

Rapport définitif n° 2013-025 Octobre 2013

Office public de l'Habitat Seine Ouest Habitat

Issy-les-Moulineaux (92)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF

N° 2013-025

OPH SEINE OUEST HABITAT – 92

Président : Hervé Marseille
Directeur général : Christian Nadé
Adresse : 71, boulevard Gallieni
92 130 ISSY-LES-MOULINEAUX

Présentation générale de l'organisme *L'Office Public Seine Ouest Habitat est rattaché à la communauté d'agglomération Grand Paris Seine Ouest qui compte 304 410 habitants, 27 618 logements sociaux (19,55 % loi SRU). L'OPH représente 25 % des logements sociaux de l'ensemble du territoire de l'agglomération, son patrimoine de 7 224 logements est réparti sur trois communes : Issy-les-Moulineaux, Meudon et Boulogne-Billancourt.*
Aucun patrimoine n'est situé en ZUS.

Points forts

- Patrimoine attractif et bien entretenu.
- Service rendu aux locataires de qualité.
- Impayés très maîtrisés.
- Fort développement de l'offre de logements.

Points faibles

- Population logée peu sociale.
- Objectifs des accords collectifs non atteints.
- Les logements conventionnés non réservés de l'office (49 %) sont toujours intégrés de fait dans les contingents communaux.
- Autofinancement faible qui ne permet pas de reconstituer les fonds propres nécessaires à un développement ambitieux.

Anomalies ou irrégularités particulières

- Remboursement irrégulier de frais à un administrateur.
- Contrat du DG non conforme à la réglementation.
- Refus d'une attribution DALO irrégulière.
- Attribution irrégulière : dépassement de plafond de ressource.

Conclusion La fusion des offices Arc-de-Seine et Boulogne s'est effectuée dans de bonnes conditions et a permis une bonne intégration d'agents venus d'horizons et de culture professionnelle différents. L'office doit rendre le contrat de son directeur général conforme à la réglementation

L'office n'a pas progressé dans l'accueil de ménages modestes, l'enquête OPS affiche une population logée aux caractéristiques moins sociales que celles constatées en Île-de-France. Par ailleurs, les objectifs fixés dans le cadre des accords collectifs et du DALO ne sont pas atteints.

Le service rendu aux locataires est très satisfaisant, le processus des réclamations mérite cependant un suivi plus performant.

Le patrimoine de bonne qualité est bien entretenu. La stratégie de développement ambitieuse devrait bénéficier de la création de la nouvelle direction technique qui permettra d'assurer un pilotage des projets dans de bonnes conditions. L'office n'a pas effectué le bilan énergétique de tout son patrimoine, il doit poursuivre la réalisation des DPE au logement.

La situation financière de l'organisme souffre d'un autofinancement faible qui est un handicap pour la politique patrimoniale ambitieuse annoncée. L'office qui dispose d'atouts certains (loyers d'un bon niveau, peu de vacance et impayés maîtrisés) doit réduire ses charges notamment d'entretien pour retrouver la capacité d'autofinancement nécessaire à son développement.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : MM. Karim Merad et Michel Vermot
Chargée de mission d'inspection : Mme Hélène Roux
Précédent rapport Miilos : n° 2008-099 du 22 décembre 2008
Contrôle effectué du 21 mars au 11 juillet 2013
Diffusion du rapport définitif : Octobre 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° 2013-025

OPH SEINE OUEST HABITAT – 92

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE.....	2
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE.....	2
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	3
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	6
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	6
3.1 OCCUPATION DU PARC	6
3.2 ACCES AU LOGEMENT	7
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	9
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES	10
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	10
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE ET DE LA GESTION LOCATIVE.....	12
4. PATRIMOINE.....	12
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	12
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 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	15
5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....	15
5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	15
5.2 ANALYSE FINANCIERE.....	16
5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE	21
5.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE	23
6. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....	24
6.1 PERIODE A VERIFIER.....	24
6.2 CONTENU DE LA VERIFICATION	24
6.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS	24
7. CONCLUSION	25

1. PRÉAMBULE

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

Le précédent contrôle de décembre 2008 réalisé sur l'office « Arc de Seine Habitat » après la fusion des offices de Meudon et d'Issy-les-Moulineaux mettait en exergue un organisme dynamique qui après avoir porté son effort sur la réhabilitation du parc de Meudon avait redémarré une production d'offre nouvelle de logements. L'office logeait des ménages moyennement défavorisés et présentait une situation financière solide.

Le présent contrôle effectué sur l'office « Seine Ouest Habitat » suite à la fusion des offices Arc de Seine Habitat et Boulogne a porté sur les exercices comptables 2008-2012.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

L'Office Public « Seine Ouest Habitat » est rattaché à la communauté d'agglomération « Grand Paris Seine Ouest¹ » qui compte 304 410 habitants, 27 618 logements sociaux (19,55 % loi SRU). L'OPH représente 25 % des logements sociaux de l'ensemble du territoire de l'agglomération, son patrimoine de 7 224 logements est réparti sur trois communes : Issy-les-Moulineaux, Meudon et Boulogne Billancourt.

La communauté d'agglomération se situe en zone tendue et couvre un territoire très attractif de par sa situation de proximité avec l'agglomération parisienne. La population est caractérisée par un haut niveau de revenus, 47 % des ménages sont propriétaires de leur logement, 18 % d'entre eux ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds d'éligibilité contre 24 % au niveau départemental.

Il existe des disparités entre les trois communes, tant par leur localisation qu'au niveau du nombre de logements sociaux : Issy-les-Moulineaux affiche 24,2 % de logements sociaux, Boulogne 13,4 %, ces deux villes se situant en zone limitrophe de Paris par rapport à Meudon (26,4 % de logements sociaux) plus excentrée. La ville d'Issy-les-Moulineaux est la plus importante au niveau population avec 64 848 habitants.

L'intercommunalité dispose d'un PLH qui couvre la période 2008/2013, à la date du contrôle un nouveau PLH était en préparation.

En 2010, l'OPH « Arc de Seine Habitat » est devenu l'OPH Seine Ouest Habitat suite au changement de collectivité de rattachement.

¹ La communauté d'agglomérations comprend 7 communes des Hauts-de-Seine : Boulogne-Billancourt, Chaville, Issy-les-Moulineaux, Meudon, Sèvres, Vanves et Ville-d'Avray soit 300 000 habitants. C'est la 3ème Communauté d'agglomération d'Ile-de-France et la 9ème de France en termes de population.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

Le conseil d'administration (CA) de l'office est composé de 27 membres. Il est présidé, depuis le 13 juillet 2007, par monsieur Hervé Marseille, Sénateur-Maire de Meudon. Celui-ci a été reconduit dans ses fonctions lors du CA du 21 octobre 2010. A cette même date, le CA a délégué à un bureau des compétences élargies, notamment dans le domaine de la programmation, l'aménagement, la construction et les réhabilitations. Cette délégation a été reconduite le 10 mars 2011.

Le CA se réunit 5 à 6 fois par an, il est informé de la situation financière de l'organisme, délibère sur le budget et les loyers, définit les plafonds de ressources et de loyers pour les logements non conventionnés, la politique de vente aux locataires. Un bilan d'activité est présenté aux administrateurs chaque année.

Les compte rendus des procès-verbaux du conseil d'administration sont succincts: ils donnent peu d'informations sur la qualité et l'étendue des échanges, ne détaillent pas les décisions prises.

Obs 1 : Les remboursements des frais occasionnés lors des congrès HLM sont élevés et même irréguliers pour un administrateur.

Le contrôle a mis en évidence des montants élevés de remboursement de frais pour un administrateur.

- En 2012, le montant total des frais pour cet administrateur s'élève à 3 403,68 € dont 1 453,90 € à l'occasion du congrès de Rennes ; ont été pris en charge des frais concernant une tierce personne. En effet, l'examen des justificatifs montre que les frais de bouche et d'hébergement sont facturés pour deux personnes, certaines dépenses sont situées à 70 kms du lieu du congrès et s'étalent sur une période plus longue que la durée de la manifestation. Ce remboursement de 1 453,90€ est à rapprocher des remboursements des deux autres administrateurs de 297,45 € et 420,65 €.

On observe la même dérive chaque année : 1 226,40 € en 2011 et 821,30 € en 2010.

- Par ailleurs il a été constaté, pour ce même administrateur des remboursements de frais de parking, pour le seul mois de décembre 2009, d'un montant de 318,48 €.

Il appartient à l'office de procéder au recouvrement des fonds publics indûment versés à cet administrateur.

2.2.2 Organisation et management

2.2.2.1 Organisation

- **Processus d'absorption de l'office de Boulogne.**

En 2009, à la suite de la création de la communauté d'agglomération d'Arc en Seine, l'office public de Boulogne Billancourt a été intégré à l'OPH d'Arc de Seine Habitat (arrêté préfectoral du 9/10/2009).

L'office de Boulogne comptait 1 016 logements et 70 agents (25 administratifs, 45 dans la filière technique dont 1 gardien et 16 agents de proximité). L'office ne disposait pas d'une organisation structurée, le patrimoine n'avait pas bénéficié d'un entretien régulier et les conditions de travail du personnel de proximité n'étaient pas satisfaisantes (loges sans sanitaire.)

Fort de l'expérience de la fusion précédente réalisée en 2005 entre Issy et Meudon, l'office a suivi un processus structuré pour permettre la fusion dans les meilleures conditions, en particulier pour l'intégration des agents. La démarche a débouché sur la réalisation d'un document unique reprenant l'ensemble du dispositif de la réglementation liée aux conditions de travail et à la prévention des risques.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation 1

La gouvernance.

Le contrôle a mis en évidence les montants élevés des remboursements des frais de congrès d'un seul administrateur.

D'une manière générale, il faut observer que les frais de congrès sont toujours extrêmement limités.

Année	nombre Adm.	nombre salariés	total participants	Coût total €	Moyenne par participant
2009	5	5	10	12 320,00 €	1 232,00 €
2010	4	4	8	10 854,40 €	1 356,80 €
2011	4	3	7	8 039,00 €	1 148,42 €
2012	3	2	5	5 282,20 €	1 056,44 €

Pour autant, il a été observé qu'un Administrateur a dépassé cette moyenne de 400€. Ce dépassement inclut en effet des remboursements d'un tiers. Par ailleurs, cet administrateur a prolongé d'une journée le congrès pour participer à une Assemblée Générale, porteur d'un mandat de vote que lui avait confié le Président.

Nous rappellerons que les accompagnants ne peuvent prétendre à aucun remboursement (même pour les personnes handicapées).

Cependant, sur les frais de parking pour un montant de 318,48 €, nous n'avons pas retrouvé ce chiffre. Sur l'année 2009 les frais de parkings de cet Administrateur s'élevaient à 66,90 € et 15,40 € pour le mois de décembre 2009.

L'organisme, dans le tableau ci-contre, fait référence aux frais totaux payés par l'office à l'occasion du congrès, y compris les frais d'inscription.

La Miilos relevait les frais occasionnés à l'occasion du congrès autres que ceux compris dans l'inscription.

Le remboursement de l'administrateur en cause a été de 1 453,90€ et dépasse de 1 000€ le remboursement le plus élevé.

Le mandat de vote confié par le président n'était pas joint comme pièce justificative et n'a pas été présenté à la Miilos. Il ne peut justifier, ni le dépassement de deux jours du congrès, ni les repas pris à 70 km du lieu du congrès.

Ci joint l'historique des mandats fournis par l'office qui précise la somme globale pour décembre 2009 de 318,48 €.

Observation confirmée.

Il appartient à l'office de procéder au recouvrement des fonds publics indûment versés à cet administrateur.

- **Situation de l'office après fusion.**

Dans sa séance du 10 février 2010, le conseil d'administration a voté le changement de nom de l'office pour la dénomination « Seine Ouest Habitat », décision qui fait suite au changement de collectivité de référence en date du 7 avril 2010.

Au 31 décembre 2012, Seine Ouest Habitat comptait 7 224 logements représentant 36 % des logements sociaux sur les trois communes concernées répartis sur 106 résidences (52 % sur la commune d'Issy-les-Moulineaux). L'office est propriétaire d'un foyer représentant 18 équivalent logements à Issy-les-Moulineaux. Le patrimoine de l'office n'est pas situé dans une zone urbaine sensible (ZUS).

A cette date, l'organisme employait 103 agents, dont 38 agents fonctionnaires, 22 gardiens et 14 employés d'immeuble. Le ratio est de 14,25 agents pour 1 000 logements (médiane 2009 des offices 20,5 agents).

Un rapport sur la situation comparée des hommes et des femmes a été réalisé en 2012. Sur sa base, l'office s'est fixé deux objectifs : réduire les écarts salariaux entre hommes et femmes et améliorer les conditions d'accès à l'emploi, la formation et la promotion professionnelle.

Outre la direction générale, l'office est structuré autour de deux grandes directions sectorielles dirigées par deux adjoints au directeur général :

- Une direction chargée de l'administration générale des RH, de la gestion locative, des finances et de la communication ;
- Une direction technique et des relations usagers, chargée du développement du patrimoine, des marchés, des grands projets et des réhabilitations. Cette nouvelle direction a été créée depuis la fusion avec l'office de Boulogne.

2.2.2.2 *Management de l'office*

L'OPH est dirigé par Monsieur Christian Nadé, précédemment directeur de l'office « Arc de Seine Habitat », nommé directeur général par le CA du 17 décembre 2008. Un contrat en date du 31 décembre 2008 pour prise d'effet au 1^{er} janvier 2009 a été présenté au CA du 28 octobre 2009.

Parallèlement à la prise d'effet de son contrat de DG, Monsieur Nadé, fonctionnaire territorial, a sur sa demande, été mis en disponibilité du 1 janvier 2009 au 1 novembre 2011 puis en retraite.

Obs 2 : Le contrat et les conditions de rémunération du directeur général de l'office ne sont pas conformes à la réglementation.

Il convient d'abord de rappeler, à titre liminaire, les données ci-après :

- le contrat d'un directeur général d'OPH est un contrat de droit public en vertu d'une jurisprudence constante (v. notamment CE, 14 juin 2004, *Leplatre c/OPAC de Dreux*, n° 250695) ;
- les dispositions du CCH auxquelles il est fait référence sont issues de l'ordonnance n° 2007-137 du 1^{er} février 2007 relative aux offices publics de l'habitat et du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009 relatif aux directeurs généraux des offices publics de l'habitat, complété par la circulaire d'application du 22 décembre 2009.

- **Le contrat du DG du 31 décembre 2008 comporte des irrégularités**

- Le contrat fait référence au code du travail alors que le contrat d'un DG d'OPH est un contrat de droit public.
- Le contrat prévoit dans son article 4 que : « la rémunération sera définie en fonction du décret relatif aux Directeurs Généraux des offices publics de l'Habitat à paraître et fera l'objet d'un rappel depuis la date d'effet du contrat ». Ce qui induit une application rétroactive irrégulière du décret.

Réponses de l'organisme

Observation 2

Réponse sur le paragraphe 2.2.2.2. :

L'arrête du 1^{er} novembre 2001 relatif à la carrière de Directeur général est un arrêté de radiation des cadres de la fonction publique territoriale, à aucun moment il n'est fait référence à la retraite du directeur.

Sur la qualification juridique du contrat du Directeur Général.

La question du contrat des Directeurs Généraux constitue une difficulté que la MIILOS a soulevée dans de nombreux offices. D'ailleurs à ce jour, la fédération des Offices et l'association des Directeurs ont souhaité davantage de clarification en proposant une amélioration de la rédaction des dispositions relatives aux Directeurs Généraux dans le cadre du projet de loi ALUR prochainement soumis au Parlement.

La MIILOS demande aujourd'hui une requalification du contrat de Monsieur Nadé, car elle estime que ce contrat est non conforme à la législation. Elle conteste le fait que le contrat signé par Monsieur Nadé relève des dispositions du code du travail, considérant que le contrat du directeur général d'un EPIC est un contrat de droit public. Elle appuie son appréciation sur une jurisprudence de 2004 (Conseil d'État) et sur une circulaire du 22 novembre 2010.

Cet avis appelle deux remarques.

1. Cette jurisprudence est bien antérieure à 2004 et la règle est très ancienne. Elle pose le principe selon lequel le contrat d'un directeur d'EPIC est un contrat de droit public.

Toutefois il résulte d'un arrêt Level qu'une loi peut faire échec à ce principe (CE, 15 décembre 1967, *Level*, Rec. 101). Par conséquent, les directeurs et les comptables publics employés par contrat par un EPIC peuvent tout à fait être soumis à un statut de droit privé en vertu d'une disposition légale (CE 22 janvier 1954, *Wittwer*, Rec. 42).

Il en résulterait que le contrat liant un directeur à l'OPH devrait être un contrat public, sauf si l'agent peut se prévaloir d'un texte de loi permettant de justifier le recours au droit privé.

2. La chronologie des textes nous permet de constater qu'aucune information n'avait permis de caractériser le contrat du DG

Nouvelles observations de la Miilos

Il est pris note de cette précision.

La qualification des contrats des directeurs généraux d'office a été fixée par la jurisprudence, notamment dans un arrêt de 2004 (CE, 14 juin 2004, *Leplatre c/ OPAC de Dreux*, n° 250695).

L'évolution future de la législation, qui reste hypothétique, ne peut être opposée au contrat en cours. La Miilos fonde ses constats sur le droit en vigueur.

L'organisme doit vouloir faire référence à la circulaire du 22 décembre 2009.

La Miilos fait référence à une jurisprudence qui concerne directement les organismes HLM, et non pas une jurisprudence générale.

Réponses de l'organisme

comme étant public au 1^{er} janvier 2009. Seule une circulaire de 2010 a mentionné le caractère public du contrat.

La Fédération Nationale des Offices avait déjà émis un avis défavorable sur le projet de décret en mai 2009 relevant déjà les difficultés d'interprétation du décret sur la nature juridique du contrat.

La Fédération interprète les dispositions du texte comme ne s'opposant pas à ce que les contrats individuels des DG comportent des clauses du code du travail telles que la fixation d'une indemnité de départ, la signature de contrat de prévoyance ou encore les cotisations à des régimes complémentaires de retraite. Ces dispositions ont d'ailleurs toutes été reprises dans le décret relatif au statut du directeur général du 12 octobre 2009.

L'article L.421-12 du code de la construction et de l'habitation issu de la loi n°2007-290 du 5 mars 2007 dispose que le directeur général est « *recruté par un contrat à durée indéterminée* ». Il ne précise pas qu'il s'agit d'un contrat de droit public.

Il en est de même pour le décret du 12 octobre 2009 qui ne se prononce pas sur la nature publique du contrat.

Le décret reprend également ce qu'avait annoncé la fédération à savoir que les contrats individuels des DG pouvaient comporter des clauses du code du travail telles que la fixation d'une indemnité de départ, la signature de contrat de prévoyance ou encore les cotisations à des régimes complémentaires de retraite.

Ni l'ordonnance ni le décret ne posent la qualification du contrat concernant le directeur général et l'ordonnance a même validé le principe d'un droit d'option pour tous les directeurs, à savoir être détaché sur un poste de directeur général pendant 5 ans ou d'être recruté sur un contrat à durée indéterminé.

Dès lors, se pose la question de savoir si la soumission du contrat de recrutement du Directeur de l'OPH à un statut de droit privé est en contradiction avec une disposition légale qui en poserait le principe contraire. À ce titre, il convient de se référer aux articles R. 421-19 à R. 421-20-6 du code de la construction et de l'habitat relatifs au statut du Directeur général. Si ces articles font référence à la notion de « *directeur général avant la qualité de fonctionnaire recruté par*

Nouvelles observations de la Miilos

La jurisprudence était antérieure et constante.

Certaines clauses du code du travail - qui s'appliquent aux contrats individuels des DG - sont limitativement reprises dans le décret, et c'est donc au décret que le contrat doit faire référence, et non pas au code du travail en général.

Cette qualification relève d'une jurisprudence constante.

La reprise limitative de certains clauses du code du travail n'emporte pas son application in extenso.

Le droit d'option n'est pas contradictoire avec la qualification de droit public du contrat du DG.

Réponses de l'organisme

ayant la qualité de fonctionnaire recruté par voie de détachement», ces articles ne comportent aucune disposition précisant de manière expresse que le directeur d'un OPH recruté par contrat a nécessairement la qualité d'agent public.

L'Union Sociale pour l'Habitat outre le fait d'être en total désaccord avec l'interprétation de la MILOS, a toujours validé le principe qui prévalait lors de la réforme à savoir la disparition des agents de la fonction publique au profit des salariés de droit privé.

Cela a été relayé tout au long de l'accompagnement et des formations organisés pour les directeurs des offices et directeurs des ressources humaines. Nous avons donc suivi ce que préconisait l'Union Sociale pour l'Habitat et la Fédération et en l'absence d'information provenant du ministère, nous avons repris ce qui s'appliquait pour les directeurs d'OPAC.

Enfin, pour conclure, nous rappelons qu'une circulaire n'est pas normative et si l'on s'en réfère à la hiérarchie des normes, ce sont bien l'ordonnance et le décret sur lesquels nous devons nous appuyer.

Les juridictions compétentes pourront être utilement saisies de ce différend avec une autorité administrative.

Nouvelles observations de la Miilos

L'USH ne conteste pas le caractère de droit public du contrat du DG d'OPH.

Le recours aux salariés de droit privé n'a aucune conséquence sur la qualification du contrat de droit public du directeur général d'un OPH qui est un EPIC.

Les contrats des directeurs d'OPAC étaient des contrats de droit public. (cf l'arrêt Leplatre susmentionné)

La circulaire n'a fait que reprendre et expliciter la jurisprudence et les textes régissant le statut du DG d'OPH.

L'office ne répond pas sur la mise en conformité du contrat qui n'a pas fait l'objet d'un avenant intégrant les nouvelles dispositions du décret : montant de la part forfaitaire, critères pris en compte pour déterminer la part variable et modalités de son versement. Enfin, aucun objectif et indicateur déclinant les critères définis dans le contrat pour la détermination de la part variable n'ont été notifiés par écrit au DG par le président. (art R. 421-20 du CCH).

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

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

En conclusion

- Sur la qualification du contrat de droit public du DG d'office, la Miilos rappelle la jurisprudence constante en la matière.

- Sur la mise en conformité du contrat, l'office doit impérativement mettre en conformité avec la réglementation le contrat du DG,

et fixer des objectifs pour l'application de la part variable de la rémunération.

Observation maintenue.

- **Le contrat du DG après la parution du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009**

Lors de sa séance du 28 octobre 2009 le CA s'est prononcé au vu du décret, sur la rémunération du DG : elle comprend une part fixe et une part variable conformément à l'article R 421-20 du CCH.

De plus, le contrat n'a pas fait l'objet d'un avenant intégrant les nouvelles dispositions du décret: montant de la part forfaitaire, critères pris en compte pour déterminer la part variable et modalités de son versement. Enfin, aucun objectif et indicateur déclinant les critères définis dans le contrat pour la détermination de la part variable n'ont été notifiés par écrit au DG par le président. (art R 421-20 du CCH).

L'office doit impérativement mettre en conformité avec la réglementation le contrat du DG, , et fixer des objectifs.

A la suite d'un appel d'offres en 2012, l'office a changé de logiciel informatique PREM pour le logiciel IKOS. A la date du contrôle, pour la partie relevant de la gestion locative, on constate que le nouveau système n'est pas totalement opérationnel et est responsable de retard dans l'établissement des documents. Le quittancement est actuellement effectué avec le nouveau logiciel mais des difficultés persistent nécessitant un accompagnement de la part du prestataire.

Obs 4 : Le processus de traitement du courrier ne présente pas toutes les garanties de confidentialité et peut comporter des risques au niveau de la conservation informatique des données.

Le traitement des courriers (agents et locataires) ne s'effectue pas dans des conditions de confidentialité et ne présente pas toutes les garanties.

En effet, les courriers sont à l'accueil de l'office enregistrés sur le logiciel PREM. Des commentaires sont inscrits sous une rubrique intitulée « résumé du courrier » et peuvent comporter des informations personnelles et confidentielles. Ceci est en contradiction avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation 3

<p>Le logement est en bon état de conservation. Les locaux sont propres et bien entretenus. Les équipements sont en bon état de fonctionnement. Les services de maintenance sont réactifs et efficaces. Les locataires sont satisfaits de leur logement et des services proposés.</p>	<p>Il n'y a pas de nouvelles observations à signaler.</p>
<p>Le logement est en bon état de conservation. Les locaux sont propres et bien entretenus. Les équipements sont en bon état de fonctionnement. Les services de maintenance sont réactifs et efficaces. Les locataires sont satisfaits de leur logement et des services proposés.</p>	<p>Il n'y a pas de nouvelles observations à signaler.</p>
<p>Le logement est en bon état de conservation. Les locaux sont propres et bien entretenus. Les équipements sont en bon état de fonctionnement. Les services de maintenance sont réactifs et efficaces. Les locataires sont satisfaits de leur logement et des services proposés.</p>	<p>Il n'y a pas de nouvelles observations à signaler.</p>
<p>Le logement est en bon état de conservation. Les locaux sont propres et bien entretenus. Les équipements sont en bon état de fonctionnement. Les services de maintenance sont réactifs et efficaces. Les locataires sont satisfaits de leur logement et des services proposés.</p>	<p>Il n'y a pas de nouvelles observations à signaler.</p>
<p>Le logement est en bon état de conservation. Les locaux sont propres et bien entretenus. Les équipements sont en bon état de fonctionnement. Les services de maintenance sont réactifs et efficaces. Les locataires sont satisfaits de leur logement et des services proposés.</p>	<p>Il n'y a pas de nouvelles observations à signaler.</p>
<p>Le logement est en bon état de conservation. Les locaux sont propres et bien entretenus. Les équipements sont en bon état de fonctionnement. Les services de maintenance sont réactifs et efficaces. Les locataires sont satisfaits de leur logement et des services proposés.</p>	<p>Il n'y a pas de nouvelles observations à signaler.</p>

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation 4

Le service « Accueil » enregistre le courrier arrivé et départ sur un logiciel afin de faciliter les recherches a posteriori et la traçabilité des échanges.

Des informations résumées permettent d'identifier la nature du courrier dans le processus de recherche.

La Directrice Générale Adjointe et DRH s'est particulièrement attachée à cette question, s'agissant d'un domaine dont les données sensibles nécessitent une évidente confidentialité.

Elle a envisagé une réflexion globale afin de mettre nos pratiques en conformité avec les recommandations de la CNIL et a de sa propre initiative évoqué ce sujet avec le vérificateur.

Elle a confirmé la démarche engagée en décembre 2012, et la recherche d'un cabinet d'avocats spécialisé en ce domaine.

Ce cabinet a d'ailleurs déjà réalisé un audit auprès des différents services et la mise en œuvre de leurs préconisations est programmée prochainement dans les services après consultation du Comité d'Entreprise.

Ce que la Miilos mettait en exergue était la présence d'informations personnelles et confidentielles ; ceci en contradiction avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

L'office ne précise pas qu'elles ont été les préconisations de l'audit et le calendrier de leur mise en œuvre.

Conscient du problème, l'office a missionné, début 2013, un prestataire pour établir un diagnostic relatif à l'utilisation des informations personnelles et à la conservation informatique des données.

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

La fusion des offices Arc de Seine Habitat et Boulogne s'est effectuée dans de bonnes conditions et a permis une bonne intégration d'agents venus d'horizons et de culture professionnelle différents. La création d'une nouvelle direction technique et de pilotage des grands projets devrait permettre à l'office de mener à bien sa stratégie de développement.

Le contrat ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur et

L'organisme doit remédier à ces situations

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

En 2009, 45% de la population logée par Seine Ouest Habitat possédaient des ressources n'excédant pas 60 % des plafonds.

Les bénéficiaires de minima sociaux représentaient 3,9 % des locataires pour une moyenne régionale (ensemble des offices) de 18,1 %.

- Enquête OPS 2012.

	% de familles monoparentales	% de familles de 3 enfants ou plus	Taux de revenus inférieurs à 20% des plafonds	Taux de revenus inférieurs à 40% des plafonds	Taux de revenus supérieurs à 100% des plafonds
Ensemble du parc	13,55 %	2,00%	8,60 %	22,60 %	18,80 %
Emménagés récents	16,95%	8,50%	10,0 0%	23,30%	10,90 %
Région IDF	18,80 %	12,20 %	17,2 %	40,00 %	9,1 %

Les personnes âgées de 65 ans et plus représentent 15,3 %.

Les ménages les plus modestes sont moins représentés que dans le parc des organismes franciliens, même si on observe une légère augmentation pour les nouveaux ménages.

En février 2012, 1 600 foyers bénéficiaient de L'APL ou de l'AL soit 23 % (moyenne régionale 2009 32,3%), le montant total versé pour ce même mois s'est élevé à 353 303 €.

- Taux de vacance et de rotation

Année	Taux de vacance global au 31/12	Rotation interne	Rotation externe
2008	1,35 %	0,84 %	4,07 %
2009	1,51 %	0,71 %	4,51%
2010	1,23 %	0,79 %	4,55%
2011	1,75 %	0,96 %	4,52 %
2012	1,99 %	0,80 %	4,75 %

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Le taux de vacance reste en dessous de la moyenne régionale qui est de 3,2 %, même si la tendance observée sur les deux dernières années est à la hausse.

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

La gestion des demandes de logements est déléguée aux communes par convention.

Hormis les demandes internes d'échanges au sein du parc, l'office n'accueille pas directement les demandeurs de logement, ce sont les services des communes qui effectuent l'enregistrement, délivrent l'attestation du numéro unique et adressent ensuite les candidatures à l'office avec un ordre de priorité. L'office procède à l'enregistrement du numéro unique seulement dans le cadre de l'instruction des demandes d'échanges.

Seine Ouest Habitat affichait un retard dans les radiations des demandeurs après attribution. En relation avec les services de l'Etat, il a été procédé à une remise à niveau du fichier. La situation a été assainie fin juin 2013.

3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Au 31/12/2012, le parc est réparti selon les réservataires suivants :

Nb total de logts	Office	Préfecture	Communes	Conseil Régional	Conseil Général	Action Logement	Autres
7 224	3 569	1 784	738	52	164	706	211
%	49,40 %	24,7 %	10,20 %	0,71 %	2,27 %	9,70 %	2,92 %

A la date du contrôle, la convention de réservation préfet était en cours de signature, elle a donné lieu à des négociations difficiles avec les collectivités.

- Les accords collectifs départementaux

Obs 5 : L'office n'a pas réalisé les objectifs de l'accord collectif départemental.

Sur les trois dernières années, la contribution de l'office a été la suivante :

Année	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Objectifs	52	59	68	77	77	333
Réalisation	23	43	23	60	60	209
Taux	44,2 %	73,8 %	33,80 %	78 %	78 %	62,7 %

Les objectifs fixés dans le cadre du PDALPD sont loin d'être réalisés, particulièrement pour les années 2008 et 2010. Les communes gérant l'instruction des demandes, l'office n'intervient que peu dans l'application des décisions des collectivités qui restent peu favorables à la mise en œuvre du protocole, elles montrent de réelles réticences à s'engager dans une politique plus sociale.

A noter que le PLH 2008/2013 affichait des objectifs à hauteur de 25 % de logements réservés pour l'accueil des publics ciblés dans le PDALPD sur le territoire.

- DALO.

En 2012, dix logements DALO ont été attribués sur la commune d'Issy-les-Moulineaux, aucun pour les communes de Meudon et Boulogne.

Sur les trois dernières années, l'office a attribué 40 logements au titre du DALO. Quatre refus ont été relevés : un sur décision du demandeur, trois par la CAL dont un pour motif de non-résidence sur le territoire géographique de l'agglomération.

Réponses de l'organisme
Nouvelles observations de la Miilos

Observation 5**L'office n'a pas réalisé les objectifs de l'accord collectif départemental**

L'office a partiellement atteint les objectifs de l'accord collectif départemental, surtout pour les années 2008/2010, car le patrimoine de l'office se trouve sur un territoire très tendu et très attractif. Nous sommes confrontés à une forte demande de logements avec une offre très limitée en raison d'un taux de rotation très faible.

Aussi, depuis 2011, l'office s'est engagé à favoriser l'accès au logement aux personnes prioritaires, ainsi qu'à celles visées par le PDALPD. Le taux de relogement de personnes en PDALPD est ainsi passé de 33.80 % à 78 % entre 2010 et 2012.

Par ailleurs, la signature de la convention de réservation au titre du contingent préfectoral avec le Préfet en date du 16 mai 2013 montre que l'office s'est engagé dans une politique qui porte une grande attention à la mixité sociale au sein de son parc locatif, mais aussi dans les différents quartiers de la ville.

Un travail en partenariat avec Action-logement est aussi mené pour favoriser les demandeurs en situation prioritaire DALO, conformément à la nouvelle loi.

Cependant, nous ne pouvons que regretter l'appréciation à caractère politique, relative à la politique sociale menée par les élus des communes concernées, qui ne nous semble pas avoir sa place dans un rapport administratif dont nous ne voulons pas penser qu'il est orienté.

C'est en effet le constat de la Miilos.

La convention de réservation est relative au niveau du contingent préfectoral et n'interfère pas avec l'accord collectif départemental.

Le partenariat avec Action logement n'a pas d'incidence sur l'accord collectif départemental.

Le constat de la Miilos de la non-atteinte des accords collectifs départementaux n'est pas remis en cause par l'organisme.

Observation confirmée.

Obs 6 : L'office a refusé d'attribuer un logement dans le cadre de la procédure DALO pour un motif qui ne peut être retenu.

La commission d'attribution du 21 juin 2011 a donné un avis défavorable à la demande d'attribution d'un logement situé sur la commune d'Issy-les-Moulineaux au titre de la procédure DALO sur le contingent action logement. Le motif de refus notifié : « la famille n'a aucune attache avec la ville » n'est pas recevable, alors même que les objectifs du PDALPD ne sont pas atteints.

3.2.3 Gestion des attributions

Il existe trois commissions d'attribution, une par commune, qui se réunissent en moyenne 8 à 10 fois par an et disposent d'un règlement actualisé. Un bilan est effectué chaque année en CA et une présentation détaillée pour chaque commission est faite dans le rapport d'activité.

Obs 7 : Les logements conventionnés non réservés de l'office (49%) sont toujours intégrés de fait dans les contingents communaux.

La gestion des contingents communaux et celle des logements non réservés de l'organisme est confondue; l'organisme ne sélectionne pas les demandeurs de logement social sur les logements non réservés de son parc. C'est en effet le service logement de chaque mairie qui procède à la sélection des dossiers de candidature. Il les communique ensuite au service de la gestion locative de l'office qui en vérifie les pièces constitutives et prépare les dossiers pour le passage en commissions d'attribution. Ce constat avait déjà fait l'objet d'une observation lors du précédent rapport en 2008.

En 2012, 1 041 dossiers ont été examinés, 398 attributions ont été validées. Depuis la fusion, l'office a rédigé un nouveau contrat de location qui se substitue aux contrats précédents lors de l'arrivée des nouveaux locataires.

Année	Dossiers examinés	Dossiers acceptés	Refus	Dont Accord collectif
2008	762	293	121	23
2009	923	367	131	43
2010	1025	377	157	23
2011	841	394	225	60
2012	1041	398	137	60

Lors du contrôle, l'examen de 200 dossiers d'attribution a mis en évidence un dépassement de plafond de ressources.

Obs 8 : Le contrôle des dossiers d'attribution a fait apparaître un dépassement de plafond de ressources.

Le logement n° _____ situé sur la commune de Meudon a été attribué à un locataire disposant de revenus supérieurs de 28,4 % au plafond d'attribution pour ce logement PLATS. Cette attribution a été effectuée en 2008 sur le contingent de la commune.

Cette irrégularité est susceptible de donner lieu une sanction pécuniaire d'un montant qui ne peut excéder l'équivalent de dix-huit mois de loyer en principal du logement concerné (article L.451-2-1, 2^{ème} al. du CCH).

Il a été constaté par ailleurs que les diagnostics de performance énergétique (DPE) ne sont remis aux locataires que depuis fin 2010 début 2011 et qu'ils ne figurent pas systématiquement dans le dossier locataire suivant les résidences et les communes.

Enfin, le montant du loyer maximum ne figure pas sur l'avis d'échéance mais sur le décompte de surface, contrairement aux dispositions de l'article R. 445-13 du CCH. Un projet de nouvelle quittance prenant en compte cette disposition est en cours de finalisation.

Réponses de l'organisme

Observation 6

L'office a refusé d'attribuer un logement dans le cadre de la procédure DALO pour un motif qui ne peut être retenu

Les critères de sélection des candidats sont fixés par les membres de la commission d'attribution de logements de l'Office, conformément à l'article R. 441-9 du Code de la Construction et de l'Habitation, et également en fonction de la politique générale d'attribution des logements, telle que définie par le Conseil d'Administration, compte tenu du grand nombre de demandeurs sur le territoire de la communauté d'agglomération Grand Paris Seine Ouest.

En effet, nous avons une forte demande des salariés de sociétés implantées sur le territoire GPSO. Pour cette raison, nous mettons en commun, avec les services d'Action-logement, les fichiers des demandeurs de logements afin de répondre ensemble en priorité aux salariés de ces entreprises.

C'est pourquoi la commission, qui doit examiner les trois candidatures qui lui sont réglementairement soumises, a fait le choix de la deuxième proposition d'Action-logement qui concernait une famille venant de la commune de Guyancourt qui souhaitait un rapprochement du lieu du travail à Boulogne-Billancourt pour Monsieur et un rapprochement du lieu de soins pour Madame.

La réponse aux besoins en matière de logement des actifs de la communauté d'Agglomération constitue un enjeu primordial pour le développement du territoire.

Observation 7

Les logements conventionnés non réservés de l'office (49 %) sont toujours intégrés de fait dans les contingents communaux

Le contingent Ville et celui de l'Office sont bien différenciés dans le système informatique de gestion.

Le contingent Ville est utilisé exclusivement par les candidats proposés par les services logement des communes, qui sont ensuite validés par la commission d'attributions de l'office conformément à la réglementation.

Le contingent Office est identifié, mais les dossiers des candidats proviennent des services logement des Villes, conformément à la convention de gestion de la demande de

Nouvelles observations de la Miilos

La MIILOS ne conteste pas que l'office fasse des choix lors des commissions par rapport aux candidats nombreux et compte tenu du territoire situé en zone tendue.

L'unique candidature adressée par le Préfet en date du 19 avril 2011 en application de l'article L.313-26-2 du CCH, créé par la loi du 25 mars 2009, a été refusée pour le motif « que cette famille n'a aucune attache avec la Ville d'Issy-les-Moulineaux ».

Il n'y avait pas trois candidats proposés

Observation confirmée.

La Miilos fait référence à la gestion du contingent de l'office qui, en effet, est bien identifié.

Mais la proposition des candidats sur ce contingent suit le même processus que celle du contingent ville. La sélection est effectuée par les services logement de chaque mairie qui communiquent ensuite les dossiers à l'office.

Observation maintenue : la sélection des candidats fait partie des missions que doit assurer un organisme de logement social.

Réponses de l'organisme

logement signée avec l'Office. Il a été décidé de confier la gestion de l'enregistrement de la demande de logements aux services de logements des mairies des trois communes : Issy-les-Moulineaux, Meudon et Boulogne-Billancourt, afin de pouvoir mieux assurer l'accueil du public dans chaque commune.

L'Office informe les communes des vacances. Les services logement transmettent à l'Office une sélection de dossiers de candidature qui font l'objet d'un contrôle par le service de la gestion locative (plafonds de ressources, composition familiale).

En revanche, les demandes d'échange sont enregistrées et gérées directement par l'Office. Il n'y a aucune confusion ni ambiguïté de gestion entre le contingent Office et celui de la Ville.

Observation 8

Le contrôle des dossiers d'attribution a fait apparaître un dépassement de plafond de ressources

Le logement de type T1 situé sur la commune de Meudon-la-Forêt a été attribué à un locataire disposant de revenus qui respectent le plafond PLA AA alors que le logement est en réalité de catégorie PLATS.

Le programme concerné est composé de financements mixtes, à savoir 69 logements PALULOS, 23 PLA AA et 4 PLATS. La ressemblance des numéros de conventions APL (2266 pour le financement PLA AA et 2276 pour le financement PLATS) et l'absence des données informatiques sur les différentes catégories de financement en 2008 ont conduit à la confusion de ce logement PLATS avec celui du type PLA AA dans la même résidence.

Ne sachant pas que le logement était PLATS, la commission d'attribution a respecté les règles d'attribution pour ce logement T1 en tant que PLA AA.

Toutefois, au vu de la dernière enquête SLS, le locataire concerné dispose actuellement d'un revenu fiscal de référence inférieur aux plafonds PLATS (document joint - dernier avis d'imposition).

Le vérificateur ayant examiné plus de 250 dossiers, nous considérons que cette observation qui concerne un seul dossier n'est pas justifiée et que les procédures sont parfaitement respectées.

Nouvelles observations de la Miilos

La convention à laquelle l'office fait référence est une convention d'enregistrement du numéro unique, elle n'autorise pas les villes à se substituer à l'office pour la sélection des demandeurs.

Observation confirmée.

La commission d'attribution devrait être informée des plafonds des logements qu'elle est censée attribuer pour pouvoir statuer en connaissance de cause.

L'observation est relative à cette attribution.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Les loyers

L'office applique des augmentations différenciées en fonction de la qualification de la résidence et du service rendu dans la limite des plafonds. Le patrimoine de l'office est situé dans une zone tendue, le loyer moyen est dans une fourchette haute et s'échelonne entre 6,56 € de SH pour les logements conventionnés et 8,76 € pour les logements non-conventionnés.

Sur la période contrôlée, les hausses de loyer arrêtées par le conseil d'administration s'établissent comme suit :

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Patrimoine					
Conventionné	3,1 %	3,3 %	1,31 %	1,1 %	1,9 %
Recommandations	2,7 %	2,3 %	1,0 %	1,1 %	1,9 %

Lors de la fusion en 2009, il a été constaté des dépassements des loyers sur le groupe d'immeuble Sèvres-Gallieni (41 logements en PLUS et 2 PLAI) situé à Boulogne qui affiche des dépassements proches de 7 %. Depuis la fusion, les loyers ont été bloqués et aucune augmentation n'est appliquée.

L'enquête SLS est effectuée chaque début année, l'office applique un SLS en référence au décret du 31 décembre 2009 à partir du seuil de 20 %. En décembre 2011, 486 familles étaient assujettis au SLS pour un montant de 71 822 €.

3.3.2 Les charges

3.3.2.1 La gestion des charges récupérables

Le traitement des charges récupérables est réalisé par le service de la gestion locative. Il intervient dans les délais réglementaires, février mars de l'année N+1 pour le chauffage et en mai pour les charges générales. La régularisation des charges d'eau individuelle est réalisée en deux temps, juin et décembre de l'année N+1.

Le contrôle a porté sur la régularisation des charges de l'année 2012 réalisée en 2013. Les chiffres transmis par l'office font apparaître un sur-provisionnement global de 4,58 %, ce qui est correct. On note toutefois, que plusieurs ensembles immobiliers subissent des sous ou sur-provisionnements supérieurs ou égaux à 20 %. L'office doit mieux ajuster les provisions aux charges notamment pour les ensembles sous provisionnés afin de réduire les soldes trop importants à la charge du locataire. Globalement, l'office va rembourser aux locataires la somme totale de 598 k€ et appeler la somme de 111 k€.

Obs 9 : Le processus de régularisation des charges locatives n'est pas pleinement sécurisé.

En effet, il n'existe pas de contrôle comptable sur la récupérabilité ou non des charges et la mise en cohérence entre les charges récupérables comptables et celles de la gestion locative n'est pas effectuée.

Il n'existe pas d'observatoire de charges qui permettrait d'une part de contrôler la gestion (suivi des coûts, contrôle d'imputation), et d'autre part d'évaluer les politiques de réduction des consommations d'énergies (chauffage, électricité).

3.3.2.2 Montant des charges

En 2012, pour l'ensemble du parc, le montant moyen des charges par m²/ SH s'établit à 23,43 €. Hors charges de chauffage et d'ascenseur, il s'élève à 17,25 € par m²/ SH. Pour le parc doté d'un chauffage collectif, le montant moyen des charges de chauffage se monte à 8,67 m²/ SH. Il est supérieur sur le patrimoine de Meudon (12 €) et Boulogne (10 €) par rapport à Issy-les-Moulineaux (7 €).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation 9

Le processus de régularisation des charges locatives n'est pas pleinement sécurisé

À l'office, le service de la gestion locative est chargé du suivi et du traitement de la régularisation des charges locatives. Il vérifie et contrôle, poste par poste, toutes les dépenses récupérables du 1^{er} janvier au 31 décembre de chaque exercice par rapport à celles qui ont été comptabilisées.

Avec le nouvel outil de gestion Ikos installé depuis le début de l'année 2013, l'Office a mis en place une nouvelle organisation entre le service financier et celui de la gestion locative. Il a été décidé d'une réunion des deux services une fois par an lors de la régularisation des charges générales, afin d'analyser et corriger les écarts d'imputation comptables des charges récupérables et non récupérables. Cette évaluation sera considérée comme un observatoire de charges pour le suivi et la maîtrise des charges.

Il est pris note de la mise en place de cette nouvelle organisation nécessaire pour que les données soient cohérentes entre les services.

Obs 10 : Certains groupes présentent un niveau de charges élevé.

Si les charges sont dans l'ensemble maîtrisées au regard des normes habituellement rencontrées dans le logement social, une attention particulière devra toutefois être portée aux charges supportées par les locataires de 16 programmes qui apparaissent particulièrement élevées. C'est le cas des opérations « Vaugirard à Meudon » (16 lgts, 68 € le m²/SH), « Banes à Meudon » (68 lgts, 36,7 € le m²/SH), « Villebon à Meudon la Forêt » (510 lgts, 36,17 € le m²/SH).

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Le précédent rapport avait relevé que le suivi des impayés dont le montant restait nettement inférieur à la médiane des offices d'Ile-de-France, était réalisé dans de bonnes conditions. Le constat sur la période contrôlée (2008-2012) reste le même malgré l'augmentation du nombre de locataires suite à la fusion intervenue en 2009.

Le recouvrement des loyers s'effectue dans le cadre de la séparation ordonnateur / comptable. La charte de partenariat signée en 2008 a expiré en 2012. Bien que bénéficiant du concours du comptable public, l'office utilise les procédures de droit commun. En effet, il fait délivrer les commandements de payer par ses propres huissiers.

L'office mobilise différents types d'aides aux locataires qui interviennent à différents moments : entrée dans les lieux (le FSL accès dans les lieux) ou maintien des familles dans l'habitation (plans d'apurements, les garanties de loyer, le FSL maintien dans les lieux, le surendettement). Tous ces dispositifs sont mis en place par les assistantes sociales des trois villes de rattachement en relais avec l'office.

Le tableau ci-dessous récapitule la situation des impayés sur la période 2008-2012 :

Données en k€	Avant Fusion		Après Fusion		
	2008	2009	2010	2011	2012
Locataires simples – compte 4111	1 437	1 640	1 701	1 763	1 852
Créances douteuses – compte 416 brut (1)	1 558	2 416	2 256	2 181	2 166
Total du stock des impayés	2 995	4 057	3 957	3 944	4 018
En jours de quittance	30,0	36,8	30,4	29,6	29,4
En % des loyers quittancés	8,22%	10,09%	8,34%	8,11%	8,06%
Médiane HLM IDF 2010	17,42 %				

(1) corrigées des Admissions en non valeurs

Le stock d'impayés a très peu varié sur la période 2008-2012, ce qui traduit l'efficacité du recouvrement des créances de l'exercice courant (taux de recouvrement proche de 98 %). Globalement les ratios d'impayés² se situent très en deçà des valeurs habituellement constatées. Fin 2012, le stock des dettes locataires est inférieur à celui constaté en moyenne pour les OPH d'Ile-de-France. Le total des dettes locataires (y compris les termes échus de décembre) représente 8,1 % des loyers et charges quittancés pour une médiane 2010 de 17,42 %.

Les créances détenues sur les locataires partis représentent 22 % des créances douteuses en 2012 pour des créances sur les locataires présents de 78 % des créances douteuses.

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

L'essentiel du service rendu aux locataires est assuré par la Direction du Patrimoine qui comprend 60 personnes dont 20 personnels administratifs au siège. Les activités médiation et concertation locative sont assurées par deux entités indépendantes.

Les locataires sont destinataires d'un journal d'information décliné par commune.

² le ratio « créances locatives » (locataires simples + organismes APL + locataires douteux + créances irrécouvrables) / loyers + charges récupérées)

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation 10

Certains groupes présentent un niveau de charges élevé

L'Office a toujours œuvré pour la maîtrise des charges générales dans l'ensemble de son parc locatif. Toutes les provisions de charges sont ajustées régulièrement par rapport à la réalité des dépenses. Le service rendu aux locataires par les entreprises prestataires est contrôlé et aussi renégocié pour une meilleure qualité.

Effectivement, une minorité des résidences de l'office, notamment celle de Meudon, a des charges locatives supérieures à la moyenne nationale. Ceci s'explique par la hausse des coûts de l'énergie et des matières premières et plus particulièrement par les prix au m³ de l'eau chaude collective.

Néanmoins, l'Office engagera une réflexion et une attention particulière avec les fournisseurs sur ce secteur pour faire baisser le niveau des charges locatives des résidences concernées.

Les actions qui seront menées sont :

- La correction des dysfonctionnements des installations
- La négociation des prix de la fourniture d'énergie avec les fournisseurs
- L'amélioration de l'efficacité et du confort
- Incitation des locataires contre le gaspillage pour réduire les coûts et les consommations individuelles.

La Miilos prend acte de ces engagements.

- Gardiennage

L'office s'est engagé dans une externalisation du gardiennage depuis plusieurs années. L'office remplace les gardiens salariés qui partent en retraite par des agents extérieurs dans le cadre d'un contrat. Cette décision modifie la relation avec les locataires, les gardiens des sociétés privées changent souvent, ce qui ne permet pas d'établir un lien de proximité. Les prestations sont assurées soit par des employés de l'office soit par des salariés de deux entreprises.

A la date du contrôle l'effectif des gardiens et employés se répartit comme suit :

Effectifs	Seine-Ouest Habitat	Prestataires extérieurs	Total
Gardiens	23	42	65
Employés d'immeuble	11	28	39
Total	34	70	104

Le suivi est assuré par des « superviseurs » qui ont la charge de coordonner les prestations des gardiens comprenant ménage et entretien. Globalement, les prestations de gardiennage donnent satisfaction.

- La concertation locative et médiation

Le secteur concertation locative est assuré par un agent de l'office à plein temps. Le conseil de concertation locative intitulé « conseil de concertation du patrimoine », se réunit une fois par an. Des conseils de concertation déconcentrés ont été créés sur 35 résidences. Cette déclinaison locale permet d'évaluer les besoins et attentes de proximité, l'office depuis plusieurs années consultent régulièrement les locataires par le biais d'enquête de satisfaction, ce qui lui permet d'apporter des réponses ciblées et appropriées.

L'enquête de satisfaction réalisée en 2011 affiche un taux de satisfaction de 72,7 %, en progression par rapport à 2008 (69 %). On note cependant une dégradation des chiffres sur la commune d'Issy-les-Moulineaux avec une perte de 6 points par rapport à 2008. Le niveau de satisfaction du traitement des réclamations reste moyen avec 53,7 %.

Les locataires sont consultés dans le cadre des projets de réhabilitation, on peut citer par exemple le programme de réhabilitation de l'ensemble Marcelin Berthelot à Boulogne, quatre réunions d'information ont été organisées, dont une réunion de concertation sur l'augmentation de loyer suite aux travaux.

La médiation est assurée par un agent à plein temps qui traite les problèmes liés au voisinage et les demandes d'intervention liées à la sécurité. L'instruction des demandes est effectuée en relation avec le service de la gestion locative, les services sociaux des villes et les commissariats des communes. L'agent responsable du secteur médiation participe aux réunions de la commission locale de sécurité et de proximité (CLSPD). Depuis 2012, une entreprise de sécurité « OPS Concept » effectue des rondes chaque nuit sur les résidences identifiées comme difficiles, chaque incident est répertorié et donne lieu à un compte rendu.

Une procédure a été mise en place pour rappeler aux locataires leurs obligations. Dans un premier temps après avoir établi un contact, un courrier est envoyé et peut être suivi d'une convocation en présence d'un représentant du commissaire de police si nécessaire.

- La gestion des réclamations

Obs 11 : La gestion et le suivi des réclamations ne sont pas satisfaisants.

Les réclamations et demandes d'interventions sont adressées à l'office par mail, téléphone au siège à l'accueil ou par courrier. Le processus de transmission de ces réclamations suit un parcours complexe avec un circuit de validation à l'intérieur de la direction technique qui mobilise plusieurs niveaux hiérarchiques mais qui n'est pas informatisé.

L'office s'est dans la CUS engagé sur des délais de réponse de 30 jours pour traiter en totalité une demande, depuis sa prise en compte jusqu'au règlement. La direction générale a réduit ce

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation 11

La gestion et le suivi des réclamations

Pour mémoire, d'ici la fin de la Convention d'utilité sociale (CUS), en 2016, l'Office s'est engagé à traiter 100 % des réclamations dans un délai de 30 jours.

1) La Direction générale a décidé de ramener à 15 jours le délai de réponse écrite à chacune des réclamations.

Actuellement, une procédure manuelle de la Direction du Patrimoine permet de s'assurer que tous les courriers font l'objet d'une réponse écrite dans un délai conforme à l'engagement pris.

Ainsi, le suivi du courrier d'ordre Technique est assuré par le Directeur du Patrimoine. Chaque lundi, en réunion technique, il est prévu à l'ordre du jour de faire le point sur les courriers en attente de réponse au regard des dates de réception consignées systématiquement secteur par secteur sur l'agenda du Directeur.

2) Cependant, le mode de surveillance actuelle ne permet pas d'émettre des statistiques précises sur les délais moyens de réponse et le taux de respect de l'objectif.

Aussi, une procédure informatisée sera mise en application d'ici la fin de l'année 2013 (mise en place nécessaire d'un logiciel complémentaire appelé « AZUR »). Le logiciel intégrera, dans le cadre d'une dématérialisation des courriers, toutes les données permettant d'émettre des statistiques sur le nombre de réponses, les délais de réponse et ceci secteur par secteur et en globalité. Il intégrera un système d'avertissement à destination du secteur technique en cas de dépassement du délai de réponse.

S'agissant du délai d'émission, le cas échéant d'un bon de commande, après réception d'une réclamation nécessitant l'intervention d'une entreprise, l'Office met également en place avant fin 2013 un système informatisé d'extraction de données pour justifier ce taux. La base de données se trouvera dans le logiciel de gestion IKOS installé par l'Office, à savoir début 2013.

L'organisme est d'accord avec le constat de la Miilos.

Il est pris note de son engagement de mettre en place une procédure informatisée de suivi des réclamations.

délai à 15 jours. Toutefois l'office ne dispose d'aucun tableau de suivi lui permettant de vérifier le respect des objectifs. A la date du contrôle, l'office n'était pas en mesure d'afficher avec précision un délai moyen de traitement d'une demande.

3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE ET DE LA GESTION LOCATIVE.

Depuis la fusion avec l'office de Boulogne, l'office a mis en place une organisation efficace et bien structurée, avec une répartition par secteur dirigé par un responsable. Ce dispositif favorise une gestion personnalisée et crée un lien direct avec le locataire.

Au niveau du peuplement, l'office tarde à améliorer sa fonction d'accueil de ménages modestes, en témoignent les résultats de l'enquête OPS qui affiche une population logée aux caractéristiques moins sociales que celles constatées en Ile de France. Par ailleurs il ne réalise pas les objectifs fixés dans le cadre des accords collectifs et DALO.

Le dispositif de prévention des impayés instauré donne de bons résultats.

Le processus des réclamations qui relève de la direction technique reste à améliorer, en particulier au niveau des procédures de validation, du suivi et du niveau de responsabilité de réponse aux demandes.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Le patrimoine de Seine Ouest Habitat de 7 224 logements est réparti sur trois communes, avec une forte concentration sur celle d'Issy-les-Moulineaux. La structure du patrimoine par commune est la suivante :

communes	Conventionné	Non-conventionné	Total
Issy-les-Moulineaux	3374	511	3885
Meudon	2054	313	2367
Boulogne	736	199	935
Lgts individuels Meudon	28	9	37
Total	6192	1032	7224

A la date du contrôle, la proportion de logements financés en PLA est de 18,9 %, 11,7 % en PLUS, 3 % en PLS et 1 % en PLAI et PLATS.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

Le PLH prévoit la construction de 5 400 logements neufs pour la période 2008/2013, soit un rythme de 900 logements par an, dont 25 à 30 % de PLS, 60 à 65 % en PLUS et 10 % en PLAI. Pour l'office, l'engagement porte sur une augmentation du parc au rythme de 175 logements par an répartis en 10 % de PLAI, 50 % de PLUS et 40 % de PLS.

Le PSP a été approuvé le 1 avril 2010 et dispose d'un programme pluriannuel d'ajustement et la CUS a été signée le 30 juin 2011.

Seine Ouest Habitat s'est engagé dans une stratégie de développement en procédant à des acquisitions amélioration et des VEFA. Dans le même temps, le budget consacré à l'amélioration du patrimoine existant est important, 1 500 € par appartement en moyenne contre une moyenne nationale de 500 €.

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

- Entre 2007 et 2012, l'office a livré 169 logements dont 65 constructions neuves et 104 acquisitions améliorations. L'office a recours soit à la maîtrise d'ouvrage directe soit à la Vefa.
- Les projets de l'office sont les suivants :
 - En maîtrise d'ouvrage directe

Dans le cadre du projet de la ZAC des bords de Seine à Issy-les-Moulineaux, Seine Ouest Habitat construit pour son propre compte 169 logements, un groupe scolaire et des commerces. Le programme est en attente d'une certification CERCAL (organisme certificateur de QUALITEL) ce programme doit s'intégrer dans un éco-quartier aménagé par la SEM 92.

A la date du contrôle sept projets étaient en cours, six à Issy-les-Moulineaux et un à Boulogne Billancourt à l'étude pour 103 logements.

Localisation	Logements et financement	Surface habitable	Prix prévisionnel	Début du chantier	Date de livraison
Guynemer à Issy-les-Moulineaux	28 PLUS				
	6 PLAI	1 358	6 021 008 €	15/02/2011	2013/ 2014
Paul Bert à Issy-les-Moulineaux	20 PLUS	1 072	3 549 172	3/12/2012	2014
Maison relais Paul Bert à Issy-les-Moulineaux	28 PLAI	1 133	3 936 975	1/04/2013	2014
Maison relais Verdun à Issy-les-Moulineaux	19 PLAI	568	2 153 276	3/12/2012	2014
Bords de Seine à Issy-les-Moulineaux	161 PLUS	10 414	34 964 298	16/03/2012	2015
	8 PLAI				
Lombard à Issy-les-Moulineaux	78 PLS	2 043	9 100 000	NC	NC

- En vefa

Localisation	Logements et financement	Surface habitable	Montant total opération	Loyer envisagé (SU)	Date de livraison
Trapèze Boulogne	37 PLUS	2490,30m2		7,01 €	2015
	7 PLAI	477,80 m2	10 706095€	6,27 €	
	29 PLS	2141,20m2		12,05€	
Val de Seine Meudon	6 PLAI	322,76 m2	5 869 290 €	6,31 €	Fin 2013
	14 PLUS	68,12 m2		6,67 €	
Cœur Boisé Chaville	3 PLS	188,64 m2		12,47 €	
	16 PLS	984,20 m2	3 360 289 €	12,57 €	Fin 2014
Cœur d'Issy	26 PLUS	1412,34 m2	5 851 217 €	7,21€	Fin 2014
	3 PLAI	177,05 m2		6,29 €	

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

La direction technique et des relations usagers assure l'entretien et la maintenance du patrimoine, développe le programme de construction de logements. Elle est constituée de cinq

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

directions sectorielles. Au sein de la direction technique deux directions assurent le pilotage des grands projets et du développement.

- Opérations neuves réalisées au cours des 5 dernières années.

Localisation	Nb de logement	Début des travaux	Prix prévisionnel TTC	Date de livraison	Prix livraison TTC	différence	SU	Coût à terminaison
Chartreux à Issy-les-Moulineaux	50 dont 45 PLUS 5 PLAI	12/04/2010	8 747 853 €	15/12/2011	8 682 720€	- 65 132,70 €	3343m ²	2597,28 €
Jean-Jacques Rousseau Issy-les-Moulineaux	15 PLUS	4/10/2010	3 418 643 €	1/07/2011	3 233 891€	- 184 752 €	767 m ²	4216 €

- Constructions acquisition amélioration réalisées au cours des 5 dernières années.

Localisation	Nb de logement	Début des travaux	Prix prévisionnel TTC	Date de livraison	Prix livraison TTC	différence	SU	Coût à terminaison
Maryland à Issy-les-Moulineaux	10 PLAI	4/10/2010	1 466 553 €	27/07/2012	2 030 470 €	+563 917	475 m ²	4 274 €
L'Ile à Issy-les-Moulineaux	8 PLS	1/02/2010	1 695 593 €	30/04/2011	1 728 915 €	+ 33 322	290 m ²	5 961,77 €

L'examen des opérations réalisées montre une bonne maîtrise des coûts et des délais.

4.4 MAINTENANCE DU PARC

C'est la direction du patrimoine qui assure l'entretien courant. Six secteurs géographiques assurent la gestion de 1200 logements, le chef de secteur est assisté de surveillants de travaux en lien avec les agents de proximité.

Depuis 2006, l'office, dans le cadre du PSP actualisé, a développé un programme de réhabilitation du patrimoine qui porte sur 1 047 logements.

La visite du patrimoine a permis de mesurer les efforts mis en œuvre par l'office qui consacre une part importante de son budget à l'amélioration du patrimoine qui est de bonne qualité et bien entretenu.

4.4.1 Procédures marchés

Par décision du CA du 3 novembre 2011, l'office a adopté un règlement intérieur de procédure des marchés en référence à l'ordonnance du 6 juin 2005. Une CAO se réunit pour les appels d'offres publiés dans le cadre de la procédure adaptée ou formalisée en référence à la procédure définie par le code des marchés publics. Un rapport annuel des marchés conclus est présenté chaque année en CA.

4.4.2 Diagnostics et mises aux normes

- Diagnostics techniques

Obs 12 : L'office n'est pas en mesure de communiquer de manière précise le taux de réalisation des diagnostics énergétiques.

Les diagnostics énergétiques ne sont pas réalisés en totalité, l'office n'a pas une idée précise du degré de réalisation de ces DPE, particulièrement sur le patrimoine de Boulogne.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation 12

**4-4-2 Diagnostics et mises aux normes
Les diagnostics de performance énergétique**

1) Immeuble

Ils sont réalisés par le bureau ENERA.

- D'une part, un audit énergétique est demandé avant chaque opération de réhabilitation. Ces rapports numérisés sont tous classés sur le serveur informatique de l'office par commune et par résidence. À ce jour, près de 56 % des résidences ont fait l'objet d'un DPE. Il est décidé de réaliser à partir de fin 2013, et systématiquement, un nouveau diagnostic après la garantie de parfait achèvement pour chacune des opérations concernées.

Malgré des demandes répétées de la Miilos, l'office n'a pas fourni les chiffres et les éléments donnés en réponse.

Il est pris note de ces éléments.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

- D'autre part, il existe un programme de classification des bâtiments sur l'ensemble du patrimoine : 4 audits mensuels sont ainsi planifiés sur l'année 2013. L'objectif étant de traiter l'ensemble du patrimoine d'ici la fin du 1^{er} semestre 2014.

2) Logement

Ils sont réalisés par le bureau EXPERTAM. Il est bon de rappeler que l'Office doit traiter également l'amiante et le plomb. En conséquence, le coût moyen par logement s'élève à 280 € HT, auquel s'ajoutent les prix unitaires d'analyse pour chacun des prélèvements effectués.

Compte-tenu d'un coût total d'environ 2 M€ HT, l'Office a donc jugé opportun d'établir ces rapports à la rotation de chaque logement. Cette solution a aussi pour avantage de ne pas intervenir en site occupé avec les contraintes d'accès associées et les désagréments importants, par exemple pour les sondages liés à l'amiante (car logiquement tous les audits seraient groupés).

Environ 350 dossiers sont ainsi traités par an lors de la rotation des locataires, depuis mars 2008. Tous ces rapports sont consultables sur le serveur informatique de l'Office et sont classés par commune, par résidence et par adresse. Un exemplaire est simultanément transmis à la gestion locative. Cette procédure de transmission sera désormais très strictement suivie. Par ailleurs, le prestataire de l'Office sera missionné pour établir des statistiques précises de réalisation des DPE. Enfin, bien que les rapports soient valables 10 ans, l'Office a décidé de mettre à jour les DPE établis antérieurement aux travaux de réhabilitation effectués sur les résidences.

- Ascenseurs

Le parc des ascenseurs comprend 229 machines qui ont fait l'objet d'une mise aux normes pour les cabines installées avant le 27 août 2000.

- Amiante

Les diagnostics de recherche d'amiante ont été effectués pour les parties communes et l'office a établi un programme de contrôles par logement.

4.4.3 Réhabilitation du patrimoine et économies d'énergie

Adossé au PSP, les objectifs des travaux affichés pour la période 2012/2017 portent sur des montants prévisionnels de travaux proches de 4, 5 millions d'€ par an. Le programme pluriannuel de travaux prévoit dans le cadre de la réhabilitation de réduire les consommations énergétiques. Par exemple, pour la résidence Marcellin Berthelot à Boulogne Billancourt, la réhabilitation des 180 logements pour un montant de travaux de 6 M€ HT, permettra de passer d'une performance thermique de 273 kWh/m² à 176 kWh/m².

L'office a procédé à la réalisation des diagnostics énergétiques que sur une partie du patrimoine (45 %). La classification du patrimoine audité est la suivante :

Classe du patrimoine	A	B	C	D	E	F	G
En %	0	0	18	55	26	2	1

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

Le CA débat annuellement sur la politique de vente aux locataires : à l'exception des logements individuels, il a été décidé de ne pas procéder à des ventes de logements sociaux.

Sur la période contrôlée, l'office a poursuivi la vente aux locataires des pavillons devenus vacants, dits Les Montalets. Il en a ainsi vendu un en 2008 (pour un prix de vente de 173 k€), deux en 2010 (pour un prix de vente respectivement de 223 k€ et 230 k€) et un en 2012 (pour un prix de vente de 228 k€).

L'office a également cédé en 2012 son ancien siège pour une valeur de 3 450 k€. Par ailleurs douze commerces ont été cédés entre 2008 et 2012.

4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Seine Ouest Habitat dispose d'un patrimoine de bonne qualité et bien entretenu.

La stratégie de développement ambitieuse s'appuie sur de la maîtrise d'ouvrage directe, de la Vefa et des acquisitions. La création de la nouvelle direction technique permet d'assurer un pilotage des projets dans de bonnes conditions, les délais et les coûts sont maîtrisés.

L'office n'a pas effectué le bilan énergétique de tout son patrimoine, il doit poursuivre la réalisation des DPE au logement.

5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Le service comptable comprend 7 personnes encadrées par un directeur financier assisté d'une adjointe. La comptabilité s'exerce dans le cadre de la comptabilité publique. L'office qui relève de la trésorerie de Meudon a conclu avec cette dernière une charte de partenariat en 2008 (2008-2012) qui n'a pas été actualisée.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

L'analyse des comptes a été effectuée sur les exercices 2008 à 2012. Durant cette période, l'office a fusionné en 2009 avec l'OPH de Boulogne, et a changé de logiciel comptable en 2012/2013. Ces deux faits majeurs ont bouleversé le fonctionnement du service.

Depuis le précédent contrôle, la tenue de la comptabilité s'est améliorée, cependant quelques irrégularités subsistent.

Obs 13 : Le contrôle a relevé les irrégularités suivantes :

- Les amortissements dérogatoires de 3 096 k€ en 2012 n'ont pas été repris alors que l'office constatait à la même période un excédent d'amortissement technique de 9 827 k€.

- De 2009 à 2011, le compte de résultat affichait un excédent de charges récupérées par rapport aux charges récupérables (cf. Obs n°9). La régularisation théorique est déterminée uniquement sur les bases de données comptables. Aucun rapprochement n'est effectué avec le service de gestion.

En 2012, la régularisation comptable (compte de résultat) faisait apparaître un surprovisionnement de 929 k€ pour une régularisation réelle d'un surprovisionnement de 598 k€. De plus, le sous-provisionnement de 111 k€ n'est pas constaté comptablement (le compte 418 étant à zéro).

- L'office ne comptabilise pas de production immobilisée, aucune valorisation de l'activité de maîtrise d'ouvrage n'est réalisée. Les immobilisations en cours, fin 2012, représentent 52,1 M€ pour une production immobilisée de zéro. Il est rappelé (cf. instruction comptable annexe V tableau 15) que la non incorporation des coûts internes et des frais financiers de l'exercice dans la production immobilisée altère l'image fidèle.

Obs 14 : L'organisation comptable actuelle est peu efficiente en ce qui concerne le délai de règlement des fournisseurs.

Le délai global de paiement des fournisseurs est régulièrement supérieur au délai de paiement réglementaire (30 jours depuis le 1^{er} juillet 2010). Un contrôle des factures fournisseurs payées en 2012, a relevé un DGP moyen de 45,5 jours. Un nombre important de factures ont été payées avec retard, et le dépassement moyen était de 19 jours. L'existence de nombreux retards de paiements s'accompagne du non-respect des textes afférents aux intérêts moratoires. Ces intérêts sont dus aux fournisseurs dès lors que le délai maximum prévu pour le paiement est dépassé.

5.2 ANALYSE FINANCIERE

Les ratios de la société sont comparés aux référents BOLERO-DHUP « valeur 2010 » des offices d'HLM d'Ile-de-France ainsi qu'aux ratios fournis par la fédération nationale des offices d'HLM (valeur 2011) dans le cadre des dossiers individuel de situation annuels (DIS).

5.2.1 L'analyse du compte de résultat : le calcul de l'autofinancement net

L'analyse est menée sur la base de l'évolution de l'autofinancement net, dont le tableau ci-dessous résume la formation.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation 13

Le contrôle a relevé les observations suivantes :

Les amortissements dérogatoires de 3 096 k€ en 2012 n'ont pas été repris, alors que l'office constatait à la même période un excédent d'amortissement technique de 9 827 k€.

Les amortissements dérogatoires étaient de 7 740 067,99 € au 31/12/2009. Déjà sans objet à cette date, le bureau a alors décidé le 27/09/2010 de les reprendre sur 5 ans afin de ne pas altérer l'interprétation du compte de résultat 2010. Ils seront totalement repris au 31/12/2014.

Dont acte.

De 2009 à 2011, le compte de résultat affichait un excédent de charges récupérées par rapport aux charges récupérables...

Un rapprochement des équipes de la gestion locative et de la gestion financière sur le thème des régularisations de charges devrait permettre à l'avenir de justifier ces écarts.

Dont acte.

L'Office ne comptabilise pas de production immobilisée...

La constatation de la production immobilisée, relative à la maîtrise d'ouvrage, sera mise en place dès 2013, bien que son impact sur la sincérité des comptes reste limitée (environ 200 k€). En revanche, les frais financiers (intérêts de préfinancement) font déjà l'objet d'une immobilisation systématique.

Dont acte.

Observation 14

L'organisation comptable actuelle est peu efficiente en ce qui concerne le délai de règlement des fournisseurs.

Les fusions, l'accroissement du patrimoine, l'augmentation des budgets d'entretien et d'investissement et la réduction des délais légaux de paiement, ont entraîné une suractivité dans le service comptable. La réponse apportée en terme de moyens humains a été progressive. Des recrutements ont été réalisés en 2012 et répondent aux besoins d'aujourd'hui.

Il est pris note des moyens mis en œuvre.

De surcroît, la mise en place de la dématérialisation des factures apporte une efficacité supplémentaire. Le service comptable étant ainsi optimisé, la question des retards de paiement ne devrait plus se poser.

En k€	Avant fusion		Après fusion		
	2008	2009	2010	2011	2012
Marge sur accession	0	0	0	0	0
Marge sur prêts	0	0	0	0	0
Loyers	28 519	31 017	37 127	38 692	39 690
Coût de gestion hors entretien	-9 334	-11 192	-11 123	-10 240	-11 624
Entretien courant	-558	-564	-537	-1 149	-1 210
GE	-5 976	-6 797	-8 938	-8 227	-8 692
TFPB	-2 136	-1 993	-2 956	-2 768	-3 220
Flux financier	1 353	719	309	113	439
Flux exceptionnel	947	195	-420	-578	-979
Autres produits d'exploitation	244	327	298	108	45
Pertes créances irrécouvrables	-159	-70	-150	-133	-148
Intérêts opérations locatives	-4 129	-3 993	-4 180	-4 396	-5 555
Remboursements d'emprunts locatifs	-4 351	-4 731	-6 133	-7 053	-7 404
Autofinancement net³	4 420	2 919	3 296	4 370	1 342
% du chiffre d'affaires	15,41%	9,36%	8,81%	11,28%	3,38%

Obs 15 : L'autofinancement net se dégrade régulièrement et ne permet plus à l'office de reconstituer ses fonds propres.

Bien que disposant de produits locatifs élevés, d'une vacance et de flux d'impayés modérés, l'autofinancement est depuis quelques années, inférieur à celui constaté en moyenne dans les offices d'Ile-de-France. En effet, ces facteurs positifs sont contrebalancés par des charges d'entretien particulièrement élevées et par une annuité locative en augmentation. Le coût au logement portant sur les quatre principaux postes de charges (annuité, coûts de gestion, maintenance et TFPB) ressort à 5 246 €, en 2012, pour une médiane des OPH d'Ile-de-France de 3 830 €.

D'un niveau satisfaisant en 2008, l'autofinancement net a connu entre 2011 et 2012 une baisse significative. En 2012, l'autofinancement net atteint 1 342 K€ soit 3,4 % du chiffre d'affaires. Cette baisse progressive du niveau de l'autofinancement s'explique par un effet de ciseau : les charges ont progressé de 11 % tandis que les produits n'ont augmenté que de 6 %. Les plus fortes hausses ont été constatées sur l'annuité locative (+ 26 %).

5.2.1.1 Les produits

- En 2012, les loyers représentent 80 % des produits d'exploitation. Le loyer annuel moyen au logement de 4 979 € est élevé, supérieur de 36 % au niveau de référence. L'office dispose de très peu de marges sur les loyers, les loyers pratiqués sont très proches des loyers maximum.

La bonne tenue des loyers est liée au taux de recouvrement élevé sur la période (98,80 % au 30 juin 2011 pour une médiane à 97,35 % source DGFIP) et à une vacance modérée. Le taux de vacance global des logements est de 1,99 % en 2012 (médiane OPH de 3,2 %).

- Les produits financiers représentent 1,1 % des loyers. La trésorerie est mobilisée dans le portage financier des opérations d'investissements en cours.

³ 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

Observation 15

**L'autofinancement net se dégrade
régulièrement et ne permet plus à l'office
de reconstituer ses fonds propres.**

La maintenance et, dans une moindre mesure les frais de gestion, sont particulièrement élevés dans notre Office. Une meilleure maîtrise de la programmation des travaux et la remise en cause du financement des travaux locatifs devraient permettre de revenir rapidement à un autofinancement net situé entre 10 et 12 % des loyers. Il est doré et déjà prévu de passer progressivement d'un niveau de maintenance de plus de 1 500 €/logement à 1 000 €/logement en 2016.

Concernant les frais de gestion, une étude interne sur l'origine de ces surconsommations est nécessaire avant la mise en place d'un plan d'action dans ce domaine.

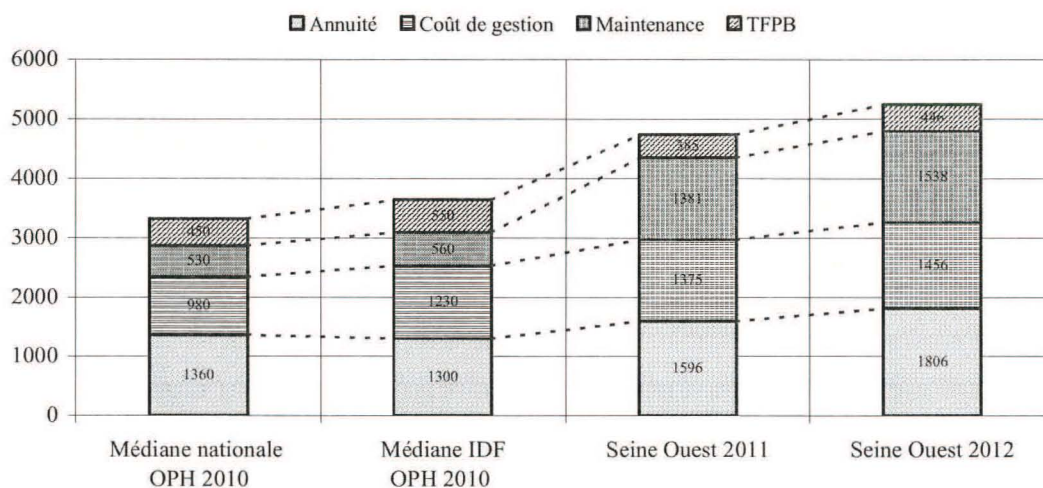
Il est pris note d'un suivi maîtrisé de la programmation des travaux.

5.2.1.2 Les charges

La société présente une structure de charge défavorable. Sur les 4 principaux ratios (annuité, coût de gestion, effort d'entretien et la taxe foncière sur les propriétés bâties), l'écart par rapport au niveau médian est de 37 %. La période est particulièrement marquée par une nette augmentation du coût d'entretien et de l'annuité locative.

Les principaux postes de charges sont analysés dans le tableau ci-dessous :

En €/logement	Médiane nationale OPH 2010	Médiane IDF OPH 2010	OPH Seine Ouest 2011	OPH Seine Ouest 2012
Annuité	1 360	1 300	1 596	1 806
Coût de gestion	980	1 230	1 375	1 456
Maintenance	530	560	1 381	1 538
TFPB	450	550	385	446



• L'endettement

Le montant net de la dette, fin 2012, ressort à 164,4 M€. Il se répartit en 80,64 % à taux indexé sur livret A et 18,11 % à taux fixe. L'office n'a pas d'emprunt à taux structurés. Le taux de revient de la dette totale (intérêts des emprunts / endettement moyen total) de 3,4 % en 2012 est en baisse par rapport à 2008 (3,9 %).

Le taux d'endettement actuel de l'organisme bien qu'en augmentation sur la période reste cependant acceptable. Le remboursement de la dette, 1 806 € au logement géré (1 596 € au logement en 2010), est passé de 27,8 % des loyers en 2010 à 32,9 % des loyers en 2012 (pour une médiane de 29,9 % des loyers). Cette évolution liée au fort accroissement du volume d'activité de l'organisme est maîtrisée. Les fonds gratuits dans le financement des investissements sont importants : 18,8 % de subventions et 19,8 % de fonds propres.

• Le coût de gestion hors entretien

Le coût de fonctionnement, hors entretien et hors TFPB est supérieur de 18 % aux taux médians de référence en coût au logement. En 2012, il ressort à 1 456 €/lgt pour une médiane Ile de France de 1 230 €, pour mémoire il était de 1 592 € au logement avant la fusion (2009). Il est constitué en 2012 pour 52 % de frais généraux et pour 48 % de frais de personnel.

- frais généraux

En 2012, les frais généraux représentent 52 % des charges de structure. En masse les principales composantes des autres charges de fonctionnement sont constituées par la rémunération d'intermédiaires et autres honoraires (1 057K€), les cotisations à la CGLLS (984 K€), les primes d'assurances (757 K€).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

- Coûts salariaux

En 2012, les dépenses de personnel non récupérables s'établissent à 702 € par logement géré et à 12,8 % de la masse des loyers. Elles se situent à 6 % en dessous des ratios médians des OPH d'Ile-de-France pour 2010 (respectivement 770 € et 18,94 %).

Ils contiennent également le coût du personnel extérieur de gardiennage (789 k€).

• **La maintenance**

L'effort de maintenance immobilière 2012 qui comprend l'entretien courant et le gros entretien se situe très au-dessus des standards habituels. Les dépenses correspondantes se sont élevées à 11,1 M€ soit un ratio au logement de 1 538 € contre 1 381 € en 2011 et 560 € pour la médiane régionale des OPH d'Ile-de-France (valeur 2010). A l'exception des dépenses dites « fongibles » c'est à dire non affectées par immeubles, les dépenses de gros entretien sont couvertes par une provision pour gros entretien elle-même assise sur un plan pluriannuel d'entretien à 5 ans qui liste immeuble par immeuble les travaux à réaliser. La provision dotée au 31 décembre 2012 est égale à 8,9 M€.

Obs 16 : L'office prend à sa charge des réparations locatives.

L'office réalise pour le compte des locataires des travaux dans leur logement qu'il ne devrait pas prendre en charge.

• **La Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB)**

La taxe foncière sur les propriétés bâties est passée de 2,9 M€ en 2010 à 3,2 M€ en 2012, soit de 419€/lgt à 446 €/lgt (médiane de 550 €/lgt). Rapportée au montant des loyers, elle représente 8,1 % contre 13,6 % pour la médiane. Des sorties d'exonérations sont appelées à se poursuivre les années à venir. 325 nouveaux logements vont être assujettis à l'échéance 2015.

5.2.2 L'analyse du bilan : la structure financière

Le bilan fonctionnel fait apparaître le fonds de roulement net global constaté à la fin de chaque exercice et permet d'apprécier le niveau et l'évolution de la situation financière.

L'office présente au 31 décembre 2012 une situation financière équilibrée mais fragilisée par l'impact des opérations d'acquisitions et de production de logements sociaux réalisées durant la période contrôlée. Les fonds propres disponibles à terminaison des investissements en cours sont limités. La trésorerie mobilisée dans le portage des opérations en cours est d'un faible niveau. A terminaison, le potentiel financier est fortement dépendant des emprunts et subventions restant à contracter.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation 16

**L'office prend à sa charge
des réparations locatives.**

Après concertation avec les locataires, un marché d'entretien de la robinetterie vient d'être publié (P2 récupérable). L'Office a par ailleurs la volonté de limiter au maximum les réparations locatives.

Cependant, outre les habitudes prises par les locataires, qui seront difficilement modifiables, il faut prendre conscience du fait que nos locataires ne sont pas tous financièrement en mesure de s'acquitter des frais qui leur incombent (locataires à faibles revenus, personnes âgées...).

Dont acte.

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Capitaux propres	99 858	137 451	141 967	148 278	155 616
Provisions pour risques et charges	5 211	4 978	7 762	8 182	9 065
<i>Dont PGE</i>	4 409	4 846	7 630	8 050	8 933
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	93 141	123 806	132 915	141 647	149 950
Dettes financières	108 068	137 032	147 120	179 411	187 528
Actif immobilisé brut	-283 098	-380 371	-401 353	-460 645	-485 113
Fonds de Roulement Net Global	23 180	22 896	28 412	16 874	17 045
FRNG à terminaison des opérations⁴					
Stocks (toutes natures)	0	0	0	0	2 130
Autres actifs d'exploitation	2 857	4 289	8 745	11 691	16 530
Provisions d'actif circulant	-1 233	-2 040	-1 851	-1 724	-1 742
Dettes d'exploitation	-3 583	-4 764	-6 021	-4 424	-5 225
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	-1 959	-2 515	873	5 543	11 693
Créances diverses (+)	51	284	665	198	55
Dettes diverses (-)	-2 999	-4 092	-3 367	-7 899	-6 097
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-2 948	-3 807	-2 702	-7 701	-6 042
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	-4 907	-6 322	-1 829	-2 158	5 651
Trésorerie nette	28 087	29 218	30 241	19 032	11 394

Ratios de FRN et de Trésorerie :

	2008	2009	2010	2011	2012
FRNG (en mois)	4,9 mois	2,0 mois	5,0 mois	1,9 mois	2,5 mois
Trésorerie (en mois)	5,9 mois	2,6 mois	5,3 mois	2,1 mois	1,7 mois
Part du FRN dans la trésorerie	83 %	78 %	94 %	89 %	150 %
(P.M. dépenses mensuelles en K€)	4 725	11 198	5 677	9 021	6 808

• La situation nette

La situation nette (capital, réserves, report à nouveau et résultat de l'exercice) augmente chaque année en raison des résultats positifs (en moyenne annuelle 5,9 M€). Les capitaux propres (situation nette + subventions d'investissements + provisions réglementées) augmentent en raison de la production de logements génératrice de subventions.

La bonne tenue des capitaux propres participe à maintenir l'autonomie financière de l'organisme à un niveau élevé ce qui lui permet de se positionner au-dessus de la médiane du ratio « ressources internes/capitaux permanents ». En 2012, les ressources internes de l'office représentaient 46,9 % des capitaux permanents et la médiane ESH 2010 était de 39,21 %. Toutefois, en tendance, on observe une baisse logique de ce ratio depuis 2010 en raison de l'augmentation du volume d'activité réalisée et son financement par emprunts.

⁴ 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

- **Fonds de roulement net global**

Rapporté à l'importance des investissements en cours, le niveau du FRNG est faible. L'organisme dispose au 31 décembre 2012, d'un FRNG de 17 M€ qui couvre environ 2,5 mois de dépenses moyennes (médiane IDF de 3,06 mois). La faiblesse du FRNG constatée en 2012 est liée d'une part à la consommation des fonds propres par les investissements en cours et d'autre part à la politique de financement de l'organisme qui favorise le recours aux préfinancements et mobilise le plus tard possible les financements à long terme.

Sous réserve de la fiabilité des fiches de situation financières et comptables (FSFC), le FRNG à terminaison s'améliore mais il est dépendant des emprunts et subventions restant à contracter. Il est de 20,6 M€ et couvre 3 mois de dépenses (valeur 2012). Concernant, les investissements programmés en cours (135 M€ d'investissements prévisionnels), les besoins en fonds propres sont évalués à 26 M€ ce qui représente 19 % des prix de revient prévisionnels. Ces données sont conformes aux orientations précédentes (les opérations neuves terminées et soldées en nécessitaient 17,3 %).

- **Le besoin en fonds de roulement**

Le besoin en fonds de roulement (différence entre les valeurs réalisables à court terme et les dettes à court terme) traduit le décalage entre la perception des recettes et le paiement des dépenses. Excepté en 2012, le cycle d'exploitation de l'office a généré un excédent de trésorerie à court terme. En 2012, la situation est inverse, on enregistre un besoin en fonds de roulement de 5,7 M€. Cette situation s'explique en grande partie par la montée en puissance du volume de subventions en attente d'encaissement, liée au niveau de l'activité de maîtrise d'ouvrage.

- **La trésorerie**

La trésorerie disponible varie de façon cyclique sur la période 2008-2012, en fonction de la stratégie de préfinancement des investissements. L'organisme disposait au 31 décembre 2012, d'une trésorerie nette de 11,4 M€ qui couvrirait 1,7 mois de dépenses moyennes (médiane de 3,03 mois), soit à un niveau en dessous du ratio de prudence de la fédération des offices qui se situe à deux mois de dépenses. La trésorerie est actuellement fortement mobilisée dans le cadre du portage des opérations non soldées et en cours. A terminaison des investissements en cours, elle remonte à 15 M€ soit 2,2 mois de dépenses.

5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'office met à jour annuellement un prévisionnel pluriannuel (visial). Les hypothèses de travail n'appellent pas de remarques particulières quant aux taux d'actualisation.

5.3.1 Hypothèses retenues

- Sur la période 2013-2022 l'objectif de production est de 1 531 logements sociaux après cession de 44 logements pour un coût total de 315 M€. L'enveloppe budgétaire allouée à la réhabilitation (1 611 logements) et à l'amélioration du patrimoine est de 68 M€ au total.

- Le plan de financement prévoit 11 % de fonds propres en moyenne par an pour les nouvelles opérations et 47 % pour les travaux d'amélioration (réhabilitation et remplacements de composants).

- Conformément aux orientations du conseil d'administration, la politique de vente de patrimoine est limitée à trois petites unités à Meudon et à des locaux d'activités pour un produit net de 11,6 M€.

- Pour l'exploitation, la simulation s'appuie sur une inflation à 1,8 %, une hausse des coûts de construction de 1,8 %, les loyers de 2 %, un taux du livret A à 2,50 %. L'effort de maintenance du patrimoine (entretien courant + GE) constaté lors de l'analyse prévisionnelle, progresse encore pour atteindre 1 729 € au logement en 2022.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

5.3.2 Evolution des résultats prévisionnels (scénario 1)

En fonction de ces hypothèses, les projections font apparaître les résultats suivants :

(K€)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Produits courants	41 153	42953	45516	46813	48343	49899	51598	53302	55048	56848
Annuité	-13925	-14233	-16535	-16711	-16938	-17194	-17807	-18387	-19112	-20020
TFPB	-3345	-3463	-3543	-3624	-3708	-3850	-3995	-4144	-4298	-4457
Maintenance	-10694	-11705	-11979	-12312	-12629	-13021	-13670	-14059	-14553	-15064
Autres charges	11669	12222	12779	13310	13641	14107	14473	14968	15356	15880
Autofinancement courant	1491	1331	681	857	1428	1727	1654	1744	1730	1425
En % des loyers	3,7	3,1	1,5	1,8	3,0	3,5	3,2	3,3	3,1	2,5
Potentiel financier	14351	1659	-5511	-6262	-10703	-14757	-19407	-23646	-28312	-33164

Obs 17 : A partir de 2015, l'office aura consommé la totalité de ses fonds propres.

Les conclusions de cette étude sont très inquiétantes. Les marges d'autofinancements sont très faibles et les ressources à long terme sont consommées dès 2015.

Compte tenu des opérations de constructions neuves identifiées, le patrimoine de l'office s'établirait à 8 711 logements à la fin de l'année 2022. L'importance du programme de développement et d'amélioration du patrimoine modifie les équilibres financiers constatés lors de l'analyse rétrospective. L'autofinancement courant cumulé associé aux autres ressources du tableau de financement (emprunts, subventions, produit des cessions d'actifs) ne couvrent pas la totalité des emplois (dépenses d'investissement locatif), de sorte que l'on se trouve à partir de 2015 avec un potentiel financier négatif.

- L'autofinancement courant :

L'autofinancement courant en pourcentage des loyers locatifs est impacté par la politique patrimoniale et d'entretien. Il passe de 6,3 % des loyers en 2012 à 2,5 % en 2022 avec une moyenne annuelle de 3,2 %. Son niveau reste nettement insuffisant pour couvrir la totalité des besoins en fonds propres nécessaires à une sortie de plan équilibrée. Le coût d'entretien est trop important, d'un niveau très élevé en 2012 (1573 €/lgt), il s'accroît encore pour atteindre 1 729 € au logement en 2022.

- Le potentiel financier :

La structure financière à terminaison est analysée au moyen de l'évolution du potentiel financier. A terminaison, ce dernier passe de 16,5 M€ en 2012 à - 33,1 M€ fin 2022. A partir de 2015, le potentiel financier devient négatif. L'autofinancement courant dégagé chaque année n'est pas suffisant pour couvrir les besoins en fonds propres nécessaires afin de conserver une structure financière excédentaire en fin de plan.

Les investissements locatifs (construction et réhabilitation) d'un montant total de 387 M€ après prise en compte des subventions reçues et des emprunts mobilisés (respectivement de 84 et 234 M€), génèrent un besoin en fonds propres de 70 M€ couvert partiellement par les autres ressources du tableau de financement (14 M€ d'autofinancement cumulé, 16,5 M€ de fonds propres existants au 31 décembre 2012, et 11,6 M€ de produit de cession d'immobilisations). Le déficit de fonds propres est de 44 M€ en 2022.

5.3.3 Evolution des résultats prévisionnels (scénario 2)

Un deuxième scénario contenant des mesures de corrections et permettant le retour à l'équilibre a été élaboré par la direction de l'office (scénario non encore validé par le CA). L'objectif est de retrouver des marges d'autofinancement plus importantes pour couvrir les besoins en fonds propres induits par la politique patrimoniale (développement de l'offre et amélioration).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation 17

À partir de 2015, l'office aura consommé la totalité de ses fonds propres.

C'est en effet le cas dans l'hypothèse 1 du prévisionnel à 10 ans, basé sur les ratios actuels de dépense.

La stratégie et les budgets de l'Office appliquent désormais l'hypothèse 2 qui permet d'assurer la pérennité de l'Office, tout en maintenant un niveau élevé d'investissement.

Dont acte.

Les principales mesures correctives sont les suivantes :

- Les changements de composants limités à 1 M€ par an au lieu de 1,5 M€ ;
- Les frais de gestion (hors frais de personnel) sont maintenus autour de 800 €/lgt en tenant compte notamment de la fin du prélèvement sur le potentiel financier (548 K€ en 2012), par la comptabilisation de la production immobilisée et par l'amélioration du taux de récupérabilité de certaines charges (travaux locatifs, charges parkings, fournitures, remplacements gardiens) ;
- les charges de personnel sont réduites de 200 k€ en moyenne par an ;
- Le coût de la maintenance est réduit d'au moins 1 M€ par an, l'objectif étant d'atteindre un ratio moyen de 1 300 €/lgt/an ;

Les économies attendues sur la période 2013-2022 sont les suivantes :

- 24 M€ pour les travaux de GE ;
- 2 M€ sur les charges de personnel ;
- 6 M€ sur les frais de gestion.

Les nouvelles prévisions intégrant l'effet de ces mesures correctives sont les suivantes :

(K€)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Produits courants	41 158	43003	45653	47769	48690	50364	52187	54022	55905	57849
Annuité	-13925	-14233	-16535	-16711	-16938	-17194	-17807	-18387	-19112	-20020
TFPB	-3345	-3463	-3543	-3624	-3708	-3850	-3995	-4144	-4298	-4457
Maintenance	-10454	-9608	-9729	-9904	-10055	-10276	-10862	-11187	-11614	-12058
Autres charges	11699	11884	12192	12464	12743	13155	13465	13901	14229	14693
Autofinancement courant	1736	3817	3656	4350	5247	5889	6059	6403	6651	6620
En % des loyers	4,3	9	8,1	9,3	10,9	11,8	11,7	11,9	12	11,5
Potentiel financier	14596	4899	1222	4491	4406	5062	5374	6360	7193	8122

Avec la mise en œuvre de toutes les mesures correctives envisagées, l'exploitation permettra de dégager un autofinancement net courant suffisant pour couvrir les besoins en fonds propres générés par les dépenses d'investissement. Le potentiel financier serait ainsi positif chaque année.

5.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

L'autofinancement de l'office est aujourd'hui inférieur à celui observé en moyenne dans les OPH d'Ile de France. Disposant de loyers d'un bon niveau, d'une vacance et des impayés maîtrisés, l'office souffre d'un coût d'entretien particulièrement élevé qui grève de plusieurs points son autofinancement ; ce qui est un handicap pour un organisme dynamique.

La structure financière est tout juste équilibrée et fortement impactée par le niveau important des investissements en cours. Le bilan au 31 décembre 2012 fait apparaître un fonds de roulement et une trésorerie de faible importance. La forte activité de construction a mobilisé d'importantes ressources, notamment en termes de fonds propres.

Le plan de développement à 10 ans qui accorde une place importante au développement de l'offre nécessite des apports en fonds propres importants non couverts par l'autofinancement net annuel. Compte tenu du niveau prévisionnel de son autofinancement annuel, l'office doit soit revoir ses ambitions en terme d'investissements soit réduire ses charges notamment d'entretien.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

6. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

6.1 PERIODE A VERIFIER

La vérification des cotisations a porté sur les exercices 2010 à 2012

6.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

L'office a procédé aux déclarations des cotisations à la CGLLS et s'est acquitté des règlements correspondants.

6.2.1 Cotisation de base

Le contrôle de cette cotisation n'a pas fait apparaître d'anomalie.

6.2.2 Cotisation additionnelle

Le contrôle de cette cotisation n'a pas fait apparaître d'anomalie.

6.2.3 Prélèvement sur le potentiel financier (article L423-14 du CCH)

En 2010, l'office n'a pas été redevable de ce prélèvement puisqu'il n'a pas atteint le seuil de recouvrement. En 2011 et 2012 les montants acquittés au titre de ce prélèvement ont été respectivement de 967 k€ et 548 k€.

6.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

Au regard de l'analyse effectuée, l'office n'est redevable d'aucune somme envers la CGLLS.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

7. CONCLUSION

La fusion des offices Arc de Seine et Boulogne s'est effectuée dans de bonnes conditions et a permis une bonne intégration d'agents venus d'horizons et de culture professionnelle différents. L'office doit rendre le contrat de son directeur général conforme à la réglementation

L'office n'a pas progressé dans l'accueil de ménages modestes, l'enquête OPS affiche une population logée aux caractéristiques moins sociales que celles constatées en Ile de France. Par ailleurs les objectifs fixés dans le cadre des accords collectifs et du DALO ne sont pas atteints.

Le service rendu aux locataires est très satisfaisant, le processus des réclamations mérite cependant un suivi plus performant.


Le patrimoine de bonne qualité est bien entretenu. La stratégie de développement ambitieuse devrait bénéficier de la création de la nouvelle direction technique qui permettra d'assurer un pilotage des projets dans de bonnes conditions. L'office n'a pas effectué le bilan énergétique de tout son patrimoine, il doit poursuivre la réalisation des DPE au logement.

La situation financière de l'organisme souffre d'un autofinancement faible qui est un handicap pour la politique patrimoniale ambitieuse annoncée. L'office qui dispose d'atouts certains (loyers d'un bon niveau, peu de vacance et impayés maîtrisés) doit réduire ses charges notamment d'entretien pour retrouver la capacité d'autofinancement nécessaire à son développement.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos



Karim Merad



Michel Vermot

La chargée de mission d'inspection de la Miilos



Helène Roux

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Conclusion

Précurseur en matière de fusions d'organismes HLM, après avoir réuni 3 Offices Municipaux, Seine Ouest Habitat s'est appliqué depuis 6 ans à accroître son offre locative d'une centaine de logements par an et à réhabiliter plus de 150 logements par an, alors que les aides de l'État devenaient de plus en plus rares et que la législation comme la réglementation changent quasiment chaque année. Limiter ces dépenses d'investissement auraient permis certes de conserver un bon ratio d'autofinancement.

Ce travail a été réalisé grâce à l'expérience de l'équipe de direction et du directeur en particulier qui a porté ces changements ; par surcroît le personnel a fait preuve d'implication et les effectifs ont même diminué.

Dans ce contexte, les reproches faits au directeur, à un administrateur et relatifs à un dépassement de plafond et à un dossier DALO ne sont pas en rapport avec les efforts qui ont été engagés et qui méritent d'être salués.

Dans le cadre de son développement, l'Office porte des projets et réalise des opérations à destination des plus démunis et des populations spécifiques ; foyer de jeunes travailleurs, maison relais, centre d'hébergement, logements regroupés et adaptés pour personnes âgées, décidés par les élus et eux seuls.

Par définition l'OPH accueille des foyers modestes, conformément aux plafonds prévus par la réglementation.


La conclusion concernant le travail du service technique laisse à penser que les résultats sont très satisfaisants au regard de la qualité du service rendu aux locataires.

Le bilan énergétique du patrimoine et les DPE seront réalisés en fonction des moyens alloués par l'État.

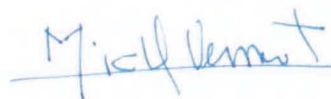
**Réponses apportées le 30 août 2013 par le
Président Hervé MARSEILLE.**

Les observations, constats du non-respect de la réglementation, ne méconnaissent pas les résultats obtenus par l'office en terme de développement et dans la réussite des fusions d'organismes.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos



Karim Merad



Michel Vermot

La chargée de mission d'inspection de la Miilos



Hélène Roux

