

DOMITIA HABITAT OPH

Narbonne (11)



RAPPORT DE CONTRÔLE 2017

N° 2017-086

RAPPORT DE CONTRÔLE 2017
N° 2017-086
DOMITIA HABITAT OPH

Narbonne (11)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2017-086

DOMITIA HABITAT OPH – 11

N° SIREN : 498003128 R.C.S. Narbonne

Raison sociale DOMITIA HABITAT OPH

Président : M. Alain FABRE puis M. Roger BRUNEL à partir du 15 mars 2018

Directeur général : M. Thierry OUILLON

Adresse du siège : 27, rue Nicolas Leblanc - ZA La Coupe 11100 Narbonne

Tél. : 04 68 655 655 - site internet : <http://www.domitia-habitat.fr/>

Collectivité de rattachement : Conseil Communautaire du Grand Narbonne

Effectif total au 31 décembre 2016 : 57

AU 31 DÉCEMBRE 2016

Nombre de logement familiaux gérés	3 691	Nombre de logements familiaux en propriété:	3 691	Nombre d'équivalents logements (logements foyers...) :	0
Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source	
PATRIMOINE					
Logements vacants	7,5%	5,0%	4,8%	(2)	
Logements vacants à plus de 3 mois (<i>hors vacances technique</i>)	2,4%	1,5%	1,6%		
Taux de rotation annuel (<i>hors mises en service</i>)	8,1%	9,3%	9,7%		
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	1,5%		1,5%	(4)	
Âge moyen du parc (<i>en années</i>)	40	32	39	(1)	
Locataires dont les ressources sont :				(1)	
- < 20 % des plafonds	34,2%	28,7%	21,2%		
- < 60 % des plafonds	74,4%	69,1%	59,4%		
- > 100 % des plafonds	5,8%	7,2%	11,2%		
Bénéficiaires d'aide au logement	62,5%	60,2%	47,4%		
Familles monoparentales	22,1%	22,4%	20,8%		
Personnes isolées	44,2%	39,7%	38,5%		
GESTION LOCATIVE					
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	4,9	5,4	5,5	(2)	
Taux de créances inscrit au bilan (% des loyers et charges)	16,9%	-	14,5%	(3)	
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE					
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (<i>mois de dépenses</i>)	2,1 mois	-	-		
Fonds de roulements net global (mois de dépenses)	2,3 mois	-	4,4 mois	(3)	
Autofinancement net / chiffre d'affaires	21,5%	-	12,4%	(3)	

(1) Enquête OPS 2016

(2) RPLS au 1/1/2016

(3) Bolero 2015 : ensemble des offices

(4) Evolution entre 01/01/2011 et 01/01/2016 pour les références régionales et nationale selon les données SOeS

POINTS FORTS :

- ▶ Accessibilité économique du parc à une population modeste

POINTS FAIBLES :

- ▶ Information du CA insuffisante sur les incidences financières des opérations
- ▶ Outils de pilotage global des activités à mettre en place
- ▶ Système d'information et contrôle interne insuffisamment développés
- ▶ Accompagnement social insuffisant dans un contexte de paupérisation de la population logée et de chômage en forte progression
- ▶ Plan stratégique de patrimoine non actualisé
- ▶ Projet d'investissement et d'exploitation à long terme non validé par le conseil d'administration

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Délégation au bureau non conforme
- ▶ Rémunérations indues perçues par un ancien DG (2013-2015)
- ▶ Dépassement des loyers maximums conventionnés pour soixante-six logements
- ▶ Absence de mise à jour et de publication sur le site internet des orientations et du règlement intérieur des CAL
- ▶ Dossiers irréguliers pour trois attributions de logements
- ▶ Baux étudiants non conformes
- ▶ Baux non accompagnés de l'ensemble des pièces obligatoires
- ▶ Dossiers techniques amiante incomplets

Précédent rapport de contrôle : 2011-034 de décembre 2012

Contrôle effectué du 28 novembre 2017 au 18 avril 2018

RAPPORT DE CONTRÔLE : novembre 2018

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2017-086

DOMITIA HABITAT OPH – 11

Synthèse	7
1. Préambule	8
2. Présentation générale de l'organisme	8
2.1 Contexte socio-économique	8
2.2 Gouvernance et management	9
2.2.1 Évaluation de la gouvernance	9
2.2.2 Direction générale de l'office	10
2.2.3 Changement de régime comptable	11
2.2.4 Commande publique	11
2.2.5 Évaluation de l'organisation et du management	12
2.3 Conclusion	14
3. Patrimoine	14
3.1 Caractéristiques du patrimoine	14
3.1.1 Description et localisation du parc	14
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation	15
3.2 Accessibilité économique du parc	15
3.2.1 Loyers	15
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité	16
3.2.3 Charges locatives	17
3.3 Conclusion	17
4. Politique sociale et gestion locative	17
4.1 Caractéristiques des populations logées	17
4.2 Accès au logement	18
4.2.1 Connaissance de la demande	18
4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme	18
4.2.3 Gestion des attributions	19
4.2.4 Gestion des contingents	22
4.3 Qualité du service rendu aux locataires	22
4.3.1 Information et accueil des locataires	22
4.3.2 Gestion et exploitation des réclamations	22
4.3.3 Concertation locative	22
4.3.4 Gestion de proximité	23
4.3.5 Actions d'aménagement des logements au handicap	23
4.3.6 Politique en direction des personnes âgées	23

4.3.7	Accompagnement social.....	24
4.4	Traitement des impayés	24
4.5	Conclusion	25
5.	Stratégie patrimoniale.....	25
5.1	Analyse de la politique patrimoniale.....	25
5.2	Évolution du patrimoine.....	26
5.2.1	Offre nouvelle.....	26
5.2.2	Amélioration et entretien du patrimoine.....	26
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage	27
5.4	Maintenance et exploitation du parc	28
5.4.1	Entretien du patrimoine	28
5.4.2	Exploitation du patrimoine.....	29
5.4.3	Sécurité dans le parc.....	30
5.5	Ventes de patrimoine à l'unité.....	30
5.6	Conclusion	30
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière.....	30
6.1	Tenue de la comptabilité	31
6.2	Analyse financière	31
6.2.1	Analyse de l'exploitation	31
6.2.2	Gestion de la dette	34
6.2.3	Gestion de la trésorerie	34
6.2.4	Résultats comptables.....	34
6.2.5	Structure financière	35
6.3	Analyse prévisionnelle.....	37
6.4	Conclusion	38
7.	Annexes.....	39
7.1	Dépassements des loyers maximum autorisés (année 2017).....	40
7.2	Sigles utilisés.....	41

SYNTHESE

L'office public de l'habitat (OPH) DOMITIA HABITAT intervient sur le territoire de la Communauté d'Agglomération du Grand Narbonne (*département de l'Aude*). L'OPH est propriétaire de 3 691 logements essentiellement sur la commune de Narbonne dont il loge près de 15 % des habitants. L'OPH remplit sa mission sociale, en logeant des ménages modestes grâce à des loyers qui leur sont accessibles et à une politique d'attribution attentive aux ménages les plus fragiles, dans un contexte socioéconomique marqué par la pauvreté de la population et un chômage en augmentation.

Sur la période contrôlée, l'OPH a connu des évolutions conséquentes dans sa gouvernance et son organisation du fait de trois changements de directeur général, et d'un renouvellement important du personnel. Les réformes structurelles engagées ont impacté les relations de travail créant des tensions internes encore sensibles au moment du contrôle. L'OPH doit stabiliser son organisation, structurer son système d'information, mettre en place un outil de pilotage global des activités et impliquer les équipes dans la rédaction, la mise en œuvre et le suivi des processus. Le service rendu aux locataires s'est amélioré depuis le précédent contrôle. Le centre de relation clients récemment mis en place doit permettre, lorsque l'outil sera stabilisé, un meilleur suivi des réclamations et des délais de réponse, points d'améliorations souhaités par les locataires. L'OPH doit également mettre à jour la politique d'attribution et le règlement intérieur de la commission d'attribution des logements avec les dernières évolutions législatives et réglementaires et appliquer plus strictement les règles d'attribution des logements. Il doit en outre corriger, dans son progiciel, les montants de loyers applicables pour respecter les conventions d'aide personnalisée au logement.

Un effort reste encore à engager sur le suivi du patrimoine et la réalisation des dossiers techniques obligatoires, amiante de manière à prendre les mesures nécessaires et à informer correctement les locataires.

L'OPH a obtenu de la CGLLS, un plan d'aide au rétablissement de l'équilibre sur la période 2012-2017. Ce protocole d'aide visait à rétablir l'exploitation de l'OPH fragilisé par une politique de loyers faibles et à l'accompagner financièrement dans la réalisation des travaux du plan stratégique de patrimoine (*PSP*). La visite de patrimoine a permis de constater l'état général globalement correct du parc à l'exception de deux résidences « Beaumarchais » et « les Peupliers » qui vont faire l'objet, pour la première de travaux importants de réhabilitation et pour la seconde, d'une démolition devant entrer dans le nouveau programme national de rénovation urbaine. L'ensemble des projets d'investissement va fortement solliciter les finances de l'organisme. Le protocole 2012-2017 a permis un redressement de la situation financière, à la fois par les aides reçues et par l'augmentation des loyers. Les coûts de gestion étant contraints, et l'annuité étant modérée, l'autofinancement est satisfaisant durant la période contrôlée. Le plan a contraint l'OPH à ne pas se lancer dans des opérations nouvelles, à l'exception du rachat d'un patrimoine à ADOMA. Malgré tout, les fonds disponibles restent limités. La projection financière qui intègre l'ensemble des projets, la maintenance et un développement modéré, doit faire l'objet d'une validation par le conseil d'administration et intégrer les conséquences de la loi de finances 2018.

Le Directeur Général

Pascal MARTIN-BOUSSET

1. PREAMBULE

L'ANCOLS exerce le contrôle de l'office public de l'habitat DOMITIA HABITAT en application de l'article L. 342 2 du code de la construction et de l'habitation : « l'agence a pour missions : 1° de contrôler de manière individuelle et thématique : le respect, par les organismes (...) des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables ; l'emploi conforme à leur objet des subventions, prêts ou avantages consentis par l'Etat ou par ses établissements publics et par les collectivités territoriales ou leurs établissements publics ; 2° d'évaluer (...) l'efficacité avec laquelle les organismes s'acquittent de la mission d'intérêt général qui leur est confiée au titre de l'article L. 411-2 (...), la gouvernance, l'efficacité de la gestion, l'organisation territoriale et l'ensemble de l'activité consacrée à la mission de construction et de gestion du logement social (...). »

L'ANCOLS rappelle par ailleurs qu'en application des dispositions des articles L. 342-12 et L. 342-14 du CCH, l'ensemble des faits qui constituent :

- des manquements aux dispositions législatives et réglementaires qui sont applicables à l'organisme,
- des irrégularités dans l'emploi des fonds de la participation à l'effort de construction ou des subventions, prêts ou avantages consentis par l'État ou par ses établissements publics et par les collectivités territoriales ou leurs établissements publics,
- une faute grave de gestion,
- une carence dans la réalisation de l'objet social ou un non-respect des conditions d'agréments

et qui sont éventuellement relevés dans le présent rapport de contrôle sont passibles de sanctions. Le cas échéant, les sanctions sont prises par le ministre chargé du logement, sur proposition du conseil d'administration de l'ANCOLS, après examen du rapport par son comité du contrôle et des suites et après que l'organisme eut été mis en demeure de procéder à la rectification des irrégularités relevées ou mis en mesure de présenter ses observations sur les irrégularités identifiées et les propositions de sanctions envisagées.

Le précédent rapport n° 2011-034 de décembre 2012 pointait des défaillances importantes en matière de gouvernance et de management, des irrégularités en matière de marchés publics et de gestion locative et une capacité financière fortement dégradée nécessitant des actions en profondeur.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

DOMITIA HABITAT est un office public de l'habitat (OPH) qui dispose d'un patrimoine localisé principalement à Narbonne, commune du département de l'Aude (11). Il est rattaché administrativement à la communauté d'agglomération du Grand Narbonne qui regroupe 37 communes.

Avec 126 244 habitants (*source Insee 2014*), la communauté d'agglomération du Grand Narbonne se positionne, démographiquement, comme la première du département de l'Aude et la quatrième de l'ancienne région Languedoc Roussillon, derrière les agglomérations de Montpellier, Perpignan et Nîmes. L'agglomération a connu entre 2009 et 2014 un taux de croissance annuel moyen de la population de 1 %. Cette dynamique démographique s'accompagne d'une forte croissance du parc de logements : entre 1968 et 2013, il a été multiplié par trois.

En 2013, près d'un habitant sur quatre du Grand Narbonne est âgé de 65 ans ou plus¹. Comme à l'échelle nationale, la population vieillit. Depuis 1999, l'âge médian a augmenté de trois ans et la part des 60 ans ou plus n'a cessé de progresser au détriment de celle des 15-24 ans.

Dans le Grand Narbonne, une part importante de la population vit en situation de précarité² : 20 % des ménages vivent sous le seuil de pauvreté (*60 % du revenu médian de France Métropolitaine*). Les familles monoparentales sont les plus touchées : 40 % d'entre-elles sont des ménages pauvres, 26 % des 18-24 ans se déclarent chômeurs lors du recensement de la population et 9 % sont sortis du système de formation sans chercher un emploi. Le nombre de demandeurs d'emploi de plus d'un an augmente fortement dans le Grand Narbonne entre 2012 et 2015 (*en moyenne +14 % par an*). Selon l'Insee (*source taux de chômage localisé par zone d'emploi, en moyenne trimestrielle*), le taux de chômage à Narbonne est de 14,7 % au 3^{ème} trimestre 2017, le taux en France métropolitaine à la même date est de 9,4 % (*contre 11,0 % au 3^{ème} trimestre 2003*).

Sept des trente-sept communes du Grand Narbonne sont soumises, en application de la loi Solidarité et Renouvellement Urbains du 13 décembre 2000 (SRU), à l'obligation de production d'une offre de logements sociaux : il s'agit de Narbonne, Coursan, Fleury, Gruissan, Leucate, Port-La-Nouvelle et Sigean. La zone littorale où est implanté l'office est plus tendue que le reste du département (*zone de tension B2 pour le grand Narbonne et Carcassonne contre C dans les autres communes du département*).

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

L'office public d'habitation à Bon Marché de la ville de Narbonne a été créé par décret du 19 septembre 1920. Il est rattaché administrativement à la communauté d'agglomération du Grand Narbonne depuis avril 2004. Il est devenu l'OPH du Grand Narbonne par ordonnance du 1^{er} février 2007 et a pris la dénomination de DOMITIA HABITAT par décision du CA du 9 avril 2013. Durant la période contrôlée, il a été présidé par M. Jacques BASCOU, maire de Narbonne de 2008 à 2014, président de la communauté d'agglomération, jusqu'à la nomination le 28 mai 2014 de M. Alain FABRE, maire de Bize-Minervois et vice-président de la communauté d'agglomération, ce dernier a été remplacé par M. Roger BRUNEL, maire de Portal-des-Corbières, lors du CA du 15 mars 2018.

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

L'office est administré par un conseil d'administration (CA) de 23 membres conformément aux articles R. 421-5 à R. 421-11 du CCH. Le CA se réunit de cinq à sept fois par an. Le taux de participation sur les quatre dernières années s'établit en moyenne à 89 %. Les procès-verbaux des séances du CA font l'objet de comptes rendus qui montrent une information continue des membres.

Un rapport annuel d'activité est établi et présenté annuellement au CA. Le CA procède au débat d'orientation budgétaire annuel, à ses modifications et à sa validation. Il approuve les comptes financiers, en particulier les montants des créances irrécouvrables et leur ajustement en fonction des décisions de justice d'effacement de dettes.

Le CA n'est pas suffisamment informé des opérations d'investissement ayant une incidence financière conséquente. En effet, une information insuffisante du CA est constatée sur les points suivants :

- les informations sur les opérations en cours ne lui sont pas relatées (*présentées au bureau, qui fait*

¹ Source Insee : Analyses Le Grand Narbonne de mars 2017

² Source Insee – DGFiP – Cnaf – Cnav – CCMSA, Fichier localisé social et fiscal 2012

ensuite un point succinct au CA) ;

- ▶ les dernières clôtures d'opérations qui ont été présentées au CA en septembre 2015, ne mentionnent pas les écarts entre les dépenses prévisionnelles et réalisées ;
- ▶ le CA n'a pas été invité à se prononcer sur le plan prévisionnel long terme ; un premier plan montrait l'impossibilité financière de le réaliser ; le second plan, remanié dans ses objectifs, est toujours en attente de validation.

Dans sa réponse, l'OPH confirme avoir pris en compte ces remarques. Concernant le plan prévisionnel, le CA se prononcera avant fin 2018.

Le CA a délégué une partie de ses compétences à un bureau, composé de sept administrateurs. Le président du CA en est le président de droit et six membres sont élus au scrutin majoritaire dont un représentant des locataires, conformément à l'article R. 421-12 du CCH (*délibérations du 28 mai 2014 et du 12 décembre 2016*). Le bureau a compétence pour décider des programmes de réservation foncière, d'aménagement, de construction et de réhabilitation ; des actes de disposition ; pour autoriser les emprunts et décider des orientations générales en matière de placement de fonds appartenant à l'office, des opérations utiles à la gestion de la dette et des opérations de gestion de trésorerie (*cf. article R. 421-16 du CCH*). Le bureau rend compte de son activité au CA.

Le CA n'a pas fixé de limites à certaines délégations au bureau (*non conforme à l'article R. 421-16 du CCH*). Par délibération du 13 juin 2016, le CA a délégué au bureau l'« autorisation de souscrire les emprunts » et la « décision des orientations générales en matière de placement de fonds, des opérations utiles à la gestion de la dette et opérations de gestion de trésorerie ». Or, l'article R. 421-16 du CCH précise que cette délégation n'est possible que dans des limites que le CA fixe, ce qui n'est pas le cas. Dans sa réponse, l'OPH indique qu'une délibération sera présentée pour validation au CA du 30 octobre 2018 pour rectifier cette situation.

Deux administrateurs représentant le conseil communautaire du Grand Narbonne ont été absents pour l'un, à toutes les séances du CA de 2015 à 2017 et pour l'autre, à sept séances sur onze de 2015 à 2016 et à toutes les séances en 2017. Il est rappelé qu'en application de l'article L. 421-13 du CCH, tout membre du CA qui, sans motifs reconnus légitimes, ne s'est pas rendu à trois convocations pendant une période de douze mois peut, après avoir été mis en mesure de présenter ses observations, être déclaré démissionnaire par le préfet. En cours de contrôle, l'office a rappelé la législation aux administrateurs concernés. L'assiduité des administrateurs est impérative pour assurer d'une part, une pluralité de débats et d'autre part, une prise de décision éclairée du CA. Dans sa réponse, l'OPH décrit les actions engagées pour rectifier ces situations.

2.2.2 Direction générale de l'office

En qualité d'agents contractuels de droit public, les directeurs généraux (DG) d'OPH sont soumis aux dispositions générales du droit public prévues par le décret n° 88-145 du 15 février 1988 relatif aux agents non titulaires de la fonction publique territoriale et aux dispositions du CCH relatives au statut des DG d'OPH. Ils sont également soumis aux dispositions du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009, codifié sous les articles R. 421-19 et suivants du CCH. Il prévoit que la rémunération annuelle brute du DG comporte une part forfaitaire et éventuellement une part variable. Cette rémunération est soumise à un plafond et exclusive de tous avantages annexes, en espèces ou en nature, autres que ceux mentionnés dans l'article R. 421-20-1 du CCH.

Plusieurs directeurs généraux se sont succédé durant la période contrôlée. M. ABAD GALLARDO a été DG jusqu'au 31 mai 2012 (*réintégration de sa collectivité d'origine acté par le CA 13 avril 2012*). Le 4 mai 2012, le CA a confié l'intérim à la directrice administrative et juridique jusqu'au recrutement de M. DARRAS, nommé avec un contrat prenant effet le 2 décembre 2012 qui s'est terminé fin mai 2015 (*par rupture conventionnelle*

avec une indemnité correspondant à six mois de rémunération³). Un intérim de huit mois, assuré par la secrétaire générale qui s'est fait assister dans ces fonctions par la responsable financière, a précédé l'arrivée du directeur actuel, M. OUILLON, qui a été recruté par contrat en date du 10 décembre 2015 (*délibération du CA du 1er décembre 2015*) avec prise de fonction au 1^{er} février 2016. Les clauses de ce dernier contrat n'appellent pas d'observation.

2.2.3 Changement de régime comptable

En date du 14 novembre 2013, le CA a adopté à l'unanimité le passage à la comptabilité commerciale, à compter du 1^{er} janvier 2015. Ce choix a été confirmé le 28 mai 2014 (*cf. § 6.1*).

2.2.4 Commande publique

Jusqu'au 1^{er} juin 2013, l'OPH a fait le choix de rester soumis aux règles fixées par le code des marchés publics (*délibération du 12 septembre 2011*). A partir du 1^{er} juin 2013 (*délibération du 14 février 2013*) et jusqu'au 31 mars 2016, il était assujéti aux dispositions de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et à son décret d'application n° 2005-1742 du 31 décembre 2005 et, depuis le 1^{er} avril 2016, à l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et au décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 ainsi qu'au décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 précisant la composition de la commission d'appels d'offres (CAO).

³ Cf. articles L. 421-12-2 et R. 421-20-4 du CCH

⁴ Délibérations n°28 et 29 du CA du 28 mai 2014 portant approbation de la prime exceptionnelle et de la part variable.

L'OPH dispose d'un règlement intérieur pour la passation et l'exécution des marchés publics (*dernière mise à jour par délibération du 10 octobre 2017*).

Un comité des marchés (*composé du DG, de la chargée des marchés et du responsable de pôle concerné par le marché*) se réunit pour tous les contrats et marchés d'un montant supérieur à 25 000 € HT et inférieur au seuil de procédure formalisée pour les marchés de fournitures, services courants et prestations intellectuelles et inférieur à 1 M€ HT pour les marchés de travaux. Une commission des marchés composée de trois administrateurs et de trois membres du personnel se réunit pour les marchés de travaux d'un montant supérieur à 1 M€ HT et inférieur au seuil des procédures formalisées.

Après la publication du décret n° 2017-516 du 10 avril 2017, et en conformité avec ce texte, le CA, dans sa séance du 13 juin 2017, a désigné les membres de sa commission d'appel d'offres (CAO) pour attribuer nominativement les contrats dont les montants sont supérieurs aux seuils des procédures formalisées.

L'OPH publie sur son site internet un bilan annuel de ses appels d'offres. Ce bilan pourrait être enrichi des sommes effectivement versées et, le cas échéant, des écarts constatés avec les montants initiaux avant d'être présenté annuellement au CA, comme le prévoit l'article R. 433-6 du CCH pour les autres organismes HLM.

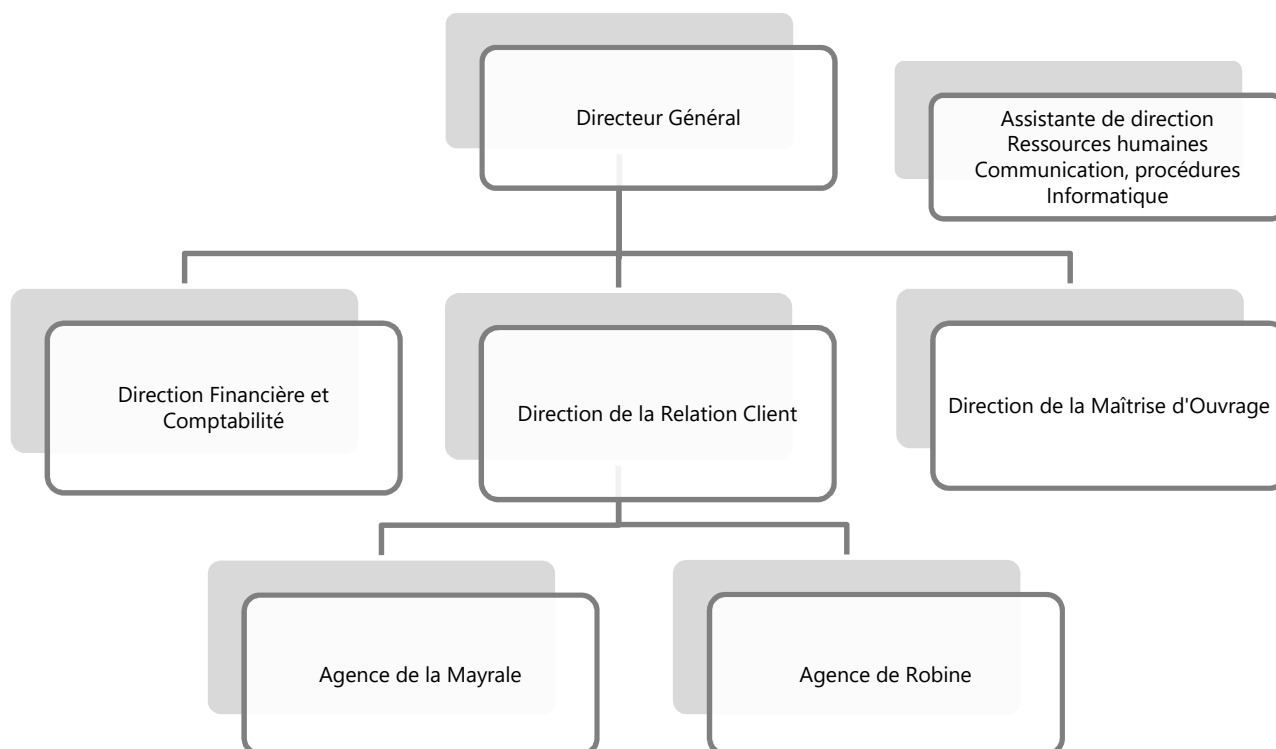
Le contrôle opéré sur des marchés de travaux et de services, sur la période de 2015 à 2017 a permis de vérifier que les dossiers sélectionnés comportent l'ensemble des pièces réglementaires relatives à la consultation des entreprises, les offres des soumissionnaires, les rapports d'analyse des offres, CCAP, CCTP et les actes d'engagement. Ce contrôle n'appelle pas d'observation.

2.2.5 Évaluation de l'organisation et du management

Les évolutions dans l'organisation

L'organisation de l'OPH a fait l'objet de modifications, depuis le dernier contrôle (*délibération du CA de juin 2016*) dans l'objectif de fixer les axes stratégiques de la structure. Le schéma d'organisation (*organigramme ci-après*) fait suite à un projet d'entreprise qui trace la feuille de route à horizon de cinq à dix ans et donne les grandes orientations de développement ainsi que les valeurs et principes qui prévalent. La nouvelle organisation structure la fonction technique autour de la gestion des opérations de construction et de réhabilitation, de la maintenance et des contrats d'exploitation et organise la fonction locative et de proximité avec les missions support au siège et celles de proximité dans les agences.

Organigramme de DOMITIA HABITAT OPH (octobre 2017)



Les ressources humaines

Au 31 décembre 2016, l'OPH compte 57 personnes (38 salariés et 19 fonctionnaires territoriaux) répartis comme suit : 10 cadres, 37 employés, 7 ouvriers et 3 gardiens d'immeubles. L'effectif était de 63 personnes lors du dernier contrôle. Avec 50,3 équivalents temps plein (ETP), le ratio d'emploi pour 1 000 logements est de 13,6 pour une médiane de référence (OPH de 50 à 99 personnes) à 18,6 et une moyenne des OPH à 19 (source rapport de branche 2016). L'âge moyen est de 45 ans pour une médiane des OPH à 47 ans.

L'OPH a connu des changements importants depuis le précédent contrôle : trois directeurs généraux successifs et un renouvellement important de cadres et de personnels (vingt licenciements et treize ruptures conventionnelles sur la période de 2012 à 2017). Le taux de rotation des personnels est de 20 % entre 2012 et 2017, ce qui est conséquent et une source potentielle de perte d'informations et de déstabilisation des personnels en place. L'OPH doit réfléchir sur les parcours d'intégration à organiser pour les nouveaux arrivants, notamment les responsables de service et de cellule leur permettant de créer ou compléter un réseau d'interlocuteurs pour un partage d'informations, de savoir-faire et de bonnes pratiques.

L'examen des différents indicateurs du bilan social (source DIS RH 2016⁵) permet de constater un fort taux d'absentéisme du personnel (10 % en 2016 et 12,4 % en 2015), nettement supérieur au taux de 5,9 % pour la médiane du groupe de référence. Ce taux, bien qu'en amélioration, est essentiellement lié à une forte proportion de congés longue maladie.

Les personnes en situation de handicap représentent 5,0 % de l'effectif global pour une médiane des OPH à 5,6 %. L'effort de formation s'établit à 6,9 % de la masse salariale brute contre 3,1 % pour la médiane du groupe de référence et 2,9 % pour la médiane des OPH.

⁵ Ces chiffres diffèrent de ceux indiqués dans le rapport d'activité (12,4 % en 2016 et 16,8 % en 2015).

Les personnels bénéficient d'un entretien individuel formalisé avec leur supérieur hiérarchique direct ou leur chef de service.

Le fonctionnement et la transversalité

Des réunions du comité de direction (*DG, assistante de direction, et directeurs de service*) se tiennent tous les mois ; elles font l'objet d'un ordre du jour et de comptes rendus formalisés. Des réunions du comité de direction élargi (*membres du CODIR et responsables de cellule*) se tiennent tous les trimestres et font également l'objet de comptes rendus formalisés. Des réunions de service ont lieu dans chaque direction.

Les délégations de signature étaient en cours d'actualisation au moment du contrôle.

Le pilotage des activités et le contrôle interne

Le système d'information n'est pas structuré, les outils de pilotage et le contrôle interne restent à mettre en œuvre. Pour exemple, le contrôle a permis de relever des différences ou incohérences entre plusieurs documents (*taux de vacance et d'absentéisme entre le DIS et les rapports d'activité, étiquettes DPE entre le fichier RPLS et le PSP, bilan financier différent entre les FSFC et la clôture d'opération validée par le CA*). La démarche de structuration du système d'information qui débutait au moment du contrôle, doit être poursuivie. Elle comprend notamment la mise en place d'une gestion électronique des documents, la mise en place d'un reporting informatique, l'automatisation et la consolidation des extractions de données pour faciliter le suivi, l'amélioration et la fiabilisation des données, la mise à jour des process métier, la réalisation de tableaux de bord. L'OPH doit mettre en place un outil de pilotage global des activités à partir d'objectifs préalablement définis qu'il convient de suivre, afin de mettre en œuvre des actions correctives si nécessaire.

Une note d'information sur les procédures et la maîtrise des documents a été adressée à l'ensemble des collaborateurs. Elle liste les procédures qui ont été formalisées et présentées aux différents comités internes mis en place dans l'OPH (*gestion des commandes, comptabilisation des factures, troubles de voisinage, pénalités pour délais non respectés quant à l'engagement des travaux, remise en état des logements vacants, création et intégration d'un nouveau patrimoine*). La diffusion des procédures est réalisée sur le réseau commun.

2.3 CONCLUSION

DOMITIA HABITAT a connu des changements importants, dans sa gouvernance et son organisation qui ont impacté le climat social et entraîné un « turn-over » important du personnel. L'OPH doit stabiliser son organisation, structurer son système d'information, mettre en place un outil de pilotage global des activités et impliquer les équipes dans la rédaction, la mise en œuvre et le suivi des processus. L'OPH doit respecter les textes réglementaires relatifs aux conditions de rémunération du DG et des agents de droit public, et régulariser les situations.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Au 31 décembre 2016, DOMITIA HABITAT est propriétaire de 3 691 logements familiaux dont 98 % sur la commune de Narbonne et 2 % sur sept autres communes (*Ouveillan, Cuxac-d'Aude, Coursan, Marcorignan, Montredon-des-Corbières, Bizanet et Peyriac-de-Mer*). L'âge moyen du parc est de 40 ans contre une moyenne de 32 en Occitanie et 39 en France métropolitaine (*source RPLS 2016*).

Le patrimoine est composé à 84 % de logements collectifs ou semi collectifs. 47 % des logements sont implantés en quartiers prioritaires de la ville (QPV). Le parc est conventionné à plus de 99 %. Le financement majoritaire est constitué de financements anciens type HLMO (54 %) et de PLA (37 %). La part de PLUS est de 5 % et la part de PLAI de 3 %. La proportion de PLS est de 1 %.

La typologie des logements se répartit de la manière suivante : 5 % sont des studios ou T1, 19 % sont des T2, 42 % des T3, 29 % des T4 et 5 % des T5.

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Fin 2016, la vacance globale atteint 7,5 %, soit un niveau supérieur à celui constaté dans l'ex région Languedoc-Roussillon et nationalement (4,8 %). Cette hausse de la vacance est en partie technique (98 logements sur le groupe « Les Peupliers », destiné à être démoli, et 17 logements sur le groupe « Avenue de Bordeaux », représentant au total 41 % de la vacance). Le plan stratégique de patrimoine (PSP), révisé en 2015, note un niveau global d'attractivité jugé bon mais en baisse par rapport à 2014.

Vacance	2012	2013	2014	2015	2016	Région
Taux de vacance global	4,3%	5,4%	4,0%	4,8%	7,5%	5,0%
Taux de vacance de plus de 3 mois (hors vacance technique)	3,0%	4,0%	2,1%	1,1%	2,4%	1,5%
Taux de vacance de moins de 3 mois (hors vacance technique)	1,3%	1,4%	1,3%	1,2%	2,0%	1,4%
Taux de vacance technique	NC	NC	0,5%	2,5%	3,1%	2,1%

Sources : DOMITIA HABITAT et RPLS 2016 pour les données de l'ancienne région Languedoc Roussillon

Le taux de mobilité⁶ est de 8,1 % en 2016 (9,8 % en 2015) contre une moyenne régionale à 9,3 % et nationale à 9,7 %.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Au 31 décembre 2016, 99 % des logements sont conventionnés à l'APL. Le CA s'est prononcé chaque année sur les augmentations de loyers. Le protocole d'aide au rétablissement de l'équilibre de la CGLLS, portant sur la période 2012-2017, autorise une évolution en masse, en tenant compte de l'IRL, d'au minimum 1,5 % par semestre, pour la période 2013 à 2016, puis d'au minimum 2 % en 2017. L'office a suivi les recommandations du protocole et appliqué les augmentations préconisées (cf. tableau ci-dessous), à l'exception de l'année 2017, où n'a été votée qu'une augmentation de 1,5 % en janvier, en-deçà de l'engagement de 2 % annuel. En 2018 une hausse de 0,75 % a été décidée, en accord avec la CGLLS, afin de consolider la santé financière de l'office et ne pas compromettre la sortie de protocole.

Augmentation des loyers	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Hausse annuelle	1,90%						0,75%
Hausse semestrielle au 1er janvier		1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	
Hausse semestrielle au 1er juillet		1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	0,00%	
Augmentation des loyers (IRL 3ème trimestre)	1,90%	2,15%	0,90%	0,47%	0,02%	0,00%	*0,00%

*Précédemment fixé à 0,75% par application de l'IRL, la loi de finance n° 2017-1837 du 30 décembre 2017 a ramené ce taux à 0% pour l'anne 2018

L'étude des loyers a porté sur 3 688 logements. Au 31 décembre 2016, la moitié des logements présentent un loyer inférieur à 4,9 €/m² de surface habitable (SH), chiffre inférieur à toutes les valeurs de référence, locales ou nationale. De même, le loyer moyen est inférieur à ces références et aux loyers du marché privé en 2017

⁶ Source RPLS au 1/1/2017 et 2016

qui se situent entre 8,5 €/m² pour l'Aude à 10,9 € pour l'ancienne région Languedoc Roussillon. Ce faible niveau de loyers s'explique par une proportion majoritaire (54 %) de financements très sociaux et de logements anciens, les opérations récentes, financées en PLUS et PLS ne représentent que 6 % des logements.

	Nombre de logements	Loyer mensuel en € par m ² de surface habitable			
		1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile	Moyenne
Domitia Habitat oph	3 650	4,3	4,9	5,9	4,9
Communauté d'agglomération Narbonne	5 308	4,5	5,1	5,9	5,2
Aude	15 444	4,5	5,2	5,8	5,2
Languedoc Roussillon	124 948	4,6	5,4	6,2	5,5
France métropolitaine	4 153 165	4,8	5,5	6,4	5,8

Sources : Ancols, RPLS au 01/01/2016

34,8 % des loyers pratiqués sont supérieurs aux loyers maximaux servant de base de calcul à l'APL, contre une moyenne de 49,9 % dans l'Aude, 53,2 % dans l'ancienne région Languedoc Roussillon et 44,8 % en France métropolitaine.

Au regard des loyers maximums autorisés par les conventions, l'office bénéficie d'une marge théorique d'augmentation de 6 % des loyers quittancés en 2017. Toutefois, pour ne pas aggraver la vacance sur certains programmes, l'OPH n'envisage pas de caler les loyers à la relocation aux maximums autorisés.

Le contrôle des loyers pratiqués au 1^{er} janvier 2017 a mis en évidence 66 dépassements de loyers plafonds fixés dans les conventions (*non conforme aux dispositions des conventions APL*). Les 66 logements, répartis dans cinq résidences, sont listés à l'annexe 7.1. Le montant mensuel total des dépassements est de 347,51 €. Sans préjudice des actions qui pourraient être initiées, les locataires concernés doivent être remboursés des trop-perçus. Dans sa réponse, l'OPH confirme la rectification des loyers et le remboursement des trop-perçus.

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

Le nombre de ménages assujettis au SLS et le montant mensuel encaissé sont précisés dans le tableau ci-après :

Supplément de Loyer solidarité (SLS)	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de locataires assujettis	15	17	49	55	52
Montant mensuel ² du SLS encaissé (euros)	285	455	1 708	1 808	1 701

L'office est peu concerné par le SLS du fait de l'occupation sociale (62,5 % de bénéficiaires d'APL) et de l'exonération d'une part importante de son parc (47 % en QPV). S'agissant de la campagne 2017, 647 locataires ont été enquêtés, 371 ont reçu un courrier de relance pour non réponse et 93 courriers de mise en demeure ont été adressés. Outre les courriers, les personnels de proximité ont été impliqués pour expliquer et sensibiliser les locataires à l'obligation de répondre. Les enquêtes sont saisies en agence. Au 1^{er} janvier 2017, 46 locataires sont assujettis en raison de leurs revenus et 3 pour non réponse (*soumis au SLS forfaitaire*). La synthèse de l'enquête 2017 ainsi que l'étude de la situation des salariés et administrateurs logés n'appellent pas d'observation.

² du mois de décembre de l'année n

3.2.3 Charges locatives

L'engagement des dépenses est du ressort des services de la direction relation client qui établit une partition entre les charges récupérables et non récupérables. Cette partition est ensuite vérifiée par la direction financière qui procède à la régularisation annuelle. L'examen a porté sur les charges récupérables de 2016, dont la régularisation est intervenue en mars 2017. Globalement, l'excédent de provisions sur les charges réelles de 11,3 % est important. Sur les 127 programmes, 1 010 logements, répartis dans 39 résidences, ont des provisions supérieures à 20 %, dont 43 logements répartis dans quatre programmes ont donné lieu à des remboursements supérieurs à 200 €. A l'inverse, onze programmes totalisant 272 logements ont été sous-provisionnés avec un écart supérieur à 20 %, mais les plus fortes régularisations sont de l'ordre de 14 à 15 € mensuels. Le montant moyen des charges au mètre carré de surface habitable n'apparaît pas élevé (8,08 €). Hors fluides et ascenseurs, elles sont en moyenne de 5,05 €/m² de SH (*médiane nationale de l'observatoire des charges de l'USH en 2013 : 9,07 €/m²*).

3.3 CONCLUSION

Le parc de DOMITIA HABITAT est ancien et le programme des Peupliers, voué à la démolition, génère une vacance technique supplémentaire. Les loyers bas, liés à l'âge et au financement des groupes, permettent l'accessibilité économique du parc. Toutefois, les réhabilitations ont modifié les conditions des conventions, générant des erreurs dans l'application des loyers maximums, que l'OPH doit corriger.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Les résultats des enquêtes d'occupation du parc social (OPS) figurent dans le tableau ci-après. Les taux de réponse ont été de 79,6 % en 2012, 93,4 % en 2014 et 94,3 % en 2016 ; bien que l'enquête soit incomplète pour l'année 2014, les résultats sont considérés comme significatifs. Le bailleur applique les pénalités, à hauteur de 7,62 € par mois, non remboursables, pour les locataires n'ayant pas répondu à l'enquête OPS en application de l'article L. 442-5 du CCH.

* revenus des locataires en comparaison du plafond de ressources pour l'accès au logement social.

En %	Pers. isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono- parentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Revenu >100%*	Bénéficiaires d'APL	Occupants de 65 ans et plus
Enquête OPS 2012	32,6 %	4,3 %	20,4 %	27,8 %	64,7 %	1,7 %	47,2 %	25,2 %
Enquête OPS 2014	47,1 %	NC	NC	32,4 %	73,0 %	10,6 %	58,1 %	NC
Enquête OPS 2016	44,2 %	7,7 %	22,1 %	34,2 %	74,4 %	5,8 %	62,5 %	14,6 %
Grand Narbonne 2016	41,2%	8,4%	25,1%	31,5%	71,7%	6,7%	61,3%	13,4%
Occitanie 2016	39,7%	8,8%	22,4%	28,7%	69,1%	7,2%	60,2%	12,4%
France métro 2016	38,5%	10,4%	20,8%	21,2%	59,4%	11,2%	47,4%	12,8%

* revenus des locataires en comparaison du plafond de ressources pour l'accès au logement social.

La population logée dispose globalement de ressources moins élevées que la moyenne nationale et la moyenne régionale de l'Occitanie en 2016. Les bénéficiaires d'APL y sont également supérieurs.

La part de personnes isolées est supérieure aux ratios métropolitain et régional. Le taux de familles monoparentales est supérieur à la moyenne nationale. L'ensemble de ces indicateurs montrent que l'OPH joue pleinement son rôle social en logeant des ménages fragiles, en lien avec sa vocation sociale.

4.2 ACCES AU LOGEMENT

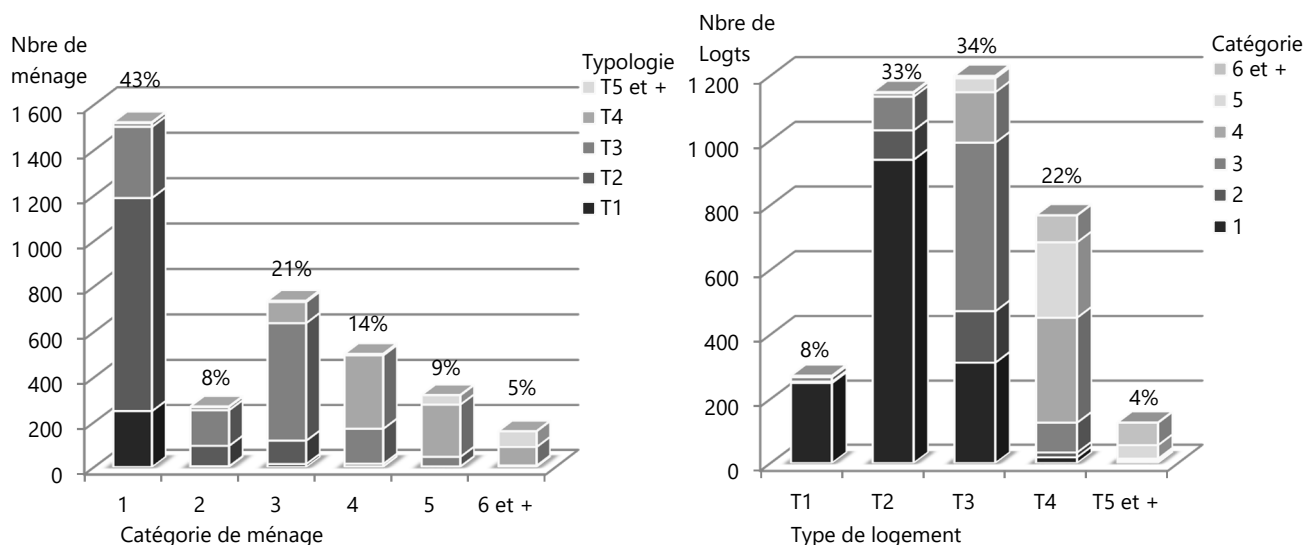
4.2.1 Connaissance de la demande

En janvier 2018, le département de l'Aude compte 7 500 demandeurs de logement dont 3 500 sur les huit communes où est implanté DOMITIA HABITAT.

L'OPH ne se base pas sur des données exhaustives concernant la demande sur son territoire. Le nombre annoncé dans les rapports d'activité de demandeurs enregistrés (*dans le progiciel*) n'est pas représentatif de la demande totale sur son territoire d'implantation. En 2016, l'office a enregistré une progression de la demande de logements de 26 % avec 2 638 demandes (*contre 2 088 en 2015*) dont 550 étaient des demandes de mutations internes (*507 en 2015*), ce qui représente près de 15 % des locataires qui souhaitent muter dans le parc social. A fin 2017, DOMITIA HABITAT dispose d'un stock de 2 700 demandes actives (*dont 18 % demandes de mutation*) enregistrées dans son progiciel de gestion. Ce chiffre ne représente que 77 % des demandes actives dans le SNE sur les huit communes du département où l'office possède des logements sociaux. Dans sa réponse, l'OPH indique les mesures prises pour corriger cette situation.

D'après les données issues du système national d'enregistrement (SNE) en janvier 2018, les deux-tiers de la demande sur ces huit communes concernent des logements de type T2/3 (*globalement en cohérence avec le parc de l'office décrit au § 3.1.1*), cependant, les personnes seules représentent 43 % des demandeurs pour un parc de T1/T2 de seulement 24 % :

Ventilation de la demande par catégorie de ménage et par type de logement



Source : demande actives dans les SNE au 15 janvier 2018 sur les huit communes d'implantation de DOMITIA HABITAT

A l'échelle du département, l'ancienneté médiane est de 9 mois et 8,7 % des demandes dépassent le délai anormalement long fixé à 30 mois dans l'Aude. Près de 88 % des demandeurs sont éligibles aux logements très sociaux (*plafonds PLAI*).

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Le CA a adopté, le 23 janvier 2012, le règlement intérieur (*RI*) de la commission d'attribution des logements (*CAL*) composée de six administrateurs. Ce règlement a été actualisé, le 5 février 2015 (*création de deux agences*

de proximité et augmentation de la fréquence de la CAL à deux réunions par mois) et le 1^{er} mars 2016, pour le mettre en conformité avec la loi n° 2014-366 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové du 24 mars 2014. L'OPH dispose d'un document présentant les orientations en matière de politique d'attribution non formellement acté par le CA, bien que figurant en annexe de la délibération du 5 février 2015. Ce document définit les principales orientations : accueillir les demandeurs dans le respect du droit au logement et des équilibres sociaux ; faciliter le changement de logement des locataires ; garantir la transparence du processus d'attribution et l'égalité de traitement des demandeurs ; répondre aux besoins des différentes générations et aux personnes en situation de handicap ; proposer des réponses adaptées aux demandes prioritaires ; assurer une information efficace et de qualité ; respecter les attributions sur le contingent préfectoral.

Les orientations et le règlement intérieur (RI) de la CAL n'ont pas été mis à jour des dernières évolutions législatives et réglementaires (*non conforme à l'article 75 de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 et à l'article 20 du décret n° 2017-834 du 5 mai 2017*). La loi relative à l'Égalité et à la Citoyenneté du 27 janvier 2017 et son décret d'application du 5 mai 2017 ont modifié les articles L. 441-2 et R. 441-9 du CCH, notamment en ce qui concerne la composition de la CAL et les orientations applicables à l'attribution des logements. L'OPH a corrigé ces points.

Les orientations et le RI des CAL n'ont pas été rendus publics, selon des modalités incluant leur mise en ligne sur internet (*non conforme à l'article R. 441-9 IV du CCH*). L'OPH a procédé à la rectification de ces points.

Les ordres du jour et les procès-verbaux (PV) des CAL sont transmis aux représentants de l'Etat, conformément aux articles L. 441-2 et R. 441-9 du CCH. Un représentant du préfet (*sous-préfecture de Narbonne*) assiste régulièrement à la CAL.

Un bilan annuel d'activités est présenté au CA. Il donne des statistiques détaillées sur la demande de logements enregistrée, sur les demandes de mutation par quartier, sur les dossiers instruits et présentés en commission, sur les indicateurs d'activité (*baux signés, nombre de refus suite à proposition*), sur les typologies des logements, sur les bénéficiaires (*âge des locataires entrants, composition familiale, revenus par rapport aux plafonds de ressources, motivations des demandes*) et sur le relogement des publics prioritaires.

4.2.3 Gestion des attributions

La cellule des attributions, placée sous la responsabilité du directeur de la relation client, a en charge l'ensemble des activités liées au domaine d'attribution des logements. Elle est composée d'une responsable et de trois attachées commerciales. Les dossiers de candidatures des demandeurs de logements sont instruits par les attachées commerciales. Une pré-CAL qui réunit les attachées commerciales et la responsable de la cellule des attributions permet à la responsable et à l'équipe de procéder à des points de contrôle (*le nombre de candidats, la complétude du dossier, le respect des plafonds de ressources et de la typologie*). La responsable de la cellule des attributions présente les dossiers en CAL. Le compte rendu est édité automatiquement à partir du logiciel interne et signé en séance par l'ensemble des membres présents. Chaque attachée commerciale prépare la notification des décisions éditées par le logiciel. Ce sont les attachées commerciales en lien avec la responsable (*pour les situations les plus complexes*) qui suivent les situations des demandeurs déclarés prioritaires et urgents.

L'analyse des procès-verbaux (PV) de CAL de l'année 2017, ainsi que la participation à la CAL du 7 février 2018 a permis de constater que si les réservataires ne proposent pas systématiquement trois candidats, DOMITIA HABITAT ajoute, en tant que de besoin et après concertation avec les réservataires, deux autres candidats lorsque le réservataire n'en présente qu'un seul. Quelques cas de non présentation de trois candidats ont pu cependant être relevés mais sont justifiés par le bailleur par l'insuffisance de candidats notamment en raison de problématiques de délinquance ou d'incivilité (*résidence « Pompidor »*), ou par le niveau des loyers pour une résidence récente financée en PLS (*« Les Forges de la Robine »*).

Les PV de CAL ne permettent pas de connaître les motivations qui ont conduit aux attributions. Les PV de CAL sont succincts ; ils ne permettent de justifier, ni des débats de la CAL, ni du respect des principes de transparence des décisions et d'équité de traitement des demandeurs. L'OPH conserve les PV durant cinq ans par ordre chronologique. Les courriers de proposition des réservataires doivent également être conservés dans les dossiers.

L'OPH doit mener une réflexion sur l'évolution des métiers de la gestion locative, en lien avec les modifications législatives récentes (*obligation d'attribution, hors QPV, à 25 % de personnes du 1^{er} quartile de revenus et, en QPV, attribution à 50 % de ménages au-dessus du 1^{er} quartile, conférences intercommunales du logement notamment*) et avec la nécessité d'un accompagnement social renforcé, notamment dû à la paupérisation de la population et à un fort taux de chômage, en constante progression depuis 2003 (cf. § 2.1).

Les données fournies par l'office relatives aux attributions de logement sur la période 2013-2017 montrent un délai d'attente moyen de 12 mois et un délai médian de 6 mois. Ces chiffres sont légèrement inférieurs à l'ancienneté de la demande active⁸ dans le département mais sont supérieurs aux délais d'attente⁸ avant attribution d'un logement observés pour l'ensemble des bailleurs. 10 % des dossiers présentent une attente supérieure au délai anormalement long (5 % pour l'ensemble des bailleurs).

En %	Nombre	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Revenu > 100%*	Attente médiane	Attente moyenne
Attributions DOMITIA HABITAT (2013-2017)	1 430	64,9%	89,7%	0,8%	6 mois	12 mois
Demandes radiées SNE suite attribution (2014-2017) ⁸	8 500	50,8%	89,0%	0,7%	4 mois	9 mois
Demandes actives SNE (janvier 2018) ⁸	7 500	56,7%	87,7%	2,2%	9 mois	13 mois

* revenus des locataires en comparaison du plafond de ressources pour l'accès au logement social.

L'analyse globale des attributions et des documents transmis par le bailleur a permis à l'Agence de sélectionner sur la période 2013-2017 un panel de 42 dossiers ciblés dont certains étaient susceptibles de présenter des irrégularités.

L'examen sur pièces de 42 dossiers ciblés d'attributions de logements, à partir de 1 433 attributions réalisées de 2013 à 2017, a mis en évidence trois dossiers irréguliers (*non conforme aux articles R. 441-1 et suivants du CCH*). Ces trois attributions présentent les irrégularités suivantes (cf. tableau ci-après) :

⁸ Source SNE : analyse de 7 500 demandes actives en janvier 2018 de 8 500 attributions (2014-2017) dans le département de L'Aude.

Programme (logt)	N° unique	CAL	Bail	Financt.	Irrégularités constatées
77 Les Estudiantines (BW263)	0110213 01022711334	10/04/13	12/04/13	PLUS	Situation régulière du demandeur non démontrée (<i>date de validité dépassée du récépissé de demande de carte de séjour</i>) ; bail étudiant non conforme (<i>durée de 3 ans et reconduction tacite</i>) ; locataire parti.
29 Capelle (CE5)	0110214 01506811329	07/10/15	08/01/16	PLUS	Catégorie de ménage erronée sur le PV (<i>enfant non fiscalement à charge</i>) ; absence de justificatif des ressources N-2 (<i>CAL en fin d'année N-1 et date de bail en janvier N</i>) ; numéro unique non radié suite à l'attribution (<i>non renouvelé</i>) ; locataire parti.
15 Le Belvédère (CC15)	0111013 01335911193	20/01/16	26/01/16	PLAI	Dépassement des plafonds de ressources PLAI de 25% (<i>financement très social non correctement indiqué sur le PV de CAL</i>).

Sur la période 2013-2017, 303 demandes de logement n'ont pas été radiées suite à l'attribution d'un logement par DOMITIA HABITAT (*non conforme à l'article R 441-2-8 du CCH*). Le contrôle des radiations des numéros uniques après attribution d'un logement révèle un volume important (21 %) de demandes non radiées dès la signature du bail. Parmi ces demandes onze sont toujours actives en janvier 2018.

Contrôle du numéro unique (SNE) après attribution	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Radiations suite à attribution d'un logement	257	356	254	233	19	1 119
Radiations pour cause de non renouvellement	33	48	91	109	4	285
Radiations pour abandon de la demande	1		1	5		7
Demandes actives (<i>non radiées</i>)			3	8		11
Numéros uniques inconnus dans le SNE	3	4	1			8
Total	294	408	350	355	23	1 430

L'organisme indique que les onze demandes actives correspondent à des locataires ayant redéposé une demande de mutation postérieurement à l'attribution et pour lesquels l'ancien numéro unique aurait été conservé. Dans sa réponse, DOMITIA HABITAT confirme avoir contrôlé et apporté les correctifs nécessaires à ses procédures et à son progiciel.

Le contrôle des dossiers a permis de constater que toutes les pièces obligatoires à joindre au bail ne sont pas systématiquement fournies (*non conforme à l'article 3-3 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 modifiée par la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014*). En effet, le bailleur doit systématiquement remettre aux nouveaux locataires le dossier technique comprenant le diagnostic de performance énergétique, l'état des risques naturels et technologiques, le constat de risque d'exposition au plomb pour les immeubles construits avant le 1^{er} janvier 1949 et, (*dès le 1^{er} juillet 2017 pour les immeubles collectifs construits avant 1975*) l'état de l'installation intérieure d'électricité et de gaz⁹. De la même façon, les fiches de décompte de surface doivent également être jointes au bail (*cf. article R. 353-19 du CCH*). Dans les dossiers contrôlés, il manquait plusieurs de ces pièces. Dans sa réponse, l'OPH s'engage à corriger ce point, en rectifiant ses procédures, avant fin 2018.

⁹ Décrets d'application 2016-1104 et 1105 du 11 août 2016 relatifs respectivement à l'installation intérieure de gaz et d'électricité (*Loi Alur*).

4.2.4 Gestion des contingents

Au 31 décembre 2016, il apparaît que 38,8 % des logements ne sont pas réservés : l'OPH dispose donc d'une marge de manœuvre dans l'attribution des logements. Le parc de logements réservés est détaillé dans le tableau ci-après.

Réservataires	Nombre de logements réservés	Logements réservés (% du parc total)
Action Logement et Entreprises	245	6,6 %
Etat	1 066	28,9 %
Collectivités	947	25,7 %
Total	2 258	61,2 %

Source : RPLS 2016

Sur la période 2015 à 2017, le bailleur a progressé sur l'atteinte des objectifs départementaux de relogement au titre du contingent préfectoral (*source Bilans DDCSPP de l'Aude*) autour de 40 % en 2015, 83 % en 2016, 102 % en 2017. La présence de la représentante de l'Etat à la CAL (*sous-préfecture de Narbonne*) permet d'explicitier les situations parfois complexes de ces dossiers. L'OPH doit utiliser l'outil SYPLO (*Système Priorité Logement*), outil informatique destiné à la gestion du contingent préfectoral et au relogement des publics prioritaires (*en consultation seule au moment du contrôle*), dans l'objectif d'une plus grande fluidité et d'un suivi amélioré avec l'accès au vivier départemental des demandeurs prioritaires et des fonctionnaires. A défaut, il convient de traiter rapidement le flux d'informations concernant le contingent préfectoral, afin que tous les bailleurs susceptibles de reloger aient la vision la plus récente possible du vivier de demandeurs prioritaires. Dans cette optique, le retour rapide des fiches SYPLO adressées par les services de l'Etat, lors des propositions de candidats est nécessaire pour permettre un bon suivi des candidats prioritaires.

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

4.3.1 Information et accueil des locataires

L'information et l'accueil des locataires sont assurés au siège de l'office et dans les deux agences, du lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 et le vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h. Un centre de relation client (CRC) a débuté son activité le 2 mai 2013. Une équipe de trois personnes se tient à la disposition du public pour répondre aux questions des locataires. Pour toutes les questions urgentes, hors des horaires d'ouverture des bureaux, les appels sont dirigés vers le service d'astreinte (*externalisé*). En 2017, l'OPH a fait évoluer son identité numérique et permet aux locataires le paiement en ligne. Une carte interactive situe les logements du parc.

4.3.2 Gestion et exploitation des réclamations

La gestion des réclamations des locataires se fait depuis novembre 2017 à travers l'outil dédié dans le progiciel interne (*utilisation de tablettes*), ce qui permet d'assurer une traçabilité et une gestion individualisée de la réclamation. Les courriers sont scannés dans cet outil. Au moment du contrôle, un objectif était donné aux équipes en termes de flux (*volume*). Lorsque l'outil sera stabilisé, l'OPH prévoit de fixer un objectif de délais de traitement. Les statistiques établies sur les deux derniers mois de 2017 montrent que 70 % des réclamations ont été réglées en moins de cinq jours.

4.3.3 Concertation locative

Le plan de concertation locative (PCL) a été redéfini et approuvé le 24 octobre 2016, en application de la loi du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains (SRU). Ce plan fixe pour quatre ans (2016-2020) les modalités de concertation entre les associations et le bailleur. Il définit les règles destinées à

formaliser les relations locatives locales et le fonctionnement des conseils de concertation locative. Des réunions de concertation locative se tiennent deux fois par an (*8 réunions de 2014 à 2017*) avec les administrateurs élus par les locataires et les représentants d'associations de locataires. Elles font l'objet d'ordres du jour et de comptes rendus détaillés.

Les enquêtes menées en 2010, 2014 et 2017 sur un échantillon d'environ 20 % des locataires montrent l'évolution positive de la satisfaction des locataires qui est passée de 76,0 % à 81,7 %. Les locataires se déclarent globalement satisfaits de la qualité de l'accueil, du traitement des réclamations techniques, de la qualité des travaux réalisés dans le logement et des conditions d'entrées dans le logement pour les nouveaux locataires. Toutefois, ils attendent des améliorations sur la propreté des parties communes, l'entretien des espaces verts, la sécurisation, le traitement des demandes de mutation et les délais de réponse.

4.3.4 Gestion de proximité

DOMITIA HABITAT a organisé en 2014 la gestion de proximité à travers la création de deux agences de proximité : l'agence de la Robine et l'agence de la Mayrale. Il a informé le conseil de concertation locative des évolutions de l'organisation en matière de gestion de proximité : le 11 mars 2015 et le 16 décembre 2016, pour expliquer le recentrage des agences sur la gestion de proximité et le renforcement des équipes de la proximité (*de trois agents à cinq par agence*) avec un secteur réduit et de nouvelles missions.

Dix chargés de proximité (*cinq par agence*) ont pour mission d'être les garants de la qualité de l'entretien, de la maintenance courante, de l'hygiène et de la sécurité du patrimoine, d'encadrer les chargés d'entretien d'immeubles et d'être les interlocuteurs privilégiés des locataires. En 2017, le nouvel équipement informatique permet d'améliorer le suivi technique du parc (*réalisation des états des lieux, visites techniques, contrôles de sécurité*).

La visite de patrimoine a montré que les entrées des programmes situés en QPV sont bien équipées de systèmes permettant de limiter aux seuls résidents l'accès aux parties communes (*cf. article R. 271-4 du code de la sécurité intérieure*). Toutefois, elle a révélé l'absence d'espaces d'accueil sur site où les locataires puissent rencontrer les chargés de proximité. L'office doit réfléchir à la possibilité d'un accueil sur site des locataires, l'accueil en agences ne pouvant totalement s'y substituer. Un travail en inter-bailleurs et avec les associations œuvrant en faveur de la politique de la ville peut permettre l'émergence de structures mutualisées.

4.3.5 Actions d'aménagement des logements au handicap

L'OPH réalise les aménagements demandés par les locataires (*sept aménagements en 2017 pour un montant de 21 000 €*), sous réserve d'un handicap avéré et en s'appuyant sur l'expertise de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). L'OPH envisage d'engager un travail partenarial avec les associations de locataires et a réservé, pour 2018, une enveloppe budgétaire de 50 000 €. Des rapprochements, avec les associations œuvrant en faveur de l'adaptation de l'offre et de la demande pour les personnes en perte d'autonomie liée au handicap, permettraient de mieux cibler les besoins.

4.3.6 Politique en direction des personnes âgées

L'Insee indique que le vieillissement de la population se poursuit (*les plus de 65 ans représentent désormais 19,6 % de la population en 2017*). Le vieillissement de la population logée (*cf. § 4.1*) est l'un des enjeux économiques et sociaux auxquels doit également répondre DOMITIA HABITAT. Afin d'anticiper ce phénomène de vieillissement de la population, le plan local de l'habitat (PLH) du Grand Narbonne (*orientation 3*) a identifié un enjeu d'adaptation des logements à la perte d'autonomie, de construction de structures d'hébergement adaptées et de développement de solutions alternatives de type habitat intergénérationnel. L'OPH a produit un programme d'actions à engager envers les personnes âgées : transformation de logements de type 3 de petite taille en grand type 2 (*objectif 2018 : dix logements*), mise en œuvre d'un service senior proposé en

option (*quittancé*) aux locataires de plus de 70 ans pour de petits travaux comme l'installation d'une étagère ou le changement d'une ampoule, organisation d'une visite annuelle de courtoisie auprès des locataires de plus de 80 ans par les chargées de clientèle, afin de mieux connaître les locataires âgés et de veiller sur leur confort de vie dans les immeubles, engagement d'une démarche pour proposer une mutation économique. L'OPH a produit un dossier auprès de la direction départementale des finances publiques (*DDFIP*) pour obtenir un dégrèvement sur la taxe foncière sur les propriétés bâties (*TFPB*) 2018, pour la réalisation de travaux dans six logements ainsi que d'accès dans deux résidences pour un montant total de 70 751,40 € TTC. Un référent personnes âgées devrait être désigné. Il serait chargé d'une part, d'identifier les locataires âgés susceptibles de bénéficier de l'adaptation de leur logement ou d'une mutation et, d'autre part, d'inventorier les logements adaptés et adaptables, en liaison avec le travail à engager sur la constitution d'une base patrimoniale (*cf. § 5.4*).

4.3.7 Accompagnement social

L'OPH a recruté, en 2017, une conseillère en économie sociale et familiale (*CESF*). Elle a pour mission d'orienter, informer et conseiller les résidents rencontrant des difficultés économiques et sociales et réalise des actions de prévention et de traitement des impayés de loyers. Elle assure des permanences dans les agences et se déplace également à domicile. Elle est en charge du plan de relogement concernant les familles de la résidence des peupliers dont la démolition totale est programmée. L'OPH doit réfléchir au renforcement de sa politique d'accompagnement social des ménages soit en interne soit par le biais de partenariats avec des associations d'insertion, ou avec les instances publiques départementales, afin de faciliter l'accès au logement et le maintien des populations les plus fragiles.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

L'organisation actuelle du traitement des impayés date d'avril 2017 avec un retour au siège de la partie contentieuse, à la charge d'une seule personne, afin d'avoir une harmonisation des procédures. Le précontentieux reste en agences. Les responsables de proximité délivrent en main propres la première lettre de relance éditée par le siège. La deuxième lettre de relance est envoyée par courrier suivi d'un passage quelques jours après du chargé de clientèle. Les plans amiables d'apurement sont traités également dans les agences. Le passage en contentieux est décidé lors d'un comité interne. Les différentes étapes de la procédure sont validées par le directeur de la relation client, puis par le directeur général.

La CESF, recrutée en 2017, intervient dans la gestion et la prévention des impayés (*conseil des locataires sur leurs droits, diagnostics et aide au montage de dossiers, plans d'apurement*). Elle participe au comité interne et aux réunions avec les autres acteurs sociaux du territoire.

Les admissions en non-valeur sont présentées chaque année au CA sous forme de liste nominative. Le CA est également informé sur les dettes effacées suite à une procédure de rétablissement personnel.

En % des loyers et charges récupérées	2012	2013	2014	2015	2016	Médiane nationale offices HLM 2015
Evolution des créances locataires	/	0,1	3,6	1,7	1,6	1,1
Créances locataires	20,8	16,8	17,5	16,5	16,9	14,5
Créances corrigées du terme échu	13,3	8,4	9,7	8,7	9,1	nc

Le tableau ci-dessus fait ressortir un taux global de créances locataires accusant une diminution significative en 2013, puis resté stable ensuite. Ce taux est supérieur à la médiane nationale des offices HLM. En 2015, le

coût des impayés représente 2,3 % des loyers, alors qu'il dépassait les 3 % en 2013 et 2014¹⁰. En volume, le total des retards progresse de 2013 à 2016, année où il est le plus élevé. Les efforts menés auprès des locataires présents se traduisent par une baisse du volume de leurs créances alors que celle des locataires partis continue de progresser. Les dossiers de ces locataires sont transmis à un huissier aux fins de recherches. Afin d'améliorer le ratio d'impayés, l'office doit renforcer ses actions préventives, le recrutement de la CESF devrait le permettre.

L'examen par sondage de dossiers d'impayés n'appelle pas de remarque.

4.5 CONCLUSION

La population logée par DOMITIA HABITAT est sociale avec une part importante de ménages fragiles et âgés, en lien avec le contexte socioéconomique de la population du Grand Narbonne. L'OPH doit mettre à jour les orientations et le RI de la CAL des dernières évolutions législatives et réglementaires et les publier sur son site internet. Il doit veiller à fluidifier les échanges d'informations avec les services de l'Etat sur les situations individuelles et à corriger les irrégularités relevées sur les attributions. Il doit remettre aux locataires, en annexe au contrat de location la totalité des annexes obligatoires. Il doit enfin veiller à contenir la dette locative avant le départ des locataires pour lesquels le recouvrement s'avère plus difficile.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La stratégie patrimoniale de l'office s'appuie sur le plan stratégique du patrimoine (PSP), approuvé le 14 septembre 2012 (*période 2012-2021*) et réactualisé le 15 septembre 2015 (*période 2016-2021*). DOMITIA HABITAT a signé, le 26 mai 2011, une convention d'utilité sociale (CUS) avec l'Etat, portant sur la période 2011-2016. Toutefois, cette convention n'a pas été utilisée comme un outil de pilotage et d'objectifs, compte-tenu de la signature avec la CGLLS d'un protocole d'aide au rétablissement de l'équilibre en septembre 2012 (*période 2012-2017*). L'OPH a réalisé un suivi annuel de l'exécution des engagements de l'exercice (*exercices 2012 à 2016*). Outre le rétablissement d'un équilibre d'exploitation, le protocole a pour objet d'encadrer et d'accompagner financièrement l'office dans la réalisation des travaux du PSP. Les engagements du protocole intègrent un financement des mesures patrimoniales à hauteur de 2,5 M€ par le conseil départemental, 0,6 M€ par la région, 0,4 M€ par la ville de Narbonne et 2,1 M€ de subventions ANRU. Pour les mesures de redressement et la réalisation du programme de réhabilitation, le Grand Narbonne et la CGLLS couvrent les besoins à hauteur de 5,8 M€ chacun.

Le PSP actualisé prévoit un programme d'investissement et de cession en cohérence avec le protocole CGLLS et une stabilité des objectifs de développement de l'offre avec un rythme de construction de 30 logements par an. L'OPH devait réactualiser son PSP car une première analyse financière prévisionnelle constatait une insuffisance de moyens (*cf. § 6.3*). Le CA s'est prononcé, le 10 juillet 2018, sur de nouveaux objectifs et arbitrages au travers d'un PSP réactualisé.

¹⁰ Source DIS 2015

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

Le tableau ci-dessous présente l'évolution du parc de logements locatifs familiaux en service de 2012 à 2016.

	Parc au 1 ^{er} janvier	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Acquisition en bloc	Vente	Démolition	Parc au 1 ^{er} décembre	Évolution
2012	3 424			12		-1	0	3 435	0,3 %
2013	3 435	34	3			-3	0	3 469	1,0 %
2014	3 469	1				-1	0	3 469	0,0 %
2015	3 469		2		197	-1	0	3 667	5,7 %
2016	3 667		24				0	3 691	0,7 %
Bilan		35	29	12	197	-6	0	3 691	7,8 %

Aucune nouvelle livraison n'est prévue avant septembre 2018 (3 logements individuels à Cuxac-d'Aude).

5.2.2 Amélioration et entretien du patrimoine

Le tableau ci-après retrace les montants, communiqués par l'organisme, consacrés à l'amélioration et à l'entretien du patrimoine.

En k€ (HT)	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Améliorations - Réhabilitations	2 607	3 842	6 970	5 062	5 175	23 656
Maintenance (gros entretien-entretien courant)	1 510	1 743	1 682	1 010	1 303	7 248
Total	4 117	5 585	8 652	6 072	6 478	30 904

Sur l'ensemble de la période 2012-2016, les efforts ont essentiellement porté sur l'investissement avec 76,6 % des montants consacrés aux améliorations et réhabilitations. Le plan CGLLS engageait l'OPH à terminer un volume de réhabilitations pour un montant de 22,8 M€ et de renouvellement de composants pour 0,7 M€. Cet objectif a été atteint.

L'OPH a été engagé, de 2007 jusqu'en 2014, dans une opération de renouvellement urbain dans le quartier Berre-Cesse à Narbonne. Les engagements portaient sur la démolition de 61 logements, reconstruits sur site et hors site en forme pavillonnaire, la rénovation complète de 149 logements, la résidentialisation des immeubles et la reconfiguration des espaces extérieurs. L'investissement total pour DOMITIA HABITAT a été de 15,9 M€. L'avenant de clôture a été signé le 6 janvier 2014.

Toutefois, il reste encore d'importants travaux à mener sur le parc, notamment sur la résidence Beaumarchais.

La réhabilitation du site « Beaumarchais »

Construite en 1985, la résidence « Beaumarchais » à Narbonne comprend 25 logements dont la réhabilitation a été inscrite dans la programmation 2017, dans le cadre du PSP, et conformément au protocole de redressement, pour un montant de travaux estimé à 665 000 € (délibération du CA du 6 octobre 2016). L'état de dégradation avancée des coursives extérieures et passerelles a donné lieu à un diagnostic structure, en février 2017. Les conclusions de l'étude préconisent une intervention à court terme avec un renforcement de la structure. Le CA a approuvé, le 19 avril 2017, un prix de revient porté à 1,1 M€ pour prendre en compte ces préconisations, une amélioration des pièces humides, du confort thermique, du renouvellement d'air et la mise

à niveau technique en électricité et plomberie. Le bailleur a engagé des mesures conservatoires visant à étayer les passerelles concernées et à protéger les zones potentiellement à risque. Il a précisé le programme prévisionnel de travaux devant aboutir à des travaux lourds, visant à traiter l'ensemble de la résidence pour début septembre 2018. Le projet prévoit la démolition de toutes les passerelles, la conservation des coursives les moins atteintes moyennant quelques renforts structurels. La résidentialisation du site est également programmée à cette occasion.

L'opération «les Peupliers »

Le nouveau programme national de renouvellement urbain (*NPNRU*) prévoit l'implication de l'OPH dans Le projet de renouvellement urbain d'intérêt régional « Les Peupliers ». Construite en 1984, la résidence « Les Peupliers » est localisée à Narbonne. Elle est composée de 164 logements collectifs. Considérée comme une cité isolée, regroupant des publics fragilisés, elle a été identifiée, dans le cadre d'un diagnostic en marchant, comme un lieu de vie nécessitant une prise en compte globale des difficultés qui s'y accumulent tant sur les problématiques sociales des habitants que sur le bâti et son environnement d'où la décision de mener, pour ce secteur, une politique d'ensemble de réhabilitation urbaine et sociale. Au moment de sa création, elle représentait une opération de logement novatrice (*résidence bioclimatique*) qui s'est dégradée rapidement, en raison de malfaçons et de problèmes d'entretien aggravés par l'architecture du bâtiment (*coursives, parties communes, recoins*) et d'une occupation sociale qui se dégradait entraînant des troubles de voisinage et des incivilités diverses. Le protocole de préfiguration du projet de renouvellement urbain (*PRU*) a été signé le 14 avril 2016. Au moment du contrôle, un scénario de démolition totale de la résidence a été approuvé, avec reconstitution de l'offre hors site en inter-bailleurs : 130 par DOMITIA HABITAT, 34 par quatre autres bailleurs. La maquette financière est en cours de consolidation. Un plan de relogement inter-bailleurs a été défini et 40 familles restent à reloger.

Hormis ces deux résidences, la visite de patrimoine a permis de relever un état général correct du bâti (*cf. 5.4.1*).

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

La direction de la maîtrise d'ouvrage est composée de cinq personnes, sous le pilotage du directeur de la maîtrise d'ouvrage, membre du comité de direction. Il est responsable de la mise en œuvre des projets stratégiques liés à la politique patrimoniale : construction, réhabilitation, rénovation urbaine et maintenance du parc. Une assistante assure la gestion administrative des dossiers. Deux chargés d'opérations interviennent de la phase de conception jusqu'à la phase de réception des ouvrages. Le responsable du patrimoine et de la maintenance, référent technique pour les deux agences, pilote les marchés et contrats de maintenance. L'OPH n'a pas mis en place, au moment du contrôle, de comité d'engagement mais envisage de le faire dans le courant de l'année 2018. Actuellement les projets sont discutés en CODIR. Le bureau valide un périmètre d'opération autorisant la consultation d'une équipe de maîtrise d'œuvre. Un outil permettant le suivi des projets est en cours de mise en place au moment du contrôle.

L'OPH doit, dans le cadre des programmes d'investissement, initier des réunions transversales pour partager en interne et améliorer l'adéquation des projets aux besoins locaux (*localisation, type de financement, typologie de logements, niveau des loyers, accessibilité aux personnes à mobilité réduite...*). Au moment du contrôle, le bailleur envisageait la création d'une commission de la maîtrise d'ouvrage comprenant notamment les responsables d'agence. Ces sujets sont évoqués pour le moment lors de CODIR élargis. Selon des modalités à définir, il serait nécessaire d'améliorer la transversalité en associant, le plus en amont possible, les services de l'Etat et du Grand Narbonne.

Analyse d'opérations

Le contrôle d'opération a porté sur une opération de réhabilitation inscrite dans le plan de travaux 2012-2017, dans le cadre du protocole d'aide au rétablissement signé avec la CGLLS. Il s'agit de la résidence Montesquieu située dans les quartiers Est de Narbonne. Elle est composée de 30 logements individuels construits en 1986. Les travaux ont débuté en novembre 2016, pour une durée totale de 7 mois. Ce programme a fait l'objet d'un avis favorable, rendu le 10 septembre 2015, par le conseil de concertation locative (CCL) et d'une délibération du CA du 15 septembre 2015. Les travaux d'un coût de 661 000 € HT ont été financés au moyen d'une subvention du Grand Narbonne (26 %), d'un prêt à l'amélioration (58 %) et de fonds propres (16 %). L'opération a donné lieu à un agrément de la DDTM de l'Aude, en date du 11 septembre 2017 et à un avenant à la convention APL. Le contrôle opéré n'appelle pas d'observation.

5.4 MAINTENANCE ET EXPLOITATION DU PARC

Le bailleur ne dispose pas d'une base patrimoniale complète et détaillée. Au moment du contrôle, l'équipe de la maîtrise d'ouvrage commençait à alimenter une base à partir du progiciel interne, permettant à terme une programmation des interventions à mener. L'office dispose d'un plan pluriannuel de travaux.

5.4.1 Entretien du patrimoine

La visite du patrimoine a porté sur 1 768 logements familiaux soit 48 % du parc. Elle a permis de constater le bon état général du parc et un entretien correct des parties communes ainsi que des espaces extérieurs majoritairement entretenus par la collectivité.

Les points d'alerte et de vigilance ci-après sont signalés :

- ▶ de nombreux désordres dus à la dégradation des bétons constatés sur les passerelles et les coursives extérieures dans la résidence « *Beaumarchais* » à Narbonne; des épaufrures sont observées à la résidence « *Arènes romaines* » au bâtiment L ;
- ▶ porte d'accès cassée, tags, boîtes aux lettres cassées, caves fermées à la suite de trafic, interrupteurs arrachés, ampoules défectueuses aux résidences « *Pompidor* » et « *Phébus* » (*Quartier St Jean/St Pierre*) ;
- ▶ boîtiers de sécurité manquants, équipements de sécurité incendie à changer, carreaux cassés, marches d'escalier dégradées (*résidences « Aigrette » ; « Rieutord », « Languedoc » et « Welheim »*) ; boîtier téléphonique arraché à la résidence « *Convention* » ;
- ▶ menuiseries vétustes à la résidence « *Emile Eude* », en attente de réhabilitation ;
- ▶ cages d'escaliers à repeindre (*résidence « Rabelais » et résidences rachetées en 2015*) ;
- ▶ portails d'accès retirés à la résidence « *Calypso* » ayant fait l'objet d'une résidentialisation ;
- ▶ local pour un gardien aménagé récemment (*moins d'un an*) dans une ancienne cave comportant un fenestron étroit dégageant un éclairage naturel insuffisant (*le local précédemment occupé était situé dans une cave non aménagée, sans WC et sans douche*) ;
- ▶ cas d'appropriation de parties communes par les locataires sont relevés dans les résidences « *Pastouret* » et « *Phébus* », (*petits meubles, poussettes et vélos dans les halls, gaines techniques utilisées comme placard, aménagements illicites sur les balcons*) ; des motos dans un local à vélos à la résidence « *Weilheim* » ; des locaux à vélos dont Domitia n'a pas la clé d'accès (*résidences rachetées en 2015*) ;
- ▶ logements fermés vandalisés à la résidence « *Les Peupliers* » (*cf. § 0*) ;
- ▶ places de stationnement au revêtement très endommagé à la résidence « *Pastouret* ».

Les points susmentionnés doivent faire l'objet de mesures correctives.

5.4.2 Exploitation du patrimoine

Repérage des matériaux contenant de l'amiante et constitution de dossiers

Les obligations réglementaires concernant le repérage de l'ensemble des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les parties privatives et la constitution des documents relatifs à la présence d'amiante (*DAPP*) ne sont pas toutes respectées (*non conforme aux articles R. 1334-16 et suivants du code de la santé publique*). La réglementation amiante s'impose aux propriétaires d'immeubles bâtis dont le permis de construire a été délivré avant le 1^{er} juillet 1997 (72 des 117 programmes de Domitia sont concernés). Les repérages complémentaires de matériaux et produits contenant de l'amiante de la liste B ont été réalisés dans les parties communes sur une période allant de juillet à octobre 2016. La résidence « les Peupliers », devant être démolie, a fait l'objet d'un diagnostic amiante avant démolition (*DAT*) en 2016. Les repérages obligatoires et la constitution des dossiers amiante pour les parties privatives (*DAPP*) n'ont pas été établis sur l'ensemble des bâtiments concernés (*obligation réglementaire fixée au 5 février 2012*). Dans sa réponse, l'OPH s'engage à se mettre en conformité avant mars 2019.

Constats de risque d'exposition au plomb

L'OPH ne respecte pas ses obligations réglementaires concernant l'établissement d'un constat de risque d'exposition au plomb (*non conforme aux articles L. 1334-5 et 7 du code de la santé publique*). En effet, l'OPH a fait réaliser les constats de risque d'exposition au plomb (*CREP*) sur trois des cinq résidences dont le permis a été délivré avant le 1^{er} janvier 1949. Les CREP n'ont pas été fournis pour les groupes « Convention » et « saint Sébastien ». Pour les résidences « Viollet-le-Duc » et « Rabelais », les diagnostics établis en 2003 et 2004 montrent la présence de matériaux dégradés, sans aucune action prévue. Les CREP datent de plus de six ans et doivent être renouvelés sans délai (*cf. article R1334-11 du code de la santé publique*). Il est rappelé que les manquements aux obligations particulières de sécurité et de prudence sont susceptibles d'engager la responsabilité pénale du bailleur. Dans sa réponse, l'OPH indique que l'ensemble des CREP est maintenant réalisé.

Diagnostics de performance énergétique (DPE)

Au moment du contrôle, les diagnostics de performance énergétique n'avaient pas été effectués pour l'ensemble des logements et les étiquettes énergie n'ont pas été renseignées dans les enquêtes RPLS. Les DPE ont été réalisés, sur une période allant de janvier 2012 à septembre 2013, pour 3 130 logements. Les diagnostics restaient à réaliser sur 15 % du parc de l'office. Depuis le 1^{er} janvier 2017, le bailleur est tenu d'avoir réalisé un DPE dans tous les immeubles équipés d'une installation collective de chauffage (*cf. article L.134-4-1 du CCH*). Par ailleurs, les étiquettes énergie n'ont pas été renseignées dans les enquêtes annuelles RPLS (*non conforme à l'arrêté du 5 janvier 2010 pris en application de l'article R. 411-3 du CCH*). De plus, les données fournies par l'OPH au 31 décembre 2016, présentent une ventilation des étiquettes énergie incohérente entre les différents documents transmis. L'analyse des DPE communiqués à l'ANCOLS montre des consommations énergétiques visiblement sous estimées en 2012 par le diagnostiqueur qui conduisent à une appréciation erronée de la performance énergétique du parc. Malgré son ancienneté, la totalité du parc a ainsi été classé en étiquette A, B ou C. Ces données apparaissent erronées. Dans le cadre de la mise à jour du PSP en 2015 par un cabinet extérieur, ce taux est de désormais seulement 58 %. L'OPH n'a pas apporté d'éléments justifiant ces écarts. Dans sa réponse, l'OPH indique que l'ensemble des DPE est à ce jour réalisé.

5.4.3 Sécurité dans le parc

Entretien des chaudières individuelles de chauffage au gaz

Le parc compte 633 installations individuelles de chauffage au gaz. Leur entretien est réalisé par un seul prestataire. L'OPH a pu présenter des bilans annuels pour les années 2014 à 2017. Le bilan annuel 2016 fait état d'un taux de pénétration global de 91 %. Il a été relevé que 56 logements n'ont pas fait l'objet de la visite de contrôle annuelle. Le bilan annuel 2017 fait état d'un taux de pénétration global de 99 %. Il a été relevé que 9 logements n'ont pas fait l'objet de la visite de contrôle annuelle. Seulement trois logements n'ont pas été visités sur les 2 ans. Le service contentieux a adressé des courriers de mise en demeure aux locataires concernés. L'efficacité des procédures en place n'appelle pas d'observation.

Ascenseurs

L'entretien des 41 ascenseurs n'appelle pas de remarque. L'OPH s'appuie sur un prestataire pour les contrôles techniques, le diagnostic du parc et les travaux à réaliser. Conformément aux prescriptions de l'article R. 125-1-2 du CCH, la mise aux normes des ascenseurs est réalisée conformément aux exigences des échéances 2010 et 2014.

Détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF)

L'obligation prévue par l'article 3-III de la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (*ALUR*) est réalisée.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITÉ

Sur la période 2012-2016, l'OPH a vendu six logements à l'unité. Les prix de vente sont dans la fourchette autorisée autour de l'estimation de France Domaine et n'appellent pas d'observation particulière.

5.6 CONCLUSION

La stratégie patrimoniale est clairement affichée dans le PSP, actualisé en 2015, qui prévoit un programme d'investissement et de cession en cohérence avec le protocole CGLLS, et une stabilité des objectifs de développement de l'offre, avec un rythme de construction de 30 logements par an. Le parc est correctement entretenu à l'exception de la résidence « Beaumarchais », pour laquelle le bailleur a dû engager des mesures conservatoires.

6. TENUE DE LA COMPTABILITÉ ET ANALYSE FINANCIÈRE

La direction des services financiers est composée de cinq personnes. La directrice actuelle a été nommée en tant que responsable en juin 2016 puis directrice à partir de 2017. La comptabilité est divisée en deux pôles, fonctionnement et investissement. Un travail est actuellement en cours pour redéfinir les différentes procédures. Seule la procédure relative à la comptabilisation des factures a été finalisée. Les délais de paiement des fournisseurs ne sont pas indiqués dans les documents financiers ou rapports d'activité. Il conviendra de suivre cet indicateur et de le communiquer. Le service s'occupe également des régularisations des charges locatives.

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Le conseil d'administration a pris, le 14 novembre 2013, l'option de passage à la comptabilité commerciale. Conformément aux dispositions du décret 2008-648 du 1^{er} juillet 2008 relatif au régime budgétaire et comptable des OPH, DOMITIA, en janvier 2014, a préalablement recueilli l'avis favorable du Directeur départemental des finances publiques. Le 28 mai 2014, le conseil d'administration a confirmé l'option pour un passage au 1^{er} janvier 2015. Un protocole de migration encadrant les différents travaux à mener par l'office et par le comptable public a été signé en octobre 2014. Ce passage a été l'occasion, pour le commissaire aux comptes, de vérifier l'état de l'actif, des subventions et des amortissements. Ces vérifications ont commencé en 2015 mais, au regard du volume de travail, les écritures comptables de régularisation n'ont été passées que dans l'exercice 2016. Les divers ajustements ont affecté positivement le compte de résultat pour un montant de 158 k€. Les comptes ont été certifiés par le Commissaire aux comptes depuis 2015 première année en comptabilité privée.

La subvention de la CGLLS à hauteur de 3 M€ (*versée en 2012 et inscrite à tort dans les subventions d'investissement au lieu d'intégrer le compte de résultat*) a été portée, après le passage en comptabilité privée, en bas de bilan (*produits constatés d'avance*). L'OPH réintègre ces subventions au compte de résultat, au fur et à mesure de la mise en service des travaux prévus au plan, et donc de la consommation des fonds propres. Ainsi, une partie (811 k€) a été portée en subvention d'équilibre sur l'exercice 2016. Le reste doit être constaté en produits sur les exercices 2017 à 2019.

La présentation de l'autofinancement HLM n'est pas conforme aux instructions réglementaires. Depuis la réforme de 2014, le montant des remboursements d'emprunts doit inclure le remboursement des emprunts des opérations locatives démolies ou cédées (*ligne 2.22 de l'ERDF*). L'office devra dorénavant en tenir compte.

Les fiches de situation financière et comptable ne sont pas concordantes avec les plans de financement validés par le CA. Des programmes, classés dans les opérations locatives terminées non soldées et ayant fait l'objet d'une clôture au CA, devraient figurer dans les opérations terminées soldées. L'examen des clôtures faites lors du CA du 15 septembre 2015 appelle quelques commentaires. L'opération « *Rabelais* », mise en service en 2008, alors que les dépenses supplémentaires après la livraison ont déjà dû intervenir entre 2008 et 2015, fait apparaître un montant de dépenses supérieur à celui validé par le CA. Le plan de financement est de fait non concordant car le montant des fonds propres décidé par le CA est inférieur à celui figurant sur les fiches. L'opération « *Quai de Lorraine* », a vu son plan de financement fortement modifié sans validation formelle du CA (*moins d'emprunts et de subventions et plus de fonds propres*). L'opération « *Ferroul* » a été validée comme entièrement financée sur fonds propres alors que la fiche présente un emprunt et des subventions ; de plus, son coût final est supérieur à celui validé par le CA. Par ailleurs, l'office a transmis les clôtures faites par le bureau le 16 mai 2017, pour des opérations mises en service au plus tard en 2015, et pour lesquelles le rapprochement avec les FSFC démontre des incohérences. Un travail de mise à jour et de cohérence devra être conduit. Toutefois, la fiche récapitulative étant concordante avec le bilan, le FRNGT peut être calculé. Dans sa réponse, l'OPH indique que ce travail a été engagé et qu'il sera terminé avant fin 2018.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

6.2.1 Analyse de l'exploitation

La constitution de l'autofinancement par les flux sur la période contrôlée est retracée dans le tableau ci-après.

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Marge sur prêts	-84	-69	0	0	0
Loyers	11 548	11 985	12 472	13 833	14 157
Coût de gestion hors entretien	-3 036	-3 266	-3 300	-3 682	-3 880
Entretien courant	-245	-841	-814	-607	-481
GE	-1 114	-742	-674	-236	-531
TFPB	-2 327	-2 411	-2 433	-2 592	-2 461
Flux financier	2	2	0	0	75
Flux exceptionnel	-91	1 205	-422	668	557
Autres produits d'exploitation	104	168	188	179	277
Pertes créances irrécouvrables	-411	-285	-180	-175	-173
Intérêts opérations locatives	-1 911	-2 105	-1 478	-1 537	-1 198
Remboursements d'emprunts locatifs	-2 944	-2 044	-2 464	-3 046	-3 297
Autofinancement net (1)	-509	1 597	895	2 805	3 045
% du chiffre d'affaires	-4,9	13,2	7,1	20,1	21,1

(1) 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) hors opérations démolies, cédées ou sorties de composants. A partir de 2014, prise en compte de tous les emprunts locatifs, les remboursements anticipés étant toujours exclus.

L'autofinancement indiqué en 2012, ne contient pas la subvention d'équilibre de 3 M€ reçue de la CGLLS (cf. 6.1) qui avait été enregistrée à tort en subvention d'investissement. Après retraitement, l'autofinancement serait de 2 491 k€ en 2012. En 2016, l'autofinancement intègre 811 k€ de cette subvention. Le reste de la subvention sera réintégré sur les années 2017 et 2019.

Sur la période 2013-2016, l'autofinancement représente en moyenne 15,7 % du chiffre d'affaires. L'activité de l'OPH a généré un peu plus de 8 M€ d'autofinancement en 4 ans. L'autofinancement connaît une nette amélioration sur les deux dernières années de la période contrôlée. Il représente en 2016, 21,1 % du chiffre d'affaires alors que la médiane des offices en France est de 12,4 %. Cette amélioration de l'autofinancement relève d'une augmentation des produits locatifs, alors que les coûts de gestion restent relativement stables et d'une baisse des dépenses d'entretien (*entretien courant et gros entretien*) ces deux dernières années.

Analyse des produits

Les produits sont essentiellement issus de l'activité locative. L'augmentation est régulière sur la période contrôlée. Le plan CGLLS a autorisé des augmentations de loyers plus importantes que les augmentations réglementaires. L'augmentation du patrimoine a contribué dans une moindre mesure à l'amélioration du produit locatif, avec un supplément de 262 logements entre 2013 et 2016. Le loyer moyen annuel au logement ressort à 3 678 € en 2016 et 3 625 € en 2015 alors qu'il est de 3 765 € dans l'ensemble des offices. L'OPH possède encore une marge d'augmentation de 5,6 % par rapport aux loyers plafonds, mais qui n'est pas toujours mobilisable sur certains programmes peu attractifs (cf. § 3.2.1).

Le coût des impayés de loyers est de 316 k€ (2,3 % des loyers)¹¹.

L'office est confronté à une vacance technique importante (cf. 3.1.2). Le coût global de la vacance est de 634 k€ (4,6 % des loyers)¹².

¹¹ Source DIS 2015

¹² idem

Les produits financiers ne sont pas significatifs. En 2016, les 5,6 M€ placés sur des comptes à terme, ont généré un produit financier de 75 k€, soit 20 € par logement (*médiane de 30 €*). Il n'y a eu aucun produit financier durant les années 2014 et 2015, par défaut de placement de la trésorerie.

Analyse des dépenses

L'ensemble des principaux postes de charges de DOMITIA HABITAT apparaît inférieur aux ratios de référence de l'ensemble des offices.

Les coûts de gestion hors entretien :

Ces coûts, à hauteur de 1 051 € au logement sont inférieurs à la médiane de référence (1 160 €). Les principaux postes de frais généraux ne subissent pas de variations importantes. Depuis 2015, les coûts de gestion sont diminués de la production immobilisée correspondant à la conduite d'opération. Ces coûts ont été évalués pour la première fois en 2015, avec un rattrapage sur les dépenses antérieures d'opérations non mises en service, pour un montant de 229 k€, allégeant ainsi les coûts de gestion. L'écart de récupération de charges locatives vient grever les coûts de gestion. Cet écart provient de la vacance globale et de la facturation partielle (*application d'un coefficient de vétusté*) au départ des locataires.

Les frais de personnel sont réduits (611 € au logement pour une médiane de 790 €). L'effectif en ETP a été diminué par rapport à l'année 2012. Le ratio d'ETP au nombre de logements gérés est plus faible que ce qui est constaté dans les offices (*cf. § 2.2.6*). Les tensions rencontrées par l'office au cours des dernières années ont généré des départs, (20 licenciements et 13 ruptures conventionnelles) et ont occasionné le versement d'indemnités entre 2013 et 2016 (68 k€ pour les licenciements et 135 k€ pour les ruptures conventionnelles).

Les coûts de maintenance :

Avec 274 € au logement, les coûts de maintenance (*entretien courant et gros entretien*) sont également très inférieurs à la médiane des offices (610 €). L'effort des dernières années a surtout porté sur l'investissement avec des programmes de réhabilitation rendus nécessaires au regard de l'ancienneté du patrimoine, et soutenus par le plan d'aide de la CGLLS.

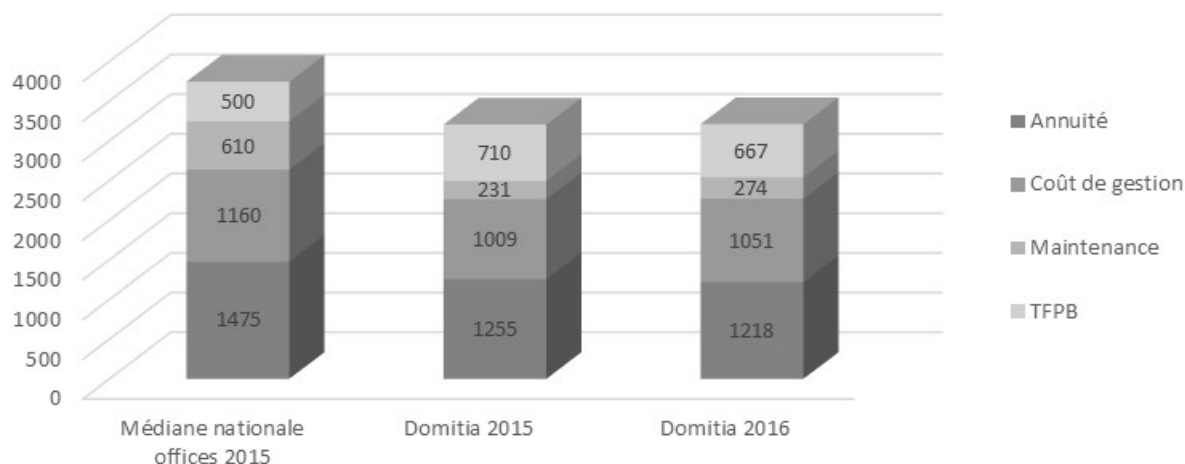
L'annuité :

L'essentiel de la dette (84 % en 2015) est indexée sur le taux du livret A. L'annuité de 1 218 € au logement en 2016 et 1 255 € en 2015 est en-deçà de la médiane des offices de 1 475 €, en raison d'un patrimoine ancien et donc d'emprunts en grande partie amortis, et dont les réhabilitations ont bénéficié d'aides conséquentes de l'ANRU ou de la CGLLS. Les intérêts locatifs de 325 € au logement sont moins élevés que la médiane de référence de 430 €, dû essentiellement à la baisse du livret A.

L'annuité représente 31,8 % des loyers en 2016 (*médiane 36,4 %*). La capacité de désendettement (*encours de la dette nette de la trésorerie/CAF*) est de 8 ans, durée considérée comme courte par l'ANCOLS.

La TFPB :

L'ancienneté du parc et le faible développement en construction neuve induisent une charge de TFPB plus importante. La charge de TFPB de 667 € au logement en 2016, et de 710 € en 2015 est plus élevée que la médiane de référence (500 €). En 2016, 93 % du parc est soumis à la taxe. L'OPH a obtenu des dégrèvements de taxe foncière à hauteur de 64 k€ pour 2015 et 376 k€ en 2016.



6.2.2 Gestion de la dette

L'OPH a procédé en 2013 à un réaménagement de sa dette, projet adopté par le CA du 14 septembre 2012. Il a porté sur un capital restant dû de 37,7 M€, soit 74 % de la dette, avec un allongement de la durée de 3,5 ans. Une partie de la dette (6 M€) est transformée en dette à taux fixe, et pour les autres prêts, la CDC a accordé une baisse de sa marge. L'allègement prévu des annuités sur la période, sur six ans, est estimé à 4,9 M€ soit 0,8 M€ par an.

Contraint par la limitation du développement imposée par le plan d'aide, l'OPH n'a pas fait de demande de prêt de haut de bilan proposé par la CDC.

6.2.3 Gestion de la trésorerie

Chaque mois, un suivi de la trésorerie est édité comprenant les différents postes de flux de trésorerie d'exploitation, d'investissement et de financements. Il n'appelle pas d'observation.

6.2.4 Résultats comptables

Le tableau ci-dessous indique la part des plus-values de cessions immobilières dans la constitution du résultat.

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Résultats comptables	122	777	2 024	1 436	2 086
Montant plus ou moins values de cessions immobilières	0,6	314	99	88	-
part des plus ou moins values de cessions en %	0,5	40,0	4,9	6,1	-

Les plus-values de cessions d'immobilisations ne participent que très faiblement à la constitution du résultat comptable. L'OPH a vendu six logements dans l'ensemble de la période 2012-2016. Les prix de cession, même si la plus-value comptable réalisée est importante (91 % du prix de cession), ne sont pas élevés (94 k€ par logement en moyenne). L'année 2013 constitue une exception car d'une part, le résultat est plus faible et d'autre part, il y a eu trois logements vendus.

6.2.5 Structure financière

En k€	2012	2013	2014	2015	2016	¹³ Retraitement 2016
Capitaux propres	22 061	26 297	29 923	32 082	30 664	32 853
Provisions pour risques et charges	1 444	2 772	1 554	1 504	2 086	2 086
- Dont PGE	752	1 802	1 237	411	162	162
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	58 309	61 434	63 419	63 004	65 771	65 771
Dettes financières	55 469	54 144	55 171	63 161	59 596	59 596
Actif immobilisé brut	-130 890	-136 979	-141 428	-150 279	-154 250	-154 250
Fond de Roulement Net Global	6 393	7 668	8 639	9 472	3 867	6 056
FRNG à terminaison des opérations (1)					4 423	6 612
Autres actifs d'exploitation	4 999	4 347	6 819	4 604	2 605	2 605
Provisions d'actif circulant	-988	-1 098	-1 371	-1 548	-1 640	-1 640
Dettes d'exploitation	-3 128	-3 477	-3 156	-1 041	-3 139	-950
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR d'exploitation	883	-228	2 292	2 015	-2 174	15
Créances diverses (+)	292	298	917	636	57	57
Dettes diverses (-)	-2 210	-1 001	-457	-671	-440	-440
Besoins (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-1 918	-703	460	-35	-383	-383
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR (2)	-1 035	-931	2 752	1 980	-2 557	-367
Trésorerie nette	7 428	8 599	5 887	7 492	6 424	6 424

(1) 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) y compris les amortissements courus non échus (ACNE) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

(2) La ressource ou le besoin en fonds de roulement résulte d'un décalage temporel entre les paiements et encaissements. Un montant en attente de paiement supérieur à celui des encaissements en attente crée une ressource, situation qui renforce la trésorerie de l'organisme. L'inverse crée un besoin en fonds de roulement, situation tendant à pénaliser le niveau de la trésorerie.

Fonds de roulement net global et à terminaison¹³

Avec 3,9 M€ à fin 2016, le fonds de roulement est à son plus bas niveau sur la période 2012-2016. Il représente 2,3 mois de dépenses, contre une médiane nationale des offices de 4,4 mois. Il est affecté en 2016 par des écritures de régularisation, après le passage en comptabilité privée (cf. § 6.1). La baisse des ressources stables (dont en 2016 le reclassement en bas de bilan de la subvention CGLLS) et l'augmentation en parallèle des actifs immobilisés contribuent à une baisse significative (- 5,6 M€) du fonds de roulement entre 2015 et 2016.

A terminaison des opérations, après encaissement de l'ensemble des recettes et paiement des dépenses, le fonds de roulement est de 4,4 M€, soit 2,6 mois de dépenses. Il est légèrement supérieur au fonds de roulement du 31 décembre 2016.

Les fonds propres disponibles au 31 décembre 2016, qui résultent du fonds de roulement duquel on déduit les ressources déjà affectées (*dépôts et provisions pour risques*), et les ressources à court terme (ACNE) font ressortir une insuffisance de fonds propres de - 1,4 M€. A terminaison des opérations, l'insuffisance constatée est de - 873 k€. Toutefois, si la totalité de la subvention CGLLS avait été inscrite directement en compte de résultat, les fonds disponibles seraient de 1,3 M€¹⁴.

Indépendance financière

En 2016, les ressources internes (*capitaux propres et provisions pour risques*) représentent 35,5 % des capitaux permanents (*capitaux propres, provisions pour risques, dette financière, stock d'intérêts compensateurs*), la médiane des offices se situe à 37,8 %. En 2015, les ressources internes représentaient 34,8 % des capitaux

¹³ La colonne en gris recalcule le bilan fonctionnel dans l'optique du passage en compte de résultat de la totalité de la subvention (3 M€)

¹⁴ Ajout de 2 189 000 (3 000 000 - 811 000)

permanents. La politique de financement a privilégié par le passé une forte mobilisation de ressources externes. Sur les opérations terminées soldées, l'apport de fonds propres n'a été que de 4,2 %, alors que les subventions ont représenté 8,7 % et les emprunts 87 % des financements. Les réhabilitations ont également été financées majoritairement par emprunts (80 %). Sur les opérations terminées non soldées et en cours, hors ANRU, la part d'emprunts est plus faible, 60 % en moyenne.

En 2015, l'OPH a contracté 11 M€ d'emprunts (*dont 8 M€ pour le rachat en bloc d'un programme à ADOMA, avec reprise des capitaux restant dus*) freinant du même coup l'amélioration de l'indépendance financière.

Variations du FRNG

Le tableau ci-dessous retrace les éléments participant à la variation du fonds de roulement entre 2012 et 2016 :

En k€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement fin 2012		6 393
Autofinancement de 2013 à 2016	8 342	
Dépenses d'investissement	-32 030	
Financements comptabilisés	20 581	
Autofinancement disponible après investissements	-3 107	
Remboursements anticipés d'emprunts locatifs	0	
Cessions d'actifs	1 400	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	-819	
Flux de trésorerie disponible	-2 526	
Fonds de roulement fin 2016		3 867

L'autofinancement cumulé sur la période 2013 à 2016 a participé à hauteur de 26 % aux dépenses d'investissement, et les financements comptabilisés à hauteur de 63 %. Il convient de rappeler que les subventions de la CGLLS ne sont entrées qu'à hauteur de 0,8 M€ dans les financements. Il reste 2,2 M€ comptabilisés dans le bas de bilan après l'écriture de régularisation. De ce fait, les fonds disponibles après investissement accusent un déficit de -3,1 M€ alors qu'il ne devrait être que de -0,9 M€. Les cessions d'actifs permettent d'abonder les fonds disponibles pour 1,4 M€¹⁵. Après déduction des autres ressources, le fonds de roulement de début de période est grevé de 2,5 M€, le ramenant à 3,9 M€ en 2016. En prenant en compte le retraitement des subventions, le fonds de roulement devrait être de 6 M€.

Besoin ou ressource en fonds de roulement

En 2016, on constate une ressource en fonds de roulement de plus de 2 M€ alors que l'année précédente existait un besoin en fonds de roulement de 2 M€. Cette variation s'explique, par la disparition en 2016 des subventions à recevoir par annulation (675 k€) ou encaissements, et par l'ajout en 2016, de produits constatés d'avance (2 M€) correspondant à la régularisation des subventions CGLLS (*cf. § 6.1*). De même, hors exploitation, l'encaissement d'une subvention de 600 k€ de la CGLLS, a augmenté l'écart dettes moins créances, générant ainsi une ressource en fonds de roulement.

Trésorerie

En 2016, la trésorerie de 6,4 M€, représente 3,8 mois de dépenses et 3,1 mois en 2015 (*médiane 3,7 mois*). Elle est constituée à hauteur de 39 % par la ressource en fonds de roulement qui provient essentiellement de la comptabilisation en bas de bilan d'une partie de la subvention CGLLS. L'office n'a pas sollicité de concours bancaires sur l'ensemble de la période contrôlée.

¹⁵ Ce montant intègre la vente d'un projet de gendarmerie, le repreneur ayant remboursé la totalité des frais engagés

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'OPH ne dispose pas encore d'une analyse financière prévisionnelle définitive et validée par le CA. Une première analyse a été élaborée dans le cadre du suivi du protocole CGLLS et du projet NPNRU sur le groupe des Peupliers. Le CA a approuvé le plan de travaux figurant dans le prévisionnel 2017-2026 et les plans de financement correspondants. Ultérieurement, une présentation détaillée de ce prévisionnel lui a été faite lors de sa séance du 10 octobre 2017 (*sans délibération*). Compte tenu des incidences financières, (*fonds de roulement et potentiel financier négatif de 2019 à 2025*), ce projet n'étant pas soutenable financièrement, il ne pouvait être approuvé. Il convenait d'effectuer des arbitrages opérationnels ou financiers. Une nouvelle analyse (*étudiée ci-dessous*) a ensuite été produite, mais non encore validée, lors du vote du budget annuel. La validation définitive interviendra lorsque l'office disposera de tous les éléments concernant la stratégie financière déployée en partenariat avec la CDC : allongement de certains prêts, prêt de haut de bilan (*projet de présentation définitive au CA de juin 2018*).

Le dernier PSP, réactualisé en 2015 et approuvé par le CA du 15 septembre 2015, portait sur la période 2015-2021. Il prévoyait un montant global d'investissement de 70 M€ alors que l'étude analysée en prévoit près de 83,7 M€ avec une réévaluation des travaux et des frais de démolition (+3 M€).

La simulation intègre, le projet de renouvellement urbain des Peupliers, démolition et reconstruction hors site, dont une partie seulement par DOMITIA HABITAT (*130 sur 164 logements*), l'actualisation des interventions patrimoniales prévues au protocole ainsi que de nouveaux investissements prévus au PSP actualisé en 2015.

L'investissement porte sur un montant global de 83,7 M€ se décomposant comme suit :

- ▶ des travaux de réhabilitation et d'amélioration pour 34,4 M€ ;
- ▶ des renouvellements de composants pour 9,4 M€ ;
- ▶ l'opération de démolition des 164 logements des Peupliers pour 5,8 M€ financée en partie par l'ANRU ;
- ▶ des opérations nouvelles identifiées (*144 logements*) pour 16,1 M€ ;
- ▶ des opérations nouvelles non identifiées (*150 logements*) pour 18 M€.

Le financement du plan prévoit un abondement en fonds propres de 17,5 % au lieu de 23,9 % prévus initialement, ce qui constitue une nouvelle orientation stratégique et financière.

L'autofinancement doit générer 9,7 M€ de ressources. Les produits nets des cessions de 34 logements doivent abonder les fonds propres à hauteur de 3,6 M€. Le montant des fonds propres à investir est estimé à 14,6 M€, soit un déficit en fonds propres de 1,3 M€.

Les hypothèses retenues reprennent celles de la CGLLS. L'analyse prend en compte les dispositions de la loi de finances 2018. Les autres modifications apportées portent sur une augmentation de la subvention pour la démolition, la mise en œuvre des loyers plafonds après réhabilitation, possible mais limitée (*sur les programmes peu attractifs, une augmentation des loyers pourrait engendrer de la vacance supplémentaire*), un lissage des opérations de remplacements de composants, une diminution de la masse salariale et des frais de gestion (*déjà bas*), un recours à l'emprunt pour financer certains changements de composants, une diminution des efforts d'entretien sur les trois premières années et une augmentation des ventes du parc. A ces conditions, les résultats de cette étude aboutissent aux constats suivants :

en k€	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Autofinancement	1 999	1 209	1 008	529	749	668	676	810	934	1 102
fonds de roulement	3 653	4 771	3 405	3 684	3 363	2 534	2 538	2 667	2 912	3 315
potentiel financier	2 554	3 699	2 333	2 604	2 266	1 429	1 421	1 538	1 771	2 162

L'autofinancement est en baisse du fait de la prise en compte de la loi de finances 2018 (*RLS, cotisation CGLLS*) et ce malgré un produit de péréquation, et des frais de la démolition des Peupliers. Il remonte très progressivement à partir de 2021. Avec la démolition de 164 logements prévue en 2018, la reconstitution du patrimoine ne serait effective qu'à partir de 2024.

Un fonds de roulement qui se maintient à un niveau comparable voire supérieur à 2016 jusqu'en 2020 et qui accuse ensuite une baisse tout en restant d'un niveau acceptable. Cela résulte d'une prise en compte des produits nets de cession plus importants (+1 488 k€ sur la période) et d'une moindre mobilisation de fonds propres (- 3 783 k€) avec un recours plus large aux financements externes.

L'OPH, en ayant modifié ses orientations stratégiques et financières, démontre la soutenabilité théorique du plan de développement et de réhabilitations. Toutefois, cette possibilité reste conditionnée à une maîtrise accrue des coûts de gestion, à l'obtention des subventions prévues, et à la réalisation des ventes de patrimoine (*volume prévu plus important que le réalisé jusqu'à présent*). Ces conditions risquent d'être difficilement réalisables. Aussi, une étude financière à trois ans, actualisée chaque année, permettrait aux instances dirigeantes de vérifier la soutenabilité effective de ce plan à long terme. Dans sa réponse, l'OPH indique qu'une nouvelle analyse sera présentée au CA en décembre 2018.

6.4 CONCLUSION

Le présent rapport est établi au terme d'une période difficile pour l'organisme. La situation financière préoccupante relevée lors du dernier contrôle de la MILOS s'est redressée grâce au concours du plan de rétablissement de l'équilibre de la CGLLS, accompagné également des concours financiers des autres acteurs du territoire et de l'Etat. Ces aides ont permis à l'office de terminer son programme ANRU et de procéder à des travaux de réhabilitation de son parc.

Cette période 2012-2017, très instable du point de vue des ressources humaines, a aussi inauguré le passage en comptabilité privée, occasionnant une remise à plat des agrégats comptables. Toutefois des améliorations doivent encore advenir, notamment une meilleure implication du CA dans les projets à incidence financière forte.

La situation financière s'est fortement améliorée sur la période contrôlée. L'autofinancement peut être considéré comme correct grâce en particulier aux coûts globaux de gestion plus faibles que ceux constatés sur l'ensemble des offices. Toutefois, cette situation provient aussi d'un développement faible de l'offre nouvelle, conséquence des mesures de redressement imposées par le plan CGLLS et de réhabilitations réalisées avec l'aide de la CGLLS, et de l'ANRU. Malgré tout, le redressement demeure fragile. La dernière analyse prévisionnelle fournie indique la réalisation possible du plan de travaux et d'investissements, sous condition de la maîtrise des coûts de gestion et des rentrées de recettes prévues. Au-delà des choix opérationnels ou stratégiques, d'autres solutions sont peut-être à envisager, pour sécuriser les investissements prévus, tels des apports supplémentaires de fonds de la collectivité de rattachement ou un adossement à d'autres structures pour une meilleure mutualisation des moyens.

7. ANNEXES

7.1 DEPASSEMENTS DES LOYERS MAXIMUM AUTORISÉS (ANNEE 2017)

Operation		Logement	Financement	Surface (m²)			Montant quittancé (€)	Loyer maximum 2017 (€)	Dépassement mensuel	
Code	Nom	N°		Habitable	Corrigée	Utile			(€)	%
23	SAINT JEAN SAINT PIERRE (38 HLM)	W11	PALULOS	75	120		350,40 €	342,47 €	7,93 €	2,3%
23	SAINT JEAN SAINT PIERRE (38 HLM)	W16	PALULOS	64	105		307,65 €	299,66 €	7,99 €	2,7%
23	SAINT JEAN SAINT PIERRE (38 HLM)	W22	PALULOS	64	105		307,65 €	299,66 €	7,99 €	2,7%
23	SAINT JEAN SAINT PIERRE (38 HLM)	W25	PALULOS	75	119		347,48 €	339,62 €	7,86 €	2,3%
23	SAINT JEAN SAINT PIERRE (38 HLM)	W29	PALULOS	64	105		307,65 €	299,66 €	7,99 €	2,7%
23	SAINT JEAN SAINT PIERRE (38 HLM)	W32	PALULOS	64	105		307,65 €	299,66 €	7,99 €	2,7%
23	SAINT JEAN SAINT PIERRE (38 HLM)	W37	PALULOS	46	81		239,76 €	231,17 €	8,59 €	3,7%
23	SAINT JEAN SAINT PIERRE (38 HLM)	W38	PALULOS	46	83		244,85 €	236,88 €	7,97 €	3,4%
23	SAINT JEAN SAINT PIERRE (38 HLM)	W8	PALULOS	64	106		310,58 €	302,52 €	8,06 €	2,7%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X12	PALULOS	64	104		304,72 €	296,81 €	7,91 €	2,7%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X14	PALULOS	77	121		353,32 €	345,32 €	8,00 €	2,3%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X2	PALULOS	64	102		298,86 €	291,10 €	7,76 €	2,7%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X22	PALULOS	77	121		353,32 €	345,32 €	8,00 €	2,3%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X28	PALULOS	77	115		335,80 €	328,19 €	7,61 €	2,3%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X31	PALULOS	64	104		304,72 €	296,81 €	7,91 €	2,7%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X32	PALULOS	77	121		353,32 €	345,32 €	8,00 €	2,3%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X33	PALULOS	64	104		304,72 €	296,81 €	7,91 €	2,7%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X35	PALULOS	64	104		304,72 €	296,81 €	7,91 €	2,7%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X39	PALULOS	64	105		307,65 €	299,66 €	7,99 €	2,7%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X43	PALULOS	64	105		307,65 €	299,66 €	7,99 €	2,7%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X46	PALULOS	50	90		264,60 €	256,85 €	7,75 €	3,0%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X48	PALULOS	50	90		264,60 €	256,85 €	7,75 €	3,0%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X52	PALULOS	50	85		250,75 €	242,57 €	8,18 €	3,4%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X55	PALULOS	64	106		310,58 €	302,50 €	8,08 €	2,7%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X59	PALULOS	64	106		310,58 €	302,50 €	8,08 €	2,7%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X60	PALULOS	50	90		264,60 €	256,85 €	7,75 €	3,0%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X63	PALULOS	64	104		304,72 €	296,81 €	7,91 €	2,7%
24	SAINT JEAN SAINT PIERRE (70 GALAXIE)	X8	PALULOS	64	103		301,79 €	293,95 €	7,84 €	2,7%
104	RSD CHARLES PERRAULT	CX10	PLUS	94,85		97,45	502,01 €	501,34 €	0,67 €	0,1%
104	RSD CHARLES PERRAULT	CX11	PLUS	94,85		97,45	502,01 €	501,34 €	0,67 €	0,1%
104	RSD CHARLES PERRAULT	CX12	PLUS	94,85		97,45	502,01 €	501,34 €	0,67 €	0,1%
104	RSD CHARLES PERRAULT	CX13	PLUS	94,85		97,45	502,01 €	501,34 €	0,67 €	0,1%
104	RSD CHARLES PERRAULT	CX14	PLUS	94,85		97,45	502,01 €	501,34 €	0,67 €	0,1%
104	RSD CHARLES PERRAULT	CX15	PLUS	94,85		97,45	502,01 €	501,34 €	0,67 €	0,1%
104	RSD CHARLES PERRAULT	CX16	PLUS	94,85		97,45	502,01 €	501,34 €	0,67 €	0,1%
104	RSD CHARLES PERRAULT	CX17	PLUS	94,85		97,45	502,01 €	501,34 €	0,67 €	0,1%
104	RSD CHARLES PERRAULT	CX8	PLUS	94,85		97,45	502,01 €	501,34 €	0,67 €	0,1%
104	RSD CHARLES PERRAULT	CX9	PLUS	94,85		97,45	502,01 €	501,34 €	0,67 €	0,1%
106	RESIDENCE D' AUSSIERE BIZANET	CZ2	PLUS	67,09		71,59	390,94 €	390,42 €	0,52 €	0,1%
106	RESIDENCE D' AUSSIERE BIZANET	CZ3	PLUS	51,94		51,94	283,63 €	283,26 €	0,37 €	0,1%
106	RESIDENCE D' AUSSIERE BIZANET	CZ4	PLUS	51,94		56,21	306,95 €	306,54 €	0,41 €	0,1%
106	RESIDENCE D' AUSSIERE BIZANET	CZ5	PLUS	67,08		67,08	366,31 €	365,82 €	0,49 €	0,1%
106	RESIDENCE D' AUSSIERE BIZANET	CZ6	PLUS	67,08		71,58	390,88 €	390,36 €	0,52 €	0,1%
106	RESIDENCE D' AUSSIERE BIZANET	CZ7	PLUS	81,78		81,78	446,58 €	445,99 €	0,59 €	0,1%
106	RESIDENCE D' AUSSIERE BIZANET	CZ8	PLUS	81,78		86,28	471,16 €	470,53 €	0,63 €	0,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE1	PLUS-CD-MIN-90%	61,42		67,89	315,26 €	311,88 €	3,38 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE10	PLUS	72,53		80,25	466,86 €	461,85 €	5,01 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE11	PLUS	65,54		73,26	426,19 €	421,62 €	4,57 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE12	PLUS	80,77		87,77	510,60 €	505,14 €	5,46 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE13	PLUS	80,77		87,77	510,60 €	505,14 €	5,46 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE14	PLUS	80,77		87,77	510,60 €	505,14 €	5,46 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE16	PLUS-CD-MIN-90%	80,77		87,77	407,58 €	403,21 €	4,37 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE17	PLUS-CD-MIN-90%	80,77		87,77	407,58 €	403,21 €	4,37 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE18	PLA-I INTEGRAT	65,54		73,26	378,67 €	374,61 €	4,06 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE19	PLUS-CD-MIN-90%	80,77		87,77	407,58 €	403,21 €	4,37 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE2	PLUS-CD-MIN-90%	72,53		80,25	372,66 €	368,66 €	4,00 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE20	PLUS-CD-MIN-90%	80,77		87,77	407,58 €	403,21 €	4,37 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE21	PLUS-CD-MIN-90%	80,77		87,77	407,58 €	403,21 €	4,37 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE22	PLUS	88,85		96,57	561,80 €	555,78 €	6,02 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE3	PLUS	72,53		80,25	466,86 €	461,85 €	5,01 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE4	PLUS	72,53		80,25	466,86 €	461,85 €	5,01 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE5	PLUS	72,53		80,25	466,86 €	461,85 €	5,01 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE6	PLUS	88,85		96,57	561,80 €	555,78 €	6,02 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE7	PLUS-CD-MIN-90%	61,42		67,86	315,12 €	311,74 €	3,38 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE8	PLUS-CD-MIN-90%	72,53		80,25	372,66 €	368,66 €	4,00 €	1,1%
111	RESIDENCE BACCHUS (REVEILLON)	DE9	PLUS-CD-MIN-90%	72,53		80,25	372,66 €	368,66 €	4,00 €	1,1%
TOTAL				4 777	2 909	3 200	25 315,20 €	24 984,65 €	330,55 €	1,3%

7.2 SIGLES UTILISES

AFL	Association Foncière Logement	MOUS	Maîtrise d'Ouvrage Urbaine et Sociale
ANAH	Agence nationale de l'habitat	OPH	Office Public de l'Habitat
ANCOLS	Agence nationale de contrôle du logement social	ORU	Opération de Renouvellement Urbain
ANRU	Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine	PDALHPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
APL	Aide Personnalisée au Logement	PLAI	Prêt Locatif Aidé d'Intégration
ASLL	Accompagnement Social Lié au Logement	PLATS	Prêt Locatif Aidé Très Social
CAF	Capacité d'AutoFinancement	PLI	Prêt Locatif Intermédiaire
CAL	Commission d'Attribution des Logements	PLS	Prêt Locatif Social
CCAPEX	Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives	PLUS	Prêt Locatif à Usage Social
CCH	Code de la Construction et de l'Habitation	PSLA	Prêt social Location-accession
CDAPL	Commission Départementale des Aides Publiques au Logement	PSP	Plan Stratégique de Patrimoine
CDC	Caisse des Dépôts et Consignations	QPV	Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville
CGLLS	Caisse de Garantie du Logement Locatif Social	RSA	Revenu de Solidarité Active
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale	SA d'HLM	Société Anonyme d'Habitation à Loyer Modéré
CIL	Comité Interprofessionnel du Logement	SCI	Société Civile Immobilière
CMP	Code des Marchés Publics	SCIC	Société Coopérative d'Intérêt Collectif
CUS	Conventions d'Utilité Sociale	SCLA	Société Coopérative de Location Attribution
DALO	Droit Au Logement Opposable	SCP	Société Coopérative de Production
DPE	Diagnostic de Performance Energétique	SDAPL	Section Départementale des Aides Publiques au Logement
DTA	Dossier Technique d'Amiante	SEM	Société anonyme d'Economie Mixte
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes	SIEG	Service d'Intérêt Economique Général
ESH	Entreprise Sociale pour l'Habitat	SIG	Soldes Intermédiaires de Gestion
FRNG	Fonds de Roulement Net Global	SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
FSL	Fonds de Solidarité Logement	TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
GIE	Groupement d'Intérêt Économique	USH	Union Sociale pour l'Habitat (union des différentes fédérations HLM)
HLM	Habitation à Loyer Modéré	VEFA	Vente en État Futur d'ACHèvement
LLS	Logement locatif social	ZUS	Zone Urbaine Sensible
LLTS	Logement locatif très social		

SIRET 130 020 464 00090 – APE 8411Z – Etablissement public national à caractère administratif

La Grande Arche Paroi Sud – 92055 Paris-La-Défense Cedex

