

Rapport définitif n° 2013-015 Décembre 2013

Office public de l'Habitat «Habitat Toulouse»

Toulouse (31)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2013-015 OPH HABITAT TOULOUSE – 31

Président : Stéphane Carassou
 Directeur général : José Cohen-Aknine
 Adresse : 27, rue Roquelaine
 31069 Toulouse cedex

Nombre de logements familiaux gérés : 15353

Nombre de logements familiaux en propriété : 15353

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 54

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	2.3	1.17	2.08
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	56	46.7	55.6
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	0.3	1.4	1.6
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	nc	2.99	2.85
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5.47		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	3.8		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	4.2	4.18	
	Quartile : 3		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	14.7	12.94	
	Quartile : 3		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	11	13.42	
	Quartile : 1		

Présentation générale de l'organisme Premier bailleur social du département, l'office exerce l'essentiel de son activité sur la commune de Toulouse. Avec la moitié de son parc situé en ZUS, il est le principal acteur des trois projets de renouvellement urbain financés avec l'aide de l'Anru. Le développement récent de la production et l'engagement d'un important programme de réhabilitation ont permis d'engager une requalification globale du parc.

Points forts

- accueil d'une population aux ressources très modestes
- gestion de proximité adaptée à la fragilité des quartiers sensibles
- véritable politique de peuplement
- accélération significative depuis 2010 du rythme de production
- effort de remise à niveau du parc avec des réhabilitations de qualité
- management et organisation adaptés à la taille et aux enjeux de l'office
- endettement modéré et bonne solidité financière

Points faibles

- coût de gestion élevé et croissant en liaison avec la masse salariale
- absentéisme élevé et croissant du personnel
- politique de vente insuffisante au regard des besoins financiers liés au développement
- stratégies restant à préciser pour maintenir durablement l'équilibre financier

- Anomalies ou irrégularités particulières**
- anomalies dans le fonctionnement du CA et du bureau
 - critères contestables pour la détermination et le versement de la part variable du DG
 - quelques dépassements de plafonds de ressources
 - dépassement des loyers plafonds autorisés pour 6 opérations
 - absence de régularisation des charges communes pour les locataires partis
 - absence de réalisation et de suivi des diagnostics techniques (plomb, amiante)
 - absence d'entretien sur deux années consécutives de 227 appareils à gaz
 - insuffisance de versement de 254 k€ de cotisations additionnelles à la CGLLS

Conclusion **L'office assure de manière satisfaisante sa mission de bailleur social avec un niveau de loyer relativement bas, adapté à l'accueil des ménages les plus modestes dans une zone tendue. Les moyens significatifs affectés à la gestion de proximité et une politique de peuplement performante lui permettent de faire face à la fragilité de certains quartiers soumis à de fortes tensions sociales et urbaines.**

Le développement récent de la production et l'engagement d'un programme de réhabilitation conséquent doivent permettre une requalification globale du patrimoine à la hauteur des enjeux du logement social dans l'agglomération toulousaine.

Les irrégularités relevées dans plusieurs domaines doivent être corrigées (gouvernance, loyers, diagnostics techniques, entretien des appareils à gaz) et une meilleure implication des administrateurs au sein du conseil d'administration est à rechercher.

La structure financière est satisfaisante mais la rentabilité d'exploitation est impactée par des coûts de fonctionnement excessifs. Les perspectives qui se dégagent pour les 5 prochaines années sont à la baisse mais la situation financière reste d'un bon niveau. Des décisions du CA sont nécessaires pour redresser la tendance en réalisant notamment des économies de gestion et en mettant en œuvre une véritable politique de vente de patrimoine nécessaire au financement de l'activité.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Maryse Marcou, Gilles Toutain

Délégué interrégional : Frédéric Perreau

Précédent rapport Miilos : n°2009-071 de février 2010

Contrôle effectué du 9 avril au 2 septembre 2013

Diffusion du rapport définitif : Décembre 2013

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

RAPPORT D'INSPECTION N° 2013-015

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT «HABITAT TOULOUSE» – 31

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE.....	2
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'OFFICE ET DE SON CONTEXTE.....	2
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	3
2.3 CONCLUSION.....	6
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	6
3.1 OCCUPATION DU PARC	6
3.2 ACCES AU LOGEMENT	7
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	10
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES	11
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES.....	12
3.6 CONCLUSION.....	13
4. PATRIMOINE	13
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	13
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 AMENAGEMENT	18
4.7 CONCLUSION.....	18
5. RENOVATION URBAINE.....	18
6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....	19
6.1 ORGANISATION	19
6.2 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	19
6.3 ANALYSE FINANCIERE.....	20
6.4 ANALYSE PREVISIONNELLE.....	23
6.5 CONCLUSION.....	24
7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....	25
7.1 PERIODE CONTROLEE	25
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION	25
7.3 CONCLUSION.....	25
8. CONCLUSION GENERALE	26

1. PRÉAMBULE

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

Le précédent rapport d'inspection 2008-084 avait souligné une bonne situation financière, une maîtrise des impayés malgré l'accueil d'une population à très faibles ressources et une gestion de proximité réactive. En revanche, il avait relevé l'absence de plan stratégique de patrimoine, un effort de maintenance insuffisant, un manque de veille juridique et de contrôle de gestion ainsi que quelques irrégularités dans le domaine de la gestion locative (iniquité de traitement des demandeurs, attributions de logements irrégulières, dépassements des loyers plafonds autorisés) et de la sécurité (suivi des diagnostics étendus de l'amiante, sécurisation des accès aux immeubles).

Enfin, le rapport d'inspection 2009-071, ciblé sur les attributions, avait noté le rôle social affirmé dans un contexte de forte pression et avec un patrimoine implanté dans des secteurs soumis aux violences urbaines. Il avait cependant relevé l'absence de régularisation des dépassements des taux de loyers maxima autorisés et une prise en compte insuffisante des publics prioritaires.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

A la fin de l'année 2012, l'office est propriétaire de 15 676 logements et de 3 foyers représentant 54 équivalents-logements. Il est le premier bailleur social du département.

Son activité s'exerce à 99 % sur la commune de Toulouse et s'inscrit dans le contexte du dynamisme économique et démographique de l'agglomération toulousaine qui entraîne une forte tension sur le marché du logement, avec un déficit important de logements sociaux (18,33 % de logements sociaux au 1^{er} janvier 2012). Sur les 43 communes de l'agglomération soumises à l'article 55 de la loi SRU, six seulement atteignent l'objectif de 20 % de logements sociaux, dont Toulouse (20,1 %).

Avec la moitié de son parc en ZUS, l'office est particulièrement concerné par les trois projets de renouvellement urbain financés avec l'aide de l'agence nationale pour la rénovation urbaine (Anru) dans les quartiers de Bagatelle, Reynerie-Bellefontaine et Empalot.

Au cours des cinq dernières années sa production s'est accélérée avec un rythme moyen de 436 logements livrés par an. Ce développement s'inscrit dans les objectifs du programme local de l'habitat (PLH) de la communauté urbaine Toulouse métropole, repris dans le cadre de la délégation de compétence des aides à la pierre qui prévoit la production de 2 000 logements sociaux neufs par an sur la période 2010-2015.

¹ L'ex OPAC de Toulouse a choisi la nouvelle dénomination « Habitat Toulouse » lors de sa transformation en OPH intervenue lors du CA du 23 octobre 2008.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Une convention cadre entre l'office et la communauté urbaine contractualise les engagements respectifs pour la période 2012-2015 avec pour objectifs la livraison de 700 logements par an, la réhabilitation énergétique de 1 251 logements, la rénovation urbaine des quartiers d'Empalot et des Izards et la requalification de la copropriété « les Castalides » dans le quartier de Reyerrie.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

L'office a pour collectivité de rattachement la ville de Toulouse. Le conseil d'administration (CA) est présidé depuis octobre 2008 par M. Stéphane Carassou, conseiller municipal en charge de l'habitat, vice-président de la communauté urbaine Toulouse-Métropole en charge de l'habitat et de la cohésion sociale, et président de l'USH Midi-Pyrénées.

Le CA, composé de 23 membres, se réunit 7 fois par an.

Obs 1 : Le fonctionnement du CA et du bureau présentent des insuffisances et des anomalies.

Les délais et les procédures de convocation et d'émargement sont respectés. Toutefois la démission en mai 2012 d'un administrateur (personnalité qualifiée dans l'insertion désignée par la collectivité de rattachement) n'a pas été prise en compte par l'office² qui a continué de le convoquer jusqu'à ce jour et de le porter comme « excusé » dans les pv des 7 réunions du CA tenues depuis. Le CA fonctionne ainsi depuis plus d'un an avec 22 membres seulement, sans représentant d'association d'insertion.

Si le quorum des 2/3 est toujours respecté, l'assiduité d'un nombre important d'administrateurs est insuffisante. Le taux de présence n'atteint que 57 % en 2012 et moins de 60 % sur 4 ans. En 2012, quatre administrateurs ont été absents à 75 % des réunions, dont un à plus de 90 %³. Outre l'appauvrissement des débats au sein du CA qui peut en résulter, l'absence à trois CA successifs de 6 administrateurs les place en situation d'être déclarés démissionnaires d'office par le préfet (article L 423-13 du CCH).

Le CA a désigné un bureau constitué de 7 membres qui se réunit 3 à 4 fois par an principalement pour palier la difficulté de réunir le CA. Il a reçu des délégations réglementaires mais il ne rend pas formellement compte de ses décisions au CA comme l'impose le CCH (article R 421-16 11°).

2.2.2 Organisation et management

2.2.2.1 Organisation

L'office emploie 340 personnes, soit 332 équivalents temps plein (ETP) fin 2012 contre 277 fin 2007, soit +20 % en 5 ans. Cet effectif est composé de 71 fonctionnaires, 245 CDI et 16 CDD. Environ 40 % de l'effectif est réparti dans 4 agences regroupant 30 à 40 agents dont environ la moitié d'agents de proximité.

Obs 2 : Alors que le rapport de 2008 relevait déjà un effectif élevé, la progression annuelle a été très supérieure à celle du patrimoine géré, ce qui impacte fortement les coûts de gestion.

L'effectif a augmenté annuellement de 4,5 % depuis 2009 contre seulement 3,2 % pour le patrimoine. Il représente 21 ETP pour 1 000 logements fin 2012, soit 9 % au-delà de la médiane des OPH (19,2 en 2010⁴). L'office argue d'une structuration des services volontairement anticipée dans le cadre du fort développement du patrimoine et de la diversification des activités engagées (maîtrise d'ouvrage, stratégie, accession, aménagement, ...). Ce motif était déjà avancé par l'office au regard du même constat dans ses réponses au rapport de 2008⁵.

² Courrier au président daté du 4 mai 2012 égaré par l'office ; démission confirmée par l'intéressé (à la demande de la Miilos) par un nouveau courrier de juillet 2013

³ Un conseiller municipal de Toulouse, n'a participé à aucune réunion depuis février 2010.

⁴ Source OPH « Rapport de branche » pour 2010, offices de plus de 15 000 logements (19,5 pour l'ensemble des offices).

⁵ Par ailleurs, aucune mesure de maîtrise des frais de personnel n'est retenue dans la simulation prospective établie pour les 10 prochaines années (cf. chapitre 6)

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 1

Le remplacement de M. BISCANS, démissionnaire, est en cours et devrait être effectif en janvier 2014.

Il sera tenu compte de l'observation en ce qui concerne l'organisation des CA et des bureaux en 2014.

Enfin, les bureaux rendront désormais formellement compte au CA.

Il est pris note de ces réponses. Toutefois aucune mesure n'est envisagée pour mettre fin à l'absentéisme anormal au sein du CA.

Observation n° 2

En effet, le coût de gestion a augmenté plus vite que le patrimoine pour plusieurs raisons :

- Structuration de l'organisme (création du contrôle de gestion, d'une Direction Informatique, du Service Qualité)
- Volonté d'avoir des équipes de proximité importantes sur le terrain (60 % du parc étant en ZUS)
- Création d'activités nouvelles ayant un coût de gestion mais sans lien au patrimoine : accession sociale, syndic, ETCE,...)
- Implication dans la rénovation urbaine. Travail avec la collectivité pour définir les enjeux de rénovation urbaine (démolition, réhabilitations)

En rapportant le coût de gestion au logement géré, l'impact des démolitions est d'autant plus pénalisant car les démolitions augmentent le coût de gestion tout en diminuant le nombre de logements. Entre 2011 et 2012, 250 logements ont été démolis.

L'office confirme l'observation sans toutefois s'engager à rechercher une meilleure maîtrise de ses coûts de gestion.

Cette évolution pèse d'autant plus sur le coût de gestion que la masse salariale augmente deux fois plus vite que les effectifs (près de 9 %) du fait du niveau des salaires et de la diminution de la part récupérable sur les locataires (cf. § 6.3.1).

En terme d'organisation, une certaine dispersion de la veille juridique persiste, le contrôle de gestion est encore embryonnaire et les procédures, bien que nombreuses, sont disparates et leur application est peu contrôlée. Des progrès sont constatés par rapport à la précédente inspection principalement en terme de cohérence et de partage des méthodes (groupes métiers) ainsi que dans le contrôle interne. Les principales évolutions intervenues sont le renforcement de la direction de la maîtrise d'ouvrage, la formalisation de la fonction commande publique, la création d'une « direction des systèmes d'information⁶ » et la mise en place d'un « service qualité ». Ce dernier inclut un centre d'appel doté de 8 agents, pleinement opérationnel depuis 2012. Il regroupe également la régie d'entretien qui fonctionne comme prestataire des agences. Dédiée pour l'essentiel aux travaux sur les parties communes, elle est en fort développement avec un effectif de 30 agents fin 2012.

La déconcentration des tâches de réception et d'instruction des demandes au sein d'un « espace location » sur un site spécifique, distinct des agences et du siège, montre ses limites à travers un fort absentéisme, des mutations nombreuses et une diminution de la performance diagnostiquée en interne. Un changement de locaux en juillet 2013 pourrait répondre en partie aux difficultés de fonctionnement constatées.

Obs 3 : Le taux d'absentéisme du personnel est élevé et en augmentation.

L'absentéisme mesuré par le nombre de jours ouvrés non travaillés⁷ a progressé de 8 % par an en moyenne sur 3 ans (8 280 jours en 2012 contre 6 570 en 2009), pour un effectif croissant seulement de 4,2 %. Le nombre moyen de jours d'absence par agent est ainsi passé de 23 à 26 entre 2009 et 2012, soit un niveau très supérieur à la moyenne des OPH (16,4 en 2010)⁸.

Outre une forte augmentation en 2012 des congés de maternité ou paternité, l'absentéisme pour cause de maladie « ordinaire » qui représentait 29 % du total atteint 44 % en 2012, principale cause de l'augmentation globale.

L'examen des évolutions (maladie « ordinaire ») sur une agence indique que la hausse constatée est due à des cas isolés. A contrario, la quasi-totalité des 19 salariés de l'« espace location » ont été en arrêt maladie en 2012, avec un ratio moyen de 22,5 jours par agent, soit le double de la moyenne de l'office, en très forte progression (136 jours d'arrêt en 2010, 355 en 2011 et 586 en 2012). Les conditions de travail difficiles constatées favorisent cet absentéisme et la forte rotation des agents : bureaux exigus et pour certains mal éclairés, agressivité de certains demandeurs, ...

Les indemnités journalières versées par la CPAM ont plus que doublé entre 2010 et 2012, passant de 134 à 282 k€.

L'office inclut toutefois dans le calcul de l'intéressement individuel une incitation à l'assiduité, avec 60 % distribués au prorata du temps de présence contre 40 % au prorata du salaire.

2.2.2.2 *Management*

Les services sont dirigés par le directeur général (DG) appuyé d'un directeur général adjoint (DGA), poste créé en 2009 et tenu depuis cette date par M. Bernard Guinio.

Le poste de DG a été tenu successivement par M. Hervé Kopec jusqu'au 31 décembre 2012 (départ en retraite), date à laquelle lui a succédé M. José Cohen-Aknine.

Les contrats des deux DG successifs présentent des insuffisances dans les critères d'attribution de la part variable fixée pour chacun au taux maximum de 15 %.

⁶ Il a opéré en particulier un changement de système informatique début 2013 afin de permettre en particulier de futurs développements.

⁷ Hors congés syndicaux et autorisation exceptionnelles d'absence

⁸ Source Fédération nationale des OPH.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 3

Les premières analyses de l'absentéisme pour maladie ordinaire démontrent que celle-ci se traduit majoritairement par des arrêts inférieurs à 7 jours calendaires et qu'elle touche principalement des personnels en contact avec les locataires jusqu'à la catégorie/niveau 2.1 (ouvriers, personnels d'accueils, gestion locative/prévention recouvrement en agences, espace location, proximité).

Parmi ces personnels, outre l'absentéisme lié à des raisons médicales facilement identifiables et celui « répétitif » pour certains (ces 2 éléments demanderaient à leur tour une analyse exhaustive et longue), il faut noter que le contexte social et économique se dégradant, le comportement de certains locataires (augmentation de l'agressivité verbale) rend plus difficile les relations professionnelles et plus complexe les solutions à mettre en œuvre ; facteur objectif pesant également sur l'absentéisme.

A ce titre, différents types d'action ont été enclenchées :

Aménagement des locaux : Ex : Agence du Faubourg et Espace Location ont déménagé dans des locaux plus adaptés

Etude en cours pour les agences Abbal/Desbals.

Construction de nouveaux locaux pour la régie.

Acquisition d'un nouveau siège social.

Formation : une formation adaptée aux nouvelles problématiques de l'accueil va être lancée en 2014, une formation pour les personnels de proximité et les ouvriers (dont la gestion des relations difficiles avec les locataires) a été lancée en 2013 et se terminera en 2014.

Management des équipes : un cycle de formation a été mis en œuvre (2013/2014) pour tous les encadrants dont un des objectifs est de renforcer le savoir-faire sur l'écoute et l'accompagnement des collaborateurs face aux situations professionnelles difficiles.

Renforcement des équipes : accueil/secrétariat des agences abbal/desbals, espace location, régie, proximité.

Projet de mise en place d'un baromètre social, en collaboration avec les instances paritaires, pour suivre l'évolution de certains indicateurs (fiches incidents ...) et l'impact des actions.

Il est pris note des précisions apportées et en particulier des mesures prises en matière de locaux et de formation.

a) Ancien DG

L'attribution de la part variable de sa rémunération a été décidée par les bureaux des 23 mai 2011 et 21 mai 2012 au titre des exercices précédents, soit et Outre le fait que le bureau n'a pas rendu compte au CA de ces décisions (cf. obs 1), l'appréciation portée par le bureau concernant l'atteinte des objectifs fixés par le CA est en partie contestable.

Obs 4 : La part variable maximale de la rémunération du DG lui a été versée au titre de 2011 bien que tous les critères n'aient pas été atteints. Il appartient à l'office de procéder au recouvrement des fonds publics indûment perçus.

Le contrat (avenant au contrat d'origine de directeur, en date du 1^{er} juillet 2010) prévoit une part forfaitaire maximale au regard de la taille du parc géré et une part variable fixée également à son maximum, soit 15 % de la part forfaitaire, sous réserve de l'atteinte de 3 objectifs : « le respect des plannings contractuels concernant la mise en œuvre des différents GPV », « le respect du nombre de dépôts de demandes de financement et de livraisons de logements » et « le respect de la bonne exécution du budget annuel ».

En dépit de leur difficulté d'évaluation, l'analyse permet de considérer que les deux objectifs relatifs aux plannings GPV et au budget ont été atteints⁹.

A contrario, le nombre total de logements livrés entre 2010 et 2012 est inférieur de 10 % à l'objectif minimal contractualisé dans la CUS et en baisse sur la période. Si en 2010 l'objectif a été atteint (700 logements), il ne l'a pas été en 2011 (87 % avec 565 logements livrés) sans que le versement du maximum de la part variable (15 931 €) ait été remis en cause. En 2012, l'écart est encore supérieur (la livraison de 501 logements pour un objectif de 650 ne représente qu'un taux de réalisation de 77 %) ce qui nécessite également de la part de l'office, si la part variable maximale a été versée, d'en demander le remboursement¹⁰.

Le bureau a validé l'atteinte des objectifs sur la base de documents fournis par la direction et les services, or ceux-ci affichent des objectifs inférieurs aux engagements contractuels : 1 736 mises en service sur 3 ans contre 1 950 au minimum dans la convention d'utilité sociale (CUS) et le plan stratégique de patrimoine (PSP).

b) DG actuel

José Cohen-Aknine a été nommé DG à compter du 1^{er} janvier 2013, après 1 mois de présence en tant que chargé de mission auprès du DG en place. Son contrat de travail prévoit une rémunération constituée d'une part forfaitaire maximale au regard du parc géré et d'une part variable fixée au maximum autorisé de 15 % de la part forfaitaire, les objectifs pour 2013 ayant été fixés par délibération du CA du 21 février 2013¹¹.

Obs 5 :

⁹ Tous les plannings ne sont pas respectés stricto sensu mais les GPV s'étalent sur une durée très supérieure aux 3 années visées par ce calcul, l'avancement des principaux chantiers est conforme aux projets et certains retards ne peuvent être imputés à l'office. Le critère relatif au budget est évalué à travers l'atteinte de la CAF budgétée ce qui constitue un objectif de rentabilité.

¹⁰ La décision de versement n'était pas encore prise au moment de l'inspection.

¹¹ Aucun versement de la part variable n'était encore intervenu au moment de l'inspection, celui-ci devant intervenir en 2014.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 4

L'observation porte sur un des 3 objectifs : « le respect du nombre de demandes de financement et de livraisons de logements ». En ce qui concerne la première partie de l'objectif ayant trait aux demandes de financement, les objectifs ont bien été respectés en 2010 et 2011 y compris vis à vis de la CUS.

Sur la deuxième partie de l'objectif, au regard des résultats obtenus globalement en 2010, 2011 et 2012, certes, les objectifs décrits dans la CUS n'ont pas été tenus au sens strict mais l'action d'Habitat Toulouse s'est bien inscrite vers une production très importante.

Par ailleurs, le décret du 12 octobre 2009 ne précise pas que les objectifs du DG sont fixés en fonction d'une contractualisation avec l'Etat (CUS ou autre). Cette volonté de pouvoir réglementaire permet au CA de ne pas lier obligatoirement des objectifs du DG à ceux de la CUS, contrat qui est d'ailleurs régulièrement mis à mal par les changements fréquents de réglementation, de politique et d'objectifs de l'Etat.

Compte tenu d'une part du montant peu significatif du reversement que l'Office devrait imposer à M.KOPEC :

- qui ne concerne que 2011
- qui ne concerne que la moitié de l'un des 3 objectifs
- que cette moitié de l'objectif a tout de même été remplie à 87%

et, d'autre part, de la fragilité juridique d'une telle décision devant la juridiction administrative si l'intéressé devait faire un recours, nous souhaiterions ne pas donner suite à cette observation pour ce qui concerne le remboursement.

Par contre, cette observation sera prise en compte pour la part variable 2012.

Observation n° 5

En l'absence d'indicateur spécifique relatif à la production inscrit dans le contrat, seuls les objectifs de la CUS peuvent être retenus. Ceux-ci n'ont pas été atteints en 2011 et l'écart s'est accru en 2012.

Pour 2011, il appartient à l'office de procéder au recouvrement des fonds publics indûment perçus.

Il est pris note de cet engagement pour 2012.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

--	--

L'intéressement versé au personnel au titre de 2011 (dernier versement réalisé) atteint 240 k€ soit 4 % de la masse salariale alors que l'application des critères définis dans l'accord n'en justifiait que la moitié, deux des cinq critères n'ayant pas été atteints. L'office a doublé le montant issu du calcul conventionnel au motif que « *les résultats obtenus en 2011 (fortement perturbés par le contexte législatif et l'environnement externe) ne reflètent pas la qualité du travail et l'implication des salariés...* ». Le nouvel accord signé en juin 2012 pour la période 2012-2014 tient compte de la difficulté constatée pour atteindre les objectifs fixés précédemment avec 4 des 5 objectifs en baisse (maintien de l'objectif d'impayés).

Le contrôle de l'utilisation de la flotte des 70 véhicules de service et des cartes de carburant est insuffisamment développé. Une procédure de limitation de l'emploi des cartes a été mise en place fin 2012 et de nouvelles mesures de contrôle sont en cours de test en 2013 pour assurer le suivi du kilométrage et des consommations.

Il n'y a qu'un seul véhicule de fonction (DG) et le train de vie de l'office n'appelle pas d'observation.

2.3 CONCLUSION

L'office dispose d'une organisation adaptée à ses objectifs et lui permettant d'assumer dans de bonnes conditions son rôle de principal bailleur social de l'agglomération toulousaine. Cependant, la forte augmentation des effectifs et un taux d'absentéisme élevé et croissant impactent fortement les coûts de gestion. L'assiduité d'un nombre important d'administrateurs est insuffisante et des anomalies et irrégularités sont constatées en matière de gouvernance, en particulier pour l'attribution de la part variable de la rémunération du DG.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

3.1.1 Généralités

Le 31 décembre 2012, la vacance globale atteint 5,6 % contre 4,6 % en 2010. Ce taux est fortement lié à la vacance technique organisée en vue des démolitions prévues dans le cadre des projets de rénovation urbaine des quartiers d'Empalot et des Izards (immeubles Fréjus, Draguignan, Lavandou, ...). La vacance commerciale reste modérée (1,4 %) et inférieure à la moyenne départementale (2,1 % - source RPLS 2012). Elle fait l'objet d'un suivi présent mensuellement à la direction et aux membres de la commission d'attribution des logements (CAL).

Vacance (en % du parc)	< 3 mois	> 3 mois	Total
vacance commerciale	1,1	0,3	1,4
vacance technique ¹²	0,4	3,7	4,2
vacance globale	1,5	4,0	5,6

¹² Vacance technique = vacance liée à des projets de démolition, de réhabilitation ou à l'immobilisation prolongée

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Le taux de rotation (9,8 %, dont 2,3 % de mutations internes) est inférieur à celui constaté sur l'ensemble du parc social de Haute-Garonne (13,7 %, source RPLS 2012).

L'identification des ménages dont le droit au maintien dans le logement pourrait être remis en cause au titre de la sous-occupation en application des dispositions de la loi MOLLE a été mise en place dès 2011. Fin 2012, les 91 locataires concernés ont été contactés (courrier et rencontre) et les propositions d'un nouveau logement engagées. Lors du contrôle, 11 mutations étaient réalisées et une vingtaine étaient en cours.

Face au vieillissement des locataires, l'office s'est engagé dans une démarche « habitat senior » : il a conduit une étude sur la localisation des ménages de plus de 65 ans et l'adaptation des logements et de leur environnement à leurs besoins (y compris en matière d'aménagement extérieurs et de disponibilité des services de santé). Ce diagnostic permet une meilleure orientation des demandeurs. Un programme de travaux destiné à développer le parc accessible était en cours d'élaboration lors du contrôle.

3.1.2 Caractéristiques socio-économiques des locataires

Au 31 décembre 2012, 9 053 locataires (soit 62 %) perçoivent l'aide personnalisée au logement (APL), ratio nettement supérieur à la moyenne du parc social de l'unité urbaine de Toulouse (52,9 %, source OPS 2009). Avec un montant moyen de 242 € par ménage aidé, l'APL assure une bonne couverture du loyer principal (le loyer mensuel moyen pour l'ensemble des locataires est de 334 € au 1^{er} janvier 2012) et représente 56 % de la quittance globale des bénéficiaires (y compris loyers annexes et charges locatives).

Selon les résultats de l'enquête OPS pour 2012¹³, 46 % des locataires disposent de ressources très modestes (inférieures à 40 % des plafonds réglementaires) et 22 % des ménages sont des familles monoparentales. Ces taux atteignent respectivement 49 % et 23 % pour les locataires emménagés depuis 2009 et illustrent le caractère social de l'occupation accentuée sur la période récente. Cette paupérisation est confirmée par l'analyse des ressources des locataires entrés en 2011-2012 avec 61 % de ménages aux ressources très modestes, taux qui atteint 75 % en ZUS.

Plafonds de ressources	< 20 %	< 40 %	< 60 %	> 100 %
Locataires en place au 31 décembre 2012	26 %	46 %	66 %	9 %
dont en ZUS	34 %	59 %	77 %	4 %
Locataires entrés en 2011-2012 ¹⁴	43 %	61 %	78 %	2 %
dont en ZUS	56 %	75 %	89 %	1 %
Toulouse – tous bailleurs sociaux (source OPS 2012)	26 %	44 %	64 %	9 %

3.2 ACCES AU LOGEMENT

La direction « attributions et gestion locative » est chargée de la définition et du suivi de la politique d'attribution. Le traitement des demandes est centralisé au sein de l'« espace location » rattaché à cette direction et composé de treize chargés de clientèle encadrés par un responsable. Ils assurent la préparation de la CAL et du bail. Les agences gèrent ensuite les baux et les états des lieux « entrants ».

3.2.1 Connaissance de la demande

Les procédures d'enregistrement et de renouvellement sont conformes à la réglementation. Le fichier unique de la demande a été mis en place depuis avril 2011, à l'initiative du groupement départemental des OHLM. Il permet de dénombrer 29 478 demandes en instance sur la Haute-Garonne au 31 décembre 2012, dont 29 % de demandes de mutation. La pression est particulièrement forte sur la commune de Toulouse où les demandes de logements représentent plus du tiers des demandes départementales, avec 13 % de demandes de plus de trois ans (délai anormalement long en Haute-Garonne) contre 7 % sur l'ensemble du département.

¹³ 11 128 ménages ont répondu à l'enquête OPS 2012, soit 76 % des locataires du parc

¹⁴ étude réalisée sur la base du fichier des locataires entrés en 2001 et 2012 fourni par l'office, soit 3 607 locataires dont 1 501 en ZUS

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

L'ancienneté moyenne des demandes ayant fait l'objet d'une attribution par l'office au cours des deux dernières années est 227 jours (hors mutation) et 80 % des attributions concernent des demandes de moins d'un an. Afin de mesurer sa contribution au traitement des demandes les plus anciennes dans un contexte de partage de la demande entre bailleurs (fichier unique), et suite à l'observation émise lors du rapport ciblé de 2009, l'office a mis en place un suivi du traitement de l'ancienneté de la demande qui lui permet de mesurer la part des demandes anciennes parmi celles ayant fait l'objet de propositions.

3.2.2 Politique d'occupation

Les droits de réservation représentent 66 % du parc (soit 10 117 logements). Sur les programmes livrés récemment ils couvrent la totalité des logements. Cependant la gestion déléguée à l'office du contingent de la ville (2 031 logements) ainsi que du contingent de l'Etat destiné au public prioritaire (3 901 logements) lui permet de disposer de marges de manœuvres en matière de peuplement.

Malgré l'importance de son parc en ZUS où l'accueil des ménages relevant de la procédure Dalo a été exclu par la commission inter-bailleurs afin d'éviter les phénomènes de ghetto, l'office respecte les objectifs qui lui ont été assignés pour le relogement des publics relevant du PDALPD et de la procédure Dalo.

Accord collectif départemental	2008	2009	2010	2011	2012
objectifs assignés à l'office	269	269	269	370	386
nombre de ménages relogés	260	250	311	392	447
dont relogements au titre du Dalo			81	107	111
dont sortants d'hébergement			74	82	97

L'office a été fortement mobilisé par le relogement dans le cadre des opérations de renouvellement urbain, avec 534 ménages relogés au cours des cinq dernières années (cf. chapitre 5). Les nouveaux objectifs fixés pour 2013 s'élèvent à 429 ménages à loger, dont 152 au titre du Dalo et 107 sortants d'hébergement. Ils intègrent les relogements effectués au titre des opérations financées par l'Anru.

La participation au logement des plus démunis et des personnes rencontrant des problèmes d'insertion se traduit également par le développement de partenariat avec les associations chargées de l'hébergement et de la réinsertion sociale. L'office a signé 74 conventions de location en vue de la sous-location. Depuis 2011 il a contractualisé la mise à disposition de logements pour accueillir des locataires issus de foyers ou de centres d'hébergement et la possibilité de baux « glissants » avec quatre de ces associations : « foyer du May », « espoir », « entraide protestante » et CHRS « le relais ». En 2012, 8 locataires ont pu bénéficier d'un glissement vers la location directe accompagnée d'un suivi social.

3.2.3 Gestion des attributions

Le CA du 13 septembre 2012 a actualisé la politique d'attribution afin de prendre en compte la mise en place du fichier départemental unique de la demande et l'augmentation du nombre de familles relevant du dispositif Dalo.

Afin de garantir l'équilibre social des résidences et des quartiers, l'office a mis en place depuis 2003 une approche performante du peuplement. Il a défini des « projets locatifs résidentiels » pour l'ensemble de son patrimoine (256 résidences identifiés fin 2012 et divisées en 410 groupes de bâtiments) basés sur des critères d'alerte (% de familles monoparentales avec plus de 2 enfants, % familles nombreuses, % minima sociaux, % hors UE) et des objectifs de mixité (niveau de revenus, % étudiants). L'office dispose ainsi d'une vision des équilibres de population et des capacités d'accueil de chaque opération : celles en capacité d'intégrer des populations qui cumulent des difficultés, celles qui présentent un équilibre fragile et pour lesquelles il convient de veiller au maintien des équilibres de peuplement et celles sur lesquelles le peuplement déséquilibré nécessite une reconquête. Ces éléments, élaborés en lien avec la CAL et mis à jour en continu, permettent de mettre en oeuvre une véritable politique

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

d'attribution et d'assurer le suivi du peuplement. Le processus de reconquête reste cependant long car il ne s'appuie que sur la rotation et est confronté à la difficulté à trouver les locataires correspondant aux critères recherchés dans des quartiers souvent stigmatisés. Fin 2012, 28 résidences regroupant un tiers des logements de l'office étaient toujours en situation de déséquilibre.

Les attributions sont traitées par une CAL unique qui se réunit chaque semaine. Elle a attribué en moyenne 2 010 logements par an au cours des trois dernières années. Les procédures d'attribution sont maîtrisées et les outils mis en place (présentation des dossiers, tableaux de bord, rapport d'activité annuel, ...) garantissent l'équité de traitement entre les demandeurs. Elles permettent au CA de disposer d'une information détaillée et de suivre l'évolution du peuplement.

Malgré les observations des précédents rapport de la Miilos, les collecteurs « Action logement » continuent de ne proposer qu'un seul candidat. Bien que l'office propose systématiquement deux candidats complémentaires, ceux-ci ne sont retenus qu'en cas de désistement du candidat proposé par le réservataire. Cette pratique dessaisit les membres de la CAL d'une partie de leurs prérogatives.

Obs 6 : Le représentant des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique n'est pas identifié dans le règlement intérieur de la CAL et n'a pas été désigné.

En sus des six membres désignés par le CA, la CAL doit comprendre un représentant des associations oeuvrant pour l'insertion par le logement, membre de droit avec voix consultative (cf. article R. 441-9, 4° du CCH). Il appartient à l'office de solliciter les associations agréées en la matière, ou le préfet à défaut de réponse de ces dernières.

Obs 7 : Le contrôle des attributions des deux dernières années a révélé 8 dépassements de plafonds de ressources.

Les dépassements constatés varient entre 1,4 % et 15,2 % et concernent uniquement des logements PLUS, dont un excède la limite de 120 % des plafonds de ressources autorisée au titre de la mixité sociale. Ils relèvent tous d'erreurs d'analyse du dossier par le service et de l'insuffisance du contrôle interne face au volume des dossiers traités (11 850 dossiers présentés en CAL et 3 984 attributions réalisées sur les deux années contrôlées). Cette infraction au CCH est susceptible de la mise en œuvre de pénalités financières

3.2.4 Contrat de location

Obs 8 : Le contrat de location est déséquilibré et comporte une clause illicite. Le décompte de la surface quittancée n'est pas joint au bail et le montant du loyer maximum ne figure pas sur les quittances.

Le contrat de location est complet et détaillé. Cependant le décompte de la surface corrigée ou de la surface utile qui sert de base au calcul du loyer n'est pas joint en annexe au bail, contrairement aux dispositions de l'article R. 353-19 du CCH.

Par ailleurs, les clauses prévues dans les « conditions générales de location » sont déséquilibrées au détriment du locataire, en particulier le paragraphe 5 « obligations générales du bailleur et du locataire » qui stipule une multitude d'obligations générales pour le locataire (près de 4 pages) sans détailler celles incombant au bailleur (uniquement 4 lignes faisant référence à la loi du 23 décembre 1986 modifiée).

De même, la clause « relation avec le bailleur » interdisant au locataire la possibilité d'invoquer la responsabilité de l'office en cas de dommage, de vol, de cambriolage ou tout autre acte délictueux commis dans les lieux loués ou dans les dépendances (locaux communs, parkings, garages, ...) est interdite et par conséquent réputée non écrite (cf. article 4 de la loi 89-462 du 6 juillet 1989).

Enfin, le montant du loyer maximum autorisé n'est pas indiqué sur les quittances, contrairement aux dispositions de l'article R.445-13 du CCH.

Réponses de l'organisme
Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 6

Habitat Toulouse procédera à la nomination de ce représentant dans les mois à venir ainsi qu'à la rédaction d'un avenant au règlement intérieur CAL.

Il est pris note de ces engagements.

Observation n° 7

Le faible nombre de dépassements constaté atteste d'une très bonne fiabilité de l'équipe sur la période de contrôle.

Dans un marché du logement très tendu, aucun dépassement de plafond de ressources ne peut être admis.

Les dépassements retenus au niveau du contrôle sont liés, pour 7 d'entre eux, à des erreurs d'appréciation des services probablement dues à l'important taux d'absentéisme pointé à l'Obs 3. La 8^e situation est liée à un report de livraison d'une résidence neuve de décembre 2010 à janvier 2011 ce qui change l'année de référence du revenu fiscal.

En effet, la CAL a examiné ce dossier le 3.12.2010 sur la base du revenu imposable 2008 pour une attribution sur la résidence L. Blériot prévue en fin d'année.

Les revenus des locataires étaient alors de 79 % du plafond PLUS MAJ.

Cette résidence a fait l'objet d'un report de livraison au 6.01.2011.

Le revenu fiscal de référence pris en compte par le contrôle est donc celui de 2009. Il révèle un dépassement de 1.4 % du plafond PLUS MAJ.

Observation n° 8

Après vérification, il apparaît que la clause à laquelle il est fait référence est effectivement illicite et sera enlevée du bail.

Il est pris note de cet engagement.

Réponses de l'organisme

Concernant le décompte de surface quittancée, nous confirmons qu'Habitat Toulouse joint ce décompte à la signature de tout nouveau bail (voir exemplaires de décomptes de surface corrigée et de surface utile joints).

Concernant le montant du loyer maximum, il est obligatoire de le faire figurer sur les quittances de loyer.

Afin de se mettre en conformité avec l'Art. R445-13 du CCH, Habitat Toulouse va procéder à la modification de son modèle type.

Nouvelles observations de la Miilos

Il est pris note de cette nouvelle pratique mise en œuvre à l'issue du contrôle.

Il est pris note de cet engagement.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Loyers

Avec un loyer mensuel moyen par logement de 334 € et un loyer médian au m² de surface habitable de 5,34 €, les loyers pratiqués sont nettement inférieurs à ceux de l'ensemble du parc social de l'agglomération toulousaine (respectivement 367 € et 5,81 € le m² de SH). Cette situation est liée à la part prépondérante du parc ayant bénéficié d'anciens financements et à une politique d'augmentation des loyers modérée. Sur l'ensemble du parc, la répartition est la suivante :

loyers au m ² de surface habitable au 1 ^{er} janvier 2012	Nombre de logements	Loyer médian au m ² /S.H
Anciens financements (HLMO, ILM)	10 224	5,07 €
Logements très sociaux (PLAI, PLA TS, PLA LM))	303	5,94 €
PLUS	2 631	6,30 €
PLA	1 378	6,05 €
PLS	28	7,88 €
Divers (non conventionnés, autres)	120	8,85 €
Total du parc	14 684	5,34 €
Ensemble des organismes HLM de l'unité urbaine de Toulouse (données RPLS 2012)	57 971	5,81 €

Le CA délibère annuellement sur les augmentations de loyers. Sur la période 2008 à 2013 les hausses pratiquées ont respecté les recommandations ministérielles en vigueur jusqu'en 2010, puis le taux légal maximum conformément aux dispositions introduites par la loi de finances pour 2011. Elles sont inférieures ou égales aux taux autorisés.

Années	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Augmentation annuelle	2,25 %	1,86 %	1,00 %	1,10 %	1,73 %	1,90 %
Taux recommandé ou légal ¹⁵	2,70 %	2,38 %	1,00 %	1,10 %	1,90 %	2,15 %

La CUS ne prévoit pas la remise en ordre des loyers. Cependant, afin d'améliorer l'attractivité des quelques logements PLS et de certains logements PLUS majoré, le CA a décidé de ne pas augmenter ces loyers en 2013.

Obs 9 : Le contrôle du respect des taux maxima de loyers autorisés fait apparaître des dépassements pour six opérations regroupant 185 logements.

Pour six programmes récents, la renégociation entre les services de l'Etat et les bailleurs de la « marge locale » (applicable pour la fixation des loyers dans le cadre des opérations de rénovation urbaine), a conduit à reporter la signature finale de ces conventions. Intervenue postérieurement à la mise en service, elle s'est accompagnée d'une remise en cause des taux maxima de loyer retenus lors du dépôt des dossiers de demande de financement. A titre d'illustration, la convention relative à l'opération « square Paul Lambert », déposée par l'office en septembre 2010 a été signée en février 2013, alors que l'opération était mise en service depuis deux ans. De plus, le taux maxima de loyer autorisé fixé à 5,28 € le m² de surface utile (valeur juillet 2009) dans le dossier de financement a été ramené de à 4,84 €/m² (valeur janvier 2010).

Cette situation, non anticipée par l'office, a pour conséquence l'application d'un loyer supérieur à celui autorisé pour 185 logements. L'office a bloqué les augmentations pour 2013 dès qu'il a eu connaissance des taux retenus à l'issue de la négociation (fin 2012) et s'est engagé durant le contrôle à remettre tous les loyers en conformité avec la convention signée et à rembourser les locataires lésés.

¹⁵ Recommandation ministérielle jusqu'en 2010, puis obligation légale à compter de 2011 basée sur l'évolution de l'IRL du 3^{ème} trimestre de l'année N-1 (cf. article L 353-9-3 du CCH)

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 9

L'engagement d'Habitat Toulouse a été de bloquer les augmentations de ces locations jusqu'à rattrapage du loyer plafond ce qui a été fait pour les augmentations au 01/01/2013.

Habitat Toulouse respectera cet engagement jusqu'à l'atteinte du loyer plafond pour l'ensemble des logements concernés.

Le blocage des augmentations est insuffisant. Il appartient à l'office, d'une part, de mettre le taux des loyers pratiqués au niveau du loyer plafond autorisé par les conventions sans attendre les effets du rattrapage susceptible de prendre plusieurs années et, d'autre part, de rembourser les locataires lésés.

3.3.2 Supplément de loyer de solidarité

Dans le cadre de la CUS, l'office a choisi de moduler le coefficient de dépassement du plafond de ressources et d'appliquer le barème le plus bas prévu par l'article R.441-21 du CCH. Sur les 7 546 logements entrant dans le champ d'application, seuls 263 locataires ont été assujettis en 2012 en raison de leurs ressources. Le montant annuel perçu s'élève à 231 k€. La mise en place d'un important dispositif de relance après enquête (courrier, téléphone, contact par les agents de proximité) a permis de limiter le nombre de locataires assujettis pour absence de réponse (3 en 2012).

Un suivi des locataires dont les ressources sont supérieures au double du plafond pour l'attribution d'un logement pendant deux années consécutives a été mis en place afin d'identifier ceux susceptibles de perdre le droit au maintien dans les lieux. Les deux locataires concernés au titre de 2012 ont été informés des conséquences possibles¹⁶ dès que les résultats de la dernière enquête SLS ont été connus (cf. loi Molle).

3.3.3 Charges

L'office a mis en place des procédures détaillées pour l'ajustement et la régularisation des charges locatives, intégrant la concertation avec les associations de locataires.

La gestion de l'eau reste à améliorer : si le parc est entièrement équipé de compteurs individuels, leur relevé n'est pas suffisamment fréquent pour permettre de détecter rapidement les anomalies (compteurs défaillants, consommations excessives). En dépit du développement des télé-relevés et de la gestion directe par le fournisseur dans les opérations nouvelles, l'office assure encore lui-même les relevés de compteurs d'eau froide pour 79 % des logements.

Les provisions sont ajustées en janvier et corrigées, en tant que de besoin, en juillet. Elles se situent en moyenne 8 % au dessus des charges effectivement dues.

Les régularisations sont effectuées dans des délais satisfaisants : établies fin février, notifiées aux locataires fin mars et quittancées fin avril.

Obs 10 : Les provisions de charges ne sont pas régularisées pour les locataires partis, ce qui entraîne pour certains un préjudice financier significatif.

Au départ des locataires, un solde de tout compte est établi qui n'inclut que la régularisation des consommations d'eau après relevé du compteur. La régularisation des charges communes réalisée postérieurement à leur départ ne leur est pas adressée, ce qui est irrégulier.

L'ajustement satisfaisant dans la majorité des cas des provisions appelées limite l'impact de cette absence de régularisation, mais dans la mesure où elles sont majoritairement supérieures aux charges dues, il en résulte un préjudice financier pour les locataires. Pour les opérations qui présentent des écarts importants dus à des erreurs d'évaluation (souvent liés à une mise en location récente), des sommes significatives dues à certains locataires sont indûment conservées par l'office¹⁷. L'analyse, effectuée sur un échantillon de 26 locataires partis en 2011 dans les 9 opérations regroupant 613 logements qui présentent les plus forts écarts entre provisions et charges dues, appelle les constats suivants :

- pour 7 locataires, des compléments de provision auraient dû être appelés en régularisation par l'office dont 5 soldes inférieurs à 50 €, un solde de 205 € et un de 262 €,
- pour les 19 autres locataires, l'office aurait dû restituer des excédents, dont 16 cas supérieurs à 50 € parmi lesquels 7 au-delà de 200 € avec un maximum de 420 €.

Il appartient à l'office de mettre en place une procédure de régularisation pour les locataires partis et de rechercher ceux qui ont été lésés afin d'effectuer le remboursement des sommes indûment conservées.

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Le ratio des créances locatives rapportées au quittancement est stable et inférieur à la médiane des offices de province, malgré l'occupation très sociale du parc. Le taux d'évolution supérieur

¹⁶ perte du droit au logement à l'issue d'un délai de 3 ans à compter du 1^{er} janvier de l'année qui suit les résultats de l'enquête (cf. article L.442-3-3 du CCH).

¹⁷ ces écarts sont particulièrement élevés dans les immeubles à chauffage collectif en cas de présence des mois non chauffés.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 10

Un groupe de travail a été mis en place pour réfléchir à l'élaboration d'un nouveau dispositif permettant non seulement de procéder au remboursement des locataires partis dont le solde créditeur est supérieur à 50 € mais également à la facturation des locataires partis dont le solde débiteur est supérieur à 50 €.

L'office doit procéder au remboursement de toutes les sommes indûment conservées au détriment des locataires.

en 2012 est essentiellement lié à l'évolution des règles de versement de l'APL et à sa suspension en cas d'impayé.

Evolution du montant des impayés	2008	2009	2010	2011	2012
Créances locataires/loyers et charges quittancés	11 %	11,0 %	11,0 %	10,8 %	11,0 %
Médiane des OPH de province *		13,2 %	12,9 %	Nc	Nc
Taux d'évolution des créances locataires		1,1 %	0,9 %	0,9 %	1,3 %
Médiane des OPH de province *		1,2 %	0,9 %	Nc	Nc

* source BOLERO

L'organisation mise en place garantit un bon suivi des locataires en difficulté. La réorganisation des agences réalisée en 2010 a permis le renforcement du travail de prévention par l'affectation de nouveaux moyens, le regroupement de l'activité gestion locative et prévention des impayés ainsi que la réorientation de l'action des travailleurs sociaux (1 par agence). Elle s'est accompagnée en 2011 d'une extension des moyens de paiement et d'un développement du partenariat avec le CCAS et les services du conseil général.

Le pré-contentieux (1^{ère} relance et lettre de mise en demeure), le contentieux et les relations avec la CAF sont gérés par le siège (pôle gestion de l'impayé). La mise en place des plans d'apurement et l'accompagnement social des locataires est assuré par les agences.

Les dossiers des locataires en impayés pour lesquels aucune solution n'a été trouvée sont examinés par une « commission expulsion » à laquelle sont associés les associations de locataires et des membres du CA. Elle se réunit 2 à 3 fois par an. Sur 62 demandes d'expulsion formulées en 2012 (90 en 2011), 34 ont été autorisées dont 17 réalisées (16 en 2011).

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Dans chaque agence, les responsables et assistants de proximité sont les interlocuteurs privilégiés des locataires. Ils sont chargés des visites de logements avant attribution, de la signature des baux et des états des lieux « entrants », du contrôle de l'entretien des parties communes et des espaces verts ainsi que de la veille technique du patrimoine. Dans les ZUS leur action est complétée par la présence de gérants avec un point d'accueil sur site. La gestion de proximité mobilise en moyenne 15 personnes par agence.

Lors du départ des locataires, l'office propose une visite conseil préalable à l'état des lieux de sortie. Il applique l'accord passé en 2005 entre le groupement départemental des OHLM et les associations de locataires sur les modalités de prise en compte de la vétusté.

Les résultats de l'enquête de satisfaction triennale réalisée en 2010¹⁸ traduisent un maintien de la satisfaction globale des locataires au même niveau qu'en 2007 (81 % de jugements positifs). La propreté des espaces extérieurs est le sujet majeur d'insatisfaction (41 % d'insatisfaits), mais celle-ci relève dans la majorité des cas des services de la collectivité et la visite de patrimoine a permis de constater les efforts réalisés.

Le niveau d'insatisfaction sur le traitement des réclamations (31 %), notamment sur le délais de traitement (41 %), ont conduit l'office à redéfinir l'ensemble du dispositif d'accueil des locataires et de traitement des réclamations. Depuis le 1^{er} janvier 2012, un numéro d'appel unique a été créé, complété en mars 2012 par une permanence téléphonique 7 jours sur 7 relayée par une équipe d'astreinte pouvant intervenir en cas d'urgence. Une nouvelle organisation du traitement des réclamations a été définie et fait l'objet d'un suivi interne et d'une évaluation de la satisfaction finale du locataire (délais et qualité de l'intervention de la régie).

Des enquêtes de satisfaction sont également réalisées auprès des locataires un an après leur aménagement dans des opérations nouvelles (223 enquêtes téléphoniques réalisées en 2012).

Le plan de concertation locative a été mis à jour pour la période 2010-2013. L'office dispose d'un conseil de concertation locative de proximité par agence ainsi que d'un conseil de concertation locative central qui interviennent sur de multiples sujets (5 à 6 réunions par an) avec une bonne participation des associations de locataires.

¹⁸ enquête triennale réalisée par contact téléphonique auprès d'un panel de 800 locataires

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

¹⁸ enquête triennale réalisée par contact téléphonique auprès d'un panel de 800 locataires

Un protocole d'accord « fidélisation des locataires » a été mis en place depuis 2009. Il permet la prise en charge par l'office de travaux de rénovation intérieure pour tout locataire occupant son logement depuis plus de 10 ans en « bon père de famille » (participation limitée à 70 % du montant des travaux et à l'équivalent du montant de deux mensualités de loyer). Analysé sur une agence (Récollets) à partir des demandes traitées en 2011 et 2012, ce dispositif a pu bénéficier à 29 locataires.

Des accords ont également été signés avec trois associations de locataires dans le cadre des réhabilitations thermiques et du relogement.

3.6 CONCLUSION

L'office assure son rôle de bailleur social de manière satisfaisante dans le contexte difficile d'un patrimoine majoritairement situé en ZUS. Il dispose de logements aux loyers bas qui lui permettent d'accueillir une population aux ressources très modestes et met en œuvre une politique de peuplement performante. Toutefois, des irrégularités sont relevées en matière d'attribution et de respect des loyers plafonds des conventions.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2012, l'office est propriétaire de 15 676 logements familiaux, dont 15 353 conventionnés à l'APL, qu'il gère directement à l'exception de 111 logements gérés par la gendarmerie. Il possède également 2 foyers pour personnes âgées (35 logements) gérés par le CCAS de Toulouse et un centre d'accueil de jeunes travailleurs (38 chambres soit 19 équivalents-logements) désaffecté suite à la dénonciation de la convention signée avec une association d'insertion sociale et professionnelle. Ce patrimoine, situé à 50 % en ZUS, est constitué essentiellement de logements collectifs (94 %). D'un âge moyen de 39 ans, il a été fortement réhabilité. Les logements construits avant 1980, soit plus de la moitié du parc, ont été réhabilités au moins une fois dans la majorité des cas (93 %).

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

La CUS signée le 8 juin 2010 contractualise les engagements sur le développement et l'adaptation de l'offre, la gestion sociale ainsi que la qualité du service pour la période 2011-2016. La démarche a parallèlement donné lieu à l'élaboration du PSP 2010-2019 validé par le CA du 27 avril 2010.

La politique patrimoniale de l'office a pour principaux objectifs le développement de l'offre et la rénovation urbaine de quartiers toulousains. Elle prévoit la démolition de 1 500 logements sur 10 ans, la construction de 650 logements en moyenne par an¹⁹, la réhabilitation d'environ 500 logements par an et le développement des ventes. La politique d'entretien et la réhabilitation du parc est déclinée dans un plan pluriannuel d'investissement à 15 ans (PPI) et un plan pluriannuel d'entretien à 5 ans (PPE) mis à jour en continu.

L'office est engagé dans une politique d'amélioration de la performance énergétique des logements construits ou rénovés : généralisation de la certification BBC sur les opérations neuves, conduite de projets expérimentaux (ex : opération de construction de 52 logements à énergie positive – résidence Lizop), plan de maîtrise de l'énergie dans le patrimoine existant. Le CA du 21 février 2013 a décidé d'aller au-delà par la mise en place d'une politique globale en matière de qualité environnementale en vue d'une certification « habitat et environnement » de l'ensemble des projets de construction neuve et de la certification HQE de toutes les opérations d'aménagement.

¹⁹ Les objectifs annuels de développement identifiés dans la CUS sont de 520 à 580 logements locatifs, 50 à 80 logements en accession sociale et 20 à 40 logements d'insertion et d'hébergements d'urgence ; soit 610 à 680 logements par an.

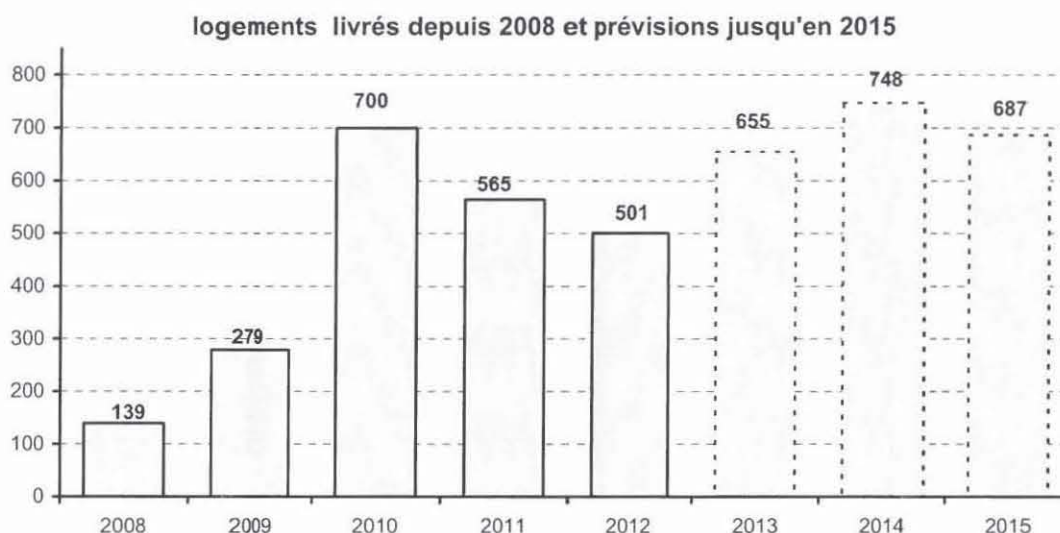
Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

Après une période de faible production relevée lors du précédent rapport (1 017 logements livrés entre 1998 et 2007, soit en moyenne 100 logements par an environ), le rythme de production s'est fortement accéléré, particulièrement depuis 2010. Sur les cinq dernières années 2 151 logements locatifs ont été mis en service, auxquels s'ajoutent 33 logements en accession à la propriété (15 PSLA et 18 logements destinés au relogement dans le cadre de l'Anru). En tenant compte des démolitions, des changements de destination et des ventes, la croissance nette représente en moyenne 275 nouveaux logements par an.



La construction neuve est prépondérante dans cette production nouvelle. Avec seulement 68 logements, soit 3 % des mises en service (hors des 136 logements rachetés sur le programme « les Castalides » - cf. chapitre 5), l'acquisition amélioration est ciblée sur des opérations ponctuelles de grands logements destinés au relogement de familles spécifiques ou rencontrant des problèmes de vie en habitat collectif. La part modérée de PLAI (17 %) est compensée par le volume des logements anciens aux loyers accessibles (HLMO).

Dans le cadre de la CUS, l'office s'est engagé à produire 610 à 680 logements par an, dont 520 à 580 logements locatifs. Il a également prévu de développer l'accession sociale par la production de 50 à 80 PSLA par an. Après une première opération de 15 logements livrée début 2013 (« les écritures de Lospinet »), le poids de l'accession sociale va s'accroître fortement au cours des trois prochaines années avec la mise en service prévue de 374 PSLA, soit 18 % de la production.

Afin de prendre en compte le renforcement des obligations de production de logement social introduit par la loi du 11 janvier 2013, une augmentation de la production à hauteur de 800 logements locatifs par an et 150 logements en accession à la propriété a été évoquée lors du CA du 25 juin 2013, sans qu'une décision valide ce nouvel objectif.

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

L'augmentation de la production s'est accompagnée d'une réorganisation et d'un renforcement de la direction de la production et du développement. Un nouveau directeur a été recruté en 2010 et le rôle des monteurs d'opérations a été recentré sur la conduite du projet. Le recours aux opérations en VEFA pour atteindre les objectifs de production, et l'engagement des premières opérations en PSLA ont nécessité la création en 2012 d'un poste de responsable de syndic et d'un « pôle accession sociale ».

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

La disponibilité du foncier est assurée par la communauté urbaine de Toulouse. Elle garantit à l'office la cession de réserves foncières, la priorité pour la réalisation des logements sociaux prévus dans les zones d'aménagement concerté (ZAC) et, lors des opérations d'aménagement privées réalisées hors ZAC, un droit de priorité sur la moitié des surfaces issues des servitudes de mixité sociale inscrites dans le PLU de Toulouse (30 % de la surface hors œuvre nette affectée aux logements locatifs sociaux).

La définition et la mise en œuvre des projets font l'objet d'une validation permanente du DG en coordination avec les services impliqués au sein d'une « commission d'opportunité » ainsi que d'un passage en CA à tous les stades importants des opérations. L'activité de production est encadrée par la procédure qui définit le rôle des services et les modalités de coordination aux différents stades d'avancement du projet de l'étude d'opportunité jusqu'à la fin de la période de parfait achèvement. Elaborée en 2005, elle nécessiterait une mise à jour (cf. § 2.2.2).

Les monteurs d'opération assurent la passation et le suivi des marchés de maîtrise d'œuvre et de travaux en application d'une procédure commune à l'ensemble des services validées par le CA du 13 décembre 2011 dans le cadre du passage à l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005. Le service « marchés » veille au respect des règles et assure une assistance administrative et réglementaire aux services.

L'examen des opérations livrées de 2008 à 2012 révèle une bonne maîtrise des délais et des coûts. Le prix de revient moyen des opérations neuves en maîtrise d'ouvrage directe livrées au cours des deux dernières années est de 1 850 €/m² de SH, avec un coût supérieur pour les VEFA (2 000 €/m²). Ces coûts sont comparables à ceux des autres bailleurs intervenant sur le même secteur.

Les modalités de mise en concurrence et de gestion de ces marchés, contrôlées sur une opération, n'appellent pas d'observation.

4.4 MAINTENANCE DU PARC

4.4.1 Généralités

La programmation pluriannuelle des interventions (PPE et PPI) est élaborée par le service du patrimoine en lien avec les agences chargées du suivi de l'entretien et de la maintenance ainsi que de la gestion des contrats d'exploitation. La régie d'entretien, qui a été renforcée et réorganisée, intervient en priorité sur le traitement des réclamations et la remise en état des logements lors des changements de locataires, en complément des travaux confiés aux entreprises dans le cadre de différents marchés à bons de commande.

L'effort global de maintenance (exploitation et remplacement de composants) représente 965 € par logement en moyenne sur les cinq dernières années, soit un niveau un peu inférieur à la médiane des offices mais en progression depuis 2010 avec notamment le démarrage des chantiers de rénovation thermique.

Maintenance globale du patrimoine	2008	2009	2010	2011	2012
Entretien courant et gros entretien en k€	6 713	7 537	7 201	7 715	8 372
<i>en € par logement</i>	<i>453</i>	<i>488</i>	<i>442</i>	<i>461</i>	<i>484</i>
<i>médiane OPH (source Boléro)</i>			<i>530</i>		
Remplacement de composants en k€*	3 991	3 959	12 549	9 319	7 617
<i>en € par logement</i>	<i>282</i>	<i>277</i>	<i>844</i>	<i>606</i>	<i>486</i>
<i>médiane OPH (source DIS)</i>				<i>521</i>	
Total maintenance en k€	10 704	11 496	19 750	17 034	15 989
<i>en € par logement</i>	<i>735</i>	<i>765</i>	<i>1 286</i>	<i>1 067</i>	<i>970</i>
<i>médiane OPH (source DIS)</i>				<i>1 062</i>	

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

La visite effectuée sur un échantillon représentatif du parc (environ 15 %) a permis de constater le bon état d'entretien courant et l'effort de remise à niveau du parc engagé depuis le précédent contrôle avec notamment des réhabilitations de qualité. Cependant, l'ancienneté du patrimoine et l'importance des projets de renouvellement urbain (cf. chapitre 5) nécessitent de continuer à consacrer des enveloppes financières importantes tant aux investissements qu'au gros entretien. La visite de la « cité Papus » (plus de 700 logements) a révélé la vétusté des façades et des volets qui justifierait une réhabilitation, non identifiée dans le PPI sur les 10 prochaines années. L'aménagement des abords des immeubles mériterait également une attention particulière, notamment dans certains secteurs de rénovation urbaine (ex : Reynerie). Cependant, la propriété de ces espaces relève de la ville et les premières actions d'aménagement des espaces urbains ont été engagées (ex : abords de la résidence « Pergaut »).

4.4.2 Diagnostics techniques

a) Diagnostics de performance énergétique (DPE)

Les DPE ont été réalisés pour l'ensemble du patrimoine et sont remis aux locataires lors de la signature du bail. Pour les résidences classées en catégories E, F et G, soit 30 % du parc, ils ont été complétés par des audits énergétiques dont les résultats orientent la politique d'investissement et de maintenance définie dans le PSP. Le programme de réhabilitations thermiques défini pour la période 2010-2020 concerne environ 2 700 logements avec une première tranche de 1 250 logements en cours de réalisation lors du contrôle.

b) Dossiers techniques amiante (DTA)

Obs 11 : Les obligations réglementaires qui visent à garantir la protection des personnes contre les risques sanitaires liés à une exposition à l'amiante ne sont toujours pas respectées malgré l'observation formulée lors du précédent rapport de la Miilos.

Le repérage étendu de l'amiante a été engagé en 2005 sur les parties communes, mais n'a pas été terminé suite à la défaillance du prestataire. Quelques repérages complémentaires ont été effectués en 2008 et 2010 dans le cadre des réhabilitations, mais une vingtaine d'opérations n'ont toujours pas été diagnostiquées.

De plus, alors que les DTA réalisés identifient des matériaux contenant de l'amiante en « état dégradé » sur 45 programmes représentant 7 859 logements, aucune des dispositions réglementaires prévues pour assurer la mise en sécurité et le suivi n'a été mise en œuvre. De même, la présence de matériaux contenant de l'amiante en « bon état de conservation » a été relevée dans 22 programmes représentant 11 349 logements. Un nouveau contrôle aurait donc dû être effectué dans un délai de trois ans.

Les dossiers stockés au siège de l'office et mis à disposition sur le réseau informatique interne sont communiqués aux entreprises uniquement lors de la réalisation de travaux de démolition, de réhabilitation ou de maintenance programmée gérés par le service patrimoine. Cette information n'a pas été notifiée aux agences qui ne disposent d'aucune procédure de communication aux entreprises et aux ouvriers de régie intervenant dans les communs. L'office doit réglementairement communiquer la fiche récapitulative à toute personne amenée à effectuer des travaux dans l'immeuble bâti ou à intervenir à proximité d'équipements contenant de l'amiante. Il doit conserver la trace de l'ensemble des communications faites (art. R. 1334-29-5 du code de la santé publique).

Par ailleurs, il n'a pas encore pris en compte les obligations de repérage des matériaux de la liste A (amiante friable) étendu à compter du 1er février 2012 aux parties privatives des immeubles collectifs d'habitation suite au décret n° 2011-629 du 3 juin 2011.

c) Constats de risques d'exposition au plomb (CREP)

Obs 12 : Les obligations relatives au constat de risque d'exposition au plomb et au traitement des parties communes ne sont pas respectées.

Le repérage de la présence de plomb dans les 1 697 logements construits avant 1949 n'a pas été réalisé, alors que l'obligation d'établissement d'un CREP en cas de vente a été étendue aux locations depuis août 2008.

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

Observation n° 11

Un marché relatif aux exigences de la réglementation visée dans l'observation est en cours de consultation. Le retour des offres prévues le 19/11/2013 permettra une attribution du marché en décembre 2013.

Il est pris note des mesures engagées.

Il concerne les prestations suivantes :

1. les constats de risque d'exposition au plomb (CREP),
2. les contrôles de travaux en présence de plomb,
3. les mesures de la concentration en plomb dans les poussières au sol après travaux,
4. les repérage des matériaux ou produits susceptibles de contenir de l'amiante,
5. la constitution et/ou mise à jour des DTA et DAPP,
6. les repérages avant-vente des matériaux ou produits susceptibles de contenir de l'amiante,
7. les repérages avant-travaux des matériaux ou produits susceptibles de contenir de l'amiante,
8. les repérages avant-démolition des matériaux ou produits susceptibles de contenir de l'amiante,
9. l'évaluation périodique des produits et matériaux contenant de l'amiante,
10. les constats visuels de retraits des matériaux amiantés,
11. l'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante.

Parallèlement, un groupe de travail transversal

Réponses de l'organisme

est constitué et est chargé d'écrire les procédures de diffusion des diagnostics au sein de l'organisme et à destination des entreprises et locataires.

L'application de ces procédures est prévue dès 2014.

Observation n° 12

Un marché relatif aux exigences de la réglementation visée dans l'observation est en cours de consultation. Le retour des offres prévues le 19/11/2013 permettra une attribution du marché en décembre 2013.

Il concerne les prestations suivantes :

1. les constats de risque d'exposition au plomb (CREP),
2. les contrôles de travaux en présence de plomb,
3. les mesures de la concentration en plomb dans les poussières au sol après travaux,
4. les repérage des matériaux ou produits susceptibles de contenir de l'amiante,
5. la constitution et/ou mise à jour des DTA et DAPP,
6. les repérages avant-vente des matériaux ou produits susceptibles de contenir de l'amiante,
7. les repérages avant-travaux des matériaux ou produits susceptibles de contenir de l'amiante,
8. les repérages avant-démolition des matériaux ou produits susceptibles de contenir de l'amiante,
9. l'évaluation périodique des produits et matériaux contenant de l'amiante,
10. les constats visuels de retraits des matériaux amiantés,
11. l'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante.

Parallèlement, un groupe de travail transversal est constitué et est chargé d'écrire les procédures de diffusion des diagnostics au sein de l'organisme et à destination des entreprises et locataires.

L'application de ces procédures est prévue dès 2014.

Nouvelles observations de la Miilos

Il est pris note des mesures engagées.

En 2005, 6 locaux commerciaux ou administratifs ont fait l'objet d'un diagnostic, dont un identifie la présence de peintures contenant du plomb et devant faire l'objet d'une surveillance particulière (7, place André Daste). Aucune intervention, ni surveillance n'ayant eu lieu depuis, l'office s'est engagé en cours de contrôle à procéder à l'élimination de ces peintures.

4.4.3 Ascenseurs

L'ensemble du parc d'ascenseurs (295 appareils pour 10 106 logements desservis) a fait l'objet d'une mise en conformité au regard des obligations fixées par la loi SAE. L'entretien et le dépannage sont confiés à un prestataire dans le cadre d'un contrat global renouvelé en 2012 pour une durée de 4 ans. Un contrôle régulier est assuré par les agents de proximité et le suivi d'exploitation a été confié à une société chargée d'une mission d'assistance.

4.4.4 Contrats d'entretien d'équipements individuels

Obs 13 : Des prestations d'entretien et de maintenance des équipements du logement sont imposées irrégulièrement aux locataires et le coût d'intervention est indûment récupéré auprès de locataires qui n'en ont pas bénéficié.

En faisant effectuer par des prestataires l'entretien et la réparation des équipements propres aux logements (chaudières, chauffe-eau, VMC), l'office se substitue aux locataires auxquels incombe la responsabilité de l'entretien du logement et du choix de l'intervenant (cf. article 7 de la loi 89-462 du 6 juillet 1989 modifiée et du décret 87-712 du 26 août 1987). Seul un mandat individuel ou un accord collectif conclu dans le cadre de l'article 42 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée pourraient permettre de déroger et d'intervenir sur les équipements individuels dès lors que cette intervention est liée à la sécurité ou à la prise en compte du développement durable.

De plus, le coût d'intervention est récupéré par acompte mensuel sur l'ensemble des locataires, y compris ceux qui n'en ont pas bénéficié. Or le paiement par avance forfaitaire des réparations locatives est illégal (art. 4 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989).

Obs 14 : L'absence d'entretien de 980 appareils à gaz, dont 227 deux années consécutives, présente des risques pour la sécurité des personnes et des biens.

En 2012, sur 8 393 appareils gaz, les rapports fournis par les deux prestataires chargés de l'entretien indiquent que 980 n'ont pas été entretenus. Malgré la procédure de suivi et de relance des locataires mise en place, 227 logements n'ont été visités ni en 2011 ni en 2012.

L'office n'encadre pas suffisamment les deux prestataires chargés de l'entretien des chaudières et chauffe-eau individuels. Le paiement intégral dès la réalisation de 90 % des visites annuelles est peu contraignant pour limiter le nombre d'appareils non visités. De plus, l'absence d'engagement des procédures contentieuses par voie d'huissier nécessaires pour assurer l'entretien de l'ensemble des appareils à gaz ne permet pas d'exonérer l'office de sa responsabilité en cas de sinistre.

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

Le CA délibère chaque année sur la politique de vente qui reste très modérée au regard des besoins financiers (cf. chapitre 6). Le plan de vente validé par le CA du 21 février 2013 prolonge les ventes engagées depuis plusieurs années sur 3 résidences et met en vente une nouvelle opération, soit au total 112 logements (58 individuels et 52 collectifs). Il prévoit également la vente en bloc de deux programmes non conventionnés situés en centre ville (6 logements « Pont St Pierre » et 9 logements « rue de Metz »), actuellement vides et nécessitant des travaux de rénovation importants et complexes.

Après avoir vendu 15 logements en 2008, l'office n'a vendu que 14 logements entre 2009 et 2012, soit moins de 5 par an. Ces ventes ont eu lieu majoritairement au profit des locataires de l'office (26, dont 6 au locataire occupant). Les irrégularités relevées lors du précédent contrôle ont été corrigées et les procédures réglementaires sont respectées (information des locataires, publicité, avis de France Domaine, ...). Les dossiers de candidatures sont examinés et classés

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 13

Habitat Toulouse s'engage à mettre en place une consultation de l'ensemble des locataires du parc courant 2014 sous forme d'accord collectif.

Cet accord collectif prévoira l'entretien individuel des chaudières de tous les logements mais également la possibilité pour un locataire de pouvoir être exclu de cet accord à sa demande et, dans ce cas précis, le locataire devra nous fournir annuellement son attestation d'entretien.

Il est pris note de cet engagement.

Observation n° 14

L'absence d'entretien sur ces appareils provient du refus d'accès au logement des locataires concernés, malgré une procédure de relances par courrier recommandé. La procédure sera revue dès 2014 afin que chaque locataire refusant l'accès à son logement soit responsabilisé sur le défaut d'entretien par courrier recommandé.

Par ailleurs, en 2014, un accord avec les locataires et associations de locataires sera mené afin de légitimer l'intervention du prestataire, au travers du marché d'entretien des générateurs gaz contracté par l'organisme.

Toutes les procédures, y compris contentieuses par voie d'huissier, doivent être mises en œuvre.

Il est pris note de cet engagement.

par la CAL selon les critères d'ancienneté des locataires et d'adéquation de la typologie du logement avec la composition familiale.

Les prix de vente, situés en moyenne à 25 % en dessous des estimations de France domaine, sont accessibles à des ménages aux revenus modestes. Les accédants bénéficient d'un accompagnement dans le cadre d'une prestation confiée à une filiale du groupe CILEO.

L'office a également vendu au cours des cinq dernières années 8 locaux commerciaux. L'ensemble de ces ventes a permis de dégager une plus-value d'environ 3 300 k€.

4.6 AMENAGEMENT

L'office développe une activité d'aménageur afin de constituer des réserves foncières nécessaires au développement de sa production et de se positionner comme opérateur dans le cadre des projets urbains globaux.

Fin 2012, hors programme de rénovation urbaine, la principale opération en cours concerne l'aménagement de la ZAC de « Bourrassol ». Elle porte sur la requalification d'une zone de 7,5 hectares en vue de la réalisation d'environ 500 logements (dont 395 déjà livrés) et donnent lieu à des opérations mixant des programmes de logements locatifs sociaux et privés, d'accession sociale, d'équipements publics ainsi que de terrains à bâtir en construction libre. Au moment du contrôle 5 lots restaient encore à commercialiser.

Une mission d'opérateur a également été confiée à l'office par sa collectivité de rattachement pour l'aménagement de l'éco-quartier de « la Salade ». Le terrain d'environ 3,5 hectares doit permettre la réalisation de 300 logements, d'activités économiques et d'équipements. Le projet d'aménagement était en cours d'élaboration lors du contrôle.

4.7 CONCLUSION

L'accélération du rythme de production au cours des dernières années répond à la forte demande de logements sociaux dans l'agglomération toulousaine. La remise à niveau du parc ancien engagée, notamment avec les réhabilitations énergétiques, nécessite un effort soutenu dans le temps. Les nombreuses irrégularités en matière de diagnostics et l'insuffisance de suivi des appareils à gaz engendrent des risques pour la santé et la sécurité des personnes et des biens.

5. RENOVATION URBAINE

L'office s'est fortement impliqué dans les trois projets de rénovation urbaine des quartiers de « Reynerie - Bellefontaine », « Bagatelle - la Farouette » et « Empalot » qui ont fait l'objet de conventions signées en mars 2007 avec l'Anru. Plusieurs avenants ont prolongé les conventions initiales jusqu'en 2013 pour « Bagatelle - la Farouette » et « Empalot » et jusqu'en 2014 pour « Reynerie - Bellefontaine ».

Pour l'office, ce projet porte sur la démolition de 1 073 logements, la reconstruction de 1 231, la réhabilitation de 4 158 et la résidentialisation de 18 ensembles représentant 2 458 logements. Ce programme correspond à un budget prévisionnel de l'ordre de 260 M€ d'investissement, dont 50 M€ de subvention de l'Anru.

Programme Anru	Logements concernés				Part de l'office				
	Reynerie	Bagatelle	Empalot	Total	Reynerie	Bagatelle	Empalot	Total	%
Démolition	1 054	830	202	2 086	431	440	202	1 073	63 %
Reconstruction	1 329	737	202	2 268	557	475	202	1 234	57 %
Réhabilitation	4 766	982	1 946	9 780	881	853	1 946	3 680	47 %
Résidentialisation	2 960	715	1 194	4 869	765	586	1 107	2 458	42 %

Lors du contrôle, le relogement des ménages était terminé, y compris pour la résidence « Lavadou » qui doit être prochainement intégrée dans le périmètre de l'opération

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

d'« Empalot » et démolie fin 2013. Cette opération vient en complément des dernières démolitions en cours sur ce site (immeubles « Frejus » et « Draguignan »).

Près de la moitié des réhabilitations prévues sont réalisées (1 879 logements réhabilités fin 2012) et 911 nouveaux logements ont été livrés. Le programme de résidentialisation est en phase de démarrage avec seulement deux ensembles traités sur le site de « Bagatelle - la Faourette » (tour des « Iris » et résidence de « Bordelongue »).

Afin de favoriser la mixité sociale, le projet de réhabilitation du tripode « petit Varèse », situé sur le site de « la Reynerie » face à la faculté du « Mirail », réserve une aile (26 logements) à des logements pour étudiants et une autre aile (33 logements) à la vente. Dans le même objectif, 18 logements en accession à la propriété ont été livrés en 2012 sur le site « Bagatelle - la Faourette » et la réalisation des 16 nouveaux est en cours d'étude.

Par ailleurs, la copropriété dégradée « les Castalides », située à proximité de l'université du Mirail, fait l'objet depuis 2006 d'un programme de rachat par la ville de Toulouse et l'office en vue de sa requalification. Fin 2012, sur les 399 logements, 185 appartiennent à l'office et 157 à la ville. L'échec des premières actions de revalorisation des espaces communs, la concentration des difficultés rencontrées sur cet immeuble et l'insécurité qui en résulte ont conduit la communauté urbaine, la ville de Toulouse et l'Etat à décider d'engager un programme d'intérêt général (PIG). L'arrêté d'insalubrité du 15 mai 2013 doit permettre d'aller au bout des procédures de rachat ou d'expropriation des logements privés en vue de l'élaboration d'un nouveau projet urbain dont les échéances et les modalités ne sont pas encore déterminées. Le relogement des ménages encore présents était en phase finale lors du contrôle.

Enfin, l'office est engagé dans le projet de requalification du quartier des « Izards – trois cocus » situé en ZUS mais actuellement hors périmètre d'intervention de l'Anru. Ce quartier, classé en zone de sécurité prioritaire, fait l'objet d'une convention avec la ville. L'office prévoit la démolition de 106 logements, la reconstruction d'une centaine et la réhabilitation de 280. Lors du contrôle, la première tranche de démolition (68 logements) était engagée et le projet de reconstruction sur site en cours de définition.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 ORGANISATION

L'office utilise la comptabilité commerciale depuis le 1^{er} janvier 2001.

Des progrès sont constatés depuis la précédente inspection, tels la dématérialisation des factures et l'élaboration d'éléments de tableaux de bord, principalement en matière de suivi budgétaire.

Certaines faiblesses d'organisation sont constatées au regard de la taille et de la croissance de l'office : la responsabilité des procédures n'est pas clairement dédiée (poste non pourvu), le contrôle de gestion n'est qu'en cours de mise en place (fonction créée en 2012) et la comptabilité analytique est limitée à l'analyse de résultats d'exploitation par immeuble : l'élaboration de comptes de résultat par activité n'a été que récemment engagée, ce qu'impose le développement des activités non locatives à un niveau significatif (régie, accession, aménagement, syndic).

Sous les réserves qui suivent, la situation financière et la rentabilité d'exploitation sont clairement présentées au CA lors des séances dédiées au budget et à la présentation des comptes.

6.2 TENUE DE LA COMPTABILITE

Les comptes financiers et les rapports d'activité et de gestion produits appellent quelques remarques à l'issue des contrôles et sondages effectués (comptes 2011). Bien que mineures, certaines erreurs ont nécessité des corrections préalables aux analyses et calculs de ratios :

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

- le montant des remplacements de composants indiqué dans le rapport de gestion est inexact avec 8 444 k€ de travaux sur le patrimoine contre 9 319 k€ de dépenses effectives²⁰ ;
- les dépenses de maintenance portées sur l'annexe n°X du bilan sont anormalement majorées par l'incorporation de la totalité du compte 611 « travaux relatifs à l'exploitation »²¹ (783 k€ en 2012), alors qu'il s'agit essentiellement de dépenses de gardiennage et de nettoyage, en partie relatives aux locaux administratifs, ce qui fausse l'analyse des coûts (cf. § 6.3.1.1) ;
- la présentation au compte de résultat des salaires, charges et taxes afférentes est inexacte (parts récupérables des charges et des taxes portées à la rubrique des salaires) ;
- l'annexe XI (ventilation des charges et des produits) n'est pas fiable : les dépenses relatives à l'accession sont forfaitaires et les produits d'activités annexes (telle celle de syndic) sont portées en colonne « autres activités » alors que les charges de personnel et de fonctionnement correspondantes figurent en colonne « structure et divers non ventilables ».

La comptabilisation des dégrèvements de TFPB (travaux d'adaptation au handicap et d'économie d'énergie) a été modifiée en 2012 : préalablement portés en déduction de la charge (compte 635), ils sont inscrits désormais, conformément au plan comptable, en produits exceptionnels (compte 771). Ce changement de méthode, exposé dans le rapport de gestion, impacte l'autofinancement à hauteur de 1,2 M€ en 2012 (cf. corrections et commentaires ci-après).

6.3 ANALYSE FINANCIERE

La rentabilité d'exploitation et son évolution sont principalement analysées à travers l'autofinancement net²².

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Marge sur accession	0	0	0	164	287
Loyers	51 708	53 481	55 565	58 989	61 520
Coût de gestion (inclus CGLLS)	-13 528	-14 761	-16 196	-19 146	-20 270
Entretien courant et gros entretien (compris régie)	-6 385	-6 941	-6 546	-7 062	-7 589
TFPB (corrégée des dégrèvements*)	-5 981	-6 298	-6 499	-7 018	-7 028
Flux financiers	2 069	1 420	980	704	624
Autres produits d'exploitation	1 028	853	1 420	1 332	1 435
Pertes créances irrécouvrables	-557	-437	-462	-459	-354
Intérêts opérations locatives	-6 732	-6 765	-5 977	-7 051	-8 632
Remboursements d'emprunts locatifs	-9 022	-8 912	-10 558	-10 590	-10 634
Autofinancement courant	12 599	11 638	11 726	9 862	9 361
% du chiffre d'affaires	23,5%	21,6%	20,8%	18,0%	14,7%
Flux exceptionnel *	3 739	1 925	2 757	4 611	-1 128
Autofinancement net²³	16 338	13 563	14 483	14 473	8 233
% du chiffre d'affaires	30,4%	25,2%	25,8%	24,2%	12,9%

* après modification pour 2008 à 2011 de l'imputation comptable des dégrèvements de TFPB (transférés en produit exceptionnel)

Le niveau historiquement élevé de la rentabilité (près du double de la médiane en 2008) est en baisse constante, mise en évidence par le recul de l'autofinancement courant. Cette tendance est accentuée par l'augmentation des cotisations et prélèvements CGLLS (cf. § 6.3.1.1). Les causes identifiées sont la hausse des coûts de gestion, principalement, mais également financiers et de maintenance (cf. § 6.3.1.1), ainsi que la réduction des produits financiers et la dégradation de la balance des exceptionnels liée aux décalages de financement des GPV (-4,8 M€ en 2012).

Plus marginalement, l'exploitation de deux opérations spécifiques regroupant 319 logements, « Petit Varèse » et « les Castalides » (cf. chap. 5) impactent les résultats du fait d'une vacance

²⁰ anomalie corrigée par l'office en 2012

²¹ anomalie récurrente, sauf en 2011 où aucun report du c/611 n'avait été opéré

²² 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).

²³ A noter que l'autofinancement net calculé par l'office en 2008 (16 071 k€, annexe XIII) est inexact du fait de la prise en compte de 270 k€ de remboursement d'emprunt injustifié.

Réponses de l'organisme

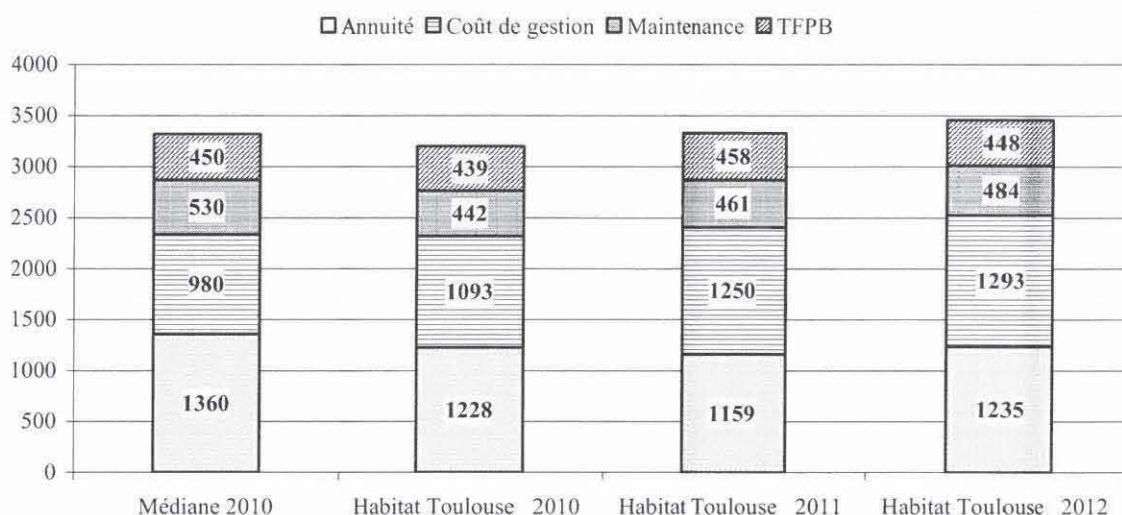
Nouvelles observations de la Miilos

massive et de charges spécifiques imposées dans ces deux opérations (travaux, sécurité, gardiennage, ...). Elles ont généré une perte d'autofinancement de 536 k€ en 2012 (respectivement 154 et 382 k€) et des pertes cumulées de plus d'1 M€ depuis 2009.

6.3.1 Composantes de la rentabilité d'exploitation

6.3.1.1 Analyse des coûts

Les ratios établis par logement géré sont comparés à la médiane des OPH (base de données Boléro 2010).



a) annuités d'emprunts

En dépit d'une croissance de 6,5 % en 2012, le ratio d'annuités est inférieur de 10 % à la médiane, avec 1 235 € par logement, ce qui reste l'atout principal de l'office en matière d'exploitation. En pourcentage des loyers, le ratio atteint 31,5 % pour une médiane de 37 %.

b) coût de gestion³⁴

Obs 15 : Depuis 2009, le coût de gestion, déjà élevé, a augmenté 3 fois plus vite que le parc géré.

Le coût global de gestion (cotisations comprises) se situe en 2012 à 1 293 € par logement, soit 32 % au dessus de la médiane de référence (2010). Il représente 32,9 % des loyers pour une médiane de 26,6 %.

Pour une analyse plus objective de l'évolution des coûts, l'impact des cotisations et prélèvements CGLLS, inclus dans le coût de gestion, doit être isolé.

Cotisations et prélèvements CGLLS	2009	2010	2011	2012
Montant total en k€	548	796	2 842	1 758
Part dans le coût de gestion global	3,7 %	4,9 %	14,6 %	9,2 %
Impact en € sur le ratio de coût de gestion	38	54	182	112
Ratio de coût de gestion hors CGLLS (€/logt)	999	1 039	1 068	1 181

Hors CGLLS, les dépenses de gestion ont crû de 30 % en 3 ans et le ratio par logement de 18 %. Cette augmentation résulte :

- d'une croissance relativement faible du parc géré (+10 %), en partie du fait des démolitions,
- de recrutements réalisés par anticipation dans le cadre de la croissance du parc²⁵ (informatique, juridique, ...) qui génèrent un surdimensionnement de la structure,

³⁴ Après déduction des produits des activités non locatives et des subventions pour relogement ANRU ; l'affectation du c/611 assimilé abusivement en totalité par l'office à de l'entretien a été corrigé (cf. § 6.2) et limitée par prudence pour l'analyse des coûts aux interventions sur les ascenseurs et le chauffage (c/61131 et 61161).

²⁵ perspective de l'atteinte à terme d'un parc de 20 000 logements

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos****Observation n° 15**

En effet, le coût de gestion a augmenté plus vite que le patrimoine pour plusieurs raisons :

- Structuration de l'organisme (création du contrôle de gestion, d'une Direction informatique, du Service Qualité).
- Volonté d'avoir des équipes de proximité importantes sur le terrain (60 % du parc étant en ZUS).
- Création d'activités nouvelles avant un coût de gestion mais sans lien au patrimoine : accession sociale, syndic, ETCE, ...).
- Implication dans la rénovation urbaine. Travail avec la collectivité pour définir les enjeux de rénovation urbaine (démolition, réhabilitations).

En rapport le coût de gestion au logement géré, l'impact des démolitions est d'autant plus pénalisant car les démolitions augmentent le coût de gestion tout en diminuant le nombre de logements. Entre 2011 et 2012, 250 logements ont été démolis.

Les éléments fournis en réponse recourent ceux de l'observation n° 2 relative à l'augmentation des effectifs. Il est constaté que l'office ne prend aucun engagement quant à la maîtrise de ses coûts de gestion.

- de recrutements dans le cadre de la création ou du développement de services dédiés à des activités non encore financièrement équilibrées (aménagement, accession à la propriété, syndic),
- de la baisse de la part récupérée des salaires auprès des locataires (de 8 % en 2009 à 4 % en 2012)²⁶ suite aux évolutions réglementaires et à la réorganisation de la gestion de proximité²⁷,
- de l'absentéisme croissant.

c) entretien du patrimoine

Le niveau de la maintenance d'exploitation est un peu inférieur à la médiane mais en progression. L'effort financier global (exploitation et investissement) s'est intensifié depuis 2010 du fait de la croissance des dépenses de remplacement de composants (cf. § 4.4.1).

d) TFPB

Son niveau (hors dégrèvements²⁸) est comparable à la médiane. En 2012, les abattements de 30 % sur les immeubles en ZUS représentent 1,2 M€, montant comparable aux dégrèvements obtenus en contrepartie de travaux d'adaptation au handicap et d'économies d'énergie.

6.3.2 Etude du bilan

6.3.2.1 Structure financière

La structure financière est analysée à travers le bilan fonctionnel. La référence utilisée pour l'appréciation des ratios est la base Boléro de l'ensemble des OPH établie pour 2010.

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Capitaux propres	145 809	166 721	192 323	221 871	235 951
Provisions pour risques et charges	5 955	6 353	5 700	5 998	5 823
<i>Dont provision pour gros entretien (PGE)</i>	<i>5 755</i>	<i>5 700</i>	<i>5 700</i>	<i>5 700</i>	<i>5 700</i>
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	204 004	216 613	230 328	244 978	258 096
Dettes financières	187 100	206 295	264 360	269 427	324 847
Actif immobilisé brut	-488 599	-546 514	-627 759	-689 558	-764 638
Fonds de Roulement Net Global	54 269	49 468	64 951	52 717	60 080
Ratio FRNG/dépenses mensuelles	6,2	4,8	5,1	4,6	4,2
FRNG à terminaison des opérations²⁹					54 000
Stocks accession	448	596	2 162	5 840	13 843
Autres stocks et actifs d'exploitation	26 069	39 089	56 290	71 066	68 999
Provisions d'actif circulant	-2 450	-2 860	-2 974	-3 003	-3 377
Dettes d'exploitation	-10 900	-12 605	-23 603	-28 182	-29 904
Créances diverses	2 432	2 009	1 458	2 283	2 297
Dettes diverses	-13 408	-15 557	-15 245	-18 780	-15 457
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	2 190	10 672	18 088	29 224	36 400
Trésorerie nette	52 079	38 796	46 863	23 493	23 679
Ratio trésorerie/dépenses mensuelles	5,9	3,7	3,7	2,0	1,6

Le FRNG atteint 60 M€ fin 2012 (dont 21,7 M€ de préfinancements) représentant un niveau de 4,2 mois de dépenses³⁰ (2,7 mois hors préfinancements). Il inclut une PGE stable de 5,7 M€ qui représente 5 années de travaux programmés.

Compte tenu des investissements en cours, seul le FRNG évalué à terminaison de ces opérations permet d'évaluer la solidité financière. Avec 54 M€, il représente un niveau confortable de 3,8 mois de dépenses.

La trésorerie, avec 23,7 M€, représente 1,6 mois de dépenses (médiane : 3,6). Elle est maintenue par l'office entre 20 et 25 M€ par une politique consistant à utiliser des préfinancements

²⁶ Le coût de gestion est constitué à 73 % de coûts salariaux

²⁷ création de fonctions d'assistants de proximité (non récupérable) en remplacement de postes de gérants d'immeubles partiellement récupérables, en sus de l'évolution introduite par le décret du 19 décembre 2008 limitant la part des salaires facturables.

²⁸ c/635 corrigé pour 2010 et 2011 avant modification de la comptabilisation opérée en 2012.

²⁹ 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, les dépenses réglées et les recettes encaissées.

³⁰ Médiane 2010 : 4,2 pour l'ensemble des OPH et 3,0 pour l'ensemble des sociétés et offices de plus de 12 000 logements

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

bancaires pour ne mobiliser les emprunts qu'à la livraison (ce qui a permis par ailleurs de minorer la base de calcul du prélèvement sur le potentiel financier en 2012).

La dette à long terme, avec 323 M€ a fortement augmenté en 2012 (+22 %), en liaison avec l'activité d'investissement. Elle est composée (hors préfinancements) pour 18 % d'emprunts à taux fixe, pour 66 % adossés au livret A, et pour 16 % liés à l'inflation ou l'Euribor. L'office n'a pas souscrit d'emprunt structuré.

L'analyse des modalités de financement des investissements fait apparaître une progression de la part des fonds propres investis, historiquement faibles : 6,5 % pour les opérations neuves terminées et soldées, 10,6 % pour les opérations non soldées, 11,1 % pour les opérations en cours et de l'ordre de 11,5 % dans les montages réalisés en 2013. Les remplacements de composants sont intégralement autofinancés et les réhabilitations lourdes sont généralement réalisées sans fonds propres, dans la limite permise par leur équilibre d'exploitation.

6.4 ANALYSE PREVISIONNELLE

La simulation examinée a été réalisée par l'office début 2013 et présentée en tant que projet au CA de juin. Elle prend en compte les résultats de 2012, les dernières données relatives au coût du nouveau siège social et une hausse des objectifs de construction. Par ailleurs, elle intègre des évolutions stratégiques jugées nécessaires³¹ à son équilibre au regard des besoins évalués à moyen terme, débattues mais non actées par le CA.

6.4.1 Hypothèses

a) activités :

- locatif : le scénario retient annuellement une moyenne de 150 logements à démolir et la livraison de 715 logements nouveaux³² tenant compte de l'augmentation de 20 à 25 % du quota de logements sociaux à atteindre³³ dans l'agglomération toulousaine. Cet objectif correspond sensiblement à celui de la convention cadre signée avec la communauté urbaine pour 2012-2015 (700 logements). L'augmentation de l'objectif précédent (650) alors que ce dernier n'a pas été atteint interroge toutefois sur la faisabilité de ce projet ;

- accession : 150 ventes annuelles avec une marge de 6 % contre 3 à 5 % actuellement (prix de vente de 2 400 € le m² de SH). La majoration de 100 € par m² du prix de vente représente environ 1 M€ de produits par an dans l'étude mais elle n'est pas actée par le CA ;

- aménagement, syndic : par prudence, ces activités ne sont pas considérées dans l'étude comme potentiellement rémunératrices ;

- ventes de patrimoine : outre les programmes déjà à la vente, certaines ventes de biens spécifiques (logements isolés dans des copropriétés, reliquats fonciers, ...) et la vente en bloc de deux immeubles en centre ville sont retenues pour au total 8 M€ en 2013/2014. Par ailleurs, 30 ventes annuelles aux locataires permettant de dégager 2,1 M€ à compter de 2014 sont prises en compte, ce qui suppose à la fois un changement de la politique actuelle du CA, l'établissement d'un programme de vente et la mise en place d'une structure dédiée. Pour ces motifs, l'effectivité de la mesure dès 2014 apparaît ambitieuse.

b) maintenance et réhabilitation

Le niveau actuel de maintenance d'exploitation est conservé sur la période. En terme de réhabilitation, au-delà des 1 200 logements programmés en 2013, 500 logements par an sont retenus avec un coût unitaire de 20 à 30 k€, dont 20 k€ financés par emprunt sur 18 ans.

c) loyers

Au-delà de l'augmentation de 1,9 % pratiquée en 2013, un taux de 1,5 % est retenu pour 2014, puis 2 % au-delà. Ce taux peut être considéré élevé dans le cadre d'une simulation à moyen et long terme (un écart de 0,5 % représente environ 300 k€ de loyers).

d) coûts de gestion

³¹ Simulation réalisée par la direction générale et la direction financière de l'office

³² Base de financement : 13 k€ de fonds propres par logement, soit 10 % environ, ce qui reste faible

³³ Loi n° 2013-61 du 18 janvier 2013

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Outre 2 % de croissance des dépenses courantes, sont pris en compte un supplément de 400 k€ de dépenses par an dû à l'acquisition de nouveaux locaux administratifs³⁴ et l'actualisation au niveau élevé de 5 % de la masse salariale.

Obs 16 : Les simulations réalisées n'intègrent aucun objectif de maîtrise des coûts de gestion en dépit d'un niveau actuel déjà excessif.

Malgré la croissance significative du parc, le coût de gestion resterait sur ces bases, fin 2017, supérieur d'un tiers à la médiane avec 1 300 € par logement géré (médiane 2010 : 980 €).

6.4.2 Résultats prospectifs

Evolution prévisionnelle de la rentabilité et du fonds de roulement						
En M€	2012 p.m.	2013	2014	2015	2016	2017
Autofinancement courant ³⁵	9,4	11,7	10,9	10,7	10,6	10,4
<i>Soit en % des loyers</i>	<i>15,3</i>	<i>18,1</i>	<i>15,6</i>	<i>14,2</i>	<i>13,1</i>	<i>12,0</i>
+ Plus values sur ventes loc.	0,8	2,5	5,6	2,1	2,1	2,1
- Besoins de financement		-15,1	-15,3	-15,3	-15,3	-15,3
= Fonds de roulement	54,0	53,0	54,0	51,5	49,0	46,0
<i>en mois de dépenses*</i>	<i>3,8</i>	<i>3,7</i>	<i>3,6</i>	<i>3,3</i>	<i>3,3</i>	<i>2,8</i>

* P.M : médiane 2010 des organismes de plus de 12 000 logements : 3 mois

Obs 17 : Les hypothèses retenues par l'office dans sa simulation se traduisent par une tendance à la baisse mais permettent de conserver à moyen terme une rentabilité et une structure financière encore suffisantes. Elles incluent cependant des décisions stratégiques non encore actées par le CA, particulièrement en matière de vente de patrimoine.

La rentabilité d'exploitation diminue sur la période pour passer en-dessous de la médiane in fine³⁶. Cette évolution est constatée en dépit de la prise en compte de hausses de loyers supérieures aux taux récemment appliqués et d'évolutions qui n'ont pas encore été décidées par le CA en matière de marges sur accession et de politique de vente de patrimoine. La croissance excessive du coût de gestion ainsi que l'augmentation du coût de la dette (de 31 % à 41 % des loyers en 5 ans) sont à l'origine de cette tendance.

Avec 68 M€ de ressources supplémentaires sur 5 ans pour 76 M€ de besoins de financement, le fonds de roulement, important en début de période est partiellement consommé pour l'investissement mais conserve un niveau suffisant (46 M€ en 2017, soit environ 2,8 mois de dépenses).

La tendance dégagée à plus long terme par la simulation de l'office (2023) n'indique pas d'inflexion, ce qui nécessite des mesures correctives.

6.5 CONCLUSION

La structure financière actuelle est confortable et la rentabilité est satisfaisante en dépit d'une baisse due principalement aux coûts de gestion. La maîtrise de ces coûts et le développement de la politique de vente sont indispensables pour enrayer la baisse de la rentabilité et l'affaiblissement de la structure financière à moyen terme.

³⁴ Impact, net des charges des locaux actuels, de l'achat fin 2013 de 5 500 m² de bureaux (en cours de signature).

³⁵ Les dégrèvements de TFPB portés en produit exceptionnel ne sont pas pris en compte dans cette présentation mais sont susceptibles de majorer l'autofinancement net (p.m. : 1,2 M€ en 2012).

³⁶ 12,7 %, médiane 2010 des sociétés et offices de taille comparable (plus de 12 000 logements).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 16

L'organisme tient à avoir des coûts maîtrisés et justifiés. En ce qui concerne les coûts de gestion, aucune diminution de ces coûts au logement n'est prévue car les perspectives ne permettent pas de l'envisager, en raison :

- des audits techniques supplémentaires,
- de la mise en place de qualité,
- du volume de démolitions à venir important.

Il est rappelé que les coûts de gestion ont crû de 18 % sur les 3 dernières années et que leur niveau actuel est nettement supérieur à la médiane des offices comparables. L'impact de cette charge sur l'équilibre de gestion doit impérativement être contenu pour préserver les capacités de maintenance et de développement du patrimoine.

Observation n° 17

En effet, la politique de vente doit être validée en CA.

L'actualisation par l'office de sa simulation prévisionnelle doit reposer sur des décisions clairement actées par le CA concernant en particulier la politique de vente de logements locatifs et le niveau de marge sur l'accession.

7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

7.1 PERIODE CONTROLEE

Les déclarations vérifiées sont celles effectuées de 2010 à 2012 ainsi que la déclaration de février 2013 (cotisation de base 2012).

7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

7.2.1 Cotisation de base

L'office n'a pas effectué de versement de cotisation sur la période, principalement du fait des importantes réductions liées au nombre de logements situés en ZUS et des mises en location.

Les déclarations relatives aux cotisations de base sont exactes. Des écarts sont toutefois constatés entre le nombre de bénéficiaires d'APL indiqué par la CAF et celui issu du quittance de décembre qui est retenu par l'office dans ses déclarations³⁷. Ils n'ont pas d'incidence dans la mesure où ce dernier est inférieur, ce qui ne remet pas en cause l'exonération de cotisation.

7.2.2 Cotisation additionnelle

Du fait d'un niveau élevé d'autofinancement, les cotisations versées atteignent en cumul 2,2 M€ pour les 3 exercices vérifiés.

Une erreur de ligne est constatée dans la déclaration 2011, sans impact toutefois sur le montant de la cotisation (« variation du c/16883 » inscrite en ligne « indemnité d'assurance... »).

Des anomalies sont constatées dans la détermination du résultat locatif en raison d'une répartition seulement partielle sur le résultat locatif des éléments relatifs aux « autres activités » et « structure et divers non ventilés » (colonnes 7 et 8 du tableau de ventilation des charges et des produits)³⁸. Les cotisations versées sont en conséquence inférieures aux sommes dues de 254 365 €

7.2.3 Prélèvement sur le potentiel financier

La déclaration au titre de 2010 n'amène pas de remarque. Elle n'a pas généré de prélèvement.

Les déclarations au titre de 2011 et 2012 ont induit des versements de respectivement 2 014 442 € et 1 191 482 €. Ils résultent d'un potentiel financier très élevé jusqu'à 2010, conjugué à un faible taux de progression du parc locatif jusqu'à 2009. L'accroissement de l'activité et la modification de la politique de préfinancement ont fait chuter le potentiel financier par logement de 1 887 € à 32 € entre 2010 et 2011.

La déclaration de 2011 présente une erreur dans le calcul du plafond compte tenu de 1,8 M€ de loyers des commerces et stationnements inclus à tort (rubrique 43 « indemnités d'occupation des logements ». Le plafond est ainsi majoré de 116 k€. Cette erreur reste toutefois sans conséquence, le montant dû étant très inférieur au plafond (1,6 M€ de moins).

7.3 CONCLUSION

Obs 18 : L'office doit se rapprocher de la CGLLS pour régulariser l'insuffisance cumulée de cotisations additionnelles de 254 365 €.

³⁷ L'origine des écarts constatés n'a pas été identifiée par l'office.

³⁸ Suite à une interprétation erronée de la notice des déclarations « modalité de calcul du résultat locatif » concernant cette répartition conduisant à ne pas déduire les « autres activités » et « structure et divers non ventilés » du total à répartir dans le calcul du résultat locatif.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 18

En effet, l'organisme se rapprochera de la CGLLS. Il est pris note de la réponse.

8. CONCLUSION GENERALE


Obs 19 : L'office assure de manière satisfaisante sa mission de bailleur social avec un niveau de loyer relativement bas, adapté à l'accueil des ménages les plus modestes dans une zone tendue. Les moyens significatifs affectés à la gestion de proximité et une politique de peuplement performante lui permettent de faire face à la fragilité de certains quartiers soumis à de fortes tensions sociales et urbaines.

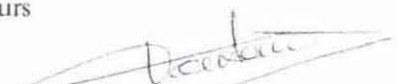
Le développement récent de la production et l'engagement d'un programme de réhabilitation conséquent doivent permettre une requalification globale du patrimoine à la hauteur des enjeux du logement social dans l'agglomération toulousaine.

Les irrégularités relevées dans plusieurs domaines doivent être corrigées (gouvernance, loyers, diagnostics techniques, entretien des appareils à gaz) et une meilleure implication des administrateurs au sein du conseil d'administration est à rechercher.

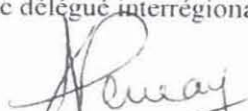
La structure financière est satisfaisante mais la rentabilité d'exploitation est impactée par des coûts de fonctionnement excessifs. Les perspectives qui se dégagent pour les 5 prochaines années sont à la baisse mais la situation financière reste d'un bon niveau. Des décisions du CA sont nécessaires pour redresser la tendance en réalisant notamment des économies de gestion et en mettant en œuvre une véritable politique de vente de patrimoine nécessaire au financement de l'activité.

Les inspecteurs auditeurs


Maryse Marcou


Gilles Toutain

Le délégué interrégional


Frédéric Perreau

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 19

Il sera proposé en 2014 au Conseil d'Administration une délibération mettant en œuvre une nouvelle politique de vente de logements afin d'assurer le financement de notre développement et une certaine mixité sociale.

L'office ne répond pas à l'observation relative à l'absentéisme de plusieurs administrateurs et ne s'engage pas à réduire ses coûts de gestion.

Le Président d'Habitat Toulouse


Stéphane Carassou

Les inspecteurs auditeurs


Maryse Marcou


Gilles Toutain

Le délégué interrégional


Frédéric Perreau