

Rapport définitif n° 2012-076 Janvier 2013

Office public de l'Habitat de Gennevilliers

Gennevilliers (92)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2012-076 OPH DE GENNEVILLIERS – 92

Président : M. Marc Hourson
 Directeur général : Mme Nathalie Bourgeois
 Adresse : 33 rue des Chevrins
 92230 Gennevilliers

Nombre de logements familiaux gérés : 7808
 Nombre de logements familiaux en propriété : 7708
 Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 24

Indicateurs ¹	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	1.4	1.17	0.83
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	37,5	46.7	32.3
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	1,45	1.4	1.1
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	nc	2.99	3.35
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5,20		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	0.1		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	1.6	4.18	
	Quartile : 1		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	3.98	12.94	
	Quartile : 1		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	17.12	13.42	
	Quartile : 4		

Présentation générale de l'organisme *L'OPH de Gennevilliers gère près de 8 000 logements sur la commune. Une part importante de son parc est situé en ZUS et est concerné par une opération de renouvellement urbain soutenue par l'ANRU*

Points forts

- Politique active de rénovation et de résidentialisation du patrimoine
- Population logée à caractère social
- Coûts de gestion maîtrisés

Points faibles

- Endettement élevé
- Faible autofinancement et perspectives financières incertaines

Anomalies ou irrégularités particulières

- Salariés de l'OPH logés irrégulièrement
- Non respect des délais (échéance 2010) de mise aux normes des ascenseurs
- Informations obligatoires non fournies aux locataires (état des risques, DPE, loyer maximum...)
- Application irrégulière du SLS

Conclusion

L'OPH de Gennevilliers contribue efficacement au logement des personnes à faibles ressources et démunies. Les caractéristiques sociales de la population logée sont conformes aux moyennes régionales. Il a mené à bien une politique active de réhabilitation et de résidentialisation de son patrimoine. Le service aux locataires est assuré de façon satisfaisante, bien que perfectible sur certains points (gestion des charges, gestion des réclamations). La marge d'augmentation des loyers par rapport aux plafonds réglementaires est importante. Les coûts de gestion sont maîtrisés.

Cependant les perspectives financières de l'office restent incertaines, en liaison notamment avec un endettement élevé. Une analyse prévisionnelle doit être effectuée.

Plusieurs réglementations relatives à la gestion du logement locatif social ne sont pas respectées (informations obligatoires non fournies aux locataires, location irrégulière à des salariés de l'OPH...).

Le retard pris dans la mise aux normes des ascenseurs doit être impérativement corrigé dans les meilleurs délais.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Nathalie Rougé-Albéri et Karim Merad
Chargé de mission d'inspection : Lucien Touzery
Précédent rapport Miilos : n°2007-090 de décembre 2007 à février 2008
Contrôle effectué du 3 mai 2012 au 25 octobre 2012
Diffusion du rapport définitif : Janvier 2013

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

RAPPORT D'INSPECTION N° 2012-076

OPH DE GENNEVILLIERS – 92

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.....	4
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	4
3.1 OCCUPATION DU PARC	4
3.2 ACCES AU LOGEMENT	5
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	7
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES	9
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	10
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE	11
4. PATRIMOINE.....	11
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	11
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE	12
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	12
4.4 MAINTENANCE DU PARC	13
4.5 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	14
5. RENOVATION URBAINE.....	14
6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....	15
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	15
6.2 ANALYSE FINANCIERE.....	15
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE.....	21
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE	21
7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....	22
7.1 PERIODE A VERIFIER.....	22
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION	22
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENTS CGLLS.....	22
8. CONCLUSION	23

1. PRÉAMBULE

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

Le précédent contrôle par la Miilos de l'OPH de Gennevilliers a été réalisé en 2008.

L'office contribuait efficacement au logement des populations en difficulté sociale et économique. Son patrimoine était pour près d'un tiers situé dans des quartiers concernés par des opérations de renouvellement urbain. Sa situation financière restait fragile.

La Miilos préconisait que l'office améliore son organisation et son professionnalisme, formalise ses procédures et mette en place un contrôle interne. Des dysfonctionnements étaient signalés dans les processus d'attribution et la régularisation des charges.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

L'OPH de Gennevilliers est le premier bailleur de la ville qui compte 41 400¹ habitants. Au 31 décembre 2011, il possède 7 732 logements familiaux dont 1 681 en ZUS. Ce patrimoine représente 65 % du parc social de la commune. La population de Gennevilliers a des caractéristiques socio-économiques en dessous de la moyenne départementale. Les ouvriers et les employés représentent la catégorie socio-professionnelle majoritaire et 20 % des ménages sont des personnes âgées. La ville a par ailleurs subi les effets de sa désindustrialisation pendant les dernières décennies.

La ville de Gennevilliers a mis en place une politique de l'habitat encadrée par des orientations prioritaires² définies dans son PLH approuvé en 2011 (2011-2016). L'office, en qualité d'outil opérationnel de la ville y participe pleinement. L'organisme est impliqué dans le projet de rénovation urbaine de la ville. Il est signataire de la convention de rénovation urbaine (2006) pour son patrimoine situé sur le quartier du Luth et participe à la reconstitution de l'offre de logements. Il contribue également à la réalisation du protocole de coopération pour l'éradication de l'habitat indigne à Gennevilliers (2009-2014) en assurant le relogement d'une partie des ménages concernés.

¹ Recensement INSEE 2009

² Produire une offre nouvelle et diversifiée, poursuivre l'ensemble des actions engagées pour revaloriser l'habitat privé et social existant, répondre aux besoins des populations spécifiques, contribuer au développement durable, se doter d'outils permettant de mieux connaître la demande et de construire des réponses avec tous les partenaires.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

Depuis le dernier contrôle, l'OPH de Gennevilliers a été transformé de plein droit en office public de l'habitat par l'ordonnance n° 2007-137 du 1^{er} janvier 2007. Le CA a été renouvelé et son installation a fait l'objet d'une délibération en octobre 2008. Il est composé de 23 membres mais un siège n'est toujours pas pourvu (UDAF). Monsieur Marc Hourson a été nommé président à sa propre succession et Madame Martine Monsel est vice-présidente déléguée.

Le Conseil d'administration a adopté un règlement intérieur en 2008 qui est régulièrement amendé. Il se réunit en moyenne six fois par an. Il fixe chaque année, les orientations budgétaires et stratégiques de l'OPH. Plusieurs commissions issues du CA permettent à l'OPH de fonctionner et de remplir sa mission : un bureau, une commission d'attribution de logement (CAL), la commission d'appel d'offre (CAO), la commission de concertation locative (CCL).

Il délibère défavorablement sur la politique de vente aux locataires mais approuve les cessions prévues dans le cadre de mesures d'expropriation ou de projets d'intérêt général. Il délibère également sur les augmentations de loyers. Les administrateurs disposent des éléments nécessaires à la prise de décisions concernant l'OPH. Le CA a approuvé en 2008 la mise en œuvre du plan stratégique du patrimoine (PSP) et en 2011, la convention d'utilité sociale (CUS).

2.2.2 Organisation et management

L'OPH est dirigé depuis le 1^{er} octobre 2006 par Nathalie Bourgeois-Luciano qui a été reconduite dans ses fonctions en 2009 après la réforme du statut des directeurs d'office. Les dispositions réglementaires applicables relatives au statut des directeurs d'OPH sont respectées.

L'organigramme modifié en 2008 se décline en trois directions que sont l'administration générale et les finances, la construction et le développement, les services techniques. La régie a été maintenue et est rattachée à la direction des services techniques. Pendant la période du contrôle, une réorganisation des services a été initiée et s'est poursuivie en 2010 pour le service gestion locative et le service technique. L'objectif affiché est « *l'amélioration de l'efficacité des services et l'adaptation aux besoins des locataires* ». Par ailleurs, en 2009, l'organisme a mis en place un collectif de direction composé de 3 directeurs (finances - administration générale, construction - développement, et services techniques) afin de piloter et de mettre en œuvre les orientations définies par le CA.

Afin de limiter les problèmes d'interface et de permettre le respect des obligations légales, l'OPH a unifié ses systèmes d'information autour de l'outil PREM. L'office a fait le choix de maintenir son rattachement à la comptabilité publique.

La direction générale de l'office a impulsé la formalisation des procédures et des modes opératoires avec comme objectif le maintien d'une continuité du service public en l'absence des titulaires des postes. Cet objectif doit être poursuivi car il n'est pas encore atteint pour l'ensemble des services (cf. observation 5).

Au 31 décembre 2011, l'office comptait 174 agents dont 70 % sont des agents titulaires de la fonction publique. Il dispose de 76 gardiens, 3 employés d'immeuble et une régie de 18 personnes.

Avec l'entrée en vigueur de la nouvelle gouvernance des OPH, la direction générale a mené l'ensemble de la réforme concernant les instances représentatives du personnel fin 2008. Les délégués du personnel et le CE ont été élus. Il a conduit à la dissolution du comité technique paritaire (CTP) ainsi que du comité des œuvres sociales (COS). Un comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) a été mis en place et se réunit régulièrement. L'OPH a mis en place la classification des emplois et en 2011, le CA a délibéré sur la mise en place expérimentale de l'entretien professionnel.

Sur la période du contrôle, l'OPH a procédé au licenciement de 4 salariés.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 1 : Dix salariés de l'office sont irrégulièrement logés sur le parc social conventionné contrevenant aux articles L.441-1 et R.441-11 du CCH.

Le précédent contrôle avait déjà identifié cette irrégularité qui n'a pas fait l'objet d'une prise en compte par l'office. En dehors des gardiens d'immeuble (R.441-11 du CCH) l'office n'est pas autorisé à loger des personnels pour raison de service. Ceux-ci doivent respecter les règles d'attribution et de paiement du loyer et des charges au même titre que les autres locataires

Ces logements sont attribués en compensation d'astreintes effectuées le soir et le week-end, or certains personnels sont indemnisés pour ces astreintes. Ceci constitue une double compensation et une charge pour l'office.

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

L'OPHLM de Gennevilliers a procédé au renouvellement du CA lors de la transformation en OPH. Ce nouveau statut s'est accompagné d'une réorganisation interne des services et de la direction générale. Des améliorations ont été constatées dans l'organisation, ce processus doit être poursuivi pour que l'office remplisse sa mission d'intérêt général dans le respect de la réglementation. Il doit remédier dans les meilleurs délais aux irrégularités constatées en matière d'attribution de logements de fonction.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE**3.1 OCCUPATION DU PARC**

L'enquête triennale 2012 sur l'occupation du parc social (OPS) a porté sur 7623 logements dont 1681 en ZUS. Le taux de réponse a atteint 86,5 % ; il est inférieur à celui de 2009 qui atteignait 95 %. Les principaux indicateurs montrent que les ménages logés présentent des caractéristiques sociales, en particulier ceux logés en ZUS. Par ailleurs, 972 ménages ont des ressources supérieures à 100 % du plafond de ressources PLUS (15,5 % des ménages). Par ailleurs, 25 % des ménages ont plus de 65 ans.

Selon l'enquête OPS réalisée en 2012, le profil des occupants est le suivant :

	OPH Gennevilliers 2012		Nouveaux entrants 2009/2012		Moyenne régionale 2009	Moyenne nationale 2009
	Total	En ZUS	Total	En ZUS		
Ressources < 20 % des plafonds	8 %	13 %	15.5 %	15.5 %	17.4 %	20.4 %
Ressources < 60 % des plafonds	51 %	49.5 %	60.5 %	58.5 %	62.7 %	66.4 %
Ressources >100 % des plafonds	15.5 %	17.5 %	7.25 %	7 %	7.9 %	6.8 %
Famille monoparentales	18 %	19 %	18 %	15.5 %	19.4 %	19.2 %
Familles nombreuses (3 enfants et +)	9 %	11.5 %	12 %	15.5 %	11.9 %	10.4 %
% de bénéficiaires APL ou AL	37.5 %	39 %	47 %	50 %	32.3 %	46.7 %

Les principaux indicateurs de l'enquête OPS 2012 montrent une légère amélioration des caractéristiques socio-économiques des ménages logés en comparaison de l'OPS 2009. Le nombre de familles monoparentales est en diminution, il représentait 22 % des ménages logés. Les ménages dont les ressources sont inférieures à 20 % du plafond réglementaire représentaient 15 % et celui des ménages dont les ressources étaient inférieures à 60 % des plafonds de ressources était de 59 %. De 2009 à 2012, le nombre de bénéficiaires des aides au logement est en augmentation d'un point (36,5 %) par rapport à 2009.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 1

Sur la constitution pour certains salariés
 « 10 salariés de l'office sont irrégulièrement
 Logés sur le parc social conventionné
 Contrevenant aux articles. L. 441-1 et
 R.441-11 du CCH ».

Sur la violation des articles L. 441-1 et R. 441-11 du CCH :

La MIILOS soulève l'irrégularité de logements de fonction attribués à une partie du personnel d'astreinte de l'Office dans le patrimoine conventionné. L'Office entend trouver une solution équilibrée à cette situation tout en préservant d'une part, le dispositif d'astreinte actuel qui garantit la sécurité et la continuité de l'exploitation sur tout le patrimoine et, d'autre part, en tenant compte de l'importance de ces acquis pour ce personnel d'astreinte réactif et efficace.

En effet, afin de faire face à l'importance du patrimoine immobilier géré par l'Office (plus de 7 800 logements) et de répondre aux besoins techniques des locataires, un dispositif complet d'astreinte est en vigueur actuellement. En contrepartie des astreintes effectuées, dix salariés ou agents de l'Office bénéficient d'un logement de fonction attribué pour nécessité absolue de service par l'Office. L'efficacité avérée du dispositif mis en place est notamment conditionnée par la présence effective et homogène sur tout le patrimoine des personnes réalisant ces astreintes.

Une délibération arrêtant la liste des emplois pour lesquels un logement de fonction peut être attribué sera, en raison des contraintes liées à leur exercice, soumise au vote du Conseil d'administration dans sa séance la plus proche début 2013.

Considérant que l'Office ne dispose actuellement pas de patrimoine non conventionné permettant une attribution suffisante de logements de fonction ainsi qu'une répartition équilibrée des personnes d'astreinte sur tout le territoire, le maintien de ces agents ou salariés dans des logements qui leur avait souvent été attribués, à l'origine, conformément aux conditions de ressources des plafonds du logement social, a été rendue nécessaire.

Il est pris note des mesures envisagées par l'OPH en vue d'une régularisation progressive.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Toutefois, conformément aux engagements pris dans la Convention d'Utilité Sociale signée le 28 juin 2011 avec l'Etat et aux engagements de la Ville de Gennevilliers prévus au Programme Local de l'Habitat exécutoire depuis le 18 novembre 2010, l'Office poursuit actuellement la diversification de la typologie de son patrimoine afin de garantir une mixité sociale effective et de permettre un parcours résidentiel du locataire. De même, cette diversité du patrimoine permettra de loger rapidement dans des logements adaptés à leur situation (non conventionnés ou conventionnés), les salariés ou agents – à l'exclusion des superviseurs de gardiens - qui assurent actuellement ces astreintes.

Une précision particulière est, en l'espèce, apportée en ce qui concerne l'octroi de logements de fonction pour nécessité absolue de service aux deux superviseurs de gardiens de l'Office. La spécificité du profil de poste de ces derniers et les missions qui sont les leurs permettent de conclure au respect des dispositions des articles L. 441-1 et R. 411-11 du CCH. En effet, les superviseurs de gardiens sont des gardiens dont le profil a subi une évolution tendant à ajouter à leurs missions habituelles des missions particulières de surveillance, d'encadrement et de contrôle de la qualité du service rendu aux locataires en termes de nettoyage des immeubles, des rejets des déchets ménagers et de l'accompagnement social du locataire par le gardien. Leur profil correspond ainsi à celui d'un gardien avec missions d'encadrement d'une équipe d'autres gardiens.

Il est à noter par ailleurs, que dès les prochains mois, plusieurs agents bénéficiant actuellement d'un logement de fonction partiront en retraite, diminuant ainsi de façon significative le nombre de logements de fonction. Il est précisé également que le personnel prochainement engagé en remplacement ne bénéficiera plus de logements de fonction, mais qu'une solution sera recherchée par le versement d'indemnités d'astreintes. De même, l'Office examine à nouveau les possibilités locatives dans le patrimoine non conventionné et fait son possible pour reloger certains agents concernés, sous réserve de la garantie d'une « présence effective » sur tout le patrimoine et de la pérennité d'un dispositif d'astreinte efficaces.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

[Redacted content]

Sur l'octroi d'une double compensation des
astreintes de certains salariés :

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

L'Office souligne qu'un seul agent a été concerné par cette situation, à laquelle il a été mis fin sans délai. L'Office s'engage à être vigilant pour que cette erreur ne se reproduise plus.

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

L'OPH n'enregistre pas les demandeurs externes et n'attribue pas le numéro unique en dehors des demandes de mutation. L'enregistrement des demandes externes se fait au service logement de la ville de Gennevilliers qui compte au 30 juin 2012, 3 068 demandeurs. La demande de mutations internes enregistrées par l'OPH au 31 mai 2012, s'élevait à 812 ménages.

Le contrôle a cependant noté que depuis janvier 2012, l'OPH a signé avec la préfecture de la région Ile-de-France, une convention relative à l'enregistrement de la demande de logement social, sans spécifier le champ unique de l'enregistrement de la demande interne. La ville et l'OPH partagent un logiciel de demande et une réunion de concertation entre les deux services est organisée régulièrement pour définir les dossiers prioritaires à présenter en CAL.

Obs 2 : L'OPH n'a pas donné à la ville de Gennevilliers de mandat de gestion pour le traitement des demandes externes contrevenant à l'article R.441-2-1 du CCH.

Malgré la réforme de la demande de logement social, l'OPH a maintenu l'ancien système qui consistait à ne pas enregistrer les demandes externes, traitées au service logement de la ville. Le nouveau processus de traitement de la demande donne la possibilité de confier l'enregistrement de ses demandes externes à un mandataire avec pour objectif de clarifier le rôle et les rapports entre mandataire et mandant.

3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Selon les chiffres communiqués par l'organisme, au 31 décembre 2011, le taux de vacance global s'est élevé à 3,16 %, identique à la médiane régionale (3,2 %³). Il prend en compte les 26 logements maintenus vacants pour les gardiens de remplacement. Sur la période du contrôle, l'office a mis en place un mode opératoire permettant de lutter contre le taux de vacance élevé. La vacance a plus de 3 mois, hors vacance technique, s'élevait 1,45 % pour une médiane régionale de 1,1 %⁴.

En 2011, le taux de rotation externe, hors mutations internes, est de 4,71 %, inférieur à la moyenne régionale (5,6 %).

Au 30 septembre 2012, selon les données communiquées par l'organisme qui a une connaissance à jour de ses réservataires, le patrimoine est ainsi réparti :

	Ville	Préfecture	OPH	Action logement	CR IDF	CG 92	Autres	Total
Nombre de logts	1 637	1 939	2 974	385	36	281	576	7 828
Pourcentage	20,95 %	25 %	38 %	5 %	0,5 %	3,5 %	7,5 %	100 %

L'OPH a procédé à l'identification de son propre contingent en le séparant de celui de la ville. Le contingent préfectoral représente 24 % de l'ensemble du parc conventionné. Il a été délégué à la ville de Gennevilliers depuis 2006 pour 3 ans, à l'exception des logements réservés aux fonctionnaires. Cette délégation a été renouvelée le 29 octobre 2010. La convention de réservation portant sur l'identification des logements préfectoraux est en cours de négociation.

Le traitement des logements des réservataires d'Action logement (1%) et du Conseil général du 92 doit faire l'objet d'une formalisation au travers d'un tableau de suivi permettant une traçabilité des logements en cas de remise à disposition du logement par le réservataire.

³ EPLS 2010

⁴ EPLS 2010

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 2

Une régularisation sera effectuée en séances prochaines du Conseil d'administration et du Conseil Municipal. Une délibération approuvant le mandat de gestion entre l'OPH et la Ville de Gennevilliers pour le traitement des demandes externes sera ainsi soumise au vote des deux organes délibérant.

Il est pris note de la décision de l'OPH de régulariser la situation.

3.2.3 Gestion des attributions

3.2.3.1 Les attributions

Obs 3 : Le règlement intérieur de la CAL doit être actualisé pour prendre en compte les évolutions réglementaires.

La composition de la CAL (8 personnes) n'est pas en conformité avec les dispositions de l'article du R.441-9 du CCH. La voix prépondérante en cas d'égalité des voix est désormais celle du maire et non celle du président. Il est rappelé à l'organisme que depuis 2011, le préfet du département est destinataire des ordres du jour et des procès-verbaux des décisions des CAL antérieures (article R.441-9 alinéa 4 du CCH).

Le service gestion locative étudie les dossiers de candidatures externes avec le service logement de la ville avant le passage en CAL. La commission se réunit en moyenne toutes les trois semaines. Elle examine régulièrement trois candidatures et effectue un classement par ordre de priorité. L'OPH a procédé à l'ensemble des relogements qui concernaient les opérations de rénovation urbaine.

Les attributions en faveur des demandes de mutations représentent un tiers du total des attributions réalisées sur une année. Le service gestion locative présente chaque année un bilan de son activité à la CAL : 617 attributions ont été réalisées en 2010 et 708 en 2011. L'OPH attribue des logements au profit des ménages issus du programme de lutte contre l'habitation indigne ainsi que des ménages concernés par les opérations de rénovation urbaine (10 % en 2010 et 3 % en 2011).

Obs 4 : Les contrats de location ne sont pas accompagnés de toutes les annexes réglementaires.

L'état des risques naturels et technologiques n'est pas remis aux nouveaux locataires contrevenant aux dispositions de l'article L.152-5 du code de l'environnement. L'office est tenu de délivrer un état des risques naturels et technologiques à tout locataire à la signature du bail dès lors que la ville est inscrite dans un plan de prévision des risques majeurs. Cette obligation est par ailleurs réaffirmée dans l'arrêté du préfet des Hauts-de-Seine n°2011/069 du 15 septembre 2011 relatif à l'obligation d'information aux locataires de biens immobiliers sur les risques naturels et technologiques majeurs dans la commune de Gennevilliers

L'OPH ne fournit pas aux nouveaux locataires le décompte de surface corrigée et de surface utile contrevenant aux dispositions de l'article R.353-19 du CCH. L'analyse des dossiers des locataires a permis de constater qu'il est seulement remis au locataire un document intitulé « décompte du prix du loyer » sur lequel figure une surface utile ou corrigée sans détails. Il est rappelé à l'OPH que les locataires doivent pouvoir vérifier le loyer qui leur est appliqué. Le contrôle a noté plusieurs réclamations de locataires portant sur l'obtention du décompte de surface corrigée ou utile. Les diagnostics de performance énergétique des nouveaux programmes livrés n'ont pas été remis aux locataires concernés, contrevenant à l'article L.134-3 du CCH et à l'arrêté du 21 septembre 2007 relatif aux DPE des bâtiments neufs. Lors du contrôle, il a été noté que 23 programmes sont concernés

Le contrôle de 70 dossiers de locataires n'a pas mis en évidence de dépassement de plafonds de ressources.

Obs 5 : L'office n'a pas procédé à la radiation de la demande des candidats qui ont obtenu un logement depuis janvier 2012 comme le prévoit l'article R.441-2-8 du CCH.

En l'absence de la directrice de la gestion locative au premier semestre 2012, il n'a pas été procédé à la radiation de la demande des nouveaux locataires. En application des dispositions de l'article L.451-2-1, l'OPH peut donc « *se voir infliger une sanction pécuniaire d'un montant qui ne peut excéder l'équivalent de 18 mois du loyer en principal du ou des logements concernés* ». Cette irrégularité montre la nécessité de formaliser les modes opératoires pour assurer la continuité du service public en l'absence d'un salarié pendant une longue période. La régularisation était en cours à la fin du contrôle de la Miilos.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 3

En date du 20 décembre 2012, a été soumise au vote du Conseil d'administration la délibération, préalablement validée en Commission d'attribution des logements le 6 décembre 2012, portant modification de la Commission d'attribution des logements. L'article 1 décide que la disposition prévoyant qu'une voix prépondérante au sein de la Commission est attribuée à sa Présidente est rapportée. L'article 2 prévoit que le Conseil d'administration confirme que la voix prépondérante est attribuée au Maire de Gennevilliers ou à son représentant, en cas d'égalité des voix, conformément à l'article L. 441-12 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Le 20 décembre 2012 également, a été soumise au vote du Conseil d'administration la délibération, préalablement validée en Commission d'attribution des logements le 6 décembre 2012, portant adoption de la charte d'attribution des logements ainsi que le règlement intérieur de la Commission d'attribution des logements. L'article 3 du règlement intérieur prévoit notamment que « le Préfet des Hauts de Seine est destinataire de la convocation à toute réunion de la commission d'attribution, de son ordre du jour et du procès - verbal des décisions prises lors de la réunion précédente ».

Il est pris note de la mise en conformité effectuée.

Obs 4

Sur la transmission de l'état des risques naturels et technologiques :

L'exploitation des données relatives aux risques naturels prévues à l'arrêté du Préfet des Hauts de Seine du 15 septembre 2011 aux fins d'établissement de l'état des risques naturels et technologiques par immeuble nécessite la mise en place d'un dispositif de traitement spécifique. L'Office s'engage à mettre en place ce dispositif dès 2013.

Il est pris note de l'engagement de l'OPH de mettre en place un dispositif de régularisation dès 2013.

Sur la transmission du décompte de surface corrigée et de surface utile :

L'Office remet actuellement un décompte de surface utile ou corrigée qui ne répondrait pas aux exigences de l'article R. 353-19 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Il est pris note de l'engagement de l'OPH de régulariser progressivement la situation.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Le module informatique PREM Gestion locative qui remplacera en janvier 2013 l'ancien progiciel devrait permettre, progressivement, la remise d'un décompte de surface sous une forme actualisée.

Sur la transmission des diagnostics de performance énergétique :

L'Office est en cours de passation d'un marché tendant à faire établir et dresser les diagnostics de performance énergétique des dernières opérations de construction neuves livrées. Dès le premier semestre 2013, les diagnostics ainsi établis feront l'objet d'une transmission effective.

L'Office a, par ailleurs, modifié sa procédure de travail interne en incluant dans les cahiers des charges des marchés des futures opérations de construction, l'établissement systématique de ces diagnostics.

Il est pris note de l'engagement de l'OPH de régulariser la situation dès le 1^{er} semestre 2013.

Obs 5

Sur le retard pris à radier des demandes de candidats ayant obtenu un logement depuis janvier 2012 :

Comme le souligne la MIILOS dans son rapport, l'Office a régularisé dès octobre 2012, le retard pris dans la radiation de la demande des locataires ayant obtenu un logement durant le premier semestre 2012. Le mode opératoire de la radiation a été formalisé en interne afin d'éviter à l'avenir ce type de retard.

Il est à souligner par ailleurs, que le retard pris dans la radiation a été aggravé du fait de la mise en place, complexe, du numéro unique régional.

Il est pris note la régularisation effectuée.

Sur l'objectif triennal de relogement des ménages répondant aux critères de l'accord collectif départemental en 2010 et 2011 :

L'objectif triennal de l'Office pour les exercices 2009, 2010 et 2011 était de 84 relogements au total. L'Office a procédé, sur cette période, à 82 relogements.

Il est pris note de ces précisions.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Néanmoins, l'Office souhaite souligner le fait que la Ville de Gennevilliers, toutes réservations confondues a effectué sur les trois années 176 relogements dans le cadre du PDALPD alors que les objectifs étaient de 104 relogements au total, soit 72 relogements en plus.

Les relogements effectués sur la Ville sont les suivants :

2009 : 46 relogements effectués contre 30 fixés pour objectif.

2010 : 69 relogements effectués contre 35 fixés pour objectif.

2011 : 61 relogements effectués contre 39 fixés pour objectif.

3.2.3.2 L'accord collectif et le droit au logement opposable (DALO)

L'OPH a signé l'accord collectif départemental 2009-2011 qui lui a fixé un objectif de 84 relogements.

	2009	2010	2011
Objectif annuel	24	28	32
Attributions⁵	31	25	26

L'office n'a pas atteint l'objectif triennal de relogement des ménages répondant aux critères de l'accord collectif départemental en 2010 et 2011, alors que la ville de Gennevilliers bénéficie de la délégation du contingent des logements préfectoraux. L'office qui dispose de son propre contingent doit prendre en compte le fait qu'il est seul signataire de cet accord et qu'il doit mettre en œuvre les moyens d'atteindre ces engagements.

La procédure DALO est inscrite à l'article 5 bis de la convention de délégation de la gestion du contingent préfectoral de logements sociaux entre le préfet des Hauts-de-Seine. Les dossiers DALO sont envoyés à la ville de Gennevilliers qui gère le contingent préfectoral. C'est ensuite le service logement de la ville qui contacte l'office afin de présenter les ménages à la CAL. L'OPH a logé peu de ménages sur la période du contrôle : 3 ménages en 2009, 2 en 2010 et 2 en 2011.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 La politique de loyer

Le CA délibère chaque année sur l'augmentation annuelle des loyers. Depuis 2012, le CA a choisi d'appliquer une augmentation des loyers pratiqués différente selon la nature des logements. Les loyers à la relocation sur le parc conventionné et ayant fait l'objet d'une réhabilitation sont mis à hauteur des plafonds des conventions APL.

En 2011, la marge d'augmentation théorique des loyers en masse est de 9,5 %. Le taux de loyer en m² de surface corrigée est de 3,42 € légèrement supérieur à la moyenne régionale qui s'établissait à 3,35 € en 2010. Le taux moyen au m² de surface habitable était de 5,20 €.

Les taux d'augmentation de loyer pratiqués entre 2009 et 2012, sont les suivants :

	2009	2010	2011	2012
Logements conventionnés	2 %	1,80 %	0,9 %	Logt individuel 1,90 % Logt collectif 1,20 %
Recommandations gouvernementales	2,38 %	1 %	1,1 %	1,90 %

Le contrôle des loyers n'a montré aucun dépassement des plafonds réglementaires.

Obs 6 : Les quittances doivent mentionner le montant maximum des loyers des logements conventionnés à l'APL conformément à l'article R.445-13 du CCH et son annexe.

Cette obligation est rappelée dans les conventions APL conclues entre l'Etat et le bailleur.

3.3.1.1 Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

Le CA a voté le 16 décembre 2008, l'engagement d'une procédure d'élaboration d'une convention globale de patrimoine lui permettant au 1^{er} janvier 2009, de continuer d'appliquer le barème national du surloyer fixé à 40 % de dépassement des plafonds d'accès au logement social. En décembre 2009, conformément à l'article 11 du décret n° 2009-1486 du 3 décembre 2009 relatif aux conventions d'utilité sociale, le CA a décidé de surseoir à l'application du

⁵ Attributions de logements ayant fait l'objet d'une demande de labellisation au titre de l'ACD

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 6

Le nouveau module informatique PREM Gestion locative sera mis en service au sein de l'Office à compter du 15 janvier 2013. A partir de cette date, une nouvelle édition des avis d'échéance et des quittances sera éditée. Sur cette édition, apparaîtra l'information demandée relative au montant maximum des loyers des logements conventionnés à l'APL.

Il est pris note de la régularisation prévue en janvier 2013.

barème national en prorogeant à titre transitoire les modalités du SLS pratiquées en 2009 jusqu'en 2011.

En octobre 2010, le comité régional de l'habitat (CRH) d'Ile-de-France a émis un avis favorable sur le projet de PLH, élargissant le périmètre d'exonération du SLS. Cependant le SLS reste applicable sur une partie du territoire. En 2011, 96 ménages étaient assujettis et le montant quittancé était de 62 569 €.

Obs 7 : L'application de l'abattement temporaire sur la quittance des locataires assujettis au SLS est irrégulière.

Le 22 septembre 2011, le CA a délibéré favorablement sur la mise en place d'un abattement sur la quittance des locataires assujettis au SLS. Cet abattement correspond au SLS dû. Par courrier en date du 17 octobre 2011 la délibération portant sur la mise en place d'un abattement temporaire sur la quittance de loyer des locataires assujettis au SLS prise lors du CA du 22 septembre 2011 a fait l'objet d'une demande de précision des textes réglementaires appliqués de la part du préfet des Hauts-de-Seine. L'OPH argumente cette exonération de SLS par l'absence d'une offre locative intermédiaire et prévoit la mise en place de cette offre dans son plan de développement.

3.3.2 Les charges

3.3.2.1 La gestion des charges récupérables

Le contrôle a porté sur la régularisation au titre des exercices comptables 2008 à 2010.

Obs 8 : La gestion des charges récupérables reste encore perfectible, et certains groupes immobiliers supportent des charges élevées (607 logements).

Faisant suite aux observations du précédent rapport de contrôle, l'office s'est engagé dans un processus d'amélioration de la gestion des charges récupérables. Toutefois, ce processus n'est pas encore achevé, et le présent contrôle a relevé les points faibles suivants :

- La régularisation des charges locatives de l'exercice N intervient en règle générale au dernier trimestre N+1, soit de septembre à décembre, ce qui est un peu tard. De plus, l'office a régularisé en 2011, deux exercices comptables, soit les charges relatives aux exercices 2009 et 2010. Ces retards ont donné lieu à de nombreuses contestations de locataires et de leur représentant et les provisions n'ont pas été réévaluées ;
- Le niveau de provisionnement des charges est mal ajusté. Il est constaté sur la régularisation des charges 2010, une hétérogénéité importante entre les provisions et la régularisation selon chaque groupe immobilier. L'analyse des écarts entre les provisions et les montants définitifs fait apparaître, en masse, une sur-provision de 24 %. Des cas de sur-provisionnement important sont constatés : 42 opérations présentent un sur-provisionnement supérieur à 30 % ;
- L'office ne dispose pas encore de dossier de régularisation de charges par programme immobilier. Le compactage est réalisé en cas de demande de vérification par une amicale ou un locataire ;
- L'organisme n'a pas d'outil d'analyse et de suivis des charges locatives.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 7

Dans le cadre des négociations entre l'Office et l'Etat préalables à la signature de la Convention d'Utilité Sociale, l'accent a été mis sur les particularités économiques et sociales du territoire de la Commune de Gennevilliers. Ainsi, le Directeur départemental de l'Équipement des Hauts de Seine avait pu mettre en exergue dans un courrier du 19 août 2009 adressé à Monsieur le Secrétaire d'Etat chargé du logement et l'urbanisme, que « dans des zones plus larges que les seules ZUS, l'application pleine du SLS entraîne la fragilisation de quartiers présentant déjà des signes de déséquilibre. » Le Directeur soulignait en outre que « à l'échelle de la commune, il s'agit de limiter l'éviction de populations plus aisées due au supplément de loyer de solidarité pour ne pas mettre en péril les équilibres sociaux de la commune. Le taux de logements locatifs sociaux paraît un indicateur simple et robuste de situation communale difficile. ».

Considérant la situation particulière de la commune de Gennevilliers, les dispositifs négociés dans le cadre du Programme Local de l'Habitat et de la Convention d'Utilité Sociale entre l'Etat, la Commune de Gennevilliers et l'Office, tendent à garantir la mixité sociale sur le territoire communal en articulant des mesures complémentaires.

L'une de ces mesures, l'abattement mis en place par le Conseil d'administration de l'Office, comprend une modulation fine des montants sans pour autant conduire à l'exonération totale du SLS et donc, sans remettre en cause le principe même du SLS. L'abattement ne correspond pas, en conséquence, « au SLS dû », mais à un montant partiel du SLS dû.

En outre, l'abattement ne constitue qu'une mesure temporaire qui s'applique dans l'attente de la livraison des 400 logements de type PLS prévus sur la Ville.

Fruit des négociations et d'un accord entre l'Etat et l'Office, la délibération du 22 septembre 2011 approuvant cet abattement n'a fait l'objet d'aucun déféré préfectoral. L'Office a d'ailleurs reçu confirmation orale qu'il n'avait pas à répondre à la lettre d'observation du 17 octobre 2011.

Observation confirmée.

Il doit être mis fin à cette exonération.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 8

Sur la régularisation tardive des charges :

Depuis le contrôle effectué en 2008, l'Office s'est engagé dans une refonte profonde de ces procédures et méthodes de travail. Alors que les régularisations de charges locatives pouvaient s'échelonner sur plusieurs mois entre les mois de novembre N+1 et mars N+2, désormais, les régularisations sont effectuées au cours du dernier trimestre de l'exercice N+1. Elles débutent ainsi par l'envoi des avis en septembre pour une régularisation concrète à compter d'octobre.

L'Office est tenu par les délais de transmission de la facturation relative à l'entretien des espaces verts effectués par les Services de la Ville. En effet, les clauses du marché prévoient que la facturation est transmise courant juin de l'exercice N+1. Conscient du caractère tardif de la régularisation, une réflexion sur l'avancement du calendrier de régularisation est actuellement menée.

Sur la régularisation des charges en 2011 et l'ajustement insuffisant des provisions :

En 2011, l'Office a dû, à titre exceptionnel, régulariser deux exercices comptables. Cette situation trouve son origine dans un contexte particulier et exceptionnel de vacance du poste du Chargé de mission sur les charges locatives.

Compte tenu de la vacance du poste, certaines provisions n'ont pas pu être réajustées dans des délais permettant d'influer sur les exercices concernés.

Toutefois, l'Office procède au réajustement des provisions à chaque exercice. Compte tenu des écarts constatés dans le cadre du présent contrôle, l'Office entend remédier sans délai aux disparités en multipliant par deux le nombre d'ajustements de provisions réalisés en cours d'exercice.

Depuis les exercices 2010 et 2011 notamment, la régularisation des charges a fait l'objet de plusieurs contrôles et vérifications par les locataires et amicales des locataires. Au cas par cas, l'Office a préparé, à partir de l'archivage réglementaire des pièces comptables, les dossiers de régularisations par programme immobilier.

Il est pris note des informations complémentaires fournies et de la volonté de l'OPH d'œuvrer en vue d'une meilleure gestion des charges récupérables.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Il est à noter, qu'à l'issue de ces contrôles, aucune requête n'a fait l'objet d'un dépôt devant les juridictions compétentes. Au contraire, un partenariat efficace est actuellement entretenu entre l'Office et les Représentants des locataires. A l'occasion de ce partenariat, des réunions de travail sont régulièrement tenues permettant d'améliorer la clarté des documents et de répondre toujours plus aux besoins d'information des locataires. Entre 2008 et 2012, les documents relatifs à la régularisation des charges ont été profondément modifiés et complétés.

Dès 2013, l'Office procédera à l'établissement systématique de dossiers de régularisations de charges par programme immobiliers.

Enfin, l'Office disposera dès janvier 2013 d'un outil d'analyse et de suivi des charges locatives correspondant au module PREM Gestion locative en cours d'installation.

3.3.2.2 Montant des charges

Les charges annuelles par m² de surface habitable sont globalement modérées au regard des normes habituellement observées dans le logement social⁶. Le niveau toutes charges confondues s'établit en moyenne à 21,8 €/m² de SH et le coût moyen du chauffage collectif est de 12,3 €/ m² de SH.

Certains groupes immobiliers supportent des charges élevées.

Si les charges semblent dans l'ensemble maîtrisées, une attention particulière devra toutefois être portée aux charges supportées par les locataires de certaines résidences qui apparaissent relativement élevées.

Sept groupes, soit 607 logements, présentent des charges supérieures à 30,00 €/m² de SH. C'est le programme 2721 « 1 à 3 rue Ambroise Croizat » qui supporte les charges annuelles les plus élevées, à concurrence de 34,3 euros par m². Le coût élevé pour ces résidences s'explique en partie par le niveau élevé du chauffage collectif qui est de 15 € en moyenne par m² de SH.

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYÉS

Le traitement des impayés s'exerce dans le cadre de la séparation ordonnateur / comptable public ; ce dernier étant seul responsable (personnellement et pécuniairement) du recouvrement. Dans les faits, les services de l'ordonnateur interviennent dans toutes les phases du recouvrement.

Au sein de l'office, c'est le service relations publiques et contentieux qui est en charge du suivi des dettes locatives. Ce service est composé de deux agents ayant le profil d'un conseiller en économie sociale et d'une assistante sociale, qui travaillent sous la responsabilité du chef de service.

L'office mobilise différents types d'aides aux locataires qui interviennent à différents moments. Ils peuvent être utilisés pour permettre l'entrée dans les lieux (le FSL accès dans les lieux) ou pour maintenir les familles dans l'habitation (plans d'apurements, garanties de loyer, FSL maintien dans les lieux, surendettement). En cas d'échec, le recours à l'expulsion est sollicité (28 expulsions en 2011, 7 en 2010). L'office dispose d'indicateurs synthétiques lui permettant de suivre l'évolution des impayés.

Le tableau ci-dessous récapitule la situation des impayés sur la période 2007-2011 :

Données en k€	2007	2008	2009	2010	2011
Locataires simples – compte 4111	3 075	1 596	2 286	2 435	2 446
Créances douteuses – compte 416 brut (1)	3 788	5 415	5 267	5 330	5 311
Total du stock des impayés	6 862	7 011	7 554	7 766	7 757
En jours de quittance	62	61	63	63	62,5
En % des loyers quittancés	17,04 %	16,79 %	17,36 %	17,30 %	17,12 %
Médiane OPH IDF 2010					17,42

(1) corrigées des Admissions en non valeurs

Le total des dettes locataires (y compris les termes échus de décembre) représente 17,12 % des loyers et charges quittancés pour une médiane office Ile-de-France 2010 de 17,42 %. Depuis quelques années, la recherche d'une action coordonnée et l'augmentation des actions pré-contentieuses ont permis de stabiliser le niveau des impayés. La politique plus active menée conjointement entre les services de l'ordonnateur et du comptable public (en ce sens voir l'augmentation des actes de poursuites) a permis de stabiliser les impayés au niveau du taux médian. Le taux de recouvrement est en amélioration depuis 2007 et a même dépassé depuis 2010, le taux médian des offices de taille comparable (96,82 % en 2011 pour l'office contre 96,68 % pour la médiane - source trésor public).

⁶ Les chiffres peuvent être comparés à ceux obtenus dans l'enquête de l'Union Sociale pour l'Habitat dans le cadre de son observatoire des charges locatives valeur 2010

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

En outre, des tableaux de bord permettent un réel suivi du recouvrement par ventilation de créances sur exercice glissant. Ces documents montrent que le nombre de débiteurs ayant une dette égale ou supérieure à 3 mois baisse significativement depuis 2009 (911 débiteurs en 2009 pour 652 en 2011). Ces résultats sont à mettre en relation avec l'accroissement du nombre d'actions pré-contentieuses et contentieuses (lettres de rappel, commandements de payer, OTD bancaires, OTD employeurs, plans d'apurement).

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

3.5.1 La gestion de proximité

En septembre 2010, la direction technique s'est réorganisée suite à une augmentation des effectifs. Deux responsables gardiennage en charge chacun d'un secteur géographique (nord et sud), assurent le management des gardiens et des employés d'immeubles. L'OPH remplit ses obligations réglementaires au regard de l'article R.127-1 du CCH.

La gestion de proximité est assurée par 73 gardiens et 3 employés d'immeubles. Pour chaque secteur géographique, il existe un superviseur qui gère une équipe de gardiens principaux et des gardiens «à fonction classique». Les gardiens sont logés mais toutes les loges ne sont pas informatisées. Ils assurent la surveillance du patrimoine, l'entretien, reçoivent les réclamations et encaissent les loyers. Tous les gardiens n'assurent pas la sortie et le nettoyage des conteneurs.

Les échanges avec le siège se font par fax, par téléphone et directement sur place. Depuis 2011, l'office a créé une loge commune pour l'ensemble des gardiens gérant le site du Luth (875 logts). L'OPH dispose de 26 loges de remplacement. Sous la responsabilité d'un responsable de pôle opérationnel et de ses deux adjoints, 8 techniciens assurent le suivi technique des logements et des immeubles du secteur dont ils sont en charge. Un technicien gère les questions de sécurité et d'hygiène ; il assure également les états des lieux et les travaux liés au handicap.

Les conventions de gestion urbaine de proximité.

Dispositif complémentaire au plan de rénovation urbaine et à la politique habitat de la ville, la gestion urbaine de proximité (GUP) est assurée par l'OPH. Des conventions ont été signées pour les 871 logements situés au Luth⁷ et pour le patrimoine situé aux Grésillons (689 logts) et aux Agnettes⁸ (2 828 logts). Les engagements portent sur l'entretien des espaces extérieurs, la gestion de qualité des bâtiments et des parties communes intérieures, la communication régulière entre l'OPH et ses locataires, et la poursuite d'un accompagnement social. Ce dispositif est financé par l'OPH pour le patrimoine des Agnettes qui est hors ZUS et par l'exonération de TFPB pour le Luth et les Grésillons. Une évaluation est faite deux fois par an avec l'ensemble des partenaires concernés.

Obs 9 : Le traitement des réclamations est perfectible.

Le mode opératoire mis en place depuis octobre 2011, permet de comptabiliser les réclamations écrites des locataires, mais pas encore les délais de traitement. Toutes les réclamations téléphoniques ne sont pas comptabilisés. Un bilan établi au premier semestre 2012 indique que sur 183 réclamations enregistrées; 150 ont fait l'objet d'une réponse et 33 sont en cours de traitement ou ne nécessitent pas de réponse.

Les réclamations sont faites auprès des gardiens, au siège de l'office par téléphone ou par courrier. Actuellement, le logiciel utilisé ne permet pas de faire la distinction entre les réclamations gérées par l'ensemble du service technique (réclamations d'entreprises, de particuliers non locataires...) et celles provenant exclusivement des locataires. Pour améliorer le traitement des réclamations, la direction technique a créé un demi-poste supplémentaire dédié au traitement des réclamations arrivées par courrier. Le service technique réfléchit à la mise en

⁷ Convention GUP signée en 2003

⁸ Convention GUP signée en 2009

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos****Obs 9**

Conscient des améliorations à apporter au traitement actuel des réclamations, l'Office a profondément modifié ses procédures de travail : un logiciel de traitement des réclamations reçues par courrier a été, en premier lieu, développé et est actuellement utilisé par tous les Services de l'Office.

En ce qui concerne les réclamations relevant du domaine technique, un poste à temps partiel a été créé permettant d'accuser réception des réclamations et de gérer les réponses aux locataires. Dans le même temps, l'Office a fait l'acquisition de plusieurs modules du progiciel PREM dont l'un a été mis en service, tout d'abord, le 1^{er} janvier 2012 (module technique), et dont l'autre sera mis en service le 15 janvier 2013 prochain (gestion locative, charges locatives, dossier locataire). Le progiciel PREM permet de garantir un suivi et une traçabilité de la chaîne de traitement des réclamations, que celles-ci trouvent leur origine dans des problèmes techniques ou locatifs (charges, troubles de voisinage, etc...). Par ailleurs, dès le premier semestre 2013, un groupe de travail inter-services formalisera une procédure particulière pour le traitement des réclamations en arrêtant des délais de traitement et de réponse en fonction de la nature de celles-ci.

Il est pris note des informations complémentaires fournies et de la volonté de l'OPH d'améliorer le traitement des réclamations.

place d'une gestion des réclamations efficace qui devra se traduire par une procédure formalisée et une appropriation des fonctionnalités de l'outil existant par les techniciens.

Les astreintes sont organisées en interne et le personnel concerné est indemnisé. Elles sont assurées par les techniciens et les gardiens par roulement chaque semaine. Chaque astreinte fait l'objet d'un rapport hebdomadaire.

La régie de travaux fonctionne avec 18 personnes dont 9 ouvriers représentant 4 corps de métier : électricité, menuiserie, serrurerie, et plomberie. Elle dispose d'un magasin géré par 2 magasiniers. La régie assure des travaux d'entretien, la fourniture de petits matériels aux gardiens, et des gros travaux. En 2011, elle a traité 2 690 ordres de service. Les procédures internes sont formalisées.

Les enquêtes de satisfaction

Sur la période du contrôle deux enquêtes de satisfaction ont été réalisées en 2008 et 2011. Elles montrent une satisfaction globale des locataires à 93 %. Toutefois, elles ont mis en évidence la nécessité d'améliorer le traitement des réclamations techniques. Une nette amélioration a été constatée sur la propreté des espaces extérieurs.

3.5.2 Le conseil de concertation locative

Un conseil de concertation locative a été mis en place en 2008, et le plan de concertation locative a été approuvé en juin 2009 par le CA. Le Conseil de concertation locative se réunit régulièrement, il participe à l'élaboration du budget d'entretien, au suivi de la réalisation des travaux, au contrôle des charges. Le partenariat avec les représentants des locataires et les amicales se concrétise par des visites régulières des immeubles ainsi que des réunions avec les locataires. L'office communique par ailleurs sur son action au moyen de son journal «Agora» trois fois par an. Un livret d'accueil a été réalisé sur la période du contrôle.

3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

L'OPH de Gennevilliers loge une population aux caractéristiques sociales conformes aux moyennes régionales. L'organisme doit améliorer la gestion des attributions et se conformer à la réglementation en vigueur. La gestion de proximité apparaît comme une priorité pour la direction générale mais une amélioration de la procédure du traitement des réclamations doit être mis en œuvre dans l'intérêt des locataires.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2011, l'office est propriétaire de 7 732 logements familiaux, dont 99 % sont conventionnés. 82 logements non conventionnés sont des PLI 22,5 % du patrimoine est en zone urbaine sensible (ZUS). L'OPH gère 100 logements communaux pour le compte de la ville de Gennevilliers. Il devrait les acquérir en décembre 2012

Le parc comporte des logements individuels et 30 %⁹ de grands logements (4 pièces et plus). L'âge moyen du parc est de 38 ans.

Lors de la réalisation de sa convention d'utilité sociale, l'office a choisi le classement simplifié de son patrimoine: 98 % de PLUS, 0,60 % de PLI et 1,40 % de PLAI.

⁹ Source des données convention d'utilité sociale , page 33

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Par ailleurs, l'office administre 3 321 places de stationnement et 187 locaux commerciaux. L'office possède également un foyer de 36 places (24 équivalent-logements).

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

4.2.1 Le plan stratégique de patrimoine

Approuvé par le CA du 26 juin 2008, le PSP porte sur la période 2007-2016. Il accompagne le plan pluriannuel de travaux qui porte sur la période 2012-2016. Il croise l'attractivité du patrimoine, l'amélioration de la qualité de vie avec des enjeux de performance économiques. trois patrimoines ne sont pas attractifs : le groupe J. Moulin de 302 logements, la résidence Grain d'orge de 237 logements et la résidence Robespierre de 65 logements. 11,8 % du parc présente des enjeux de déqualification patrimoniale et d'urgence (parc non attractif et déficitaire). Des orientations stratégiques et 8 scénarios ont été définis (maintenance, réhabilitations, requalification urbaine, démolitions, développement). Le besoin en financement est estimé entre 2007 et 2016 à 203 268 k€.

4.2.2 La convention d'utilité sociale (CUS)

Le CA a approuvé définitivement le projet de CUS en juin 2011. Le classement du patrimoine a été fait selon le financement d'origine. L'OPH a délibéré défavorablement sur la politique de vente tout en prenant l'engagement d'une offre d'accession avec la coopérative de production « la Boucle de Seine ». Le patrimoine a été découpé en 7 segments géographiques ayant une homogénéité en nombre et en type de patrimoine ; les principaux engagements portent sur :

- Le développement d'une offre de logements : 1181 logements en cumulé, soit 145 logements en PLAI, 788 logements en PLUS et 248 logements en PLS,
- 15 % des attributions par an en faveur des ménages DALO,
- La réalisation de 100 % des diagnostics de performance énergétique à l'échelle du bâtiment,
- La réalisation des travaux d'adaptation au handicap sur 50 logements par an.

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

L'OPH a mené une politique dynamique de reconstitution de l'offre de logements sur le territoire de la commune en 2007 et 2012 dans le cadre de l'ANRU. L'organisme n'apporte pas de fonds propres dans les plans de financement des opérations mais il bénéficie de subventions complémentaires de la ville. L'OPH a accru son parc de 514 logements en construction neuve sur la période du contrôle (473 logements collectifs et 33 logements individuels), soit un accroissement de 7 % du parc ; 12 logement ont été achetés en acquisition-amélioration. Aucune opération n'a été réalisée en VEFA.

Les opérations réalisées et livrées sur la période 2007-2011 sont majoritairement issues de la reconstitution d'offre dans le cadre de l'ANRU¹⁰: Deux opérations ont eu des coûts de construction très élevés : la Madeleine avec un coût de 3 700 €/m²/SH et Zac de Barbusse îlot H à 4 100 €/m²/SH. Des raisons techniques et conjoncturelles (clauses de révision des prix) en sont à l'origine.

¹⁰ chiffres rapports d'activité OPH 2007 à 2011

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Les réalisations annuelles ont été les suivantes :

En 2007, 4 programmes de 73 logements (67 collectifs - 6 individuels), soit 9 374 725 € HT

En 2008, 3 programmes de 39 logements (14 collectifs - 25 collectifs), soit 8 012 551 € TTC

En 2009, 5 programmes de 83 logements (75 collectifs - 8 individuels), soit 14 475 677 € TTC

En 2010, 4 programmes de 128 logements (5 individuels - 123 collectifs), soit 23 635 531 € TTC

En 2011, 5 programmes de 191 logements tous en collectif, soit 39 396 935 € TTC

Sur la période du contrôle, l'OPH a fait l'acquisition de 10 terrains dont certains ont fait l'objet de constructions qui sont déjà mises en exploitation.

L'OPH a plusieurs opérations en cours ; 391 nouveaux logements dont 16 en PLS seront construits et 150 logements réhabilités au 46-56 Avenue J.J.Rousseau dans le cadre de l'ANRU.

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

Le service de la maîtrise d'ouvrage est constitué d'un directeur, de 4 chargés d'opérations, de trois assistantes d'opérations, d'une personne en charge du calcul des financements et d'une référente comptable. Le service fait appel à une assistance à maîtrise d'ouvrage pour les questions de développement durable. Il a montré sa capacité à porter à la fois des projets de réhabilitation, de constructions neuves tant dans le collectif que dans l'individuel. Il doit toutefois être vigilant sur les délais et les risques d'évolution des prix de révision dans l'élaboration des projets.

4.4 MAINTENANCE DU PARC

Le CA de décembre 2011 a approuvé et actualisé le plan pluriannuel de travaux qui porte sur la période 2012-2016 avec un coût prévisionnel de 3 435 k€ ventilé par groupe d'immeubles et par catégories de travaux.

Sur la période du contrôle, 2 programmes majeurs ont fait l'objet d'une lourde réhabilitation :

- 78 avenue G. Péri livrée en 2007 avec un coût au logement de 16 017 € (58 logements),
- 149-169 avenue G.Péri (272 logts), qui est en cours d'achèvement avec un coût au logement de 14 756 € avec isolation thermique, changement des fenêtres, et mise en conformité électrique,

La réhabilitation et la résidentialisation du programme 6-36 JJ. Rousseau (400 logements) situé au Luth et inscrit dans le projet de rénovation sont en cours d'achèvement (20 074 €/ logt).

L'évolution du coût de la maintenance des trois dernières années est la suivante :

En k€	2009 ¹¹	2010	2011
Entretien courant	2 140	2 193	2 455
Gros entretien	1 913	1 632	2 669
Travaux immobilisés	20 192	2 141	4 152
Total en k€	24 245	5 966	9 276

L'office a mis en place un programme de rénovation et de mise aux normes de son parc d'ascenseurs, financé avec l'aide de la ville à hauteur de 400 k€.

¹¹ En 2009, les requêtes du logiciel PREM ne permettent pas de dissocier les services (service technique, régie, construction)

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 10 : L'office n'a pas tenu les délais de la première échéance pour les travaux de mise aux normes des ascenseurs rendus obligatoires par le décret n°2008-291 du 28 mars 2008.

Début 2012, le patrimoine de l'office compte 204 appareils. Malgré des investissements démarrés dès 2008, l'OPH n'a pas été en capacité de mener à terme la première échéance relative à la sécurité des ascenseurs et aux travaux de mise en conformité des ascenseurs. 51 ascenseurs ne sont pas en conformité avec l'échéance du 31 décembre 2010. Les travaux inscrits dans le plan pluriannuel de travaux sont programmés en vue de leur réalisation fin 2012. Une quarantaine d'ascenseurs devraient faire l'objet de rénovation. La société doit anticiper les travaux afin de respecter les délais fixés pour les prochaines échéances de 2013 et 2018.

Concernant les dossiers techniques amiante (DTA), l'office n'est pas à jour de ses obligations réglementaires concernant les nouveaux dossiers techniques amiante suite au décret 2011-629 du 3 juin 2011 relatif à la protection de la population contre les risques sanitaires liés à une exposition à l'amiante dans les immeubles bâtis. Une consultation a été faite, l'entreprise désignée devrait réaliser ces DTA avant fin 2012.

L'analyse de plusieurs marchés publics n'appelle pas de remarque particulière.

4.5 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

L'office a mené une politique active et dynamique avec la contrainte des engagements pris dans le cadre du projet de rénovation urbaine. Il a diversifié la production avec la construction de plusieurs programmes réalisés en individuel. Il a été désigné comme bailleur pour la réalisation des 600 logements sociaux sur le projet d'éco-quartier de la ville de Gennevilliers qui devrait permettre la création de 1 200 logements au total. L'office a montré que la maintenance du patrimoine est une véritable priorité mais il doit veiller à mettre en conformité les ascenseurs et réaliser les DPE des bâtiments conformément à la réglementation en vigueur.

5. RENOVATION URBAINE

L'OPH a signé le 5 mai 2006, une convention avec l'agence de rénovation urbaine et ses partenaires afin de lutter contre la dégradation de son patrimoine situé au Luth. Un avenant à la convention initiale a été signé en février 2012. Les engagements portaient sur :

- La démolition d'une cage d'escalier représentant 64 logements propriété de l'office et faisant partie d'un bâtiment de plus de 600 logements (ensemble J.J Rousseau) au Luth,
- Le relogement des ménages concernés ainsi que le relogement sur la ville de familles d'autres bailleurs sur la ville, en particulier I3f,
- La reconstitution de l'offre de logements représentant 435 logements sur les 600 démolis au total,
- La réhabilitation du bâtiment J.J. Rousseau qui forme aujourd'hui deux entités distinctes de 400 et 150 logements, traversées par une trame viaire ayant permis le désenclavement du quartier du Luth.

Le bilan du projet de rénovation urbaine porté par l'OPH est satisfaisant. L'OPH a signé le 14 juin 2008 le plan local d'application de la charte nationale d'insertion sociale conformément à l'article 11 de la convention ANRU signée en 2006. La contribution de l'OPH a permis 33 493 heures travaillées sur un total de 43 791 heures, il remplit 75 % de l'objectif fixé. Le taux d'insertion sociale de 10 % exigé par l'ANRU devrait être atteint en fin de programme.

La réhabilitation et la résidentialisation de la première tranche de 400 logements à J.J. Rousseau, sont terminées, pour un coût TTC de 8 029 764 €. La seconde tranche de 150 logements est programmée fin 2012 pour un coût prévisionnel de 2 985 513 € TTC. L'OPH a livré 17 programmes. Le lancement de la consultation pour le dernier programme de 16

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 10

A l'occasion du budget 2013 qui a été soumis au vote du Conseil d'administration le 20 décembre 2012, l'Office a augmenté les crédits du budget alloué en ce qui concerne les travaux ascenseurs afin d'accélérer le planning de réalisation de ces derniers.

En ce qui concerne l'observation de la MILOS, l'Office souhaite apporter les éléments d'information suivants :

Les 4 ascenseurs des 50, 52, 54, 56 Boulevard Rousseau seront mis en conformité lors de la réhabilitation qui prévoit leur remplacement complet.

L'ascenseur Impasse Tour saint Just a été rénové en 2012.

Les ascenseurs 29, 31 et 41 rue du 8 mai 45 ont été mis en conformité en 2012.

Les ascenseurs 1, 3, 7, 9, 13 et 15 Prévost, prévus en rénovation, ont été mis en conformité en 2012. Leur rénovation fait l'objet d'un programme accéléré.

Les ascenseurs 4, 14 et 16 rue J London, prévus en rénovation, ont été mis en conformité en 2012. Leur rénovation fait l'objet d'un programme accéléré.

Les ascenseurs 2B, 4C, 4D rue Musler ont été mis en conformité en 2012.

L'ascenseur 2 pair rue Mocquard a mis en conformité en 2012.

L'ascenseur 6 pair rue Mocquard a été rénové en 2012.

Les ascenseurs 4C, 6E, 8F, 8G avenue de la libération, prévus en rénovation, ont été mis en conformité en 2012. Leur rénovation fait l'objet d'un programme accéléré.

L'ascenseur 10 I avenue de la libération a été rénové en 2012.

Les ascenseurs 149, 151, 153, 157, 159, 161 et 163 avenue Gabriel Péri ont été mis en conformité en 2012.

Les ascenseurs 167 et 169 avenue Gabriel Péri ont été rénovés en 2010 dans le cadre de la réhabilitation.

Il est pris note du point effectué et des mesures prises en vue de régulariser la situation.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Les ascenseurs 6, 8, 12, 14 16 et 18 rue du 8 mai 1945, prévus en rénovation, ont été mis en conformité en 2012. Leur rénovation fait l'objet d'un programme accéléré.

L'ascenseur 2 rue Royer Bendelé a été mis en conformité en 2012.

L'ascenseur 6, rue Moulin a été mis en conformité en 2012.

L'ascenseur 61 avenue Chandon a été mis en conformité en 2012.

Les ascenseurs 9, 11 et 13 avenue des Sévines ont été mis en conformité en 2012.

L'ascenseur 2 rue Royer Bendelé a été mis en conformité en 2012.

L'ascenseur 56 rue H Barbusse a été mis en conformité en 2012.

logements inscrit dans le cadre de la reconstitution de l'offre est en cours. Fin 2013, l'OPH devrait atteindre l'ensemble des engagements pris dans le projet de rénovation urbaine.

A la demande de l'ANRU, la MIILOS a effectué le contrôle des justificatifs afférents aux subventions attribuées dans le cadre du projet de rénovation urbaine. Le contrôle a porté sur 7 opérations (une démolition et 6 constructions neuves). Il n'a révélé aucune anomalie. On peut cependant relever que les délais de livraison des programmes ont glissé de 2 ans : 2008-2010 à 2011-2012.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Le contrôle a porté sur les documents comptables et financiers se rapportant à la période 2007-2011.

6.1.1 Organisation

La tenue de la comptabilité s'exerce dans le cadre de la séparation ordonnateur / comptable public. Les relations entre les services de l'ordonnateur et la Trésorerie de Gennevilliers ont été formalisées dans une charte de partenariat. Le service comptabilité de l'office, placé sous la responsabilité de la directrice des finances et de l'administration générale, est constitué d'une directrice secondée par un adjoint et de 7 collaborateurs.

6.1.2 Tenue des comptes

Depuis le précédent contrôle, la tenue de la comptabilité s'est nettement améliorée (tenue des annexes comptables, mise à jour de l'actif immobilisé etc...) avec le renforcement des moyens humains et matériels (module PREM pour la gestion technique, logiciels SAGE pour la gestion de la dette, l'actif et le passif, élaboration des états réglementaires).

Obs 11 : Les opérations comptables suivantes sont à régulariser.

L'annexe littéraire doit indiquer de manière claire les changements de méthodes comptables intervenus au cours d'un exercice en application du principe de permanence des méthodes. En effet, certaines informations relatives au bilan et au compte de résultat ne sont pas indiquées. C'est le cas notamment, de la mise à jour des actifs immobilisés intervenue en 2011 qui a donné lieu à des mouvements importants d'amortissements. De même, des modifications dans le mode de comptabilisation des subventions d'investissement et les redevances d'occupation ne sont pas signalées.

En ce qui concerne l'obligation de tenue d'inventaire des stocks d'approvisionnement, l'office ne comptabilise pas ses approvisionnement sur des comptes de stocks alors qu'il dispose d'une régie ouvrière de travaux et que cette dernière dispose d'un stock de fournitures important (achats annuels de l'ordre de 400 k€ en moyenne).

Les modalités d'enregistrement de certaines charges ou produits sont erronées. C'est le cas notamment de dépenses d'entretien ou de réparation qui ont été comptabilisées en immobilisations alors qu'elles devraient s'imputer en charges et en recettes, de la comptabilisation des indemnités d'occupation (qui fausse l'analyse de la progression des loyers).

6.2 ANALYSE FINANCIERE

Les ratios de l'office sont comparés aux référents Bolero-DHUP « valeur 2010 » des OPH d'Ile-de-France ainsi qu'aux ratios fournis par la Fédération nationale des OPH (valeur 2010) dans le cadre des dossiers individuels de situation (DIS).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 11

Sur l'annexe littéraire :

L'Office précise qu'à l'occasion de la mise à jour des actifs immobilisés en 2011, chaque administrateur de l'Office a reçu des informations complètes et précises sur les mouvements importants d'amortissements générés. Cette information a été réalisée oralement mais également par la transmission d'un document d'explication des mises à jour réalisées mettant en exergue les anomalies constatées et les correctifs apportés.

Dès la présentation au Conseil d'administration du compte financier de l'exercice 2012 en juin 2013, l'annexe littéraire comprendra un récapitulatif des méthodes comptables arrêtées par l'Office et les changements éventuels de méthodes.

Il est pris note de la décision de l'office de diffuser un récapitulatif de méthodes comptables en liaison avec les comptes 2012.

Sur l'obligation de tenue d'inventaire des stocks d'approvisionnement :

L'Office a conclu avec un expert comptable – commissaire aux comptes une convention d'assistance en vue de garantir la sécurité comptable et fiscale des opérations de construction complexes qui seront mises en œuvre dès 2013 (Eco quartier, restructuration du quartier des Agnettes). Dans le cadre de cette convention d'assistance, des missions complémentaires ponctuelles peuvent être mises en place. L'Office profitera, en conséquence, de cette convention pour régulariser avec l'expert mandaté, la comptabilisation de stocks liée à la Régie de travaux.

Il est pris note de la décision de l'office de mandater un expert pour régulariser la situation.

Sur les modalités d'enregistrement de certaines charges ou produits erronés :

Dès le budget 2012 adopté le 20 mars 2012, l'Office avait procédé à la régularisation, en partenariat avec le Trésorier Principal, de la comptabilisation erronée en immobilisation de certaines dépenses d'entretien. De même, la régularisation de la comptabilisation des indemnités d'occupation a également fait l'objet d'un correctif courant 2012.

Il est pris note des correctifs effectués.

6.2.1 L'analyse du compte de résultat : la rentabilité de l'organisme

La formation de l'autofinancement est résumée dans le tableau ci-dessous :

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Loyers	27 715	28 709	29 820	30 768	31 166
Coût de gestion hors entretien	-8 419	-9 139	-8 351	-7 877	-8 349
Entretien courant	-1 267	-1 317	-1 348	-1 296	-992
GE	-3 041	-1 866	-1 945	-1 646	-2 674
TFPB	-3 078	-3 273	-3 426	-3 681	-3 961
Flux financier	124	138	-25	-82	-82
Flux exceptionnel	21	36	-2	734	-603
Autres produits d'exploitation	567	896	822	1 215	839
Pertes créances irrécouvrables	-307	-468	-411	-190	-177
Intérêts opérations locatives	-6 152	-6 722	-6 800	-5 604	-6 242
Remboursements d'emprunts locatifs	-5 253	-5 493	-5 595	-6 345	-7 671
Autofinancement net¹²	910	1 497	2 740	5 995	1 254
% du chiffre d'affaires	3,23 %	5,16 %	9,08 %	19,25 %	3,98 %

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

Obs 12 : A l'exception de l'exercice 2010, l'autofinancement net dégagé chaque année est relativement faible.

L'autofinancement, solde des flux réels, constitue une bonne mesure des résultats économiques de l'office. L'analyse de ces flux montre qu'à l'exception de l'année 2010, l'autofinancement net est inférieur à la médiane des offices d'Ile-de-France. En 2011, l'autofinancement s'établit à 3,98 % du chiffre d'affaires, ce qui le positionne très en deçà de la médiane des offices d'Ile-de-France (11,34 % en 2010). Cette situation réduit la capacité de l'office à autofinancement en partie les investissements qui demeurent à un niveau élevé. De plus, l'autofinancement est surévalué par la comptabilisation de charges d'entretien en dépenses d'investissement. En dépit de coûts de fonctionnement maîtrisés, d'un effort d'entretien en deçà de la médiane, le faible niveau d'autofinancement s'explique par l'importance de la charge de la dette, elle même conséquence d'investissements soutenus. Le niveau des loyers permet tout juste d'assurer la couverture financière des charges locatives (annuité d'emprunts, coût de la maintenance, TFPB) et des coûts de gestion. Entre 2010 et 2011, la progression des charges a dépassé celle des recettes contribuant ainsi à réduire l'autofinancement de la société de 4,7 M€ entre 2010 et 2011.

6.2.1.1 Les encaissements

Le profil des encaissements est convergent avec celui des offices de la région Ile-de-France. Les loyers ainsi que la vacance des logements se situent dans les moyennes observées.

En 2011, les loyers représentent 69 % des produits d'exploitation. Le loyer moyen a augmenté de 8,3 % en 5 ans pour atteindre le niveau de 3 566 € au logement en 2011 soit 2 % en dessous de la médiane des OPH d'Ile-de-France. Ils progressent globalement chaque année sur la période étudiée grâce aux mises en service de 514 logements et aux augmentations de loyers pratiquées (cf. § 3.3.1). En outre, le taux de recouvrement égal à 96,82 % en 2011 est en amélioration depuis 2007 et a même dépassé depuis 2010, le taux médian des offices de taille comparable (96,68 % pour la médiane - source DGFIP). Les revenus du SLS, qui ont progressé jusqu'en 2010, diminuent sensiblement depuis lors (-52 % entre 2011 et 2010).

¹² L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés).

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos****Obs 12**

Afin de permettre à l'Office d'améliorer son autofinancement, de gros efforts sont reconduits à chaque exercice pour maîtriser les coûts de fonctionnement.

La régularisation de la comptabilisation erronée de certaines dépenses de gros entretien en investissement dès 2012 a corrigé la surévaluation de l'autofinancement net dégagé constatée par la MILOS.

Par ailleurs, l'Office a mis en place depuis 2011, plusieurs audits permettant d'améliorer les recettes liées aux dégrèvements de taxes foncières, de travaux pour personnes handicapées prévus par la loi. Les procédures internes seront améliorées également en ce sens. Le Conseil d'administration de l'Office a, dans le même temps, réduit la marge d'augmentation sur les loyers en décidant de la mise aux plafonds des loyers à la relocation. L'Office réfléchit, enfin, à une éventuelle modulation des loyers de parkings afin de limiter la vacance sur ces derniers.

Les projets portés par l'Office en tant qu'acteur majeur de la politique de logement de la Ville requièrent la souscription de financements importants auprès du partenaire principal qui est la Caisse des Dépôts et Consignations.

Il est pris note des mesures prises et envisagées en vue d'améliorer la situation financière.

L'office dispose de marges d'augmentation sur les loyers. En effet, sur le patrimoine conventionné, la marge théorique d'augmentation des loyers est de 9,5 %.

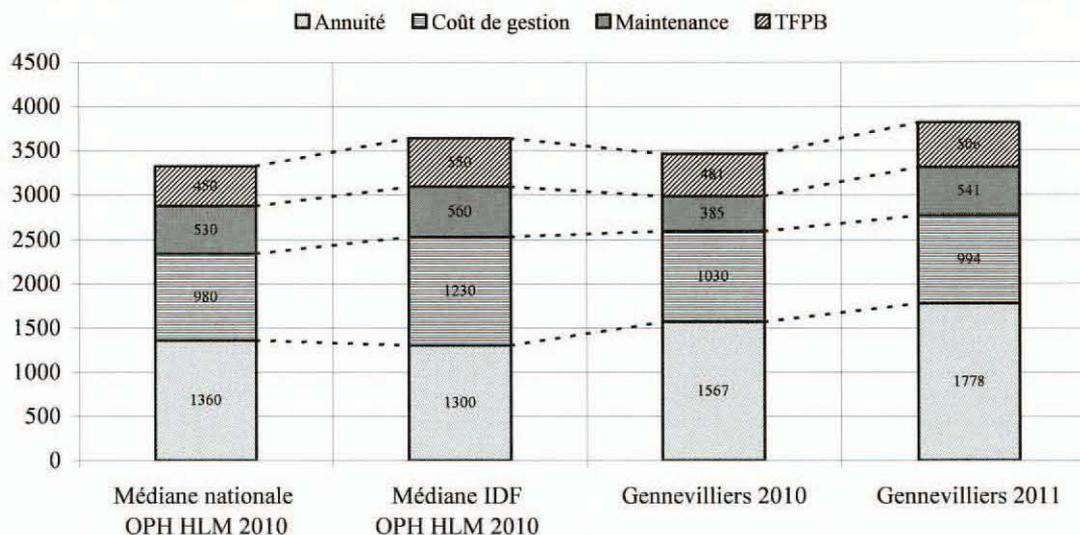
La perte financière liée à la vacance des logements (loyers + charges source DIS 2010) augmente et passe de 1 029 k€ en 2008 (3,9 % des loyers) à 1 500 k€ en 2011 (5,4 % des loyers). Les impayés ont connu une évolution à la baisse sur la période. Le coût annuel des impayés¹³ locatifs 2011 (292 k€) représente 0,64 % du quittance alors qu'il représentait 812 k€ en 2007 soit plus de 2 % du quittance.

6.2.1.2 Les décaissements

Le profil des décaissements au logement est divergent de celui des OPH d'Ile-de-France. En 2011, leur somme est supérieure de 5 % à la médiane et leur décomposition fait ressortir le poids élevé des annuités. Les autres charges (coûts de gestion, entretien, TFPB) sont globalement plus faibles.

Les principaux postes de charges sont analysés dans le tableau ci-dessous :

En €/logement	Médiane nationale OPH HLM 2010	Médiane Ile-de-France OPH HLM 2010	OPH Gennevilliers 2010	OPH Gennevilliers 2011
Annuité	1 360	1 300	1 567	1 778
Coût de gestion	980	1 230	1 030	994
Maintenance	530	560	385	541
TFPB	450	550	481	506



6.2.1.3 L'endettement

Le service de la dette est le poste qui pèse le plus fortement sur l'exploitation. Le montant net de la dette à fin 2011 ressort à 192,5 M€. Il se répartit en 16,15 % à taux fixe (essentiellement prêts collecteurs 1%), et 83,85 % à taux révisables (essentiellement sur le livret A). L'office n'a pas d'emprunt à taux structurés. Le taux de revient de la dette totale (intérêts des emprunts/endettement moyen total) de 3,24 % en 2011 est en hausse par rapport à 2010 (2,88 %).

¹³ Le coût des impayés est obtenu par la formule suivante : dotation à la provision pour créances douteuses plus les pertes sur créances irrécouvrables moins les reprises pour créances douteuses.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Au 31 décembre 2011, l'annuité locative a augmenté de 16,4 % par rapport à 2010 (1 567 €/lgt contre 1 778 €/lgt). Le taux d'endettement de l'office est très important comparativement à la médiane des OPH. Il est de 1 778 €/lgt fin 2011, (soit 44,7 % des loyers) pour une médiane de 1 300 €/lgt. Cette situation s'explique par la réalisation d'investissements importants (constructions neuves et réhabilitation) au cours des dernières années.

En ce qui concerne les intérêts locatifs, ces derniers ont augmenté de 11,4 % entre 2010 et 2011 puisque le ratio « intérêts locatifs/nombre de logements gérés » est passé de 733 €/lgt à 797 €/lgt, à comparer avec une médiane 2010 de 490 €/lgt. Rapporté au montant des loyers, le ratio s'établit pour 2011 à 20,03 % des loyers pour une médiane 2010 de 11,58 %. Cette situation est d'abord induite par l'augmentation du taux de livret A et par l'augmentation de l'encours de la dette (+16,2 M€ d'emprunts souscrits entre 2011 et 2010).

6.2.1.4 Les charges de structures

Le coût de fonctionnement par unité locative, hors entretien et hors TFPB (frais généraux + charges de personnel + impôts) est inférieur de 19 % au niveau médian ; il est de 994 €/lgt en 2011 pour une médiane de 1 230 €. Il est constitué pour 75 % de frais de personnel, de 20 % de frais généraux et de 1 % d'impôts et taxes (hors TFPB). Ce bon résultat est imputable à la maîtrise des frais de fonctionnement et à la forte activité qui a vu le parc augmenter de 269 logements.

Coûts salariaux

Les ratios relatifs aux dépenses de personnel non récupérables (hors régie) 2011 s'établissent respectivement à 791 € par logement géré et à 19,9 % de la masse des loyers. Ils se situent à 2 % au dessus du ratio médian correspondant des OPH d'Ile-de-France pour 2010 (770 € /lgt).

Autres dépenses de fonctionnement

Les frais généraux représentent 25 % des charges de structure en 2011. Par rapport à 2007, leur montant ramené au nombre de logements gérés a diminué. Les dépenses au logement ont diminué de 42 %, dont une part importante revient à des facteurs non récurrents. Parmi les plus significatives, on note l'écart positif entre les charges récupérées et les charges récupérables, conséquence d'un sur-provisionnement constaté en 2010 et 2011 (354 k€ en 2010 et 582 k€ en 2011). En soustrayant ce poste, l'évolution du coût de gestion au logement aurait été proche de 2,8 % par an. En masse en 2011, les principales composantes des autres charges de fonctionnement sont constituées par les honoraires (286 k€), les cotisations et concours divers (337 k€), les frais de publicité (227 k€), les primes d'assurances (346 k€) et les frais postaux (195 k€). En revanche, les coûts internes de maîtrise d'ouvrage minorent les charges de structure de 143 k€ en 2011.

6.2.1.5 Le coût d'entretien

Le coût de la maintenance immobilière 2011 se situe à 3 % en dessous des standards habituels. Les dépenses correspondantes se sont élevées à 4,2 M€, ramenant le ratio au logement à 541 € contre une médiane Ile-de-France 2010 à 560 €. En 2011, le coût global de la régie de travaux (rémunérations des agents, fournitures et frais généraux) s'est élevé à 813 k€. Il représente 27 % des dépenses se rapportant à l'entretien courant et 3 % des dépenses se rapportant au gros entretien.

6.2.1.6 Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB)

Malgré des taux d'impositions élevés, le coût au logement est légèrement plus faible que la médiane et ceci en raison du nombre important de logements en ZUS (20 % des logements assujettis) qui bénéficient d'un abattement de 30 % des bases d'impositions. La TFPB d'un montant de 3 961 k€, représente une dépense au logement de 506 € pour 2011. Ce niveau est inférieur de 8 % à la médiane. 82 % du parc de logement (6 451 lgts) est soumis à la Taxe Foncière sur les propriétés bâties (TFPB).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

L'office consacre 12,7 % des loyers au paiement de la TFPB (506 €/lgt) pour une médiane à 13,59 % des loyers et 550 €/lgt. L'office possède 1 233 logements situés en ZUS. La pression fiscale au logement soumis s'élève à 614 € en 2011 en augmentation constante depuis 2007 (549 logements en sortie d'exonération).

Entre 2007 et 2011, la taxe foncière sur les propriétés bâties par logement a augmenté en moyenne de 4,37 % par an, contre 2,37 % pour les loyers perçus.

6.2.2 L'analyse du bilan : la structure financière

Le bilan fonctionnel fait apparaître le fonds de roulement net global constaté à la fin de chaque exercice et permet d'apprécier le niveau et l'évolution de la situation financière.

Bilans fonctionnels

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Capitaux propres	88 905	101 828	111 276	121 076	126 455
Provisions pour risques et charges	1 380	1 897	1 547	2 947	3 955
<i>Dont PGE</i>	<i>1 368</i>	<i>1 897</i>	<i>1 173</i>	<i>2 409</i>	<i>3 435</i>
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	122 753	134 284	140 633	155 564	163 613
Dettes financières	176 774	186 198	185 266	200 862	197 789
Actif immobilisé brut	-387 576	-406 566	-421 167	-462 027	-482 742
Fonds de Roulement Net Global	2 237	17 640	17 556	18 422	9 070
FRNG à terminaison des opérations¹⁴					345
Stocks (toutes natures)	4	0	0	0	0
Autres actifs d'exploitation	9299	21526	23880	24643	22582
Provisions d'actif circulant	-4744	-4276	-4375	-4575	-4689
Dettes d'exploitation	-6808	-10093	-7556	-10022	-12008
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	-2248	7157	11949	10046	5885
Créances diverses (+)	1167	4510	288	804	248
Dettes diverses (-)	-3738	-2740	-4275	-7419	-5861
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-2571	1770	-3987	-6615	-5613
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	-4820	8927	7963	3431	272
Trésorerie nette	7056	8712	9593	14991	8798

Ratios de FRN et de Trésorerie :

	2007	2008	2009	2010	2011
FRNG (en mois)	0,5 mois	3,5 mois	3,4 mois	2,6 mois	1,6 mois
Trésorerie (en mois)	1,5 mois	1,7 mois	1,9 mois	2,2 mois	1,6 mois
Part du FRN dans la trésorerie	32 %	202 %	183 %	123 %	103 %
(P.M. dépenses mensuelles en K€)	4 811	5 093	5 103	6 965	5 619

La structure financière se dégrade sur la période. Au 31 décembre 2011, le bilan fonctionnel de l'office est équilibré mais est fragilisée par la faiblesse des fonds propres disponibles à terminaison des opérations engagées en 2011, ce qui représente un frein en termes de possibilité d'investissement dans l'accroissement de l'offre locative. Les lourds investissements sont assurés en partie, grâce au concours financier de la commune de rattachement (niveau de subventionnement important). La trésorerie disponible est d'un faible niveau.

¹⁴ Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

6.2.2.1 La situation nette

La situation nette (capital, réserves, report à nouveau et résultat de l'exercice) augmente chaque année en raison des résultats positifs (essentiellement en 2010 avec un résultat net comptable de 5,7 M€). Elle constitue 11 % des capitaux propres en 2011. Les capitaux propres (situation nette + subventions d'investissements + provisions réglementées) augmentent en raison de la production de logements génératrice de subventions.

La bonne tenue des capitaux propres participe au renforcement de l'autonomie financière de l'office et lui permet de se situer un point au dessus de la médiane du ratio « ressources internes/capitaux permanents » en 2011 avec un ratio de 40,1 % pour une médiane de 39,2.

6.2.2.2 Le fonds de roulement net global (FRNG)

Le fonds de roulement net global (FRNG) se dégrade sur la période. Conséquence de dépenses d'investissement en hausse, celui-ci représente seulement 1,6 mois de dépenses pour une médiane de 3,06 mois. Malgré un endettement important, les ressources stables couvrent juste les actifs immobilisés. Ces derniers connaissent une progression de 26 % entre 2007 et 2011 pour les constructions terminées.

Sous réserve de la fiabilité des fiches de situation financières et comptables (FSFC), le FRNG à terminaison corrigé des subventions à recevoir est de 345 k€ et couvre 0,1 mois de dépenses (valeur 2011). Concernant les investissements programmés et en cours (29,3 M€ d'investissements prévisionnels), les besoins en fonds propres sont évalués à 7,5 M€ ce qui représente 31 % des prix de revient prévisionnels. Ces données sont en forte augmentation par rapport aux opérations antérieures (les opérations neuves terminées et soldées en nécessitaient 6,5 %).

6.2.2.3 Evolution du FRNG de 2008 à 2011

En k€

FRNG début 2008	2 237
Cumul de l'autofinancement sur 4 ans	11 487
Dépenses cumulées d'investissement	(-99 253)
Financements cumulés d'investissement	(94 219)
Solde cumulé des investissements	-5 034
Cessions d'actifs	446
Divers (variations dépôts, provisions)	- 65
FRNG fin 2011	9 071

Entre 2008 et 2011, le FRNG a augmenté de 6 834 k€, passant de 2 237 k€ à 9 071 k€. Sur la période, l'exploitation présente un apport de 11 487 k€ d'autofinancement. Les flux financiers des opérations d'investissement (solde entre les dépenses réglées et les financements externes définitifs mobilisés) présentent un besoin de financement de 5 034 k€. L'autofinancement disponible après investissement est de 6 453 k€ auxquels s'ajoutent 445 k€ de plus-values de cessions d'actifs et se défalquent 65 k€ de variation des autres ressources (dépôts de garantie).

Ainsi, l'autofinancement et les autres ressources du tableau de financement (dont une part importante de subventions) ont permis de financer les lourds investissements et de maintenir les équilibres du bilan. Toutefois, l'office qui est à mi parcours de son plan stratégique de patrimoine (2007-2016) et à près de la moitié des prévisions de construction de logements, pourrait rencontrer des difficultés pour mobiliser l'autofinancement des opérations programmées sans compromettre son potentiel financier. L'office a utilisé l'essentiel de ses fonds propres dans le bouclage des opérations réalisées et en cours. Les fonds propres (18,7 M€ au bilan), ne couvrent pas les besoins de financement à terminaison des opérations en cours (investissements locatifs et de structure) qui ressortent à 24,8 M€. Ainsi, l'insuffisance réelle de fonds propres fin 2011 (potentiel financier à terminaison) est de -6 2 M€

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

6.2.2.4 *Le besoin en fonds de roulement*

Le besoin en fonds de roulement (BFR) traduit le décalage entre la perception des recettes et le paiement des dépenses. Sur la période contrôlée, le cycle d'exploitation a généré un besoin de trésorerie de 15,8 M€. Les dettes à court terme sont composées principalement des dettes fournisseurs, fiscales et sociales d'une part, des ICNE d'autre part. Les créances sont composées principalement des créances locataires et des subventions notifiées en attente d'encaissement. Ces dernières qui ont augmenté sensiblement pour atteindre 14,1 M€ en 2011, créent un besoin en trésorerie et expliquent pour une grande partie le BFR constaté depuis 2008.

La trésorerie

La trésorerie disponible est d'un faible niveau et se situe en dessous de la médiane des offices d'Ile-de-France. L'organisme dispose au 31 décembre 2011, d'une trésorerie nette de 8,8 M€ qui couvre environ 1,6 mois de dépenses moyennes pour une médiane de 3,03 mois. À terminaison des investissements en cours, elle est estimée à 14 M€, soit 2,5 mois de dépenses. Toutefois, une incertitude réside dans l'encaissement effectif des subventions en attente de versement (14 M€ fin 2011). Un montant significatif de subventions notifiées il y a plusieurs années reste à encaisser. De plus, la trésorerie subit les variations liées au préfinancement sur fonds propres des opérations d'investissement du fait de la mobilisation tardive des emprunts et de l'allongement des délais d'encaissement des subventions notifiées.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Obs 13 : L'office n'a pas réalisé de simulation financière prospective pluriannuelle.

Aucune simulation financière à plus d'un an n'a été réalisée sur la période contrôlée. Même si les choix de gestion sont réalisés avec prudence, l'office n'a pas de visibilité sur sa situation financière à moyen terme en dépit de l'importance des livraisons de logements sur les six prochaines années. Un projet de plan à moyen terme est en cours d'élaboration en collaboration avec la fédération des OPH.

6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

Au 31 décembre 2011, la situation financière de l'office est tendue. Devant faire face à une annuité d'emprunt élevé, l'office dispose d'une marge de manœuvre réduite et dépend pour partie de subventions communales. Cette fragilité débouche sur un autofinancement net modeste, facteur handicapant pour un organisme dynamique.

L'analyse bilantielle révèle une carence de ressources à long terme préjudiciable à une politique de développement. Rétrospectivement, les importants investissements réalisés financés par l'autofinancement et les autres ressources du tableau de financement (dont une part importante de subventions), ont permis de maintenir les équilibres du bilan. Néanmoins, l'office qui a consommé l'essentiel de ses fonds propres pourrait rencontrer des difficultés pour financer le reste de son plan de développement. En effet, l'office qui est à mi-parcours de la mise en œuvre de son plan stratégique de patrimoine, devra mobiliser à nouveau des ressources importantes parmi lesquelles l'autofinancement. Or, le compte d'exploitation génère très peu d'autofinancement. A défaut de pouvoir générer en interne les ressources nécessaires, l'office devra comme dans le passé solliciter le concours financier de la ville de Gennevilliers.

L'absence de simulation financière prospective pluriannuelle ne permet pas d'avoir une visibilité sur la situation financière à moyen terme.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 13

Au cours du contrôle, l'Office réalisait sa simulation prévisionnelle financière sur 10 ans à partir de l'outil VISIAL.

Le 21 novembre 2012, l'Office a transmis à la Caisse des Dépôts et Consignations ainsi qu'à sa collectivité de rattachement, la simulation prévisionnelle sur 10 ans finalisée dans VISIAL.

Une procédure est mise en place pour permettre l'actualisation régulière du document.

Il est pris note de la simulation à 10 ans effectuée, qui pourra utilement être débattue par son Conseil d'administration.

7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

7.1 PERIODE A VERIFIER

La vérification des cotisations a porté sur les exercices 2009 à 2012

7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

L'office a procédé aux déclarations des cotisations à la CGLLS et s'est acquitté des règlements correspondants.

7.2.1 Cotisation de base

Le contrôle de cette cotisation n'a pas fait apparaître d'anomalie.

7.2.2 Cotisation additionnelle

Obs 14 : Le calcul de la cotisation CGLLS est erroné.

L'office n'a pas déduit du calcul de la cotisation 2011 sur la part variable, les transferts de charges financières (compte 4963).

L'organisme a réglé au titre de la cotisation additionnelle 2011, 90 441 € alors qu'après déduction des transferts de charges financières de 244 672 €, cette cotisation se monte à 61 080 € (soit un écart de 29 361 €).

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

En 2010 et 2011, l'organisme n'a pas été redevable de ce prélèvement puisqu'il n'a pas atteint le seuil de recouvrement.

7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENTS CGLLS

Au regard de l'analyse effectuée, la CGLLS est redevable de la somme de 29 361 € envers l'organisme.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 14

Dès novembre 2012, l'Office a demandé la régularisation du calcul de la cotisation CGLLS erroné et a sollicité le remboursement du trop versé. La régularisation est en cours.

Il est pris note de la régularisation en cours.

8. CONCLUSION

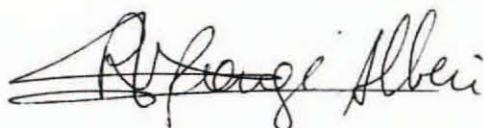
L'OPH de Gennevilliers contribue efficacement au logement des personnes à faibles ressources et démunies. Les caractéristiques sociales de la population logée sont conformes aux moyennes régionales. Il a mené à bien une politique active de réhabilitation et de résidentialisation de son patrimoine. Le service aux locataires est assuré de façon satisfaisante, bien que perfectible sur certains points (gestion des charges, gestion des réclamations). La marge d'augmentation des loyers par rapport aux plafonds réglementaires est importante. Les coûts de gestion sont maîtrisés.

Cependant les perspectives financières de l'office restent incertaines, en liaison notamment avec un endettement élevé. Une analyse prévisionnelle doit être effectuée.

Plusieurs réglementations relatives à la gestion du logement locatif social ne sont pas respectées (informations obligatoires non fournies aux locataires, location irrégulière à des salariés de l'OPH...).

Le retard pris dans la mise aux normes des ascenseurs doit être impérativement corrigé dans les meilleurs délais.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos

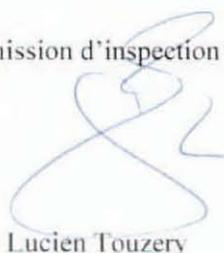


Nathalie Rougé-Albéri



Karim Merad

Le chargé de mission d'inspection de la Miilos



Lucien Touzery

Réponses de l'organisme

Réponses apportées par M. Marc Hourson,
président de l'OPH de Gennevilliers – 92.

Lettre en date du 26 décembre 2012.

Nouvelles observations de la Miilos

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos



Nathalie Rougé-Albéri



Karim Merad

Le chargé de mission d'inspection de la
Miilos



Lucien Touzery

