sur investissement" de ces fonds propres. Un examen comparatif sur Sextant et le logiciel Lola, utilisé par le Ministère, de l'opération projetée "VDR voie blanche de 22 logements en zone 3" montre que les marges dégagées ne permettent pas une pleine reconstitution des fonds propres engagés.

4.4 MAINTENANCE DU PARC

L'effort de maintenance d'Eure Habitat est modéré et se situe à la médiane des offices. Il a atteint 537 € par logement en 2009 contre 539 € pour la médiane. En 2010, il est resté pratiquement stable avec un coût de 534 € par logement.

La programmation de travaux sur le parc existant s'effectue dans le cadre du protocole de consolidation signé avec la CGLLS et du PSP. Ce dernier a fait l'objet d'une révision en 2010 pour tenir compte des mises aux normes thermiques issues de son plan de stratégie énergétique. Établi en 2009, celui-ci fait apparaître qu'une forte proportion du parc immobilier (40 %) se situe dans les classes énergétiques E, F et G qui doivent donc subir des rénovations thermiques pour atteindre la classe C avant 2020 selon les prescriptions du Grenelle de l'environnement.

La sécurité, l'hygiène et la prévention des risques, la prise en compte du vieillissement de la population, le plan d'action accessibilité ainsi que l'amélioration à apporter aux équipements énergivores constituent d'autres priorités du PSP. L'office respecte en particulier ses obligations relatives à la mise aux normes de sécurité des ascenseurs et à l'amiante. Le désamiantage va, en outre, constituer une charge importante dans les prochaines années.

L'organisation et la qualité de maintenance n'appellent pas de critique particulière à l'exception de l'observation 6 ci-après concernant la mise en vente d'un programme d'habitations afin d'éviter une réhabilitation très coûteuse. Cette situation est cependant marginale et le patrimoine est apparu en bon état au cours de la visite de patrimoine. De façon générale, le suivi des contrats avec les prestataires est organisé de manière satisfaisante, avec un recours fréquent à

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Chapitre 4. Patrimoine

4.3.2.2 Capacité financière

Remarque p. 12-1 : pour calculer les données financières futures des opérations, Eure habitat utilise le logiciel Sextant qui établit un compte prévisionnel d'exploitation et les résultats induits. Cependant, ce logiciel ne donne pas le loyer d'équilibre stricto sensu au m² de SU et ne garantit pas le respect des principes établis par la circulaire d'octobre 92 et les directives subséquentes : à savoir : une opération est considérée comme équilibrée en exploitation lorsque le solde cumulé des loyers moins les charges de l'opération (annuités, frais de gestion, TFPB) reste positif année par année au moins sur la durée du prêt principal.

Ainsi la récupération des fonds propres n'est pas établie mais le résultat (loyers moins charges) est estimé avec ces fonds propres déduits ; ce qui indirectement donne la durée de récupération de la mise initiale et donc le « retour sur investissement » de ces fonds propres. Un examen comparatif sur Sextant et le logiciel Lola, utilisé par le Ministère, de l'opération projetée « VDR voie blanche de 22 logements en zone 3 » montre que les marges dégagées ne permettent pas une pleine reconstitution des fonds propres engagés.

Eure habitat n'utilise pas la fonction « calcul du loyer d'équilibre » du logiciel Sextant. En effet, il est malheureusement rarissime aujourd'hui de parvenir à réaliser une opération neuve avec un loyer inférieur au loyer plafond. Les prix de revient au logement sont particulièrement élevés dans l'Eure (1.930 €/m² de SU, au 3^{ème} rang derrière l'Île de France et la région PACA – *source : rapport sur les orientations de la Fédération des offices de l'AG des 21 et 22 avril 2010*), accentués par les nouvelles normes sur l'environnement, l'accessibilité... et les subventions se raréfient (zone non tendue). En outre, les fonds propres de Eure habitat sont affectés en priorité aux nombreuses réhabilitations à réaliser conformément au Plan de consolidation. Ceci aboutit à pratiquer systématiquement des loyers au plafond sur les nouvelles constructions, alors que la population logée par Eure habitat se paupérise, comme vous le constatez page 6.

Si les nouvelles opérations d'Eure Habitat peinent à être équilibrées, au regard des difficultés rencontrées, notamment des prix de revient particulièrement élevés dans un contexte de subventions qui tendent à diminuer, il n'en demeure pas moins que l'organisme doit être en mesure d'appréhender le loyer d'équilibre de ses opérations et de pouvoir constater les écarts avec les loyers plafonds. Ceci afin de permettre au Conseil d'Administration de piloter l'activité de l'organisme, de décider en toute connaissance de cause de l'utilisation de ses fonds propres, et d'appréhender la reconstitution effective d'une partie de ces derniers.

Il est pris note des difficultés rencontrées par l'organisme pour équilibrer ses opérations et de la nécessité de pratiquer, dans ce contexte, des loyers au plafond pour les opérations nouvelles.

des bureaux spécialisés, et la volonté d'améliorer les moyens de suivi et de transparence des interventions reflètent la volonté de progresser.

Les conditions de passation des marchés sont satisfaisantes. La désignation des maîtres d'œuvre, des entreprises et des bureaux de contrôle conduit à une ouverture suffisamment large associée à une pratique de partenariat qui permet une prise en compte des exigences mutuelles.

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

La vente de patrimoine répond pour Eure Habitat à un double objectif de stratégie générale en encourageant le parcours résidentiel des locataires en place et en dégagant des ressources pour la production de nouveaux logements sociaux prévus dans le plan de consolidation et dans le PSP. La politique de vente initiale était d'envergure modeste et exclusivement centrée sur les logements individuels. Au cours des cinq dernières années, l'organisme a procédé à la vente de 21 logements en moyenne par an. Le prix de cession moyen s'est élevé à 94 500 € en 2011.

En avril 2010, le conseil d'administration s'est prononcé favorablement sur l'accroissement de la cession de logements afin d'atteindre le nombre de 72 logements vendus par an et a autorisé la mise en vente de petits collectifs avec l'appui d'un bureau spécialisé. Des mesures particulières d'accompagnement des familles et de sécurisation ont, par ailleurs, été prises afin d'éviter à terme des copropriétés dégradées et de mettre en difficulté les accédants.

Obs 6 : Sur le plan juridique, il est rappelé que les logements doivent être vendus en bon état d'entretien conformément aux dispositions de l'article L. 443-7 du CCH.

Eure Habitat a édifié au cours de l'année 1944 le groupe d'habitations "La Cité Volais" à Brionne, comportant alors 16 pavillons jumelés avec jardin. Par délibération en date du 21 juin 1994, le conseil d'administration a décidé leur mise en vente. Ces logements, conçus sans salle de bains avec des sanitaires à l'extérieur et sans mode de chauffage, n'ont pas fait l'objet de mise aux normes depuis l'origine. Devenus impropres à la relocation en application de l'article 6 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 modifiée sur le droit à un logement décent, ils sont vendus en l'état. Onze pavillons ont ainsi été cédés dont le dernier en date 27 avril 2011. Le diagnostic électrique établi lors de cette dernière vente fait état d'une installation dangereuse comportant une prise de terre défectueuse, des matériels électriques présentant des risques de contact direct et des conducteurs non protégés mécaniquement

Ainsi, les cessions de logements ne peuvent pas être un palliatif au manque d'entretien. La politique d'aliénation du parc doit être incluse dans le plan stratégique du patrimoine qui doit combiner les nouvelles constructions, la réhabilitation des logements voire les cessions et démolitions dans le cadre d'un objectif social déterminé par le conseil d'administration. Il peut s'avérer qu'après travaux de remise aux normes, la solution soit la conservation de l'immeuble dans le parc social de l'organisme car le bien réhabilité trouvera plus difficilement preneur à un prix réévalué par les travaux de mises aux normes.

Dans le cas présent, la responsabilité du vendeur pourrait être engagée non seulement en cas d'accident, mais également en application de l'article 1641 du code civil. En effet, s'agissant de ventes réalisées par un professionnel à un particulier, l'office ne peut s'exonérer de la garantie des vices cachés.

4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Eure Habitat dispose des compétences et des moyens pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixés. La stratégie, engagée dans le cadre du PSP, de poursuivre la rénovation urbaine de certains quartiers et d'améliorer les conditions d'habitabilité des logements, devrait lui permettre de valoriser l'ensemble du parc et d'en améliorer l'attractivité. Toutefois, la démarche d'aliénation de logements anciens ne doit pas être un substitut au manque d'entretien, mais s'insérer dans le

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 6 :

La création d'une cellule vente a permis d'établir une procédure rigoureuse sur la vente immobilière à laquelle sera annexé sous peu un standard d'état des logements à vendre permettant d'avoir un patrimoine de bon niveau mis à la vente. Dont acte.

cadre d'une politique volontariste en faveur de l'habitat et de lutte contre le logement indécet. Cette question est d'autant plus importante que Eure Habitat s'est engagé, dans l'avenant de prolongation au plan de consolidation CGLLS, à céder 18 014 000 € de son patrimoine locatif entre 2010 et 2016 pour lui permettre de mener à terme son PSP.

5. RENOVATION URBAINE

Depuis juin 2005, date de signature de la première convention ANRU dans le département de l'Eure, l'office s'est engagé dans six opérations de renouvellement urbain où il est diversement concerné. Les programmes les plus importants se situent sur les communes d'Évreux, de Vernon et de Louviers. Leurs objectifs opérationnels dont la plupart seront achevés à l'horizon 2014 sont résumés dans le tableau ci-dessous, en nombre de logements.

	Évreux La Madeleine	Val de Reuil	Vernon	Louviers	Pont Audemer	Évreux Nétreville	Total *
Démolition	609	3	186	68	144	0	1 010
Renouvellement offre	252	42	80	56	150	0	580
Réhabilitation	837	449	541	388	65	227	2 507
Changement d'usage	0	0	0	6	0	0	6
Amélioration Qualité de Service AQS	178	208	30	0	0	0	416
Résidentialisation	1 391	262	541	388	65	467	3 114

*des opérations peuvent être concernées à la fois par de la réhabilitation, de l'AQS et de la résidentialisation

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La comptabilité est bien tenue. Les grands équilibres sont préservés, et les documents comptables et financiers susceptibles d'informer le conseil d'administration sont bien établis. Le service comptable et financier est très réactif et répond rapidement à toute demande d'éclaircissement.

Toutefois, l'office continue à comptabiliser irrégulièrement ses subventions lors de l'encaissement et non lors de la signature des conventions de financements, ce qui peut nuire à l'appréciation des besoins de financement à la seule lecture du bilan.

Le compte 102 « dotation d'origine » a disparu du passif. Le décret de création du 5 juin 1920 de l'office public d'habitation à bon marché, communiqué par l'office prenait bien acte de l'engagement du conseil général du département de l'Eure de fournir en quatre acomptes de 25 000 francs (1920) une dotation globale de 100 000 francs. Il n'y a aucun souvenir du devenir de cette dotation au sein de l'office. En accord avec le commissaire aux comptes, cette dotation devra être reprise à partir des réserves pour reconstituer comptablement l'acte juridique fondateur de l'organisme.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

Le tableau suivant décrit la composition de l'autofinancement net¹ de 2006 à 2010.

¹ 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

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Chapitre 6. Tenue de la comptabilité et analyse financière

Il est pris note de cette disposition.

Remarque p. 14-1 : toutefois, l'office continue à comptabiliser irrégulièrement ses subventions lors de l'encaissement et non lors de la signature des conventions de financements, ce qui peut nuire à l'appréciation des besoins de financement à la seule lecture du bilan.

Eure habitat souhaite rappeler que cette démarche a été adoptée au vu du principe de prudence, la subvention n'étant véritablement exigible que si les travaux de construction et d'amélioration sont réalisés (ordre de service lancé, assiette de travaux atteinte, déclaration d'achèvement de travaux obtenue...). Ceci permettait également de constater dans le potentiel financier disponible au 31 décembre, l'avancement des dépenses et des subventions au même rythme (l'office obtient la plupart des décisions de subvention en amont des opérations). Nonobstant, Eure habitat a entendu la remarque de la MILOS, et a procédé à une mise en conformité dès mi 2012 (paramétrage, reprise de l'antérieur...), en comptabilisant dorénavant les subventions qui lui sont accordées, à réception de la décision attributive de subvention et non plus à la demande des fonds (délibération du Conseil d'administration du 20/06/2012). A noter que cette mise en conformité est sans effet sur le potentiel financier à terminaison des opérations.

Remarque p. 14-1: le compte 102 « dotation d'origine » a disparu du passif. Le décret de création du 5 juin 1920 de l'office public d'habitation à bon marché, communiqué par l'office prenait bien acte de l'engagement du conseil général du département de l'Eure de fournir en quatre acomptes de 25 000 francs (1920) une dotation globale de 100 000 francs. Il n'y a aucun souvenir du devenir de cette dotation au sein de l'office. En accord avec le commissaire aux comptes, cette dotation devra être reprise à partir des réserves pour reconstituer comptablement l'acte juridique fondateur de l'organisme.

Il est pris note de cette disposition.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Une dotation initiale de 152 € (100.000 anciens Francs convertis en euros) a été affectée au compte 102100 lors de la clôture de l'exercice 2011 (délibération du Conseil d'administration du 20/06/2012 sur le compte financier 2011).

En k€	2006	2007	2008	2009	2010
Marge sur accession	-311	-523	-144	-74	-134
Marge sur prêts	0	0	0	0	0
Loyers	55 155	56 405	58 460	60 839	62 714
Coût de gestion hors entretien	-14 212	-14 161	-14 788	-14 802	-14 717
Entretien courant	-2 673	-2 611	-2 478	-2 706	-2 549
GE	-4 097	-4 681	-5 185	-5 525	-5 684
TFPB	-6 105	-6 482	-6 212	-6 968	-7 120
Flux financier	740	879	1 346	1 184	970
Flux exceptionnel	-477	-662	-453	-384	1 713
Autres produits d'exploitation	657	867	457	334	440
Pertes créances irrécouvrables	-384	-400	-378	-370	-378
Intérêts opérations locatives	-10 319	-11 231	-12 402	-12 528	-9 998
Remboursements d'emprunts locatifs	-12 458	-12 336	-11 877	-12 889	-14 524
Autofinancement net	5 516	5 065	6 347	6 111	10 734
% du chiffre d'affaires	9,77%	8,88%	10,76%	9,91%	16,91%

6.2.1 Analyse de la rentabilité

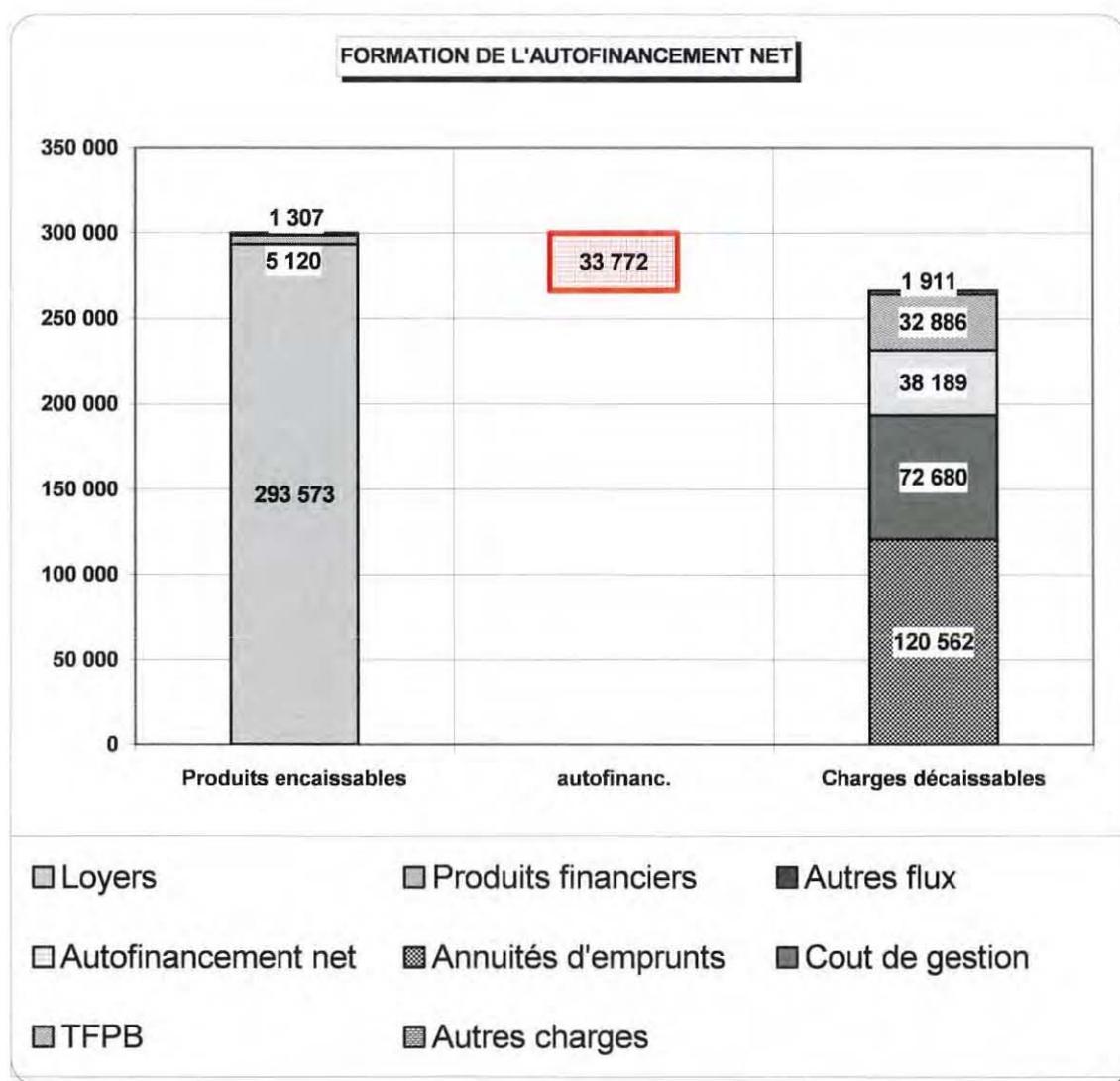
La rentabilité est satisfaisante. Elle avoisine sur la période plus de 6 M€/an (10 % du CA un peu en dessous de la médiane nationale). L'année 2010 est meilleure du fait de produits exceptionnels non récurrents (subvention d'exploitation ANRU) mais la tendance à l'amélioration est constante malgré la forte activité d'amélioration, de cession et de démolition du parc pendant cette période. Ainsi, la rentabilité globale se maintient malgré un parc en légère diminution (moins 200 logements environ sur la période).

Le graphe ci-joint qui est le cumul du tableau précédent indique que les seuls loyers suffisent à couvrir l'ensemble des charges courantes de l'organisme. Ce qui apparaît sain et l'autofinancement net dégagé est satisfaisant.

remboursements anticipés)

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos



Pour la période récente (2006 - 2010), outre le poids de la taxe foncière (11 % des loyers pour un niveau de 462 € au logement pour une médiane nationale de 12 % et 441 € au logement) sur lequel l'organisme a peu de prise, les autres éléments composant l'autofinancement sont les suivants.

- Le niveau de maintenance au logement est en 2009 de 537 € pour une médiane de 539 €. En plus des efforts de maintenance, des dépenses de réhabilitation (classés en dépenses d'investissement) ont été engagées dans le cadre de l'ANRU et au titre des remplacements de composants. Enfin, la visite du patrimoine donne une image favorable du parc.
- Le coût de gestion au logement est maîtrisé ; il est toutefois supérieur (954 €) à la médiane nationale 945 €. À l'intérieur de ce coût de gestion les frais de personnel (672 €) sont certes inférieurs à la médiane nationale (692 €) mais ont connu une progression supérieure à l'engagement contractualisé dans le plan de consolidation CGLLS entre 2006 et 2009 (une progression de 9.6 % pour un objectif de 7.5 %). Les frais généraux sont quant à eux conformes à ceux du protocole signé avec la CGLLS.
- Les loyers (300 € mensuels moyens en 2010) apparaissent supérieurs à la médiane nationale (281 €). Ils ont d'ailleurs augmenté fortement sur la période récente dans le cadre du plan de consolidation. Le bon niveau des loyers a contribué à maintenir une rentabilité satisfaisante malgré la diminution des logements quittancés suite à démolition et cessions.

Réponses de l'organisme

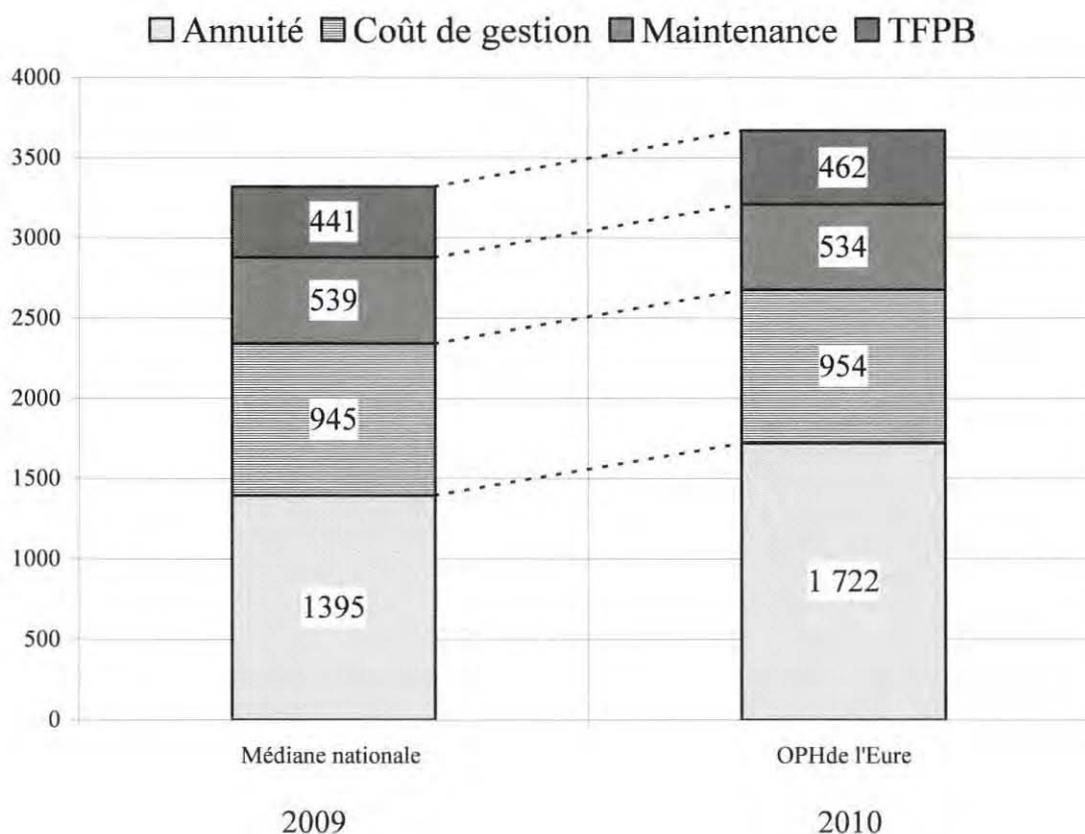
Nouvelles observations de la Miilos

- Hors le mois de décembre, le taux d'impayés s'établit à 11 %. Les impayés se stabilisent à ce niveau et l'organisme accorde un soin particulier au suivi des créances douteuses. Celles-ci sont, en outre, suffisamment provisionnées (cf. § 3.4 supra sur les impayés). Concernant les impayés, il convient de rappeler l'engagement de Eure Habitat pris dans l'avenant au plan de consolidation CGLLS de maintenir son taux annuel d'impayés en dessous du seuil de 2 % des loyers.
- Le service de la dette est de 42 % des loyers contre 39 % en médiane nationale. L'office investit un pourcentage encore modeste de fonds propres dans ses opérations (6 % du prix de revient). Mais les programmes futurs notamment de réhabilitations sont susceptibles d'accroître fortement la ponction des fonds propres, c'est d'ailleurs un des enjeux principaux de l'analyse prévisionnelle (cf. § 6.4 infra

6.2.2 Ratios essentiels

Le tableau et le graphique ci-dessous synthétisent les commentaires précédents. Par rapport à un office « médian », l'OPH de l'Eure se montre dynamique (plus d'activité engendrant plus de dettes) sans que l'on constate une dérive des coûts de gestion.

En €/lgt	Médiane nationale 2009	OPH de l'Eure 2010
Annuité	1 395	1 722
Coût de gestion	945	954
Maintenance	539	534
TFPB	441	462



Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

6.3 SITUATION FINANCIERE

6.3.1 Bilans fonctionnels

En k€	2006	2007	2008	2009	2010
Capitaux propres	75 400	84 251	93 796	108 531	125 625
Provisions pour risques et charges	7 327	8 696	8 719	8 757	8 988
<i>Dont PGE (PGR jusqu'en 2004)</i>	<i>6 029</i>	<i>6 094</i>	<i>6 183</i>	<i>6 292</i>	<i>6 405</i>
Amorts, et provisions (actifs immobilisés)	219 165	224 837	226 937	233 363	246 078
Dettes financières	297 053	302 912	330 566	351 530	375 312
Actif immobilisé brut	580 376	603 719	634 603	675 480	714 827
Fonds de Roulement Net Global ²	18 569	16 977	25 415	26 702	41 176
Stocks (toutes natures) (+)	2 386	1 969	2 940	2 427	1 832
<i>dont accession</i>	<i>2 386</i>	<i>1 969</i>	<i>2 940</i>	<i>2 427</i>	<i>1 832</i>
Autres actifs d'exploitation (+)	15 819	18 371	20 471	20 217	20 905
Provisions d'actif circulant (-)	6 922	7 083	7 721	8 113	8 002
Dettes d'exploitation (-)	8 791	9 735	10 063	11 106	10 040
Créances diverses (+)	1 124	1 082	1 175	940	1 708
Dettes diverses (-)	9 699	15 642	13 143	12 658	10 627
Besoin (+) ou ressource (-) en fonds de roulement	-6 083	-11 039	-6 342	-8 292	-4 223
Trésorerie nette	24 652	28 015	31 756	34 994	45 400
Ajouter Concours bancaires Passif (C/519)	3 400	2 051	5 104	2 876	2 189
Trésorerie du bilan actif	28 052	30 067	36 860	37 870	47 589

Le fonds de roulement net s'élève en 2010 à 4 mois de dépenses courantes (investissements et fonctionnement) contre 4,6 mois pour le ratio médian national. La trésorerie représente, quant à elle, 4,5 mois de dépenses courantes contre 3,85 mois pour le ratio médian. Ces ratios de l'organisme n'étaient respectivement que de 2,5 et 3,2 mois antérieurement à 2010.

Le fonds de roulement à terminaison s'élève à 34 M€ et la trésorerie « à terminaison » à 38 M€ en tenant compte de la politique de financement de l'office.

Ces niveaux de fonds de roulement et de trésorerie sont plutôt la caractéristique d'un organisme dynamique (surtout en travaux de réhabilitation) qui fait appel aux financements externes sans mobiliser trop fortement la rentabilité convenable de l'activité locative ainsi que le montre le chapitre suivant.

6.3.2 Politique d'investissement et gestion des financements

Le tableau suivant détaille les mouvements principaux des comptes d'investissements et de financements sur la période contrôlée et explique l'évolution du fonds de roulement.

En k€	2007	2008	2009	2010	2007 à 2010
Autofinancement net	5 065	6 347	6 111	10 734	28 256
Dépenses d'investissement	-36 357	-46 767	-55 021	-49 083	-187 229
Financements comptabilisés	29 815	49 410	48 699	54 752	182 676
Remboursements anticipés	-139	-16	0	-25	-180
Balances dépenses recettes d'invest	-1 617	8 974	-211	16 378	23 524
Cessions actifs	1 252	1 637	3 432	2 095	8 416
Autres	-1 227	-2 173	-1 933	-3 999	-9 332
Fonds générés par l'activité (FCF)³	1 508	8 428	1 288	14 474	23 697

² Fonds de roulement net global : 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).

³ FCF : Ces fonds générés par l'activité soit le « free cash flow FCF » considérés comme libre d'affectation sont les réels fonds propres nouvellement constitués tant par l'exploitation que par la politique d'investissement. On ne peut apprécier leur réalité que sur une longue période, 5 ans semble ici un minimum pour jauger et apprécier leur importance.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

De 2007 à 2010, l'autofinancement net se monte à 28,2 M€. Les dépenses d'investissement s'élèvent à 187,2 M€ pour lesquelles l'office mobilise 182,6 M€ d'emprunts et de subventions. Ainsi la rentabilité globale, qui n'est utilisée qu'à hauteur d'environ 5 M€ sur la période, entraîne, avec les cessions (ressources) compensées par d'autres emplois (essentiellement les remboursements des emprunts des logements démolis, cédés, remplacement de composants ou destinés aux bâtiments administratifs) une augmentation du fonds de roulement de 22,6 M€. Cette augmentation globale du FRNG provient donc essentiellement de la bonne rentabilité de l'organisme.

Au terme des opérations en cours la composition des financements devrait être celle-ci :

Valeurs à terminaison des opérations (source : FSFC 2010)

En k€	Prix de revient actualisés	Emprunts	Subventions	Fonds propres
	846 775	647 989	146 356	52 430
	100 %	77 %	17 %	6 %

6.4 ANALYSE PREVISIONNELLE

Dans le cadre du plan de consolidation (2005 - 2010) essentiellement, l'office a entrepris une activité diversifiée (réhabilitation, démolition et construction de logements...) qui a concerné 3 365 logements pour un coût de 126,7 M€ soit 1 862 réhabilitations, 446 constructions et 1 057 démolitions.

Un avenant de prolongation au plan de consolidation pour la période 2011 - 2016, signé le 23 janvier 2012, reprend le reliquat restant à réaliser (et le réactualise à bon escient) et prévoit un important programme complémentaire de réhabilitation thermique pour atteindre les objectifs posés par le Grenelle de l'Environnement.

Sur ce programme, l'office a établi fin 2011 une analyse prévisionnelle à l'horizon 2020 qui a été validée par le conseil d'administration en date du 21/10/2011.

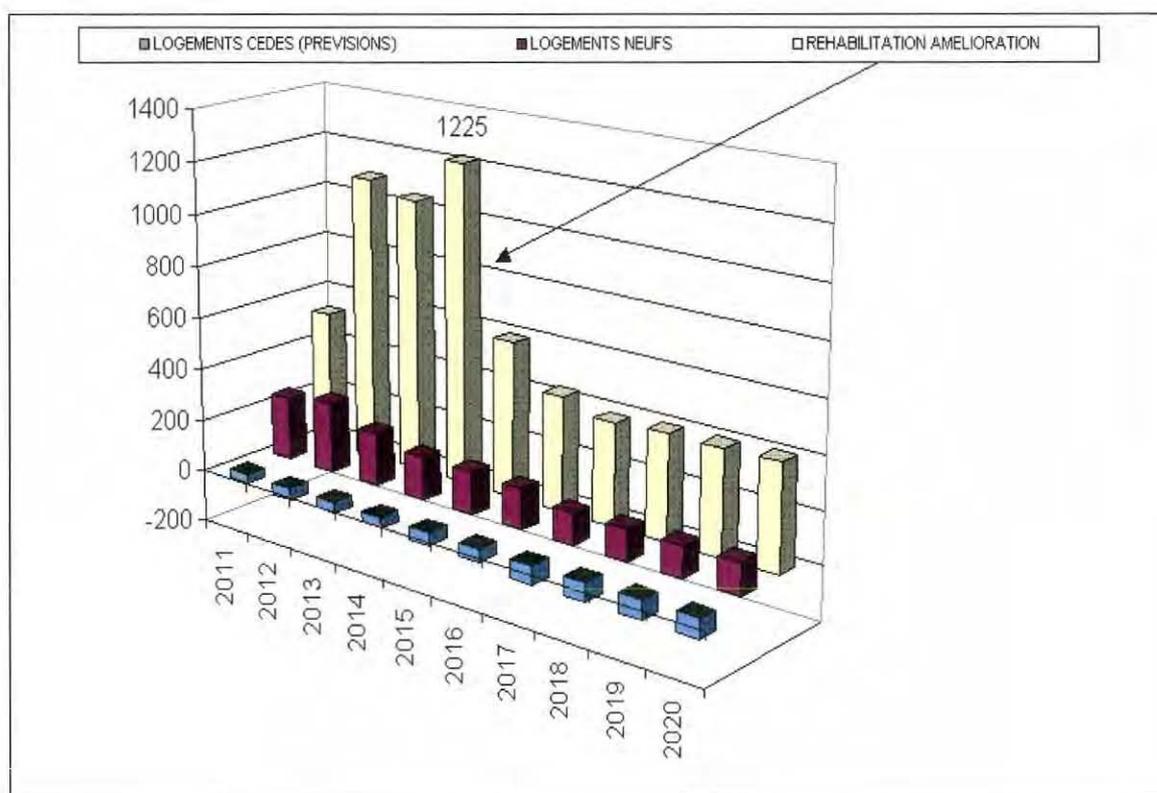
6.4.1 Nombre de logements concernés (réhabilitations, démolitions, neufs)

A l'horizon 2020, c'est plus de 8 187 logements qui devraient être concernés par l'investissement, et surtout la réhabilitation et le renouvellement de composants (nombre de logements estimé sur une base de 35 k€ au logement). L'effort principal se situe avant 2015 comme l'indique le tableau et le graphique suivants. 549 logements seraient vendus sur la période. Tous les programmes lourds de réhabilitation y compris les remplacements de composants ci-dessus sont prévus dans la présente analyse sans augmentation de loyer spécifique.

En nombre de logements	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Réhabilitation amélioration	525	1 095	1 049	1 225	592	434	387	399	398	403	6 507
Logements neufs	244	272	205	165	161	153	120	120	120	120	1 680
Logements cédés (prévisions)	-34	-47	-40	-40	-50	-50	-72	-72	-72	-72	-549
											7 638

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos



6.4.2 Impact financiers

Le tableau ci-dessous (source : Eure Habitat), sur ces bases d'investissement et sans préfinancement⁴ des opérations, établit un potentiel financier (plus limité que la trésorerie) qui comprend aussi les produits de cessions des logements locatifs.

Niveaux des fonds propres, potentiel financier

En k€	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Fonds propres investis totaux	-9 196	-10 546	-9 921	-1 1970	-9 703	-10 011	-8 654	-8 863	-8 558	-8 785
Potentiel financier	28 518	22 297	15 478	6 473	3 135	1 664	-304	-2 029	-1 565	-1 374
Autofinancement exploitation courante	3 578	2 395	1 409	1 017	2 717	4 806	2 431	2 786	4 458	4 149
Logements totaux mis en service	769	1 367	1 254	1 390	753	587	507	519	518	523

On constate un affaiblissement du potentiel financier en 2017 qui indique une activité très dynamique qui ponctionne fortement les fonds propres sans que ceux-ci soient suffisamment reconstitués par l'épargne générée par l'exploitation. Ainsi l'organisme estime nécessaire une forte politique de cessions de logements afin de combler le déficit de fonds propres.

Il est très probable que ce scénario soit le plus pessimiste. En effet, un potentiel financier négatif ne veut pas dire fonds de roulement négatif ni trésorerie négative (d'ailleurs les tableaux de l'organisme lui-même ne font pas état d'un déficit de trésorerie ni de fonds de roulement). Par ailleurs, tout retard dans l'application du programme génère de fait un boni favorable à l'exploitation (sur les derniers exercices au moins 6 M€ par an d'autofinancement qui ne

⁴ Le préfinancement consiste à payer les fournisseurs d'investissements sur les fonds propres de l'organisme. Les emprunts sont appelés tardivement vers la fin des travaux. L'emprunt est accordé par acomptes sur un échéancier (3 à 24 mois) ce qui occasionne des intérêts de préfinancement capitalisés lors de la consolidation de l'emprunt. Ce système bien géré est susceptible de favoriser l'équilibre d'exploitation et la trésorerie de l'opération.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

seraient pas trop entamés par des travaux « retardés ») même si ces retards sont préjudiciables du point de vue social et contraire au planning arrêté avec la CGLLS. Enfin, nonobstant les délais dans la mise en service des opérations, d'autres variables d'ajustement pourraient être les recettes et méthodes suivantes :

- les cessions de logements pourraient être plus importantes si le besoin s'en fait sentir. Le CA du 21/10/2011 le prévoit expressément,
- le préfinancement des opérations par des emprunts mobilisés par acomptes sur une durée longue (12 à 24 mois) génère à la fois des boni d'exploitation (loyers sans charges immédiates de remboursement d'emprunt) et des loyers d'équilibre plus faciles,
- les remboursements (2 M€ par an) des « avances » du Conseil général pourraient être planifiés sur une durée plus longue (réaménagement de la dette) afin de maintenir une trésorerie forte susceptible d'assurer la réalisation plus aisée des opérations.

Ces deux dernières actions ne sont pas précisées par la délibération du CA du 21/10/2011 mais ont été amplement discutées avec la direction financière lors du contrôle sur place.

6.5 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

6.5.1 Atouts à préserver

- Une base financière solide qui a déjà fait ses preuves lors d'une période d'activité intense.
- Un service financier opérationnel, très compétent, réactif et prudent.
- Des possibilités de conserver l'initiative de la gestion financière : décider du volume des ventes, réaménager la dette avec certains prêteurs (CG), utiliser le préfinancement sur fonds propres et sur les emprunts de la caisse des dépôts.

6.5.2 Risques à « maîtriser » (sur lesquels l'office a peu de prises mais qu'il doit observer pour en tenir compte)

- Des prix de bâtiment parmi les plus élevés de France alors que l'Eure est principalement en zone 3 donc avec des loyers bas et comprend une population modeste.
- Une minoration générale des subventions pour investissements qui implique une mobilisation des fonds propres plus importante sans retour rapide sur investissement.
- Des incertitudes techniques (compétence des entreprises, délai de réalisation, impact sur les coûts) liées à la recherche de l'amiante et au désamiantage éventuel qui risquent de mettre à mal le planning des travaux établis et de le renchérir.

7. CALCUL DES COTISATIONS CGLLS

7.1 PERIODE A VERIFIER

Les exercices vérifiés concernent les années de déclaration 2008, 2009 et 2010 (soit les exercices de référence 2007, 2008 et 2009 pour le calcul de la cotisation de base). Les exercices vérifiés pour la taxe additionnelle concernent les années 2008, 2009 et 2010 (soit les exercices de référence 2006, 2007 et 2008 pour les cotisations additionnelles). Ces exercices ne sont pas concernés par le délai de prescription de trois ans à fin 2011.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

Sur la cotisation de base, aucune remarque n'est formulée.

Sur la cotisation additionnelle, aucune remarque n'est formulée. Concernant la partie variable de la cotisation additionnelle, l'autofinancement net locatif de l'OPH, qui avoisine l'autofinancement net global puisque l'office exerce quasiment une mono activité locative, n'atteint pas les seuils de cotisation.

7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS CGLLS

Au total les cotisations CGLLS pour les exercices contrôlés se sont élevées à 837 720 €
Il n'y a pas de rectification à faire sur les cotisations.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

8. CONCLUSION

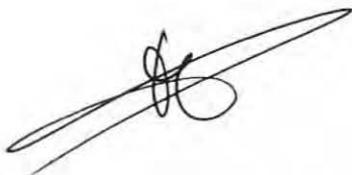
Obs 7 : Principal bailleur du département de L'Eure, l'office remplit correctement son rôle social en logeant une population aux ressources modestes.

Durant ces dernières années, il s'est attaché à adapter son organisation aux besoins et à son environnement. L'effort de restructuration engagé par la direction, visant à doter l'office de compétences et de moyens optimisés pour favoriser sa croissance et apporter une qualité de service optimal à ses locataires, doit être poursuivi notamment en développant des outils de pilotage et de suivi des processus opérationnels et en mettant en œuvre un dispositif de contrôle interne efficient.

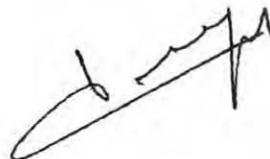
Si sa gestion est satisfaisante, Eure Habitat doit veiller à respecter les engagements pris dans le cadre du Plan de Consolidation CGLLS et de son avenant signé en 2012. Par ailleurs, l'office est en capacité, notamment financière, d'atteindre les objectifs de développement de son offre locative et de poursuivre l'amélioration de son parc en mettant l'accent sur de nouvelles priorités, comme l'amélioration de la performance énergétique et l'adaptation aux besoins des personnes âgées et à mobilité réduite, ainsi que la rénovation urbaine des quartiers en difficulté.

Il faut noter par ailleurs que le contrat du directeur général doit être mis en conformité avec la réglementation.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos



Alain Potoczniak



Didier Comyn

Le chargé de mission d'inspection



Philippe Boilot

Réponses de l'organisme

Obs 7 :

Eure Habitat remplit en effet sa mission sociale comme le montrent les indicateurs de son occupation sociale largement supérieurs aux moyennes sociales notamment en termes de bénéficiaires APL ou personnes en situations précaires logés. Afin de faire face aux contraintes actuelles de paupérisation des locataires, de besoin d'accompagnement et apporter une meilleure qualité de service, la restructuration des services entame une nouvelle étape mettant le client au cœur de tous nos dispositifs. Le contrôle interne veillera aux moyens et aux engagements et notamment ceux pris avec la CGLLS. Des orientations stratégiques prévues en 2013 permettront de recaler, grâce à un psp revu auquel seront ajoutés des volets ventes, fibre optique et peuplement, la répartition des moyens sur nos enjeux de réhabilitation et d'accompagnement.

Un avenant au contrat du directeur général a été établi et signé le 15 mars 2013.

Réponses apportées par M.Alfred Recours, président de l'OPH de l'Eure par lettre recommandée du 14 mars 2013.

Nouvelles observations de la Miilos

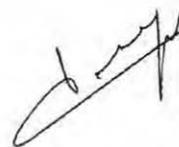
Il est pris note des dispositions qu'entend mener l'organisme pour continuer à remplir sa mission d'intérêt général.

L'optimisation du contrôle interne au sein de l'organisme est une des clés pour lui permettre d'atteindre les objectifs fixés.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos



Alain Potoczniak



Didier Comyn

Le chargé de mission d'inspection



Philippe Boilot

