

**Rapport définitif n°2013-003 Décembre 2013**

**Office public de l'Habitat de Montpellier (ACM)**

**Montpellier (34)**

## FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2013-003 OPH MONTPELLIER – 34

Président : Louis Pouget  
 Directeur général : Claudine Frèche  
 Adresse : Avenue professeur Etienne Antonelli  
 34074 MONTPELLIER

Nombre de logements familiaux gérés : 19180

Nombre de logements familiaux en propriété : 19180

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 1863

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	4.9	1.17	1.5
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	58	46.7	59.5
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	2	1.4	1.6
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface corrigée)	3.1	2.99	2.84
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface habitable)	5.5		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	nc		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	6.2	4.18	
	Quartile : 4		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	9.1	12.94	
	Quartile : 2		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	11.8	13.42	
	Quartile : 2		

**Présentation générale de l'organisme** L'OPH de Montpellier est le principal bailleur social du département de l'Hérault et de la région Languedoc-Roussillon. Il intervient sur un marché tendu caractérisé par un déficit de logements locatifs et un nombre important de demandeurs. Sa politique de production patrimoniale essentiellement tournée vers la ville de Montpellier ces dernières années, en raison d'un foncier devenu rare, se réoriente vers les communes périphériques, notamment grâce à une société publique locale d'aménagement (SAAM) créée en 2010. L'OPH continue à participer au projet de rénovation urbaine dans trois quartiers de la ville qui devrait se terminer avant la fin de l'année 2014.

- Points forts**
- Vocation sociale avérée
  - Parc locatif globalement en bon état et correctement entretenu
  - Qualité du service offert aux locataires appréciée par une très grande majorité des occupants
  - Rentabilité financière correcte

- Points faibles**
- Manque de lisibilité et de formalisation de la politique d'attribution des logements
  - Niveau d'impayés particulièrement élevé dans certaines résidences logeant des populations spécifiques
  - Gestion de proximité perfectible (*obligations de gardiennage, entretien insuffisant de certains sites*).
  - Fonds de roulement net global faible
  - Niveau d'endettement à surveiller
  - Risques liés à la composition de la dette à réduire

- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Absence de règlement intérieur du CA
  - Absence répétée de deux administrateurs au CA
  - Non application des règles régissant la cession de biens autres que logements
  - Irrégularités en matière d'attribution des logements (*dépassement des plafonds de ressources, signature de baux avant passage en CAL*)
  - Baux non conformes (*absence des annexes obligatoires, absence de mention du montant du loyer maximum sur les quittances de loyer*)
  - Insuffisance du nombre de gardiens dans certains immeubles
  - Absence de registre de sécurité-incendie pour les immeubles d'habitation
  - Absence d'avenant relatif aux logements-foyers dans la CUS

**Conclusion**

**L'office public de l'habitat de Montpellier, principal bailleur social de l'Hérault et de la région Languedoc-Roussillon, est un organisme avec une vocation sociale affirmée. Il loge une population à ressources modestes et participe pleinement au développement du parc de logements sociaux dans l'agglomération de Montpellier. Son patrimoine est dans l'ensemble bien entretenu. Le service offert aux locataires est apprécié par une très grande majorité des locataires.**

**Quelques rectifications sont à apporter dans le fonctionnement des instances dirigeantes. La politique d'attribution des logements devra être mieux précisée et formalisée. La gestion de proximité mérite également quelques améliorations.**

**Une attention soutenue sera portée sur le niveau d'endettement élevé et la structure de la dette d'autant que la rentabilité de l'office reste contrainte par une marge de manœuvre très réduite en matière de hausse de loyers.**

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Alain Bedikian, Nourédine Goual et Magali Mundler  
Délégué interrégional, chargé de mission d'inspection : Jean-François Tourel  
Précédent rapport Miilos : n°2008-046 d'août 2009  
Contrôle effectué du 07/02/2013 au 23/09/2013  
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° 2013-003

## OPH DE MONTPELLIER – 34

### SOMMAIRE

<b>1. PRÉAMBULE.....</b>	<b>2</b>
<b>2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE.....</b>	<b>2</b>
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME .....	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT .....	3
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE .....	4
<b>3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE .....</b>	<b>5</b>
3.1 OCCUPATION DU PARC .....	5
3.2 ACCES AU LOGEMENT .....	6
3.3 LOYERS ET CHARGES .....	9
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES .....	10
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES .....	11
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE .....	13
<b>4. PATRIMOINE.....</b>	<b>13</b>
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE .....	13
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE .....	14
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE .....	14
4.4 MAINTENANCE DU PARC .....	16
4.5 VENTE DE PATRIMOINE .....	17
4.6 AUTRES ACTIVITES .....	17
4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE .....	17
<b>5. RENOVATION URBAINE .....</b>	<b>18</b>
<b>6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....</b>	<b>18</b>
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	18
6.2 ANALYSE FINANCIERE .....	19
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE ET PLAN DE REDRESSEMENT CGLLS .....	22
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE.....	23
<b>7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....</b>	<b>23</b>
7.1 PÉRIODE À VÉRIFIER.....	23
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION.....	23
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS .....	24
<b>8. CONCLUSION .....</b>	<b>25</b>

## 1. PRÉAMBULE

La Miilos effectue le contrôle de l'OPH de Montpellier 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 contrôle n° 2008-146 d'août 2009 soulignait le rôle social de l'organisme et sa production soutenue de logements sociaux. Le patrimoine apparaissait globalement en bon état et correctement entretenu. La situation financière était toutefois qualifiée de tendue. Quelques irrégularités étaient par ailleurs relevées en matière d'attribution de logements, de respect des loyers maxima conventionnels, de maîtrise d'ouvrage et de réglementation « amiante ». Des insuffisances dans la gestion interne de l'organisme étaient également constatées.

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

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

L'office public de l'habitat (OPH) de Montpellier est le principal bailleur social du département de l'Hérault et de la région Languedoc-Roussillon. Sa dénomination commerciale est « Aménagement et Construction de Montpellier » (ACM). Fin 2012, il gère 19 180 logements familiaux et est propriétaire de 1 863 équivalents-logements répartis sur 24 foyers. Ce patrimoine, situé sur une vingtaine de communes au total, se concentre toutefois à 91 % sur le territoire de la ville de Montpellier.

L'office intervient dans un marché tendu se caractérisant notamment par un déficit de logements locatifs et un nombre important de demandeurs.

Le parc HLM<sup>1</sup> représente 11,2 % du nombre de résidences principales de l'Hérault (*en comparaison, la moyenne nationale est de 16 % environ*) et 13 % de celui de l'agglomération de Montpellier.

Les logements sociaux du département se situent à 58 % sur le territoire de l'agglomération de Montpellier. La vacance et la rotation sont peu élevées<sup>2</sup>. Près de 15 000 demandeurs de logements sont recensés. La ville de Montpellier présente un taux de logements sociaux de 21,7 %. Elle a connu une forte croissance démographique ces dernières années. 258 366 habitants sont recensés en 2012 et 419 291 à l'échelle de l'agglomération.

Le programme local habitat (PLH) adopté en 2007 s'est fixé un objectif production de 5 000 logements par an dont au moins 25 % de logements locatifs sociaux. 5 530 logements locatifs sociaux ont été financés de 2007 à 2011 soit 21 % de l'ensemble des logements autorisés sur cette période. Un nouveau PLH est en cours d'élaboration.

---

<sup>1</sup> Source : DDTM de l'Hérault ( Etude « Regards sur l'Hérault », édition mars 2011 ) et CUS signée par ACM

<sup>2</sup> En 2012, sur l'unité urbaine (au sens INSEE) de Montpellier le taux de vacance est de 2,3 %, celui de la rotation de 7,7 %. Au niveau départemental, ces taux s'élèvent respectivement à 3,4 et 8 % (source : SOeS, RPLS au 1er janvier 2012).

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

## 2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

### 2.2.1 Gouvernance

L'OPH de Montpellier a été créé en 1921. Il est présidé depuis le 29 avril 1998 par M. Pouget, vice-président de Montpellier Agglomération et conseiller municipal de Montpellier. Mme Frêche en est la directrice générale (DG) depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2005. La collectivité de rattachement est la communauté d'agglomération de Montpellier.

#### 2.2.1.1 Les organes délibérants

Le conseil d'administration (CA), composé de 23 membres, s'est réuni quatre fois par an sur les trois dernières années, avec un taux de présence des administrateurs qui varie de 56 à 78 %.

**Obs 1 : Deux administrateurs n'ont assisté à aucune séance du conseil d'administration depuis 2010.**

Le représentant \_\_\_\_\_ et un des représentants \_\_\_\_\_ n'ont pas siégé au conseil d'administration depuis l'année 2010. Ils pourraient être déclarés démissionnaires par le préfet en vertu de l'article L. 421-13 du code de la construction et de l'habitation.

Le conseil est aidé dans ses travaux par un bureau et deux commissions (*attribution, appels d'offres*). Le bureau bénéficie d'une large délégation de pouvoirs et se réunit fréquemment (*en moyenne 10 fois par an*).

**Obs 2 : L'organisme ne s'est pas doté d'un règlement intérieur fixant notamment les attributions et les règles de fonctionnement de ses organes de gouvernance.**

Ce document doit être élaboré puis présenté pour approbation au conseil d'administration conformément à l'article R. 421-16 du CCH.

Les comptes-rendus des séances du conseil sont clairs et complets. Les rapports de gestion et d'activités fournissent une information détaillée sur les actions des différentes directions. Les directeurs assistent régulièrement aux séances du conseil d'administration.

Des améliorations pourraient toutefois utilement être apportées à la qualité de l'information fournie aux administrateurs dans certains domaines. Les rapports d'activités ne comportent ainsi aucune indication concernant la vacance (*physique et financière*) des logements et des parkings. De même, les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2011 n'ont pas été communiqués au CA. Enfin, lors des clôtures d'opérations, les coûts prévisionnels ne sont pas rappelés. Il serait souhaitable que cela soit fait à l'avenir et que, le cas échéant, les raisons des écarts soient expliquées.

**Obs 3 : Le conseil d'administration doit mieux affirmer son rôle en matière de recours aux emprunts structurés ou aux swaps.**

L'article R. 421-16 du code de la construction et de l'habitation donne notamment la compétence au conseil d'administration pour autoriser les emprunts et décider des opérations utiles à la gestion de la dette. En vertu de l'article précité et de l'article R. 421-18 du code de la construction et de l'habitation, cette compétence peut être déléguée au bureau ou au directeur général. Dans les deux cas, elle s'exerce dans les limites définies par la délégation et sous le contrôle du conseil d'administration.

Le conseil d'administration de l'office de Montpellier est informé des opérations portant sur la dette lors de la présentation des comptes annuels. Toutefois, la délibération du 19 septembre 2008 du conseil d'administration \_\_\_\_\_ donnant délégation de compétence au bureau en matière d'emprunts et de gestion de la dette reste très générale. En effet, elle ne fixe pas de limite sur les montants d'emprunts, ne définit pas le niveau d'encours de la dette susceptible d'être sécurisée par des instruments de couverture, ne précise pas le niveau de risque à ne pas dépasser pour les emprunts structurés ou les swaps. Ne sont pas non plus déterminées la

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 1**

Nous allons contacter les deux Organisations concernées pour tenter de mettre fin à cette situation.

Bien pour la suite donnée.

**Obs 2**

Le Règlement Intérieur du Conseil d'Administration a été élaboré et validé par le CA en date du 17 Octobre 2013.

Il est pris note de la réponse de l'Office, aux termes de laquelle son conseil d'administration s'est doté d'un règlement intérieur. Le document élaboré et l'extrait du compte-rendu de la réunion du 17 octobre 2013 - mentionnant son approbation - auraient utilement pu être joints à la réponse.

**Obs 3**

Une information annuelle du conseil d'administration a lieu en matière d'emprunts structurés et d'instruments de couverture (Bilan des financements complexes - délibération du conseil d'administration du 18 avril 2013).

La politique de l'office en matière de gestion de la dette est axée sur une désensibilisation à de tels produits. Par ailleurs, les instruments de couverture mis en place visent à transformer du taux variable en taux fixe, donc à diminuer le risque, même s'ils sont assortis de conditions (barrières) que les taux n'ont jamais atteintes. Le conseil d'administration est informé et a approuvé cette stratégie.

Cependant, il n'avait pas été envisagé de prévoir de limite concernant le recours ou plus



**Réponses de l'organisme**

---

exactement le réaménagement des emprunts structurés car l'application de cette politique suppose, pour être efficace, un degré de réactivité que la fréquence des instances ne permet pas d'atteindre.

Nous prenons en considération l'observation et allons mettre en place un cadre mieux défini et assorti de limite dans lequel la stratégie adoptée **par le conseil pourra s'exercer.**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Vu.

fréquence et les modalités selon lesquelles le bureau doit rendre compte au conseil d'administration des engagements de l'office pris sur ce sujet.

### 2.2.1.1 Orientations stratégiques

Conformément à ce que demandait la Miilos dans son précédent rapport, ACM a fait approuver, le 22 avril 2010 par son CA, son plan stratégique de patrimoine (PSP). Sa convention d'utilité sociale (CUS) a été signée le 30 juin 2011.

L'OPH s'est engagé dans une démarche d'agenda 21 et de Responsabilité sociale des organismes (RSO).

### 2.2.1.2 La direction générale

Le contrat de droit public de la directrice générale de l'office n'appelle pas d'observation au regard des règles d'ordre public du code de la construction et de l'habitation qui régissent le statut des DG d'OPH et qui sont issues du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009.

## 2.2.2 Organisation et management

Au 31 décembre 2012, ACM emploie 280 salariés dont 55 cadres, 168 agents de maîtrise, 45 employés et 12 employés d'immeubles. Cet effectif représente une moyenne de 14 salariés pour 1 000 logements. A titre indicatif, la médiane nationale des OPH s'établit à 20 salariés pour 1 000 logements en 2010 (source : DIS).

Le fonctionnement repose sur une organisation décentralisée. L'organigramme en vigueur lors du contrôle se décline en sept directions « centrales<sup>3</sup> » installées au siège, onze<sup>4</sup> agences décentralisées, un bureau de la demande et un service de la relation client. De nombreux outils ont été mis en place afin de favoriser l'efficacité de la gestion et la coordination interne. Des procédures écrites et des fiches de poste détaillées ont été élaborées. Certaines activités (*passation des marchés publics, exécution des marchés et gestion des comptes clients*) ont fait l'objet d'une certification ISO-9001.

Des tableaux de bord et indicateurs de suivi sont régulièrement produits. Un service d'audit interne a également été créé. Sous l'autorité de la DG, des réunions inter-services sont organisées fréquemment (*comité de direction, réunion « rencontres » associant les agences et le comité d'engagement*). Si on excepte les comités d'engagement, ces réunions donnent lieu à la rédaction de comptes-rendus écrits.

Le taux d'absentéisme a augmenté entre 2010 et 2011 passant de 5,9 à 7,6 %. Une légère baisse est constatée en 2012 (*taux ramené à 7,32 %*). L'office doit rester attentif à l'évolution du phénomène même si les taux restent modérés en comparaison de ceux des collectivités territoriales.<sup>5</sup>

## 2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

L'OPH de Montpellier exerce son activité principalement sur le territoire de la communauté d'agglomération de Montpellier où le marché est tendu.

Les organes dirigeants assument leur rôle dans des conditions globalement satisfaisantes et la gestion n'appelle pas de critique majeure. Une irrégularité (*absence de règlement intérieur*) et

---

<sup>3</sup> « direction des ressources humaines et achats et logistique », « direction déléguée à la gestion des attributions et du contentieux », « direction de la production », « direction financière », « direction gestion locative et patrimoine », « direction de la communication » et « direction informatique ».

<sup>4</sup> 10 agences territoriales et une agence spécialisée pour la location- accession, les commerces, foyers et l'activité de syndic de copropriété.

<sup>5</sup> A titre indicatif, le taux moyen pour les collectivités employant de 150 agents à 359 agents a été évalué à 8,7 % par la SOFCAP (Source : Regard sur les absences pour raison de santé dans les collectivités territoriales – SOFCAP – Mai 2012).

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Milos**

---

quelques insuffisances (*assiduité de deux administrateurs et qualité de l'information fournie*) ont cependant été relevées et devront faire l'objet des mesures correctives appropriées.

### 3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

#### 3.1 OCCUPATION DU PARC

##### 3.1.1 Analyse du peuplement

ACM a une bonne connaissance de la population qu'il loge et de son évolution. Les rapports annuels d'activité contiennent des éléments détaillés sur le profil social et familial des locataires.

Les caractéristiques des ménages logés sont également décrites dans la CUS signée par l'organisme. Les ressources des locataires y sont qualifiées de « modestes » et la représentation importante des familles monoparentales, des personnes âgées de plus de 60 ans et des ménages ayant des ressources inférieures à 60 % du plafond PLUS est soulignée.

Les locataires de l'OPH présentent un profil assez proche de celui des autres des bailleurs sociaux du département de l'Hérault si on se réfère aux résultats de l'enquête OPS de 2009 comme le montre le tableau ci-dessous.

	OPS 2009		OPS 2012 <sup>6</sup>	
	ACM	Ensemble des bailleurs de l'Hérault	ACM	Ensemble des bailleurs de l'Hérault
Ress. < à 20 % du plafond PLUS	29 %	29 %	25 %	
Ress. < à 60 % du plafond PLUS	71 %	73 %	65 %	
Ress. > à 100 % du plafond PLUS	4 %	4 %	8 %	Résultats non disponibles
Bénéficiaires d'une aide au logement	50 %	50 %	58 %	
Familles monoparentales	23 %	23 %	26 %	
Familles de trois enfants et plus	7 %	7 %	7 %	

Une grande majorité des locataires HLM disposent de faibles revenus. Ce constat a été également confirmé à l'occasion de l'enquête OPS de 2012.

##### 3.1.2 L'accueil et l'hébergement des ménages en difficulté

ACM n'emploie pas de conseillères sociales attitrées. L'accompagnement social (*en particulier l'aide à l'accès au logement*) fait partie des missions dévolues aux chargées de gestion clients (*deux ou trois par agence*). Un partenariat est également mis en place avec le centre communal d'action sociale de Montpellier afin d'assurer le suivi social et financier de familles en difficulté relogées dans le cadre de baux glissants.

L'OPH contribue de manière significative au relogement des plus démunis. Entre 2009 et 2012, 766 ménages « prioritaires » ont été accueillis dans le parc (*330 au titre de l'accord collectif départemental (ACD) et 436 au titre du DALO*). Les logements attribués<sup>7</sup> relèvent principalement du contingent préfectoral et de celui de l'organisme.

<sup>6</sup> L'enquête OPS de 2011 effectuée par l'organisme intègre la baisse des plafonds de ressources de 10,3 % intervenue avec l'entrée en vigueur de la loi Molle. Cet élément doit être pris en compte pour comprendre l'évolution par rapport aux résultats de 2009.

<sup>7</sup> Les données disponibles portant sur les années 2011 et 2012 montrent que sur 44 % relogements effectués au titre de l'ACD relevaient du contingent préfectoral, 40 % du contingent propre de l'organisme et 2 % du « 1% ». S'agissant des relogements DALO, intervenus sur la même période, 66 % relevaient du contingent préfectoral, 14 % du contingent propre de l'organisme et 8 % du « 1% ».

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Un nombre non négligeable de refus émanant des demandeurs est constaté : 104 demandeurs ont ainsi refusé le logement proposé au titre de l'ACD et 131 celui au titre du DALO. Selon l'OPH, cette situation serait liée à la localisation géographique de certains logements qui souffriraient d'un manque d'attractivité. Les motifs des refus mériteraient toutefois d'être analysés de manière approfondie par l'organisme.

ACM s'est engagé, dans le cadre de la CUS, à consacrer 9 % des attributions annuelles à des ménages labellisés DALO sur la période de la CUS. On signalera que les relogements DALO effectués en 2011 n'ont représenté que 6 % des attributions effectuées dans l'année.

### 3.1.3 Rotation et vacance

L'évolution de la rotation et de la vacance est décrite dans le tableau ci-dessous.

	2010	2011	2012	Taux départemental*
Mobilité	7,7 %	7,4 %	7,3 %	8 %
Vacance totale	2,6%	2,6 %	2,5 %	3,4 %
Vacance technique	2 %	2,1%	2.1 %	2,4 %

\*source, SoeS, RPLS au 1<sup>er</sup> janvier 2012

Le patrimoine d'ACM est peu affecté par les phénomènes de vacance ou de rotation. Les délais de relocation sont par ailleurs maîtrisés.

**Obs 4 : Des logements et annexes appartenant à l'organisme et faisant partie d'une copropriété ne sont pas reloués depuis 2010. Ces logements nécessitent des travaux de restructuration et ne peuvent être vendus en l'état. L'office doit décider de leur devenir.**

ACM détient en effet dans une copropriété en difficulté (*résidence « Font del Rey »*) 6 logements et 125 caves. La situation de ces logements a été évoquée lors de la réunion du bureau du 15 octobre 2010.

Les administrateurs ont été informés, à cette occasion, que ces logements étaient murés, insalubres, fortement dégradés et inhabitables. L'office a donc souhaité s'en départir et les céder à investisseur (*déjà propriétaire de 80 % de la résidence*) pour un prix de 200 000 € (*étant précisé que l'avis des domaines évalue le prix à 239 101 €*). Sollicités, conformément à l'article L. 443-7 du CCH, les services de l'Etat ont refusé d'autoriser ce projet rappelant que les règles régissant la vente HLM devaient s'appliquer. La vente ne peut porter sur des logements et immeubles « insuffisamment entretenus » et ces derniers doivent répondre à des normes d'habitabilité minimale. Ces logements étant vacants, les conditions prévues à l'article L. 443-11 du CCH en terme de publicité et d'acquéreurs prioritaires doivent en outre être respectées.

Une solution doit être recherchée rapidement par l'organisme (*remise en état, changement d'affectation...*) et des mesures prises afin de se prémunir contre les risques de squats. Il serait souhaitable que, dans cette perspective, les pertes financières soient évaluées et que les besoins et les coûts de travaux de remise en état soient déterminés avec précision.

## 3.2 ACCES AU LOGEMENT

### 3.2.1 Connaissance de la demande

Le profil des demandeurs est analysé chaque année (*âge, motif de la demande, logement recherché, catégorie professionnelle et composition familiale*). Le nombre des demandes est en augmentation continue. Hors mutation, il est passé de 9 736 en 2007 à 11 918 en 2012.

63 % du parc géré par ACM est « réservé ». Les principaux réservataires sont la préfecture de département (30 % des droits), les collecteurs 1 % (11 %), la communauté d'agglomération de Montpellier (10 %) et la mairie (10 %). Les différents contingents sont identifiés et font l'objet d'un suivi qui apparaît rigoureux.

---

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Obs 4**

Ces 6 logements ont été acquis par l'office dans le cadre d'une opération de restructuration urbaine. Ils ont été acquis sur fonds propres, sans aide de l'Etat, et non conventionnés. Ils n'étaient pas voués initialement à la location, car dans un état désastreux. L'Etat ayant refusé le principe d'une vente en blocs qui permettait d'équilibrer financièrement cette opération, ACM recherche effectivement d'autres solutions, mais qui seront nécessairement plus coûteuses pour l'organisme. A ce stade de l'étude, la mise en location de ces logements est envisagée.

Il est pris note de la décision de l'organisme de remettre en location les six logements concernés. L'Office ne précise toutefois ni à quelle date cette mesure sera mise en œuvre, ni si des travaux de remise en état seront engagés. Il est rappelé que sur ce dernier point, seuls des logements décents au sens de la réglementation (décret n° 2002-120 du 30 janvier 2002) peuvent être offerts à la location.

ACM signe depuis 2010, chaque année, une convention définissant les modalités de gestion du contingent préfectoral et les publics « éligibles » aux logements relevant de ce contingent. La convention portant sur la période 2013-2014 a été signée le 21 février 2013. 5 895 logements sont recensés au titre du contingent préfectoral (*soit près 31 % du parc total de l'organisme*). Quatre catégories de ménages prioritaires sont prévues : priorité « 1 » (*DALO*), priorité « 2 » (*ménages sortant de structures d'hébergement et ménages ANRU*), priorité « 3 » (*accord collectif*) et priorité « 4 » (*autres publics prioritaires définis par les critères locaux du PDALPD*).

### 3.2.2 Processus d'attribution

#### 3.2.2.1 Gestion des demandes de logement

Les demandes de logement reçues par ACM sont enregistrées par un service spécifique qui centralise les dossiers (*« bureau de la demande »*).

Si le logement à attribuer ne relève pas d'un réservoir, la pré-sélection des dossiers à présenter en commission d'attribution des logements (*CAL*) est effectuée par les directeurs d'agence. Les ménages dont les souhaits en termes de localisation géographique et de typologie de logement peuvent correspondre aux caractéristiques du logement libéré sont recherchés. Les directeurs d'agence examinent les dossiers en tenant compte des ressources et de la situation des demandeurs, puis apprécient leur caractère d'urgence. Ils choisissent ensuite les dossiers (*trois en règle générale*) à soumettre à la CAL. Ils assument seuls cette responsabilité et ne s'appuient pas sur des critères particuliers qui auraient été fixés par l'organisme.

**Obs 5 : La politique d'attribution des logements manque de lisibilité. Les objectifs poursuivis et les critères appliqués ne sont pas suffisamment formalisés.**

En application de l'article R. 441-9 du CCH, le conseil d'administration des organismes HLM doit définir les orientations applicables à l'attribution des logements. Ces orientations doivent en principe être décrites dans un document distinct du règlement intérieur de la commission d'attribution et permettre aux bailleurs sociaux de fixer leurs priorités en matière d'attribution en tenant compte notamment des critères légaux prévus par le CCH, des engagements souscrits en faveur des publics en difficulté (*PDALPD, accord collectif, DALO*) et des besoins des territoires. Des objectifs en terme de mutation interne et/ou de mixité sociale peuvent également être prévus. Or, l'office de Montpellier ne dispose pas actuellement d'un tel document. Le règlement intérieur de la CAL comprend, dans son article 2, une liste de 14 catégories de ménages prioritaires. Les conditions d'application de cet article ne sont pas précisées. Aucune hiérarchisation entre les différentes catégories n'est établie, ce qui rend difficile l'utilisation opérationnelle de cette liste. Cette remarque avait déjà été formulée par la Miilos dans son précédent contrôle.

#### 3.2.2.2 Passage en commission d'attribution des logements

La commission d'attribution des logements est régulièrement constituée et se réunit une fois par mois.

La vérification de près de 300 dossiers de locataires entrés dans le parc durant les cinq dernières a montré que, pour la grande majorité des cas, la réglementation en matière d'attribution des logements locatifs sociaux avait été respectée.

**Obs 6 : Quelques irrégularités ont toutefois été relevées en matière d'attribution de logements et la procédure mise en œuvre peut également être critiquée sur certains aspects.**

Le contrôle a en effet mis en évidence cinq attributions effectuées en infraction par rapport aux règles en vigueur : un cas de dépassement des plafonds de ressources, deux cas pour lesquels les ménages concernés ont intégré leur logement avant la signature effective du bail et la décision de la commission d'attribution et trois cas de signature du bail avant passage en commission.

**Réponses de l'organisme****Nouvelles observations de la Miilos****Obs 5**

Le Règlement Intérieur de la Commission d'Attribution des Logements (C.A.L.) énonce la politique de l'Office en matière d'attributions et définit les critères d'attributions. Aucune hiérarchisation de ces critères n'est prévue car la CAL demeure souveraine.

La Miilos réitère les critiques, déjà formulées dans son précédent rapport n° 2008-146, concernant la politique d'attribution de l'organisme :

- sur la forme, il est rappelé que les orientations applicables à l'attribution des logements doivent être définies dans un document distinct du règlement intérieur (cf., en ce sens, extraits de la circulaire du 27 mars 1993 relative aux commissions d'attribution des organismes de logement social,
- sur le fond, la politique d'attribution élaborée par l'organisme se résume à l'énumération, dans le règlement intérieur de la CAL, de 14 catégories de bénéficiaires « prioritaires » sans hiérarchisation particulière. Les modalités d'application de cette « liste » et son articulation avec les critères généraux de priorité fixés par l'article L. 441-1 du CCH ne sont pas précisées. Le document n'est - dans les faits - pas utilisé dans le processus d'attribution des logements, ni par les services dans la phase de pré-sélection, ni par les membres de la commission d'attribution. Si cette dernière doit effectivement rester souveraine, comme l'indique à juste titre l'Office, il convient de



## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

### Obs 6

Concernant les infractions relevées, vous trouverez-ci-dessous les explications pour les dossiers concernés :

: locataire résidence :  
dépassement de 20% autorisé dans le cadre de la mixité sociale (convention état-bailleur).

: locataire résidence  
: dossier élu en 2<sup>ème</sup> position. Suite à l'acceptation du premier, ce dossier a été transféré sur un autre logement identique puis validé à la CAL suivante.

: locataire résidence :  
situation identique au dossier précédent.

: locataire résidence :  
le bail a été signé avant passage en CAL pour éviter un squatt.

: locataire résidence  
: suite à une mutation professionnelle le réservataire « ASTRIA » nous a demandé de le loger en urgence. La CAL a ensuite validé cette attribution.

: locataire résidence  
: ce locataire vivait déjà dans le logement avec l'ancien locataire (neveu). Le bail a donc été établi avec effet rétroactif après passage en CAL.

La radiation des demandeurs suite aux attributions est obligatoire à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2013 conformément au décret du 07 Mai 2012. L'Office procède systématiquement à des vérifications depuis cette date.

Le Règlement Intérieur de la CAL a été modifié et validé par le CA du 17 Octobre 2013.

limiter les risques de « subjectivité », et de garantir une homogénéité de traitement des demandeurs. C'est pourquoi, la formalisation - dans le respect des textes applicables - par ACM, de ses objectifs d'attribution et de la manière dont ils doivent se décliner, apparaît indispensable.

L'observation est confirmée.

Les explications – sommaires - apportées par l'Office appellent les remarques suivantes :

- pour le logement la réglementation autorise en effet, pour les opérations financées par du PLUS majoré (article R. 331-12 du CCH), l'attribution de 10 % au plus des logements à des personnes dont l'ensemble des ressources est supérieur de 20 % au plus du plafond réglementaire. Selon l'organisme, l'attribution du logement concerné relevait de cette hypothèse, mais aucune pièce justificative n'est jointe à la réponse. Cet argument n'a, par ailleurs, pas été avancé lors des différents entretiens et investigations menés sur place, ce qui aurait pu donner lieu aux vérifications utiles. De plus, le loyer mensuel fixé dans le bail correspond à du PLUS « ordinaire » et n'a fait l'objet d'aucune majoration particulière, comme cela aurait dû être le cas dans un objectif de mixité sociale. Au vu des éléments actuellement en possession de la Miilos, il s'agit donc bien d'un cas de dépassement des plafonds de ressources ;

- pour les logements l'Office ne conteste pas que la signature des baux concernés soit intervenue avant la décision de la commission d'attribution. Ces attributions ne présentaient ni un caractère exceptionnel ni une extrême urgence, ce que confirment les éléments de réponse fournis par l'Office. Elles sont par conséquent irrégulières, la CAL étant seule compétente, en application de l'article L. 441-2 du CCH, pour attribuer nominativement chaque logement locatif social ;

- pour le logement , la critique portait sur le fait que le locataire ait pris possession du logement avant la signature effective du bail et la décision de la commission d'attribution. Les raisons



## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

avancées par l'Office (demande du réservataire de loger l'intéressé sans davantage de précision) ne sont pas recevables. Les conditions dans lesquelles ce logement a été attribué sont contraires aux dispositions de l'article L. 441-2 du CCH qui confèrent la compétence pour attribuer nominativement chaque logement locatif social uniquement à la commission d'attribution ;

- pour le logement l'étude des pièces du dossier a montré que le locataire concerné n'était pas signataire du bail d'origine et a bénéficié d'un transfert de celui-ci. Or, les conditions permettant un tel transfert n'étaient pas réunies en l'espèce, le locataire concerné ne faisant pas partie de la liste des bénéficiaires potentiels prévues par l'article 14 de la loi du n° 89-462 du 6 juillet 1989 (conjoint, partenaire PACsé, concubin, ascendant, descendant et personne à charge).

En conclusion, la Miilos ne peut que confirmer le caractère irrégulier au regard du CCH des six attributions citées dans le rapport. Il est en outre rappelé que ces pratiques irrégulières exposent l'office à des sanctions pécuniaires.

L'Office estime à tort que l'obligation de radiation des demandeurs devenus locataires daterait du 1<sup>er</sup> janvier 2013. En effet, l'article R. 441-2-8 du CCH qui dispose notamment que « *l'organisme qui a attribué le logement procède à la radiation dès la signature du bail, sous peine des sanctions pécuniaires prévues à l'article L. 451-2-1 du CCH* » résulte du décret n° 2010-431 du 29 avril 2010, relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social. Cette obligation s'appliquait dès l'entrée en vigueur du décret précité, soit le lendemain du jour de sa publication au *Journal Officiel* (intervenue le 2 mai 2010).

Il est pris note de l'information selon laquelle le règlement intérieur de la CAL a été modifié et validé par le CA du 17 octobre 2013. À l'instar de ce qui a précédemment été dit, s'agissant du règlement intérieur du conseil d'administration, il aurait été souhaitable que les documents correspondants soient joints à la réponse de l'organisme.

Il convient de rappeler à l'organisme que, conformément à l'article R. 441-3 du CCH, la commission d'attribution peut attribuer un logement en classant les candidats par ordre de priorité et prononcer l'attribution au profit du candidat suivant en cas de refus par le candidat classé devant lui. Ces dispositions ne permettent pas, en revanche, d'affecter sans nouveau passage préalable en commission d'attribution, des candidats retenus en priorité deux ou trois sur un autre logement que celui envisagé initialement. La commission est en effet chargée d'attribuer nominativement chaque logement locatif. Cette anomalie a concerné deux des cas de signature du bail avant passage en commission.

Les infractions relevées exposent l'organisme aux sanctions pécuniaires prévues à l'article L. 451-2-1, 2e alinéa du CCH.

Il convient de rappeler par ailleurs qu'aux termes de l'article R. 441-2-8 du CCH « *l'organisme qui a attribué le logement procède à la radiation dès la signature du bail sous peine des sanctions pécuniaires prévues à l'article L. 451-2-1 du CCH* ». Or, l'OPH n'a procédé à aucune radiation en 2011 et 2012. Ces manquements ont été signalés par les services de l'Etat. Depuis 2013, l'obligation de radiation est respectée.

Il est constaté également que la modification apportée au règlement intérieur de la CAL suite aux remarques<sup>8</sup> du précédent rapport de la Miilos a été décidée par le bureau (*13 novembre 2009*) et n'a pas été approuvée par le CA. Or, en vertu de l'article R. 441-9 du CCH, le document modifié aurait dû également être soumis au conseil. Le contenu du règlement intérieur devra être actualisé pour tenir compte des dernières évolutions réglementaires<sup>9</sup>.

Enfin, le bilan d'activité de la commission d'attribution ne comporte pas d'éléments sur le profil social et familial des ménages entrants et le poids des différents réservataires. L'office se prive dans ce contexte d'un outil intéressant pour l'aider à évaluer la mise en œuvre de sa politique d'attribution.

### 3.2.2.3 Signature du bail

ACM remet à ses locataires entrants à chaque relocation des documents d'information (*notamment un livret d'accueil, le règlement intérieur et la grille de vétusté*).

Conformément à l'article 61-V de loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (*dite loi Molle*), le contrat de location passé comporte une clause prévoyant l'application des articles L. 442-3-1 à L. 442-4 du code de la construction et de l'habitation. Ces articles précisent les cas de remise en cause du droit au maintien dans les lieux (*sous-occupation et dépassement des plafonds de ressources*) et les procédures à mettre en œuvre.

## Obs 7 : Le bail n'est pas accompagné par des annexes obligatoires.

Il est rappelé que le bailleur doit systématiquement remettre aux locataires entrants le décompte de surface corrigée (article R. 353-19 du CCH) ainsi que le dossier de diagnostic technique (*comprenant notamment le diagnostic de performance énergétique et l'état des risques naturels (article 3-1 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986)*).

---

<sup>8</sup> La Miilos a rappelé que le maire de la commune où sont situés les logements à attribuer, devait avoir une voix prépondérante en cas d'égalité.

<sup>9</sup> Il conviendra d'y mentionner notamment le fait que le préfet doit être destinataire de la convocation à toute réunion de la commission d'attribution, de son ordre du jour et du procès-verbal des décisions prises lors de la réunion précédente. De même, le document doit prévoir la participation à la commission d'attribution avec voix consultative d'un représentant des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique et des présidents (ou de leurs représentants) des établissements publics de coopération intercommunale compétents en matière de programme local de l'habitat.

**Réponses de l'organisme****Nouvelles observations de la Miilos****Obs 7**

Concernant le décompte de surface corrigé, le recalcul, par un géomètre agréé, des surfaces mentionnées dans les Conventions Etat-bailleur est très onéreux, alors même que la prochaine CUS, qui doit être signée en 2017, imposera à l'office de calculer l'ensemble de ces logements en surface utile.

Par ailleurs, l'office a fait procéder au Diagnostic de Performance Energétique de l'ensemble de ces bâtiments dès 2009. ACM fournit à chaque locataire entrant, qui en fait la demande, le DPE de son propre logement. Son coût unitaire varie de 3 à 9 € HT. Soucieux de ces finances pour un document dont le calcul reste discutable aux dires des experts, l'office s'engage cependant à fournir

La Miilos prend acte de la décision de l'Office de remettre aux nouveaux locataires un état des risques naturels. La réponse n'est en revanche pas satisfaisante en ce qui concerne les décomptes de surface corrigée et les DPE, l'Office semblant exclure de fournir ces documents à ses locataires. Or, la délivrance de ces deux annexes revêt un caractère obligatoire et contribue à la bonne information des locataires. Par ailleurs, et contrairement à ce que pourrait laisser entendre la réponse de l'Office (absence totale de décomptes), l'étude menée durant le contrôle d'un échantillon de dossiers de locataires a montré que les décomptes de surface corrigée existaient dans la plupart des cas mais qu'ils



### Réponses de l'organisme

---

ces DPE individuels sur ces opérations neuves et à combler son déficit au fur et à mesure des libérations de logements.

Enfin, l'ERNT sera joint aux nouveaux baux dès le début 2014.

### Nouvelles observations de la Miilos

---

n'étaient pas diffusés. Il appartient, par conséquent, à l'Office, de recenser dans un premier temps les documents existants et d'assurer leur diffusion. Pour les décomptes manquants et en fonction de leur nombre, les modalités d'établissement devront être étudiées dans le respect de la réglementation.

L'observation est confirmée.

### 3.3 LOYERS ET CHARGES

#### 3.3.1 Politique des loyers

Les augmentations intervenues durant les cinq dernières années sont résumées dans le tableau ci-dessous.

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux d'augmentation	2 %	2,3 %	1,31 %	1,1 %	1,9 %
Recommandations gouvernementales (2008-2010)	2,7 %	2,38 %	1 %	1,1 %	1,9 %
Règles <sup>10</sup> de plafonnement (2011-2013)				1,1 %	1,9 %

Les hausses ont été modérées depuis 2008 et ne sont pas différenciées suivant les programmes. Un loyer à la relocation fixé au loyer plafond actualisé prévu par les conventions APL est également appliqué.

Le patrimoine est conventionné à l'APL à plus de 99 %. ACM dispose d'une marge d'augmentation relativement faible (3 %) par rapport aux loyers maxima des conventions APL. La vérification du respect des conventions APL a fait apparaître de légers dépassements (*moins de 2 %*) en 2012 pour deux locataires de l'opération « Petit Bard » de Montpellier. Un remboursement des trop-perçus a été effectué lors du contrôle. Si on excepte la situation de ces logements, le suivi de l'évolution des loyers appliqués apparaît rigoureux.

**Obs 8 : Le montant du loyer maximum n'est pas mentionné sur les quittances de loyer des logements.**

Cette obligation est prévue par l'article R.445-13 du CCH.

#### 3.3.2 Application du surloyer

Moins de 30 % du parc est concerné. En 2013, 5 534 locataires ont été enquêtés au titre du supplément de loyer de solidarité. 427 ménages ont dû s'acquitter d'un surloyer dont 50 pour défaut de réponse. Le nombre de non-réponse est moins élevé que celui constaté en 2012<sup>11</sup>.

#### 3.3.3 Charges locatives

ACM a engagé une politique de maîtrise des charges locatives (*travaux d'économie, contrôle régulier du niveau des consommations d'eau*) qui lui a permis de maintenir à un niveau peu élevé les charges facturées aux locataires. Les dépenses récupérables de personnel sont par ailleurs réduites, l'office n'employant pas de gardiens d'immeubles.

Pour les immeubles collectifs (*soit 92 % du parc*), le niveau toutes charges confondues s'établit en moyenne à 8 €/m<sup>2</sup> de surface habitable (SH) en 2012, ce qui est très bas comparativement aux autres bailleurs sociaux<sup>12</sup>. Six programmes présentent cependant un coût moyen supérieur à 18 € : les opérations « C. Fontaine » (6 logts d'une copropriété, 29 €/m<sup>2</sup> de SH), « Chamberte » (11 logements d'une copropriété, 22 €/m<sup>2</sup> de SH), « Arcade » (4 logements d'une copropriété, 22 €/m<sup>2</sup> de SH), « Le Moulin » (131 logements, 21 €/m<sup>2</sup> de SH), « Poitevine » (4 logements, 20 €/m<sup>2</sup> de SH) et « Bazille 2 » (108 logements, 18 €/m<sup>2</sup> de SH). Une attention particulière doit être portée à l'évolution des dépenses supportées par les locataires de ces résidences.

<sup>10</sup> Article 210-III de loi n°200-1657 du 29 décembre 2010 portant loi de finances pour 2011.

<sup>11</sup> Le nombre d'assujettis s'élevait à 451 en 2012 dont 101 soumis au paiement d'une pénalité pour ne pas avoir répondu à l'enquête (source : PV de la réunion du bureau du 23 février 2012).

<sup>12</sup> A titre indicatif, le coût médian des charges récupérables des résidences collectives (avec ascenseur et chauffage collectif) relevé dans l'observatoire des charges locatives de l'USH pour les zones H2 et H3 est de près de 21 €/m<sup>2</sup> de SH en cas d'eau chaude collective et de 15 € en cas d'eau chaude individuelle.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 8**

L'office s'est engagé, dès le moment du contrôle, à mentionner le loyer plafond sur ces quittances. Cette modification sera effective sur les quittances du mois de Décembre 2013.

Il est pris note de l'engagement d'ACM de mentionner, à partir du mois de décembre 2013, le montant du loyer maximum dans les quittances adressées aux locataires.

La régularisation des charges intervient dans des délais convenables (*1<sup>er</sup> semestre de l'année N+1*) et les montants des provisions apparaissent dans l'ensemble bien évalués.

Des écarts importants (sur-provision et sous-provision) sont cependant constatés en 2012 sur une dizaine d'opérations. Les efforts d'ajustement des provisions doivent être poursuivis. La qualité de l'information fournie aux locataires pourrait également être utilement améliorée notamment en indiquant plus explicitement la base de répartition retenue (*type de surface*) dans les décomptes individuels de charges.

L'office fait par ailleurs appel à un prestataire extérieur pour effectuer l'entretien et le nettoyage des résidences. La sortie des encombrants est assurée dans le cadre de ce contrat et cette prestation donne lieu à récupération auprès des locataires. Cette pratique est juridiquement contestable, le stockage et l'enlèvement des encombrants ne faisant pas partie de la liste des charges récupérables. Il convient, conformément à l'article 2 du décret n° 82-955 du 9 novembre 1982<sup>13</sup>, de s'assurer que le contrat conclu distingue bien les dépenses récupérables et les autres dépenses.

### 3.4 TRAITEMENT DES IMPAYÉS

Le tableau ci-après montre l'évolution des créances locataires :

En % des loyers et charges récupérées	2008	2009	2010	2011	Médiane des OPH 2010
Evolution des créances locataires	/	2,2	-0,1	2,1	0,9
Créances locataires	12,6	11,7	10,5	11,8	12,9

Le suivi des impayés fait l'objet d'une procédure écrite. Chaque agence gère l'ensemble de la démarche relative aux impayés (*de la détection de la dette à l'expulsion le cas échéant*). Ce sont les chargés de gestion clients qui traitent la gestion locative et les impayés et assurent l'accueil à tour de rôle.

En l'absence de conseillère en économie sociale et familiale, des rencontres régulières ont lieu avec les assistantes sociales de la CAF et du Conseil Général.

Tous les mois, un tableau de bord est édité et permet un suivi précis des locataires en impayé. Les indicateurs liés aux impayés font d'ailleurs partie du reporting mensuel présenté par la direction financière.

Une référente « impayés » est présente au siège. Elle a notamment en charge la formation et le contrôle régulier des dossiers. Elle représente l'office dans les instances concernées (*FSL, CCAPEX,...*).

Le tableau ci-dessous montre une maîtrise correcte du stock des impayés.

Impayés en k€	2008	2009	2010	2011
Créances simples hors mois de décembre (+)	686	321	398	1026
Créances douteuses (+)	3459	4171	4264	4084
Admissions en non valeur (ANV) (+)	929	475	440	841
Recouvrements sur ANV (-)	4	18	11	5
<b>Total</b>	<b>5070</b>	<b>4949</b>	<b>5091</b>	<b>5946</b>
En % des loyers et charges récupérées	6,7 %	5,4 %	5,2 %	5,9 %

Les admissions en non valeur sont systématiquement passées au conseil d'administration et concernent pour l'essentiel les locataires partis pour lesquels toutes les démarches de recouvrement possibles ont été réalisées.

<sup>13</sup> Décret pris en application de l'article L. 442-3 du code de la construction et de l'habitation et fixant la liste des charges récupérables

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Fin 2011, 3 795 locataires sont en impayés dont 3 051 sont en impayés-présents (16 % du parc). La dette, corrigée du terme de décembre, ressort à 5 946 k€ soit 5,9 % de la quittance. La dette moyenne par locataire est de 1566 €. 413 commandements de payer par huissier ont été effectués ; 163 expulsions ont été prononcées par le juge et 47 expulsions ont eu lieu.

**Obs 9 : Trois résidences présentent des niveaux particulièrement élevés d'impayés.**

Il s'agit de trois programmes de logements individuels (de type villas) qui accueillent des gens du voyage sédentaires : « Montaubérou » (51 logements), « Rue des Marels » (90 logements) et « Mas de Cholet » (30 logements).

32 locataires se trouvaient en situation d'impayé lors du contrôle soit 77 % de l'ensemble des locataires de ces résidences. Le montant total des impayés s'élevait lors du contrôle à 925 K€.

La plupart des situations sont anciennes. Les relances et contacts en vue d'établir des plans d'apurement n'ont pas donné des résultats satisfaisants. L'office a décidé jusqu'à présent de ne pas engager de procédure contentieuse et/ou d'expulsion.

Depuis 2011, un suivi plus rigoureux de la situation des locataires entrants est effectué. Les difficultés de gestion sur les sites concernés ne se limitent pas à des problèmes d'impayés. La majorité des locataires n'a pas fourni d'attestation d'assurance chaque année et ne répond pas aux enquêtes sur l'occupation sociale. L'intervention sur place des services de l'organisme et des entreprises n'est pas aisée et suppose d'être accompagné par un représentant des familles logées (non « élu » mais identifié par l'organisme). La visite effectuée lors du contrôle a en outre montré des insuffisances<sup>14</sup> dans les conditions d'entretien des immeubles. La mise en place d'un plan d'actions en partenariat notamment avec les services du Conseil Général de l'Hérault était envisagée lors du contrôle. Les efforts de reprise en main de ces résidences engagés sur la période récente doivent être poursuivis.

### 3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

#### 3.5.1 Organisation territoriale et moyens

Dix agences décentralisées assurent la gestion technique et locative des immeubles implantés sur leur périmètre d'intervention. Chaque agence a en charge entre 1 200 et 2 400 logements répartis en secteurs (de deux à quatre secteurs de proximité).

Des chargés de proximité sont affectés au sein de chaque secteur et ont principalement une fonction de surveillance des immeubles et de traitement des réclamations. Ils réalisent en outre les états des lieux (entrée et sortie) ainsi que de petits travaux de maintenance dans les parties communes. Ils n'effectuent pas de tâche de nettoyage et de sortie des ordures ménagères. Leur rémunération n'est donc pas récupérée auprès des locataires. Quelques employés d'immeubles assistent les chargés de proximité dans certains sites. Un poste de messenger du tri a été par ailleurs créé en 2010 dans le cadre d'un partenariat avec la communauté d'agglomération de Montpellier visant à améliorer la qualité du tri et la propreté des abords des résidences.

En 2012, ACM emploie 87 chargés de proximité et 11 agents d'immeubles. Ce personnel de terrain est placé sous l'autorité de responsables de patrimoine.

**Obs 10 : Le nombre de personnes chargées de la surveillance de certains immeubles d'habitation est insuffisant au regard de la réglementation.**

Il est rappelé qu'en application de l'article R. 127-1 du CCH, les bailleurs doivent affecter un gardien par tranche de 100 logements dans les immeubles collectifs situés soit dans une ZUS, soit dans une commune dont la population dépasse 25000 habitants ou qui est comprise dans

<sup>14</sup> Un dépôt «sauvage» de déchets a été constaté à l'entrée de la résidence « Montaubérou ». La visite de deux logements a montré un déficit d'entretien et la réalisation de travaux directement par les locataires à l'intérieur des logements sans que le bailleur soit avisé préalablement.

---

**Réponses de l'organisme**


---

**Nouvelles observations de la Miilos**
**Obs 9**

Nous prenons acte de ces observations. L'Office a déjà mis en œuvre les dispositifs nécessaires pour remédier à cette situation. Les mesures commencent à donner des résultats, il y a une stabilisation des impayés en 2013 (60% des locataires concernés sont à jour de loyer ou en cours de régularisation).

La stabilisation des impayés pour les trois programmes concernés constitue, compte tenu du contexte local, un signe encourageant. Le travail de reprise en main de la gestion de ces résidences doit être poursuivi.

**Obs 10**

Dès les années 1990, ACM a développé une politique de décentralisation de son activité de gestion locative, au plus près de ses locataires. Elle a abouti, fin de 2000, à la création de 10 agences couvrant l'ensemble du parc immobilier de l'office. Parallèlement à la parution du décret « gardiennage » de 2001, ACM a franchi une étape supplémentaire en installant des secteurs de proximité ayant pour mission de réaliser le gardiennage et la surveillance de nos résidences. Cet effort de proximité sur l'ensemble du parc de l'office, indépendamment des ensembles immobiliers de plus de 100 logements, a été attesté à de

La Miilos ne critique pas la politique de gestion de proximité de l'organisme dans son ensemble. Elle relève, cependant, qu'au regard des exigences réglementaires, le nombre de gardiens (ou équivalents) affectés actuellement à la surveillance de sept résidences collectives de plus de 100 logements est insuffisant. L'Office ne répond pas précisément à ces constats et n'indique pas les mesures qu'il envisage de prendre, le cas échéant, afin de se mettre en conformité avec la réglementation. L'observation est donc maintenue.



### Réponses de l'organisme

---

nombreuses reprises au travers des rapports transmis à l'Etat dans le cadre de l'abattement de TFPB en ZUS, ainsi que lors du précédent contrôle de la MILOS

ACM entend poursuivre son effort de gestion de proximité, à la fois par la formation de ces équipes confrontées à l'agressivité quotidienne de certains locataires, mais aussi en développant encore des outils de gestion pour rendre leur travail plus efficient.

### Nouvelles observations de la Miilos

---

une aire urbaine d'un seul tenant regroupant au moins 50000 habitants et dont une ou plusieurs communes comptent plus de 15000 habitants.

Tous les immeubles collectifs de 100 logements ou plus situés à Montpellier et gérés par l'office sont ainsi concernés par cette obligation et doivent se voir affecter un gardien (*ou équivalent*) par tranche de 100 logements. Or, sept résidences ne comptent pas l'effectif requis par la réglementation. Ce déficit en personnel de surveillance concerne les opérations « La Roquette » (*un gardien en moins*), « Las Rébès » (*un gardien en moins*), « Justice » (*un gardien en moins*), « Vert Bois » (*un gardien en moins*), « Nombre d'Or » (*un gardien en moins*), « Lemasson » (*deux gardiens en moins*), et « Pompignane » (*deux gardiens en moins*).

Sous cette réserve, l'organisation mise en place n'appelle pas de critique majeure et semble globalement adaptée à la configuration du parc.

**Obs 11 : L'OPH n'a pas mis en place de registre de sécurité-incendie pour ses immeubles d'habitation.**

La tenue par les propriétaires de bâtiment d'habitation d'un registre justifiant du respect des obligations d'entretien et de vérification des installations de protection des habitants contre l'incendie est obligatoire en application de l'article R. 111-13 du CCH.

Un échantillon du patrimoine a été visité dans le cadre du contrôle, notamment celui situé à proximité des agences « Las Rébès », « Lemasson », « Lez », « Bagatelle » et « Mercure ». Dans l'ensemble, les immeubles concernés sont correctement entretenus. Des dégradations (*absence de plans d'évacuation et dispositifs de contrôles d'accès défectueux*) et un manque d'entretien (*nettoyage insuffisant des halls d'entrée et des escaliers, boîtes aux lettres endommagées, gaines techniques encombrées*) ont été cependant constatées dans quelques résidences. Ces sites connus de l'organisme relevaient notamment des agences « Bagatelle » et « Mercure » et dans une moindre mesure de celle de « Las Rébès ». Une surveillance accrue doit être portée aux conditions de nettoyage et de surveillance des parties communes. On signalera que le manque de propreté des parties communes faisait partie des faiblesses soulignées par les locataires des agences concernées lorsqu'ils ont été interrogés.

### 3.5.2 Relations avec les locataires

ACM s'est doté d'outils pour assurer une gestion efficace des réclamations. Un centre d'appels (*service de la relation client*) qui a vocation à recevoir l'ensemble des réclamations (*écrites ou non*) et qui permet d'assurer une traçabilité du traitement a été mis en place en 2011.

Les réclamations font l'objet d'enregistrements et d'un suivi informatisés. Des statistiques sur les délais de réponse sont produites régulièrement. En 2012, 30 000 réclamations techniques ont été enregistrées. Le délai moyen de traitement des réclamations a été de 18 jours et 75,7 % des demandes reçues ont été traitées dans un délai de 30 jours. L'OPH s'est fixé dans le cadre de la CUS (*indicateur H.II*) un objectif de prise en compte d'au moins 100 % des réclamations dans un délai de 30 jours à partir de 2013.

L'OPH a interrogé un échantillon de ses locataires en 2008 et 2011 sur le service offert. La comparaison des résultats de ces deux enquêtes montre une légère augmentation du niveau de satisfaction globale qui est passé de 83 à 84 %.

Le nombre de locataires se déclarant « insatisfait » par rapport à la propreté des parties communes a en revanche augmenté de manière significative entre les deux enquêtes : en 2011, 46 % des locataires interrogés ont ainsi exprimé un jugement défavorable (*le taux d'insatisfaction était de 41 % en 2008*). Le prestataire qui a réalisé l'enquête de 2011 a précisé dans ses conclusions que, pour cette thématique, le niveau de satisfaction « standard » s'élève à 68 %. Suite aux résultats de l'enquête de 2008, l'office avait décidé de renforcer le contrôle des prestations de nettoyage. Un suivi hebdomadaire avait été organisé dans ce cadre. Les efforts de contrôle des conditions d'entretien des parties communes doivent être poursuivis. Les raisons du faible niveau de satisfaction mériteraient également d'être analysées plus finement. Il a été constaté que le conseil d'administration, le conseil de concertation locative et le personnel

**Réponses de l'organisme****Nouvelles observations de la Miilos****Obs 11**

L'arrêté du 31 Janvier 1986 pris en application de l'article R\*111-13 du CCH mentionne que le propriétaire doit « assurer l'entretien de toutes les installations concourant à la sécurité et doit pouvoir le justifier par la tenue d'un registre de sécurité. »

L'office, soucieux de la sécurité de ces locataires, possède un contrat d'entretien sur l'ensemble des installations concourant à la sécurité incendie. Le prestataire possède un site internet auquel ACM a un accès sécurisé, et qui trace l'ensemble des interventions réalisées sur ces installations. Ce document est imprimable à tout moment. Même si ce document n'est pas intitulé « Registre de Sécurité », il répond en tous points aux exigences de l'arrêté et doit être considéré comme tel.

ACM a effectivement signé un contrat de « maintenance des moyens de secours incendie » qui lui permet de répondre à l'obligation d'entretien résultant de l'article R. 111-13 du CCH et de son arrêté d'application. Il ne dispose pas, en revanche, d'un registre de sécurité au sens de ces textes. La possibilité offerte à l'Office de consulter le site Internet du prestataire, afin d'être informé sur les interventions effectuées, est utile pour le bon contrôle des conditions d'entretien, mais ne saurait pallier l'absence d'un registre en bonne et due forme. Les dates des vérifications et interventions effectuées dans le cadre du contrat doivent être consignées dans un registre. La Miilos relève, à cet égard, que le contrat de maintenance signé par ACM stipule dans son article 6.2 que « *le titulaire devra tenir à jour les registres de sécurité des résidences* »

La mise à jour des registres fait ainsi explicitement partie des obligations assignées au prestataire. L'exécution de cette mission particulière (figurant dans le contrat dont les termes ont été négociés par ACM et son co-contractant) suppose que des registres soient élaborés conformément à la réglementation.

(notamment au niveau des agences) n'ont pas eu connaissance des résultats de la dernière enquête.

L'objectif de satisfaction en matière de propreté des parties communes retenu dans le cadre de la CUS (*indicateur H.VI*) est de 50 % en ZUS à partir de 2014 et de 60 % hors ZUS.

L'OPH a adopté un plan de concertation locative prévoyant l'instauration d'une instance unique de concertation. Les modalités de fonctionnement de ce conseil de concertation (*fréquence des réunions et sujets abordés*) n'appellent pas de remarque particulière.

ACM dispose par ailleurs d'un site internet comprenant notamment un « espace locataires » permettant des échanges d'information avec le bailleur et la consultation par chaque locataire de son « compte logement ».

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

ACM assume sa vocation sociale et contribue à l'accueil et l'hébergement des ménages défavorisés. Les hausses de loyers et les charges locatives sont peu élevées.

Les objectifs et les critères de la politique d'attribution des logements mis en œuvre nécessitent toutefois d'être mieux précisés et formalisés. Des irrégularités ont été par ailleurs relevées lors de l'examen des dossiers de locataires entrants (*dépassement des plafonds de ressources, signature de baux avant passage en commission et baux non accompagnés d'annexes obligatoires*).

Les locataires ont exprimé dans leur grande majorité (84 %) leur satisfaction globale à l'égard du bailleur lorsqu'ils ont été interrogés. Les jugements concernant l'entretien et la propreté des parties communes sont en revanche plus nuancés.

La politique de gestion de proximité peut également être critiquée sur certains aspects : organisation ne respectant pas actuellement les obligations de gardiennage, absence de registres de sécurité et nombre d'impayés particulièrement élevé sur trois résidences.

## **4. PATRIMOINE**

### **4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE**

L'OPH possède 19 180 logements familiaux dont 1 235 de type individuel.

L'âge moyen du parc est de 25 ans et 39 % des logements ont été mis en service avant 1981.

26 % des logements sont localisés en ZUS et concernés par la mise en œuvre de projets de renouvellement urbain.

Selon le PSP, le patrimoine présente une bonne qualité générale. La propreté ou l'état technique est jugé moyen pour 14 % du patrimoine.

Les diagnostics de performance énergétique (*DPE*) ont été réalisés par bâtiment sur l'ensemble du parc. Le nombre de logements ayant une consommation énergétique annuelle supérieure à 230 kWh/m<sup>2</sup> (*classements E, F et G*) s'élève à 4 000 logements environ. Ces bâtiments sont constitués de résidences chauffées à l'électricité ainsi que de résidences récentes (*moins de 20 ans*). 1 000 logements « énergivores » doivent être réhabilités dans le cadre de la CUS<sup>15</sup>.

L'office est également propriétaire de 24 foyers : 14 résidences pour étudiants, cinq foyers pour jeunes travailleurs, deux résidences pour personnes âgées, un foyer d'hébergement d'urgence, un établissement pour handicapés et une résidence destinée à loger des infirmières. Il ne gère

---

<sup>15</sup> Indicateur C IV relatif à la proportion de logement à rénover au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

pas directement ces établissements qui sont mis à la disposition, par le biais de contrats de location, à des gestionnaires qui en assurent le fonctionnement.

**Obs 12 : La CUS de l'organisme n'a toujours pas été complétée d'un avenant consacré aux logements-foyers.**

En application de l'article 4 du décret 2012-12 du 4 janvier 2012 relatif aux CUS pour les logements-foyers, un avenant traitant spécifiquement des logements-foyers aurait dû être signé avant le 6 juillet 2012. Or cela n'est toujours pas le cas. Un projet d'avenant a été élaboré et présenté au bureau de l'organisme le 21 juin 2012. Il a été transmis aux collectivités associées à l'élaboration de la CUS.

Le suivi des logements-foyers a été confié à une agence décentralisée ayant en charge également la gestion des commerces, des lots en copropriété ainsi que des ventes HLM. Les conditions de ce suivi doivent être améliorées, notamment en :

- prévoyant qu'un représentant de l'OPH participe aux conseils de concertation qui doivent obligatoirement être créés au sein des logements-foyers et des résidences sociales en application de l'article L. 633-4 du CCH. En tant que propriétaire, ACM est en effet membre de droit de cette instance ;
- vérifiant l'existence et la tenue effective au sein des foyers d'un registre de sécurité et/ou d'un carnet d'entretien.

## **4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE**

Le conseil d'administration de l'office de Montpellier a adopté dans sa séance du 22 juin 2010 la convention d'utilité sociale (CUS) 2011-2016, élaborée sur la base du plan stratégique de patrimoine validé par le conseil d'administration du 22 avril 2010 et signée le 30 juin 2011.

L'office a fait le choix de ne pas pratiquer la remise en ordre des loyers lors de la première CUS. Le classement du patrimoine a été effectué en fonction de son financement d'origine.

La CUS prévoit la production de 3 750 logements, soit 625 logements en moyenne par an. Parmi ceux-ci, 600 logements (16 %) seront financés en PLAI. Ces objectifs reflètent précisément ceux fixés par le programme local de l'habitat de l'agglomération de Montpellier.

Les interventions sur le patrimoine existant s'élèvent à environ 109 M€. L'exploitation (*gros entretien et entretien courant*) représente 66 M€. L'investissement est de 43 M€ (*remplacement de composants 24 M€, réhabilitation 12 M€ et 7 M€ pour l'amélioration de la performance énergétique et de l'accessibilité des logements*).

Sont intégrées à la CUS les interventions de l'office concernant les trois conventions ANRU (*Mosson, Centre et Cévennes*).

Les ventes de logements restent marginales : 10 à 15 logements par an sur la période de la CUS.

Les démolitions portent sur 498 logements situés pour partie dans les opérations de renouvellement urbain précitées et pour partie en secteur diffus.

## **4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE**

### **4.3.1 Activités de puis 2008**

- La production locative

2 323 logements ont été mis en service de 2008 à 2012 soit un niveau moyen de production de 464 logements par an.

---

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Obs 12**

La gestion des logements-foyers est une petite part de l'activité d'ACM. Les spécificités de cette gestion ont néanmoins été prises en compte en créant il y a quelques années une agence dédiée.

Dans ce cadre, ACM a transmis, dès le 21 juin 2012, un projet d'avenant à la CUS, aux collectivités territoriales associées, ainsi qu'à l'Etat. A ce jour, l'office n'a reçu aucune position officielle des partenaires pour amender ou pas ce projet. ACM se propose donc de relancer ces interlocuteurs afin de signer ce document.

Les raisons expliquant le retard dans la signature de cet avenant sont difficilement compréhensibles. La Miilos rappelle que l'échéance était fixée au 6 juillet 2012 et ne peut qu'inviter l'Office à accélérer le processus d'adoption et de signature de ce document.

	2008	2009	2010	2011	2012	Total	Nombre/an
Opérations neuves ( <i>construction et VEFA</i> )	288	620	584	474	254	2 220	444
<i>dont ANRU</i>	45		51	224	46	320	107
Acquisition -Amélioration			103				20
<b>Total général</b>	<b>288</b>	<b>620</b>	<b>687</b>	<b>474</b>	<b>254</b>	<b>2 323</b>	<b>464</b>

La production locative a été principalement le résultat d'opérations de constructions neuves. Les logements construits ont été financés à 79 % par du PLUS, 17 % du PLAI et 4 % du PLS. Les logements produits sont localisés à 90 % sur la ville de Montpellier. Les autres logements se situent sur le territoire de l'agglomération de Montpellier, notamment dans des communes présentant un déficit en termes de logements sociaux. Cela est le cas en particulier des communes de Jacou (27 logements construits par l'organisme et un taux de logement social en 2012 s'élevant à 13,45 %), du Crès (41 logements construits par l'organisme et un taux de logement social en 2012 s'élevant à 9,22 %), de Saint-Jean-de-Védas (22 logements construits par l'organisme et un taux de logement social en 2012 s'élevant à 5,1 %) et de Villeneuve-lès-Maguelone (70 logements construits par l'organisme et un taux de logement social en 2012 s'élevant à 11,04 %).

Les travaux en cours lors du contrôle portaient sur plus de 700 logements.

- Evaluation de l'activité de construction

Les opérations neuves (1 455 logements) livrées de 2009 à 2012 ont été analysées. L'office a mobilisé 7,4 M€ en fonds propres pour financer ces opérations soit 4,5 % du prix de revient total. Le coût moyen des opérations s'établit à 1 699 € TTC/m<sup>2</sup> de surface habitable (SH) et, rapporté au logement, à 111 368 € TTC/logement. Les opérations en VEFA (160 logements) présentent les prix de revient les plus élevés (supérieurs à 1 699 € TTC/m<sup>2</sup> de SH).

Les durées de chantier et les coûts ont été maîtrisés avec difficulté sur certaines opérations.

Il est ainsi constaté :

- un dépassement supérieur à 10 mois de la durée fixée contractuellement sur cinq programmes : « Aqualis » (20 logements, dépassement de 18 mois), « Boris Vian » (80 logements, dépassement de 15 mois), « Panaréa » (57 logements, dépassement de 14 mois), « All Blacks » (35 logements, dépassement de 12 mois) et « Orangette » (3 logements, dépassement de 12 mois) ;
- une augmentation de plus de 10 % entre le prix de revient prévisionnel et le prix définitif sur trois programmes : « Boris Vian » (80 logements, écart de 40 %), « Rubens » (10 logements, écart de 21 %), « Jean Vilar » (7 logements, écart de 11 %).

Selon l'organisme, les difficultés rencontrées en matière de délais seraient dues principalement à des défaillances d'entreprises et à une sous-estimation des dépenses. Les efforts en vue d'améliorer le suivi des opérations, accomplis par l'office depuis 2009 (avec la création d'un comité d'engagement), doivent être poursuivis.

L'examen des modalités d'attribution des marchés (*maîtrise d'œuvre et travaux*) sur deux opérations<sup>16</sup> n'a pas mis en évidence d'anomalie particulière.

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

L'OPH assume en interne les fonctions de maîtrise d'ouvrage. Le montage administratif et technique des opérations est assuré par la direction de la production qui regroupe une quinzaine de personnes. La recherche des financements incombe à la direction financière.

<sup>16</sup> Opérations « All Blacks » (50 logts) et « Panaréa » (64 logts)

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

L'activité de maîtrise d'ouvrage est encadrée par des procédures détaillées. Des prescriptions particulières d'ordre environnemental ont été également définies. Les opérations doivent répondre à des critères d'économie d'énergie (*production d'eau chaude solaire, isolation des constructions, recherche du label BBC*). Depuis 2012, une prise en compte de la gestion des déchets de chantier est par ailleurs demandée aux entreprises qui soumissionnent.

Un comité d'engagement (*réunissant la DG et différents directeurs*) a été mis en place pour assurer le suivi de l'avancement des opérations. Les travaux de ce comité mériteraient d'être mieux formalisés. Il conviendrait, en particulier, que les modalités de fonctionnement de ce comité soient précisées dans un règlement intérieur et que ses réunions donnent lieu à la rédaction de comptes-rendus écrits.

La prospection foncière est effectuée par la directrice générale et le directeur de la production auprès des collectivités et des promoteurs (*privés et publics*).

ACM dispose actuellement de la capacité technique suffisante pour continuer à se développer. L'objectif de production fixé dans la CUS (*plus de 600 par an*) est cependant plus important que le niveau de production constaté ces dernières années (464 par an). L'office n'envisage pas de renforcer son organisation interne notamment en matière de prospection foncière. Sa proximité avec la communauté d'agglomération de Montpellier lui permet de bénéficier de nombreuses opportunités foncières notamment dans le cadre des ZAC réalisées par la SERM<sup>17</sup> (*société d'équipement de la région montpelliéraine*). La construction de logements sociaux a cependant concerné principalement ces dernières années la ville de Montpellier. La poursuite du développement sur ce territoire se heurte à un manque de foncier disponible et une réorientation vers les communes périphériques est nécessaire. Les interventions de la SERM dans les autres communes de l'agglomération de Montpellier sont plus nombreuses. Une société publique locale d'aménagement (*SAAM*) a été créée en 2010. Ce nouvel outil de la communauté d'agglomération de Montpellier pourrait également favoriser la réalisation de logements sociaux hors de la ville-centre de Montpellier.

Des opérations d'ACM sont en cours notamment sur les communes de Juvignac (*164 logements attendus*), de Cournonsec (*21 logements*) et de Pérols (*8 logements*).

#### 4.4 MAINTENANCE DU PARC

L'effort consenti à la maintenance du parc est peu élevé comparativement aux autres organismes HLM. Les dépenses (*gros entretien et entretien courant*) ont cependant augmenté de manière continue depuis 5 ans et le patrimoine est relativement récent. Plus de 1 900 logements ont par ailleurs fait l'objet de travaux de réhabilitation entre 2008 et 2012, ce qui a porté à 26 % le nombre total de logements ayant été réhabilité au moins une fois depuis l'origine.

Un plan de gros entretien et d'investissement est établi sur trois ans par la direction de la gestion locative. Les agences participent à la mise en œuvre de ce plan et ont en charge la gestion des contrats d'entretien et de maintenance.

Les modalités d'exécution des prestations font l'objet d'un suivi<sup>18</sup> par les agences qui apparaît rigoureux. Cela est le cas notamment des contrats de maintenance des 278 ascenseurs que compte le patrimoine. Il est cependant constaté que les rapports prévus contractuellement (*état des installations, nombre de pannes et temps d'indisponibilité*) ne sont pas réclamés, l'organisme estimant pouvoir avoir accès à ces éléments via son outil informatique. Ce faisant l'office se prive d'une synthèse qui pourrait lui apporter un éclairage utile sur la situation de ses ascenseurs. Il gagnerait à l'avenir à être plus vigilant quant au respect des obligations contractuelles.

---

<sup>17</sup> Cette SEM a été créée en 1961. Ses principaux actionnaires sont la Ville et la Communauté d'Agglomération de Montpellier. Les autres collectivités actionnaires sont le Département de l'Hérault et la Ville de Palavas-les-Flots.

<sup>18</sup> Des « fiches de contrôle systématique des interventions des marchés d'entretien » ont été mises en place dans le cadre de la démarche de certification.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

#### 4.5 VENTE DE PATRIMOINE

- La cession de logements

Entre 2008 et 2012, ACM a cédé 59 logements à ses locataires occupants (*soit 12 logements par an*) et 448 logements à des personnes morales dont notamment 314 à l'OPH de l'Hérault (*en 2008*) et 119 logements à la SERM (*sur la période 2009-2012*). Le bureau de l'office dispose de la compétence pour autoriser les cessions. L'attention de l'organisme doit cependant être appelée sur le fait qu'aux termes de l'article L. 423-10 du CCH « *toute convention, conclue directement ou par personne interposée entre un des organismes mentionnés à l'article L. 411-2 et un de ses dirigeants, un de ses salariés, un de ses administrateurs, un des membres du conseil de surveillance ou une personne morale dans laquelle un de ses dirigeants, un de ses salariés, un de ses administrateurs ou membres du conseil de surveillance exerce des fonctions d'administrateur, de membre du conseil de surveillance ou de dirigeant est subordonnée à l'autorisation préalable du conseil d'administration ou du conseil de surveillance de l'organisme* ».

Un des administrateurs de l'office exerce également un mandat social au sein de   
A ce titre, il convenait d'appliquer les dispositions précitées préalablement à la réalisation des cessions et de faire délibérer le CA sur les projets envisagés. Il est précisé que lors de l'examen par le conseil, l'administrateur « intéressé » ne peut participer au vote conformément à l'article L. 423-11-2 du CCH. Ces règles sont destinées à prévenir les risques de conflits d'intérêts.

- La cession d'autres éléments du patrimoine

**Obs 13 : L'organisme n'a pas respecté les règles encadrant la cession des biens (autres que les logements) dont le prix dépasse le seuil fixé par la réglementation.**

Le prix de vente de certains de ces biens cédés par l'office durant la période de contrôle (*bureau, commerce, terrain*) est supérieur à 30 000 €

En application de l'article L. 443-14 du CCH et de l'arrêté du 23 juillet 1987, la procédure prévue par l'article L. 443-7 du CCH pour la vente de logements aurait donc dû être mise en œuvre. Il appartenait en particulier à l'organisme de solliciter l'avis du représentant de l'Etat dans les conditions définies par l'article précité.

#### 4.6 AUTRES ACTIVITES

ACM intervient dans le domaine de l'accession à la propriété. Des opérations de location-accession ont été lancées à partir de 2005. Une commission de sélection des accédants a été mise en place et des critères ont été définis. 123 villas (*financées par du PSLA*) ont été réalisées dans ce cadre. Entre 2008 et 2012, 61 levées d'option sont intervenues, ce qui porte à 81 le nombre de propriétaires. Les opérations en cours ou à l'étude représentent 111 logements

L'office assume également depuis 2008 une fonction de syndic de copropriétés (*977 lots en 2012*).

#### 4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

ACM contribue activement au développement de logements sociaux dans le territoire de l'agglomération de Montpellier. Il s'est engagé à augmenter de manière significative son niveau de production dans le cadre de la CUS. Sa production antérieure s'est toutefois concentrée principalement sur la ville de Montpellier et les opportunités foncières se réduisent. Le manque de terrains disponibles incite l'office à chercher à renforcer son implantation dans les autres communes de l'agglomération de Montpellier. Il peut bénéficier dans cette perspective du soutien de sa collectivité de rattachement et des outils d'aménagement mis en place (*ZAC réalisées par la SERM et la SAAM*).

L'office dispose d'un PSP et conduit une politique patrimoniale qui semble adaptée à l'état de son parc.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 13**

L'office ignorait que la règle du seuil de cession de 30 000 € s'appliquait aux autres biens que les logements. Nous avons pris connaissance de ce dispositif et l'avis du représentant de l'Etat sera désormais systématiquement sollicité.

Il est pris note de l'engagement de l'Office de respecter à l'avenir les procédures applicables aux cessions de biens autres que des logements.

## 5. RENOVATION URBAINE

L'office est engagé dans trois opérations de renouvellement urbain sur la commune de Montpellier.

Celles-ci concernent les quartiers de « la Mosson », « Centre » (*Grand Cœur*) et « Cévennes ». Au global, il était prévu sur la période 2006-2010 la démolition de 946 logements, la reconstruction sur site et hors site de 1 352 logements, la construction sur site de 516 logements dont une partie par la Foncière, et la réhabilitation de 1 011 logements sociaux et privés.

La convention « La Mosson » signée le 8 janvier 2007 concerne des interventions sur l'ancienne ZUP (*zone à urbaniser en priorité*). L'office doit reconstruire 330 logements, démolir 330 logements et résidentialiser 687 logements. Les fonds propres prévus d'être investis s'élèvent à environ 1,5 M€. La convention a été prolongée jusque fin juin 2015.

La convention « Centre » signée le 8 janvier 2007 porte sur le traitement d'habitat insalubre et la requalification de la cité « Gély » qui date des années 1960. L'office a en charge la démolition de 60 logements, la construction de 297 logements, la réhabilitation et la résidentialisation de 314 logements et la démolition de 13 garages. Les fonds propres sont estimés à 0,7 M€. La convention a été prolongée jusque fin 2016.

La convention « Cévennes » signée le 25 novembre 2005 concerne la requalification de l'une des plus grosses copropriétés privées de France : les copropriétés du « Petit Bard – Apollinaire » (854 logements) et « La Pergola » (478 logements sociaux). L'office doit reconstruire 351 logements sans mise de fonds propres. La convention a été prolongée jusque fin 2013.

Au global, sur 9,3 M€ d'investissement, l'office injectera 2,3 M€ de fonds propres, soit environ 25 %.

## 6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

### 6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La direction financière comprend dix huit personnes ; elle s'articule autour de quatre services (*trésorerie, comptabilité, ingénierie financière et contrôle de gestion et gestion clients*). La comptabilité est informatisée. Les logiciels utilisés (*Ikos, Sage*) sont interfacés. Les factures sont dématérialisées (*Geide : gestion électronique des informations et des documents de l'entreprise*).

Un contrôle budgétaire est effectué mensuellement par le service « contrôle de gestion » qui établit également les plans de financement prévisionnels et les simulations financières.

Les documents financiers se rapportant aux comptes annuels sont détaillés et donnent une information claire sur les principaux indicateurs caractérisant l'organisme.

La tenue de la comptabilité est globalement satisfaisante.

Le commissaire aux comptes a certifié sans observation les comptes de l'office sur la période contrôlée.

#### **Obs 14 : Le mode de calcul de la production immobilisée (*conduite d'opération et frais financiers externes*) n'est pas conforme aux règles fixées par les instructions comptables en vigueur.**

Concernant la conduite d'opération, l'office prend en compte dans les coûts internes une partie des frais de personnel non directement rattaché à un programme déterminé (*direction générale, direction des ressources humaines*). En outre, le calcul n'est pas fait par opération mais de manière globale avec un plafond que l'office s'est fixé à 5 % du montant hors taxes des travaux. La répartition par opération est ensuite effectuée sur la base des situations/factures de l'année.

Les règles comptables en vigueur prévoient qu'en matière de coûts internes (*conduite d'opération et frais de direction d'investissement*), les organismes doivent respecter le principe

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 14**

Nous avons pris en considération l'observation et pour l'exercice en cours, allons revoir notre méthode de calcul de la conduite d'opération. Celle-ci respectera le principe de l'imputation rationnelle comme mentionnée dans l'instruction comptable Vu.

de l'imputation rationnelle et effectuer les imputations de coûts internes en tenant compte du niveau réel d'activité de l'organisme par rapport à sa capacité de production.

Les frais de recherche et d'administration générale ne peuvent être pris en compte pour le calcul des coûts internes. Les frais de personnel concernent uniquement les personnels directement affectés aux tâches engagées pendant la période de construction et qui peuvent être directement rattachés à un programme déterminé.

Pour l'opération « La Bornière », les frais financiers comptabilisés en production immobilisée portent sur la période du 30 juillet 2010 au 30 juin 2011. Or la période de construction s'est effectuée du 22 septembre 2008 au 30 juillet 2010.

Les frais financiers externes ne peuvent être pris en compte que pour les seuls intérêts se rapportant aux capitaux empruntés pour le préfinancement de l'opération et calculés dans la limite de la période de construction.

**Obs 15 : La tenue des fiches de situation financière et comptable (FSFC) mérite d'être améliorée.**

L'office utilise les FSFC comme un outil de suivi budgétaire. Les informations ne sont pas saisies par opération mais de manière plus détaillée pour chacune des tranches de l'opération sans toutefois que le plan de financement prévisionnel soit décomposé au prorata. En conséquence, il apparaît d'une part des sur ou sous financements sur les tranches concernées et d'autre part il n'est pas possible de vérifier la fiabilité des informations autrement qu'au niveau du total général. En effet, une même opération peut être classée en « en cours », en « terminée non soldée » ou en « terminée soldée ».

La tenue des FSFC devra être recentrée sur l'objectif initial de cette annexe réglementaire : permettre de calculer le fonds de roulement ou le potentiel financier à terminaison des opérations en cours et terminées non soldées.

Le calcul du FRNG et du potentiel financier à terminaison ne pourra dès lors pas être effectué.

Il est à noter que le rapport Miilos précédent comportait déjà une observation sur ce sujet.

## **6.2 ANALYSE FINANCIERE**

Les taux d'évolution des agrégats analysés porteront sur la période 2009 - 2011 dans la mesure où l'absorption par transmission universelle de patrimoine de la SHEMC au 1<sup>er</sup> janvier 2009 modifie sensiblement le périmètre de l'office.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 15**

Conscient de cette insuffisance, l'office déploie actuellement une solution plus performante pour la gestion des opérations et notamment la tenue des fiches de situation financière et comptable. Ainsi, le recentrage sur l'objectif initial des FSFC pourra être atteint et les distorsions ne permettant pas de calculer avec précision le FRNG seront gommées.

Bien pour la suite donnée.

En k€	2008	2009	2010	2011
Marge sur accession	248	213	132	1 169
Marge sur prêts		-57	-44	-158
Loyers	68 069	83 236	87 815	91 245
Coût de gestion hors entretien	-15 167	-16 882	-17 281	-17 843
Entretien courant	-2 444	-2 475	-2 610	-2 624
GE	-5 624	-5 759	-5 848	-6 398
TFPB	-6 873	-8 944	-9 261	-9 624
Flux financier	2 718	150	118	712
Flux exceptionnel	-2 264	109	-206	171
Autres produits d'exploitation	485	359	535	796
Pertes créances irrécouvrables	-929	-475	-440	-841
Intérêts opérations locatives	-18 484	-21 478	-18 554	-25 374
Remboursements d'emprunts locatifs	-14 676	-16 933	-20 242	-22 648
<b>Autofinancement net<sup>19</sup></b>	<b>5 058</b>	<b>11 065</b>	<b>14 111</b>	<b>8 584</b>
% du chiffre d'affaires	7,3 %	13 %	15,5 %	9 %

## Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

La rentabilité de l'office mesurée par l'autofinancement net est correcte depuis l'absorption de la SHEMC en 2009. Le fléchissement ponctuel en 2011 est lié au remboursement par anticipation d'intérêts compensateurs (7 172 k€) dans le cadre du réaménagement de la dette. L'autofinancement net médian des OPH de province représente 13 % du chiffre d'affaires.

Cette rentabilité procède principalement d'un niveau élevé des loyers. (4 271 € annuel par logement, soit environ 27 % au-dessus de la médiane des OPH 3 370 €/logement). L'office ne dispose ainsi que d'une très faible marge à la hausse sur les loyers : l'écart avec les loyers plafonds est en effet de 3 %, soit environ une augmentation en masse maximale de 371 k€.

La perte sur vacants qui vient minorer la masse des loyers quittancés et des charges récupérées a été estimée à environ 718 k€ en 2011 par l'office, soit 0,8 % des loyers. Les impayés dégradent également l'autofinancement lorsque l'office reconnaît le caractère irrécouvrable des créances. Pour 2011, les admissions en non valeur ont représenté 841 k€, soit 0,9 % des loyers. Le coût des impayés (*méthode de l'USH*) calculé par l'office est de 596 k€, soit 0,7 % des loyers.

Les produits financiers, issus des placements réglementés de la trésorerie de l'office, ont rapporté en moyenne annuelle 0,9 % des loyers pour une médiane de 0,9 %.

**Obs 16 : L'office doit porter une attention particulière à son niveau d'endettement et continuer de réduire le niveau de risque lié aux emprunts structurés et/ou swaps, pesant sur près de 40 % de sa dette financière au 31 décembre 2012.**

Les annuités d'emprunts ont augmenté de 6,3 % (*hors remboursement ponctuel de 7 172 k€ d'intérêts compensateurs en 2011*). Elles ponctionnent 44,6 % des loyers en 2011 pour une médiane des OPH à 38,5 %. La part des dettes financières représente 75,4 % du total du passif (*médiane des OPH à 62,4 %*).

L'office a souscrit dix prêts à taux structurés pour un encours de 138,3 M€ au 31 décembre 2012, soit 21,8 % de la dette. Parmi ces dix prêts, neuf présentent un niveau de risque important au regard de la charte Gissler, lié soit à l'indice sous-jacent, soit à la structure du prêt, soit aux deux à la fois. A titre d'illustration, un emprunt de 19,5 M€ d'encours au 31 décembre 2012 (*franc suisse contre euro*) classé hors charte Gissler a impliqué le paiement en 2012 et 2013 d'un supplément de charges financières de 3,2 M€ au regard des intérêts qui auraient été dus pour un emprunt « classique » de la CDC assis sur l'évolution du Livret A.

<sup>19</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).

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Obs 16**

L'encours de l'office est composé à 20% de prêts structurés et de deux prêts indexés sur l'Euribor 3 mois qui étant donné sa volatilité, ont été couverts à taux fixes assortis de barrières que l'Euribor n'a jamais atteint.

La politique actuelle de l'Office est de réduire l'exposition sur les 10 prêts structurés en recherchant à diminuer leur classification Gislér.

Concernant les deux prêts couverts par des swaps, ils permettent d'obtenir des taux fixes inférieurs à 2% sur 18 ans tant que l'Euribor 3 mois est inférieur à 6%, taux qu'il n'a jamais atteint depuis sa création. Par conséquent, il ne nous paraît pas opportun de diminuer un risque quasi inexistant. La classification de ces deux prêts avec les emprunts structurés n'est pas appropriée car elle fausse l'analyse de l'exposition de la dette de l'office.

L'Office ne répond pas à la première partie de l'observation (niveau d'endettement élevé).

Les produits structurés et les swaps présentent des niveaux de risque qu'il convient de réduire car ils sont non compatibles avec la mission d'intérêt général des organismes d'HLM.

En outre, 402 emprunts CDC pour 327,5 M€ ont été réaménagés en 2011 en dix sept prêts : treize sont assis sur l'évolution du Livret A, quatre ont fait l'objet de swaps (*deux à taux fixe sans condition et deux à taux fixe conditionné à un Euribor 3 mois inférieur à 6 %*). Ces deux derniers swaps portent sur un encours de 110,5 M€ soit 17,3 % de la dette. Ainsi, 39,2 % de l'encours de la dette, soit 248,8 M€ au 31 décembre 2012, est constitué de produits plus ou moins risqués.

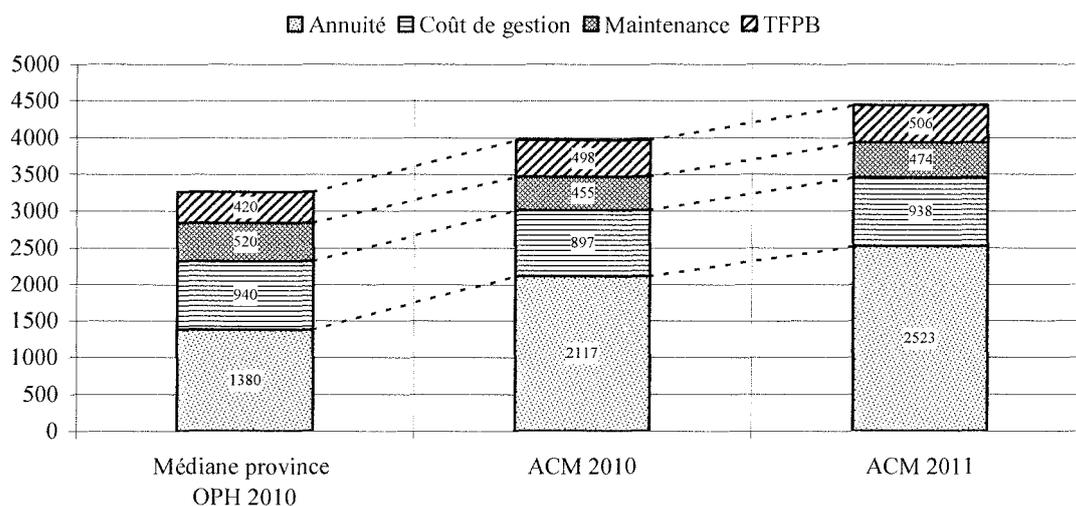
Les frais de gestion qui comprennent les charges de personnel et les frais de structure ont progressé de 5,6 %. Ils s'élèvent à 938 €/logement en 2011 pour une médiane à 940 €. Ils représentent 19,5 % des loyers (*médiane des OPH à 25 % des loyers*). Les frais de structure ont progressé de 11,7 %, en raison notamment de l'évolution de la cotisation CGLLS. Les frais de personnel restent maîtrisés : ils ont augmenté de 3,6 % et s'établissent à 679 €/logement en 2011 pour une médiane des OPH à 700 €. Selon le dossier individuel de situation de la fédération des OPH, les effectifs de l'office ressortent à 13,6 pour 1 000 logements (*médiane à 20,5 pour 1 000 logements*).

Le coût de maintenance du patrimoine évolue de 9,6 % sur la période. Il ressort à 474 €/logement en 2011 pour une médiane à 520 €. Il est à noter qu'un programme de réhabilitation de 45 M€ a démarré en 2008 et que le parc de l'office est relativement récent (*25 ans d'âge moyen en 2011*).

La taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) a augmenté de 7,6%. Elle est de 506 €/logement pour une médiane à 420 €. L'office a demandé 1,2 M€ de dégrèvement en 2011 (*ZUS, vacance pour démolitions*).

Le tableau ci-après récapitule et compare ces postes de charges à la médiane des OPH.

En €/logement	Médiane province OPH 2010	ACM 2010	ACM 2011
Annuité	1 380	2 117	2 523
Coût de gestion	940	897	938
Maintenance	520	455	474
TFPB	420	498	506



- Étude plus particulière des fonds disponibles

Bilans fonctionnels

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

En k€	2008	2009	2010	2011
Capitaux propres	111 836	139 490	159 436	177 866
Provisions pour risques et charges	8 612	8 693	9 481	9 881
<i>Dont PGE</i>	<i>6 599</i>	<i>6 722</i>	<i>7 508</i>	<i>7 542</i>
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	221 430	282 104	296 335	292 909
Dettes financières	498 363	608 947	623 072	654 820
Actif immobilisé brut	-812 117	-1 010 923	-1 058 082	-1 063 562
<b>Fonds de Roulement Net Global</b>	<b>28 123</b>	<b>28 311</b>	<b>30 241</b>	<b>71 914</b>
<b>FRNG à terminaison des opérations<sup>20</sup></b>				<b>NC</b>
Stocks (toutes natures)	7 285	7 209	7 707	7 462
Autres actifs d'exploitation	29 178	33 878	35 546	29 795
Provisions d'actif circulant	-3 243	-3 782	-3 873	-3 626
Dettes d'exploitation	-17 961	-19 614	-20 297	-17 685
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation</b>	<b>15 259</b>	<b>17 690</b>	<b>19 083</b>	<b>15 946</b>
Créances diverses (+)	869	2 611	2 092	1 419
Dettes diverses (-)	-19 544	-21 365	-19 411	-11 147
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation</b>	<b>-18 675</b>	<b>-18 753</b>	<b>-17 319</b>	<b>-9 728</b>
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR</b>	<b>-3 416</b>	<b>-1 063</b>	<b>4 764</b>	<b>6 219</b>
<b>Trésorerie nette</b>	<b>31 539</b>	<b>29 375</b>	<b>28 477</b>	<b>65 696</b>

Le fonds de roulement net global (*FRNG*) qui permet d'évaluer la capacité de l'organisme à financer durablement son activité reste faible de 2008 à 2010 ; il représente de 1,2 à 2,2 mois de dépenses d'exploitation et d'investissement pour une médiane des OPH à 4,5 mois de dépenses. Il passe à 5,7 mois de dépenses au 31 décembre 2011. Cette hausse sensible procède pour l'essentiel de la mobilisation anticipée d'emprunts de la CDC pour 24 M€ venant à échéance. Il est à noter que les emprunts « accession » ne sont pas pris en compte dans les ressources stables. Pour les raisons évoquées à l'observation n° 15, le FRNG à terminaison ne peut être calculé.

Le besoin en fonds de roulement d'exploitation est principalement constitué des subventions d'investissement à recevoir.

La ressource générée par le fonds de roulement hors exploitation provient des intérêts courus non échus et du décalage dans le paiement des fournisseurs d'immobilisations.

La trésorerie nette, à l'image du FRNG, ressort également à un niveau peu élevé entre 1,2 et 2,2 mois de dépenses pour une médiane à 3,7. A fin 2011, sa hausse s'explique pour les mêmes raisons que celle du FRNG. Il est à noter que l'office a recours à des concours bancaires de l'ordre de 10 M€ par an sur les trois dernières années pour le portage des opérations de construction.

### 6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE ET PLAN DE REDRESSEMENT CGLLS

L'office de Montpellier réalise une analyse prévisionnelle actualisée sur 5 ans avec l'application Visial de l'union sociale de l'habitat (*USH*).

L'étude prévisionnelle examinée porte sur la faisabilité financière de la convention d'utilité sociale 2011-2016.

Les hypothèses d'évolution des agrégats constitutifs de l'autofinancement n'appellent pas d'observation particulière.

<sup>20</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.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Toutefois, la simulation financière transmise par l'office fixe à 92 k€ le coût moyen de construction d'un logement pour la production des constructions non identifiées, représentant 62 % des objectifs de la CUS. Ce coût, manifestement sous-évalué au regard notamment de celui prévu pour les constructions identifiées (117 k€), impacte à la baisse de 35 M€ les investissements à financer.

*L'office a remis en cours de contrôle une nouvelle simulation financière de la CUS intégrant une ré-évaluation du coût moyen de construction pour les opérations nouvelles non identifiées. (il est passé de 92 à 110 k€ pour un logement).*

La simulation prend en compte la construction de 3 750 logements sur les six ans, soit 625 logements par an, des interventions sur le patrimoine existant à hauteur d'environ 110 M€, dont 43 M€ en investissements (*remplacement de composants, réhabilitation, amélioration de la performance énergétique et de l'accessibilité des logements liée au vieillissement*).

L'évolution de l'autofinancement courant reste correcte :

En % des loyers	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Autofinancement courant	9,4	16,1	14,3	15,3	14,4	12,6

Le potentiel financier à terminaison fin d'exercice progresse de 49 M€ à 78 M€ en fin de CUS, notamment parce que l'office ne met pas de fonds propres dans les opérations de constructions neuves. Il est à noter que la valeur de départ du potentiel financier (49 M€) retenue par l'office dans la simulation n'a pas été retraitée de l'impact de la mobilisation anticipée des 24 M€ d'emprunts de la CDC (*cf. analyse financière*).

#### 6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

L'office de Montpellier est contraint par un niveau d'endettement élevé et par la composition d'une part non négligeable de sa dette qui l'expose à des risques spécifiques aux produits structurés.

L'absence de marge de manœuvre en matière de hausse de loyers lui impose une maîtrise accrue de ses principales charges (*annuités, frais de gestion, maintenance et TFPB*) pour garder le niveau actuel de rentabilité. En outre, le maintien d'un rythme de développement soutenu est nécessaire pour permettre de constituer des fonds propres susceptibles d'être investis dans la réhabilitation de son parc.

L'atteinte de ses objectifs de développement et d'amélioration du patrimoine fixés par la CUS nécessitera une attention soutenue, notamment de la part de la collectivité de rattachement, sur l'évolution des fonds propres disponibles de l'organisme.

## 7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

### 7.1 PERIODE A VERIFIER

Le contrôle a été effectué sur les déclarations 2011 et 2012. Il a porté en conséquence sur les exercices comptables 2010 et 2011 pour la cotisation de base, sur les exercices 2009 et 2010 pour la cotisation additionnelle et sur les exercices 2008 et 2009 pour le prélèvement en 2010 de l'article L. 423-14 du code de la construction et de l'habitation.

### 7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

L'OPH de Montpellier a procédé aux déclarations des cotisations et prélèvements précités et s'est acquitté des règlements correspondants.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

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

L'OPH de Montpellier a bien procédé aux diverses déclarations et réglé les montants y afférents.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

## 8. CONCLUSION

L'office public de l'habitat de Montpellier, principal bailleur social de l'Hérault et de la Région Languedoc-Roussillon, est un organisme avec une vocation sociale affirmée. Il loge une population à ressources modestes et participe pleinement au développement du parc de logements sociaux dans l'agglomération de Montpellier. Son patrimoine est dans l'ensemble bien entretenu. Le service offert aux locataires est apprécié par une très grande majorité des locataires.

Quelques rectifications sont à apporter dans le fonctionnement des instances dirigeantes. La politique d'attribution des logements devra être mieux précisée et formalisée. La gestion de proximité mérite également quelques améliorations.

Une attention soutenue sera portée sur le niveau d'endettement élevé et la structure de la dette d'autant que la rentabilité de l'office reste contrainte par une marge de manœuvre très réduite en matière de hausse de loyers.

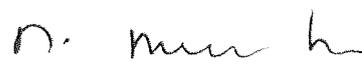
Les inspecteurs-auditeurs



Alain Bedikian

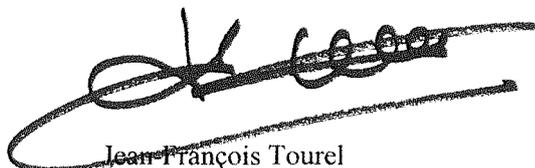


Nouredine Goual



Magali Mundler

Le délégué interrégional



Jean-François Tourel

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

Transmission des réponses par M. Louis Pouget, Président de l'OPH de Montpellier (ACM), par courrier du 22 novembre 2013.

Les inspecteurs-auditeurs



Alain Bedikian

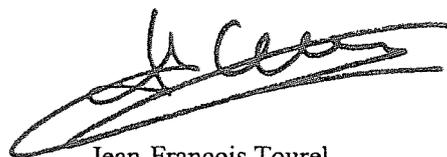


Nouredine Goual



Magali Mundler

Le délégué interrégional



Jean-François Tourel

