Rapport définitif n° 2013-023 Novembre 2013

Logis Cévenols

Office public de l'Habitat

Alès Agglomération

Alès (30)

# FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2013-023

# LOGIS CEVENOLS - OPH ALES AGGLOMERATION - 30

Président : Max Roustan

Directeur général : Jean-Luc Garcia Adresse : 433, quai de Bilinia 30318 Alès Cedex

Nombre de logements familiaux gérés : 5227

Nombre de logements familiaux en propriété : 5227

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 0

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0.5	1.17	1.5
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	58	46.7	59.5
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	4.5	1.4	1.6
Loyers mensuels (€/m² de surface corrigée)	2.3	2.99	2.84
Loyers mensuels (€/m² de surface habitable)	4.3		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	6.90		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	6.13 Quartile : 4	4.18	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	8.01 Quartile : 2	12.94	
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	19.10 Quartile: 4	13.42	

#### Présentation générale de l'organisme

L'organisme est un EPIC (Etablissement Public Industriel et Commercial) fondé en 1922. Après sa transformation en OPAC (Office Public d'Aménagement et de Construction) en 2006, il est devenu OPH (Office Public de l'Habitat) à l'été 2008 à la suite de l'ordonnance du 5 mars 2007. Sa compétence couvre la région Languedoc-Roussillon, il intervient principalement sur le territoire de la communauté d'agglomération du grand Alès, qui est sa collectivité de référence. Au 31 décembre 2012, son patrimoine est de 5 227 logements locatifs sociaux tous conventionnés et de 133 équivalents logements en foyers.

#### Points forts

- Organisation générale
- Mise à niveau des loyers faite
- Politique sociale satisfaisante
- Compétences techniques permettant une production de logements
- Niveau correct de production
- Qualité du service rendu
- Coûts de gestion bien maîtrisés
- Annuité locative faible
- Professionnalisme du personnel
- Bonne assise financière
- Bonne maîtrise « provisions-suivi-récupération » des charges locatives

#### Points faibles

- Niveau de vacance élevé
- Retard dans le recouvrement d'impayés
- Taux d'impayés élevé
- Analyse financière prévisionnelle ancienne et non actualisée

# Anomalies ou irrégularités particulières

- Clauses obsolètes dans le contrat du DG
- Diagnostics techniques amiante (DTA) non effectués

#### Conclusion

L'office s'est engagé dans une dynamique de changement depuis ces dernières années. Pour faire face à l'évolution des contraintes externes, une réorganisation importante des services et des méthodes de travail a été lancée. Cette démarche volontaire doit être poursuivie avec une formalisation des pratiques permettant une véritable traçabilité du fonctionnement.

L'office présente une politique sociale satisfaisante en accueillant une population très sociale. Le règlement intérieur de la commission d'attribution des logements (CAL) nécessite une réactualisation. Le traitement des impayés mérite également d'être amélioré en particulier sur le passif « historique ». Enfin, il doit porter son attention sur la gestion des caves qui doit être reprise.

La stratégie patrimoniale est lisible et les objectifs de développement fixés par la CUS doivent pouvoir être atteints grâce à l'assise financière et aux compétences techniques en maîtrise d'ouvrage. Sur le plan réglementaire, les nouvelles dispositions concernant l'amiante doivent être mises en œuvre sans délai.

Le rapport du précédent contrôle notait comme enjeu fort l'aboutissement de la réorganisation mise en place et la bonne maîtrise des opérations ANRU qui mobiliseraient d'importants moyens humains et financiers. La Mission considère qu'au terme de ce contrôle, ces objectifs sont en passe d'être atteints.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Alain Bouffier et Jean-Marie Cerutti
Délégué interrégional, chargé de mission d'inspection : Jean-François Tourel
Précédent rapport Miilos : n°2008-106 de janvier 2009
Contrôle effectué du 01/03/2013 au 11/07/2013
Diffusion du rapport définitif : Novembre 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° 2013-023 LOGIS CEVENOLS - OPH ALES AGGLOMERATION – 30

# SOMMAIRE

1.	PR	ÉAMBULE	2
2.	PR	ÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE	2
	2.1	CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME	
	2.2	GOUVERNANCE ET MANAGEMENT	3
	2.3	CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE	4
3.	GE	STION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	5
		OCCUPATION DU PARC	
	3.2	ACCES AU LOGEMENT	5
	3.3	LOYERS ET CHARGES	
	3.4	TRAITEMENT DES IMPAYES	8
	3.5	QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	10
	3.6	CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE	11
4.	PA'	TRIMOINE	11
	4.1	CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	
	4.2	STRATEGIE PATRIMONIALE	
	4.3	DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	12
	4.4		
	4.5	VENTE DE PATRIMOINE	13
	4.6	CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE	13
5.	RE	NOVATION URBAINE	14
6.	TE	NUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE	14
	6.1	TENUE DE LA COMPTABILITE	14
	6.2		
	6.3	ANALYSE PREVISIONNELLE	
	6.4	CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE	
7.	CA	LCUL DES COTISATIONS CGLLS	20
	7.1		
	7.2	CONTENU DE LA VERIFICATION	
	7.3	CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS	20
8.	co	NCLUSION	21

# 1. PRÉAMBULE

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

Le précédent rapport de la Miilos n° 2008-106 de janvier 2009 relevait que :

- l'office intervenait sur une zone économique en reconversion (communauté d'agglomération d'Alès depuis 2006) où la demande et l'offre de logements ne sont pas en forte tension;
- sur le plan organisationnel, un grand nombre de changements avait été conduit en peu de temps avec d'une part, le nouveau cadre réglementaire et, d'autre part, les démarches de modernisation et de professionnalisation engagées (encadrement renouvelé et adhésion du personnel);
- la situation financière était saine ce qui permettait une politique volontariste en termes de renouvellement urbain et de croissance du parc avec, cependant, le montant des impayés à surveiller;
- le projet ANRU allait très prochainement entrer dans sa phase opérationnelle et devenir un enjeu fort, nécessitant d'importants moyens humains et financiers, l'office devant être en mesure d'y faire face tout en poursuivant ses objectifs de réhabilitation et de construction neuve sur les zones non concernées par le projet.

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

#### 2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

Près de 42 % des 726 000 habitants du département du Gard sont regroupés sur les communautés d'agglomérations de Nîmes et d'Alès. Le Gard reste marqué par un contexte économique difficile avec un taux de chômage de 14 % au quatrième trimestre 2012 qui le place parmi les départements français les plus touchés. Plus particulièrement, l'agglomération d'Alès présente un taux de 16,7 %.

La communauté Alès agglomération compte 76 600 habitants répartis sur 16 communes. Victime du déclin industriel des années 90, elle connaît une reprise démographique depuis 2004 qui s'est accompagnée d'un regain de production de logements. Son territoire reste toutefois contrasté: les jeunes, les personnes âgées et les ménages en difficulté sont plutôt concentrés sur Alès tandis que les villes périphériques attirent les jeunes actifs. En 2009, elle comptait 40 003 résidences principales dont 16,3 % de logements sociaux, ce chiffre étant plus élevé pour la commune d'Alès (31 %). Les constructions nouvelles sont peu nombreuses et essentiellement situées dans Alès. Le programme local de l'habitat (*PLH 2008-2013*) fixe un objectif de 185 logements sociaux par an avec un rééquilibrage de l'offre sur le territoire. La requalification du parc existant, au travers notamment de l'opération de renouvellement urbain des quartiers alésiens des « *Prés Saint Jean et des Cévennes »*, constitue un enjeu majeur.

Fondé en 1922, Logis Cévenols office public de l'habitat Alès Agglomération est aujourd'hui, un établissement public industriel et commercial (EPIC). Office public d'HLM (OPHLM) transformé en office public d'aménagement et de construction (OPAC) en 2006, il est devenu office public de l'habitat (OPH) en 2008. Sa compétence couvre la région Languedoc-Roussillon mais il intervient principalement sur le territoire de la communauté Alès agglomération (collectivité de rattachement).

#### 2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

#### 2.2.1 Gouvernance

Le nouveau conseil d'administration (CA) de l'office a été mis en place le 11 septembre 2008. Il comprend 23 membres et son règlement intérieur a été adopté lors de la séance du 27 mars 2009. Lors de ce même conseil d'administration, M. Max Roustan, maire d'Alès et président de la communauté Alès Agglomération, a été nommé président de l'OPH. Il a également été procédé à l'élection des membres du bureau et à la désignation de M. Jacques Foulquier comme vice-président. Une commissions d'attribution des logements (CAL), une commission d'appel d'offres (CAO) et une commission de prévention des expulsions (CPE) ont été mises en place par le conseil d'administration.

De 2010 à 2012, le conseil d'administration s'est réuni trois à quatre fois par an avec un taux de présence de ses membres variant dans la proportion de 83 à 100 %. Il est correctement informé de l'ensemble de l'activité de l'office et de l'état d'avancement des opérations et peut opérer son contrôle sur la base des indicateurs de gestion qui sont régulièrement remis aux administrateurs.

#### 2.2.2 Organisation et management

M. Jean-Luc Garcia, directeur de l'office public d'HLM d'Alès depuis le 17 octobre 2005, a été désigné directeur général, en 2006 de l'OPAC et en 2008 de l'OPH.

Après une période de baisse des effectifs, l'office connaît une relative stabilité avec 97 agents fin 2012. La réorganisation entreprise s'est poursuivie de façon efficace et l'introduction de nouvelles méthodes a conduit a une professionnalisation et une modernisation de la structure. Plus du quart du personnel ayant un âge supérieur à 55 ans, la problématique du renouvellement des compétences se posera à moyen terme.

Des efforts de formation ont été menés, tout particulièrement à destination du personnel de proximité, domaine dont la réorganisation a été la plus significative.

Le personnel était précédemment réparti dans cinq services (recette, financier, technique, personnel et gestion locative) et trois agences de proximité. Les changements rendus nécessaires, notamment par le passage à la comptabilité privée, ont conduit à un nouvel organigramme où apparaît un pôle fort de gestion de proximité avec un nouveau découpage sectoriel.

# Obs 1 : L'office doit poursuivre la recherche de son efficacité organisationnelle avec une démarche de formalisation de ses pratiques permettant une traçabilité claire de son fonctionnement.

En effet, il n'existe pas de document écrit détaillant l'organisation générale de l'office. La Mission d'inspection a constaté l'absence de système organisé de gestion de procédures. Si la gestion locative est très bien encadrée en matière de procédures, les autres services sont relativement pauvres en documents cadres. Un grand nombre d'actions repose sur le savoir faire des agents, ce qui va engendrer des difficultés majeures avec le renouvellement de personnel à venir.

#### Nouvelles observations de la Miilos

# Obs 1:

Nous prenons bonne note de cette observation. Après avoir formalisé la majorité des procédures de gestion locative nous poursuivons sur les autres domaines d'activité de l'office, en particulier la Maîtrise d'Ouvrage.

Dont acte

#### 2.2.2.1 Situation contractuelle du directeur général.

Le montant de la rémunération du directeur général (DG) prévu par les dispositions du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009 applicables aux directeurs généraux des offices publics de l'habitat était erroné. En effet, l'article 3 du décret sus-mentionné permet aux directeurs généraux, en fonction à la date de l'entrée en vigueur du décret (14 octobre 2009), de conserver leur mode de rémunération annuelle brute lorsque l'application du dispositif de détermination de la rémunération issu du décret leur est défavorable. Cet article ne peut être invoqué que concernant le maintien de la rémunération initiale de DG, laquelle n'intègre pas les avantages annexes. En tout état de cause, il ne peut être cumulé l'application de deux systèmes de rémunération, avant et après le décret du 12 octobre 2009, soit on opte pour le maintien de la rémunération initiale, soit il est fait application du nouveau régime de rémunération (part forfaitaire et part variable au sens du décret sus-mentionné). En attribuant une part variable à son DG alors que l'application de l'article 3 avait été demandée, l'office n'avait pas mis en oeuvre correctement les dispositions du décret. La situation a été régularisée au cours du contrôle

# Obs 2 : Des clauses rendues obsolètes par le décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009 subsistent dans le contrat du directeur général.

Le décret sus-visé, outre les conditions de rémunération, a également clarifié les avantages qui peuvent être stipulés dans les contrats de directeurs généraux. Par rapport aux anciennes possibilités, le champ de ces avantages s'est largement réduit. Pour éviter toute source de confusion, les clauses du contrat du DG devenues obsolètes doivent être supprimées du contrat (allocations chômage, retraite, ...).

#### 2.2.2.2 Commande publique.

La loi « Warsmann » du 17 mai 2011 (article 132) a modifié le régime des marchés des offices publics de l'habitat qui étaient, jusqu 'alors, soumis au code des marchés publics. Ainsi, l'article L.421-6 du code la construction et de l'habitation dispose que « les marchés des offices publics de l'habitat sont régis par les dispositions applicables aux marchés des personnes publiques ou privées soumises aux règles fixées par l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au code des marchés publics ». Par délibération n° 2011-75 en date du 19 décembre 2011, le conseil d'administration a validé le principe de l'application des règles de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 pour la commande publique.

L'examen de cinq marchés n'a pas révélé d'anomalie (assurance, remplacement de 18 ascenseurs avec leur maintenance, exploitation des réseaux de chauffage secondaire, maîtrise d'œuvre pour la réhabilitation et gestion proximité pour peinture et vitrage).

#### 2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

L'office s'est engagé dans une dynamique de changement depuis quelques années. Pour faire face aux évolutions statutaires, il a lancé une réorganisation importante de ses services et de ses méthodes de travail. Au-delà de la réussite de cette démarche, l'office doit poursuivre la recherche de son efficacité organisationnelle par une formalisation de ses pratiques permettant une traçabilité claire de son fonctionnement. Enfin, il est nécessaire dans un souci clarté de supprimer les clauses obsolètes du contrat du DG.

# Nouvelles observations de la Miilos

# Obs 2:

Nous en prenons bonne note.

L'organisme ne s'engage pas sur un délai pour la régularisation du contrat.

L'observation est maintenue.

# 3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

#### 3.1 OCCUPATION DU PARC

Au 31 décembre 2012, 100 % du parc était conventionné et 58 % des locataires bénéficiaient de l'APL. D'un montant moyen mensuel de 223 €, ce montant couvre 64 % du loyer et des charges.

L'office accueille une population « très sociale ». Le pourcentage de ménages ayant des ressources inférieures à 20 % des plafonds est très élevé (31,5 %). Ce chiffre est très supérieur aux moyennes régionales ou nationales. Si l'on examine le pourcentage de ménages ayant des ressources inférieures à 60 % des plafonds (seuil d'éligibilité à des prêts PLUS), les données sont aussi largement supérieures aux moyennes de référence. Ces constats sont encore plus visibles au niveau des nouveaux entrants.

OPS 2012	Logis Cévenols	Logis Cévenol emménagés récents	Moyenne LR 2009 OPH	Moyenne nationale 2009 OPH
% de ménages ayant des ressources < 20% des plafonds	31.5	40.6	12.3	19.5
% de ménages ayant des ressources < 40 % des plafonds	54	63.2	32.9	41.8
% de ménages ayant des ressources < 60 % des plafonds	73.8	81.2	59.2	64.6
% de ménages ayant des ressources > 100 % des plafonds	4.5	2.6	5.6	7.9
% de bénéficiaires d'APL	58	72.5	45.7	43.5
% de bénéficiaires de minima sociaux	14.6	20.8	14.4	13.8
% de familles monoparentales	15.3	21	24.2	19.2
% de personnes seules	50.6	47.8	34	36.4
% de familles de 3 enfants et plus	2.1	4	3.8	2.9

Le taux de vacance global (10.5 % au 31 décembre 2012) est nettement supérieur au taux de la région Languedoc-Roussillon (3.8 %). Ce chiffre élevé est essentiellement dû à deux anciens programmes (20 % pour Cévennes et 24.8% pour Prés Saint-Jean) pour lesquels les demandeurs refusent souvent le logement attribué. Ces quartiers, classés en ZUS, font l'objet d'un vaste programme ANRU avec des démolitions en cours. Depuis 2010, le taux de rotation a tendance à diminuer pour atteindre 7,04 % fin 2012, valeur inférieure au taux national de 10.2% annoncé par l'union sociale pour l'habitat (USH).

#### 3.2 ACCES AU LOGEMENT

#### 3.2.1 Connaissance de la demande

Au cours de l'année 2012, l'office a enregistré 2161 demandes de logements. 50 % des demandeurs sont déjà locataires HLM, dont 26 % de Logis Cévenols. La demande reste très locale puisque 81 % émanent de ménages de l'agglomération d'Alès. Il ressort du contrôle qu'il s'écoule environ 17 mois entre l'enregistrement d'une demande et la proposition d'un logement.

En 2012, la commission d'attribution des logements (*CAL*) s'est réunie 36 fois, a examiné 1 631 dossiers et prononcé 406 attributions. Comme évoqué précédemment, la demande restant très ciblée, l'office enregistre un nombre important de refus, tout particulièrement sur les quartiers situés en ZUS. En moyenne, 3,1 attributions sont nécessaires pour aboutir à la signature d'un contrat de bail.

\_

<sup>1</sup> Source EPLS, au 1er janvier 2010

#### 3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

L'office a inscrit dans sa convention d'utilité sociale (CUS) une politique de gestion sociale s'articulant autour des thèmes principaux suivants :

- accueillir les personnes défavorisées et les publics spécifiques ;
- garantir la mixité sociale ;
- assurer une gestion rigoureuse des droits de réservation ;
- développer les parcours résidentiels ;
- privilégier la prévention des impayés et le maintien dans le logement.

Plus précisément, le règlement de la CAL indique que les attributions se font notamment en tenant compte de critères tels que personnes en situation de handicap, personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence, personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition, personnes mal logées reprenant une activité après une période de chômage de longue durée et personnes justifiant de violences conjugales.

Le nombre de logements réservés s'élève à 1013 dont un contingent de 18 % pour le préfet et de 1 % pour les collecteurs du « 1 % ».

#### 3.2.3 Gestion des attributions

Le fonctionnement de la CAL et la politique d'attribution des logements ont été formalisés dans un règlement intérieur approuvé par le conseil d'administration en date du 27 mars 2009. L'examen des procès verbaux de la CAL a permis de relever des anomalies : non présence systématique du représentant de la mairie d'Alès, absence répétée des feuilles de présence pour les CAL des années 2009/2010 et mention « refusé » sur certains dossiers alors qu'il s'agissait « d'ajournement ».

# Obs 3 : Le règlement intérieur de commission d'attribution des logements (CAL) nécessite une réactualisation.

Contrairement à l'article L. 441-2 qui prévoit que le maire de la commune où sont situés les logements à attribuer dispose d'une voix prépondérante en cas de partage égal des voix, il est indiqué dans le règlement intérieur (articles 3 et 5) que « le président dispose lors des séances d'une voix prépondérante en cas de partage égal des voix ; en cas d'empêchement, le président donne pouvoir à un membre qu'il aura désigné Par ailleurs, le libellé de ces deux articles mérite une clarification car il est difficilement compréhensible de retrouver l'application de l'article L. 441-2 dans ceux traitant de l'élection du président ou des règles de quorum. Les critères d'attributions méritent d'être mieux précisés. Il serait utile d'indiquer les règles définies concernant par exemple les attributions d'urgence.

Un compte-rendu annuel de son activité est présenté devant le CA. Les attributions ne sont pas gérées au sein d'un service, c'est le secrétariat de la CAL, composé de deux personnes, qui intervient en amont jusqu'à la notification de la décision au locataire. La procédure d'entrée dans les lieux est ensuite déconcentrée au sein des secteurs.

L'enregistrement et le renouvellement des demandes sous le numéro unique départemental sont conformes aux articles R. 441-2-1 et suivants du CCH. Le contrôle des attributions a porté sur un échantillon de 74 dossiers et n'a pas révélé d'anomalie.

#### Obs 3:

En effet, l'article 2 du règlement de la CAL a été modifié en son temps et prévoit que le Maire de la commune où sont situés les logements à attribuer a une prépondérante, mais les articles 3 et 5 où il était précisé que le Président avait une voix prépondérante n'ont pas été corrigés, entraînant ainsi une confusion. Un règlement actualisé sera proposé à un prochain conseil d'administration. Le règlement fait référence aux critères d'attribution du Code de la Construction et de l'Habitation et la commission se réunit à un rythme quasi hebdomadaire, ce qui permet de traiter toutes les demandes dans les meilleurs délais.

Dont acte

#### 3.3 LOYERS ET CHARGES

#### 3.3.1 Les loyers

Les textes relatifs à la convention d'utilité sociale (CUS) ouvrent aux organismes la possibilité de remettre en cohérence leurs grilles de loyers plafonds en fonction du niveau des services rendus aux locataires. Cette remise en ordre des loyers, qui n'est pas obligatoire pour la première CUS, concerne uniquement le patrimoine ayant fait l'objet d'une convention par programme depuis plus de six ans (ainsi pour l'élaboration de la 1<sup>ere</sup> CUS, cette remise en ordre concerne uniquement le patrimoine pour lequel une convention APL était en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2005).

Cette opération s'accompagne d'une mesure des surfaces de l'ensemble du patrimoine concerné et donne lieu à la prise en compte de la surface utile globale. Il est à noter que seulement 7 % des organismes HLM de France ayant signé une CUS ont procédé à cette remise en ordre des loyers maximaux (chiffres novembre 2012).

Logis Cévenols a choisi l'option de la remise en ordre dès sa première convention d'utilité sociale. Pour cela, certaines règles ont été appliquées :

- la prise en compte du classement des immeubles ou ensembles immobiliers (service aux locataires);
- le respect de la masse constante (art. L. 445-2 le montant de la masse de loyers plafonds de l'ensemble des immeubles de l'organisme ne peut excéder le montant maximal résultant des conventions APL ou de la réglementation en vigueur à la date d'établissement du cahier des charges dans la CUS); en d'autres termes, toute augmentation de loyer plafond sur un ou plusieurs immeubles ou ensembles immobiliers doit mécaniquement se traduire par une baisse sur un ou plusieurs autres immeubles ou ensembles immobiliers du bailleur;
- le respect des loyers plafonds réglementaires; le prix au m², inscrit dans le cahier des charges permettant de déterminer le montant maximal des loyers d'un immeuble ou d'un ensemble immobilier, ne peut excéder un montant fixé par arrêté ministériel (art. R. 445-9 avec renvoi à l'arrêté du 3 juin 2010); ce montant dépend des plafonds de ressources retenus pour l'immeuble ou l'ensemble immobilier rapportés à quatre plafonds types de ressources (PLAI, PLUS, PLS et PLI de la zone géographique).

La démarche de l'office a nécessité plusieurs étapes pour construire cette remise en ordre des loyers. La première étape a consisté à définir une méthodologie et identifier les caractéristiques initiales du parc. La deuxième étape a conduit à établir un classement du patrimoine par niveau de service rendu suivant une classe de qualité allant de A à F. La troisième étape a mené l'office à une phase de simulation et pré-cadrage pour intégrer les différentes contraintes réglementaires, cette partie a débouché sur la définition des nouveaux loyers plafonds

Enfin la quatrième étape se résume à l'aboutissement de l'opération sous forme d'un tableau général où le détail programme par programme des chiffres clés permet de retrouver les nouveaux plafonds et le suivi constant de la masse totale des plafonds de loyers

Cette opération concerne l'établissement de nouveaux plafonds avec, en pratique, aucun montant de loyer modifié (hors augmentations annuelles réglementaires). Il est à noter que les loyers pratiqués par Logis Cévenols sont globalement inférieurs de 13 % aux loyers plafonds des conventions

Cette remise en ordre associée au maintien général du montant des loyers a amené ponctuellement des dépassements qui ont été résorbés en partie par la non application de l'augmentation annuelle et en partie, au départ du locataire, par la baisse du nouveau loyer. Ces dépassements devraient disparaître en 2014 ou 2015.

Pour les logements non concernés par la CUS, les augmentations de loyers ont été les suivantes :

	2010	2011	2012
Taux d'augmentation annuel voté par le CA	1,16 %	1,1 %	1,9 %
Recommandation ministérielle <sup>2</sup>	1 %	1,1 %	1,9 %

Le loyer mensuel moyen s'élevait au 1<sup>er</sup> janvier 2012 à 4,4 € le m² de surface habitable ou 5,1 € le m² de surface utile.

#### 3.3.2 Les charges locatives

Le provisionnement et le suivi des charges locatives sont assurés, parmi d'autres missions comptables, par deux agents de la direction financière, sous couvert de l'assistante de gestion anciennement responsable de ce secteur d'activité.

La provision de l'année n est déterminée en fonction des résultats de l'année n-1 avec prise en compte des contrats existants en concertation avec les services et personnes intéressés (maîtrise d'ouvrage, gestionnaires de proximité, ...). En début d'exercice, une présentation est proposée à la direction générale pour validation aux fins d'une intégration dans le quittancement de janvier. Un ajustement est effectué en cours d'année dans le cas de dépenses imprévues pouvant remettre en cause de façon importante son montant.

Dans un souci d'équité financière, est dégagé un coût moyen « rémunérations-charges sociales » des gardiens et gestionnaires d'immeubles facturé aux locataires quelle que soit la résidence concernée.

Le suivi des dépenses récupérables est effectué à partir de la base de données contenue dans le logiciel Immoware avec un retraitement trimestriel sur Excel pour une analyse plus détaillée.

Le contrôle effectué par la mission, qui n'a pas fait ressortir d'anomalie, a porté sur les charges locatives de l'année 2011 dont la régularisation est intervenue en août 2012 avec information faite auprès des locataires en juillet.

L'écart constaté entre « provisions » et « réalisations » est faible et n'apparaît qu'un «surprovisionnement» moyen de 5,16 % sur l'ensemble du patrimoine géré (69 opérations), preuve d'une gestion rigoureuse et bien maîtrisée. Sept programmes ont un pourcentage d'exécution supérieur ou inférieur à 20 % dont les plus significatifs concernent les résidences de « Prés Saint-Jean 12 » (+ 29,25 %); « Saint-Privat de Champclos » (+ 58,85 %); « les Lauriers » (+ 44,46 %); la « Treille » (+ 42,25 %); les « Terrasses de l'Esquielle » (+ 55,80 %). Ces valeurs relatives paraissent élevées mais, ramenées au logement et à l'exception de « Saint-Privat de Champclos » (215,52 € sur l'année), sont peu importantes en valeur absolue, variant de 46,33 € pour la « Treille » à 136,48 € pour les « Prés Saint-Jean 12 ». Ces différences sont principalement dues à un manque de lisibilité sur certaines résidences dont la mise en service est récente (les Lauriers, la Treille, les Terrasses de l'Esquielle) ou à un surprovisionnement consécutif aux installations/réhabilitations d'ascenseurs (modification des contrats initiaux).

#### 3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Depuis 2007, une nouvelle organisation a été mise en place au sein de l'office avec une décentralisation de la fonction « pré contentieux ». Ainsi, le patrimoine est divisé en huit secteurs, chacun d'eux composé d'un gestionnaire, d'un chargé de clientèle et de gardiens (40 pour l'ensemble du parc). Ces personnes assurent le lien entre l'organisme et les locataires, dont l'objectif majeur est d'interrompre au plus tôt le cycle de l'impayé. Elles sont aidées en cela par la conseillère en économie sociale et familiale (CESF) dont la mission est également de nouer

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> devenue obligation à compter du 1/1/2011 cf article L 353-9-3 du CCH

les relations nécessaires avec la caisse d'allocations familiales (CAF) et les diverses associations oeuvrant pour une aide aux occupants en difficulté.

La partie « contentieux », sous la responsabilité d'un agent expérimenté recruté en janvier 2013, est du ressort de trois personnes dont une s'occupe exclusivement des 200 logements sis à Bagnols-sur-Cèze.

Le quittancement est effectué par le service informatique le 27 de chaque mois. En cas de non paiement, une première puis une seconde lettre de relance sont éditées le 10 et le 20 du terme suivant et directement transmises au locataire par le gardien.

Un « dernier avis avant poursuite » en RAR est envoyé le 10 du mois n+2. Un « comité des impayés », interne au service « gestion de proximité », se réunit pour étudier le cas des locataires ayant reçu cette 3<sup>ème</sup> relance. A l'issue de cette concertation, il est décidé soit d'adresser un commandement de payer par voie d'huissier à l'occupant, soit d'organiser une audience de conciliation dans les bureaux mêmes de l'organisme en présence d'un conciliateur de justice désigné par le tribunal (dont le service est gratuit). En règle générale, un échéancier est conclu entre les parties (expédié et enregistré au tribunal) mais l'office se réserve le droit de poursuivre la procédure en cas de non respect de l'accord et d'une mise en demeure restée sans suite.

Afin d'aboutir à un règlement amiable, une « commission de prévention des expulsions » a été créée au sein de l'organisme. Composée du DG, du vice-président, de deux administrateurs et de l'équipe du service « gestion de proximité », elle procède à l'examen des dossiers deux mois après le commandement de payer. Elle s'assure que tout a été mis en œuvre avant d'engager l'assignation devant le Tribunal d'Instance et se positionne quant à la poursuite ou l'abandon de la procédure.

# Obs 4: Le taux des impayés reste élevé sur la période contrôlée malgré une amélioration en 2011 et 2012.

Depuis plusieurs exercices, l'office doit supporter des créances locataires importantes et, pour la plupart, très anciennes, peu d'actions en matière d'assignation ayant été menées au cours des gestions précédentes. En conséquence, comme relevé par la Mission dans son rapport n° 2008-106 couvrant la période 2003-2007 et conformément au tableau ci-dessous (point 2), le niveau d'impayés tel que défini par le ministère en charge du logement (créances locataires + créances douteuses + irrécouvrables / loyers et charges quittancés), reste important et nettement audessus de la médiane de référence. Il y a malgré tout lieu de relever la substantielle diminution amorcée en 2011 et poursuivie en 2012 avec également, le montant important des admissions en non valeur comptabilisé en 2010 ( $409 \text{ k} \in$ ), conséquence du travail de fond entrepris afin de solder les affaires anciennes avec l'aide d'un prestataire extérieur depuis décembre 2009.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Médiane 2010 des offices de province
Evolution des créances locataires / loyers et charges quittancés (en %)	0,00	1,60	1,20	1,50	1,60		0,90
2) - Créances locataires / loyers et charges quittancés (en %)	18,20	19,00	19,40	19,70	19,10	18,29	13,40
3) - Montant de l'ensemble des créances douteuses majoré des ANV (k€)	3 404	3 724	3 853	3 970	3 883	3 802	
4) - Créances locataires (hors mois de décembre) / loyers et charges quittancés (en %)	13,40	14,30	14,60	15,00	14,10	13,32	
<ol> <li>Admissions en non valeur (k€)</li> </ol>	0	101	185	409	168	74	

#### Obs 4:

Effectivement un stock ancien de dettes subsiste que nous essayons de résorber au fur et à mesure. Le plus souvent, compte tenu de l'ancienneté et du montant, cela nécessite un passage en non valeur après une ultime tentative confiée à un huissier. L'effort de l'office sur ces dernières années a porté sur les dettes naissantes des locataires présents afin d'éviter que la dette devenue trop importante ne puisse plus être résorbée. L'action du précontentieux décentralisé, de la médiation menée en partenariat avec le tribunal d'Alès et d'un service contentieux réorganisé nous ont permis d'obtenir des résultats significatifs.

Toutes ces actions engagées vont dans le bon sens et doivent être poursuivies pour réduire le taux des impayés qui reste encore élevé. Tel que mentionné dans le tableau ci-après, le « poids » des locataires partis augmente au fil des années et représente plus de 50 % des créances globales au cours des exercices 2011 et 2012.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Montant des créances locataires partis (en k€)	1 001	1 303	1 575	1 559	1 873	2 050
Montant des créances locataires globales hors ANV (en k€)	3 404	3 623	3 669	3 561	3 715	3 728
Créances locataires partis / créances globales (en %)	29,40	36,00	42,93	43,78	50,41	55,00
Montants recouvrés sur les locataires partis par les prestataires extérieurs ( <i>en k€</i> )	-	~	-	29	41	5

A la lecture des éléments figurant dans le tableau ci-dessous, il y a lieu de relever le fort taux des locataires payant par prélèvement automatique (1) mais également et surtout la baisse significative des locataires en situation d'impayés (2), principalement les présents (3), preuve d'une nouvelle organisation plus efficiente.

	2010	2011	2012
1) - Part des locataires réglant leur loyer par prélèvement	56 %	59 %	62 %
<ol> <li>Nombre de locataires en impayé au sens de l'article R 351-30 du CCH</li> </ol>	1 103	1 021	967
3) - Dont nombre de présents	408	370	289
4) - Nombre de dossiers soumis à la CAF	191	112	107
5) - Nombre de commandements de payer par huissier	86	90	128
6) - Nombre d'expulsions prononcées par le juge	38	27	14
<ol> <li>Nombre d'expulsions effectives avec ou sans concours de la force publique</li> </ol>	18	40	9
8) - Nombre de protocoles de cohésion sociale	18	23	30

#### 3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

L'office, à la suite d'un diagnostic réalisé sur l'organisation de sa gestion de proximité, a opté pour la création de huit secteurs de gestion (environ 700 logements), composés chacun d'un responsable de secteur (le gestionnaire de patrimoine), d'un chargé de clientèle et de gardiens d'immeubles.

Le gardien est l'interlocuteur privilégié du locataire. Il gère à son niveau environ trois quarts des demandes, le reste étant traité par le gestionnaire de programme. Il veille au maintien en état de propreté et de bon fonctionnement d'un ensemble d'environ 150 logements avec les abords et les dépendances. Un numéro vert permet d'enregistrer et de suivre la réclamation qui est renvoyée au gestionnaire de patrimoine correspondant. Les autres services du siège viennent en appui du gestionnaire. Il n'existe pas de procédure encadrant l'organisation et le fonctionnement de cette gestion (cf. obs. 1).

La gestion de proximité englobe d'une part la gestion du locataire (visites logements, états des lieux, réclamations, relances impayés) et d'autre part la gestion d'un secteur géographique. Sur ce dernier volet, l'office s'oblige à ne pas laisser perdurer des dégradations ou des dysfonctionnements en assurant régulièrement l'entretien, la propreté et l'encadrement des entreprises intervenantes. L'office s'est doté d'un outil informatique de gestion des réclamations performant et pratique une analyse du type de réclamation. Ainsi, il ressort que 79 % des réclamations sont traitées dans les 15 jours pour atteindre 88 % dans le délai d'un mois (engagement CUS: 75%).

Depuis mars 2006, un plan de concertation locative est en vigueur avec un conseil qui se réunit au moins deux fois par an. Depuis 2011, un compte-rendu est systématiquement établi.

Une enquête de satisfaction est menée tous les deux ans, la dernière datant de 2012 a montré un taux de satisfaction de 88 % en constante évolution positive depuis 2007

La visite du patrimoine a porté sur une douzaine de programmes D'une façon générale l'ensemble des parties communes et les espaces environnants sont tenus correctement. Il a été constaté la présence d'encombrants dans certains couloirs, paliers ou parties communes (« Terrasse de Rochebelle», «Prés Saint-Jean», « Cévennes », « Montbouquet 1 »).

#### Obs 5: L'office devra porter tout particulièrement son attention sur la gestion des caves.

En effet, bon nombre de caves des programmes visités (« Prés Saint-Jean » - « Arago », « Pont de Grabieux », ne sont pas numérotées, certaines ne disposent pas de moyen de fermeture et des situations très dégradées ont été constatées. De plus, ces locaux ne sont généralement pas référencés dans les baux.

# Obs 6 : L'office doit porter une attention accrue sur la gestion de la sécurité de certaines parties communes et des garages.

Au-delà de la présence d'encombrants, plusieurs extincteurs sont en retard de contrôle. Des bouteilles de gaz étaient présentes dans les parties communes de l'ensemble « *Pont de Grabieux* ». Il n'y a pas de bac de rétention autour du stockage de liquides inflammables présents dans les garages du siège et utilisés par la régie.

#### 3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

L'office présente une politique sociale satisfaisante en accueillant une population très sociale. Le règlement intérieur de la commission d'attribution des logements (CAL) nécessite une nouvelle rédaction comportant une réactualisation et la rectification des dispositions relatives à la voix prépondérante du maire en cas de partage des voix lors d'un vote. Par ailleurs, le traitement des impayés et la gestion des caves méritent d'être améliorés.

#### 4. PATRIMOINE

#### 4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2012, l'organisme était propriétaire de 5227 logements familiaux tous conventionnés et de 133 équivalents logements en résidences foyers.. A cette même date, 37 % du parc était situé en zone urbaine sensible (*ZUS*). L'âge moyen du patrimoine conventionné est de 40 ans. Ce patrimoine est majoritairement situé sur le territoire de la ville d'Alès. L'office commence à se développer hors de la communauté Alès agglomération grâce à l'achat d'un ensemble sur la commune de Bagnols-sur-Cèze.

Fin 2011 selon les données fournies par l'organisme, la part des logements correspondant aux bas à très bas revenus représente 99,6 % du parc alors que celle destinée à des revenus supérieurs (*prêts PLS*) représente 0,4 %.

#### 4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

S'appuyant sur le plan stratégique du patrimoine (*PSP*) approuvé au CA du 15 décembre 2009 (actualisation d'un premier plan élaboré en 2003), la convention d'utilité sociale (*CUS*), signée en date du 30 juin 2011, prévoit une stratégie déclinée selon trois axes :

- une offre de logements adaptée en quantité et qualité aux besoins des territoires :
  - le développement de l'offre nouvelle ;
  - l'amélioration et l'entretien du patrimoine existant ;
  - le renouvellement urbain;
  - la démolition;
  - la politique de vente;
- l'accueil des ménages modestes :

#### Nouvelles observations de la Miilos

#### Obs 5:

Nous en prenons bonne note. Ce travail a d'ores et déjà été engagé sur les ZUS (Près Saint Jean et Cévennes), ceci dans le cadre de la Gestion Urbaine de Proximité. Des opérations sont programmées avec les forces de police afin de reprendre le contrôle et la gestion des caves et des opérations de nettoyage sont organisées en partenariat avec Mission Locale Jeunes (chantiers d'insertion). A noter que sur les Près Saint Jean il est programmé dans le cadre du projet ANRU de supprimer la quasi-totalité des caves en sous-sol et de créer des celliers en rez-de-chaussée.

Dont acte

#### Obs 6:

Nous en prenons bonne note. Un marché est en cours d'élaboration pour l'entretien des extincteurs dans les garages.

Dont acte

- les attributions ;
- l'accueil des personnes défavorisées et des publics spécifiques ;
- la prévention des impayés et le maintien dans le logement ;
- la garantir la mixité sociale;
- l'aide au parcours résidentiel;
- la politique équitable de loyers avec des charges maîtrisées ;
- le service en matière de gestion locative et technique:
  - l'organisation de la gestion de proximité;
  - le traitement des réclamations ;
  - les prestations d'entretien et de nettoyage ;
  - le dispositif d'évaluation des attentes des locataires ;
  - la sécurité des équipements et des personnes.

#### 4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

Sur les cinq dernières années, l'organisme a mis en service en moyenne 57 logements par an (logements locatifs, acquisition-amélioration, accession»).

Logements mis en service et prévus	2008	2009	2010	2011	2012	Total	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Neufs	30	0	85	23	84	222						
Acquisition- amélioration	7	15	16	0	0	64						
Total	30	15	101	23	84	286	53	100	100	100	100	453

La convention d'utilité sociale (CUS) prévoit une production moyenne de 100 logements par an. Pour les logements mis en service, les types de prêts utilisés ont été les suivants :

Type de financement	2008	2009	2010	2011	2012	Moyenne sur la période	Prévision 2011-2016 (CUS)
PLUS	66 %	71 %	50,8 %	68,8 %	66,5 %	61 %	72 %
PLAI	25,7	29 %	28,2 %	31,2 %	32,9 %	30 %	28 %
PLS	0%	0%	20,1 %	0%	0%	8 %	0 %
Libre	8,3%	0%	0,9%	0%	0,6%	1 %	0 %

Le rythme de construction s'est nettement amélioré par rapport à la période du précédent contrôle sur laquelle la Mission avait constaté que « le rythme de construction n'a repris qu'en 2005 ».

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

Le service maîtrise d'ouvrage dispose de dix personnes réparties sur quatre pôles:

- « patrimoine » (réhabilitation et gros entretien);
- « ANRU » (opérations ANRU);
- « développement » (nouvelles opérations);
- « gestion » (plan d'entretien, tableau de bord, logiciels de suivi du patrimoine, ...).

Le tableau de bord de suivi des opérations est extrêmement détaillé et très performant comme outil de gestion. Complet, il englobe les constructions neuves, les démolitions, la résidentialisation, les réhabilitations et le gros entretien. L'office a également mis en place un «carnet d'entretien» par résidence. Ce document décline un calendrier prévisionnel d'intervention, véritable élément de base du plan quadriennal d'entretien du patrimoine.

L'office dispose des compétences techniques nécessaires à la réalisation des prévisions de production inscrites dans la convention d'utilité sociale (*CUS*). Cependant, ce service doit formaliser ses procédures et ses modes opératoires (*cf. obs. 1*).

#### 4.4 MAINTENANCE DU PARC

#### 4.4.1 Organisation de la maintenance

Les opérations de maintenance sont effectuées par le service maîtrise d'ouvrage (maintenance « lourde ») et par le service gestion de proximité (maintenance quotidienne). Cependant, le partage des interventions n'est pas décrit dans un document (cf. obs. 1).

# 4.4.2 Les diagnostics techniques

Les diagnostics de performance énergétique (*DPE*) ont été réalisés en 2009 sur l'ensemble du parc et l'office a engagé une véritable politique volontariste dans l'amélioration énergétique de ses logements en particulier ceux restant encore classés en E. Le plan d'entretien s'appuyant sur ces diagnostics dispose de projets d'intervention dédiés aux économies d'énergie. 99,3 % du parc se situe dans les classes d'énergie A,B,C et D

Obs 7: L'office n'a pas fait procéder à un repérage étendu de l'amiante en infraction au décret n° 2001-629 du 3 juin 2011 et les dossiers « amiante parties privatives » n'ont pas été établis conformément aux dispositions de l'article R. 1334-16 du code de la santé publique.

Si en 1998 la société a fait réalisé une première détection qui n'a pas révélé de présence d'amiante, elle n'a pas engagé, en particulier sur les parties privatives, les actions imposées par les dispositions du décret sus-visé.

#### 4.4.3 Les ascenseurs

L'office dispose d'un parc de 89 ascenseurs sur lequel un programme important de remplacement ou d'installation a été réalisé. Leur fonctionnement est suivi à l'aide d'indicateurs tels que le nombre de pannes, les durées de pannes supérieures à six heures ou le nombre de jours d'arrêt Les contrôles réglementaires ont été effectués.

#### 4.5 VENTE DE PATRIMOINE

Sur la période du contrôle, l'office a réalisé trois ventes de logements aux locataires en place. La CUS prévoit un objectif de vente à hauteur de 1 % du parc sur la période 2011-2017 et a minima un logement par an.

La politique de vente s'oriente vers les programmes « en individuel » à faible taux de rotation et pour lesquels une demande d'accession existe. L'organisme privilégie ainsi les locataires occupants. Dans cet esprit, le conseil d'administration a délibéré le 19 décembre 2011 en décidant la mise en vente de trente villas de la résidence « La Prairie ».

#### 4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

L'OPH dispose d'une stratégie patrimoniale lisible, d'un potentiel financier et de compétences techniques pour conduire de sa politique de développement et atteindre les objectifs de la CUS. Le domaine de la maintenance n'appelle pas d'observation de nature structurelle, toutefois la réglementation « amiante » doit être appliquée sans délai. Enfin, l'office doit mettre en place des procédures et des documents pour fiabiliser ses pratiques.

# Nouvelles observations de la Miilos

# Obs 7:

Nous en prenons bonne note. Ce travail, dont nous sommes en train d'évaluer l'impact financier, sera engagé au plus tôt. L'office ne donne pas d'échéancier pour la régularisation.

L'observation est maintenue

#### 5. RENOVATION URBAINE

Logis Cévenols est engagé dans un projet urbain de grande ampleur sur deux quartiers de la ville d'Alès. En décembre 2008, l'office a signé, avec la communauté Alès agglomération, l'Etat, le conseil général et la caisse des dépôts et consignations, une convention quinquennale « ANRU » qui prévoit, avec le complément apporté par le plan de relance, un investissement de plus de 67 millions d'euros sur les quartiers en ZUS des « Prés Saint-Jean » et des « Cévennes ». Cette opération couvre 216 démolitions et l'équivalent en créations. Un avenant a été signé en mars 2012 portant sur 26 démolitions et 148 réhabilitations supplémentaires. Au final, 1280 réhabilitations ont été retenues et les dernières opérations seront engagées fin 2013. Une nouvelle convention est à l'étude, elle devrait porter sur un désenclavement des « prés Saint-Jean » avec ouverture du quartier vers le centre ville d'Alès.

#### 6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

#### 6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Depuis l'exercice 2007, l'office a fait le choix du passage en comptabilité privée et est donc depuis soumis aux règles applicables aux entreprises de commerce.

La cellule comptable et financière est composée de sept personnes sous l'autorité du directeur financier. Les investigations menées par la Mission font état d'une comptabilité tenue avec rigueur et professionnalisme, dans le respect des règles actuellement en vigueur. Les comptes ont d'ailleurs été validés sans réserve, jugés réguliers, par le cabinet Audit Conseil Méditerranée Consultants sis à Marseille.

# Obs 8 : Quelques anomalies comptables et une dépense sans lien avec la mission d'intérêt général de l'office ont été relevées.

- une subvention de 3 000 € a été versée au cours de l'année 2010 en Cévennes ; cette dépense qui n'entre pas dans les missions d'intérêt général d'un OPH telles que définies par l'article L. 411-2 du CCH, n'avait pas lieu d'être ;
- les fiches de situation financière et comptable (FSFC) ne font pas dans leur présentation, abstraction des immobilisations incorporelles telles que les logiciels et les immobilisations de structure (matériel de bureau, matériel de transport, mobilier);
- des dépréciations pour créances douteuses, autres que celles concernant les locataires pour un montant global de 37 888,48 € sont toujours en solde dans un compte de classe 4; en raison de leur ancienneté (années 2001-2003-2004) et de leur caractère d'irrecouvrabilité, elles doivent faire l'objet d'un transfert dans un compte de charges;
- quelques factures (Finance Active, Entreprise Boulze,...) avec des montants de faible importance n'ont pas été imputées sur l'exercice voulu; la règle de l'annualisation des charges et des produits n'a pas été respectée.

# Nouvelles observations de la Miilos

# Obs 8:

Nous en prenons bonne note.

L'organisme ne précise pas les actions engagées pour rectifier les anomalies.

L'observation est maintenue.

#### 6.2 ANALYSE FINANCIERE

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Marge sur accession	0	15	26	3	0
Marge sur prêts	0	0	0	15	20
Loyers	15 291	15 654	15 948	16 010	16 254
Coût de gestion hors entretien	- 4 012	- 4 026	- 4 372	- 4 421	- 4 702
Entretien courant	- 424	- 380	- 416	- 468	- 725
GE	- 1 789	- 2 694	- 2 294	- 2 623	- 2 197
TFPB	- 2 184	- 2 249	- 2 306	-2342	- 2 455
Flux financier	395	449	210	39	145
Flux exceptionnel	94	1 011	445	379	230
Autres produits d'exploitation	163	142	242	118	152
Pertes créances irrécouvrables	0	- 101	- 185	- 409	- 168
Intérêts opérations locatives	- 1 891	- 2 522	- 1 738	- 1 138	- 1 509
Remboursements d'emprunts locatifs	- 3 351	- 3 316	- 3 209	- 3 798	- 3 734
Autofinancement net <sup>3</sup>	2 292	1 982	2 320	1 365	1 310
% du chiffre d'affaires	14,91	12,59	14,35	8,47	8,01

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

Dans la lignée de celui enregistré en 2006 pour les exercices 2007 à 2009 au cours desquels il atteignait un bon niveau, l'autofinancement se dégrade au cours des deux dernières années d'activité pour être largement en-deçà de la médiane 2010 des offices de province (13,06 %). Cette régression est la conséquence d'une augmentation des dépenses (cf. § 6.2.2) de 6,68 % entre 2009 et 2011 avec, en parallèle, une masse de produits à l'identique, voire même en diminution entre 2009 et 2010 (cf. § 6.2.1 - Analyse des produits).

L'autofinancement est grandement pénalisé par des loyers largement inférieurs aux plafonds (cf. § 3.3.1), des taux d'impayés élevés (cf. 3.4) et une vacance en progression (cf. § 3.1). Cette dernière génère des pertes financières entre loyers et charges locatives, estimées à 1 754 k€ pour l'exercice 2010 et à 2 047 k€ pour celui de 2011.

#### 6.2.1 ANALYSE DES PRODUITS

En 2011, les recettes de l'office ( $16\ 801\ k$ ) composantes de l'autofinancement, sont essentiellement constituées par les loyers ( $16\ 254\ k$ ). Ils sont eux-mêmes répartis entre les logements ( $93,33\ \%$ ), les foyers donnés en gestion à des tiers ( $1,70\ \%$ ), les locaux commerciaux ( $2,80\ \%$ ) et les garages/parkings ( $2,17\ \%$ ). Le montant global des loyers progresse régulièrement dans de bonnes proportions du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 31 décembre 2009, au gré des augmentations annuelles validées par le conseil d'administration ( $6,60\ \%$  cumulés sur les trois années) et des mises en service sur la période considérée (96).

Toutefois, l'engagement de l'office dans une phase d'opérations de démolitions (ANRU), entraîne une vacance de plus en plus marquée, conduisant à des ressources en faible progression sur les exercices 2010 et 2011 malgré les 119 logements produits et les indexations annuelles cumulées à 3 % sur ces deux années.

Les autres composantes des produits sont essentiellement constituées par les subventions perçues au titre des démolitions (496  $k\epsilon$ ) et par des dégrèvements de TFPB obtenus suite à la réalisation de travaux d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (195  $k\epsilon$ ) et à la vacance pour déconstructions (60  $k\epsilon$ ). Elles sont complétées par les intérêts financiers issus des

-

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> 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).

divers placements de trésorerie (145 k) et, de façon moindre, par des prestations de services et autres activités annexes (location de jardins et d'antennes téléphoniques) pour 99 k.

Au cours du cycle, l'office s'est orienté vers l'accession en proposant un programme de six logements en PSLA sur la commune de Saint-Jean du Pin. Cette opération n'a pas produit les effets espérés. En effet, une seule unité a fait l'objet d'une vente avec une plus value nette de 32 k€ et les cinq logements restants ont dû être intégrés dans le parc locatif.

#### 6.2.2 ANALYSE DES CHARGES

Celles participant au calcul de l'autofinancement connaissent leur plus forte évolution entre 2007 et 2008, passant de 13 651 k $\in$  à 15 288 k $\in$ , soit une progression de 12 % principalement constatée sur les postes « annuité locative » (+ 600 k $\in$ ) et « entretien courant - gros entretien » (+ 800 k $\in$ ) en raison de divers types de travaux engagés par l'office. Après une baisse sensible en 2009 (14 520 k $\in$ ), leur augmentation est plus modérée sur la période suivante pour se situer à 15 198 k $\in$  en 2010 et 15 490 k $\in$  en 2011.

Les coûts de gestion (frais généraux + frais de personnel + impôts et taxes + écart sur récupération de charges) sont bien maîtrisés. Calculés à 902 €/logement, ils sont en-deçà de la médiane 2010 des offices de province de 980 €/logement et absorbent 28,9 % du chiffre d'affaires des loyers.

Si, d'une façon générale, chaque poste de dépenses varie peu sur l'ensemble de la période contrôlée on peut toutefois relever une hausse significative des cotisations CGLLS (143 k€ en 2011 contre 43 k€ en 2010), des frais de déplacements (24 % entre 2010 et 2011) et l'écart entre charges récupérables et récupérées en 2010 et 2011 pour respectivement 293 k€ et 258 k€ principalement dû à la vacance.

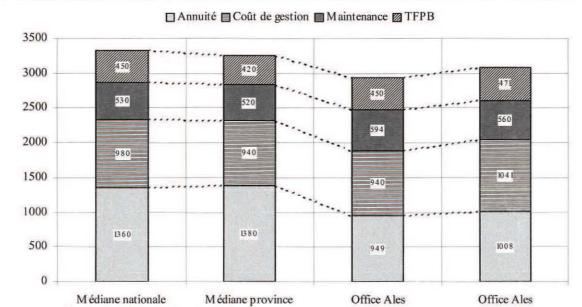
Composante majeure de ces coûts de gestion, les frais de personnel sont également réduits (620 €/logement) pour un ratio de référence à 720 €/logement. Hormis 2009 (109 agents), les effectifs sont stables sur la période avec une moyenne de 102 salariés ce qui correspond à un ratio de 19,75 agents/1 000 logements légèrement inférieur à celui de référence de 20,5 agents/1000 logements.

Excepté sur l'année 2007 (2 200 k€), les dépenses d'entretien courant et de gros entretien se situent autour de 3 000 k€/an soit en 2011, une charge de 560 €/logement, légèrement au dessus du ratio médian à 530 €/logement, justifié par le bon état général du parc tel que constaté lors de la visite de patrimoine. A partir de 2008 l'office s'est, par ailleurs, engagé dans un programme important de travaux avec les remplacements/installations d'ascenseurs, les étanchéités, les changements de radiateurs/chaudières, les traitements des façades et les changements de portes d'entrée d'immeubles et de volets roulants.

Avec 86 % du patrimoine construit avant 1980 et 70 % avant 1970, l'âge moyen de celui-ci est élevé (40 ans au 31 décembre 2011) avec pour conséquence des effets contradictoires tant positifs que négatifs sur les résultats de l'office. Ainsi pendant cette durée, nombre d'emprunts arrivés à échéance ont été soldés générant une annuité locative très réduite malgré les 34 500 k€ contractés au cours du présent cycle de contrôle. Celle-ci n'absorbe que 32,3 % du chiffre d'affaires et ne représente qu'un ratio de 1 008 €/logement pour les médianes de référence respectives de 38,51 % et de 1 360 €/logement.

A contrario avec 4 752 logements assujettis (91 % du parc), la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB), hors foyers, affecte 15,10 % des ressources pour une médiane de province à 12 % impactant de 2 455 k€ le résultat d'exploitation 2011. Elle conduit à une charge de 471 €/logt, légèrement supérieure à la médiane de province (450 €) et ce, malgré l'abattement de 274 k€ dont a bénéficié l'organisme en 2011 au titre de l'article 1388 bis du code général des impôts pour les 1 978 logements qu'il possède en ZUS.

En €/logement	Médiane nationale offices HLM 2010	Médiane province Offices HLM 2010	Office ALES Agglomération 2010	Office ALES Agglomération 2011
Annuité	1 360	1 380	949	1 008
Coût de gestion	980	940	850	902
Maintenance	530	520	594	560
TFPB	450	420	450	471



# Étude plus particulière des fonds disponibles

des Offices HLM 2010 des Offices HLM 2010

#### Bilans fonctionnels

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Capitaux propres	29 745	31 023	35 100	37 064	39 023
Provisions pour risques et charges	5 458	5 591	5 970	6 609	6 585
Dont PGE	5 029	5 036	5 376	5 900	5 900
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	69 775	73 277	77 595	81 841	86 206
Dettes financières	55 600	54 848	53 281	60 252	62 418
Actif immobilisé brut	- 146 608	- 150 219	- 156 905	- 171 025	- 179 401
Fonds de Roulement Net Global	13 970	14 519	15 040	14 741	14 832
FRNG à terminaison des opérations4					16 710
Stocks (toutes natures)	591	768	726	0	0
Autres actifs d'exploitation	7 234	8 126	12 174	11 541	11 429
Provisions d'actif circulant	- 2 342	- 2 535	- 2 620	- 2 492	- 2 631
Dettes d'exploitation	- 1 549	- 2 292	- 3 585	- 3 043	- 2 360
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	3 935	4 068	6 695	6 007	6 438
Créances diverses (+)	147	364	219	175	211
Dettes diverses (-)	2 120	1 546	1 303	1 897	1 213
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	- 1 974	- 1 182	- 1 083	- 1 722	- 1 002
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	1 961	2 886	5 612	4 285	5 436
Trésorerie nette	12 009	11 633	9 428	10 457	9 397

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Fonds de roulement net global à terminaison: mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

\_

Agglomération 2010

Agglomération 2011

Sur le cycle de contrôle, les capitaux propres progressent de façon significative (+31,20%) sous l'influence de résultats d'exploitation bénéficiaires (5905 ke) conjugués à la notification de subventions d'investissement octroyées à l'office dans le cadre de son développement (+4485 ke).

Les capitaux permanents (108 026 k€) sont composés à concurrence de 62 418 k€ par les dettes financières, les provisions pour 6 585 k€ dont 5 900 k€ dédiés à la seule PGE (provision pour gros entretien) et les capitaux propres (39 023 k€) eux-mêmes affectés des subventions d'investissement à hauteur de 17 429 k€.

Le FRNG (Fond de Roulement Net Global) est stable sur le cycle (cf. tableau ci-dessus) et en amélioration par rapport à celui relevé lors de la précédente période de contrôle au cours de laquelle il oscillait entre 7 977 k€ (exercice 2005) et 12 726 k€ (exercice 2006). Une augmentation consécutive à un accroissement des ressources (17 224 k€) avec en parallèle, une progression de l'actif immobilisé inférieure, calculée à 16 362 k€ en valeur nette.

Au 31 décembre 2011, avec 14 832 k€ il est conséquent et représente 6,13 mois de dépenses au rythme d'activité 2011, nettement supérieur au ratio médian à 4,49 mois, portant le potentiel financier (FRNG - Dépôts de garantie - provisions) à 7 074 k€.

A terminaison des opérations (hors préliminaires) et après comptabilisation des dépenses restant à réaliser (13 978  $k\epsilon$ ), des emprunts et subventions en attente d'encaissement et de notification (15 856  $k\epsilon$ ), il s'améliorera sensiblement pour atteindre la somme de 16 710  $k\epsilon$  (6,90 mois de dépenses) et le potentiel financier atteindra 8 951  $k\epsilon$ .

De l'analyse des comptes de bas de bilan avec des créances clients supérieures aux dettes se dégage un besoin en fonds de roulement de 5 436 k€.

Les premières citées sont essentiellement représentées par les créances locataires (1 076 ke en valeur nette) et les subventions tant d'investissement (+ 6 076 ke) que d'exploitation notifiées dans le cadre de l'ANRU (1 005 ke).

Les secondes sont constituées par celles dues aux fournisseurs (1 483  $k\epsilon$ ), aux produits constatés d'avance (722  $k\epsilon$ ) et aux excédents d'acomptes versés par les locataires (310  $k\epsilon$ ).

#### 6.2.3 TRESORERIE

Si elle décroît sur la période pour atteindre 9 397 k $\in$  en fin de cycle, soit 3,90 mois de dépenses au rythme d'activité 2011, elle reste malgré tout à un bon niveau, supérieure à la médiane de référence donnée pour 3,60 mois. Elle est pénalisée par le besoin en fonds de roulement (5 436  $k\epsilon$ ), par le portage des OTNS (Opérations Terminées Non Soldées) pour lesquelles un solde d'emprunts de 1 728  $k\epsilon$  reste à encaisser mais également par celui des opérations en cours et préliminaires pour respectivement 4 559  $k\epsilon$  et 2 000  $k\epsilon$ .

#### 6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Celle présentée à la Mission a été réalisée par un prestataire extérieur en parallèle avec le plan stratégique du patrimoine (*PSP*) élaboré pour la période 2008-2017, réactualisé en novembre 2009 et approuvé par le conseil d'administration du 15 décembre 2009. Elle était, lors du contrôle, en cours d'actualisation pour intégration de données physiques et financières mises à jour et devait faire l'objet d'une présentation à l'autorité de tutelle lors du second semestre 2013.

Dans le domaine de l'exploitation, l'évolution des données macro-économiques retenues, très prudentes pour certaines d'entre elles, se matérialise comme suit :

- indexation des loyers de 2 % à compter de 2013 ;
- taux du livret A de 3 %;
- revalorisation des coûts de gestion de l'ordre de 4,5 % à effectifs constants;

 réajustement de la TFPB d'environ 3 % avec intégration des programmes en fin d'exonération et non prise en considération, dès l'exercice 2010, de l'abattement de 30 % dont bénéficie l'organisme pour les logements qu'il détient en ZUS.

En matière d'entretien et de gros entretien du patrimoine, une dépense globale de 28 239 k€ est programmée alors que dans le secteur de l'investissement, l'étude présentée porte sur un montant de 145 165 k€ réparti entre l'offre nouvelle pour 114 501 k€, des travaux d'amélioration et de résidentialisation-sécurisation pour 25 112 k€, des démolitions à concurrence de 4 012 k€ et des immobilisations de structure pour 1 540 k€.

Le financement de l'ensemble ainsi défini (173 404 k€) serait assuré par les emprunts pour 108 042 k€ (74 %); les subventions pour 26 592 k€ (18 %) et le solde à hauteur de 38 770 k€ (8 %) sur les fonds propres de l'office.

Par ailleurs, la vente de 35 logements permettrait un apport de fonds propres de 1 150 k€ en valeur brute.

Les différents éléments pris en compte dans l'étude conduisent aux données ci-dessous :

En k€	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Autofinancement Net	1 404	1 711	1 466	1 300	1 273	1 550	372	284	722	784
Loyers quittancés	15 380	15 533	16 059	16 653	17 506	18 250	19 092	19 962	20 858	21 763
% des loyers quittancés	9,13	11,02	9,13	7,81	7,27	8,49	1,95	1,42	3,46	3,60
Ventes de patrimoine (valeurs brutes)				300	700	150				
Fonds propres investis dans travaux et constructions	- 1 508	- 184	- 628	- 2 126	- 909	- 1 192	- 945	- 965	- 984	- 1 004
Fonds propres investis dans investissement siège et agences			- 700	- 120	- 120	- 120	- 120	- 120	- 120	- 120
Potentiel financier	5 648	7 463	7 451	6 531	6 927	6 956	6 096	6 164	4 682	4 342

L'autofinancement dégagé sur les exercices 2012 et 2013 reste moyen, en adéquation avec celui relevé au cours des années 2010 et 2011. Il se détériore fortement à partir de 2014 avec une augmentation du chiffre d'affaires très en-deçà de celle inhérente aux charges. Outre l'évolution normale des coûts de gestion, de la TFPB par application des taux cités supra, les charges sont principalement impactées par le remboursement des prêts liés aux opérations de réhabilitation et de l'offre nouvelle, dont les effets sont essentiels dès 2014. La part de l'emprunt, supérieure à 40 % du chiffre d'affaires en 2014 et 2015, pèse sur les résultats de l'office malgré la baisse progressive de l'annuité locative, conséquence du remboursement des prêts anciens.

A partir de 2014, l'autofinancement enregistré ne permettra plus de couvrir les fonds propres investis par l'organisme dans son programme de développement et il conduira ainsi, à une dégradation et un affaiblissement réguliers du potentiel financier pour le conduire à un plus faible niveau à échéance 2017.

#### 6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

Malgré des loyers en-deçà des plafonds et des taux de vacance et d'impayés élevés, les résultats affichés par l'office sur le cycle de contrôle, favorisés par une faible annuité locative et des coûts de gestion bien maîtrisés, lui permettent de disposer d'une saine assise financière au 31 décembre 2011. Celle-ci reste confortable jusqu'en 2017 malgré la détérioration enregistrée sur les deux derniers exercices en raison d'un autofinancement moindre.

Toutefois, il y a lieu de mentionner que l'analyse prévisionnelle est ancienne (2009) et repose sur des données macro-économiques très prudentes ne reflétant pas nécessairement la réalité économique du moment, minorant ainsi les résultats prévus. Pour preuve, ceux enregistrés sur le cycle de contrôle 2007-2011 sont supérieurs de 1 431 k€ à ceux estimés avec en corollaire, un potentiel financier à 7 074 k€ et non à 6 531 k€ comme mentionné.

En conséquence, et dans un souci d'une meilleure lisibilité, il est indispensable que l'étude soit corrigée en y intégrant des données financières actualisées.

#### 7. CALCUL DES COTISATIONS CGLLS

#### 7.1 PERIODE A VERIFIER

Le contrôle a porté sur les déclarations des années 2010 à 2012 avec pour bases de calcul les exercices 2009-2011 pour la cotisation principale et 2008-2010 pour la part additionnelle

A également été vérifiée, la déclaration 2010 relative au prélèvement sur le potentiel financier tel que prévu par l'article L. 423-14 du CCH.

#### 7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

Les écarts relevés, très minimes des cotisations dues.

n'ont aucune incidence sur le montant

#### 7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

L'office a bien procédé aux déclarations auxquelles il est soumis dans les délais impartis.

#### 8. CONCLUSION

L'office s'est engagé dans une dynamique de changement depuis ces dernières années. Pour faire face à l'évolution des contraintes externes, une réorganisation importante des services et des méthodes de travail a été lancée. Cette démarche volontaire doit être poursuivie avec une formalisation des pratiques permettant une véritable traçabilité du fonctionnement.

L'office présente une politique sociale satisfaisante en accueillant une population très sociale. Le règlement intérieur de la commission d'attribution des logements (CAL) nécessite une réactualisation. Le traitement des impayés mérite également d'être amélioré en particulier sur le passif « historique ». Enfin, il doit porter son attention sur la gestion des caves qui doit être reprise.

La stratégie patrimoniale est lisible et les objectifs de développement fixés par la CUS doivent pouvoir être atteints grâce à l'assise financière et aux compétences techniques en maîtrise d'ouvrage. Sur le plan réglementaire, les nouvelles dispositions concernant l'amiante doivent être mises en œuvre sans délai.

Le rapport du précédent contrôle notait comme enjeu fort l'aboutissement de la réorganisation mise en place et la bonne maîtrise des opérations ANRU qui mobiliseraient d'importants moyens humains et financiers. La Mission considère qu'au terme de ce contrôle, ces objectifs sont en passe d'être atteints.

Les inspecteurs-auditeurs

Jean-Marie Cerutti

Alain Bouffier

Le délégué interrégional

Jean-François Tourel

#### Nouvelles observations de la Millos

Transmission des réponses de l'organisme par courrier du 30 octobre 2013 par Monsieur Max Roustan, président de Logis Cévenols.

Les inspecteurs - auditeurs

Alain Bouffler

Jean-Marie Cerutti

Le délégué interrégional

Jean-François Tourel