

**Rapport définitif n° 2012-054 Mai 2013**

**Office public de l'Habitat du Var**

**(Var Habitat)**

**Toulon (83)**

# FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF

## N° 2012-054

### OPH DU VAR – 83

Président : François Cavallier  
 Directeur général : Martial Aubry  
 Adresse : BP 29  
 83040 Toulon cedex 9

Nombre de logements familiaux gérés : 12033

Nombre de logements familiaux en propriété : 12033

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 539

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0.9	1.17	1.52
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	51.89	46.7	54.4
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	0.6	1.4	0.8
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface corrigée)	2.91	2.99	3.12
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface habitable)	4.68		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	nc		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	2.4	4.18	
	Quartile : 1		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	12.6	12.94	
	Quartile : 2		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	10.5	13.42	
	Quartile : 1		

**Présentation générale de l'organisme** *L'office public de l'habitat du Var (Var Habitat), rattaché au conseil général du Var, gère en pleine propriété 12033 logements locatifs. Avec un parc réparti sur 86 communes du département, il est le plus gros bailleur du département (environ 30 % du parc départemental). L'office se trouve confronté à des enjeux importants marqués par un marché tendu (forte pression démographique accentuée par l'attractivité touristique et un foncier rare et cher).*

**Points forts**

- Organisation générale et management (certification « iso 9001 » - procédures écrites et respectées - contrôles de gestion et interne satisfaisants)
- Bonne connaissance du peuplement favorisant l'équilibre de la population au sein des groupes
- Qualité du service rendu aux locataires
- Patrimoine bien entretenu, favorisé par des réhabilitations réalisées en continu depuis plus de 10 ans et la mise en œuvre d'un plan pluriannuel d'amélioration du patrimoine
- Rentabilité (autofinancement net sur chiffre d'affaires) satisfaisante

- Points faibles**
- Absence d'un gardien sur le groupe « Langevin 2 » pour répondre aux dispositions réglementaires
  - Niveau d'endettement et coût de fonctionnement à surveiller

**Anomalies ou irrégularités particulières**

- Mauvaise tenue des FSFC ne permettant pas un suivi fiabilisé des investissements

**Conclusion** Pour faire face à des enjeux de développement importants dans un contexte de forte pression foncière et sociale, l'office a mis en place une organisation et un style de management favorisant le partage et les échanges entre les directions et les agences. La certification « Iso 9001 » de l'OPH du Var (acquise en 2006 et régulièrement renouvelée), doublée d'un contrôle de gestion et d'un contrôle interne rigoureux, assurent la bonne application des procédures et un fonctionnement général cohérent.

Les investissements lourds réalisés en matière de réhabilitation et d'amélioration du patrimoine existant, corroborés par le travail de la commission d'attribution des logements sur la recherche d'une bonne mixité sociale sur chacun des groupes, permettent à l'office d'avoir un patrimoine bien entretenu et attractif dans son ensemble. Les opérations de réhabilitation touchant à leur fin devraient permettre à Var Habitat de porter ses efforts sur le développement de l'offre nouvelle, dont les objectifs affichés dans la CUS sont ambitieux, mais paraissent réalisables, compte tenu des capacités à la fois humaines et financières de l'organisme.

Si sa situation financière reste correcte, la tenue de la comptabilité de programme doit être améliorée et des points de vigilance sont à maintenir sur l'évolution de l'endettement et du coût de fonctionnement.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Françoise Thouvenin-Besson et Alain Bédikian  
Délégué interrégional, chargé de mission d'inspection : Jean-François Tourel  
Précédent rapport Miilos : 2007-078 d'avril 2008  
Contrôle effectué du 23/04/2012 au 08/10/2012  
Diffusion du rapport définitif : Mai 2013

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



# RAPPORT D'INSPECTION N° 2012-054

## OPH DU VAR – 83

### SOMMAIRE

<b>1. PREAMBULE.....</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 MARCHES PUBLICS.....	6
2.4 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	6
<b>3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE .....</b>	<b>6</b>
3.1 OCCUPATION DU PARC .....	6
3.2 ACCES AU LOGEMENT .....	7
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	8
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES .....	9
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES .....	10
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE .....	11
<b>4. PATRIMOINE.....</b>	<b>11</b>
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE .....	11
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE .....	12
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE .....	13
4.4 MAINTENANCE DU PARC .....	14
4.5 VENTE DE PATRIMOINE .....	15
4.6 AUTRES ACTIVITES.....	15
4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	16
<b>5. RENOVATION URBAINE.....</b>	<b>16</b>
<b>6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....</b>	<b>16</b>
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	16
6.2 ANALYSE FINANCIERE.....	17
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE .....	20
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE .....	20
<b>7. CALCUL DES COTISATIONS .....</b>	<b>20</b>
7.1 PÉRIODE À VÉRIFIER.....	20
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION .....	20
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS .....	21
<b>8. CONCLUSION .....</b>	<b>22</b>

## 1. PREAMBULE

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

Le précédent rapport de contrôle (n°2007-078 diffusé en avril 2008) mettait en évidence un niveau de contrôle interne, des réhabilitations réalisées sur la période, et une qualité du service rendu aux locataires globalement satisfaisants. Il relevait toutefois le besoin de formaliser ou réactualiser certaines stratégies et la faiblesse de la production sur la période, avec la nécessité de remettre aux normes et réhabiliter certains groupes d'immeubles. Il soulignait un taux d'endettement encore élevé. Il concluait en invitant l'organisme à développer et diversifier son offre de logements locatifs, et à exposer la stratégie patrimoniale au sein d'un plan stratégique de patrimoine actualisé, en adoptant une stratégie financière spécifique pour chaque opération lancée.

Le présent contrôle a porté sur les exercices comptables et la gestion 2007-2011.

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

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

Les besoins en logement qui résultent de la forte pression démographique exercée sur le Var, sont accentués par la grande attractivité touristique du département. La population qui se situait principalement sur les côtes et autour des pôles urbains majeurs, s'est progressivement densifiée dans l'arrière pays, jusque dans les franges alpines. L'attractivité touristique s'illustre notamment par une sur-représentation des résidences secondaires dans le parc total de logements (*plus de 30 % en 2011 pour 15,7 % en moyenne régionale*). De plus la prédominance d'espaces naturels et agricoles de grande qualité paysagère limite fortement les espaces dévolus à l'urbanisation. Le développement se concentre donc sur des secteurs géographiques réduits, en particulier la bande littorale, le centre varois et le long de la Durance, les grandes agglomérations (*Toulon, Fréjus, Saint-Raphaël, les franges ouest et est du département qui subissent l'attraction de Marseille et Nice*). Les marchés du foncier et du logement sont particulièrement tendus, rendant l'accès au logement très difficile pour toutes les catégories sociales, et expliquant la migration de la population vers des secteurs plus ruraux où la pression foncière est un peu moins exacerbée.

Avec un nombre de près de 470 000 résidences principales en 2010, l'offre locative sociale se situe à 39 100 logements soit 8,3 % du parc de résidences principales (*la moyenne de la région PACA se situe à 14 % et la moyenne nationale est à 17 %*). Elle est insuffisante pour répondre à la pression démographique et au retard accumulé par le passé. Cette insuffisance se retrouve notamment sur les 29 communes assujetties aux obligations de construction résultant de la loi SRU dont seulement 5 ont atteint les objectifs de construction et 9 d'entre elles se situent entre 50 et 90 % de leurs objectifs en fin d'année 2011.

Parmi plus de 25 bailleurs sociaux présents dans le département, « Var Habitat », dont la collectivité de rattachement est le conseil général du Var, est le plus gros bailleur avec un parc

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

de 12 033 logements locatifs sociaux (*environ 30 % du parc départemental*), réparti sur 86 communes, suivi par Toulon Habitat Méditerranée (20 %), Terres Sud Habitat, Logis familial Varois et Erilia (*de 12 à 8 %*).

## **2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT**

### **2.2.1 Gouvernance**

L'OPH du Var est rattaché au conseil général du Var. Le conseil d'administration, composé de 23 membres, s'est réuni de 4 à 6 fois par an sur les trois dernières années avec un taux élevé de présence des administrateurs. Depuis le 22 mai 2008, le président est M. François Cavallier. Il est maire de Callian et vice-président du conseil général. Depuis le 24 avril 2007, le directeur général est M. Martial Aubry. Les procès-verbaux des séances du conseil d'administration sont complets. Le rapport de gestion fournit une information claire et précise. Chaque direction y présente ses activités passées et ses perspectives. Un panorama concis et rigoureux est fait sur la santé financière de l'organisme. Les directeurs assistent régulièrement aux séances du conseil d'administration.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos



**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
L'organisme a répondu par la lettre n° 2012-054 en date du 14/03/2012.	



**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

## 2.2.2 Organisation et management

M. Aubry directeur général de l'organisme est secondé par M Denis, directeur général adjoint. Le siège compte 5 directions<sup>1</sup> et 7 services<sup>2</sup>. 7 agences décentralisées<sup>3</sup> complètent le dispositif. Ces dernières, organisées autour de la gestion locative et l'entretien du patrimoine sont reliées à la direction générale par le biais d'un coordonnateur territorial

L'effectif global de l'office au 31 décembre 2011 est de 284 personnes dont 106 personnels de proximité (*gardiens, employés d'immeuble et agents de régie*).

Le partage et la circulation de l'information entre les directions et les services du siège d'une part, et entre le siège et les agences d'autre part, sont favorisés par le fonctionnement hebdomadaire d'un comité de direction réunissant la direction générale et les directeurs. Toutes les deux semaines le directeur général convoque un comité d'investissement stratégique composé du directeur général adjoint, du directeur financier et du directeur du développement et de l'habitat. Une fois par mois le comité de direction se réunit avec l'ensemble des chefs de service et les chefs d'agence. Des échanges réguliers interviennent entre les directions du siège et les agences à l'occasion de réunions périodiques (*direction de la gestion locative et sociale et pôle social des agences – direction du patrimoine et responsables techniques...*). L'office dispose d'un portail intranet présent sur l'ensemble des postes informatiques des agents.

En 2005 l'office s'est engagé dans une démarche qualité, qui s'est traduite en novembre 2006 par une certification « iso 9001 », certification renouvelée régulièrement tous les trois ans depuis cette date. Le dispositif général, piloté par le directeur général adjoint, vise à « améliorer les méthodes de travail sur l'ensemble des activités pour accroître la satisfaction des clients ». La formalisation écrite de procédures dans tous les domaines d'activités

garantit l'harmonisation et le respect des règles de fonctionnement de l'office. Le responsable qualité et développement durable est chargé de faire vivre et évoluer le processus. Deux revues de chaque processus sont organisées par an avec leur pilote (*responsable d'une ou plusieurs procédures*) ainsi que 2 revues de direction. Des audits internes trimestriels sont initiés par le responsable qualité sur une revue de processus, auxquels participe la conseillère de gestion.

L'office a lancé en 2012 une démarche de responsabilité sociétale des entreprises (*RSE*) pour marquer son engagement sur les enjeux du développement durable. Cette réflexion est également pilotée par le directeur général adjoint, appuyé par le responsable qualité et développement durable. L'objectif que s'est fixé l'organisme, est de finaliser un rapport en juin 2013.

Un contrôle de gestion et un contrôle interne sont en place pour permettre à l'office et à ses agents de progresser sur la cohérence et l'homogénéité des pratiques, analyser et mettre en perspective les résultats des différentes unités de production.

Les tableaux de bord et observations produits par la conseillère de gestion et le contrôleur interne sont abordés à l'occasion du comité de direction élargi. Les comptes-rendus sont également accessibles sur le portail entreprise, ils constituent un outil du management.

---

<sup>1</sup> La direction financière et comptable, la direction des ressources humaines, la direction du développement et de l'habitat, la direction de la gestion locative et sociale et la direction du patrimoine, toutes situées dans les mêmes locaux à l'exception de la direction financière hébergée sur un autre site à proximité.

<sup>2</sup> Le service informatique et communication, le service juridique, le contrôle de gestion, le service des marchés, le service administration générale, le service qualité et le contrôle interne

<sup>3</sup> Brignoles, Draguignan ; Fréjus, Hyères, La Garde, Le Golfe et Six-Fours

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Les cadres de l'office procèdent à des entretiens annuels d'évaluation de l'ensemble des agents (*publics et privés*), qui donnent lieu à des propositions d'avancement (*ou de promotion pour les agents publics*). L'entretien de formation est couplé à l'entretien d'évaluation, il permet de recenser les besoins de formation des agents évalués. Ces besoins formulés aussi bien par la hiérarchie que par les agents eux-même après analyse par la DRH et validation par les instances représentatives du personnel, sont formalisés dans un plan de formation mis en œuvre tout au long de l'année.

### **2.3 MARCHES**

L'office a souhaité passer du régime du code des marchés publics à celui de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 ainsi que la réglementation lui en donnait la possibilité, par décision du conseil d'administration du 10 juin 2011 (*la loi n°2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit, loi « Warsmann », a soumis les marchés passés par les OPH à l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005 et à son décret d'application n°2005-1742 du 30 décembre 2005, les sortant ainsi du champ d'application du code des marchés publics*). L'office du Var a accompagné la mise en œuvre de cette décision de sessions de formation des agents concernés dans les services et agences sur la nouvelle réglementation applicable et d'un remaniement du guide des procédures marchés, validé par le conseil d'administration le 21 février 2012. Jusqu'à cette date, les procédures existantes, basées sur les règles du code des marchés publics, ont continuées à être utilisées.

Le service marché de « Var Habitat » joue un rôle d'aide à la rédaction des pièces administratives et de contrôle de la régularité des pièces techniques rédigées par les services acheteurs (*CCTP et bordereaux de prix*). Il aide à la rédaction de la fiche de définition des besoins et prend en charge toute la procédure administrative de passation du marché.

La liste des marchés passés par l'office est présentée à chaque séance du conseil d'administration.

### **2.4 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE**

L'organisation générale et le style de management de « Var Habitat » favorisent la circulation et le partage de l'information entre les différentes directions et les agences. La certification « Iso 9001 » donne à la structure une transparence dans les procédures et garantit, par les points de contrôle réguliers qui sont opérés, une bonne application des règles traduisant un fonctionnement général cohérent.

## **3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE**

### **3.1 OCCUPATION DU PARC**

Au 31 décembre 2011, 99,22 % du parc était conventionné. 51,89 % des locataires du parc conventionné bénéficiaient de l'APL. D'un montant moyen de 113,43 €, il couvrait 58,64 % du loyer et des charges<sup>4</sup>.

Du point de vue de l'occupation sociale de son parc, l'office se situe globalement dans les moyennes départementales :

---

<sup>4</sup> calculé sur la base du montant d'APL versé au mois de décembre 2011 et du montant du loyer + charges du mois de décembre 2011, quittancé sur les locataires bénéficiant de l'APL

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

OPS 2009	Var Habitat	Moyenne Var
% de ménages ayant des ressources < 20% des plafonds	21,05 %	22,90 %
% de ménages ayant des ressources < 40 % des plafonds	47,14 %	46,40 %
% de ménages ayant des ressources < 60 % des plafonds	71,88 %	69,90 %
% de ménages ayant des ressources > 100 % des plafonds	4,18 %	5 %
% de bénéficiaires d'APL	51,89 %	53,90 %
% de bénéficiaires de minima sociaux	15,78 %	- %
% de familles monoparentales	19,68 %	21,30 %
% de familles de 3 enfants et plus	8,16 %	12,10 %

Le taux de vacance global (2.29 % au 31 décembre 2011) est inférieur au taux de la région PACA (3 %).<sup>5</sup> Le taux de rotation toujours faible varie de 5,44 à 5,94 % entre 2006 et 2010 . Il est de 5,6 % en 2011.

### 3.2 ACCES AU LOGEMENT

#### 3.2.1 Connaissance de la demande

Au 31 décembre 2011, l'office enregistrait 16 293 demandes en stock, les plus anciennes datant de la fin des années 1990 (15 demandes dont 2 de mutation interne).

Depuis la mise en place du nouveau système d'enregistrement de la demande, la saisie des dossiers est effectuée au siège, les agences territoriales disposent d'un accès en lecture au progiciel<sup>6</sup> sur les informations enregistrées. Les dossiers sont classés en agence.

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

L'organisme dispose d'une connaissance très fine du peuplement des groupes dont il est propriétaire, rendue possible grâce à une bonne exploitation des différentes enquêtes réalisées auprès des locataires (OPS – enquêtes de satisfaction – enquêtes SLS), la proximité des agences et la taille des résidences (il n'existe que huit groupes dépassant 200 logements dans l'ensemble du parc).

Cette analyse du peuplement permet de connaître par résidence, voire par cage d'escalier les problématiques de voisinage. Lorsqu'un logement se libère, la commission d'attribution des logements (CAL) est informée de ces éléments. Ainsi, elle peut désigner un candidat en bonne adéquation avec le contexte du groupe dans lequel se situe ce logement. C'est pour l'organisme le gage d'une bonne mixité sociale et une recherche de l'équilibre social dans les résidences qu'il gère dans le souci affiché d'améliorer la satisfaction du client locataire.

Cet objectif de garantir la mixité sociale est inscrit dans le règlement intérieur de la CAL et dans la convention d'utilité sociale signée le 30 juin 2011.

<sup>5</sup> Source EPLS, au 1<sup>er</sup> janvier 2010

<sup>6</sup> Immoware

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

### 3.2.3 Gestion des attributions

L'instruction des demandes relève des chargés de clientèle et conseillères en économie sociale et familiale (CESF) des agences territoriales. La procédure d'instruction et d'attribution des logements est écrite et fait partie de l'ensemble des processus opérationnels recensés dans le cadre de la démarche qualité.

Les logements réservés sont clairement identifiés et il est demandé systématiquement aux réservataires de présenter trois candidats. Les principaux réservataires sont les collectivités locales (29,15%), l'Etat (26,85 %) et les collecteurs du «1 %» (6,92 %). L'organisme dispose d'un contingent de logements propre de 3 050 logements soit 25,3 % du parc.

Les demandeurs sélectionnés sont convoqués en agence et invités à compléter leur dossier. Les entretiens sont conduits par les CESF qui disposent d'une grille d'entretien type leur permettant de cibler le profil du candidat et de vérifier la bonne adéquation avec le logement à attribuer. Une synthèse de l'entretien est présentée oralement aux membres de la CAL par le chargé de clientèle. Si le candidat locataire est absent à l'entretien, son dossier est présenté à la CAL, mais est ajourné par celle-ci, car considéré comme incomplet (*en effet, l'office ne demande pas d'autre pièce qu'un justificatif d'identité pour l'enregistrement, ce qui est insuffisant au stade de l'instruction de la demande avant attribution*).

En raison de la dispersion géographique du parc sur l'ensemble du département du Var, il est mis en place une commission d'attribution sur le territoire de chaque agence. La commission comprend cinq membres désignés par le conseil d'administration et un représentant des locataires. Toutes les commissions sont présidées par la même administratrice. Chaque commission se réunit une fois par mois selon un planning établi annuellement (sauf au mois d'août). Le règlement intérieur de la CAL a été modifié en février 2012. Il définit de façon plus précise les notions de rejets et ajournements et en reformule les motifs.

Les logements adaptés aux situations de handicap sont identifiés dans la base logicielle afin de garantir une attribution prioritaire à ces publics. «Var Habitat» a signé une convention avec l'association «Handitoit» le 1<sup>er</sup> juillet 2011 s'engageant à déterminer annuellement une offre de logements neufs adaptés et à repérer l'offre possible dans son parc existant.

En 2011, «Var Habitat» a relogé 97 demandeurs relevant du dispositif DALO (58 bénéficiaires en 2010).

L'office a signé une charte de partenariat avec l'association «AVAF» (*Association Varoise d'Aide aux Familles*) le 12 février 2010 et a retenu le principe d'un volant de 10 logements destinés à être loués avec bail glissant à des personnes ou familles sans domicile et accompagnés socialement par l'association.

En 2011, la CAL a attribué 671 logements (*dont 86 mutations*).

89 dossiers d'attributions ont été contrôlés ils étaient tous complets et aucun dépassement des plafonds de ressources n'a été constaté.

La CAL rend annuellement compte de son activité au conseil d'administration en application de l'article R 441-9 du CCH.

Les contrats de location sont conformes à la réglementation et présentent toutes les annexes obligatoires.

### 3.3 LOYERS ET CHARGES

La zone prépondérante de loyers est la zone II.

Les hausses pratiquées par Var Habitat hormis en 2010 sont dans l'ensemble inférieures aux recommandations ministérielles.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux d'augmentation annuelle voté par le CA	2 %	2,3 %	1,3 %	0,57 %	1,9 %
Recommandation ministérielle <sup>7</sup>	2,7 %	2,38 %	1 %	1,1 %	1,9 %

Le loyer mensuel moyen des logements familiaux pour l'année 2011 s'élevait à 4,68 € le m<sup>2</sup> de surface habitable.

Le contrôle des loyers pratiqués au 1<sup>er</sup> janvier 2012 n'a fait apparaître aucun dépassement des plafonds réglementaires.

Au 31 décembre 2011, 284 locataires étaient assujettis au SLS pour un montant moyen de 59,30 €.

Le contrôle a été réalisé sur la régularisation des charges récupérables de l'année 2010. On y observe sur les logements collectifs un montant annuel moyen de charges récupérables de 9,13 € au m<sup>2</sup> de surface habitable (SH).

Globalement, la société procède à un bon ajustement des provisions, lesquelles excèdent de 4 % le montant réel des charges. Un réajustement des charges est fait en cours d'année.

### 3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Le tableau ci-après fait apparaître l'évolution des créances locataires.

En %	2008	2009	2010	2011	Médiane 2010 des OPH
<b>Evolution des créances locataires / loyers et charges récupérés</b>	0,3	0,9	0,8	0,6	0,85
<b>Créances locataires / loyers et charges récupérés</b>	10,5	10,6	10,5	10,5	13,42

Ces créances restent sur la période analysée inférieures tant dans leur évolution qu'en stock à la médiane nationale. Le taux d'impayés corrigé du terme de décembre est faible (4,83 % à fin 2011).

Le provisionnement des dettes locatives est conforme aux textes en vigueur.

Les créances irrécouvrables sont constituées des dettes des locataires partis et des dettes inférieures à 300 €. Elles sont reconnues comme telles lorsque toutes les voies de recouvrement contentieux ont échoué ou lorsque le montant des frais de poursuites est trop important au regard de la dette existante. Elles sont soumises 2 fois par an à l'approbation du conseil d'administration.

Le prélèvement automatique des loyers concerne 54 % des locataires.

Le chargé de clientèle en agence, en lien avec le siège, envoie les lettres de rappel. En fait, il traite les impayés en phase pré-contentieuse. Une fois par mois se tient une réunion d'analyse contentieuse en agence. Elle est composée du chef d'agence, du chargé de clientèle et d'une conseillère en économie sociale et familiale. Les dossiers d'impayés en cours sont examinés afin de proposer, si nécessaire, le basculement en phase contentieuse.

L'office dispose de 11 conseillères en économie sociale et familiale qui gèrent les demandes relevant du contingent préfectoral consacré pour l'essentiel au dispositif DALO. Elles interviennent dans l'accompagnement du locataire en impayé en fonction des suites données par la réunion d'analyse précitée.

<sup>7</sup> devenue obligation à compter du 1/1/2011 cf article L 353-9-3 du CCH

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Le commandement de payer, permettant le démarrage de la phase contentieuse, n'est pas automatisé au terme de trois mois d'impayés ; il n'est mis en place qu'après avis de l'agence et c'est le directeur de la gestion locative qui propose le courrier à la signature du directeur général adjoint. Le passage du dossier en phase contentieuse n'intervient également qu'après proposition de l'agence, accompagnée d'un rapport explicatif. Par conséquent, le contentieux récupère des dossiers dont le montant de la dette s'avère déjà élevé, rendant ainsi le recouvrement des sommes dues plus difficile. La mise en place de critères objectifs (*niveau de la dette, nombre de terme d'impayés,...*) contribuerait à une amélioration du passage des dossiers en phase contentieuse.

Au 31 décembre 2011, 1136 locataires présents sont en situation d'impayés. Parmi eux, 259 sont en impayés de plus de trois mois. De 2009 à 2011, 85 jugements d'expulsion ont été obtenus générant 26 expulsions effectives. Près de 2200 dossiers ont fait l'objet d'accords de paiement et 39 protocoles «Borloo» ont été signés.

### 3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

#### 3.5.1 Accompagnement social des locataires

«Var Habitat » s'est doté d'un service social très structuré, partagé par le siège et les agences. Les onze CESF réparties dans les sept agences, en plus de leurs missions sur le traitement social des impayés de loyer et de leur participation à la préparation des commissions d'attribution des logements (*examen des dossiers des candidats les plus défavorisés, relations avec les services préfectoraux sur les dossiers DALO et les situations de personnes en grande difficulté,...*), interviennent également à la demande du chef d'agence sur le règlement des troubles de voisinage (*diagnostic de la problématique sociale, recherche de mesures à mettre en place*).

#### 3.5.2 Gestion de proximité

Relevant hiérarchiquement du directeur général les sept chefs d'agences avec leurs équipes assurent la gestion de proximité du patrimoine de «Var Habitat », en liaison permanente avec les directions de la gestion locative et sociale et du patrimoine. Ce sont les premiers interlocuteurs des locataires. Les chefs d'agences disposent d'un budget consacré au gros entretien et à l'entretien courant qu'ils mettent en œuvre tout au long de l'année. Les états des lieux, entrant et sortant, sont effectués par le technicien de l'agence ou le gardien. La facturation des remises en état à la charge du locataire est établie sur la base d'un bordereau de prix produit par la direction du patrimoine et validée par les associations de locataires dans le cadre de la concertation locative.

Les gardiens et les employés d'immeubles disposent d'un local dans les résidences sur lesquelles ils sont basés. Ce local n'est pas ouvert au public. En cas de besoin, les locataires peuvent contacter le gardien par téléphone pendant les heures de bureau et, le reste du temps, le service d'astreinte.

**Obs 3 : L'office ne respecte pas les dispositions des articles L. 127 – 1 et R. 127-1 et R. 127 – 2 du CCH assujettissant le bailleur à l'obligation d'assurer le gardiennage ou la surveillance des immeubles collectifs à usage locatif dont il a la gestion.**

Ces dispositions s'appliquent à tous les bailleurs dès lors qu'ils gèrent des groupes d'immeubles locatifs de 100 logements situés soit en zone urbaine sensible, soit dans une commune dont la population dépasse 25 000 habitants ou qui est comprise dans une aire urbaine d'un seul tenant regroupant au moins 50 000 habitants et dont une ou plusieurs communes comptent plus de 15 000 habitants.

Le nombre et l'affectation de gardiens, employés par «Var Habitat », ne respectent pas ces dispositions réglementaires. En effet, La résidence Paul Langevin 2 (*106 logements*) nécessite l'affectation d'un gardien .

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 3**

Var Habitat va recruter un gardien sur la Vu  
résidence le Langevin 2.

### 3.5.3 Concertation locative

Un nouveau plan de concertation locative a été présenté et adopté par le conseil d'administration de «Var Habitat » le 10 juin 2011 et signé par les associations partenaires le 30 juin 2011. Le conseil de concertation se réunit périodiquement (*environ 2 à 3 fois par an*) avec un ordre du jour et des procès-verbaux de réunion.

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées tous les ans sur une proportion de 30 % de locataires, pour conclure par l'agrégation triennale sur l'ensemble du parc. Elles sont effectuées par un prestataire externe.

Réalisée sur le parc des agences de Brignoles, La Garde et Six-Fours, l'enquête 2011 enregistre une satisfaction globale de 84,4 %.

Des enquêtes de satisfaction sur les mises en location sont réalisées systématiquement auprès des nouveaux entrants (*6 mois après l'entrée*). Elles donnent lieu à un déplacement à domicile, et sont un bon indicateur de la satisfaction des locataires. Elles débouchent sur une revue d'opération (*ensemble des partenaires de l'office concernés*).

Lors de la mise en œuvre de projets de réhabilitations, des réunions de concertation avec les locataires sont organisées par le service social de l'office (*information sur les travaux, simulation du loyer après travaux*). Ces réunions font l'objet d'une analyse et de la remise d'un dossier à la DDTM (*essentiellement prise en compte des risques de sous occupation*).

### 3.5.4 Gestion des réclamations

Les réclamations ou sollicitations des locataires sont encadrées par une procédure. Elles sont traitées en agence, des délais sont fixés donnant lieu à la production de courriers d'attente lorsque la réclamation ne peut être traitée dans les cinq jours. Le chef d'agence contrôle les états et le suivi des réclamations au moins une fois par mois.

### 3.5.5 Gestion des copropriétés

Un agent de la direction de la gestion locative et sociale est spécialement chargé de la relation avec les syndicats de copropriété pour toutes les résidences dans lesquelles l'organisme est copropriétaire. Cet agent représente les intérêts de Var Habitat au sein des assemblées générales de copropriétaires et de diverses réunions comme les conseils syndicaux.

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

Le travail sur une recherche de la mixité sociale effectué par les services de «Var Habitat » et mis en œuvre par la commission d'attribution des logements qui dispose d'une bonne connaissance des profils des occupants du parc, permet d'assurer l'équilibre du peuplement. L'occupation est globalement sociale, l'office répond systématiquement à toutes les sollicitations préfectorales en matière de droit au logement opposable et a signé une convention avec une association spécialisée dans le suivi des personnes en grande difficulté permettant l'insertion par l'intermédiaire de baux glissants. Le processus d'attribution est encadré par le règlement intérieur de la CAL remis à jour en début d'année 2012 et validé par le conseil d'administration ainsi que par des procédures écrites, permettant une bonne harmonisation entre les agences dans le traitement des dossiers.

## 4. PATRIMOINE

### 4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

«Var Habitat » est propriétaire de 12 033 logements (*dont 11 961 conventionnés*) et 539 équivalent-logements en foyers ou résidences universitaires et sociales dont il a confié la gestion à autrui. Il est présent sur le territoire de 86 communes sur les 153 qui composent le

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

département du Var. Au 31 décembre 2011 son parc comportait 289 résidences locatives. La proportion de logements collectifs est de 94,6 % (653 individuels)

La visite du patrimoine a permis de constater sur le terrain la réalité de l'effort de réhabilitation qui a touché la grande majorité du parc le plus ancien (60 % du patrimoine est réhabilité au 31 décembre 2011) et les investissements réalisés pour l'entretien et l'amélioration du patrimoine. Les résidences sont bien entretenues, les parties communes sont propres : le ménage y est fait correctement par le personnel de «Var Habitat » ou par un prestataire extérieur sur les résidences où l'organisme ne dispose ni de gardien ni d'employé de ménage. On constate peu de dégradations des parties communes (*salissures des murs, tags, boîtes aux lettres abîmées ou appropriation des locaux techniques*). Ces dégradations sont le plus souvent localisées dans quelques cages d'escaliers abritant des familles au comportement difficile, bien identifiées par le responsable de l'agence et le personnel de proximité. C'est le cas notamment dans le groupe «Carami » à Brignoles où la démolition d'un bâtiment devrait améliorer des difficultés actuelles d'occupation (*squatt et relocation difficile*). C'est également le cas de manière marginale dans les groupes «Val des Rougières », «Mataffe » et «Bellevue » à Hyères où quelques portes d'entrée sont dégradées et l'interphone détérioré. La réhabilitation du groupe « Les Vignes » en 2009, avec la démolition de deux bâtiments de la résidence et le travail conduit par l'organisme sur l'occupation de ce groupe auparavant très difficile socialement a permis de résoudre les problèmes d'incivilités et de vacance récurrents. La visite du « Guynemer » a montré une tour R+15 dont la cage d'escalier est très abîmée présentant des murs et des sols salis, avec des graffitis (*une seule cage d'escalier centrale desservant tous les étages en coursives*). La réhabilitation de ce groupe a été faite en 2000. La réfection des soubassements de la tour, de la cage d'escalier et des coursives est prévue en 2013. Malgré l'état assez dégradé des parties communes, l'ensemble de la résidence est entretenu et le taux de rotation du groupe est très faible. Les programmes les plus récents présentent une recherche architecturale qui les rend attractifs et bien intégrés dans le tissu environnant.

#### 4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

L'office du Var a actualisé son plan stratégique du patrimoine (PSP) au conseil d'administration du 16 mars 2010 et a adopté la convention d'utilité sociale (CUS) au conseil d'administration du 29 juin 2010. Cette dernière a été signée en date du 30 juin 2011.

Pour l'aider à élaborer le PSP, la CUS et les diagnostics de performance énergétique, l'office a fait appel à un prestataire externe (HTC) pour un coût d'intervention de 88 895 € HT.

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 présenté aux associations de locataires.

L'objectif de développement, sur la période de la CUS (2011-2016) prévoit la mise en service de 1335 logements dont un quart en financement PLAI (voir tableau § 4.3.1.2). L'investissement est estimé à 185,7 M€ avec une mise de fonds propres de 34,2 M€.

Les interventions sur le patrimoine concernent les additions et remplacements de composants pour 7,7 M€, les travaux d'économies d'énergie pour 10 M€ et un plan de réhabilitation de 569 logements pour 23,5 M€. Les fonds propres prévus d'être injectés s'élèvent à 12, 5 M€. L'office a par ailleurs décidé de réaliser, en exploitation, 23,7 M€ de travaux de gros entretien (*état des lieux, foyers, accessibilité,...*).

Les ventes de logement restent marginales : 31 logements prévus d'être cédés sur les 6 ans.

Il est envisagé la démolition-reconstruction de 4 groupes comportant au global 140 logements. Les coûts afférents ont été intégrés dans les opérations de reconstruction concernées.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

### 4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

##### 4.3.1.1 Rythme de construction

Le tableau ci-dessous présente quantitativement les mises en service réalisées depuis 2007 en matière de constructions neuves (*en maîtrise d'ouvrage directe ou par acquisition en VEFA*), d'acquisition – amélioration, ainsi que les réhabilitations et les démolitions.

Mises en service :	2007	2008	2009	2010	2011	Moyenne annuelle sur 5 ans
<b>Production locative neuve</b>	121	84	219	190	151	<b>153</b>
- dont VEFA	-	-	106	68	42	43
- dont acquisitions-améliorations	10	49	35	6	58	32
<b>Logements réhabilités mis en service</b>	307	152	334	-	194	<b>198</b>
<b>Accession sociale</b>	-	-	-	-	7	
<b>Démolitions</b>	-	-	60	-	16	15

Entre 2007 et 2011 l'office du Var a mis en service en moyenne 153 logements par an. On constate une nette montée en puissance des livraisons à partir de l'année 2009 avec le recours régulier à des acquisitions en VEFA qui représentent 28 % des mises en service (*consultation préalable de France domaine*).

Le programme de réhabilitation a été poursuivi sur la période du contrôle de façon soutenue conduisant à une moyenne annuelle sur les 5 dernières années de 198 logements.

##### 4.3.1.2 Objectifs de production

En termes de mises en service, compte tenu du décalage lié à la durée des travaux, les prévisions sont les suivantes :

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de logements mis en service	151	253	351	27		
Prévisions de mises en service fixées par la CUS	148	286	292	220	216	173

71 opérations sont en cours à la date du contrôle, comprenant 80 logements locatifs individuels et 20 logements destinés à l'accession sociale à la propriété. Les financements de ces opérations sont exclusivement du PLUS / PLAI. La part d'acquisition en VEFA est importante (598 logements) et représente 43,27 % des futures livraisons de constructions neuves.

Les opérations actuellement en cours, constituent près de 60 % de l'objectif que l'office s'est fixé dans la CUS. Compte tenu de l'avancement des opérations dont la livraison est prévue entre 2012 et 2013, et des projets non encore totalement formalisés, les objectifs fixés dans la CUS bien que volontaristes peuvent être atteints.

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

L'organisation de la direction du développement et de l'habitat (DDH), en charge de la maîtrise d'ouvrage de construction, du suivi des acquisitions en VEFA et des réhabilitations du patrimoine existant, est en cours d'évolution pour faire face aux objectifs de production ambitieux de «Var Habitat».

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

Une cellule prospection foncière et accession sociale est en création occasionnant des mouvements en interne, une restructuration légère de la DDH et le recrutement d'un nouveau conducteur d'opération.

Un conducteur d'opération est spécialement chargé de suivre les opérations d'acquisition en VEFA (*suivi et vérification des appels de fonds, contrôle de l'avancement des chantiers,...*). La prospection, les contacts en amont avec les promoteurs et les négociations financières concernant les acquisitions en VEFA restent au niveau de la direction (*direction générale et directeur de la DDH*).

Disposant de compétences solides (*par exemple un dessinateur est chargé de la réalisation de plaquettes de présentation d'esquisses d'implantations pour aider les élus à visualiser les projets et une chargée d'affaires de la gestion foncière dispose d'une formation notariale lui permettant d'être l'interlocutrice privilégiée et reconnue des notaires*), faisant montre d'un partenariat étroit avec la direction financière et les techniciens des agences, la direction du développement et du patrimoine a fait face depuis 1999 à la mise en œuvre de réhabilitations lourdes (*plus de 5000 logements ont été réhabilités depuis cette date*). Cette phase s'achevant (*restent quelques groupes à réhabiliter dont «Achard» à Draguignan pour lequel le chantier est en cours*), la DDH peut se recentrer sur la production neuve en cohérence avec les objectifs de la CUS.

Pour prendre en compte les freins au développement que sont la rareté et le coût du foncier sur la partie urbanisée et littorale du département, où la pression foncière est importante, la direction de l'office du Var a entrepris un travail de communication auprès des élus communaux, visant à mieux faire connaître l'office et les réponses qu'il peut apporter en matière de logement social à l'échelle du département. Ce relationnel est destiné à permettre un accès à du foncier ou à du bâti existant (*cession de terrains, acquisition de bâti avec ou sans travaux d'amélioration, baux emphytéotiques,...*) pour atteindre les objectifs de production de logements locatifs fixés.

#### 4.4 MAINTENANCE DU PARC

En complément des travaux de réhabilitation et après un audit complet du patrimoine, «Var Habitat» s'est engagé sur des opérations d'investissement importantes sur ses groupes, consignées dans un plan pluriannuel élaboré en 2005 sur une durée de 10 ans, visant pour les actions les plus importantes à :

- remplacer l'ensemble des menuiseries existantes bois et simple vitrage par des menuiseries PVC à double vitrage,
- refaire les façades et les toitures des résidences ciblées après un diagnostic technique complet (sur 5 ans 68 résidences ont été répertoriées pour la réfection de façades et 20 résidences pour les toitures),
- réparer des voies et réseaux divers dégradés,
- rénover les installations électriques (*5 639 logements sur 10 ans – 700 en 2011*) avec, notamment, le remplacement des tableaux électriques dans les logements anciens,
- remplacer les portes palières des logements,
- améliorer la performance énergétique des groupes classés en étiquettes E, F et G (*17 résidences comptabilisant 306 logements avec un niveau de charge supérieur à 13 €/m<sup>2</sup> et 12 résidences comptabilisant 386 logements dont les charges sont supérieures à 16 €/m<sup>2</sup>*). L'organisme affiche sa volonté de remonter l'ensemble de son patrimoine en étiquette C+.

Dans un souci de réduction des charges locatives et de diminution du coût d'entretien, Var Habitat procède au remplacement progressif des chaufferies alimentées au fioul par des chaudières à gaz.

La mise en œuvre de l'entretien courant est de la responsabilité des agences. Le budget qui y est consacré est déterminé en septembre chaque année, à l'issue de réunions organisées entre le

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

directeur du patrimoine et chaque chef d'agence accompagné du responsable technique et d'une tournée du patrimoine annuelle. Le budget est validé en comité de direction après cadrage avec le directeur général en octobre. Ce budget, totalement géré par les agences, doit permettre de faire face aux travaux nécessaires ainsi qu'aux imprévus les plus urgents.

#### 4.4.1 Amiante

L'office du Var a satisfait à ses obligations sur la réglementation «amiante». Les diagnostics techniques amiante (DTA) sont numérisés et accessibles en partage sur le portail intranet de l'organisme. Ce domaine technique est suivi par un technicien à la direction du patrimoine. Lorsque de l'amiante doit être déposée, un marché spécifique est passé avec un prestataire spécialisé en désamiantage.

#### 4.4.2 Ascenseurs

«Var Habitat» a contracté un marché public avec la société PACA Ascenseurs, concernant un contrat d'entretien complet pour l'exploitation des 78 ascenseurs dont il est propriétaire.

Ce contrat comporte l'obligation de mettre les dispositifs d'ascenseurs en conformité avec la réglementation sur la loi «SAE». Au moment du contrôle, les modernisations exigées au titre des années 2010 et 2013 ont toutes été effectuées.

Une assistance à maîtrise d'ouvrage est opérée par le bureau d'études A2C qui assure les obligations de contrôle technique des installations pour le compte de l'organisme.

#### 4.5 VENTE DE PATRIMOINE

Face à la pression forte en matière de demande de logement dans le département du Var, le conseil d'administration de l'OPH n'a pas souhaité mettre en place une politique volontariste de vente de son patrimoine, pour conserver un bon niveau d'offre locative. Sa politique met l'accent sur la vente de logements individuels afin de limiter la mise en copropriété et les difficultés de gestion qui en résultent.

Sur les cinq dernières années, 18 logements ont été vendus à des locataires (*occupants ou locataires du parc de Var Habitat*). Les prix de vente et la procédure suivie sont conformes aux dispositions réglementaires.

«Var Habitat» a cédé en bloc au département du Var un immeuble de 7 logements et locaux situé à Sainte-Maxime (*ancienne gendarmerie d'une surface totale de 499 m<sup>2</sup> - prix de vente de 1 540 k€ suite à une estimation de France domaine de 1 400 k€*) et un immeuble de 12 logements vacants sur son territoire à la commune d'Entrecasteaux (*logements insalubres d'une surface totale de 717 m<sup>2</sup> nécessitant d'importants travaux - prix de vente de 380 k€ suite à une estimation de France domaine de 381 k€*).

Sans être incitatif, «Var Habitat» propose à la vente des foyers dont il est propriétaire, aux gestionnaires lorsque ceux-ci se déclarent intéressés.

#### 4.6 AUTRES ACTIVITES

Pour lui permettre de toucher une frange différente de population et à la demande de certains élus, l'office a développé deux programmes d'accession à la propriété. Il a commercialisé une opération financée en PSLA de 7 logements à Saint-Mandrier (*actuellement encore en phase de location-accession*) et la vente de 20 logements en accession sociale à Grimaud au sein d'une opération qui comprendra en outre 40 logements en locatif sur un terrain cédé à titre gratuit par le maire de la commune (*au moment du contrôle, l'office dénombrait 15 contrats de réservation sur les 20*). L'office assure directement la commercialisation de cette opération (*un agent de la direction du développement et de l'habitat en est chargé*), sans recours à un prestataire externe.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

#### 4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La Miilos constate que le retard relatif qui avait pu être constaté lors du précédent contrôle en matière d'offre nouvelle, de réhabilitation et de remise aux normes des groupes dont Var Habitat assure la gestion a été résorbé. Le plan pluriannuel d'amélioration du patrimoine fixe des objectifs ambitieux de remise à niveau du parc jusqu'en 2015. L'infléchissement du rythme des réhabilitations devrait permettre à l'organisme d'orienter son activité vers le développement d'une offre nouvelle en maîtrise d'ouvrage directe ou facilitée par des opportunités d'acquisition en VEFA.

### 5. RENOVATION URBAINE

L'OPH du Var est engagé dans deux opérations de renouvellement urbain. Sur le centre ancien de Toulon (*convention ANRU signée le 18 mai 2006, dernier avenant n°7 signé le 26 juillet 2011*), son intervention porte sur du renouvellement d'offre locative : 30 logements en neuf, 65 logements, 6 commerces et 1 maison des associations en acquisition-amélioration. Au moment du contrôle, la consultation des maîtres d'œuvre est en cours. Sur La Seyne-sur-Mer (*convention ANRU signée le 17 février 2006, dernier avenant n°5 signé le 5 janvier 2011*), l'office doit produire 30 logements en VEFA hors site sur la commune de la Valette du Var. Cette opération s'intègre dans un projet immobilier de l'ordre de 300 logements réalisé par la Semexval (*Sem de la ville*). Il réalisera également 10 logements à Hyères.

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

#### 6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La comptabilité de l'OPH du Var est tenue par la direction financière et comptable qui comprend quinze personnes. L'office relève depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007 de la comptabilité de commerce. L'établissement des plans de financement prévisionnels et les simulations financières est effectué par le département études au sein de la direction du développement et de l'habitat. La préparation du budget et son suivi sont réalisés par la direction financière. La comptabilité est informatisée<sup>8</sup>. L'ensemble des logiciels n'est cependant pas interfacé, impliquant ainsi des re-saisies sources de risques d'erreurs et de pertes de temps.

La tenue de la comptabilité s'avère globalement satisfaisante. Les comptes des exercices 2007 à 2011 ont été certifiés par le commissaire aux comptes.

**Obs 4 : Le mode de calcul de la production immobilisée n'est pas conforme aux règles fixées par les instructions comptables en vigueur.**

L'office comptabilise la conduite d'opération en appliquant un pourcentage de 1,5 % au montant des travaux, somme qu'il majore d'un montant égal à 8 fois la valeur de base définie à l'article 4 de l'arrêté du 5 mai 1995 modifié. Les frais de direction d'investissement sont pris en compte selon une proportion variant de 0,07 % à 0,13 % du montant des travaux.

Les règles comptables en vigueur précisent qu'en matière de coûts internes (*conduite d'opération et frais de direction d'investissement*), les organismes doivent respecter le principe de l'imputation rationnelle et effectuer les imputations de coûts internes en tenant compte du niveau réel de l'activité de l'organisme par rapport à sa capacité de production. Pour ce qui concerne les frais de personnel, les règles précitées rappellent qu'il s'agit de ceux affectés directement aux tâches engagées pendant la période de construction et qui peuvent être rattachés à un programme déterminé.

<sup>8</sup> ImmoWare (comptabilité générale), Sage financement (emprunt), Sage patrimoine (immobilisations et subventions), Phénix (liasse fiscale), Carrus (paye), Visial (projection financière).

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Obs 4**

Var Habitat applique la circulaire 87-52 du 16 Juin 1987 sur les éléments constitutifs du prix de revient prévisionnel des opérations faisant l'objet d'une demande de décision favorable de subvention.

Nous prenons note que ce calcul ne s'applique pas pour le calcul de la production immobilisée mais uniquement pour le prix de revient prévisionnel des opérations faisant l'objet d'une demande de décision favorable de subvention.

A partir de la clôture des comptes 2012, la production immobilisée est calculée à partir des frais du personnel affecté à la réalisation des constructions. Ces frais sont déterminés pour chaque construction en fonction du personnel intervenant sur l'opération et du temps affecté à l'opération.

Vu.

**Obs 5 : La tenue de la comptabilité de programme ne permet pas un suivi fiabilisé des investissements.**

Les fiches de suivi financier et comptable (FSFC) remplies par l'office ne sont pas tenues conformément aux instructions comptables. Les sorties d'actif (*ventes et démolitions*) et les modifications de financements sur opérations soldées (*emprunts et subventions*) ne sont pas renseignées et génèrent ainsi des écarts avec le bilan, l'état récapitulatif des dettes et les comptes de subventions. Les additions et remplacements de composants sont saisis en cumulé par opération et ne sont ainsi jamais soldés. Des erreurs de saisies sont apparues en cours de contrôle sur le prix de revient prévisionnel. Les ajustements des financements des opérations en cours (*emprunts et subventions*) ne sont pas opérés en continu et sont ainsi sources d'erreurs. Par ailleurs, l'office n'effectue pas de rapprochement périodique infra-annuel des données des FSFC avec celles de la comptabilité générale et de l'état récapitulatif des dettes, d'où une absence de fiabilisation et des difficultés à repérer et corriger les écarts à la clôture des comptes.

La mission de contrôle n'est ainsi pas en mesure de calculer le fonds de roulement net global et les fonds propres disponibles à terminaison des opérations en cours et terminées non soldées.

**6.2 ANALYSE FINANCIERE**

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Marge sur accession	0	0	0	0	17
Loyers	41 707	42 827	44 938	46 735	47 713
Coût de gestion hors entretien	-13 339	-12 190	-11 541	-11 744	-13 858
Coût de maintenance	-2 705	-2 658	-2 820	-2 758	-3 135
TFPB	-5 075	-5 387	-5 447	-5 847	-6 083
Flux financier	1 016	1 114	59	95	68
Flux exceptionnel	-215	-66	-639	-481	-547
Autres produits d'exploitation	858	1 766	1 090	1 073	1 150
Pertes créances irrécouvrables	-142	-201	-254	-240	-200
Intérêts opérations locatives	-8 232	-8 717	-7 576	-6 651	-7 221
Remboursements d'emprunts locatifs	-11 047	-11 149	-11 520	-12 311	-12 907
<b>Autofinancement net<sup>9</sup></b>	<b>2 827</b>	<b>5 340</b>	<b>6 292</b>	<b>7 869</b>	<b>6 091</b>
% du chiffre d'affaires	6,8 %	12,5 %	14 %	16,8 %	12,8 %

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

La rentabilité de l'office mesurée par l'autofinancement net est correcte depuis 2008. Elle représente 12,8 % du chiffre d'affaires en 2011 pour une médiane des OPH à 12,9 %.

**6.2.1 Les produits :**

Les loyers des logements familiaux représentent 90 % des loyers totaux incluant les logements foyers et les commerces. Le loyer moyen annuel au logement a augmenté de 10,6 % sur la période. Il s'établit à 3 573 € en 2011 (*médiane des OPH 2010 : 3420 €*). La prépondérance de grands logements dans le patrimoine de l'office (*82 % de 4 pièces et plus*) explique notamment un niveau de loyer au logement un peu au-dessus de la médiane.

Le taux de vacance à plus de trois mois (*hors vacance technique*) reste faible et varie entre 0,6 et 0,7 % du parc pour une médiane à 1 %. Le coût financier (*loyers et charges*) de la vacance totale est estimée par l'organisme à 1,03 M€ en 2011, soit 2,2 % des loyers.

<sup>9</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 5**

Nous avons pris bonne note des remarques sur la tenue des fiches de suivi financier et comptable (FSFC).

L'organisation interne à la Direction Financière de suivi des FSFC a été modifiée en 2013 :

- Mise en place d'un contrôle régulier de la tenue des fiches (Mise à jour permanente des prix de revient prévisionnel et des plans de financement)
- Rapprochement trimestriel des données des FSFC avec la comptabilité générale et l'état de la dette

Le mode de comptabilisation des additions et remplacements de composants (Grosses réparations) a été modifié : passage à une fiche financière par opération de Grosse Réparation et clôture des fiches existantes terminées. La comptabilisation des sorties d'actif (ventes et démolitions) sera effective en 2013 avec une écriture de régularisation pour les opérations passées.

La tenue lacunaire de la comptabilité de programme altère l'information financière et comptable que doit avoir le conseil d'administration. Celui-ci, sur la base de cette information, doit pouvoir apprécier à moyen terme la situation financière exacte de l'office, compte tenu des opérations d'investissement en cours de réalisation. Il est donc essentiel que l'organisme dispose d'un outil fiable pour apprécier sa capacité réelle à investir.

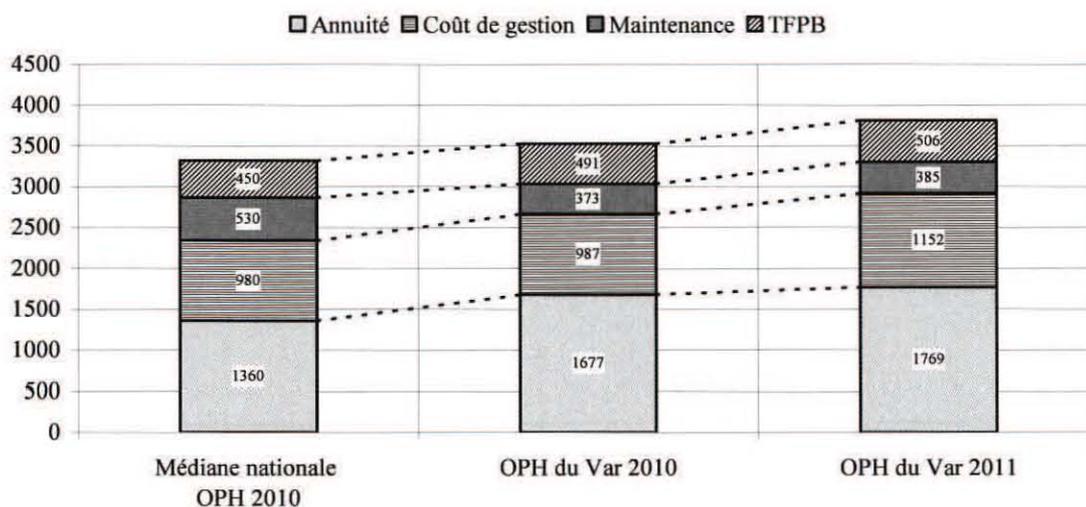
Le coût financier des impayés qui dégrade l'autofinancement lorsque l'office reconnaît le caractère irrécouvrable des créances, ressort en 2011, selon la méthode de calcul de l'Union Hlm<sup>10</sup> à 378 k€, soit 0,79 % des loyers.

Les produits financiers, issus des placements réglementés de la trésorerie de l'office, ont rapporté en moyenne annuelle 1,78 % des loyers pour une médiane à 0,78 %.

### 6.2.2 Les charges :

Le tableau ci-après compare le niveau des principales charges de l'office à la médiane nationale.

En €/logement	Médiane nationale OPH 2010	OPH du Var 2010	OPH du Var 2011
Annuité	1360	1677	1769
Coût de gestion	980	987	1152
Maintenance	530	373	385
TFPB	450	491	506



Les annuités locatives ont diminué de 9,1 % entre 2007 et 2010 en valeur absolue et en pourcentage. Elles progressent toutefois de 6,7 % en 2011 suite à l'augmentation du niveau des emprunts en 2010. En 2011, elles ponctionnent 44,6 % des loyers (médiane à 37 %). L'office a souscrit en 2004 pour une durée de 10 ans un emprunt à taux structurés sur l'Euribor 12 mois, d'un montant de 5 160 k€ ; le capital restant dû au 31 /12/11 est de 1 665 k€ soit 0,7 % de la dette totale. Le niveau d'endettement de l'office doit constituer un point de vigilance afin de maintenir une capacité financière suffisante pour l'atteinte des objectifs de développement et d'amélioration du parc.

Les coûts de gestion qui comprennent les frais de personnel et de structure, maîtrisés jusqu'en 2009, progressent ensuite de 20,4 % pour atteindre en 2011, 1152 €/logement (médiane des OPH 2010 à 980 €). Les frais de personnel, malgré une stabilité dans les effectifs moyens (270 personnes au plus bas en 2009, 278 en 2011) progressent de 6,7 % entre 2009 et 2011. Ils représentent 757 € /logement/an pour une médiane à 720 €. Les frais de structure sur la même période augmentent très sensiblement (+ 66,5 %). Même si l'essentiel de la progression est liée aux « autres services extérieurs » (hygiène et sécurité, espaces verts, chauffage,...), le poste « déplacements, missions et réceptions » doit continuer de faire l'objet d'une attention

<sup>10</sup> Dotations aux créances douteuses + admission en non valeur – reprises des créances douteuses.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

soutenue<sup>11</sup> (+ 18,3 % entre 2007 et 2011). Un parc disséminé sur l'ensemble du département du Var et l'existence de sept agences sur le terrain avec onze CESF expliquent en partie le niveau un peu élevé des frais de gestion.

La maintenance courante (*entretien et gros entretien*) reste en retrait par rapport à la médiane des OPH (530 €/logement/an) ; elle varie de 229 € à 261 €/logement/an sur la période analysée. Le plan de réhabilitation du patrimoine qui est en cours d'achèvement permet d'explicitier cette situation.

La taxe foncière sur les propriétés bâties augmente de près de 20 % en 5 ans. Elle est de 506 €/logement/an pour une médiane à 450 €. Son niveau est lié à l'augmentation des taux d'imposition des collectivités locales, à l'ancienneté du parc (33 ans de moyenne d'âge) et à la faible part du patrimoine situé en ZUS (3 %).

- Étude plus particulière des fonds disponibles

#### Bilans fonctionnels

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Capitaux propres (+)	113 020	129 229	139 769	147 192	156 139
Provisions pour risques et charges (+)	150	370	338	2 171	1 926
<i>Dont PGE</i>	0	0	0	1 897	1 748
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés) (+)	187 501	199 243	211 123	223 449	221 516
Dettes financières (+)	215 682	218 378	228 292	242 822	240 424
Actif immobilisé brut (-)	488 163	516 426	551 996	579 591	600 395
<b>Fonds de Roulement Net Global (A)</b>	<b>28 190</b>	<b>30 795</b>	<b>27 526</b>	<b>36 043</b>	<b>19 610</b>
<b>FRNG à terminaison des opérations<sup>12</sup></b>					<b>Non calculé</b>
Stocks (toutes natures) (+)	0	0	28	476	3 346
Autres actifs d'exploitation (+)	6 326	16 234	19 181	18 748	20 002
Provisions d'actif circulant (-)	1 465	1 464	1 514	1 589	1 767
Dettes d'exploitation (-)	4 074	3 011	3 653	3 015	4 677
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation (B)</b>	<b>788</b>	<b>11 759</b>	<b>14 042</b>	<b>14 619</b>	<b>16 904</b>
Créances diverses (+)	97	63	6	511	384
Dettes diverses (-)	5 444	7 147	5 801	4 024	5 074
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation (C)</b>	<b>-5 347</b>	<b>-7 083</b>	<b>-5 794</b>	<b>-3 513</b>	<b>-4 690</b>
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR (D=B+C)</b>	<b>-4 559</b>	<b>4 676</b>	<b>8 247</b>	<b>11 106</b>	<b>12 215</b>
<b>Trésorerie nette (A-D)</b>	<b>32 749</b>	<b>26 119</b>	<b>19 279</b>	<b>24 937</b>	<b>7 395</b>

Le fonds de roulement net global (FRNG) qui permet d'évaluer la capacité de l'organisme à financer durablement son activité ressort en moyenne annuelle à 28 M€ sur la période analysée. Il représente 2,4 mois de dépenses d'exploitation et d'investissement au 31 décembre 2011 pour une médiane des offices à 4,18 mois. La baisse du FRNG en 2011 procède d'un niveau élevé d'investissements locatifs (41,1 M€) face à une mobilisation moindre des financements afférents (*emprunts et subventions - 20,5 M€*).

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

Le 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.

<sup>11</sup> Ce sujet avait été évoqué dans une observation lors du précédent rapport

<sup>12</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**

---

A l'image du FRNG, la trésorerie nette baisse sensiblement en 2011 pour représenter 0,91 mois de dépenses (*médiane à 3,58*) en raison du portage important des opérations en cours.

Les fonds propres disponibles<sup>13</sup> au 31 décembre 2011 pour l'offre nouvelle et l'amélioration du patrimoine existant s'élèvent à 9 M€.

### 6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'office réalise une analyse prévisionnelle à 10 ans (*2012-2021*) au moyen du logiciel « Visial » de l'union sociale de l'habitat (*USH*).

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

Malgré la tenue non satisfaisante des FSFC, l'analyse prévisionnelle effectuée par l'office se révèle fiable et cohérente avec les objectifs de développement et d'amélioration du patrimoine fixés par la CUS. En effet, d'une part le potentiel financier qui sert de base à la projection sur 10 ans est retraité des dépenses et des financements (*emprunts et subventions*) des opérations en cours et terminées non soldées et, d'autre part, toute nouvelle opération ou modification de plan de financement est intégrée dans la projection en temps réel.

La dernière projection (*19 juin, 2012*) remise à la mission montre un niveau d'autofinancement courant qui varie de 7,6 % à 11,6 % des loyers sur la période de la CUS. Le potentiel financier est quant à lui fortement mobilisé sur la période ; il passe de 31,3 M€ à 5,3 M€. Le fonds de roulement long terme (*mode de calcul de l'USH*) diminue aussi sensiblement en restant toutefois, même au point le plus bas, légèrement au-dessus du seuil d'alerte fixé par l'USH (*750 €/logement*).

### 6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

L'office du Var présente une situation financière correcte qui devrait lui permettre, au vu de l'étude prévisionnelle précitée, d'atteindre les objectifs de construction et de réhabilitation de logements déterminés par le conseil d'administration dans le cadre de la convention d'utilité sociale 2011-2016. Des points de vigilance sont à maintenir sur l'évolution de son endettement et de ses frais de gestion (*frais de personnel et de structure*).

## 7. CALCUL DES COTISATIONS

### 7.1 PERIODE A VERIFIER

Le contrôle a été effectué sur les déclarations pour les années 2009 à 2012. Il a porté en conséquence sur les exercices comptables 2008 à 2011 pour la cotisation de base, sur les exercices 2007 à 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'office du Var a procédé aux déclarations des cotisations et prélèvements précités et s'est acquitté des règlements correspondants.

---

<sup>13</sup> FRNG - provisions pour risques et charges - dépôts et cautionnements reçus - ACNE

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 6 : La cotisation CGLLS de base fait l'objet sur la période analysée d'une insuffisance de versement de 14 753 € (cumul des années 2009 à 2012).**

Elle procède de la non déclaration des indemnités d'occupation (c/7048).

**Obs 7 : La cotisation CGLLS additionnelle fait l'objet sur la période analysée d'une insuffisance de versement de 5 564 € pour l'année 2011.**

Elle procède d'une erreur dans le calcul de la partie variable ; les dotations aux provisions pour les charges financières (46 371 €) n'ont pas été comptabilisées dans le calcul de l'autofinancement retraité.

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

L'office du Var a bien procédé aux diverses déclarations. Pour les raisons explicitées ci-dessus, il apparaît une insuffisance de versement au total de 20 317 €.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Obs 6**

Nous prenons note de l'intégration des Indemnités d'occupation (compte 7048) dans la rubrique « Loyers des logements à usage locatif » pour l'assiette de calcul de la cotisation à la CGLLS. Nous nous rapprochons de la CGLLS pour la régularisation de notre situation sur les années 2009 à 2012.

Vu.

**Obs 7**

Nous prenons note de la régularisation à effectuer sur la cotisation CGLLS additionnelle de 2011.

Vu.

## 8. CONCLUSION

Pour faire face à des enjeux de développement importants dans un contexte de forte pression foncière et sociale, l'office a mis en place une organisation et un style de management favorisant le partage et les échanges entre les directions et les agences. La certification « Iso 9001 » de l'OPH du Var (acquise en 2006 et régulièrement renouvelée), doublée d'un contrôle de gestion et d'un contrôle interne rigoureux, assurent la bonne application des procédures et un fonctionnement général cohérent.

Les investissements lourds réalisés en matière de réhabilitation et d'amélioration du patrimoine existant, corroborés par le travail de la commission d'attribution des logements sur la recherche d'une bonne mixité sociale sur chacun des groupes, permettent à l'office d'avoir un patrimoine bien entretenu et attractif dans son ensemble. Les opérations de réhabilitation touchant à leur fin devraient permettre à Var Habitat de porter ses efforts sur le développement de l'offre nouvelle, dont les objectifs affichés dans la CUS sont ambitieux, mais paraissent réalisables, compte tenu des capacités à la fois humaines et financières de l'organisme.

Si sa situation financière reste correcte, la tenue de la comptabilité de programme doit être améliorée et des points de vigilance sont à maintenir sur l'évolution de l'endettement et du coût de fonctionnement.

Les inspecteurs-auditeurs



Françoise Thouvenin-Besson



Alain Bédikian

Le délégué interrégional



Jean-François Tourel

**Réponses de l'organisme**

---

Transmission des réponses par M. François Cavalier, président de l'OPH du Var, par courrier du 22 mars 2013.

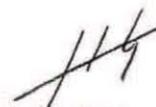
**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Les inspecteurs-auditeurs

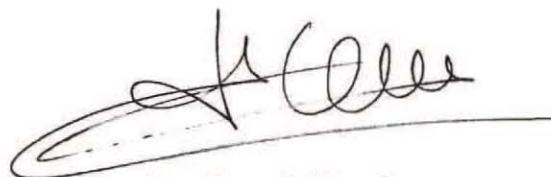


Françoise Thouvenin-Besson



Alain Bedikian

Le délégué interrégional



Jean-François Tourel

