

Rapport définitif n°2012-121 Avril 2013

Établi conjointement avec le service de la direction générale des finances publiques de l'Eure-et-Loir

Office public de l'Habitat de l'Eure-et-Loir

(Habitat Eurélien)

Chartres (28)

FICHE RÉCAPITULATIVE DU RAPPORT DÉFINITIF

N° 2012-121

OPH D'EURE-ET-LOIR « HABITAT EURÉLIEN » – 28

Président : Albéric de Montgolfier
 Directeur général : Denis Joliet
 Adresse : 32, rue Chanzy
 28 007 CHARTRES CEDEX

Nombre de logements familiaux gérés : 8 887

Nombre de logements familiaux en propriété : 8 887

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 152

Indicateurs ¹	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0.8	1.17	0.24
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	46.2	46.7	49.7
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn. (%)	0.55	1.4	2.5
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	2.81	2.99	2.76
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	4.55		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	0		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	3 Quartile : 2	4.18	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	7.7 Quartile : 1	12.94	
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	16.6 Quartile : 3	13.42	

Présentation générale de l'organisme L'OPH « Habitat Eurélien » gère près de 9 000 logements familiaux répartis sur plus de 100 communes du département d'Eure-et-Loir. Il a cédé en 2005 son patrimoine sur l'agglomération de Dreux, second pôle urbain départemental. Le Conseil Général d'Eure-et-Loir, collectivité de rattachement est également actionnaire majoritaire d'une SAHLM.

- Points forts**
- Contribution active au logement des personnes à faibles ressources et démunies
 - Loyers peu élevés sur une partie significative du parc
 - Politique active de maîtrise de la vacance en secteur à marché détendu
 - Politique active de remise à niveau et d'entretien du patrimoine
 - Qualité du service aux locataires
 - Respect des dispositions réglementaires applicables aux attributions de logements sociaux
 - Coûts de gestion maîtrisés

- Points faibles**
- Gestion des charges perfectible
 - Contrats de location des foyers à actualiser et suivi perfectible
 - Clarification à apporter concernant l'obligation réglementaire de tenue de registres de sécurité
- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Informations obligatoires non fournies aux locataires (décomptes de surface, loyers-plafond, état des risques naturels et technologiques, diagnostic de performance énergétique)
 - Non-respect du délai de paiement des fournisseurs
 - Indemnités irrégulièrement versées au personnel de la fonction publique territoriale
 - Analyse financière prévisionnelle à actualiser

Conclusion L'OPH « Habitat Eurélien » contribue activement au logement des personnes à faibles ressources et démunies sur le département d'Eure-et-Loir. Une partie significative du parc offre des loyers peu élevés. Le service aux locataires est assuré de façon globalement satisfaisante. Les coûts de gestion sont maîtrisés. Une politique active d'adaptation, de remise à niveau et d'entretien du patrimoine a été poursuivie avec continuité, ce qui contribue en particulier à la maîtrise de la vacance en secteur détendu. Les dispositions réglementaires relatives à l'attribution des logements sociaux sont respectées.

La gestion globale est satisfaisante, mais reste perfectible dans certains domaines, comme la gestion des charges locatives et la traçabilité du suivi des dispositifs de sécurité.

Les informations obligatoires ne sont pas systématiquement fournies aux locataires et les délais réglementaires de paiement des fournisseurs ne sont pas respectés.

La situation financière est fragile et une politique de vente de logements est nécessaire pour financer la poursuite de la remise à niveau du patrimoine et un développement modéré du parc. Une analyse financière prévisionnelle actualisée doit être élaborée pour confirmer la cohérence financière de la stratégie mise en œuvre par l'OPH.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Martine Moinet, Marc Legrigois

Chargé de mission d'inspection : Lucien Touzery

Mission Audit DDFiP d'Eure-et-Loir : Inspecteur Principal des Finances Publiques : Frédéric Bertrand

Inspectrice des Finances Publiques : Dominique Kelche

Précédent rapport Miilos : n° 2007-055 de décembre 2007

Contrôle effectué du 14/09/2012 au 23/01/2013

Diffusion du rapport définitif : Avril 2013

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

RAPPORT D'INSPECTION N° 2012-121

OPH « HABITAT EURÉLIEN » – 28

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.....	2
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	4
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	5
3.1 OCCUPATION DU PARC	5
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	11
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE	12
4. PATRIMOINE.....	12
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	12
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE	13
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	14
4.4 MAINTENANCE DU PARC	15
4.5 VENTE DE PATRIMOINE	17
4.6 AUTRES ACTIVITES.....	17
4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	18
5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....	18
5.1 ORGANISATION	18
5.2 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	18
5.3 LE DELAI GLOBAL DE PAIEMENT ET LE VISA DE LA DEPENSE	19
5.4 ANALYSE FINANCIERE.....	20
5.5 ANALYSE PREVISIONNELLE 2012-2014.....	24
6. CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE	26
7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....	26
7.1 PERIODE A VERIFIER.....	26
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION	26
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS	26
8. CONCLUSION	27

1. PRÉAMBULE

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

Le précédent contrôle de décembre 2007 mettait en exergue une société bien gérée assurant de manière satisfaisante son rôle de bailleur social. Les points forts étaient les efforts de maintenance et de réhabilitation effectués pour rattraper le retard d'entretien du patrimoine, le caractère social de la population logée et une amélioration de la gestion de proximité. Les points faibles sur un manque de visibilité dans les orientations stratégiques de l'office, sur une politique de peuplement mal maîtrisée, sur une gestion des réclamations à améliorer et sur une situation financière fragile au vu des besoins en maintenance et du projet ANRU.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

Le 1^{er} janvier 2008, l'OPAC devient l'OPH « Habitat Eurélien », office public de l'habitat¹, entreprise publique à caractère industriel et commercial gérant 8 700 logements répartis sur plus de 100 communes dans tout le département d'Eure-et-Loir, dont environ la moitié en zone urbaine. L'office a cédé à l'Habitat Drouais le parc de Vernouillet (1 024 logements collectifs) pour 26 M€ en 2005. Au 31 décembre 2011, l'office est propriétaire de 8 887 logements familiaux dont 6 006 collectifs et 2 881 individuels, de 17 foyers soit 456 équivalent-logements hébergeant des personnes âgées, des handicapés, des jeunes travailleurs ou des immigrés ; il détient également 3 411 emplacements de parking et 35 commerces. L'office loge une population évaluée à 19 421 habitants au 31 décembre 2011.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

La collectivité de rattachement de l'office est le conseil général d'Eure-et-Loir. Le conseil d'administration est présidé, depuis le 5 mai 2011, par M. Albéric de Montgolfier, président du conseil général ; M. de Montgolfier avait auparavant présidé le conseil du 23 juin 2006 au 26 juin 2009. La fonction de président du CA a été occupée de juin 2009 à février 2011 par M. Martial Chevallier qui, ne se représentant pas en qualité de conseiller général, a présenté sa démission lors du conseil du 18 février 2011.

Le conseil d'administration comprend 23 membres. Il est composé de 13 administrateurs désignés par le département d'Eure-et-Loir, un administrateur représentant une association d'insertion, 5 administrateurs socioprofessionnels et 4 administrateurs représentant les locataires élus le 2 décembre 2010. L'instance se réunit 5 à 6 fois par an. L'ensemble des politiques importantes de l'office (attributions, augmentations des loyers, ventes, objectifs de développement...) est soumis aux délibérations du conseil d'administration. Un rapport de la CAL et de la CAO leur est présenté annuellement.

¹ Transformation des OPAC en OPH selon le décret de février 2007.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Le plan stratégique de patrimoine (PSP) a été adopté par le conseil d'administration du 17 octobre 2008. La convention d'utilité sociale (CUS) a été signée le 30 juin 2011 et l'avenant n° 1 concernant les logements-foyers a été signé le 21 juin 2012.

Le directeur général est M. Denis Joliet depuis le 23 juin 2000. Le contrat de droit public du directeur général de l'office est conforme aux règles d'ordre public du CCH qui régissent le statut des DG d'OPH et qui sont issues du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009. Le montant de la part forfaitaire a été fixé à 95 640 € pour l'exercice 2010 ; les montants de parts variables ont été arrêtés à 13 % de la part forfaitaire pour 2010 (12 582,40 € versés en juillet 2011) et à 14,3 % pour 2011 (13 840,64 € versés en juillet 2012). Les critères définissant la part variable ont été présentés en conseil d'administration² ; le pourcentage attribué annuellement fait également l'objet d'une délibération. Tous les éléments de la rémunération du directeur général ont été transmis au contrôle de légalité de la Préfecture.

Obs 1 : La stratégie à moyen terme de l'office est peu compréhensible et mériterait d'être clarifiée en concertation avec sa collectivité de rattachement.

Après la vente de son patrimoine sur l'une des deux principales agglomérations urbaines du département en 2005, l'office a également envisagé de se désengager du principal pôle urbain départemental. Cependant, ce projet de vente en bloc de 2 367 logements situés dans l'agglomération chartraine à l'office « Chartres Habitat » n'a finalement pas abouti. Ce projet avait suscité l'opposition du personnel (l'intégration de 48 salariés de l'office était une des conditions de la cession) ; le comité d'entreprise avait d'ailleurs exercé son droit d'alerte auprès du tribunal de grande instance afin de pouvoir éventuellement ester en justice.

D'autre part, il convient de noter que la délibération du Conseil Général du 14 novembre 2011 permet de comprendre que le soutien de la collectivité de rattachement à l'office est de plus en plus réduit : notamment, les garanties d'emprunt ne couvrent plus que 50 % des investissements (au lieu de 100 % antérieurement) pour les constructions neuves PLUS et PLAI et pour les travaux de rénovation thermique. Il convient de noter que le conseil général apporte également son appui à d'autres opérateurs de la politique du logement social départemental et qu'il est actionnaire majoritaire ou significatif de deux SA d'HLM (la SA La Roseraie et la SA Eure-et-Loir Habitat).

2.2.2 Organisation et management

La gestion, l'administration, la maintenance et le développement sont assurés par :

- des services centraux qui regroupent l'administration, les finances, la gestion locative, les ressources humaines et la maîtrise d'ouvrage : ces services sont localisés au siège social ;
- deux agences :
 - l'agence de Lucé pour l'agglomération chartraine qui gère les logements en zone urbaine et péri-urbaine et, principalement, au Coudray, Champhol, Lèves, Lucé, Luisant et Mainvilliers,
 - l'agence du diffus pour tout le département qui gère les logements en zone rurale³ ;
- une partie de la direction du patrimoine et du développement, comprenant la régie d'entretien, située à Lucé en charge de la maintenance du patrimoine.

Le déménagement et le regroupement de l'ensemble des services sont prévus au printemps 2014, l'office ayant fait l'acquisition de l'ancien centre de tri de la Poste à Mainvilliers ; des travaux sont prévus (isolation des bâtiments, réfection de la toiture, accessibilité aux handicapés et réfection de l'accueil).

² La part variable, pouvant atteindre 15 % de la part forfaitaire, est répartie comme suit : critères patrimoniaux (7 % dont 3 % pour la production, 3 % pour la maintenance et 1 % pour les ventes), critères sociaux (3 %) et critère de gestion (5 %).

³ Les principales communes où l'office a des logements sociaux sont les suivantes : Anet, Auneau, Authon-du-Perche, Bonneval, Brou, Châteaudun, Châteauneuf-en-Thymerais, Cloyes-sur-le-Loir, Courville-sur-Eure, Illiers-Combray, Janville, La Ferté-Vidame, La Loupe, Maintenon, Nogent-le-Roi, Nogent-le-Rotrou, Orgères-en-Beauce, Senonches, Thiron-Gardais et Voves.

Réponses de l'organismeNouvelles observations de la MiilosObservation n° 1

Lors de sa séance du 14 novembre 2011, l'Assemblée Départementale a validé son programme d'action pour sa nouvelle politique pour l'habitat en Eure-et-Loir qui s'appuie sur les axes suivants :

- Développement de l'offre de logements adaptés au vieillissement et à l'handicap dans le neuf et dans l'ancien
- Rénovation du parc existant
- Positionnement du Conseil général en vue d'une meilleure coordination des opérateurs publics

Le point 1 s'accompagnera :

- d'un appel à projet pour les « Euréliales », bénéficiant de subventions spécifiques ainsi que de garantie d'emprunt à 100%.
- d'une aide plafonnée à 5 000 € par logement pour l'adaptation des logements existants au vieillissement et à l'handicap.
- d'un soutien aux travaux d'amélioration et rénovation spécifique par une garantie des emprunts contractés. »

Le point 2 s'accompagnera :

- de soutien aux travaux d'amélioration et de rénovations énergétiques
- d'incitation à s'inscrire dans les dispositifs de financement CEE et CPE.

Le point 3 cherchera à favoriser une programmation cohérente entre les acteurs en fonction des enjeux du territoire.

L'observation de la Miilos portait sur le point 3.

La réponse de l'OPH se limite à rappeler l'objectif d'une « programmation cohérente entre les acteurs en fonction des enjeux des territoires », ce qui manque de précision, et n'explique pas en quoi cette recherche de cohérence impliquait un projet de vente de son patrimoine sur Chartres puis l'abandon de ce projet.

L'ensemble des services de l'office comprend 159 personnes au 31 décembre 2011 dont 11 cadres, 12 gardiens et 46 employés d'immeubles ; il y a 53 fonctionnaires et 106 salariés de droit privé. L'effectif total de l'office a diminué sur la période contrôlée, passant de 167 salariés en 2007 à 159 en 2011. Le dernier état sur la structure des effectifs réalisé au 30 novembre 2012 fait apparaître 47 agents de la FPT⁴ (soit 30,52 % de l'effectif total) et 107 salariés de droit privé (69,48 %) ; l'effectif total est donc passé à 154 salariés, soit 151,97 en équivalents temps plein. 5 fonctionnaires ont fait valoir leurs droits à la retraite et un fonctionnaire a opté pour le statut de droit privé. Le personnel est astreint à 1 607 heures annuelles obligatoires.

Obs 2 : L'examen d'un échantillon de dossiers de rémunération fait apparaître que certaines primes sont consenties aux agents de la fonction publique territoriale sans fondement réglementaire : il s'agit de la prime annuelle, des gratifications de départ à la retraite et des gratifications accompagnant la remise de médailles.

Ces irrégularités ont été signalées dans le rapport de contrôle de la Chambre régionale des comptes et le sujet a été débattu au conseil d'administration. A titre d'illustration, des gratifications de départ à la retraite (d'un montant unitaire compris entre 227,22 et 425,34 €) ont été versées à cinq agents en janvier 2012 suite à délibération du CA du 16 décembre 2011.

Pour les agents (titulaires et contractuels de droit public) relevant de la fonction publique territoriale, les articles 88 et 111 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984⁵ continuent à s'appliquer. En outre, l'article 20 alinéa 1^{er} de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983⁶ prévoit que « les fonctionnaires ont droit, après service fait, à une rémunération comprenant le traitement, l'indemnité de résidence, le supplément familial de traitement ainsi que les indemnités instituées par un texte législatif ou réglementaire ».

Ainsi, aucune disposition législative ou réglementaire ne prévoit l'attribution d'une gratification aux agents partant à la retraite.

Par exception à la limite résultant du premier alinéa de l'article 88, « les avantages collectivement acquis ayant le caractère de complément de rémunération que les collectivités locales et leurs établissements publics ont mis en place avant l'entrée en vigueur de ladite loi sont maintenus au profit de l'ensemble de leurs agents, lorsque ces avantages sont pris en compte dans le budget de la collectivité ou de l'établissement ». Or, la délibération portant attribution d'une gratification de départ à la retraite a été prise le 25 janvier 1985. Ainsi, en l'absence de délibération antérieure à la loi n° 84-53 de 1984, ladite gratification se trouve sans fondement réglementaire.

Une analyse similaire peut être réalisée pour la prime annuelle des agents publics et les gratifications versées aux bénéficiaires des médailles d'honneur régionale, départementale et communale.

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

L'office intervient sur un territoire étendu qui, exception faite de l'agglomération chartraine, est marqué par une faible tension du marché du logement. La stratégie de l'office, qui a envisagé de se désengager des deux principaux pôles urbains du département avant d'y renoncer, apparaît peu compréhensible. De plus, l'office devra revoir le régime indemnitaire de son personnel fonctionnaire.

⁴ FPT : fonction publique territoriale.

⁵ Loi portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale.

⁶ loi portant droits et obligations des fonctionnaires.

Réponses de l'organismeNouvelles observations de la MiilosObservation n° 2

Le régime indemnitaire des agents de l'office a fait l'objet de discussion du Conseil d'administration à de multiples reprises et depuis plus de trente ans : 25 juin 1976, 1^{er} mars 1986, 16 mai 1986, 22 mai 1992, 14 décembre 2001, 13 décembre 2002. Aucune de ces délibérations n'a fait l'objet de remarque de la part du Contrôle de légalité.

Lors du dernier contrôle de la Chambre Régionale des Comptes portant sur la période 1992/1996, cette dernière a demandé la délibération fixant le régime indemnitaire des agents en application du décret du 6 septembre 1991. La délibération du 22 mai 1992 lui a été transmise. Cette dernière n'a fait l'objet d'aucune remarque ni dans le rapport provisoire, ni dans le rapport définitif.

Cette prime est donc versée depuis près de trente ans aux fonctionnaires de l'Office, et depuis sa transformation en OPAC avec les mêmes modalités que pour les salariés de droit privé. Il convient d'ajouter que plusieurs décrets du 14 janvier 2002 sont venus modifier le régime indemnitaire des fonctionnaires. Le Conseil a donc approuvé l'actualisation du régime indemnitaire le 13 décembre 2002. Les décrets permettent en particulier, l'application des coefficients multiplicateurs pouvant aller jusqu'à 8. L'application d'un coefficient de 8 du montant de référence annuel permet de fixer une enveloppe théorique annuelle supérieure à l'ensemble du système indemnitaire délivré aux agents fonctionnaires de l'Office.

Pour ce qui concerne les gratifications de départs à la retraite et les gratifications accompagnant la remise de médaille, une délibération est systématiquement prise par le Conseil d'administration.

Observation confirmée.

On rappellera brièvement ci dessous l'analyse de la Miilos, qui est identique à celle effectuée par la CRC dans son rapport (point 6.5 du rapport d'observations définitives arrêté par la chambre régionale des comptes du Centre dans sa séance du 22 janvier 2009).

La prime trimestrielle, dite prime « qualité de service » est conforme au régime indemnitaire applicable aux personnels de la Fonction publique territoriale (FPT).

Il n'en va pas de même pour la prime annuelle dite de « 13^e mois ». En application du principe de parité entre les fonctions publiques, cette prime annuelle qui n'existe pas pour les agents de l'État ne saurait être versée aux agents de la FPT.

L'article 111 de la loi du 26 janvier 1984 prévoit toutefois que, si un tel avantage collectivement acquis existait au profit des agents d'une collectivité avant 1984, il peut être exceptionnellement maintenu. Il existe bien une délibération du 25 juin 1976 par laquelle le conseil d'administration de l'OPH a institué une indemnité de vacance uniforme pour tous les agents. Cependant, une délibération du 16 mai 1986 a transformé cette indemnité de vacance en une prime annuelle correspondant à un « 13^e mois ». Cette délibération, postérieure à la loi du 26 janvier 1984, a modifié la nature et le mode de calcul de la prime d'aide aux vacances ; la prime annuelle est donc irrégulière.

De même, les gratifications pour départ à la retraite comme les gratifications accompagnant la remise de médailles ne sont pas prévues par les textes.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

Les principales données de l'enquête relative à l'occupation du parc social⁷ (OPS) 2012 sont synthétisées dans le tableau suivant :

	% de familles monoparentales	% de familles de 3 enfants ou plus	Taux de revenus inférieurs à 20 % des plafonds	Taux de revenus inférieurs à 60 % des plafonds	Taux de revenus supérieurs à 100 % des plafonds
OPH « Habitat Eurélien » 2012	21,59 %	9,69 %	22,70 %	69,98 %	8,54 %
OPH « Habitat Eurélien » 2009	21,62 %	7,53 %	15,69 %	61,67 %	7,92 %
Moyenne⁸ Centre 2009	18,8 %	9,3 %	21,4 %	66,8 %	5,1 %

La population logée par l'office présente, sur le plan des revenus des ménages, une situation assez proche des moyennes régionales ; en particulier, presque 70 % de la population logée ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds PLUS. Concernant le profil des ménages logés, on constate une plus grande représentation des familles monoparentales au sein de l'organisme.

La vacance de logements est très faible : la vacance de plus de 3 mois est de 49 logements fin 2011, soit un taux de 0,55 %, principalement hors agglomération chartraine. Les communes les plus touchées sont Arrou, Brou et La Loupe. Mais, même si ces communes restent les plus touchées, le nombre de logements vacants est en forte diminution grâce au travail partenarial des mairies et de l'office.

Au 31 décembre 2011, le taux de rotation externe est de 9,92 % et le taux de rotation interne (mutations) est de 2,42 %.

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

Depuis avril 2011, l'État gère le numéro unique départemental par un système national. Une organisation a été mise en place par l'USH Centre pour la gestion des fichiers locaux sur l'ensemble de la région : une mutualisation des moyens des bailleurs de la région Centre a été réalisée par une association de la loi de 1901 (AFIDEM). C'est un outil intéressant qui permet de connaître l'état de la demande sur la région. L'office a adhéré à cette structure de gestion dès sa mise en place moyennant une contribution annuelle fixée à 4 200 €.

Pour l'année 2011, le nombre de demandeurs augmente avec 3 805 demandes de logements non satisfaites (dont 3 559 demandes nouvelles) contre 3 218 au 31 décembre 2010. La pression de la demande reste significative sur l'agglomération chartraine et sur l'est du département proche de l'Île-de-France. Au 31 décembre 2011, on dénombrait 2 309 demandes non satisfaites sur les seules communes de l'agglomération chartraine (contre 1 490 en 2009 et 1 795 en 2010), ce qui représente plus de 60 % des demandes en stock. Les causes de cette pression sur le bassin chartrain sont principalement liées au fait que l'agglomération est le bassin d'emploi principal du département et aussi le centre des services administratifs, sociaux et structures d'aides.

⁷ Les taux de réponses à l'enquête OPS 2012 sont de 82,50 %.

⁸ Les moyennes des régions Centre sont celles de l'enquête OPS 2009.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Depuis 2005, le département de l'Eure-et-Loir ne dispose plus de PDALPD ni d'accord collectif en découlant. En 2009, 2010 et 2011, une moyenne annuelle de 49 logements a été attribuée aux personnes ou ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté.

Sur la période allant de 2008 à 2012, l'office a procédé à 170 relogements DALO :

	2008	2009	2010	2011	2012
Nb relogements DALO	21	29	32	43	45
Nb de refus suite à propositions	0	3	8	5	6

L'office accueille une population relativement défavorisée d'autant plus qu'il possède un patrimoine aux loyers peu élevés : 900 logements ont un loyer inférieur à 200 € mensuels et 4 000 logements ont un loyer compris entre 200 et 300 € mensuels.

3.2.3 Réservations

Conformément à l'article R. 441-5 du CCH, une convention de réservation de logements a été établie en décembre 2011 entre le préfet et les 5 bailleurs du département ; le mode de gestion du contingent préfectoral retenu est la gestion en flux qui se traduit pour les bailleurs sociaux par un engagement annuel de réserver des logements, non préalablement localisés, dans le respect des objectifs de mixité sociale et d'équilibre du peuplement favorisant les parcours résidentiels de toutes les catégories sociales, y compris le parcours d'insertion des ménages défavorisés. La réservation préfectorale s'applique sur :

- 25 % des logements sociaux qui se libèrent dans l'année (PLUS, PLAI et équivalents en terme de loyer) ;
- 25 % des logements sociaux neufs mis en service dans l'année et qui ont bénéficié d'un financement de l'État en PLUS et PLAI.

Le relogement des personnes reconnues prioritaires DALO s'impute sur cette réservation. L'objectif annuel est fixé à 500 logements pour l'ensemble du département.

Le CIL Procilia dispose de 638 logements réservés, soit 7,18 % du parc, le reste du patrimoine revenant à l'office et au préfet comme décrit ci-dessus.

3.2.4 Gestion des attributions

Le règlement intérieur du 17 octobre 2003 a instauré une CAL gérant les attributions pour l'ensemble du département. La CAL est composée de 6 membres choisis parmi les administrateurs ; elle se réunit 2 fois par mois, soit une commission par agence sur une demi-journée. Cette organisation permet, à titre exceptionnel, à la commission de statuer sur un dossier urgent dans un délai de 15 jours. La CAL a tenu 28 réunions en 2011 ; elle a examiné 3 178 dossiers de demandes de logements (3 126 en 2010). Sur l'année 2011, 1 093 logements ont été attribués (contre 997 en 2010) dont 79 nouvelles locations. La moyenne mensuelle est de 91 logements attribués. Les logements attribués en 2011 se sont répartis géographiquement comme suit :

- Commune de Lucé : 421.
- Commune de Mainvilliers : 133.
- Reste de l'agglomération chartraine : 113.
- Diffus : 426.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

L'examen de 2 CAL (CAL du 12 mai et du 22 septembre 2011) fait apparaître que les procès-verbaux des séances ne sont pas assez précis.

Obs 3 : Le contrôle a mis en évidence un manque de rigueur dans la délivrance des annexes au contrat de location.

L'examen des 95 dossiers a permis de constater que :

- aucun décompte détaillé de surface utile ou de surface corrigée n'est communiqué au locataire en contradiction avec les dispositions de l'article R. 353-19 du CCH⁹ ;
- le diagnostic de performance énergétique et l'état des risques naturels et technologiques ne sont pas systématiquement annexés au contrat de location ; l'office doit se conformer aux dispositions de l'article L. 134-3 du CCH pour les DPE.

Le livret d'accueil ainsi que la liste des coordonnées des prestataires extérieurs sont communiqués aux nouveaux locataires.

1 033 départs ont eu lieu dans le courant de l'année 2011, dont 59 % sur le secteur de l'agglomération chartraine. Ces départs peuvent relever de différents motifs :

- 26 % sont liés à des difficultés pour régler le loyer suite à un changement professionnel ;
- 22,5 % sont liés à des relogements au sein du parc de l'office ;
- 1,6 % sont liés à des expulsions.

Ces chiffres reflètent le profil moyen du locataire sortant, soit une personne isolée ou seule avec des enfants à charge ayant environ 35 ans et présentant des ressources souvent précaires. De ce fait, le départ peut être analysé comme étant bien souvent lié à la situation sociale du locataire qui ne lui permet plus de régler les loyers.

19 % des demandes en cours sont des demandes internes, c'est-à-dire des demandes issues de locataires en place souhaitant un relogement sur le parc locatif ; 33 % de ces demandes de mutation ont été satisfaites en 2011 contre 27 % en 2010. L'objectif fixé pour les années 2012 et 2013 est de favoriser ces demandes de mutation en faisant bénéficier les locataires de l'office d'un parcours résidentiel en fonction de l'évolution de leurs besoins familiaux et de leurs ressources financières.

Pour conclure sur les attributions, il est possible de constater que :

- l'office attribue environ 1 logement pour 3,5 demandes ;
- les attributaires sont majoritairement jeunes et isolés ;
- le niveau de ressources des attributaires est en baisse constante depuis 2004 ;
- le taux de rotation est plus fort sur l'agglomération chartraine que dans le reste du département.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Les loyers

Le conseil d'administration délibère chaque année sur les augmentations de loyers pratiquées :

Année	2007	2008	2009	2010	2011	2012
OPH « Habitat Eurélien »	1,90 %	1,80 %	2,38 %	1,31 %	1,10 %	1,73 %
Recommandations gouvernementales	1,80 %	2,70 %	2,38 %	1,00 %	1,10 %	1,90 %

⁹ Le décompte détaillé des surfaces faisait déjà l'objet d'une observation dans le dernier rapport de la Miilos.

Réponses de l'organismeNouvelles observations de la MiilosObservation n° 3

Le Diagnostic de Performance Energétique a été réalisé pour les immeubles collectifs et est en cours pour les logements individuels (consultation en mars 2013). La réalisation de l'ensemble du patrimoine se fera sur l'année 2013. A l'issue de cette période l'Office annexera au contrat de location le DPE. En parallèle, l'Office contactera l'ensemble des communes du département afin de connaître l'état des risques naturels et technologiques. Au vu de ce recensement, l'Office joindra les documents nécessaires au contrat.

Le décompte de surface utile qui existe depuis 2007 a été récemment saisi pour toutes les opérations concernées et sera délivré dès les prochaines signatures de contrat. En ce qui concerne le décompte de surface corrigée, l'Office dispose du total des surfaces corrigées par logement mais pas du détail, le recollement de telles informations paraît extrêmement complexe à mettre en œuvre compte tenu de l'ancienneté de celles ci et de la perte de savoir faire au sein de l'organisme. La prochaine CUS qui doit couvrir la période 2017-2023 doit obligatoirement prévoir le passage de la surface corrigée à la surface utile pour tous les logements ainsi que la remise en ordre des loyers. Il paraît donc plus judicieux de préparer dès maintenant le passage des loyers de la surface corrigée à la surface utile.

Il est pris note de l'action engagée et programmée pour répondre à l'obligation réglementaire signalée par la Miilos.

La marge théorique globale entre les loyers pratiqués et les plafonds réglementaires est de 5,26 % au 31 décembre 2011.

Le taux de loyer mensuel de 2,81 €/m² de surface corrigée (SC), au 31 décembre 2011, est légèrement supérieur à la moyenne régionale Centre qui s'établit à 2,76 €/m² de SC ; le taux de loyer mensuel à la surface habitable s'établit à 4,55 €/m² au 31 décembre 2011.

L'office ne pratique pas de loyer à la relocation. Excepté dans les zones rurales où le marché du logement est détendu, les loyers pratiqués des programmes neufs sont proches du prix plafond autorisé par les conventions APL.

Obs 4 : L'office ne mentionne pas sur la quittance de chaque locataire le montant du loyer maximal applicable à son logement.

Il s'agit d'une obligation qui s'impose aux bailleurs sociaux en application de l'article R. 445-13 du CCH.

3.3.2 Surloyer

Avant 2011, le SLS s'appliquait selon la délibération du CA du 7 décembre 1998 : 109 locataires y étaient assujettis en 2009 dont 17 dépassaient de plus de 60 % les plafonds de ressources HLM.

Après mise en application de la convention d'utilité sociale (cf. § 4.2.2), les locataires des logements du segment 4 (zone rurale détendue) et une partie de ceux situés dans le segment 3 (zone rurale tendue) se sont vus appliquer un SLS selon les dispositions de l'article R. 441-20 du CCH. L'office applique par contre une minoration du CDPR¹⁰ en zone B2 (agglomération chartraine). Le nombre de locataires assujettis au SLS en 2011 est de 237, et, en 2012, de 254.

3.3.3 Charges récupérables

La direction financière suit les dépenses engagées et calcule les régularisations de charges par programme. La gestion locative, quant à elle, répartit ces régularisations par locataire et suit les relevés d'eau.

Obs 5 : La gestion des charges est perfectible : il n'existe pas de procédure formalisée ni d'observatoire sur les charges.

Une procédure formalisée permettrait de clarifier le rôle des différents services dans le traitement des charges récupérables. Un observatoire sur les charges, en se comparant avec les autres ESH, favoriserait la mise en place de bonnes pratiques.

En cas de contrôle des représentants des locataires, ou des locataires eux-mêmes, les charges par programme et les factures concernées leur sont présentées et expliquées le cas échéant.

La régularisation de charges s'effectue en mai N pour toutes les charges N-1 hors eau et chauffage. Les nouveaux acomptes sont mis en place en juin ou en juillet (juillet 2011 pour les charges 2010).

Obs 6 : La régularisation des charges de chauffage et d'eau est trop tardive et certains programmes ont un surprovisionnement ou un sous-provisionnement global qui dépasse 30 %.

La régularisation des charges de chauffage et d'eau est trop tardive. Les charges de 2011 risquent de se régulariser en janvier 2013.

¹⁰ CDPR : coefficient de dépassement du plafond de ressources.

Réponses de l'organismeObservation n° 4

L'Office indiquera sur la quittance de chaque locataire le loyer maximal de chaque logement dès modification du module informatique nécessaire.

Observation n°5

Le calcul des charges engagées et les régularisations de charges incombent à la Direction Financière. La procédure est formalisée : 2 salariés sont spécialisés et formés. L'observatoire des charges existe au sein de l'Office et permet les comparaisons entre les différents sites. Il n'existe pas d'observatoire local, départemental ou régional. En outre, des comparaisons inter-organismes ne sont pas toujours pertinentes car dépendantes du choix d'organisation en particulier en terme de services aux habitants (ménage, ordures ménagères...) ces organisations pouvant être gérées en direct, en régie ou par des entreprises selon les quartiers, leur localisation, leur tailles et les problèmes rencontrés.

Observation n° 6

Les régularisations de chauffage sont réalisées dès la fin de la période de chauffe (mois de mai) et doit attendre les dernières factures des prestataires ainsi que les calculs d'intéressement, ce qui conduit à l'application des régularisations en novembre. En 2012, les régularisations de chauffage et d'eau ont été passées en décembre.

Concernant l'eau, il existe des problèmes spécifiques de relevé de compteurs tant sur le plan qualitatif que quantitatif. Face à ces difficultés et compte tenu de l'état des compteurs d'eau, l'Office s'est engagé dans un vaste programme de changement de compteurs qui intégrera un système de télé-relève. Dès 2014, le relevé des compteurs d'eau sera totalement fiabilisé.

Au sujet du sous-provisionnement, cela reste très minoritaire puisqu'il ne concerne que moins 10 % du patrimoine : parmi ceux ci figurent des opérations neuves récemment livrées dont la première estimation est toujours aléatoire. L'Office s'attache chaque année à ajuster au plus près les acomptes de chauffage et il est porté une attention particulière aux évolutions des dépenses de chauffage et un réajustement des dépenses est effectué dès connaissance des variations significatives de prix.

Nouvelles observations de la Miiilos

Il est pris note de l'engagement de l'OPH de se mettre en conformité avec cette obligation réglementaire.

L'office doit se doter d'un suivi des charges mieux formalisé et d'une procédure écrite précise. Même s'il existe bien entendu des particularités liées aux situations locales et aux spécificités de chaque structure, l'analyse des charges et la comparaison avec les données extérieures sont pratiquées par de nombreux organismes de logement social en vue d'optimiser la gestion des charges locatives.

Il est pris note des précisions apportées par l'OPH dans sa réponse, et des efforts entrepris pour améliorer les délais de régularisation.

Comme l'indique l'organisme, les régularisations d'eau 2011 ont été passées en décembre 2012, ce qui est trop tardif.

Sur les montants de sur-provisionnement et de sous-provisionnement qui dépassent 30 %, l'organisme ne peut pas minorer le problème en considérant que cela ne concerne que 10 % du patrimoine, des efforts significatifs doivent être réalisés pour ajuster au mieux les charges.

Le rapport des dépenses réalisées sur provisions indique un surprovisionnement global de 7,2 % au titre de 2011. Pour les années 2009 et 2010, les surprovisionnements atteignent respectivement 3,5 % et 7,3 %. Cependant, 35 programmes connaissent un surprovisionnement ou un sous-provisionnement qui dépasse 30 %. À titre d'exemple, peuvent être cités le programme 1208 Brezolles Maronniers / Peupliers -36,78 %, le programme 7802 Terminiers allée des oiseaux +30,20 %, le programme 4002 Lambrore résidences des Tilleuls +37,60 %.

Le ratio des charges récupérées sur les charges récupérables atteint 97,2 % en 2010 et 94,8 % en 2011 et se situe au niveau de la médiane nationale 2010 de 96,2 %.

La réglementation sur les charges est appliquée. La masse salariale des gardiens est récupérée à 75 % quand ils effectuent les tâches de sortie de containers et de nettoyage des parties communes. Elle est récupérée à hauteur de 40 % s'ils effectuent l'une des deux tâches. Dans l'agglomération chartraine, certains containers à ordures ménagères enterrés sont installés proches des entrées d'immeubles, où les habitants doivent apporter leurs déchets eux-mêmes. Les gardiens continuent à assurer un service relatif à l'élimination des déchets mais de façon moindre qu'auparavant. L'office n'applique plus qu'un taux de 40 % sur la récupération de la rémunération des gardiens lorsque les containers enterrés sont utilisés spécifiquement pour les programmes de l'OPH « Habitat Eurélien ». Des employés d'immeuble sont affectés sur des immeubles collectifs et récupérés à hauteur de 100 %.

Les contrats d'exploitation sont renouvelés régulièrement, tous les quatre ans. Sur 180 groupes collectifs, la plupart est chauffée au gaz de ville (cf. § 4.4.6). Des réhabilitations de fenêtres, de façades et de toitures ont également permis une moindre consommation de gaz. La réhabilitation sur le programme « Les Béguines » va permettre d'appliquer la 3^e ligne de quittance.

Les 3 résidences les plus chères sont les programmes : 0406 Auneau, rue Jules Ferry (31,47 €), 5313 Orgères en Beauce, rue Patay (30,89 €) et 1404 Amprond en Gache, 6 grande rue (30,73 €).

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

3.4.1 Qualité du recouvrement et organisation des poursuites

À l'instar du taux de recouvrement national, en hausse continue depuis 2006 (excepté sur l'exercice 2010), il est observé, entre 2006 et 2009, une augmentation substantielle (soit +4 points sur la période concernée) du taux de recouvrement de l'OPH « Habitat Eurélien ». Le taux de recouvrement s'établit à 96,42 % en 2011, contre 96,14 % pour l'année 2010, soit une augmentation de 0,28 point. Cependant, il reste légèrement inférieur à la moyenne de la strate (-0,09).

La proximité physique des services de recouvrement de l'ordonnateur et du comptable, la qualité du partenariat noué entre les deux parties, la préparation conjointe des réunions d'expulsion ou des décisions importantes en matière de recouvrement ainsi que l'organisation rationnelle des poursuites menées permettent un recouvrement des créances au plus près de leur fait générateur et une bonne performance d'ensemble du processus.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

L'examen d'un échantillon d'une quarantaine de dossiers contentieux a permis de constater un suivi très satisfaisant des dossiers et un enrichissement régulier des actions engagées dans le fichier des données de l'OPH. Dès le 2^e loyer impayé, une lettre de relance éditée automatiquement par PREM est adressée au locataire par la Trésorerie. Des relances téléphoniques et convocations éventuelles des locataires sont entreprises par le comptable avant la décision d'envoi d'une mise en demeure ou d'une opposition à tiers détenteur le 3^e mois suivant l'impayé. L'action contentieuse commence avec les procédures d'opposition à tiers détenteur (OTD) qui ont remplacé les procédures de saisie-rémunération, la saisie-attribution ou la saisie-vente. Si ces démarches demeurent infructueuses, une procédure d'expulsion est alors engagée.

Obs 7 : Mis à disposition de l'office et de la trésorerie principale, le logiciel PREM fait l'objet d'une formalisation très sommaire des procédures (guide utilisateur fourni par AERON qui doit être complété). De même, les données qui y sont enregistrées et modifiées ne donnent lieu à aucun contrôle interne de supervision alors même qu'elles sont agrégées puis intégrées dans la comptabilité tenue par la trésorerie principale.

Les éléments figurant dans le tableau annexé ci-après démontrent la continuité des actions menées par les agents de la Trésorerie sur les exercices 2009 à 2012 (étant précisé que les données 2012 figurent en année incomplète – arrêtées au cours de l'audit).

Actions de la Trésorerie	2009	2010	2011	2012
Entretiens téléphoniques	1 690	2 741	2 502	1 691
Lettres de relance	986	1 230	1 796	3 056
Mises en demeure	2 121	2 076	1 563	169
Plans d'apurement	704	827	814	665
OTD employeur	546	765	733	578
OTD bancaire	1 407	1 936	2 604	2 757

La réforme du processus pré-contentieux à compter du 1^{er} janvier 2012 explique l'inflation des lettres de relance ainsi que la diminution des mises en demeure (prenant la forme autrefois des commandements). En effet, cette dernière étape n'est plus un préalable nécessaire à la mise en œuvre des procédures de recouvrement forcé (OTD par exemple).

Dans la perspective d'optimiser la performance du recouvrement tout en simplifiant le suivi des comptes de locataires opéré par la trésorerie, un travail de développement de requêtes sélectives et des codes « actions » doit être initié (cf. les quatre recommandations formulées dans l'annexe 1.8 « Synthèse des constats principaux des auditeurs de la Direction Générale des Finances Publiques »).

3.4.2 Impayés

L'office dispose de plusieurs régies de recettes. Les locataires peuvent donc régler leur loyer auprès de l'office ou auprès de la trésorerie ; ces règlements peuvent s'effectuer par mandat cash, virement, numéraire, carte bancaire ou prélèvement. Au titre de l'exercice 2011, le taux de pénétration du prélèvement automatique sur l'ensemble des loyers quittancés s'établit à 47,73 %, soit une progression continue depuis 2006. La possibilité pour les locataires de payer leur loyer par titre interbancaire de paiement (TIP), par Internet ou par courrier, mérite d'être mise en place.

En 2010, l'office a procédé à 17 expulsions pour 41 dossiers initiés. En 2011, 12 expulsions ont été prononcées pour 48 dossiers engagés. En ce qui concerne les expulsions, il existe une commission de prévention des expulsions réunissant différents partenaires qui étudie les solutions de relogement, et d'apurement de la dette avant accorder l'expulsion éventuelle avec le concours de la force publique.

Réponses de l'organismeNouvelles observations de la MiilosObservation n° 7

Concernant le guide fourni par AERON, il convient de rappeler que les salariés du contentieux sont spécialisés et formés depuis de nombreuses années sous la responsabilité d'un directeur de service qualifié.

Il est à noter que l'Office obtient quasi systématiquement gain de cause dans les procédures sociales (FSL), précontentieuses ou contentieuses. L'Office obtient systématiquement la résiliation des baux pour les cas d'impayés de loyers.

À propos du contrôle interne de supervision, un travail de partenariat va être engagé avec les services de la Trésorerie.

Observation maintenue. Le guide utilisateur est très sommaire et ne permet pas à l'ensemble des acteurs (relevant de l'Office mais aussi et surtout de la Trésorerie) de connaître et d'exploiter l'ensemble des fonctionnalités de l'application. Cet aspect est d'autant plus important que des développements locaux, demandés soit par l'Office soit par la Trésorerie, ont complété les potentialités d'origine. En outre, le présent rapport préconise un développement de requêtes sélectives afin d'optimiser la performance du recouvrement tout en simplifiant le suivi réalisé par le service de la Trésorerie.

Il est pris bonne note de cette orientation, qui est de nature à consolider (et à obtenir l'assurance raisonnable de) la qualité des informations contenues dans l'applicatif.

S'agissant des dossiers présentés en non-valeur, l'instruction en amont entre les services de l'OPH (direction de la gestion locative) et les services de la trésorerie permet une admission totale desdites créances par le conseil d'administration. En outre, les délibérations annuelles du conseil d'administration en la matière sont très bien documentées puisque chaque dossier donne lieu à une présentation des actions significatives menées et des motifs invoqués pour l'admission en non-valeur. Les dossiers importants admis en non-valeur ne sont pas examinés régulièrement afin de déceler si les débiteurs concernés ne sont pas revenus à meilleure fortune.

Évolution de 2007 à 2011 des créances locataires par rapport aux loyers

En %	2007	2008	2009	2010	2011
Créances loyers / loyers et charges récupérées	17,4 %	16,8 %	16,7 %	16,3 %	16,6 %

Les créances locataires sur les loyers et charges récupérées ont diminué de 0,8 point de 2007 à 2011 mais se situent très au-dessus de la médiane nationale 2010 de 13,4 %. L'office passe peu de créances de locataires partis en pertes pour créances irrécouvrables.

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

3.5.1 Gestion de proximité

L'office emploie, au 30 novembre 2012, 55 personnels de proximité, soit 12 gérants d'immeubles et 43 employés d'immeubles. De plus, 12 contrats de ménage ont été signés avec des prestataires extérieurs et 2 avec la régie de quartier de Mainvilliers¹¹.

3.5.2 Relations avec les locataires

Le plan de concertation locative a été mis à jour et validé lors du CA du 26 mars 2010 : les moyens financiers attribués (1 € par logement) sont répartis également entre les 3 associations de locataires représentées au CA (AFOC, CNL et CLCV). De plus, chaque association doit présenter un bilan de gestion annuel lors de l'assemblée générale de l'office.

Le nombre annuel de conseils de concertation locative a été de 3 en 2009, 2010 et 2011.

L'enquête de satisfaction 2010/2011 organisée en concertation avec l'Union sociale pour l'habitat de la région Centre a donné des résultats plutôt satisfaisants pour le rapport qualité/prix du logement et la satisfaction globale vis-à-vis des services de l'office. Les résultats sont moins satisfaisants pour la propreté et l'état général du logement pour les nouveaux entrants, pour les délais d'interventions techniques, pour la qualité de ces interventions dans les parties communes et dans les espaces extérieurs.

L'enquête 2007 avait également fléchi des résultats plutôt médiocres pour les délais d'intervention dans le logement et pour la propreté des logements des nouveaux entrants.

3.5.3 Accompagnement social des locataires

Dans le cadre de sa mission de bailleur social, l'office est amené à travailler avec différentes associations qu'elles soient d'insertion, de tutelle ou autres. Le foyer d'accueil chartrain (FAC) est une des associations avec laquelle l'office travaille de façon continue. Des conventions de location de logements relais ont été mises en place afin de loger les familles en phase d'autonomie de vie mais nécessitant un suivi régulier. Un réel travail partenarial s'est établi entre les 4 conseillers sociaux de l'office et ceux du FAC afin de traiter les problèmes sociaux, locatifs ou contentieux.

¹¹ Ces 14 contrats de ménage ont tous été renouvelés en 2012 pour une année reconductible 3 fois.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Un travail partenarial s'effectue aussi en amont et en collaboration avec les services sociaux du Conseil Général afin de loger rapidement des familles en difficulté. En 2009, a été établi un nouveau partenariat avec l'association « Alter-Insertion » gérant les personnes traumatisées crâniennes : une convention de gestion de logements spécifiquement adaptés aux handicaps physiques des personnes traumatisées crâniennes a été signée avec cette association.

3.5.4 Engagements de qualité de service en ZUS

L'office a signé avec l'État le 10 décembre 2007 trois conventions relatives à l'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires en contrepartie de l'abattement de TFPB en ZUS ; des avenants à ces conventions ont été signés le 22 décembre 2009. Sur la période contrôlée, l'office a bénéficié d'un abattement de la base d'imposition à la TFPB de 30 % pour les logements situés en ZUS. Dans ce cadre, l'office s'est engagé à améliorer la qualité des services rendus aux locataires. Les sites concernés sont les suivants :

- Lucé : résidences du Vieux puits, Maunoury et Paradis (1 062 logements) : pour 2010, le montant de l'abattement attendu est de 180 000 € pour des actions retenues de 651 566 € (accompagnement de la sécurisation du bâti, gestion urbaine de proximité et développement des démarches participatives) ;
- Lucé : résidence Bruxelles (440 logements) : pour 2010, le montant de l'abattement est de 100 000 € pour des actions évaluées à 561 000 € ;
- Mainvilliers : résidences Tallemont et Bretagne (845 logements) : pour 2010, le montant de l'abattement est de 200 000 € pour des actions évaluées à 519 343 €.

Ces engagements ont été repris dans le cadre de la CUS.

3.6 CONCLUSION SUR L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

L'office accueille des populations défavorisées ; il assume de façon satisfaisante son rôle de bailleur social dans un contexte de progression de la demande des populations défavorisées sur une partie du département. Des efforts en matière d'organisation ont été entrepris afin d'améliorer l'accueil des locataires et d'assurer une gestion de proximité efficace. L'OPH « Habitat Eurélien » a aussi travaillé sur les parties de son patrimoine où l'occupation sociale posait problème. Grâce à des loyers peu élevés, les taux de rotation et de vacance sont relativement faibles. Afin d'améliorer le suivi des charges récupérables, des procédures et un observatoire sur les charges doivent être mis en place. Le suivi des impayés semble globalement satisfaisant.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

4.1.1 Logements locatifs familiaux

Au 31 décembre 2011, la société gère 8 887 logements locatifs sociaux familiaux, dont 2 881 (32,42 %) de type individuel. Ce parc, réparti sur 537 groupes immobiliers, compte 3 878 (43,63 %) grands logements (4 pièces ou plus). Il a pour caractéristique d'être diversifié : situé dans des zones rurales et urbaines, parfois sur des sites denses. Il y a 933 logements en ZRR et 2 205 logements en ZUS.

Fin 2011, le parc de logements est conventionné à 99,23 %. L'âge moyen du patrimoine est de 37 ans.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.1.2 Logements-foyers

L'office possède 17 structures réparties sur 12 communes du département et représentant 456 équivalents-logements (272 sur le secteur de l'agglomération chartraine et 184 sur le secteur du diffus). Au cours de l'année 2011, l'office a procédé à la livraison de 32 logements sur la commune de Champhol, « l'association des papillons blancs », en assurant la gestion.

Les 17 foyers sont gérés par des associations (COATEL, ADAPEI, « fondation des apprentis d'Auteuil » et CCAS des villes).

Obs 8 : Le patrimoine des foyers ne fait pas l'objet d'un suivi régulier et les conventions de gestion méritent une actualisation.

L'office n'organise pas systématiquement des réunions périodiques avec chacun des gestionnaires d'établissement. Ainsi, la mise à jour du plan d'entretien de la structure et la vérification de la réalisation des contrôles des équipements de sécurité et des ascenseurs ne sont pas effectués.

Les conventions de gestion existantes font toujours référence à la notion comptable de PGR qui n'existe plus ; il convient de rappeler que la notion de « grosses réparations » a été supprimée par la réforme comptable de 2005. Désormais, il convient de faire référence à des travaux de gros entretien et de renouvellement de composants fondés sur un plan de travaux. L'actualisation des conventions sera l'occasion de clarifier les travaux à la charge du bailleur et ceux relevant du gestionnaire. L'office doit préciser le montant et s'engager à effectuer un suivi extra-comptable, en concertation avec le gestionnaire, du montant d'une participation pour renouvellement des composants et gros entretien à sa charge.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

4.2.1 Le plan stratégique de patrimoine

Le PSP de l'office pour la période 2009-2014 a été validé lors du CA du 17 octobre 2008 sur les bases suivantes :

- travaux de maintenance s'élevant à 59,4 M€ et se décomposant en 16,2 M€ pour le gros entretien et en 43,2 M€ pour les investissements ;
- construction de 100 logements neufs par an ;
- vente d'une vingtaine de pavillons par an ;
- abandon des démolitions projetées ;
- recours à l'emprunt à hauteur de 70 % pour les opérations de remise à niveau du patrimoine ;
- apport maximum de 20 k€ par logement pour les opérations neuves.

4.2.2 La convention d'utilité sociale

Les collectivités associées à l'élaboration de la CUS ont été le département d'Eure-et-Loir, les communautés d'agglomération Chartres Métropole et Dreux Agglomération. La concertation avec les locataires sur le classement des immeubles a été effectuée dans le cadre du conseil de concertation locative du 24 février 2010. Au moment de la confection de la CUS, l'office considère que la réalisation du PSP est avancée à environ 65 % de la globalité du plan initial.

Réponses de l'organismeNouvelles observations de la MiilosObservation n° 8

Il est à noter que les baux signés avec les gestionnaires sont conformes aux modèles émanant des instances nationales antérieures à 2011. Concernant la notion de grosses réparations, ces conventions quant à elles font référence et sont définies par l'article 606 du code civil qui stipule que *« Les grosses réparations sont celles des gros murs et des voûtes, le rétablissement des poutres et des couvertures entières. Celui des digues et des murs de soutènement et de clôture aussi en entier. Toutes les autres réparations sont d'entretien. »*.

Dans ce cadre, la responsabilité du gestionnaire et du bailleur est donc clairement affichée. Par ailleurs, l'Office organise chaque année une réunion avec le COATEL pour envisager l'accompagnement par l'Office de travaux prévus par le gestionnaire. Pour les autres gestionnaires, l'Office sait être très réactif à chaque demande exprimée par ceux-ci.

Pour autant, l'Office étudiera une éventuelle actualisation des conventions qui sera soumise à l'approbation des gestionnaires.

Vérification des contrôles des équipements de sécurité et des ascenseurs :

Il convient de préciser que dans la plupart des cas, HABITAT EURELIEN s'est substitué aux gestionnaires des foyers en matière de contrat de maintenance ascenseur. De ce fait, Habitat Eurélien a fait réaliser les contrôles quinquennaux des foyers concernés.

D'autre part, dans le cadre du suivi des ses contrats de maintenance, Habitat Eurélien fait un bilan trimestriel du taux de pannes de ces appareils.

Les quelques unités non gérées par Habitat Eurélien (à la demande formelle des gestionnaires), ont fait l'objet de travaux de mise en conformité SAE par Habitat Eurélien. Ces périodes s'accompagnent d'audits et d'observations sur l'état des installations. En outre, l'Office a signé en 2012 avec l'État un avenant à la CUS spécifique aux foyers qui prévoit un certain nombre de travaux d'ici 2016.

Il est pris note de la réponse de l'OPH indiquant qu'il « étudiera une éventuelle actualisation des conventions qui sera soumise à l'approbation des gestionnaires ».

L'article 606 du code civil pose en pratique de nombreuses difficultés d'appréciation, sources de contentieux .C'est la raison pour laquelle de nombreux gestionnaires introduisent dans les conventions une définition plus précise de la répartition des charges en application de cet article (cf. notamment le projet de contrat type approuvé entre l'association régionale HLM Île-de-France et les représentants des gestionnaires)

Comme indiqué dans le rapport, il est rappelé que la PGR dont il est fait mention dans les contrats actuels n'a plus d'existence.

Enfin, le suivi extra comptable de la participation pour renouvellement des composants permettrait de clarifier les relations propriétaire / gestionnaire dans ce domaine.

L'élaboration de la CUS de l'office a été marquée par un projet de cession de 2 367 logements à Chartres-Habitat. Le 1^{er} projet de CUS a été présenté en soustrayant cette partie du patrimoine. Le 2^e projet, suite au courrier du Préfet du 6 octobre 2010, intègre les 2 367 logements. L'office a divisé son patrimoine en 4 segments suivant le principe de la dynamique territoriale :

- agglomération attractive¹² : environ 2 654 logements, soit 30 % du patrimoine ;
- agglomération économique¹³ : 27 % ;
- zone rurale tendue : 31 % ;
- zone rurale détendue : 12 %.

Les principaux enjeux de la CUS sont les suivants :

- 480 dossiers de financement doivent être déposés de 2011 à 2016, soit 80 dossiers annuels, se décomposant en 20 PLAI, 50 PLUS et 10 PLS ;
- le nombre de logements mis en service sur les 6 exercices doit être de 455 logements, dont 105 PLAI, 294 PLUS et 56 PLS ;
- le nombre de logements mis effectivement en commercialisation est de 124 dont 4 par an de 2011 à 2014 puis 54 en 2015 et 54 en 2016 ;
- le nombre de logements vendus est de 120 sur la période, soit 20 par an ; la vente de logements est prévue sur les 3 segments sauf sur le 2^e segment, à savoir sur « l'agglomération chartraine économique » ;
- le nombre de logements à rénover au sens du Grenelle de l'environnement est de 3 120 (1 150 individuels et 1 970 collectifs) ; 1 674 doivent être traités sur la période de la 1^{ère} CUS, soit 54 % des logements considérés comme énergivores ;
- pour l'hébergement d'urgence, 20 places nouvelles seront créées en 2012.

Conformément au décret n° 2012-12 du 4 janvier 2012, un avenant à la CUS a été élaboré concernant les logements-foyers. Deux projets d'extension sont envisagés :

- sur le foyer de Marsauceux, une dizaine de lits supplémentaires, soit environ 3 équivalents-logements en 2013 ;
- sur le foyer de Brezolles, 62 chambres supplémentaires, soit 21 équivalents-logements en 2014.

L'entretien et l'amélioration du parc existant ont été chiffrés de 2011 à 2016 pour la réhabilitation et les changements de composants, pour les dépenses de maintenance et pour la mise en œuvre des travaux liés au « Grenelle de l'environnement »

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

4.3.1 Rythme de construction depuis les 6 dernières années et objectifs de production

De 2007 à 2012, l'office a livré 332 logements familiaux, soit un rythme annuel d'environ 67 logements. De plus, l'office a livré en 2011 un foyer de 32 équivalents-logements à Champhol, en 2012, un foyer de 23 équivalents-logements à Lèves, 4 maisons individuelles en accession sociale à Mainvilliers en 2011 (cf. § 4.6), soit un rythme de construction annuel total de 73 logements. L'office a prévu dans son PSP la construction d'une moyenne de 100 logements neufs par an à compter de 2009 ; il se situe donc en-dessous de ces objectifs.

¹² Partie de l'agglomération qualifiée d'attractive au regard des logements proposés : récents, grands ou ayant bénéficié d'une réhabilitation générale.

¹³ Partie de l'agglomération également attractive mais aussi qualifiée d'économique au regard des logements proposés : loyer modéré, compte tenu de leur ancienneté et de leur superficie plus modeste.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Par contre, dans la CUS, l'OPH « Habitat Eurélien » s'est engagé sur des mises en service de 76 logements familiaux par an. Il convient de noter que 3 maisons ont été livrées en 2010, réalisées en acquisition-amélioration en financement PLAI à Pruneville, Hanches et Mainvilliers.

Les logements livrés en 2011 se décomposent comme suit : 73 logements familiaux ont été mis en service dont 10 en VEFA. On dénombre 24 logements collectifs et 49 logements individuels.

programme	Nb de log.	financement	Coût de revient TTC	Prix moyen au log.	Date de livraison
Lucé – rue du général de Boissieu	2 ind. VEFA	PLS	305 911 €	152 956 € 1 471 € / m ²	12/04/2011
Brezolles – Lotissement le petit chêne	18 ind. 14 PLUS et 4 PLAI		1 864 308 €	103 573 € 1 384 € / m ²	25/06/2011
Champhol – Clos de la Plisse et Croix Jovet	12 coll. et 19 ind.	21 PLUS et 10 PLAI	4 275 261 €	137 912 € 1 785 € / m ²	18/07/2011
Mainvilliers – rue d'Anjou	12 coll.	9 PLUS et 3 PLAI	1 439 683 €	119 974 € 1 533 € / m ²	28/09/2011
Gellainville – Les Chantereines	8 ind. VEFA	PLS	1 350 000 €	168 750 € 1 879 € / m ²	06/10/2011
Mainvilliers – rue Brossolette	2 ind.	PLAI	343 043 €	171 521 € 1 522 € / m ²	23/12/2011

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

L'office a donc construit 253 logements¹⁴ et acquis 79 logements en 5 exercices (logements familiaux). L'OPH « Habitat Eurélien » a également acheté des terrains à bâtir auprès des différentes communes du département et auprès de la SAEDEL¹⁵.

Le tableau rempli par l'office sur le financement des constructions neuves de 2007 à 2011 montre que pour un total de 42 158 509 €, 70 % proviennent de prêts, 16 % de fonds propres et 14 % de subventions (État, collectivités).

4.4 MAINTENANCE DU PARC

4.4.1 Réhabilitations et démolitions

L'office a réhabilité 1 519 logements de 2007 à 2011¹⁶ pour un prix de revient total de 19 722 k€. Le prix de revient au logement varie entre 6 635 € (6 logements, Impasse des Carrières à la Ferté Vidame) et 24 092 € (10 logements, rue des sports à Beville-le-Comte). L'office a notamment réhabilité les 437 logements de la rue de Bruxelles à Lucé ; les travaux se sont déroulés en 3 tranches et les livraisons ont eu lieu de mars 2011 à août 2011. Pour cette opération, 2 M€ ont été versés par l'ANRU¹⁷. Le tableau rempli par l'office sur le financement des opérations de réhabilitation de 2007 à 2011 montre que pour un total de 19 721 880 €, 74 % proviennent de prêts, 16 % de subventions (y compris celles de l'ANRU) et 10 % de fonds propres.

¹⁴ Production de 244 logements de 2002 à 2006.

¹⁵ SAEDEL : Société d'Aménagement et d'Équipement du Département d'Eure-et-Loir.

¹⁶ 36 logements réhabilités en 2007, 203 en 2008, 312 en 2009, 88 en 2010 et 880 en 2011.

¹⁷ Il s'agit d'une opération isolée de l'ANRU puisque l'essentiel du projet ANRU concerne la ZUS Beaulieu à Chartres dont le parc appartient à Chartres Habitat.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

L'office a engagé de nombreux travaux de maintenance sur son patrimoine : de 2007 à 2011, 6 844 k€ ont été consacrés à des chantiers importants (isolation des façades, menuiseries extérieures, privatisation des halls, réfection électrique...). Ainsi, le niveau de la maintenance est supérieur à la médiane nationale de 530 € par logement (cf. § 5.4.2) : en 2009, les dépenses moyennes sont de 707 € par logement, en 2010, de 740 € et en 2011, de 632 €.

Sur la période contrôlée, 147 logements ont été démolis ; certains d'entre eux ont été reconstruits sur site : 30 logements à Thiron-Gardais, 57 à Mainvilliers en 2 phases et 18 à Saint-Rémy-sur-Avre en 2 tranches, soit 105 au total compris dans les 253 logements indiqués au § 4.3.2.

4.4.2 Logements-foyers

Un foyer de vie pour handicapés de 32 chambres a été livré à Champhol en mars 2011, et un centre d'hébergement et de réadaptation sociale (CHRS) de 23 logements, livré à Lèves en décembre 2011.

4.4.3 Suivi des ascenseurs

L'office dispose d'un parc de 95 ascenseurs pour l'ensemble de ses logements familiaux ; cinq cabines ont été installées après août 2000. La maintenance est assurée par un prestataire unique. Les mises aux normes de sécurité dont les échéances réglementaires ont été fixées au 31 décembre 2010 et 2013 ainsi qu'une partie de celles qui concernent l'échéance de juillet 2018 ont été réalisées ; il reste 7 cabines à mettre aux normes 2018.

Le contrôle technique périodique obligatoire des ascenseurs assuré par HTC et portant sur l'état de fonctionnement des appareils et sur la sécurité des personnes, créé par la loi n° 2003-590 du 2 juillet 2003 urbanisme et habitat (art. L. 125-2-3 et R. 125-2-4 du CCH) a été effectué en mai et juin 2010.

Obs 9 : L'office n'a pas été en mesure de fournir de registre de sécurité pour chaque immeuble collectif.

L'article R. 111-13 du CCH indique notamment que les propriétaires sont tenus d'assurer l'exécution des obligations d'entretien et de vérification des installations, aménagements et dispositifs mécaniques, automatiques ou non ; ils doivent pouvoir en justifier, notamment par la tenue d'un registre¹⁸. De plus, pour les constructions ayant fait l'objet d'une demande de permis de construire après le 6 mars 1986¹⁹, les organismes sont tenus d'afficher un plan d'évacuation dans les halls d'entrée et de tenir un registre de sécurité incendie²⁰.

4.4.4 Repérage amiante

L'ensemble des diagnostics techniques amiante (DTA) a été réalisé dans les parties à usage commun des immeubles collectifs d'habitation conformément aux articles L. 1334-15, 1334-16 et R. 1334-25 du Code de la santé publique selon lesquels les DTA devaient être constitués avant le 31 décembre 2005.

4.4.5 Les diagnostics de performance énergétique

Obs 10 : Les diagnostics de performance énergétique n'ont pas encore été réalisés pour les logements individuels du parc.

Une relance de l'appel d'offres a été réalisée en décembre 2012, les prix des prestataires présentant des distorsions trop importantes lors de la 1^{ère} consultation de septembre 2012.

¹⁸ Décret n° 78-1132 du 29 novembre 1978.

¹⁹ Date de publication de l'arrêté du 31 janvier 1986 au journal officiel.

²⁰ Arrêté du 31 janvier 1986 relatif à la protection contre l'incendie des bâtiments d'habitation (articles 100 et 101).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 9

L'Office va se conformer à l'article R 111-13 du CCH. Il est rappelé que toutes les installations de chauffage, ascenseurs ou portes automatiques font l'objet d'un contrat de maintenance avec des prestataires spécialisés.

Il est pris note de la décision de l'OPH de se conformer aux dispositions de l'article R.111-13 du CCH.

La Miilos ne conteste pas l'existence de contrats de maintenance avec des prestataires spécialisés.

Observation n° 10

La consultation pour le DPE est en cours, la prestation devant être exécutée d'ici la fin 2013.

Il est pris note des dispositions prises par l'OPH pour réaliser les DPE sur les logements individuels.

Les diagnostics de performance énergétique (DPE) ont été lancés en janvier 2010 et produits en juin et juillet 2010 pour 5 723 logements collectifs du parc. L'étiquette énergétique du parc diagnostiqué est la suivante : 28 logements ont l'étiquette G, 324 l'étiquette F, 1 571 logements l'étiquette E (soit 27,45 % du parc), 2 168 logements l'étiquette D (soit 38 % du parc), 1 575 logements l'étiquette C (soit 27,5 % du parc) et 55 logements l'étiquette B. Plus de 65 % du patrimoine affiche une étiquette D ou C.

4.4.6 Les contrats d'entretien et d'exploitation

La direction du patrimoine et du développement s'occupe des contrats d'exploitation en liaison avec la direction financière. L'examen des contrats d'entretien et d'exploitation a mis en évidence leur bonne tenue ; ils disposent tous d'une durée maximale et d'une date limite. Ils font ainsi l'objet d'un renouvellement régulier réalisé par le biais de consultation.

Le patrimoine comprend 62 % de logements équipés de chauffage au gaz, 34 % de chauffage électrique et 4 % de chauffage au fioul.

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

De 2007 à 2011, 52 logements ont été vendus. Sur une programmation initiale qui date de 1994 de 417 logements, 286 logements ont été cédés, il reste 131 logements à vendre, en très grande majorité occupés par des personnes âgées, qui ne peuvent pas acheter leur logement, d'après l'organisme. L'objectif de la CUS est de 20 logements vendus par an, pour ce faire 151 logements seraient mis en vente dans l'agglomération chartraine, 337 dans un grand quart sud-ouest, auxquels pourraient s'ajouter 106 logements dans le diffus.

Sur la période écoulée de 2007 à 2011, les ventes de logements ont entraîné des plus-values récapitulées ci-dessous :

Nombre de logements	année	Valeur nette comptable (€)	Valeur de cession (€)	Plus-value (€)
13	2007	115 670	699 000	583 330
12	2008	195 270	873 000	677 730
13	2009	105 161	634 691	529 530
8	2010	6 528	401 000	394 472
6	2011	46 463	356 500	310 037
52	2007-2011	469 092	2 964 191	2 495 099

La plus-value totale est multipliée par 5 par rapport à la valeur nette comptable.

Les dossiers consultés (52) sont bien tenus, les dispositions réglementaires sont appliquées (avis des domaines, publicité, aliénation du logement autorisée par le préfet).

La société vend des logements principalement pour constituer des fonds propres. Sur 52 ventes, seulement 20 sont en dessous de l'estimation des domaines. Si les fourchettes se situent entre + et - 35 % de l'estimation des domaines, aucun rabais n'est effectué en faveur du locataire occupant ou du locataire du parc. Seulement 9 locataires occupants ont acquis leur logement. Ce n'est qu'au conseil d'administration de juin 2012 qu'a été définie une politique de prix : logement libre, prix pivot France Domaine jusqu'à +35 % ; logement occupé, prix pivot France Domaine jusqu'à +20 %.

4.6 AUTRES ACTIVITES

L'office commence à concourir au développement d'une activité d'accession sociale à la propriété par le petit programme de 4 maisons livrées à Mainvilliers en 2011 groupé avec un programme de 12 logements collectifs locatifs sur le même site. Au final, 3 maisons ont été vendues à des locataires du parc et la 4^{ème} maison a été vendue à un particulier (d'où une TVA à 19,6 %). La marge dégagée a été de 5 %. Les acquéreurs ont bénéficié du Pass Foncier. La commercialisation a été réalisée en interne.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

L'office réussit à mettre en œuvre les choix exposés dans sa convention d'utilité sociale et qui reposent sur des axes d'action différenciés : le développement de l'offre de logements tant familiaux qu'en logements-foyer, le renforcement de la vente aux locataires et surtout la continuité d'une politique de remise à niveau du patrimoine. L'office a poursuivi une politique active de réhabilitation et de maintenance en vue d'améliorer l'attractivité de son parc. De plus, en partenariat avec les collectivités territoriales, la société procède au traitement en rénovation urbaine de certains quartiers situés sur son territoire d'implantation.

5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

5.1 ORGANISATION

Pour le suivi de sa gestion budgétaire et comptable, l'office utilise les logiciels PREM et SAGE. Un directeur financier et une équipe de 6 personnes assurent les fonctions de gestion et d'ordonnateur. La comptabilité publique de l'office est tenue à la Trésorerie de Chartres-Banlieue, par une équipe de trois personnes, renforcée depuis la fin 2011. Pour ce faire, la Trésorerie utilise l'application HELIOS et le logiciel de suivi des comptes de locataires PREM.

Dans l'ensemble, le suivi des comptes de tiers (comptes des locataires, excédents de versement, oppositions sur salaire...) est effectué avec rigueur et traduit une bonne coordination entre le poste comptable et l'office.

Le suivi comptable des encaissements des loyers sur les comptes des locataires est réalisé quotidiennement, cette régularité étant permise par l'interfaçage entre l'ordonnateur et le comptable de l'application de suivi des comptes de locataires (logiciel PREM, module Gestion locative, développé par la société AERON), pour laquelle la Trésorerie dispose d'un accès direct, à la fois en consultation et en gestion.

Obs 11 : L'ancienneté de la convention partenariale entre l'ordonnateur et le comptable, signée en 1996, ne permet pas d'orienter les actions communes sur les thèmes à enjeux et à risques, notamment ceux relatifs à la réduction du délai global de paiement (cf. ci-après observation n° 13) et au suivi des comptes de tiers.

5.2 TENUE DE LA COMPTABILITE

La tenue de la comptabilité est dans l'ensemble satisfaisante. Les annexes réglementaires sont par ailleurs bien tenues et les fiches de situation financière et comptable sont correctement renseignées.

Obs 12 : Cependant, certaines anomalies sont constatées dans le respect des normes comptables.

Les subventions d'équipement reçues ne sont pas toujours correctement comptabilisées et suivies. L'organisme n'enregistre pas systématiquement aux comptes 4412 et 4416 les subventions d'investissement dès leur notification, contrevenant ainsi aux prescriptions de l'instruction comptable M31. En effet, certains titres demeurent émis au vu du P503, d'où l'absence d'utilisation des comptes 4412 et 4416 pour leur prise en charge. De ce fait, les subventions ne sont pas comptabilisées en droits constatés mais en opérations de caisse, au moment de la réception des fonds. Il est rappelé que le compte 13 est à créditer, dès la notification de décision accordant la subvention, du montant de la participation prévue par le débit du compte de tiers intéressé (compte 441 s'il s'agit d'une subvention de l'État ou d'une collectivité publique). Pareillement, les subventions à recevoir en fin d'exercice ne sont pas comptabilisées au compte 441X.

La valeur du stock de la régie est représentative, estimée à 300 K€. Aucun compte de comptabilité n'étant prévu, cela ne permet pas d'effectuer un suivi correct des stocks. Le stock de la régie se compose de quincaillerie, de produits d'entretien, de rouleaux de papier peint.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 11

L'Office est favorable à la réécriture et signature d'une telle convention et souhaite maintenir les relations étroites existantes avec des agents spécialisés du Trésor dont certains sont en poste dans les bureaux de l'Office.

Il est donc pris note de la volonté commune de rédiger et de signer une convention partenariale destinée à renforcer les synergies existantes.

Observation n° 12

Subventions :

Les subventions sont comptabilisées à l'encaissement. Ce processus a été adopté par Habitat Eurélien afin de pouvoir suivre et effectuer les demandes de versement des subventions en fonction de l'avancement des travaux. En effet, ces versements sont effectués suivant les mandatements effectivement payés (avec une règle particulière pour l'État, chaque collectivité locale ou autres organismes). La comptabilité programme tenue au jour le jour par Habitat Eurélien avec une concordance avec la comptabilité générale permet ce suivi. Si les subventions devaient être constatées à la

L'OPH doit se mettre en conformité avec la règle comptable qui prévoit la comptabilisation à la notification.

Cela ne l'empêche pas de suivre par ailleurs le versement effectif des subventions.

Réponses de l'organisme

notification, ce suivi serait transféré à la Trésorerie qui n'a pas les moyens d'effectuer le même suivi qu'Habitat Eurélien (puisque pas de comptabilité programme). Cependant il sera tenu compte de cette remarque avec une comptabilisation masse à la clôture de chaque exercice des subventions notifiées non reçues conformément à la M31 avec extourne à l'ouverture de l'exercice suivant. Il sera à noter alors un accroissement fictif du Fonds de Roulement comme du Besoin de Fonds de Roulement Hors Exploitation.

Stock

Stock régie. La valeur de 300 k€ semble excessive. En effet il faut tenir compte d'articles anciens qui n'ont plus de valeur significative réelle. Si un inventaire était réalisé, une dépréciation importante serait réalisée sur leur prix d'acquisition. Par ailleurs le résultat d'un exercice n'enregistre que la variation du stock entre l'ouverture et la clôture d'un exercice. Or, Habitat Eurélien n'a jamais inscrit de stock régie à la clôture d'un exercice.

De ce fait si ce processus devait être engagé, l'inscription du premier stock engendrerait un profit fictif de la valeur du stock indiqué alors que la variation de ce stock est probablement peu significative. Un tel processus pourrait modifier l'appréciation sur les résultats réels d'habitat Eurélien. Cependant, un inventaire précis sera réalisé à l'occasion du déménagement de l'Office dans son nouveau siège social.

Inventaire des immobilisations

Au sein de l'office est tenu un inventaire précis de l'ensemble du matériel informatique avec affectation à chaque agent. Il en est de même pour tous les véhicules. Outre ces fichiers extra comptables, il existe bien un tableau d'amortissement comptable annuellement mis à jour. Le suivi demandé est bien réalisé sur les éléments les plus sensibles comme l'informatique, ou automobile ou le matériel horticole. Le matériel de bureau est amorti sur 5 ans et pour la plupart des postes la valeur nette comptable est donc nulle rendant l'inventaire du mobilier inutile, puisqu'il consisterait à constater des objets ayant une valeur nulle. Il en est de même du matériel hormis les tondeuses suivies avec les véhicules.

Nouvelles observations de la Miilos

La non-prise en compte des stocks de la régie dans la comptabilité fait que cette dernière ne prend pas en compte un actif de l'OPH.

C'est cette non-prise en compte qui introduit une distorsion dans la présentation par la comptabilité d'une « image fidèle » de la situation de l'OPH, et la correction de cette distorsion entraînera une présentation plus exacte.

Observation maintenue. Pour être précis et fiable, l'inventaire comptable doit être réconcilié avec un inventaire physique. Lors de l'audit, il a été indiqué aux auditeurs qu'aucun inventaire physique des immobilisations corporelles (en dehors des ordinateurs) détenues aux comptes 215 à 218 n'avait été réalisé depuis de nombreuses années.

L'inventaire physique permet de suivre réellement des biens portés à l'actif et de déceler les biens inutilisés, inutilisables ou perdus, et ce afin de les sortir comptablement du patrimoine de l'entité.

Sur l'application informatique des stocks, sont déterminées simplement les entrées et les sorties de magasin. Aucune valorisation du stock n'est calculée pour être comptabilisée à l'actif du bilan conformément aux règles comptables.

S'agissant des matériels techniques, des outillages, des véhicules et des autres immobilisations corporelles (comptes 215 à 218), il convient de vérifier que tous les actifs anciens (des années 60 et 70 pour certains) figurent encore dans le patrimoine de l'office. En effet, aucun inventaire récent n'a pu être produit à l'auditeur. Ainsi, il est impossible d'apprécier la qualité de l'inventaire comptable des immobilisations. Pour ce faire, les services opérationnels et techniques doivent réaliser un inventaire avec un représentant du service financier. Par la suite, le résultat de l'inventaire physique est à réconcilier avec l'inventaire comptable, notamment en sortant du patrimoine les immobilisations hors d'usage.

La plus-value sur les ventes de logement est affectée à un compte de réserve spécifique, sans déduction des frais de commercialisation, en contradiction avec les règles comptables.

Les produits non facturés font apparaître anormalement un solde négatif sur toute la période de 2007 à 2011.

5.3 LE DELAI GLOBAL DE PAIEMENT ET LE VISA DE LA DEPENSE

5.3.1 Le délai global de paiement

Après examen d'un échantillon de mandats émis, pris en charge et payés sur l'année 2012 au jour de l'audit, le délai global de paiement sur cet échantillonnage est de 46 jours.

Obs 13 : Le délai global de paiement doit être réduit en axant le travail partenarial Office/Trésorerie sur la diminution des délais de transmission des mandats et des pièces justificatives (ou la dématérialisation desdites pièces), sur la surveillance des obligations des maîtres d'œuvre, sur le contrôle des délais de traitement au sein de chaque service de l'Office ainsi que sur le renfort temporaire des agents de la Trésorerie à certaines périodes de l'année et sur la pleine mise en œuvre du contrôle hiérarchisé de la dépense au sein de la Trésorerie.

Pour les factures échantillonnées, le délai moyen constaté entre la date de la facture et l'émission du mandatement (délai de l'ordonnateur, sur les dépenses d'investissement pour l'essentiel) s'établit à 36 jours en moyenne. L'ordonnateur veillera à relancer le maître d'œuvre et devra mettre en place un contrôle interne sur les délais de traitement des maîtres d'œuvre et au sein de chaque service (Direction du Patrimoine, Service comptabilité...). Tenu par le service de l'ordonnateur, le tableau de suivi du paiement des mandats peut être aménagé de manière à analyser le délai de traitement des factures par les maîtres d'œuvre puis par les services techniques.

Le délai du comptable s'établit à 7,7 jours environ en moyenne sur l'échantillon examiné. Si le délai du comptable apparaît satisfaisant dans l'ensemble, l'échantillon examiné montre plusieurs dépassements contribuant au dépassement du délai global de paiement (mandats n^{os} 1225, 1842, 8368 et 7899). Sur l'exercice 2012, portant sur plus de 15 000 mandats, le délai de paiement du comptable représente 7,59 jours. Il est à noter une réduction substantielle de ce délai en comparaison de celui établi en 2011.

Si la supervision des flux par la Trésorerie est réalisée dès la réception du bordereau papier, le délai de transmission par l'ordonnateur des bordereaux papier de l'OPH à la Trésorerie peut être amélioré. Ainsi, DELPHES affiche à fin décembre 2012 un délai de supervision des mandats à 3 jours, ce qui est corroboré par l'échantillon des bordereaux examinés sur 2012 le jour de l'audit (délai écoulé entre la date d'émission du mandat informatique et la réception du bordereau papier estimé à 2 ou 3 jours ouvrés).

Réponses de l'organismeNouvelles observations de la MiilosObservation n° 13

Le délai global de paiement de 46 jours au titre de l'année 2012 a été réalisé sur un échantillonnage dont l'Office n'a pu avoir accès et qui ne correspond pas au calcul moyen fait par le service financier. Le service financier a donc repris tous les mandats émis en 2012, et le constat est le suivant :

Le contrôle du délai global de paiement a pu être vérifié sur près de 95 % des mandats. Il en ressort que le délai global de paiement est de 27,4 jours (30 jours définis par la loi), 15,8 jours pour l'Office (21 jours définis par la loi) et 11,6 jours pour le trésor (9 jours définis par la loi).

Concernant les factures de fonctionnement (88 % des mandats) les délais observés sont de 24,4 jours pour le délai global réparti à hauteur de 12,9 jours pour l'office et 11,5 jours pour le comptable.

Concernant les factures d'investissement (12 % des mandats) le constat est le suivant ; délai global 50,2 jours répartis entre l'Office 38,1 jours et le comptable 12,1 jours. A noter que le délai moyen de transmission par les maîtres d'œuvre est 7,3 jours.

Il peut donc être constaté que l'Office respecte le délai global de paiement dans une très grande majorité. Les factures d'investissement sont plus longues à traiter car plus complexes et faisant appel à un plus grand nombre d'intervenants (maîtrise d'œuvre et cas de sous-traitance). Chaque facture d'investissement doit en effet passer entre les mains d'un maître d'œuvre et/ou de l'entreprise en cas de sous-traitance. Les règles de transmission des factures sont bien rappelées dans les marchés de maîtrise d'œuvre et l'Office s'attache à relancer ceux ci autant que nécessaire. Enfin, le traitement des décomptes généraux définitifs accroissent le délai moyen de paiement du fait de leurs règles très particulières.

L'écart sur le délai global de paiement entre l'échantillon des auditeurs et celui de l'OPH est imputable pour l'essentiel au calcul du délai sur mandats d'investissement qui, en outre, représentent 50 % de l'échantillon (66 jours sur mandats d'investissement versus 29 jours pour les mandats de fonctionnement).

Le calcul du délai global de paiement a été réalisé sur un échantillon de mandats de fonctionnement et d'investissement dont les règles de calcul sont énoncées ci dessous :

Le délai global de paiement de 46 jours est calculé à partir de la date de paiement (origine HELIOS) et de la date de facture + 2 jours (règle retenue en cas d'absence sur le mandat de la date d'arrivée effective de la facture chez l'ordonnateur). En effet, l'analyse de l'échantillon a montré que, d'une part, le cachet avec la date d'arrivée de la facture n'était pas systématiquement apposé par le service comptabilité de l'OPH sur la facture. D'autre part, pour les mandats d'investissement, la date de la première réception de la facture (notamment chez le maître d'œuvre), point de départ du calcul du délai de paiement, apparaissait rarement sur la facture.

En ce qui concerne le délai de paiement du comptable, il est calculé à partir de la date d'arrivée du mandat à la Trésorerie (tampon dateur apposé sur le mandat) et du délai de paiement intégré automatiquement dans l'application HELIOS. En outre, une corroboration a été réalisée afin de s'assurer que la date d'arrivée apposée sur les mandats par la Trésorerie correspondait à la date de transmission desdits mandats par l'Office (cette dernière donnée étant extraite du fichier de suivi de l'Office).

La réduction du délai global de paiement, tant dans sa composante « Office » que dans celle relevant de la « Trésorerie », mérite d'être intégrée comme un axe du prochain engagement partenarial.

5.3.2 La régularité de la dépense

Sur l'échantillon des mandats examinés par les auditeurs, les contrôles réglementaires du comptable sont efficaces. Toutefois, le constat d'ensemble est à nuancer selon la nature des dépenses visées.

Dépenses sur marchés d'investissement

D'une manière générale, les pièces justificatives sont bien présentes dans le P530 ou sont consultables sur le réseau de l'Office en dématérialisation : acte d'engagement signé, bordereau de prix détaillé estimatif, CCAP, CCTP, ordre de service de commencement des travaux, rapport d'analyse des offres, relevé d'identité bancaire (a minima mentionné dans l'acte d'engagement). Toutefois, les modalités d'archivage des marchés par projet/adresse rendent fastidieuses les recherches des différentes pièces par les agents de la Trésorerie. De même, la dématérialisation des pièces mérite d'être complétée pour, notamment, le décompte global définitif et le procès-verbal de réception.

Obs 14 : Le contrôle des mandats ne s'appuie pas toujours sur les pièces justificatives permettant de viser au fond les dépenses.

Dépenses de rémunération

En ce qui concerne les opérations liées aux dépenses de rémunération, le plan de contrôle annuel et thématique élaboré par le comptable n'est pas pleinement appliqué en 2012 en l'absence de transmission, par l'office, de l'ensemble des pièces justificatives. Ainsi, le journal liquidatif de la paie communiqué à la Trésorerie jusqu'au 31 décembre 2011 ne l'est plus depuis 2012 et les pièces justificatives (contrats, délibérations, bulletins de salaire, relevé d'identité bancaire...) ne sont pas transmises à la Trésorerie au fil de l'eau, rendant les contrôles inopérants.

Remboursement d'emprunts

L'ordonnateur ne transmet pas au poste comptable les éléments utiles au contrôle (délibération, contrat, échéancier actualisé, tableau comprenant les ICNE...). Corrélativement, en l'absence d'intégration des emprunts de l'office dans OPALE, l'agent en charge du mandatement doit effectuer le suivi des remboursements sur la base d'un état de la dette transmis annuellement par l'ordonnateur.

5.4 ANALYSE FINANCIERE

L'autofinancement net, ramené au chiffre d'affaires, s'élève à 7,7 %, très en deçà de la médiane nationale de 12,9 %.

Le taux de vacance financière atteint 3,17 % des loyers quittancés en 2011 contre 3,55 % en 2010. La perte de loyers qui en découle représente 1,058 M€ en 2011, contre 1,151 M€ en 2010. Les charges non récupérées quant à elles s'élèvent à 292 000 €. Le montant total de la vacance financière atteint 1,35 M€.

Réponses de l'organismeNouvelles observations de la MiilosObservation n° 14Dépenses de rémunération :

Chaque mois, sont transmis à la trésorerie les documents suivants : État des règlements, Journal de paie, État mensuel TP, 2 exemplaires de contrats/avenants au contrat de travail, Bulletins de salaire en Pdf, Fiche de renseignements – Paie des collectivités. Le journal liquidatif de paie n'est plus transmis depuis janvier 2012 car cet état n'existe pas dans notre nouvelle application paie. Il est remplacé par les fichiers suivants qui reprennent les éléments de l'ancien journal liquidatif transmis chaque mois à la TP :

- « État mensuel TP » qui reprend nominativement les données de paie suivantes : le coefficient/indice de rémunération, l'échelon, le nombre de points de NBI, le salaire de base, le salaire brut, les oppositions/loyers/prêts, les acomptes, le brut fiscal, le net imposable et le net à payer.
- Les bulletins de salaire sont transmis chaque mois en « Pdf » via un répertoire informatique accessible par les agents du Trésor.

De plus, chaque mois nous remplissons une fiche de renseignements précisant les entrées/sorties de personnel, les variations importantes de rémunération, les changements de RIB (détail du RIB visible sur l'état des règlements), et les autres événements ayant pu intervenir sur la paie. La trésorerie dispose ainsi de tous les éléments permettant le contrôle de la paie. Les délibérations relatives à la rémunération du personnel sont transmises avec la paie concernée (environ 3 fois par an, en fonction des décisions prises en CA).

Emprunts :

L'Office gère près de 2 000 contrats d'emprunts avec le logiciel SAGE et les contrôles de fin d'année sont conjoints entre le comptable et les services de l'Office. L'Office s'engage à laisser libre accès en consultation les salariés de la Trésorerie au logiciel SAGE Finances.

Au jour de l'audit, le service de la Trésorerie n'avait pas accès au répertoire « GRH_TP » sur « Service siège », qui contient les bulletins de salaire du personnel de l'Office. Ce répertoire a été créé ou l'accès à celui-ci lui a été accordé en cours d'audit. Il est rappelé que les bulletins de salaire constituent des éléments à fournir nécessairement à l'appui des mandats.

Il est pris note des autres documents transmis par l'Office à la Trésorerie.

Les documents recensés dans le rapport constituent également des pièces justificatives des dépenses relatives au remboursement d'emprunt. Plus généralement, l'engagement partenarial pourra incorporer un axe de dématérialisation des pièces justificatives.

Le tableau ci-dessous analyse de manière synthétique la formation de l'autofinancement :

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Marge sur accession	0	0	0	0	96
Marge sur prêts	0	0	0	0	0
Loyers	30 002	30 674	31 553	32 440	33 382
Coût de gestion hors entretien	-6 380	-6 261	-5 535	-6 200	-7 306
Entretien courant	-1 382	-1 395	-1 300	-1 393	-1 509
GE	-4 860	-6 208	-4 978	-5 128	-4 107
TFPB	-4 126	-4 227	-4 471	-4 521	-4 585
Flux financier	1 438	1 762	774	638	681
Flux exceptionnel	-321	-287	297	225	583
Autres produits d'exploitation	128	67	75	98	175
Pertes créances irrécouvrables	-225	-317	-252	-284	-194
Intérêts opérations locatives	-5 853	-6 084	-6 024	-4 932	-5 037
Remboursements d'emprunts locatifs	-7 259	-7 496	-7 685	-8 677	-9 553
Autofinancement net²¹	1 162	228	2 454	2 266	2 626
% du chiffre d'affaires	3,86 %	0,74 %	7,76 %	6,97 %	7,68 %

5.4.1 Les produits

La masse des loyers a augmenté de 11 % de 2007 à 2011. L'augmentation annuelle des loyers explique principalement cette variation. Le parc n'a progressé que de 133 logements sur la période, les logements foyers de 32, soit une hausse modérée pour un parc de 9 039 équivalents-logements.

La diminution des flux financiers provient de la baisse du montant des cessions et des dividendes des valeurs mobilières de placement. Les variations des flux exceptionnels sont liées aux ventes de logements (52 logements entre 2007 et 2011), aux subventions et provisions exceptionnelles sur les démolitions, aux remboursements d'assurance pour sinistre, aux dégrèvements fonciers relatifs aux travaux d'accessibilité handicapés. Les autres produits d'exploitation sont en hausse en 2011, après une baisse en 2007. Les intéressements des certificats d'énergie, la subvention de l'USH pour améliorer le traitement des réclamations expliquent cette évolution.

²¹ 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).

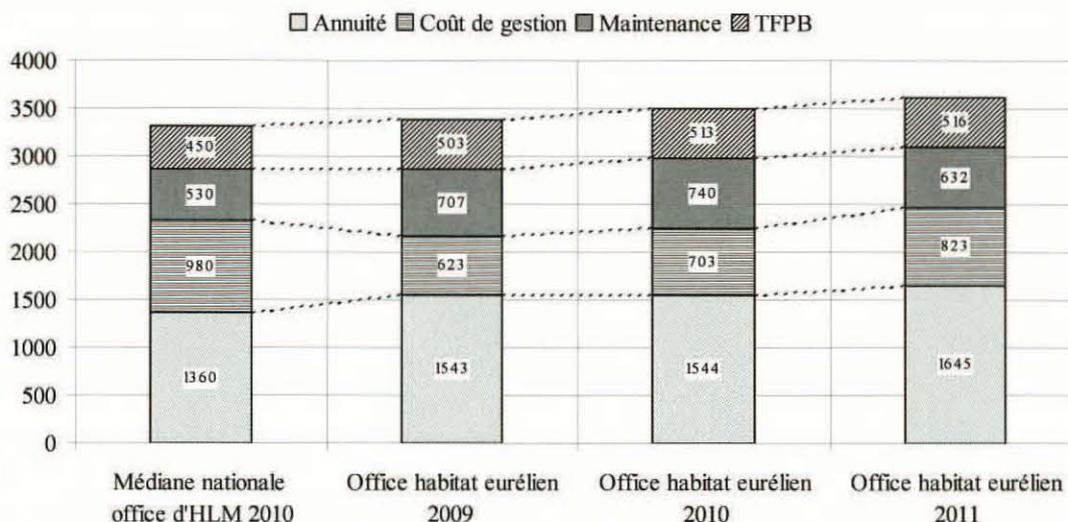
Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

5.4.2 Les charges

Les principaux ratios ci-dessous ramenés au logement traduisent l'efficacité de la gestion de l'office d'Eure-et-Loir.

En €/logement	Médiane nationale offices d'HLM 2010	OPH « Habitat Eurélien » 2009	OPH « Habitat Eurélien » 2010	OPH « Habitat Eurélien » 2011
Annuité	1 360	1 543	1 544	1 645
Coût de gestion	980	623	703	823
Maintenance	530	707	740	632
TFPB	450	503	513	516



L'annuité en 2011 dépasse de 13,5 % la médiane 2010 et en 2011 de 21,0 %. L'ESH dispose de fonds propres avec la vente de logements à Vernouillet (pour 12 M€ de plus-value) à l'office de Dreux, le cumul d'autofinancements et la vente de logements aux particuliers. Cela lui permet de rembourser de manière anticipée des emprunts trop coûteux qui ont pour incidence d'augmenter les annuités d'emprunts ces années là. Le montant total d'emprunts remboursés en 2011 atteint 15 M€ dont 5,6 M€ anticipés. Sur la même période, les intérêts sur opérations locatives ont baissé de 14 % avec l'évolution des intérêts compensateurs et des taux.

Le coût de gestion se situe en dessous de la médiane des offices, (-16 %). De 2009 à 2011, il a progressé de 32,1 %. Le montant du prélèvement sur le potentiel financier qui atteint 906 k€ en 2011, explique cette variation.

L'OPH possède 53 voitures dont 5 voitures de fonction. Quelques voitures sont affectées dans le diffus et la plupart dans l'agglomération chartraine. Aucune voiture n'a été louée en leasing, toutes ont été achetées. Seulement 3 véhicules sont en pool, ce qui ne permet pas d'optimiser l'utilisation des voitures. Les carnets de bord sont utilisés sommairement avec l'indication du kilométrage et des consommations d'essence.

La dépense de maintenance en 2011 dépasse de 19,2 % la médiane 2010 des OPH. La mise aux normes et l'amélioration des logements en matière de plomberie, de fenêtre ou de chauffage ont mobilisé des montants importants d'entretien et de gros entretien. Une provision pour gros entretien est ajustée tous les ans suivant un plan pluriannuel de travaux.

La PGE est insuffisamment justifiée par rapport aux plans de travaux pluriannuels. La PGE représente de 4 à 5 ans de travaux de 2007 à 2011, pour chaque année. Des travaux initialement prévus sur le parc sur Chartres ont été annulés suite au projet de cession envisagée de ce patrimoine à l'office de Chartres mais pas retirés du plan de travaux validé en CA ni de la PGE.

Réponses de l'organismeNouvelles observations de la Miilos5.4.2 Charges

Il est indiqué que les coûts de gestion de l'Office se situent en dessous de la médiane (- 16%). Cette comparaison est réalisée entre le coût 2011 de l'Office (qui intègre le prélèvement sur potentiel financier) et la médiane 2010 (qui ne comporte pas de prélèvement). En neutralisant l'impact du potentiel financier (mesure exceptionnelle et très disparate selon les organismes), l'écart du coût de gestion avec la médiane est de - 29 % pour l'exercice 2010.

Concernant l'usage des véhicules, l'Office intervient sur plus de 100 communes sur l'ensemble du département : les 53 véhicules sont donc indispensables pour le fonctionnement de l'ensemble des services. La généralisation d'un pool de véhicules générerait de gros coûts administratifs et une déresponsabilisation des utilisateurs.

Chaque année le conseil d'administration est saisi d'une délibération relative à la PGE, celle-ci est détaillée par programme et par nature de travaux (5-6 pages). S'il n'est pas toujours précisé les dates de travaux (ce qui n'est pas prévu par la réglementation), cela permet aussi une souplesse et une réactivité des services de l'Office.

Sur le coût de gestion, qui est effectivement maîtrisé, la Mission n'a pas fait d'observation, et il est pris note des analyses complémentaires de l'OPH. Il est rappelé que la taxe sur le potentiel financier avait pour objet de taxer les bailleurs sociaux qui disposaient de beaucoup de trésorerie et produisaient peu de logements.

Sur la gestion des véhicules, la Mission n'a pas fait d'observation numérotée. L'office indique que la généralisation d'un pool de véhicules générerait de gros coûts administratifs et une déresponsabilisation des utilisateurs. Quand les sociétés et les bailleurs sociaux mettent en place un système de pool de véhicules, c'est justement pour rationaliser l'utilisation des véhicules et diminuer les coûts.

Sur la PGE, la Mission n'a pas fait d'observation mais souligne juste que les travaux ne sont pas datés dans le plan pluriannuel et il est donc très difficile de faire la corrélation entre le montant de la provision et le montant des travaux.

Le plan de travaux n'est pas daté ce qui ne permet pas de déterminer à quelle date commencent les opérations où si elles sont reportées. Le montant de la PGE par logement en 2011 représente 3 fois la médiane, en pourcentage des loyers elle s'élève à 29,3 % pour une médiane de 10,2 %.

Aucune PGE n'est déterminée pour les foyers. Aucune redevance n'est perçue par le bailleur au titre de la PGE. Mis à part les grosses réhabilitations, le gestionnaire a la charge d'effectuer les travaux comme les changements de composants qui reviennent au propriétaire, ce qui ne permet pas de déterminer clairement les responsabilités de chacun. Les conventions doivent être mises à jour pour clarifier le rôle de chacun (cf. observation n° 9).

Obs 15 : L'importance de la régie justifierait une analyse plus précise de sa compétitivité par rapport à la sous-traitance de certaines prestations.

Une régie, composée de 24 agents, effectue des tâches variées sur l'ensemble du parc. Les agents couvrent plusieurs domaines d'intervention. La régie se répartit entre un pôle « entretien patrimoine » (maçonnerie, électricité, peinture, menuiserie) et un pôle « jardinage espaces verts », plus deux agents en charge du magasin (les fournitures aux locataires, la gestion des stocks, les véhicules). Les réparations chez le locataire sont suivies en gestion par le biais d'une fiche d'intervention qui récapitule le temps d'intervention, les frais de déplacement et la matière utilisée. Les interventions sont valorisées par un forfait calculé annuellement par le directeur financier. Ces fiches font l'objet d'un contrôle rigoureux. D'une manière générale, les agents de la régie n'interviennent que pour les dépannages ou réparations techniques courantes et de courtes interventions, et la direction du patrimoine et du développement fait appel aux entreprises (commandes sur devis ou sur marché) pour des prestations importantes. En 2011, 3 314 réclamations ont été traitées en interne par la régie, contre 1 063 traitées par les entreprises.

La TFPB évolue fortement au-dessus de la médiane liée en partie aux sorties d'exonérations et à l'augmentation de l'âge du parc qui atteint 37 ans.

Bilans fonctionnels

L'étude du bilan fonctionnel permet de déterminer la solvabilité du bailleur.

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Capitaux propres	62 303	67 530	74 665	82 597	90 170
Provisions pour risques et charges	12 257	11 144	9 450	9 318	10 114
<i>Dont PGE</i>	<i>11 378</i>	<i>10 331</i>	<i>9 047</i>	<i>9 069</i>	<i>9 785</i>
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	139 646	145 903	150 482	156 706	160 281
Dettes financières	146 812	148 038	149 235	146 887	142 637
Actifs immobilisés bruts	- 325 839	- 340 628	- 354 057	- 369 477	- 387 403
Fonds de Roulement Net Global	35 179	31 987	29 775	26 031	15 799
FRNG à terminaison des opérations²²					
Stocks (toutes natures)		14	21	395	110
Autres actifs d'exploitation	6 872	7 343	7 293	7 424	7 785
Provisions d'actif circulant	- 3 516	- 3 214	- 3 316	- 3 297	- 3 374
Dettes d'exploitation	- 3 287	- 4 020	- 4 516	- 3 736	- 2 796
Besoins (+) ou Ressources (-) en FR d'exploitation	69	123	-518	786	1 725
Créances diverses (+)	353	68	400	94	31
Dettes diverses (-)	4 134	5 546	3 895	3 117	4 503
Besoins (+) ou Ressources (-) en FR Hors exploitation	-3 781	-5 478	-3 495	-3 023	-4 472
Besoins (+) ou Ressources (-) en FR	-3 712	-5 355	-4 013	-2 237	-2 747
Trésorerie nette	38 891	37 342	33 788	28 268	18 546

²² 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'organismeNouvelles observations de la MiilosObservation n° 15

Il est à noter que les effectifs de la Régie sont en constante régression depuis de nombreuses années, hors équipe de jardinage. Les départs à la retraite des agents de la fonction publique territoriale ne sont pas remplacés mais il restera à terme une équipe de régie plus polyvalente permettant de réagir plus rapidement aux situations urgentes. Et même si les coûts des entreprises privées est inférieurs à ceux d'une Régie (d'ailleurs la quasi-totalité des travaux de maintenance sont confiée à des entreprises) la disponibilité du personnel de la régie est un atout non négligeable dans la qualité du service rendu à nos locataires.

Observation confirmée.

La régie de l'OPH se compose de 24 agents, ce qui est bien au-delà des normes actuellement constatées dans les OPH.

Le jardinage n'est pas une activité à part, et dans ce domaine aussi se pose le problème de la compétitivité par rapport à la sous-traitance (de plus, l'argument évoqué par l'OPH sur la nécessité de la disponibilité pour traiter les opérations urgentes n'est guère prégnant dans ce domaine).

Durant la période de contrôle, le FRNG a diminué de moitié. L'actif immobilisé a fortement augmenté. Si le parc n'a progressé que de 1,15 % en nombre de logements, les travaux de réhabilitation et de changement de composants ont fortement progressé. L'ensemble du parc a bénéficié de gros entretien. Cette augmentation de la valeur du patrimoine n'a été que partiellement compensée par les subventions d'investissement et les provisions réglementées, ainsi que par l'affectation des résultats bénéficiaires en réserve. Il est à noter que la proportion des ressources internes sur les capitaux permanents (41,9 %) est largement supérieure (de 6,7 pts) à la médiane. La PGE a diminué de 14 % sur la période mais reste très élevée. Le FRNG, en mois de dépenses, a baissé de manière constante de 2007 à 2011 de 9,74 mois à 3,04 mois et se situe en dessous de la médiane nationale de 4,2 mois.

Les ressources en fonds de roulement ont baissé de 14 % en liaison avec l'augmentation des subventions à recevoir, des stocks d'accession et la diminution des dettes et des provisions d'exploitation.

Ramenée en nombre de mois de dépenses, la trésorerie de l'office se trouve au niveau de la médiane des offices nationaux à 3,6 mois de dépenses. Elle a constamment baissé depuis 2007, année où elle représentait 10,77 mois de dépenses.

5.5 ANALYSE PREVISIONNELLE 2012-2014

Obs 16 : Une analyse prévisionnelle actualisée doit être effectuée.

L'analyse prévisionnelle vérifiée durant le contrôle date de 2008 soit avant le projet de cession d'une partie du parc à Chartres Habitat. Le projet de vente des logements de Chartres à l'office de Chartres, qui s'est prolongé sur plusieurs exercices, ne permettait pas de faire une actualisation tant les hypothèses étaient différentes, avec ou sans cette vente, qui représentait plus de 2 000 logements. La décision d'abandon du projet de vente en bloc de 2 367 logements situés dans l'agglomération chartraine date d'un CA spécifique du 09 juillet 2010. Le projet de vente ayant été abandonné, l'analyse prévisionnelle aurait du faire l'objet d'une actualisation.

Les hypothèses de cette analyse prévisionnelle effectuée en 2008 et des simulations étudiées sont donc différentes du dernier PSP mis en œuvre. 3 simulations ont été calculées. Les financements, des travaux immobilisés identifiés (réhabilitations), des travaux immobilisés non identifiés, sont couverts par des emprunts selon 3 hypothèses. Celle qui a été retenue par l'équipe de contrôle comme étant la plus réaliste par rapport aux exercices comptables écoulés de 2008 à 2011, est l'hypothèse 2. Selon cette hypothèse, pour les travaux immobilisés identifiés, les emprunts sont limités à la couverture permise par l'augmentation de loyers ; pour les travaux immobilisés non identifiés, les emprunts sont souscrits pour une durée de 20 ans qui couvrent 70 % des opérations.

5.5.1 Les hypothèses économiques

Hausse des loyers : 2,5 % par an au 1^{er} janvier.

Vacance : 2,50 %, avec vacance spécifique sur groupes devant être démolis (par rapport à cette hypothèse le programme Bruxelles à Lucé n'a pas été démoli et a été réhabilité).

Coût des impayés : 1 % des loyers quittancés.

Taux d'intérêt des emprunts : basés sur livret A à 4 %. Les produits financiers sont en adéquation avec ce taux.

Les charges de gestion et d'entretien : 2,50 % par an nettement au-dessus de l'inflation.

Frais de personnel : inflation + 1 % soit 3,50 %.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 16

Lors de l'étude consistant à vendre une partie du patrimoine en bloc plusieurs simulations prévisionnelles ont été réalisées dans ce cadre qui aujourd'hui n'ont plus d'intérêt mais qui ont mobilisées la Direction Financière. Pour autant, l'Office réalisera une nouvelle analyse prévisionnelle dans les prochains mois.

Il est pris note de la décision de l'OPH de réaliser une prévisionnelle dans les prochains mois.

5.5.2 L'autofinancement de 2012 à 2014

Le tableau ci-après traduit l'évolution de l'autofinancement courant en % des loyers

(en k€)	2012	2013	2014	2012-2014
Autofinancement courant	1 558	829	1 571	3 958
Loyers	34 571	35 998	37 418	107 987
Autofi / loyers	4,5 %	2,3 %	4,2 %	3,7 %

L'autofinancement prévu est faible, très en deçà de la médiane nationale 2010 (12,9 %). L'office est très actif durant cette période, 100 logements construits par an, près de 21 M€ de travaux.

5.5.3 Le fonds de roulement de 2012 à 2014

Le tableau ci-joint montre l'évolution de fonds de roulement long terme en mois de dépenses.

(en k€)	2012	2013	2014	2012-2014
Fonds de roulement long terme	14 033	9 901	6 873	30 807
Mois de dépenses 2011	5 195	5 195	5 195	15 585
Fonds de roulement long terme en mois de dépenses 2011	2,70 mois	1,90 mois	1,32 mois	1,98 mois

Le fonds de roulement long terme, en mois de dépenses, diminue fortement sur la période et se situe en dessous de la médiane nationale 2010 (4,2 mois).

5.5.4 L'annuité de 2012 à 2014

(en k€)	2012	2013	2014	2012-2014
Annuités	16 573	17 384	17 842	51 799
Loyers	34 571	35 998	37 418	107 987
Annuités en % des loyers	47,9 %	48,3 %	47,7 %	48 %

L'annuité est stable, mais se trouve à plus de 10 points au-dessus de la médiane 2010.

5.5.5 Fonds propres de 2012 à 2014

Dans la simulation prise en compte, les investissements sont financés à hauteur de 7,8 % par les subventions, 58,5 % par emprunts, 33,7 % par les fonds propres.

Le tableau joint traduit la couverture des besoins de fonds propres (-20 480 k€) :

Produits nets de ventes de logements	+3 479
Autofinancement exploitation courante	+3 958
Trésorerie au 31/12/2011	+18 546
Besoin en fonds propres	-20 480
Solde de trésorerie	+5 503
% de couverture	127 %

Les besoins en fonds propres nécessaires sont couverts principalement par la trésorerie dégagée durant la période antérieure.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

5.5.4 - Annuité 2012 à 2014

Le taux de l'annuité réelle de 2012 est de 43.58 % et celui du budget 2013 de 43.43 %. Vu.

5.5.6 Conclusion sur la simulation financière.

L'analyse prévisionnelle qui date de 2008 est désuète et nécessite une actualisation pour être en conformité avec le PSP et la CUS. Les conclusions dégagées de la simulation analysée font apparaître un fort dynamisme patrimonial de l'office financé en grande partie par la vente des logements de Vernouillet en 2005.

6. CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

La situation de l'office est saine, il dispose d'une trésorerie conséquente, même si l'autofinancement se situe en dessous de la médiane.

Les relations entre l'ordonnateur et le comptable peuvent être améliorées, en formalisant les procédures, par le biais d'une convention qui pourrait notamment se fixer l'objectif de diminuer le délai global de paiement des fournisseurs.

Des points dans la gestion doivent être améliorés, comme l'inventaire permanent (des stocks, subventions et immobilisations), la justification des provisions pour gros entretien, la taille de la régie en adéquation avec les besoins de l'organisme.

Une analyse prévisionnelle à moyen terme est nécessaire pour quantifier l'impact du nouveau PSP et de la CUS et déterminer une stratégie à moyen terme.

7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

7.1 PERIODE A VERIFIER

Le contrôle a porté sur les cotisations de base de 2009 à 2012, et les cotisations additionnelles de 2009 à 2011, le prélèvement sur le potentiel financier de 2010 à 2012

7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

Les déclarations ont été transmises dans les délais réglementaires.

Obs 17 : L'organisme ne s'est pas acquitté correctement des cotisations versées à la CGLLS.

La cotisation de base 2012 ne tient pas compte du montant du SLS perçu au titre des produits et l'office doit s'acquitter d'un montant supplémentaire de 1 852 € au titre de la cotisation de base.

La cotisation additionnelle 2010 prend en compte le nombre de logements 2009, au lieu de 2008. Un nombre de 55 logements, en trop, a été comptabilisé. L'organisme peut, ainsi, bénéficier d'une réduction de cotisation additionnelle de 275 €.

Le prélèvement sur le potentiel financier n'appelle pas de remarque particulière.

7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

L'office doit régulariser, sur la période contrôlée, un montant complémentaire de 1 577 €.

Réponses de l'organismeNouvelles observations de la Miilos5.5.6

À l'issue de la cession des logements de Vernouillet Habitat Eurélien avait 32,5 millions d'euros de fonds propres dont 14 millions d'euros étaient consécutifs de la cession de ces logements. Sur la période 2006-2011 Habitat Eurélien a investi pour 95,3 millions d'euros tant en opérations neuves qu'en réhabilitations. Ces investissements ont fait l'objet de financements extérieurs pour 64,1 millions d'euros (emprunts 53 millions d'euros, subvention 11,1 millions d'euros). Il en ressort que Habitat Eurélien a du injecter des fonds propres pour 31,2 millions d'euros.

Ces fonds proviennent :

- pour 4.2 millions des cessions immobilières annuelles ;
- pour 11.4 millions de l'autofinancement dégagé par l'exploitation courante ;
- pour 15.6 millions sur le stock de fonds propres stockés au 01/01/2006.

Il a également été effectué des remboursements anticipés pour 6,4 millions d'euros financés par prélèvement sur les fonds propres qui ont donc baissé globalement de 22 millions d'euros sur la période. Donc sur 95 millions de travaux, la vente de Vernouillet en a couvert environ 15 %, le reste étant financé par l'exploitation courante de l'Office (80 %) et la vente de logements individuels (5 %).

Observation n° 17

L'Office régularisera sa cotisation vis-à-vis de la CGLLS. À noter que le total des contributions versées en 2012 s'élève à 1 168 223 €.

Il est pris note des compléments d'information apportés par l'OPH dans sa réponse.

Il ne paraissent pas en contradiction avec la conclusion de la Miilos. On note en particulier que la vente du patrimoine de Vernouillet a dégagé 14 millions d'euros de recettes, ce qui est supérieur aux 11,4 millions d'euros dégagés par l'exploitation courante sur la période prise en compte.

Vu.

8. CONCLUSION

L'OPH «Habitat Eurelien» contribue activement au logement des personnes à faibles ressources et démunies sur le département d'Eure-et-Loir. Une partie significative du parc offre des loyers peu élevés. Le service aux locataires est assuré de façon globalement satisfaisante. Les coûts de gestion sont maîtrisés. Une politique active d'adaptation, de remise à niveau et d'entretien du patrimoine a été poursuivie avec continuité, ce qui contribue en particulier à la maîtrise de la vacance en secteur détendu. Les dispositions réglementaires relatives à l'attribution des logements sociaux sont respectées.

La gestion globale est satisfaisante, mais reste perfectible dans certains domaines, comme la gestion des charges locatives et la traçabilité du suivi des dispositifs de sécurité.

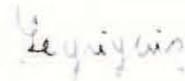
Les informations obligatoires ne sont pas systématiquement fournies aux locataires et les délais réglementaires de paiement des fournisseurs ne sont pas respectés.

La situation financière est fragile et une politique de vente de logements est nécessaire pour financer la poursuite de la remise à niveau du patrimoine et un développement modéré du parc. Une analyse financière prévisionnelle actualisée doit être élaborée pour confirmer la cohérence financière de la stratégie mise en œuvre par l'OPH.

Les Inspecteurs-Auditeurs de la Miilos



Martine Moinet



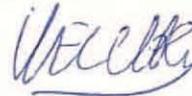
Marc Legrigeois

L'Inspecteur Principal des Finances Publiques

L'Inspectrice des Finances Publiques



Frédéric Bertrand



Dominique Kelche

Le chargé de mission d'inspection de la Miilos



Lucien Fouzery

Réponses de l'organismeConclusion

- L'avant-dernière phrase de la conclusion « la situation financière est fragile » n'apparaît pas démontrée dans les chapitres précédents de ce rapport. Il est même indiqué en conclusion sur la solidité financière que la « situation de l'Office est saine ».

- Certes l'annuité de l'Office est supérieure à la médiane mais moins que ce qui est annoncé et surtout les dépenses de maintenance dépassent de 19 % la médiane 2010 des OPH. Ceci explique la relative faiblesse de l'auto-financement et la baisse du fonds de roulement.

- Il y a donc eu un effort considérable en investissement neuf et en travaux de maintenance du patrimoine ces 5 dernières années. Ce qui s'est traduit volontairement par l'utilisation du potentiel financier existant et par le maintien du taux d'endettement de l'Office autour de 44 %.

Ceci a permis une bien meilleure appréciation de l'Office par ses locataires (et l'on constate une baisse régulière de la vacance et une amélioration des résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des locataires) et des collectivités locales (l'Office a un programme de travail sur les opérations neuves très chargé et de nombreuses collectivités nous sollicitent pour vendre leur patrimoine locatif).

En outre, les frais de gestion sont sous contrôle (toujours très inférieurs à la médiane) et l'autofinancement a plutôt tendance à s'accroître depuis 2008 (2008 : 3.1 2009 : 4 2010 : 9.7 2011 : 6.7). En 2012, il devrait ressortir à environ 8 %.

- La cotation réalisée chaque année par la Banque de France est D3+ ce qui veut dire que « la capacité de l'entreprise à honorer ses engagements financiers est jugée très forte (il n'existe qu'une note supérieure D3++ et 10 notes inférieures).

Il n'en demeure pas moins que l'Office pour son développement futur et la maintenance de son patrimoine existant, restera très vigilant sur sa situation financière. Chaque opération neuve ou de réhabilitation continuera à avoir un équilibre d'exploitation équilibré, en injectant les fonds propres nécessaires. Ceux-ci sont dégagés par son autofinancement courant, par son stock disponible de fonds propres et par une politique redynamisée de

Nouvelles observations de la Miilos

L'analyse de la Miilos conduit effectivement à constater que la situation financière est saine : l'office équilibre ses comptes, dégage un autofinancement, sa situation de trésorerie et son bilan n'appellent pas de crainte particulière à court terme.

Cependant, si on n'analyse pas seulement la situation actuelle, mais aussi ses perspectives d'évolution, on ne peut que constater des éléments de fragilité : ainsi, l'office a un taux d'autofinancement d'environ la moitié de la médiane, il opère pour une large part sur un marché du logement peu tendu, et, pour éviter la vacance, doit offrir des loyers faibles tout en fournissant les efforts nécessaires de remise à niveau de son parc pour en conserver l'attractivité.

Il appartient à l'office de définir ses orientations stratégiques et d'en vérifier la faisabilité financière.

Réponses de l'organisme

vente de patrimoine immobilier de logements individuels comme l'a défini le conseil d'administration lors de sa réunion du 21 juin 2012.

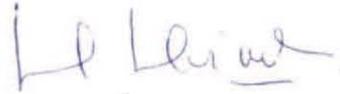
Chartres, le 20 mars 2013,

Le Directeur général,

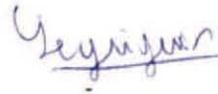
D. JOLIET

Nouvelles observations de la Miilos

Les Inspecteurs-auditeurs de la Miilos



Martine Moinet

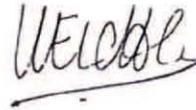


Marc Legrigois

L'Inspecteur principal et l'Inspectrice des
Finances Publiques

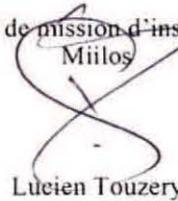


Frédéric Bertrand



Dominique Kelche

Les Chargés de mission d'inspection de la
Miilos



Lucien Touzery

