

OPH de l'Aude

Carcassonne (Aude)



RAPPORT
DEFINITIF
DE CONTRÔLE 2016

N° 2016-111

RAPPORT DE CONTRÔLE 2016
N° 2016-111
OPH de l'Aude

Carcassonne (Aude)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2016-111 OPH de l'Aude – (Aude)

N° SIREN : 271 100 034

Raison sociale : Habitat Audois

Président : M. Robert ALRIC

Directeur général : M. Denis JANAUD

Adresse : 1 place Saint Etienne, CS 40021, 11 890 Carcassonne Cedex 9

Collectivité de rattachement : Département de l'Aude

AU 31 DÉCEMBRE 2015

Nombre de logements familiaux gérés :	5 625	Nombre de logements familiaux en propriété :	5 625	Nombre d'équivalents logements (logements foyers...) en propriété :	372
---------------------------------------	--------------	--	--------------	---	------------

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				
Logements vacants (hors vacance technique)	3,9 %	3,6 %	3,2 %	(1)
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique)	1,3 %	1,8 %	1,6 %	
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	13,7 %	11,2 %	9,7 %	
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	2,8 %	-	-	
Age moyen du parc (en années)	33	31	38	
POPULATION LOGEES				
Locataires dont les ressources sont :				(2)
• < 20 % des plafonds	34,6 %	28,8 %	19,3 %	
• < 60 % des plafonds	75,6 %	71,7 %	59,9 %	
• > 100% des plafonds	4,0 %	5,8 %	10,4 %	
Bénéficiaires d'aide au logement	62,5 %	64,3 %	50,6 %	
Familles monoparentales	20,0 %	24,7 %	20,0 %	
Personnes isolées	44,9 %	34,3 %	37,4 %	
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5,5	5,4	5,6	(1)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	16,7 %	14,2 %	14,5 %	(3)
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE				
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	2,6 mois	-	-	
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	4,4 mois	4,4 mois	4,4 mois	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (2015)	13,3 %	12,2 %	12,4 %	

(1) RPLS au 1/1/2016,

(2) Enquête OPS 2012

(3) BOLERO 2015 : ensemble des OPH de province

POINTS FORTS :

- ▶ Forte implication de la gouvernance de l'office
- ▶ Efficience du pilotage et du suivi de l'activité
- ▶ Contrôle de gestion rigoureux
- ▶ Rôle social avéré (*accueil de personnes aux ressources modestes et défavorisées*)
- ▶ Coûts de gestion maîtrisés
- ▶ Dynamisme de la production de logements neufs
- ▶ Niveau de maintenance du parc et bon état général du bâti
- ▶ Amélioration de la rentabilité

POINTS FAIBLES :

- ▶ Non-respect d'une procédure interne en matière de commande publique, dispositifs de contrôle interne à compléter
- ▶ Impayés croissant sur la période
- ▶ Vacance commerciale en hausse
- ▶ Manque de transparence dans les décisions de la CAL (PV succincts)
- ▶ Non atteinte des objectifs annuels d'accueil des ménages prioritaires
- ▶ Endettement élevé
- ▶ Trésorerie faible

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Règlement intérieur et pratiques contraires aux principes fondamentaux de la commande publique
- ▶ Dépassement de loyers maximums autorisés pour 84 logements
- ▶ Récupération irrégulière des coûts de gardiens
- ▶ Orientations en matière de politique d'attribution et règlement intérieur de la CAL non mis à jour des dispositions législatives et réglementaires
- ▶ Absence de proposition de trois candidats en CAL
- ▶ Neuf attributions de logements irrégulières
- ▶ Absence d'annexes réglementaires aux contrats de location
- ▶ Déficit de radiation des demandes de logement suite à attributions
- ▶ Incomplétude des enquêtes RPLS quant aux logements contingentés
- ▶ Non-respect des effectifs minimums pour le gardiennage et la surveillance de cinq ensembles immobiliers
- ▶ Délais de paiement réglementaires non respectés

Précédent rapport de contrôle : n° 2010-089 d'octobre 2011

Contrôle effectué du 16 décembre 2016 au 9 juin 2017

Diffusion du rapport définitif : mars 2018

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2016-111

OPH de l'Aude – Aude

Synthèse	6
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 Évaluation de l'organisation et du management	9
2.2.3 Gouvernance financière	11
2.2.4 Commande publique	11
2.3 Train de vie de l'organisme	14
2.4 Conclusion	14
3. Caractéristiques du patrimoine	14
3.1.1 Description et localisation du parc	14
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation	16
3.2 Accessibilité économique du parc	17
3.2.1 Loyers	17
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité	19
3.2.3 Charges locatives	19
3.3 Conclusion	20
4. Politique sociale et gestion locative	20
4.1 Caractéristiques des populations logées	20
4.2 Accès au logement	21
4.2.1 Connaissance de la demande	21
4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme	21
4.2.3 Gestion des attributions	23
4.3 Qualité du service rendu aux locataires	27
4.3.1 Accompagnement social	27
4.3.2 Enquête de satisfaction	27

4.3.3	Concertation locative.....	27
4.3.4	Gestion des réclamations.....	27
4.3.5	Gestion de proximité et gardiennage.....	28
4.4	Traitement des impayés	29
4.5	Conclusion	30
5.	Stratégie patrimoniale.....	30
5.1	Analyse de la politique patrimoniale.....	30
5.2	Évolution du patrimoine.....	31
5.2.1	Offre nouvelle	31
5.2.2	Réhabilitations.....	32
5.2.3	Rénovation urbaine	33
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d’ouvrage	33
5.4	Maintenance du parc.....	34
5.4.1	Entretien du patrimoine	34
5.4.2	Exploitation du patrimoine.....	35
5.4.3	Sécurité dans le parc, entretien des chaudières individuelles au gaz	36
5.5	Ventes de patrimoine à l’unité.....	36
5.6	Accession sociale.....	37
5.7	Conclusion	37
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière.....	38
6.1	Tenue de la comptabilité	38
6.2	Analyse financière	39
6.2.1	Analyse de l’exploitation	40
6.2.2	Résultats comptables.....	42
6.2.3	Structure financière	42
6.3	Analyse prévisionnelle.....	45
6.4	Conclusion	47
7.	Annexes.....	48
7.1	Information générale.....	48
7.2	Organigrammes.....	50
7.3	Liste des dépassements de loyers maximums autorisés	51
7.4	Tableau récapitulatif des irrégularités aux règles d’attribution des logements.....	51
7.5	Autofinancement net.....	52
7.6	Couts de fonctionnement.....	53

7.7	Bilan fonctionnel.....	54
7.8	Analyse prévisionnelle.....	55
7.9	Sigles utilisés.....	56

SYNTHESE

L'OPH de l'Aude (*Habitat Audois*) est le premier bailleur du département en matière d'importance du parc (37% des logements locatifs sociaux au 1^{er} janvier 2016). Son patrimoine est réparti dans 93 communes (73 % en milieu urbain) avec un fort ancrage sur le territoire de Carcassonne (42 % du parc). La tension du marché est contrastée avec notamment une forte demande sur le littoral et près de centres urbains, et des secteurs ruraux ou péri-urbains plus détendus, dans un contexte de désindustrialisation.

L'organisme affirme son rôle social en logeant des populations défavorisées, aux faibles ressources dans un département où les ménages sont parmi les plus pauvres de France. Le niveau de loyer reste attractif par rapport au parc privé, à l'exception de quelques secteurs où des baisses de loyers ont été mises en œuvre pour enrayer l'augmentation de la vacance commerciale.

Sur la période contrôlée, l'organisme a fortement développé son parc par une production dynamique de nouveaux logements, tout en maîtrisant ses coûts de gestion. Sa rentabilité s'est ainsi redressée, améliorant progressivement sa structure financière. Le parc existant a fait également l'objet d'effort d'investissement pour réhabiliter les résidences les plus anciennes, réaliser des travaux d'économie d'énergie, améliorer leur attractivité ou accessibilité à une population vieillissante et à mobilité réduite. L'office est engagé dans une importante opération de renouvellement urbain du quartier « La Conte-Joliot Curie », qui a nécessité un investissement financier et humain conséquent. Engagée en 2007, cette opération entame sa phase finale, ce qui permettra de répondre aux attentes des habitants du quartier et de réduire la vacance technique générée par les travaux. Le niveau de maintenance est correct, l'état général du bâti et le niveau d'entretien offrent globalement une bonne qualité de service rendu aux locataires.

La gestion de l'organisme fait l'objet d'un pilotage et d'un suivi d'activité impliquant l'ensemble des agents. Des adaptations organisationnelles sont mises en œuvre lorsque des besoins sont identifiés en la matière (*création d'une plate-forme d'accueil par exemple*). La forte mobilité des locataires, comme la croissance du parc génère une augmentation de l'activité de gestion locative, dans un contexte parfois concurrentiel (*notamment dans certains secteurs avec le marché locatif privé impacté par la construction de nombreuses opérations par le biais d'investissement locatif ces dernières années*). L'organisme a engagé une adaptation de ses services pour y répondre. Des progrès sont néanmoins attendus en matière de contrôle interne, de gestion de la commande publique et des demandes de logement social et enfin de rigueur dans le contrôle des attributions. L'organisme devra renforcer le gardiennage et la surveillance de certains ensembles d'immeubles pour se conformer à ses obligations réglementaires.

La gouvernance est impliquée dans la définition des orientations stratégiques de l'organisme et le suivi de leurs mises en œuvre. Elle ambitionne sur les années à venir de poursuivre une production dynamique de logements (172 M€ d'investissement prévus au Plan Stratégique du Patrimoine), combinée à des travaux de remise à niveau, adaptation ou amélioration du parc existant (62 M€).

La réussite de son plan stratégique de patrimoine reste néanmoins conditionnée à la maîtrise des risques locatifs (*impayés, vacance*) et de la dette, compte-tenu de sa situation financière qui reste encore fragile en 2015. La trésorerie de l'office est par ailleurs tendue, et l'organisme devra la gérer très attentivement tout en réduisant les délais de paiement.

Le Directeur Général



Pascal MARTIN-GOUSSET

1. PREAMBULE

L'ANCOLS exerce le contrôle de l'organisme Habitat Audois 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'Agence 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'agrément

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'Agence, après examen du rapport par son Comité du contrôle et des suites et après que l'organisme ait 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.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

La nouvelle région administrative Occitanie, qui regroupe les anciennes régions Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées, est une des régions françaises où la croissance démographique est la plus forte. Entre 2008 et 2013 le taux moyen annuel de croissance démographique y est de 0,8 % (0,9 % dans le département de l'Aude) alors que ce taux s'établit à 0,5 % au niveau national. La population dans l'ancienne région Languedoc-Roussillon se concentre sur les zones de plaine, à proximité des axes autoroutiers (A9 et dans une moindre mesure A61), et sur le littoral. Le rythme de croissance du parc de logements entre 2005 et 2013 est soutenu (+1,5 % par an), pour répondre aux besoins endogènes et à l'accueil de nouvelles populations.

Le département de l'Aude compte 364 877 habitants en 2013, qui, pour un grand nombre d'entre eux, font face à grandes difficultés économiques. La part de ménages imposés est la plus faible de France, le département est 2^{ème} rang par ordre croissant de niveau de vie et 3^{ème} rang de taux de pauvreté par ordre décroissant¹. 86 % de la population audoise possèdent des ressources permettant l'accès au parc social. Le parc de logements y est caractérisé par un fort taux de résidences secondaires (25,6 % contre 9,4 % au niveau

¹ Source INSEE, Fichier localisé social et fiscal, année 2013

national), et un faible taux d'équipement en logement social (9,4 % en 2013 contre 15,6 % sur le territoire métropolitain). La demande en logement social est toutefois contrastée : concentrée dans certaines communautés d'agglomération, elle demeure limitée en dehors des bassins d'emploi. Le délai d'attente moyen en 2015 est ainsi de 11 mois dans la communauté d'agglomération du Grand Narbonne, et de trois mois dans les communautés de communes des Corbières et des Pyrénées Audoises (source SNE). En dehors de la frange littorale, et des territoires proches de l'autoroute A61, le marché locatif (*privé comme social*) est relativement détendu². La faible attractivité de ces territoires dans un contexte de désindustrialisation induit de la vacance (11 % à Carcassonne dans le parc locatif privé et social³).

L'office public de l'habitat de l'Aude est le premier bailleur social du département, et possède 37% du parc de logements sociaux du département au 1^{er} janvier 2016.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

L'Office Public d'Habitation à Bon Marché pour le département de l'Aude a été créé par décret du 30 mars 1922. Après une première transformation en office public d'HLM, il prend sa forme juridique actuelle d'office public de l'habitat le 22 juin 2007. Il a pour nom commercial « Habitat Audois ». Le conseil d'administration (CA), présidé par M. Robert Alric depuis le 11 septembre 2008, est composé de 23 membres dont quatre représentants des locataires. Le directeur général (DG) est M. Denis Janaud depuis le 11 septembre 2008. Il avait été recruté le 1^{er} août 2005 en tant que directeur. Son contrat et ses avenants n'appellent pas d'observations. Le DG est secondé par un directeur général adjoint, M. Armand Cathala, plus particulièrement en charge des opérations de renouvellement urbain, du suivi de la convention d'utilité sociale (CUS), et des relations avec les partenaires institutionnels.

Le CA se réunit entre trois et quatre fois par an, avec une forte participation de ses membres (*taux de participation moyen sur trois ans de 96,4 %, 84 % en ne comptant que les administrateurs présents*). Les procès-verbaux (PV) des séances du conseil d'administration examinés par l'équipe de contrôle sont détaillés, et démontrent une implication des administrateurs sous la forme d'échanges sur les orientations stratégiques et la gestion de l'office. Ils disposent d'une information de qualité sur les principales thématiques au cœur du métier de l'office, ainsi que sur les évolutions réglementaires ou du contexte d'intervention.

Les membres du bureau ont été élus lors de la séance du CA en date du 12 juin 2015 (*sept membres dont un représentant des locataires*). Le bureau dispose de délégations élargies. Il s'est réuni entre cinq et huit fois par an sur la période contrôlée.

2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management

2.2.2.1 Evolution des effectifs et dialogue social

L'effectif au sein d'Habitat Audois a augmenté de 31 % entre 2011 (108 employés) et 2015 (141 employés, 137 équivalents temps plein, ETP), ce qui représente une progression de 22 % de la masse salariale (*salaires et charges*). L'office justifie cette évolution par le besoin d'accompagner la croissance du patrimoine (15% sur la même période). Au 31 décembre 2015, l'effectif (ETP) pour 1 000 logements est légèrement supérieur à la médiane des offices publics (21,4 contre 20,3 selon le dossier individuel de situation « DIS »). Habitat Audois gère néanmoins un parc dispersé nécessitant de disposer d'antennes délocalisées, et a fait le choix de

² Tension du marché du logement locatif social en Languedoc-Roussillon, DREAL Languedoc Roussillon, mai 2012

³ Les chiffres clés de l'Habitat et du Logement en Languedoc-Roussillon, DREAL Languedoc Roussillon, novembre 2015

développer une importante régie de travaux affectée à la maintenance (cf. § 5.4.1, six ETP/1000 logements en entretien et maintenance pour une médiane de la branche à trois selon le DIS). En cas de surcroît de travail ou de besoin de remplacement de salariés absents, l'organisme fait appel à du personnel extérieur par l'intermédiaire du Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale du département (6,45 ETP en 2015).

L'effectif est majoritairement implanté au siège (74,5 % du personnel). La part d'agents de la fonction publique territoriale est en baisse sur la période contrôlée, mais représente encore en 2015 42 % du personnel, contre un quart en moyenne dans les offices publics⁴. Habitat Audois a mis en place une politique volontariste en matière de recrutement et d'insertion professionnelle des jeunes. En 2015, il a ainsi procédé au renouvellement et à la création de neuf contrats à durée déterminée en alternance ou aidés (trois contrats de professionnalisation, un contrat d'apprentissage, deux contrats d'accompagnement, et trois contrats d'avenir). La moyenne d'âge s'établit à 45 ans au 31 décembre 2015, valeur légèrement inférieure à celle de la moyenne des offices (46 ans). La pyramide des âges est comparable à celle de la moyenne des offices (pyramide inversée), avec en particulier un quart environ des employés dans la tranche d'âge 55 ans et plus.

Stabilisé entre 2013 et 2014, l'absentéisme a progressé en 2015 pour atteindre 7,5 % (en jours calendaires), valeur supérieure aux médianes du secteur (6,3 %). Les congés pour maladie ordinaire représentent le motif principal d'absence. Une démarche de « qualité de vie au travail » en lien avec les instances représentatives du personnel a été mise en place pour limiter l'absentéisme en identifiant les facteurs de risques. Le taux d'absentéisme est un indicateur suivi par le comité de direction (cf. § 2.2.2.2) et intégré à l'accord d'intéressement. Les données pour l'année 2016, transmises lors du contrôle, montrent un taux d'absentéisme qui revient au niveau des médianes du secteur. L'effort de formation en 2015 (3,4 % de la masse salariale), comparable aux années précédentes, est supérieur à la médiane du secteur.

L'office dispose d'un règlement intérieur et de seize accords collectifs. Une réflexion entamée en avril 2010 sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences a notamment conduit à l'approbation d'un accord collectif en octobre 2014, afin d'anticiper la croissance du parc et les départs à la retraite de certains employés. Les instances représentatives du personnel ont été renouvelées suite aux dernières élections professionnelles (4 décembre 2014), et sont opérationnelles depuis janvier 2015 (délégation unique du personnel, et Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail).

2.2.2.2 Evolution de l'organisation

L'office est structuré depuis le 1^{er} janvier 2010 autour de la direction générale (6 employés) avec :

- trois directions opérationnelles : direction des relations locatives (90 employés), direction du patrimoine et du développement (21 employés), direction financière et comptable (14 employés) ;
- une direction transversale des ressources humaines et moyens généraux (10 employés).

Les échanges entre les directions sont favorisés par la tenue régulière de comités de direction regroupant les directeurs, DG et DGA (13 en 2015), ainsi que de comités de direction élargis (3 en 2015) aux adjoints des directeurs, aux chefs de service, au contrôleur de gestion et au chargé d'informatique. Le management de l'office repose sur la professionnalisation et l'implication de l'ensemble du personnel, avec un pilotage de l'activité au travers d'objectifs collectifs et individuels.

2.2.2.3 Contrôle de gestion et contrôle interne

Un poste de contrôleur de gestion rattaché à la direction générale a été créé en 2013. Par l'élaboration d'outils de pilotage appropriés, la mission principale du contrôle de gestion est d'assister la direction

⁴ Rapport de branche – Les OPH en 2015 - Statistiques emploi et formation – Edition 2016, Fédération des OPH

générale ainsi que l'ensemble des directions et services dans le suivi des objectifs stratégiques de l'organisme. Des tableaux de bord détaillés constitués d'indicateurs d'activités, financiers et de performance sont ainsi régulièrement mis à jour et présentés aux comités de direction. Le développement de la dimension financière du contrôle de gestion, au-delà du suivi budgétaire, est en cours au moment du contrôle (*comptabilité analytique par programme, analyse des coûts et de la rentabilité*). La participation à l'actualisation du plan stratégique du patrimoine (PSP) et l'élaboration de la nouvelle convention d'utilité sociale ont également été confiées au contrôle de gestion.

L'office dispose de procédures « métiers » couvrant ses activités principales (*description des tâches*), qui ne sont pas regroupées en processus, n'intègrent pas de points de contrôle (*autocontrôle, contrôle de supervision, audit, etc.*), et n'ont pas fait l'objet d'une analyse des risques. Par ailleurs, aucun plan de contrôle, et personnes susceptibles de le mettre en œuvre (*réfèrent contrôle interne ou auditeur interne*) ne sont identifiés dans l'organisme. Compte-tenu des objectifs de développement et de réhabilitation fixés, l'office est invité à compléter ses dispositifs de contrôle interne visant à maîtriser les risques dans les meilleurs délais. Dans sa réponse, l'office précise que la création du poste de contrôleur de gestion permet de mettre en place et d'assurer le contrôle de gestion mais aussi de créer et développer un dispositif de contrôle interne. Ainsi, l'office indique que, depuis le 3^{ème} semestre 2017, la démarche de formalisation et d'amélioration du contrôle interne est engagée (*état des lieux, plans d'actions, guide méthodologique des procédures, etc.*).

2.2.3 Gouvernance financière

Le système de contrôle de gestion décrit ci-dessus comprend en particulier des tableaux de bord et des commentaires couvrant les aspects financiers. Les administrateurs sont globalement correctement informés des aspects financiers de l'office lors de chaque CA ; néanmoins, les pertes liées au contrat de couverture (*cf. § 6.2.1.3*) de 2013 à 2015 auraient dû faire l'objet d'une information plus précise au CA, ainsi que les pénalités de renégociation des emprunts structurés (*cf. § 6.2.1.3*). Le rapport annuel de gestion à destination du CA est particulièrement détaillé dans sa partie financière. L'office a récemment (*CA du 15 juin 2015*) fixé une limite d'intervention du bureau en matière d'emprunt et d'opérations de gestion, conformément à l'article R 421-16 du CCH ; il n'y avait pas de limite auparavant. Dans sa réponse, l'office indique avoir pris bonne note de ces points et indique que, concernant les pénalités de renégociation, l'information vient d'être faite au CA du 3 octobre 2017.

2.2.4 Commande publique

Habitat Audois est soumis sur la période contrôlée aux dispositions de l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005 et de son décret d'application, et n'a pas décidé de maintenir l'application du code des marchés publics. Depuis le 1^{er} avril 2016, l'office est soumis à l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics.

Deux employés sont en charge de la commande publique dans la cellule « administratif et juridique » rattachée directement au directeur du patrimoine et du développement. Ils sont en charge de coordonner l'ensemble des consultations, d'assister les directions dans leur stratégie d'achat, et de mener certaines phases d'exécution des contrats passés par l'office.

2.2.4.1 Composition et règles de fonctionnement de la CAO sous l'ordonnance n°2005-649

Lors de sa séance du 16 juin 2011, le CA a créé une Commission d'Appel d'Offres (CAO) et a délibéré sur les pouvoirs délégués au directeur général en matière de signature des marchés. Les pouvoirs de la commission concernent l'attribution des marchés passés selon les procédures formalisées (*au-dessus des seuils communautaires*), à « l'exception des marchés de maîtrise d'œuvre qui seront attribués par l'assemblée

délibérante ». Le DG n'est pas autorisé à signer ces marchés. Ces dispositions sont contraires aux compétences générales du DG définies dans les dispositions d'ordre public de l'article R. 421-18 du CCH.

Dans les faits, les services de l'office n'ont pas consulté la CAO pour les nouveaux marchés soumis à procédures formalisées d'Habitat Audois. Une note de procédure interne n°2012-05 précise d'ailleurs que la CAO est uniquement consultée sur les avenants concernant des marchés en cours passés initialement sous le code des marchés publics (*antérieurement à la loi "Warsmann" de mai 2011*), ainsi que dans le cas de groupement de commandes avec des collectivités territoriales soumises au code des marchés publics. Aucun PV ou feuille d'émargement n'ont été retrouvés dans les marchés analysés par l'équipe de contrôle. En revanche l'office a constitué une commission d'analyse des offres, dont les règles de fonctionnement et la composition n'ont pas été approuvées par le CA. Cette commission, composée du directeur général et de deux administrateurs est consultée pour les marchés de travaux portant sur la construction neuve et les programmes importants de réhabilitation (*source rapport d'activité*).

Lors de sa séance du 24 juin 2016, conformément aux nouvelles dispositions des articles L. 1414-2 et suivants du CGCT, et de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015, le CA a modifié la composition de la CAO, régularisé les pouvoirs du DG en matière de signature des marchés, et clarifié ses attributions et son fonctionnement par l'adoption d'un nouveau règlement intérieur.

2.2.4.2 Procédures de consultation définies sous l'ordonnance n°2005-649

Par délibération n°2011-118, le CA a approuvé dans sa séance du 24 juin 2011 le règlement intérieur pour la passation et l'exécution des marchés. Ce document fixe les exigences minimales à appliquer en matière de commande publique ; il définit les procédures adaptées pour les marchés dont le montant est inférieur aux seuils communautaires, et rappelle les principales dispositions des procédures formalisées (*définies dans le décret n°2005-1742 du 30 décembre 2005*). Ce règlement a été modifié à deux reprises (*décembre 2011 et octobre 2014*) pour tenir compte des changements des seuils communautaires, avec approbation par le CA. Plusieurs seuils intermédiaires sont définis pour les procédures adaptées, en fonction des besoins (*travaux, fournitures et services, prestations intellectuelles*), avec un niveau d'exigence croissant en matière de modalités de publicité et de mise en concurrence.

L'équipe de contrôle a relevé des incohérences dans le document et les délibérations du CA, qui continuent de faire référence au code des marchés publics. Les dernières versions du règlement intérieur clarifient ce point (*délibération du CA du 12 juin 2015 puis dernier règlement cité au § 2.2.4.1*).

Sur la période 2011-2015, le règlement intérieur de l'office prévoyait des dispositions contraires aux principes fondamentaux de la commande publique. Le règlement prévoyait en effet la possibilité d'attribuer directement, sans mise en concurrence (« *commande directe* », « *possibilité de consulter un opérateur économique en direct* »), les marchés inférieurs à un certain montant⁵. Cette disposition est contraire à la lettre et à l'esprit des principes fondamentaux définis dans l'ordonnance n°2005-649 concernant la liberté d'accès à la commande publique et l'égalité de traitement des candidats. Même si l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et son décret d'application n°2016-360 du 25 mars 2016 (*8° de l'article 30*) permet désormais le recours à une procédure négociée sans publicité ni mise en concurrence pour les marchés d'un montant inférieur à 25 k€, l'acheteur doit veiller à choisir une offre pertinente, à faire une bonne utilisation des deniers publics et à ne pas contracter systématiquement avec un même opérateur économique lorsqu'il existe une pluralité d'offres susceptibles de répondre au besoin. L'acheteur ne peut en outre se soustraire à l'application des procédures en scindant ses achats. Le nouveau règlement intérieur concernant la commande publique a été mis à jour en conséquence.

⁵ 50 k€ pour les marchés de travaux, 20 k€ pour ceux de fournitures et services et 30 k€ pour ceux de prestations intellectuelles

L'office procède à des achats sans publicité ni mise en concurrence, et sans effectuer une estimation globale des besoins, pouvant conduire à scinder les achats et se soustraire ainsi aux procédures adaptées ou formalisées (*non conforme aux articles 11 et 33 du décret n°2015-1782 du 30 décembre 2015*). Sur la période 2011-2015, l'office a procédé à de nombreux achats sans publicité ni mise en concurrence en utilisant les dispositions de son règlement intérieur précitées. A la demande de l'équipe de contrôle, les services de l'office ont identifié un montant cumulé de « bons de commande » passés sans référence à un marché notifié représentant 1 785 k€ HT en 2015⁶ (*à titre de comparaison 249 marchés ont été notifiés en 2015 pour un montant de 17 820 k€ HT à la suite de procédures adaptées*). Selon les personnes interrogées, ces achats sont effectués à la suite de procédures très simplifiées en matière de mise en concurrence (*commande directe ou demande d'un à trois devis*). En tout état de cause, aucun contrôle n'est permis en l'absence de traçabilité et de centralisation des procédures de mise en concurrence relative à ces achats (*au niveau de la cellule commande publique*). Aucune estimation globale de ces besoins n'est effectuée, ce qui peut conduire à scinder des achats relevant d'une même opération, de services ou fournitures homogènes, ou répondant à un besoin régulier, dont le montant cumulé aurait nécessité des procédures adaptées ou formalisées. Les pratiques devront être rectifiées et le recours à des accords-cadres généralisé. Dans sa réponse, l'office indique avoir pris bonne note de ces observations et engagé, dès 2017, un travail pour améliorer la gestion des bons de commande (*contrôle, traçabilité, accords-cadres,...*) et l'estimation des besoins.

Les services de l'office ne respectent pas la procédure interne concernant les modalités d'ouverture des offres. Une note de procédure de la direction générale du 8 janvier 2013 définit les modalités d'ouverture des plis concernant les marchés de travaux. Afin de sécuriser cette phase délicate, la constitution d'une commission dûment convoquée avant chaque séance d'ouverture est prévue. Cette procédure n'est pas appliquée par les services de l'office, qui n'ont pas été en mesure de transmettre à l'équipe de contrôle des convocations ou feuilles d'émargement. Dans sa réponse, l'office indique avoir, dans un premier temps, mis en place un binôme pour l'ouverture des plis avant de réviser la procédure pour la rendre plus fonctionnelle et opérationnelle.

2.2.4.3 Information du conseil d'administration en matière de commande publique

Un tableau synthétisant l'ensemble des nouveaux contrats notifiés est présenté à chaque séance du bureau ou du conseil d'administration pour information (*périodicité quasi mensuelle*). L'objet du marché, l'entreprise titulaire, le montant estimé, le montant notifié et la date sont mentionnés. Il conviendrait de le compléter par une information annuelle plus complète sur l'exécution des marchés, intégrant l'ensemble des contrats en cours ou achevés, en mentionnant le cas échéant les raisons des écarts constatés entre le montant initial du contrat et les sommes effectivement versées.

2.2.4.4 Contrôle des marchés sur la période contrôlée

L'équipe de contrôle a procédé à l'analyse de quatre marchés de maîtrise d'œuvre et deux marchés de fournitures et services. L'absence de consultation de la CAO pour les marchés dont le montant est supérieur au seuil a été confirmée (*absence de PV dans les dossiers*). Le marché de maîtrise d'œuvre pour l'extension du siège social a été attribué le 20 juin 2012 à un cabinet d'architecte pour un montant de 11,8 k€ HT sans mise en concurrence, en méconnaissance des principes fondamentaux de la commande publique (*cf. § 2.2.4.2*). Les autres dossiers n'appellent pas de remarque.

⁶ Dans sa réponse l'office estime après analyse que 52 % de ce montant correspondent à des achats non soumis aux dispositions de l'ordonnance (cas d'exclusion : droit exclusif, objet du marché, etc.), ou réalisés en urgence.

2.3 TRAIN DE VIE DE L'ORGANISME

L'office a récemment mis en place un suivi de son parc automobile. Des carnets de bord ont été mis en place et un contrôle des consommations est réalisé. L'équipe de contrôle a constaté un suivi correct concernant les 16 véhicules du siège ; néanmoins, celui des 47 véhicules extérieurs au siège (*régie de travaux, bases extérieures*) reste à améliorer (*pas de remontée des kilométrages, pas d'analyse de la consommation*). L'office prévoit de généraliser le suivi aux véhicules hors siège en 2017.

2.4 CONCLUSION

L'office a mis en place un mode de gouvernance globalement satisfaisant, ainsi qu'un contrôle de gestion efficace. Néanmoins, il doit rectifier ses pratiques concernant les achats d'un faible montant pour les rendre conformes aux principes fondamentaux de la commande publique, et respecter sa procédure interne concernant l'ouverture des offres. Par ailleurs, l'utilisation des véhicules de service hors siège doit être mieux suivie. Enfin, les dispositifs de contrôle interne doivent être complétés.

3. CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Le patrimoine d'Habitat Audois est composé au 31 décembre 2015 de 5 625 logements familiaux et douze unités d'accueil (*cf. tableau ci-après*) :

- 5 510 logements conventionnés répartis dans 260 résidences ;
- 372 équivalents-logements au sein de douze unités d'accueil gérées par des associations (*foyers et centres d'hébergement*) ;
- 106 logements présents dans 12 casernes de gendarmerie ;
- neuf logements loués dans le cadre d'un dispositif de location-accession (*phase locative des PSLA*).

L'office départemental continue de renforcer son maillage territorial avec une implantation dans 93 communes de l'Aude (*75 en 2011*), dont 83 communes péri-urbaines et rurales, en conservant un fort ancrage sur Carcassonne (*42 % du parc*). Avant l'entrée en vigueur du décret n° 2014-1750 du 30 décembre 2014⁷, une part importante du parc était située en zone urbaine sensible (*ZUS, 14,3 %*). Près d'un tiers (*30 %*) est maintenant implanté en Quartier Prioritaire de Politique de la Ville (*QPV*), et 15,8 % en zone de revitalisation rurale (*ZRR*). Le parc est relativement récent avec une moyenne d'âge au 1^{er} janvier 2016 de 33 ans inférieure à celle rencontrée en moyenne dans les organismes (*38 ans*⁸). La proportion de logements individuels est en hausse sur la période contrôlée pour s'établir à 34 % (*30 % en 2011*), valeur sensiblement supérieure aux références nationales (*13 %*) et régionale (*16 % en Languedoc Roussillon*). En matière de tension du marché immobilier local, environ la moitié des logements sont situés en zone de tension B2 et l'autre en zone C (*Arrêté du 1er août 2014 pris en application de l'article R. 304-1 du code de la construction et de l'habitation*).

⁷ Pris en application de l'article 5 de la loi n°2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine

⁸ Source RPLS 01/01/2016, tous logements, retraité par l'ANCOLS

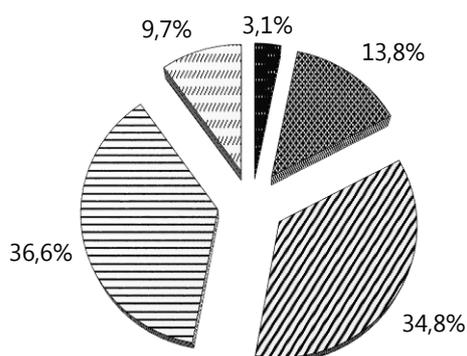
Au 31 décembre 2015

	Logements familiaux	Places en foyers (en équivalent-logements)		Total
		Unités autonomes *	Places et chambres **	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	5 625	0	0	5 625
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	0	298	74	372
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	0	0	0	0
Total	5 625	298	74	5 997

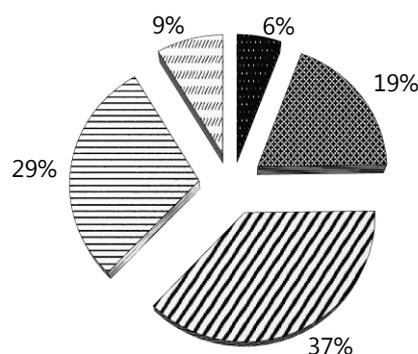
* Équivalence égale à un pour un ** Équivalence égale à un pour trois

La typologie du parc d'Habitat Audois est synthétisée dans le graphique ci-dessous, et comparée à celle observée au niveau national. La part des deux ou trois pièces, qui représentent les deux-tiers des logements demandés au niveau national en décembre 2015 (66 % dans le département de l'Aude⁹), est inférieure à celle observée dans le parc national (respectivement 48,6 % et 56 %) ¹⁰. La proportion de grands logements (quatre pièces et plus) est importante, au détriment de celle d'une pièce principale (3,1 %) qui représente pourtant 18 % et des logements demandés au niveau national (9 % des logements demandés dans l'Aude).

Typologie du parc d'Habitat d'Audois au 01/01/2016 (données RPLS)



Typologie du parc au 01/01/2016, France entière (données RPLS)



Au moment du contrôle, 96 % des logements ont fait l'objet d'une exploitation des résultats des diagnostics de performance énergétique (les DPE manquants étant soit en cours d'intégration dans le progiciel interne, soit en cours de réalisation). Les réhabilitations opérées intégrant des travaux d'économie d'énergie (cf. § 5.2.2) permettent à l'office de disposer d'un parc comprenant une proportion de logements « énergivores » (étiquettes E, F et G) inférieure à celle observée en moyenne sur l'ensemble des logements du parc locatif social national (cf. synthèse ci-après).

⁹ Source SNE

¹⁰ Références : Le parc locatif social au 1^{er} janvier 2016, novembre 2016 (www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr). Sources : SoeS, RPLS au 01/01/2016 et DHUP, SNE décembre 2015

Etiquette énergie	Nombre de Logements Habitat Audois	% du parc Habitat Audois *	Référence nationale**
A 	319	6 %	2 %
B 	534	10 %	6 %
C 	1 548	28 %	28 %
D 	2 131	38 %	40 %
E 	717	13 %	18 %
F 	140	2 %	5 %
G 	150	3 %	1 %

* Source données internes de l'organisme au 31/10/2016

** Source enquête RPLS au 01/01/2016 pour les logements du parc social ayant un DPE réalisé, SoeS

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Les ratios au nombre de logements indiqués dans ce chapitre intègrent le nombre de logements conventionnés à l'APL et les logements en location-accession, mais ne comprennent pas les logements des casernes de gendarmerie (soit 5 519 logements au 31 décembre 2015).

Le taux de mobilité¹¹, hors mises en service, est élevé sur la période contrôlée. Au 31 décembre 2015 il atteint 13,7 % contre 11,2 % en Occitanie et 9,7 % au niveau national. Cette mobilité reflète la volonté de parcours résidentiel des locataires. L'office s'est engagé à le favoriser au sein de son parc, en facilitant les mutations internes. Le taux de mutation interne (nombre d'attributions aux locataires en place sur nombre d'attributions annuelles) s'élève à 12 % au 31 décembre 2015 conformément aux engagements pris dans la convention d'utilité sociale (CUS).

La maîtrise de la vacance est un enjeu important pour l'organisme, le coût de la vacance (loyers et charges non récupérées) est estimé en 2015 à 1 291 k€, soit 5% du montant des loyers (source DIS 2015). L'opération de rénovation urbaine du quartier « La conte-Joliot Curie » génère de la vacance technique (démolitions, réhabilitations lourdes avec relogements, cf. § 5.2.3). La vacance commerciale se concentre sur des grands groupes collectifs peu attractifs, et certains secteurs diffus ruraux touchés par une raréfaction de la demande. Enfin, en 2015 la mise en location de 434 logements livrés dans de nouveaux programmes immobiliers a généré de la vacance commerciale, et une augmentation du taux de refus en CAL¹². Au 31 décembre 2015, la vacance touche ainsi 310 logements (taux global de 5,6 %) :

- 218 commercialisables (3,9 %), dont 66 liés à la mise en service de nouveaux programmes (1,2 %)
- 92 indisponibles pour des raisons techniques (1,7 %) : en attente de démolition, réhabilitation, ou réparations (notamment sinistres).

Au 31 décembre 2015 le taux de vacance structurelle (vacance à plus de trois mois, hors vacance technique) est de 1,3 %. Il augmente sur la période contrôlée, mais reste inférieur aux références régionale (1,5 % pour l'ex-région Languedoc-Roussillon) et nationale (1,6 %). Les pertes financières liées à la vacance ramenées au montant des loyers augmentent continuellement depuis 2012 (47 % d'augmentation entre 2012 et 2015). Suite à un audit réalisé en 2016, une réorganisation du service gestion locative et sociale a été actée au 31 décembre 2016 (mise en œuvre mars 2017) afin d'apporter des outils visant à diminuer la vacance commerciale (cf. § 4.2.3.1). Des baisses de loyers sur les logements vacants ont également été décidées par le CA (cf. § 3.2.1). Habitat Audois porte à la connaissance du public une carte des logements vacants sur son

¹¹ Emménagements dans les logements proposés à la location depuis un an ou plus sur logements proposés à la location

¹² Cette augmentation est interprétée par l'office comme une position attentiste des locataires qui refusent les logements attribués sur le parc existant dans l'attente d'une proposition sur les nouvelles résidences

site internet (*système de location voulue*). Les données récentes à fin 2016 mettent en évidence un fléchissement du nombre de logements vacants (286 au 31 décembre 2016), et du coût de la vacance, notamment de la vacance commerciale (2,9 % du montant des loyers en 2015 à 2,6 % en 2016 selon le rapport d'activité).

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Au 1^{er} janvier 2016 le loyer mensuel moyen par mètre carré de surface habitable pratiqué par l'office (5,33 €) est inférieur à celui pratiqué dans le parc social en Occitanie (5,48 €) et au niveau national (5,70 €)¹³. Ces loyers sont attractifs par rapport à ceux pratiqués dans le marché locatif privé des grandes villes du département de l'Aude (7,2 € à 9,6 € en 2016, source CLAMEUR). La moitié des logements présentent un niveau de loyer inférieur à 5,5 €/m² de SH, niveau comparable à celui observé en France métropolitaine, mais supérieur à celui observé dans le département de l'Aude (cf. tableau ci-après). Les niveaux de loyers les plus faibles sont observés sur les logements financés en HLMO et PLAi qui représentent 41 % du parc (cf. graphique ci-après). Seuls 90 logements relèvent d'un financement PLS. Le montant des aides au logement pour les ménages bénéficiaires représente sur la période contrôlée en moyenne 63 % du loyer quittancé (loyer principal et charges).

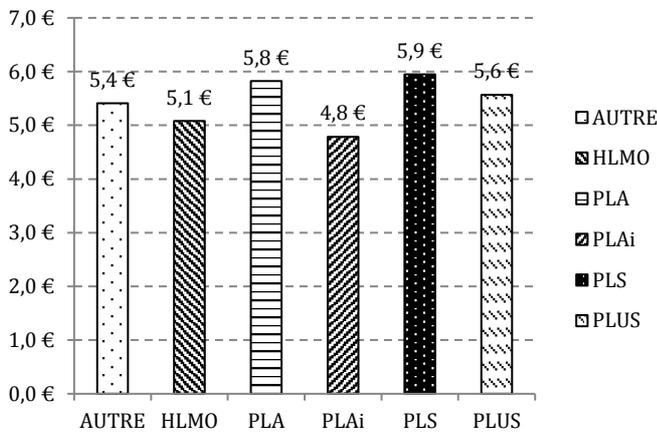
Au 01/01/2016	Nombre de logements	Loyer mensuel en € par m ² de surface habitable		
		1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile
Habitat Audois	5 408	4,7	5,5	6,0
Département de l'Aude	15 029	4,4	5,2	5,7
Références France métropole		4,8	5,6	6,4

100 logements dans trois programmes n'ont pas été renseignés en matière de surface habitable

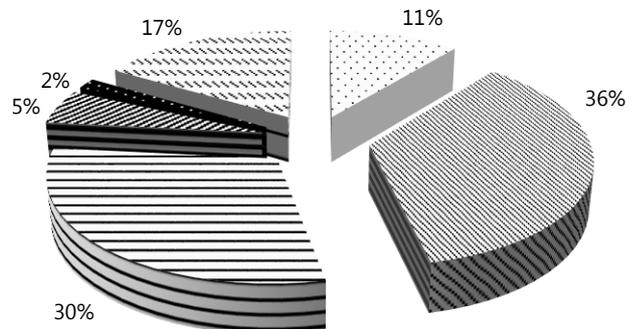
L'office n'augmente pas les loyers des logements au départ des locataires. En revanche, sur certains groupes où Habitat Audois éprouve des difficultés à louer ses logements, le niveau de loyers pouvant s'avérer élevé par rapport aux ressources des demandeurs et au niveau de loyers pratiqués sur la bassin d'habitat, le CA a décidé de réduire les loyers de logements restés vacants depuis une longue durée. Dans un premier temps, plusieurs délibérations ont été prises dans ce sens en 2014 et 2015, avec une baisse de 10 % à 15 % des loyers de certains logements vacants depuis plusieurs mois (15 logements). Sur une résidence réhabilitée, le CA a décidé le 20 mai 2014 de ne pas appliquer la hausse des loyers prévue suite aux travaux, et le gel des loyers des locataires en place (Cité Fleming). Le 21 mars 2016, afin d'être plus réactif, le bureau du CA a délégué au directeur de la gestion locative (sous contrôle du DG) l'initiative des baisses ciblées (37 logements au moment du contrôle). Deux ensembles immobiliers font par ailleurs l'objet d'une baisse de 10 % des tarifs à la relocation, et un gel des loyers jusqu'en 2019 pour les locataires en place.

¹³ Le parc locatif social au 1^{er} janvier 2016, novembre 2016 (www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr). Sources : SoeS, RPLS au 01/01/2016

Répartition des niveaux de loyers par type de financement



Répartition des logements par type de financement
 (source données internes de l'organisme)



Le CA a adopté depuis 2012 des augmentations annuelles légèrement inférieures ou égales aux seuils réglementaires sur la période contrôlée (cf. tableau ci-dessous).

	Augmentation annuelle des loyers (en %)				
	2012	2013	2014	2015	2016
Hausse annuelle maximale votée en CA	1,90 %	2,02 %	0,90 %	0,47 %	0,02 %
Augmentation maximale autorisée depuis 2011 ¹⁴	1,90 %	2,15 %	0,90 %	0,47 %	0,02 %

L'équipe de contrôle a procédé à l'analyse du montant des loyers pratiqués au 1^{er} janvier 2016 par rapport aux loyers maximums fixés dans les conventions APL sur la base des données internes de l'organisme servant au calcul des loyers quittancés (5 508 logements). Les dépassements potentiels identifiés ont fait l'objet d'un contrôle du respect des termes des conventions APL.

Les loyers pratiqués pour 84 logements du groupe «Hameau de Cavayère » dépassaient les loyers maximums fixés par les conventions APL (*non conforme aux conventions APL*). Le dépassement mensuel global s'élevait à 599 €. Ce groupe a été racheté au bailleur SFHE le 31 décembre 2014. Les dépassements ont été identifiés par Habitat Audois qui a décidé de ne pas augmenter les loyers les années suivantes afin de revenir progressivement sous les loyers maximums. Dans sa réponse, l'office fournit la délibération (CA du 27 juin 2017) pour la rectification des loyers et le remboursement des trop-perçus aux locataires concernés en fonction de leur date d'entrée dans les lieux.

Pour les autres logements, la marge financière théorique¹⁵ entre le niveau des loyers pratiqués et celui des loyers maximums des conventions APL est faible, elle s'établit à 7,2 % en janvier 2016. Cette marge est plus importante sur les logements conventionnés sur la base de la surface corrigée (cf. tableau ci-dessous).

¹⁴ Loi de finances n° 2010-1657 du 29/12/2010 art. 210 III modifié par la loi Alur du 24 mars 2014

¹⁵ Marge financière = (montant global des loyers maximums – montant global des loyers pratiqués)/montant global des loyers pratiqués

Niveau de loyer au 1 ^{er} janvier 2016 (en m ² de surface corrigée ou utile)				
	Nombre de logement	Loyer moyen pratiqué*	Loyer moyen plafond*	Ecart
Conventions basées sur la surface corrigée	4 146	3,29 €/m ² SC	3,55 €/m ² SC	7,8 %
Conventions basées sur la surface utile	1 279	5,17 €/m ² SU	5,42 €/m ² SU	4,9 %

*Somme des loyers pratiqués ou maximums/ somme des surfaces corrigées ou utiles des logements (hors dépassements)

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

L'enquête SLS est diligentée en octobre pour un quittance au mois de février de l'année suivante, rétroactif au 1^{er} janvier. Les locataires bénéficiaires d'une aide personnalisée au logement ou dont les logements sont situés dans un quartier prioritaire de la politique de la ville, en zone de revitalisation rurale, ou présents dans un logement situé en zone urbaine sensible au 31 décembre 2014, ne sont pas enquêtés. En 2016, 1 070 ménages ont été enquêtés (19 % des ménages du parc). Malgré les relances, 36 locataires n'ont pas répondu à l'enquête. L'office leurs a appliqué en février 2017 un montant de SLS forfaitaire calculé sur la base de la valeur maximale du coefficient de dépassement, ainsi qu'une pénalité pour non réponse (fixée à 25 €). Le nombre de locataires assujettis au SLS (et ayant répondu à l'enquête) est relativement stable sur la période contrôlée (cf. tableau ci-dessous). Ils représentent une très faible part des ménages logés (0,7 % en 2015). Le montant du SLS mensuel (hors SLS forfaitaire) correspond en moyenne à 7,7 % du loyer principal sur la période contrôlée (hors charges). L'application du barème national a été retenue dans la CUS.

	Supplément de loyer de solidarité				
	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de locataires concernés	48	46	45	45	42
Montant du SLS de décembre	1 374€	1 402 €	1 280 €	1 230 €	1 262 €
Part du loyer principal	8,5 %	8,2 %	7,3 %	7,0 %	7,3 %

3.2.3 Charges locatives

Les charges récupérables sont gérées depuis 2010 par une équipe de deux personnes, également en charge des avis d'échéance, au sein de la direction financière et comptable.

Ces charges sont régularisées en avril de l'année suivante ; la régularisation est jointe à l'avis d'échéance de mai. Les charges réelles sont correctement détaillées. Elles sont présentées et commentées globalement à la réunion suivante du conseil de concertation locative.

Sur l'exercice 2015, les charges annuelles hors chauffage, eau et ascenseur atteignent la valeur moyenne de 5,14 €/m². Les charges moyennes pour les logements à chauffage collectif atteignent 18,1 €/m².

La modicité des charges hors chauffage est favorisée par le fait que le tiers du parc est constitué de logements individuels, et que dans certaines résidences les locataires assurent eux-mêmes le ménage.

L'ajustement du provisionnement a été amélioré depuis le dernier contrôle de la Miilos ; les provisions sont quasiment au niveau des charges réelles (sous-provisionnement global de 1 %), et mieux centrées : sur un total de 289 résidences, 19 présentent un sous-provisionnement de plus de 20 % et 26 présentent un sur-provisionnement de plus de 20 %. Pour trois résidences, plus de 180 € annuels sont dus par logement, et pour trois autres, plus de 180 € de trop-payés sont remboursés.

L'office a récemment mis en place une procédure à l'attention des locataires partants intitulée « Solde de tout compte », qui consiste à solder le compte du locataire (restitution du dépôt de garantie, diminué des éventuels travaux suite à l'état des lieux, soldes des charges en forfaitisant en particulier le chauffage collectif)

dans un délai de un ou deux mois, suivant les conclusions de l'état des lieux. Cette procédure a été acceptée par accord collectif.

L'office récupère indument certains coûts de gardiens à 75 % (*non conforme au décret n° 87-713 du 26 août 1987*). L'examen des charges récupérées pour 2015 montre que pour six résidences (*l'Olivier, Les anciennes archives départementales, Caron St Vincent, les Balcons du dôme, Roosevelt, L'Avenir*) l'office a récupéré à tort à 75 % les coûts salariaux des gardiens alors qu'une société extérieure y effectue des tâches de nettoyage. Cette récupération n'est pas conforme aux dispositions du décret n° 87-713 du 26 août 1987, confirmées par l'arrêt de principe de la cour de cassation n° 12-23780 du 17 décembre 2013. Dans sa réponse, l'office indique avoir corrigé cette situation dès l'exercice 2016.

3.3 CONCLUSION

L'office départemental continue de renforcer son maillage territorial avec une implantation dans 93 communes de l'Aude (*75 en 2011*). Les pertes financières liées à la vacance ramenées au montant des loyers augmentent continuellement depuis 2012, notamment en raison d'une vacance technique liée aux opérations de renouvellement urbain. L'office doit également poursuivre ses efforts pour réduire la vacance commerciale structurelle. Le niveau de loyer est attractif par rapport au marché locatif privé. L'office a délibéré pour régulariser les loyers pratiqués sur un groupe de 84 logements dépassant les loyers maximums pour répondre aux constats de l'Agence.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

L'office a diligenté des enquêtes OPS en 2012, 2014 et 2016. Le taux de réponse est élevé, entre 88 % et 91 %, les résultats sont jugés significatifs et représentatifs de la population logée. L'organisme applique les pénalités réglementaires aux locataires n'ayant pas répondu aux enquêtes d'occupation du parc social (*article L. 442-5 du CCH*). Les populations logées disposent de revenus modestes à très modestes (*part des ménages présentant des revenus inférieurs à 20% et 60 % des plafonds supérieure aux références départementales et régionales*). La proportion de ménages bénéficiant d'aides au logement est sous-estimée dans l'enquête. Selon les données de la CAF¹⁶, la part des ménages bénéficiant de ces aides est de 69,4 % en 2012. La proportion de personnes isolées est élevée, et peu en adéquation avec la part de petits logements du parc (16,9 %). Le nombre de bénéficiaires de minima sociaux semble particulièrement faible.

¹⁶ Statistiques de la CAF de l'Aude

En % (OPS 2012)	Pers. isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono- parentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Revenu >100%*	Bénéficiaires d'APL+AL	Bénéficiaires minima sociaux
Habitat Audois	44,9	5,9	20,0	34,6	75,6	4,0	62,5	4,6
Aude	39,5	9,8	24,0	32,2	74,2	4,8	66,0	25,4
Languedoc- Roussillon	34,3	11,1	24,7	28,8	71,7	5,8	64,3	22,0
France	37,4	10,0	20,0	19,3	59,9	10,4	50,6	13,9

*revenus des ménages comparés aux plafonds de ressources PLUS, pour ceux occupants des logements dont l'accès est soumis à des plafonds de ressources ≤ plafonds PLUS pour l'organisme, les références départementales (question Q13 du questionnaire), et pour tous les logements conventionnés pour les références régionale et nationale (questions Q13 et Q13bis).

Bien que les résultats des enquêtes OPS 2014 et 2016 ne puissent être comparés aux références nationales (absence d'agrégation des données nationales), ils mettent en évidence une augmentation de la part des ménages disposant de ressources très modestes au sein du parc (revenus inférieurs à 20 % des plafonds) qui atteint 38 % en 2016. Ce niveau de ressources est inférieur au premier quartile de ressources par unité de consommation des EPCI du département dotés d'un PLH¹⁷. En accueillant les ménages les plus défavorisés, l'office confirme son rôle social avéré sur ses territoires d'implantation.

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

Une personne est en charge au sein du service gestion locative et sociale de l'enregistrement des demandes de logement social directement sur le progiciel interne (demandes déposées à l'office, reçues par courrier ou courriel). Une vérification de l'absence d'un numéro unique déjà délivré au candidat est effectuée afin d'éviter les doublons (demande déjà enregistrée sur le portail du système national d'enregistrement des demandes de logement social « SNE »).

Le nombre de nouvelles demandes saisies par Habitat Audois est en hausse sur la période contrôlée (24 %), et atteint 1 908 demandes en 2015, soit 31 % de celles enregistrées sur l'ensemble du département. Sur 7 455 demandes actives dans l'Aude en janvier 2017 (données portail SNE retraitées ANCOLS), 29 % ont été enregistrées initialement par l'organisme. Habitat Audois poursuit son rôle social d'accueil des candidats et de saisie de leurs demandes de logement au sein département.

Le nombre de nouvelles demandes (y compris renouvellement) pour une attribution acceptée est un indicateur suivi par le comité de direction (qualifiant le niveau de pression de la demande). Il est en baisse sur la période contrôlée (4,4 en 2012 à 3,3 en 2015), et se situe en dessous de la référence départementale (3,8 en 2015, source SNE). L'évolution de la demande, et sa structuration (ressources, composition familiale, souhaits des candidats en matière de typologie, etc.) font l'objet d'une analyse dans le rapport effectué par la CAL au CA. En dehors de la frange littorale et des territoires proches de l'autoroute A61, la demande est faible dans certaines communes, et le marché relativement détendu¹⁸.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Habitat Audois a constitué une CAL unique compétente pour l'ensemble des communes disposant de logements gérés par l'office, et composée de six membres désignés parmi les administrateurs (dont un représentant des locataires). Sa composition a été renouvelée lors de la séance du CA du 17 mars 2015. La

¹⁷ Données provisoires du METL dans l'attente de la parution des arrêtés préfectoraux correspondants

¹⁸ Tension du marché du logement locatif social en Languedoc-Roussillon, rapport d'étude DREAL Languedoc Roussillon mai 2012

CAL se réunit entre 17 et 19 fois par an depuis 2012. Conformément à l'article R. 441-9 du CCH, la CAL rend compte annuellement de son activité au CA (*exercices 2011 à 2015*). Les comptes rendus indiquent notamment la structure des demandes en cours (*cf. § 4.2.1*), le nombre d'attributions par typologie de logements et composition de ménages, le taux de refus, le taux de vacance et de rotation par secteur, et le nombre d'attributions aux publics prioritaires.

La dernière version du règlement intérieur (*RI*) de la CAL a été approuvée par délibération du CA en date du 15 décembre 2015. Ce règlement intérieur contenait des dispositions irrégulières (*non conforme à l'article R. 441-9 du CCH*), et n'avait pas été rendu public (*non conforme au décret n°2015-523 du 12 mai 2015*). Il indiquait que les membres sont convoqués par simple courrier, et ne précisait pas l'envoi au préfet d'une convocation avec son ordre du jour et le procès-verbal des décisions prises lors de la réunion précédente (*non conforme à l'article R. 441-9 du CCH*). Par ailleurs, il n'intégrait pas les obligations d'information des candidats introduites par la loi ALUR et ses décrets d'application, et n'avait pas été rendu public (*notamment par sa mise en ligne sur le site internet de l'office*). Dans sa réponse, l'office montre la rectification de l'ensemble de ces points (*RI, délibération du CA et publication*).

Lors de la séance du 25 octobre 2012, conformément à l'article R. 441-9 du CCH, le CA a adopté les orientations stratégiques applicables à la politique d'attribution des logements de l'office. Le document précise notamment la politique de peuplement, et les motifs d'ajournement ou de rejet des candidatures. Les orientations de l'office en matière de politique d'attribution n'intégraient pas les nouvelles dispositions législatives et réglementaires, contenaient des dispositions irrégulières et n'avaient pas été rendues publiques (*non conforme aux articles L. 441-1, R. 441-3, et R. 441-9 du CCH*). Ses orientations n'intégraient pas les nouvelles dispositions réglementaires, et n'étaient pas cohérentes avec la dernière version du règlement intérieur de la CAL, notamment en ce qui concerne :

- les décisions de la CAL (*non conforme aux dispositions de l'article R. 441-3 du CCH*) ;
- les ménages prioritaires (*non conforme aux dispositions de l'article L. 441-1 du CCH*) ;
- les réservations de logement sur le contingent préfectoral (*non conforme aux dernières conventions*) ;
- les conditions de sous-occupation et sur-occupation (*non conforme aux dispositions de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté*).

La possibilité d'attribuer un autre logement que celui retenu en CAL à un candidat était irrégulière (*non conforme à l'article L. 441-2 du CCH qui dispose que la CAL est chargée d'attribuer nominativement chaque logement locatif*).

Par ailleurs, certains motifs d'ajournement (*non-attribution selon la nouvelle rédaction de l'article R. 441-3 du CCH*), ne permettaient pas à l'office de participer à la mise en œuvre du droit au logement, et étaient contraires à la lettre et à l'esprit des articles L. 441-1 et suivants du CCH, par le fait :

- qu'ils relèvent d'appréciations subjectives, non précises ou non caractérisables, par exemple : « doute quant au caractère régulier d'une pièce présentée », « caractère asocial des demandeurs », « détention d'animaux dangereux, bruyants », « mauvais entretien du logement » ;
- que sont exclus des candidats parmi les plus défavorisés : « dettes de loyers antérieures ».

Les motifs « demande de compléments d'information ou pièces manquantes », « dossier incomplet », « demande de mise en place d'un suivi social », pourraient relever d'une attribution sous conditions suspensives.

Le rejet d'une demande en CAL (*avec radiation*) n'est désormais possible que pour irrecevabilité de la demande (*article R. 441-3 du CCH dans sa rédaction issue du décret n°2015-523 du 12 mai 2015*). Le fait pour l'un des membres du ménage candidat à l'attribution d'un logement social d'être propriétaire d'un logement adapté à ses besoins et capacités, ou susceptible de générer des revenus suffisants pour accéder à un logement du parc privé, peut également constituer un motif de refus pour l'obtention d'un logement social (*L. 441-2-2 du CCH*). Les motifs de rejet prévus en annexe du document n'étaient donc pas réguliers, par ailleurs ils s'avéraient contraires à la lettre et à l'esprit des articles L. 441-1 et suivants du CCH (*appréciations subjectives et ne permettant de garantir le libre accès au logement et l'égalité des chances des demandeurs*).

Enfin, le document prévoyait que les demandes de mutations internes ne pouvaient avoir lieu qu'au bout d'un an, en l'absence de dettes, de dégradations du logement et de troubles de jouissance. L'organisme pouvait ainsi refuser des candidats éligibles au parc social et présentant des ressources et une composition familiale adaptées au logement.

Dans sa réponse, l'office transmet les nouvelles orientations de l'office en matière d'attributions, rendues publiques, dans l'objectif de répondre à l'ensemble des points relevés par l'Agence..

La formalisation des procès-verbaux de la CAL n'apportait pas la transparence nécessaire à la bonne compréhension des décisions. L'équipe de contrôle a procédé à l'analyse par échantillonnage de procès-verbaux de CAL (*20 examinés*). Ceux-ci étaient très succincts et se résumaient à établir la liste des membres présents, à des informations sur le nombre de refus de logement de la commission précédente, au suivi des dossiers retenus par la commission de médiation dans le cadre du DALO, et à une synthèse des propositions d'attribution retenues par logement. Cette synthèse intégrait neuf informations sur le candidat (*plus une colonne observation*). Les débats et le détail du vote des membres de la CAL n'étaient pas mentionnés, comme les motifs d'attribution du logement au demandeur. Dans sa réponse, l'office montre la prise en compte de cette observation en fournissant un exemple de nouveau PV de CAL enrichi et amélioré par rapport aux versions précédentes.

4.2.3 Gestion des attributions

L'organisme effectue en moyenne 765 attributions annuelles depuis 2012, avec un taux de refus par les demandeurs des propositions qui leurs sont effectuées en CAL très significatif (*48 % en moyenne*). Ce taux global reflète de grandes disparités selon les secteurs géographiques et les résidences. Il est plus faible pour les mutations internes et sur les nouveaux programmes. Selon les données partielles du SNE (*cf. § 4.2.3.4*), le délai d'attente moyen (*délai entre la création et la radiation pour attribution de la demande*) sur la période 2012-2015 est de 7,7 mois pour Habitat Audois, valeur inférieure au délai d'attente moyen sur le département de l'Aude (*8,9 mois*). Alors que l'office a procédé sur la période 2011-2015 à 31 % des attributions du département de l'Aude, seules 18 % ont concernés des candidats dont la demande dépasse le délai

anormalement long (30 mois dans l'Aude). La priorité définie par le CA sur l'ancienneté de la demande rencontre des difficultés de mise en œuvre par les services.

Attributions Habitat Audois	2012	2013	2014	2015	Moyenne
Attributions acceptées (données organisme*)	684	605	793	979	765
Délai moyen d'attente (données organisme*, en mois)	6,0	6,4	7,3	6,7	6,6
Taux de refus (données organisme*)	46 %	54 %	48 %	45 %	48 %
Délai moyen d'attente (en mois, source SNE)	6,7	7,0	7,5	9,4	7,7

*Source rapport CAL au CA

4.2.3.1 Organisation des services

Au moment du contrôle, cinq employés du service gestion locative interviennent de manière spécifique à certaines étapes du processus de gestion des attributions, depuis la recherche de candidats jusqu'à la signature du bail.

La direction de la gestion locative a engagé en 2016 avec l'appui d'un cabinet d'audit une réflexion sur une organisation plus efficace des services pour faire face à un contexte concurrentiel accru (*taux de vacance et de refus importants*). Elle a acté en mars 2017 une nouvelle organisation qui confie à six chargés de clientèle un secteur géographique, en regroupant l'ensemble des étapes du processus de location. Les employés seront formés aux techniques de commercialisation de logements. Une nouvelle agence « commerciale » ouvrira sur Carcassonne afin d'améliorer la visibilité de l'office et son offre de logements sur ce territoire.

4.2.3.2 Analyse des propositions en CAL

L'équipe de contrôle a procédé à une analyse des PV des CAL tenues en 2015, et d'une extraction des données internes relatives à ces dernières. L'organisme ne propose pas au minimum trois candidats par logement en CAL (*non conforme à l'article R. 441-3 du CCH*). L'organisme propose majoritairement un candidat par logement, privant ainsi la CAL de ses prérogatives en matière d'attribution. A titre d'exemple, lors de la CAL du 12 décembre 2015, seules 2 % des propositions par logement concernent trois candidats ou plus. D'après les données récoltées sur l'année 2015, seules 24 % des propositions respectent le minimum de trois candidats par logement. Hormis le cas dérogatoire des propositions de candidats reconnus prioritaires par la commission DALO, l'organisme justifie cette pratique par l'insuffisance de candidats. Compte-tenu des indicateurs relatifs à la tension du marché, cette dérogation ne peut s'appliquer sur l'ensemble des secteurs géographiques. L'organisme doit modifier ses pratiques et proposer au minimum trois candidats, ce qui permettrait par ailleurs de palier au refus des candidats retenus en première position et de réduire la vacance commerciale. Dans sa réponse, l'office s'engage à s'attacher, dans la limite du possible, à présenter trois candidats.

4.2.3.3 Analyse de la gestion des attributions

Sur la base des données d'attributions de l'organisme sur la période 2013-2016 issues du progiciel interne, croisées avec celles du SNE, l'équipe de contrôle a procédé à la sélection de 55 dossiers attributions pour contrôle de la régularité et complétude des pièces vis-à-vis des conditions d'admissibilité ou de priorité des candidats.

Neuf attributions irrégulières ont été identifiées (non conforme aux articles L. 441-1, R. 441-1 et suivants du CCH et à la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989). Ces attributions présentent différents types d'irrégularités (*certaines cumulant plusieurs irrégularités, cf. annexe 7.3*) :

- cinq candidats présentent un dépassement du plafond de ressources (*de 1 à 34 %*). Certains dépassements sont liés à l'absence de pièces justifiant les informations données par le candidat et retenues par l'organisme, concernant la composition familiale (*nombre de personnes à charge*), ou la situation familiale (*divorce, rupture de PACS, prise en compte des ressources du seul demandeur et non du couple*). Un dossier concerne une erreur sur l'année de référence des ressources, en raison d'une attribution réalisée en fin d'année, pour un contrat signé en début d'année suivante ;
- quatre dossiers ne comportant pas certaines pièces obligatoires, malgré les différentes relances de l'équipe de contrôle (*justificatifs de ressources, pièces d'identité, livret de famille*) ;

Dans sa réponse, l'office décline les actions engagées pour que ces types d'erreurs ne se reproduisent pas.

Les baux ne sont pas accompagnés de la totalité des annexes obligatoires (non conforme à l'article 3-3 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 modifié par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014). Le bailleur doit systématiquement remettre aux nouveaux locataires le dossier technique comprenant le diagnostic de performance énergétique, l'état des risques naturels, et le constat de risque d'exposition au plomb pour les immeubles construits avant le 1^{er} janvier 1949¹⁹. Or, dans les dossiers contrôlés ces pièces ne sont pas communiquées aux locataires. Dans sa réponse, l'office s'engage à rectifier ses pratiques dans les meilleurs délais.

4.2.3.4 Radiation des demandes

Habitat Audois ne procède pas systématiquement à la radiation sur le SNE des demandes de logement social pour attribution (*non conforme à l'article L. 441-2-1 du CCH*). L'équipe de contrôle a procédé à une analyse comparée entre les données internes de l'organisme concernant les radiations suite à attributions, et les données issues du SNE. Sur la période 2013-2015, 280 demandes de candidats n'ont pas été radiées après attribution (*suivie d'une signature de bail*). L'organisme identifie plusieurs causes :

- des problèmes de synchronisation début 2015 entre le progiciel interne et le SNE ;
- des anomalies en retour des demandes de radiation (*modification des champs obligatoires, etc.*). Les anomalies sont pourtant normalement gérées en continu ;
- des problèmes de délai entre la décision d'attribution en CAL et la signature du bail (*demande de radiation*) pendant lequel la radiation automatique de la demande pour non renouvellement peut intervenir ;
- des doublons de demandes (*2013 ou 2014*). Les doublons ont été apurés depuis.

Dans sa réponse, l'office indique avoir procédé au traitement des problèmes de synchronisation entre son progiciel et le serveur national et mis en place une procédure de contrôle et traitement hebdomadaire des éventuelles anomalies de radiation.

¹⁹ A partir du 1^{er} juillet 2017 (*immeuble collectif dont le permis de construire a été délivré avant le 1^{er} janvier 1975*) ou du 1^{er} janvier 2018 (*autres logements*), en application de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 (*décrets n°2016-1104 et n°1105 du 11 août 2016*) un état de l'installation intérieure d'électricité et de gaz devront également être remis aux nouveaux locataires. Le décret d'application de la loi du 24 mars 2014 concernant l'état de présence d'amiante n'est pas encore paru au moment du contrôle.

4.2.3.5 Gestion des contingents

Au 31 décembre 2015, selon les données de l'organisme, seuls 1 398 logements du parc sont réservés (26 %). Les principaux réservataires sont listés dans le tableau ci-dessous. Cependant, Habitat Audois ne renseigne pas les logements réservés dans l'enquête annuelle visant à alimenter le répertoire des logements locatifs (*non conforme aux articles L. 411-10 et R. 411-3 du CCH*).

L'information sur le contingent d'appartenance n'est renseignée sur aucun logement dans les enquêtes RPLS réalisées au titre du 1^{er} janvier 2015 et 2016. Dans sa réponse, l'office s'engage à remplir cette information lors de la prochaine enquête.

Réservataires	Préfet	Grand Narbonne	Collecteur 1%	Total
En nombre de logements	1 242	11	145	1 398
En %	23,1 %	0,2 %	2,7 %	26 %

4.2.3.6 Accueil du public prioritaire et des ménages en difficulté

L'accord collectif départemental porte sur les années 2011-2013, et n'a pas été renouvelé. Il fixe à Habitat Audois un objectif annuel de 85 attributions à des ménages défavorisés (*ménages reconnus prioritaires par la commission DALO, ou relevant du PDALPD, à savoir ressources inférieures à 60 % des plafonds et remplissant des critères de priorité*). Par ailleurs, une convention de réservation en date du 27 mai 2014 a été conclue entre l'Etat (*représentée par la DDSCPP*) et Habitat Audois en vue de poursuivre les actions visant à récupérer le contingent préfectoral. Cette convention a fait l'objet d'un avenant d'actualisation le 7 septembre 2015. La gestion du contingent est déléguée au bailleur (*l'ensemble du parc est géré en flux, sauf les logements neufs qui sont gérés en stock*). Les services de l'Etat adressent à l'organisme chaque semaine une liste de ménages reconnus prioritaires (*dans le respect du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées*), et celui-ci peut également proposer des candidats susceptibles de remplir les critères du contingent préfectoral définis dans la convention pour comptabilisation en public prioritaire (*validation avant la CAL par les services de l'Etat pour une prise en compte effective*). Des objectifs chiffrés sont fixés annuellement dans la convention, soit pour Habitat Audois 180 attributions sur le contingent préfectoral (*les refus par les candidats d'une proposition adaptée sont comptabilisés*) :

- 150 attributions à du public prioritaire, dont 43 au public reconnu prioritaire au droit au logement par la commission de médiation (DALO), et 23 sorties d'hébergement ;
- 30 attributions à des fonctionnaires.

Habitat Audois n'atteint pas pour les années 2015 et 2016 les objectifs chiffrés de logement du public prioritaire sur le contingent préfectoral (*non conforme à la convention de réservation du 27 mai 2014 et son avenant*). Pour l'année 2015, l'office a dépassé les objectifs fixés dans l'accord collectif départemental concernant l'accueil de ménages cumulant des difficultés économiques et sociales (*106 attributions pour un objectif annuel de 85*). En revanche, les objectifs fixés dans la convention de réservation du contingent préfectoral ne sont pas pleinement atteints, notamment vis-à-vis du public DALO (*objectif annuel de 43 attributions*) :

- pour l'année 2015 : 36 propositions dont 17 baux signés (*19 propositions refusées comptabilisées*) ;
- pour l'année 2016 : 31 propositions dont 16 baux signés (*15 propositions refusées comptabilisées*)²⁰.

²⁰ Données DDCSPP de l'Aude

Dans sa réponse, l'office explique cette difficulté par un taux de refus important des candidats DALO, et des objectifs insuffisamment territorialisés (*le secteur Narbonnais concentrerait les demandes de ce public, alors qu'Habitat audois y dispose de peu de logements*).

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

4.3.1 Accompagnement social

Trois conseillères en économie sociale et familiale sont en charge, au sein de la cellule « sociale » du service gestion locative, de l'accompagnement dans le logement des locataires présentant des difficultés économiques ou sociales (*notamment ménages DALO*). Une orientation vers les dispositifs d'aides à l'accès est réalisée, 152 aides du Fond Unique pour le Logement (*FUL accès*²¹) ont été accordées en 2015. Un accompagnement personnalisé est également effectué pour le maintien dans les lieux, 26 aides FUL maintien accordées en 2015, ainsi que cinq mutations au sein du parc pour résoudre des difficultés financières de paiement du loyer.

L'organisme travaille, par ailleurs, en partenariat avec sept associations agréées pour l'intermédiation locative, en louant des logements aux associations qui les sous-louent aux personnes prises en charge (*pas de baux glissants*).

4.3.2 Enquête de satisfaction

L'office a diligenté une enquête de satisfaction en mai 2014 (*précédente enquête en 2010*). 927 locataires ont été interrogés par téléphone. La satisfaction globale reste élevée (78 %), et les trois quarts des locataires se disent toujours satisfaits de la qualité du cadre de vie. Le contrat d'entretien préventif (*cf. § 5.4.1*) est plébiscité (87 %). Des améliorations sont notées par rapport à la dernière enquête en matière de propreté des espaces extérieurs et des parties communes, du fonctionnement des équipements, de la rapidité des interventions, de la qualité des logements et information. Le niveau de satisfaction sur le traitement des réclamations techniques et autres demandes, bien qu'en hausse, reste un axe d'amélioration prioritaire (*besoin d'apporter des réponses adaptées et d'améliorer la communication*).

4.3.3 Concertation locative

Un plan de concertation locative a été conclu le 23 septembre 2002 entre Habitat Audois et les associations de locataires. Il a fait l'objet de quatre avenants (*dernier en date du 25 juin 2015 pour tenir compte des résultats des élections de décembre 2014*). Le plan instaure un Conseil de Concertation Locative (CCL) unique ayant vocation à intervenir sur l'ensemble du parc, avec un objectif de réunions trimestrielles. Entre 2013 et 2015, le CCL s'est réuni entre deux et trois fois par an. Des accords collectifs ont été approuvés par cette instance, notamment :

- un accord collectif (*2004, modifié le 25 juin 2015*) sur la procédure d'état des lieux et la grille de vétusté, comprenant un solde de tout compte au départ des locataires ;
- un accord collectif (*31 décembre 2012*) qui généralise le contrat d'entretien préventif multi-services à l'ensemble du patrimoine d'Habitat Audois.

4.3.4 Gestion des réclamations

L'enregistrement, le traitement et le suivi des réclamations est assuré par le pôle « Accueil Relations Locataires » (ARL) au sein du service « qualité et proximité » de la direction des relations locatives. Ce pôle,

²¹ Aide délivrée par le département de l'Aude sous forme d'un prêt sans intérêt ou subvention

composé de cinq agents d'accueil et téléconseillers et d'une coordinatrice, a été créé en 2010 afin d'assurer l'accueil et l'orientation physiques et téléphoniques des locataires. L'objectif est de centraliser les appels téléphoniques, et d'apporter une réponse de premier niveau afin d'éviter le transfert à d'autres services (72 % des appels traités sans transfert en 2015). Des indicateurs de qualité de service ont été mis en place. En raison de l'augmentation du nombre d'appels reçus depuis 2012 (59 063 en 2015), la part d'appels traités atteint un seuil de 72 % en 2015.

L'office distingue les réclamations nécessitant une intervention (d'un service, ou d'un prestataire interne ou externe via un bon de commande), d'un signalement (faits déclarés par les locataires, des salariés ou des tiers qui ne nécessitent pas nécessairement d'intervention). Le nombre de réclamations et de signalements est en hausse continue depuis 2012 (4 % de croissance annuelle moyenne).

Nombre de réclamations enregistrées	2012	2013	2014	2015
Réclamations	8 095	9 403	9 918	9 325
Signalements	2 315	3 325	3 518	4 280

93 % des réclamations enregistrées en 2015 ont été clôturées. En matière de motifs d'appel, l'office constate une baisse de ceux concernant des réclamations techniques au profit d'appels portant sur les demandes de logement en instance pour lesquels les candidats ou locataires (*mutation*) ne se contentent plus d'une réponse d'attente. Les résultats de l'enquête de satisfaction de 2014 soulignent néanmoins les attentes des locataires pour une meilleure information et des délais moindres de traitement des réclamations techniques.

L'office dispose d'une régie de travaux comprenant 31 employés répartis sur le secteur Carcassonnais et quatre antennes décentralisées. Au-delà des visites d'entretien préventif dans le cadre du contrat multi-services (cf. § 5.4.1), la régie intervient sur les dépannages et l'entretien des parties communes et privatives pour répondre aux réclamations des locataires.

4.3.5 Gestion de proximité et gardiennage

Conformément à l'article R. 271-1 du code de la sécurité intérieure, Habitat Audois est concerné par les obligations de gardiennage pour les immeubles ou groupes d'immeubles formant un ensemble de cent logements ou plus situés en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV), ou sur le territoire des villes dont la population dépasse 25 000 habitants²² (Carcassonne, et Narbonne). L'obligation consiste à affecter aux fonctions de gardiennage ou surveillance au moins une personne en équivalent temps plein par tranche de cent logements sur l'ensemble de l'année. Au 31 décembre 2015, cinq ensembles immobiliers sont concernés²³ (1 198 logements). L'office comptabilise quatre gardiens affectés en partie sur ces ensembles. La fiche de poste des employés d'immeubles (10 sur ces ensembles) ne mentionne pas de tâche de contrôle et surveillance contractualisées.

Habitat Audois ne respecte pas les effectifs minimums réglementaires pour le gardiennage et la surveillance de cinq ensembles immobiliers regroupant 1 198 logements (*non conforme à l'article R. 127-1 du CCH et aux articles L. 271-1, R. 271-1 et suivants du code de la sécurité intérieure*). L'organisme doit procéder à la vérification des effectifs nécessaires et les affecter sur les ensembles concernés par les obligations de gardiennage (*création du dispositif de gardiennage à soumettre à la consultation des CCL*). Dans sa réponse, l'office indique la prise en compte de ce problème par la contractualisation de tâches de surveillance à

²² Ou qui sont comprises dans une aire urbaine d'un seul tenant regroupant au moins 50 000 habitants et dont une ou plusieurs communes comptent plus de 15 000 habitants

²³ La Conte, Saint-Jacques, Fleming, L'Etoile, et Pierre Blanche

d'autres catégories de personnel et la finalisation d'une réflexion sur l'organisation de la gestion de proximité.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

L'office a élaboré une procédure « précontentieux et contentieux ». Les impayés sont traités en premier lieu par la cellule « sociale » du service de gestion locative et sociale (cf. § 4.3.1), qui veille sur les trois premiers mois de location. Au-delà de cette période, les impayés sont traités par la cellule « recouvrement et contentieux » de la direction comptable et financière, qui regroupe quatre agents. Cette cellule, initialement dépendant du service « Gestion locative et sociale », a été positionnée en janvier 2014 au sein de la direction financière et comptable, afin, selon l'office, d'améliorer la réactivité et le taux de recouvrement en la rapprochant des finances. Une réunion mensuelle entre les deux services permet la communication des informations importantes.

La procédure prévoit trois relances, une pour chaque mois de retard, chacune accompagnée de propositions d'entretiens et de plans d'apurement amiables, et la saisine de la CAF à la troisième relance.

Après la troisième relance, le service contentieux prend en charge le dossier, l'accompagnement social continuant.

Une charte de partenariat entre l'office et la trésorerie a été signée le 21 décembre 2006, traitant largement des impayés ; certaines de ses dispositions ne sont pas appliquées ou bien sont obsolètes. Cette charte devra être revue (cf. § 6.1).

23 % des locataires présents sont en impayés, 13 % des locataires présents sont en impayés de plus de 3 mois ; la dette moyenne atteint 1 379 €. 667 plans d'apurement étaient en place au 31 décembre 2015, 69 % étant respectés. Les mensualités minimales de ces plans sont définies dans une procédure.

Le comptable public, chargé du recouvrement, a atteint un taux de recouvrement de 96 % en 2015 et, a réalisé 1 845 oppositions à tiers détenteur sur compte bancaires et 660 sur salaires en 2015.

L'action contentieuse en 2015 a amené 104 assignations en justice, 54 commandements de quitter les lieux et 37 départs suite à contentieux.

In fine, le comptable public propose annuellement à l'office des admissions en non-valeur basées sur des critères précis mais non formalisés. A ces admissions s'ajoutent d'autres effacements imposés par les jugements dans le cadre de procédures de surendettement. Les sommes de ces effacements sont globalement croissantes sur les cinq années contrôlées :

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Admissions en non-valeur	222	144	184	245	248
Effacements par surendettement	24	37	26	77	121
total	246	181	210	322	369

L'office loge 24 de ses salariés dans son parc. Au 10 mars 2017, deux étaient en impayés (1 689,43 € et 6 855,90 €). Ces deux agents font l'objet d'une procédure contentieuse, actuellement au stade de l'assignation en référé. L'examen des autres dossiers de locataires en impayés n'appelle pas de remarques particulières.

Les créances locataires se sont alourdies sur la période contrôlée. L'évolution des créances locataires figure ci-après. L'aggravation des créances est visible en 2013 ; cette aggravation est en particulier liée à l'absence

de l'ancienne directrice financière et comptable pour maladie. La réorganisation a pour l'instant stabilisé la situation sans l'améliorer notablement.

En pourcentages	2011	2012	2013	2014	2015	Médiane 2015*
Evolution créances locataires / loyers et charges récupérées (%)	-	1,7 %	5,0 %	2,4 %	1,1 %	1,1 %
Créances locataires / loyers et charges récupérées (%)	13,1 %	12,9 %	16,5 %	17,7 %	16,7 %**	14,2 %
Créances corrigées du terme de décembre non échu	7,2 %	7,1 %	11,2 %	11,8 %	10,4 %	-

* médiane 2015 des OPH de province

** La valeur de 16,7 % (ratio 2015) résulte d'un retraitement des données. En effet, elle tient compte d'un important virement de la CAF lié à l'exercice 2015 et imputé par erreur sur l'exercice 2016 (cf. § 6.1).

4.5 CONCLUSION

En accueillant les ménages les plus défavorisés, l'office confirme son rôle social avéré sur ses territoires d'implantation. Néanmoins, les orientations en matière d'attribution et les règles de fonctionnement de la CAL doivent être rendues conformes aux nouvelles dispositions réglementaires. Les PV de la CAL doivent être plus transparents sur les motivations des décisions rendues. La gestion des attributions, comme la radiation des demandes, doivent faire l'objet de procédures rigoureuses et d'un contrôle interne. Des irrégularités ont été relevées par l'équipe de contrôle. Habitat Audois doit renforcer ses efforts en matière d'accès au logement des publics prioritaires pour atteindre les objectifs fixés dans la convention de réservation préfectorale, et identifier les logements contingentés dans l'enquête RPLS. La gestion des réclamations et la communication avec les locataires se sont améliorées sur la période contrôlée avec la mise en place d'une plate-forme de relation client. En revanche, l'office doit revoir le nombre des personnels affectés aux fonctions de gardiennage et surveillance sur cinq ensembles immobiliers. En matière d'impayés, les créances locataires se sont alourdies sur la période contrôlée et nécessitent des mesures organisationnelles.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

L'organisme dispose d'un Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) formalisé dès 2003. Ce dernier a été actualisé en 2010 et a été adopté par le CA dans sa séance du 19 février 2010. Un projet de Convention d'Utilité Sociale (CUS) a été élaboré sur cette base, et approuvé par le CA lors de sa séance du 25 juin 2010. Après consultations des partenaires, la version finale de la CUS a été transmise au préfet le 16 mai 2011 (*information au CA lors de sa séance du 25 juin 2011*). Un avenant portant sur les logements foyers a été signé par le préfet le 30 juin 2012. Aux termes de la période couverte par la CUS, Habitat Audois a actualisé le PSP pour la période 2016-2024, qui a été approuvé par le CA dans sa séance du 25 octobre 2016.

Sur la période 2011-2016, la CUS et son avenant prévoient :

- la mise en service (*indicateur A2*) de 1 035 logements, dont 297 financés en PLAI (29 %) et 39 financés en PLS (4 %). 150 logements ont été ajoutés aux prévisions initiales sur le secteur narbonnais. L'avenant à la CUS prévoit la mise en service de 17 équivalents-logements en foyers ;
- un effort global de réhabilitation, maintenance et amélioration portant sur 3 240 logements familiaux du parc existant à hauteur de 44 M€ HT Le montant des seuls investissements (*indicateur C1*,

réhabilitation) est de 20 M€ HT La programmation envisage des travaux sur environ 10 % du parc tous les ans. Les logements-foyers sont concernés par un investissement à hauteur de 5 M€ HT ;

- la vente de logements individuels, avec la mise en commercialisation de 78 logements (42 ventes effectives) ;
- la poursuite du Programme de Renouvellement Urbain (PRU) portant sur les cités « La Conte » et « Joliot-Curie » à Carcassonne.

L'actualisation du PSP pour la période 2016-2024 s'est basée sur une phase de diagnostic global du parc et de son environnement, des propositions de scénarios, et enfin des choix stratégiques avec un plan d'action et de travaux. Le patrimoine a fait l'objet d'une nouvelle cotation selon quatre thèmes (*attractivité technique, fragilité du peuplement, qualité commerciale et cotation financière*). L'attractivité des territoires a été évaluée selon différents critères (*revenus médians, évolution démographique, part de la population de moins de 44 ans*), afin de qualifier la nécessité de développer l'offre dans les communes les plus attractives. Les réponses à apporter aux enjeux résultant de cette analyse recouvrent différents travaux sur le patrimoine existant (*montant total de 62,4 M€*) :

- un besoin d'effort d'investissement et gros entretien sur 35 % du parc (41,9 M€), décomposé en :
 - o opérations de renouvellement urbain ou démolition pour 3 résidences pour un total de 484 logements (18,8 M€) ;
 - o réhabilitation pour 28 résidences pour un total de 394 logements (12,2 M€) ;
 - o travaux d'amélioration pour 29 résidences pour un total de 1 080 logements (10,9 M€) ;
- de fidélisation des locataires en améliorant le service rendu pour 57 % des logements répartis dans 196 groupes, avec une maintenance régulière (11,6 M€) ;
- de travaux de remise à niveau en vue de la vente de 451 logements dans 35 groupes (6,3 M€) ;
- de travaux sur les foyers (2,6 M€).

La production nouvelle de 1 478 logements sociaux représente quant à elle un montant d'investissement de 172 M€ (*basé sur le montant correspondant aux coûts de revient à la livraison des programmes*).

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

Malgré la démolition de certains immeubles dans le cadre du projet de renouvellement urbain des quartiers « La Conte » et « Joliot-Curie », et la vente de logements individuels, le parc d'Habitat Audois a fortement progressé sur la période 2011-2015 (19 %, cf. *tableau ci-dessous*). 894 nouveaux logements sociaux ont été mis en service, ce qui permet à l'office de dépasser les objectifs fixés dans la CUS (885). Par ailleurs l'office a acquis en bloc 94 logements et a créé trois logements familiaux par transformation d'usage. A titre de comparaison, l'organisme avait mis en service 294 logements sur la période 2005-2010.

L'activité de production de l'office sur la période contrôlée est caractérisée par :

- des opérations de construction en maîtrise d'ouvrage directe (50 % des mises en service), principalement de logements individuels (61 %), et petits ensembles collectifs (50 logements pour le plus important), réparties dans seize communes (43 % au sein de l'EPCI Carcassonne agglo) ;
- le recours à la VEFA (39 % des mises en service) : les acquisitions en VEFA, réparties sur dix communes (dont deux en ZRR), concernant principalement des logements individuels (64 %), et de petits ensembles collectifs (31 logements pour le plus important) ;

- des opérations d'acquisition-amélioration (11 % des mises en service).

En matière de financement, 21 % des logements ont été financés en PLAi, 71 % en PLUS, et le reste avec d'autres types de financement ou outils (PLS, PSLA, etc.).

	Parc au 1 ^{er} janvier	Construction	VEFA	AA*	Acquisition en bloc	Vente	Transformation d'usage	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution
2011	4 728	89	102	26	0	4	0	39	4 902	3,7 %
2012	4 902	0	62	20	0	7	0	11	4 966	1,3 %
2013	4 966	40	2	14	0	5	0	0	5 017	1,0 %
2014	5 017	84	5	20	94	15	3	0	5 208	3,8 %
2015	5 208	236	180	14	4	17	0	0	5 625	8,0 %
Total		449	351	94	98	48	3	50		

*Acquisition-amélioration

Au moment du contrôle, la production de 752 logements est lancée (décisions de financement obtenues, livraisons étalées jusqu'en 2019).

5.2.2 Réhabilitations

Le PSP approuvé en 2010, repris dans la CUS, a défini un programme de réhabilitation portant sur 813 logements, pour un montant d'investissement de 31,2 M€ (période 2010 à 2016). En intégrant la maintenance, le montant global des dépenses programmées sur 3 981 logements est de 58,8 M€ (51,1 M€ pour la période 2011-2015).

Au moment du contrôle, selon les données transmises par l'organisme, 89 programmes regroupant 2 897 logements ont été réhabilités depuis 2010. La notion de réhabilitation au sein de l'office est assez large, et regroupe aussi bien des réhabilitations lourdes sur le bâti (dont rénovation énergétique) et l'intérieur des logements, que des travaux d'amélioration en parties privatives ou sur certaines parties communes relevant du gros entretien. A titre d'exemple pour l'année 2015, selon le rapport d'activité, le montant des dépenses au titre de la réhabilitation a été de 4,7 M€ répartis sur 608 logements (dont 426 collectifs). Le coût moyen au logement varie de 550 € à 22 657 €. Seuls 93 logements ont fait l'objet d'un montant de travaux rapporté au logement supérieur à 15 k€.

Selon les données des DIS 2014 et 2015, l'office a engagé sur la période 2010-2015 (six exercices) :

- 18,5 M€ d'investissements (addition et remplacement de composants) ;
- 24,4 M€ de maintenance (entretien et gros entretien) ;
- soit un total de 42,9 M€ (35,2 M€ hors entretien courant), effort comparable à celui prévu dans la CUS pour la période 2011-2016 (cf. § 5.1).

Les travaux de réhabilitation s'effectuent selon la programmation définie dans les différentes versions du PSP (2010 et 2016), avec une actualisation tenant compte de la veille patrimoniale et de l'analyse des réclamations récurrentes des locataires. Afin d'automatiser et d'informatiser la partie technique et financière du PSP (pour le volet addition et renouvellement de composants notamment), la solution de déployer et d'utiliser un module de Gestion Technique du Patrimoine (GTP) dans le progiciel interne a été étudiée au cours du dernier trimestre 2013. Une présentation du projet a été faite en Comité de Direction du 15 janvier 2014 qui a validé son déploiement. La GTP permet d'intégrer l'ensemble des composants et équipements du patrimoine dans le progiciel, afin de planifier les interventions techniques (avec coûts associés), et ainsi faciliter la programmation du plan pluriannuel de travaux sur le patrimoine existant. Cette intégration, en cours au moment du contrôle, nécessite une forte mobilisation des équipes.

5.2.3 Rénovation urbaine

Habitat Audois est concerné par le programme de rénovation urbaine (PRU) de Carcassonne portant sur le quartier « La Conte-Joliot Curie » comprenant initialement 654 logements. Après une signature de la convention de partenariat « cœur de projet » en janvier 2007, et la démolition des premiers bâtiments, la ville de Carcassonne a transféré le portage du projet à Carcassonne agglomération en 2009. Un premier avenant a été signé en avril 2011, puis l'avenant de clôture en décembre 2015. Le nombre de logements finalement concernés par famille d'intervention est de :

- 267 logements à démolir ;
- 384 logements à réhabiliter avec résidentialisation ;
- 247 logements devant faire l'objet d'une amélioration de la qualité de service ;
- 251 logements à reconstruire ;
- 3 logements à créer par transformation d'usage.

Le projet global s'élève à 55,1 M€, dont 34,8 M€ financés par Habitat Audois (63 %). La ville de Carcassonne s'est engagée à hauteur de 67 k€ (0,1 %). Au 31 janvier 2015, le programme de travaux est réalisé pour la partie « cœur de projet » et avenant n°1 (*hors résidentialisation*). Les travaux intégrés dans l'avenant de clôture sont en cours au moment du contrôle. La visite de patrimoine a confirmé la nécessité de mener à son terme ce projet de renouvellement (*bâti dégradé*).

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

La période écoulée a constitué une montée en charge très importante des équipes de la direction du patrimoine et du développement sur la production de nouveaux logements, dont la moitié a été réalisée en maîtrise d'ouvrage directe. Le service « développement » au sein de cette direction est constitué d'un responsable, de deux chargés d'opération, d'un contrôleur de travaux et de deux assistantes. Le montage des opérations est quant à lui confié à un chargé de mission de la cellule « administratif et juridique ». Cette dernière (4 employés) vient en appui du développement pour les études de faisabilité, la gestion du conventionnement APL, la préparation et le suivi des actes notariés et juridiques (*contentieux*) ainsi que la commande publique. Les opérations d'investissement sur le patrimoine existant (*réhabilitation, rénovation*) sont prises en charge par le service « patrimoine » comprenant huit employés. Un coordinateur « ANRU » est chargé des opérations de rénovation urbaine.

L'engagement et le suivi des opérations d'investissement font l'objet d'une procédure interne (*dernière mise à jour en janvier 2017*). Le CA ou le bureau sont consultés aux différentes phases clés de l'opération.

L'année 2015 a été particulièrement active en matière de production de nouveaux logements avec la livraison de 430 logements pour un montant d'investissement de 47,8 M€ HT (*quatre logements ont par ailleurs été acquis en bloc*). Le coût moyen au logement est de 111 k€ HT, soit 1 531 € HT /m² de SH :

- 1 645 €/m² de SH pour la maîtrise d'ouvrage interne ;
- 1 467 €/m² de SH en VEFA.

Sur la période 2013-2015, le coût moyen au m² de SH est comparable pour le neuf et la VEFA (*environ 1 570 € HT/m² de SH*).

5.4 MAINTENANCE DU PARC

5.4.1 Entretien du patrimoine

5.4.1.1 Efforts de maintenance

Au sein de la direction des relations locatives, deux services sont en charge de la maintenance du parc :

- La régie de travaux (*effectif de 31 personnes*) qui assure les dépannages et l'entretien courant des parties communes et privatives du patrimoine, la révision technique des équipements des logements avant relocation, la réalisation des visites d'entretien préventif. Les équipes sont réparties au sein du parc (*Carcassonne et quatre antennes décentralisées*) ;
- Le service « qualité et proximité » (*effectif de 28 personnes*), qui assure le suivi des travaux d'entretien et gros entretien, le suivi des contrats de maintenance et exploitation, le traitement des réclamations, l'entretien des parties communes et des parties extérieures, les états des lieux et les travaux de remise en état des logements. Les agents de la régie de proximité sont répartis dans onze secteurs de gestion (*dont sept dans le grand Carcassonnais*).

En 2015, selon les données du DIS, les dépenses en entretien courant au logement sont inférieures à la médiane du secteur (*respectivement 177 € pour 251 €*), L'effort de maintenance global au logement est néanmoins supérieure à la médiane, en raison des dépenses de gros entretien (*536 € pour une médiane de 389 €*). Environ 30 % des dépenses d'entretien courant et de gros entretien sont réalisées par la régie de travaux.

Le contrat d'entretien préventif (*dit « multi-service » et facturé au locataire*) a commencé à être déployé en septembre 2011 sur le seul secteur du Grand Carcassonnais. Sa généralisation à l'ensemble du patrimoine a été effective en avril 2013. Ce contrat permet à la régie de travaux d'intervenir une fois par an dans les logements pour une révision technique et d'éventuelles réparations. Cette intervention permet également d'anticiper d'éventuels travaux de remise en état des logements au départ des locataires (*intervention d'entreprises extérieures*). A ce titre, en 2015, 366 logements ont été remis en état pour un coût annuel de 982 K€, soit un coût moyen de remise en état de 2 684 € par logement (*diminution de 21 % par rapport à 2014*). Un coordinateur de proximité a été missionné afin de contrôler la nature des travaux envisagés afin d'homogénéiser et optimiser les dépenses. Par ailleurs, en 2015, 197 K€ de réparations locatives ont été facturées au départ des locataires (*718 ménages concernés*).

5.4.1.2 Visite de patrimoine

La visite de patrimoine a porté sur 2 494 logements (*soit 44 % du parc de l'office*) répartis dans 29 résidences. Elle a permis de constater un bon état général du patrimoine. Les résidences présentant des dégradations font l'objet de travaux de réhabilitation programmés à court ou moyen terme. En revanche la notion de réhabilitation adoptée par l'office recouvre parfois des travaux limités à certains composants. Le personnel de proximité est impliqué et volontaire. Les dix logements proposés à la location visités présentent un bon état général. L'entretien et la propreté des parties communes est jugé satisfaisant.

Certains points méritent néanmoins des actions correctives d'Habitat Audois (*les dysfonctionnements relevés étant récurrents, seules quelques résidences sont données à titre d'illustration*) :

- Présence de véhicules à moteur dans des locaux à vélos ou caves (*moto ou scooter pour Les Bords d'Aude et La Conte, Bourgogne II*), non adaptés vis-à-vis du risque incendie ;
- Défaut de maintenance des dispositifs de lutte contre l'incendie : absents, dégradés ou bien sans contrôle périodiques (*extincteurs non vérifiés, commandes des trappes de désenfumage inefficaces*) ;

- Absence de clé gaz dans les boîtiers prévus à cet effet ;
- Epaufures sur façades ou balcons non traitées (*René Cassin, La Tourre, Rouvenac*) ;
- Revêtement de sol de l'escalier décollé présentant des risques pour les personnes (*La Roseraie, Cassin, les bords d'Aude*) ;
- Fissures près d'une porte d'entrée (*appartement n°39 résidence Langeron*) ;
- Fuite d'eaux usées non traitée au moment de la visite (*cave du bâtiment Auvergne résidence La Conte*) ;
- Installations électriques vétustes dans certains appartements proposés à la relocation (*absence de disjoncteur 30 mA pour Robert Langeron, les Tilleuls, L'Etoile*) ;
- Bardages protégeant l'isolation thermique par l'extérieur ou en sous-face de toiture dégradés (*La Roumenguière, L'Etoile*) ;
- Manque de réactivité de certaines équipes sur l'entretien et la maintenance (*portail vandalisé Les Fleurs d'Amandier, bavettes de porte-fenêtre dégradées au Rouvenac*) ;
- Présence d'encombrants dans les parties communes de certaines résidences (*La Conte, La Peyruse, Amiral Combat, le Corbusier, archives départementales*) ;
- Portes des gaines techniques (*colonnes montantes*) parfois ouvertes ;
- Voitures épaves (*La source, Roumenguière, Escouto can plaou*) ;
- VMC en panne (*St Jacques*) ;
- Panneau d'affichage et d'évacuation parfois absents ou vides ;
- Manque de panneaux signalétiques sur les bâtiments (*Les cimes I et II*).

Dans sa réponse, l'office indique avoir engagé ou réalisé les actions correctives nécessaires.

5.4.2 Exploitation du patrimoine

L'office a notifié le 11 janvier 2017 un marché (*accord-cadre, marché n°16N014*) comprenant deux lots géographiques et portant sur la réalisation de missions de diagnostics prévus par la réglementation et l'élaboration des dossiers techniques et fiches récapitulatives, à conserver ou joindre à tout nouveau contrat de location ou contrat de vente (*intégrant les nouvelles exigences de la loi ALUR et ses décrets d'application*²⁴). La mise à jour de certains dossiers est également prévue (*dossier technique amiante, dossier amiante-parties privatives*).

5.4.2.1 Diagnostics de performance énergétique

Au moment du contrôle, 96 % des logements ont fait l'objet d'une exploitation des résultats des diagnostics de performance énergétique. Les diagnostics manquants sont en cours de réalisation dans le cadre de l'accord-cadre n°16N014. Par ailleurs, certains résultats ne sont pas, au moment du contrôle, intégrés dans le progiciel interne (*le taux de réalisation de DPE est donc supérieur à 96 %*).

5.4.2.2 Obligations liées à la recherche et la présence d'amiante

La réglementation amiante s'impose aux propriétaires d'immeubles bâtis dont le permis de construire a été délivré avant le 1^{er} juillet 1997. Selon les données de l'organisme, 3 270 logements répartis dans 116 groupes sont concernés. Les repérages de matériaux et produits contenant de l'amiante en parties communes, et la

²⁴ Amiante, plomb, gaz, électricité, termites, état des risques naturels et technologiques, diagnostic de performance énergétique

constitution de « dossiers techniques amiante » (DTA), ont été réalisés dans 94 groupes (3 169 logements). Les groupes restants, correspondant à des opérations d'acquisition-amélioration, ont fait l'objet de diagnostics amiante dans le cadre des acquisitions, et/ou de diagnostic amiante avant travaux. Ils feront l'objet de repérages complémentaires dans le cadre de l'accord-cadre n°16N014. Des matériaux ou produits contenant de l'amiante ont été repérés dans 81 ensembles immobiliers (regroupant 2 792 logements). Un suivi est organisé au sein de l'office, ne comprenant aucune évaluation périodique programmée de l'état de dégradation des matériaux contenant de l'amiante. L'équipe de contrôle a procédé à une analyse par échantillonnage des rapports de repérage confirmant l'absence de recommandations de ce type.

Les repérages en parties privatives, et constitution des dossiers amiante – parties privatives (DAPP), sont prévus dans le cadre de l'accord-cadre, avec achèvement prévu avant la fin de l'année 2017 (2 124 logements visités au moment du contrôle).

5.4.2.3 Lutte contre le saturnisme

Des constats de risque d'exposition au plomb (CREP) doivent être réalisés sur les immeubles soumis aux obligations liées à la lutte contre le saturnisme (immeubles construits avant le 1^{er} janvier 1949, articles L. 1334-6 et suivants du code de la santé publique). Au sein du parc, 40 ensembles immobiliers regroupant 270 logements sont concernés. Au moment du contrôle, 19 ensembles (85 logements) ont fait l'objet d'un CREP (dont 16 groupes regroupant 69 logements indiquant la présence de plomb). Les constats manquants sont en cours de réalisation dans le cadre de l'accord cadre n°16N014.

5.4.2.4 Sécurisation des ascenseurs

Le parc de l'office comprend 31 ascenseurs répartis dans 18 groupes d'immeubles collectifs desservant 517 logements, deux foyers (90 places), et le siège d'Habitat Audois. Les appareils ont été mis en conformité conformément aux obligations réglementaires (SAE). La périodicité des visites d'entretien périodiques n'appelle pas d'observation.

5.4.3 Sécurité dans le parc, entretien des chaudières individuelles au gaz

Au 31 décembre 2015, 2 691 logements du parc sont équipés d'une chaudière individuelle au gaz. Quatre prestataires (lots géographiques) sont en charge des visites d'entretien préventives. En cas d'absence du locataire, et après avoir informé Habitat Audois des logements non visités (pour sensibilisation des locataires), un second passage est prévu dans les quinze jours. Toute absence au deuxième passage est signalée par écrit par le prestataire à l'organisme. L'office a élaboré une procédure en cas de « double absence » des locataires, intégrée au progiciel interne, qui prévoit des niveaux d'intervention progressifs en cas de logement fermé : envoi d'un courrier en recommandé, intervention du gestionnaire (accompagné d'un agent de médiation puis de la CESF le cas échéant), et enfin intervention des services de la ville ou d'un huissier.

Le taux de pénétration pour 2015 est de 86 %. Malgré les relances de l'office, cinq logements n'ont pu être visités deux années consécutives (2014 et 2015). Ces logements ont pu faire l'objet d'une visite en 2016.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE

Conformément à l'article L 443-7 du CCH, le CA délibère annuellement sur la politique de vente de l'office. Dans sa séance du 25 Octobre 2007, le CA a décidé la mise en vente de patrimoine existant (logements individuels), sous conditions de reconstitution de l'offre locative sociale sur les communes concernées, préalablement concrétisée avec l'accord et le soutien des municipalités. Le principe d'une étude au cas par cas des demandes d'acquisition en lien avec les collectivités locales a été acté. Lors de sa séance du 30 octobre 2013, le CA a décidé de supprimer la condition expresse de reconstitution de l'offre. La politique de vente d'Habitat Audois ne visait initialement que les locataires occupants (ou leurs ascendants et

descendants). Lors de sa séance du 27 octobre 2015, le CA a étendu la possibilité de vente des logements vacants aux autres locataires du parc.

Au 31 décembre 2015, 467 logements sont proposés à la vente (*34 groupes de logements individuels*). Depuis 2011, 12 logements ont été vendus (*dont 8 à des occupants*). L'objectif fixé dans la CUS (42) n'est pas atteint à cette date. Les prix de cession encadrent l'estimation des domaines avec un écart variant de 2 % (*supérieur à l'estimation*) à 11 % (*inférieur à l'estimation*). Le prix de vente moyen HT est de 102 k€ (*1 160 €/m² de SH*).

5.6 ACCESSION SOCIALE

L'office a mis en œuvre deux opérations de location-accession sur la période contrôlée, qui ont fait l'objet de décisions d'agrément des services de l'Etat sur la base du dispositif « Prêt Social Location Accession » (*PSLA*) :

- cinq logements individuels dans le programme « La coopérative » à Quillan ;
- douze logements individuels dans le programme « La Croix de Plannasse » à Gruissan.

Tous les locataires ont fait jouer leurs droits à la levée d'option pour acquérir le logement. Un logement non commercialisé a été transformé en logement locatif social (« *La coopérative* »). Sur la base d'éléments transmis par l'office, l'équipe de contrôle a procédé à la sélection de sept dossiers pour contrôle de la régularité et de la complétude des pièces vis-à-vis des obligations réglementaires (*prix de vente, niveau de ressources, montant de la redevance locative*). La part locative de la redevance indiquée dans un contrat de location-accession d'un acquéreur est supérieure au plafond actualisé indiqué dans l'arrêté du 26 mars 2004. Cependant, la part réellement quittancée par l'office pendant la phase locative est restée inférieure au plafond. Aucune autre anomalie n'a été relevée.

5.7 CONCLUSION

L'office a fortement augmenté la production de logements sur la période contrôlée, en dépassant les objectifs fixés dans la CUS, tout en maintenant son niveau d'investissement sur le patrimoine existant au travers de réhabilitations, gros entretien et maintenance. L'opération de renouvellement urbain du quartier « La Conte-Joliot Curie », initiée en 2002, entame les dernières phases de réalisation conformément à l'avenant de clôture. La visite de patrimoine met en évidence un bon état général du bâti et un patrimoine globalement correctement entretenu, même si quelques points de vigilance ont été identifiés. La mise en place d'un contrat d'entretien préventif assuré par la régie de travaux lui permet de maintenir en état les logements, et d'anticiper les dépenses liées aux réparations lors d'un changement de locataire. Les diagnostics manquants (*DPE, amiante, plomb*) sont en cours de réalisation au moment du contrôle.

La politique de vente de logements individuels aux locataires occupants n'apporte pas les résultats attendus, et a été ainsi ouverte pour les logements vacants aux locataires de l'ensemble du parc. Deux opérations d'accession sociale ont été mises en œuvre avec succès (*commercialisation de la quasi-totalité des logements construits*).

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La comptabilité de l'office est traitée par les six personnes du service « comptabilité, finance et fiscalité » de la direction financière et comptable. Les tâches de chacun sont clairement précisées.

La comptabilité étant publique, l'office est l'ordonnateur et la trésorerie départementale est le comptable. Cette trésorerie dispose de trois agents et demi (*équivalent temps plein*) de la DDFIP et d'un agent de l'office mis à disposition. Les agents de la trésorerie ont accès aux applicatifs de l'office utilisés pour le recouvrement des loyers, la comptabilité budgétaire et la comptabilité générale.

Les annexes littéraires ne sont rédigées qu'à partir de 2014, et sont peu précises : elles ne mentionnent pas la suppression des amortissements dérogatoires en 2014, qui représente un changement de méthode important, ni la provision de 1 630 k€ liée aux produits de couverture. Dans sa réponse, l'office indique que les annexes littéraires seront plus précises dès l'exercice 2017.

Par ailleurs la comptabilité présente des anomalies mineures, ne remettant pas en cause la sincérité des comptes.

En ce qui concerne l'ordonnateur :

- Lors de la clôture de comptes, la pré-régularisation des charges récupérables n'est pas réalisée pour les exercices 2012 à 2015 : les comptes 418 (*locataires-produits non encore facturés*) et 4195 (*locataires-excédents d'acomptes sur provisions de charges*) ne sont pas utilisés, amenant le compte de produits 703 (*récupération des charges locatives*) à un montant supérieur au total des charges récupérables du compte de résultat ; dans sa réponse, l'office indique que cette pré-régularisation des charges a été mise en place dès l'exercice 2016 ;
- L'annexe VIII des comptes, liée aux emprunts structurés (*fiche 3*) et aux contrats de couverture (*fiche 4*), n'est pas complètement renseignée : les coûts de sortie ne figurent pas pour les emprunts structurés, et la fiche 4 n'est pas remplie, par erreur de paramétrage de l'emprunt dans le logiciel ; dans sa réponse, l'office confirme son erreur et indique qu'il ne détient plus de contrat de couverture ni d'emprunt structuré ;
- Les pertes sur les opérations de couverture de taux (*swaps*) sont enregistrées par l'office en compte 67888, alors que le compte pertinent est le 6688, conformément aux instructions comptables ; dans sa réponse, l'office prend bonne note de cette remarque ;
- Pour l'ensemble des exercices, l'office enregistre les frais de carburant en 624, alors qu'ils devraient être enregistrés en compte 606 conformément aux instructions comptables ; dans sa réponse, l'office indique qu'il utilise désormais un intitulé plus explicite.

En ce qui concerne le comptable :

- Pour l'exercice 2011, le compte 416 est déprécié à tort à 100 %, et son montant est différent entre l'actif et l'annexe (*1 102 k€ pour 1 325 k€*) ;
- Pour l'exercice 2015, le compte 411 a été majoré artificiellement car un versement de l'APL (*961 k€*), au titre de 2015 a été comptabilisé sur l'exercice suivant 2016 (*cf. § 4.4*) ;

- Pour l'ensemble des exercices examinés, la ventilation du compte 411 (*dont locataires créances appelées non échues*) est absente dans l'annexe IX ; dans sa réponse, l'organisme précise que cette ventilation est effectuée dès l'exercice 2016.

L'office et la trésorerie ont conclu une charte de partenariat le 21 décembre 2006, dont plusieurs points ne sont pas respectés (*procédures de gestion des impayés non à jour, réunions de coordination trimestrielles non formalisées, délais globaux de paiement*). Dans sa réponse, l'office précise que la charte deviendra caduque avec le passage en comptabilité privée dont le principe a été acté au 1^{er} janvier 2019.

Comptabilité de programme

L'office remet progressivement en ordre ses fiches de situation financière et comptables. Celles de l'exercice 2015 n'ont pas intégré les cessions de l'exercice, relativement importantes à cause de la vente d'un foyer. Elles restent néanmoins globalement représentatives des financements et de l'exécution comptable des opérations.

Délais de paiement

L'office ne respecte pas les délais de paiement règlementaires (contraire aux dispositions du décret 2013-269 du 29 mars 2013). L'examen de plus de 12 000 factures fournisseurs de 2016 montre que la moyenne du délai de paiement (*réception-paiement*) de l'ordonnateur (*l'office*) est de 27,2 jours, celle du comptable (*la trésorerie départementale*) de 1,9 jour ; cet examen montre également que 27 % des délais de paiement globaux sont supérieurs à 30 j et 3 % supérieurs à 60 j. Cette situation n'est pas conforme aux dispositions du décret 2013-269 du 29 mars 2013. Dans sa réponse, l'office indique que des actions vont être engagées pour rectifier ce point.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

Dans ce chapitre, les valeurs et ratios de l'office sont comparés aux médianes 2015 des offices HLM de province.

6.2.1 Analyse de l'exploitation

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Marge sur accession	0	77	-20	5	13
Marge sur prêts	0	0	0	0	0
Loyers	20 817	22 368	23 184	24 196	26 062
Coût de gestion hors entretien	4 323	4 127	3 993	4 941	4 744
Entretien courant	1 251	1 163	1 183	1 369	803
GE	2 763	2 600	2 791	3 095	3 394
TFPB	3 350	3 403	3 482	3 563	3 577
Flux financier	160	55	12	-1	29
Flux exceptionnel	113	250	42	873	820
Autres produits d'exploitation	168	168	189	408	294
Pertes créances irrécouvrables	222	144	184	245	248
Intérêts opérations locatives	3 832	4 297	3 925	3 515	3 213
Remboursements d'emprunts locatifs	5 384	5 696	5 723	7 097	7 728
Autofinancement net²⁵	133	1 499	2 042	1 656	3 512
% du chiffre d'affaires	0,6 %	6,3 %	8,6 %	6,7 %	13,3 %

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme (voir annexe 7.5)

L'autofinancement net (AFN) représente, en moyenne sur les 5 exercices, 7,4 % du chiffre d'affaires. Il est en progression pour atteindre 13,3 % du chiffre d'affaires en 2015, à comparer à la médiane 12,2 %, du fait des produits augmentant plus vite que les charges (28 % contre 12 %).

Il convient de noter le changement de méthode de calcul du Ratio AFN/Chiffre d'affaires depuis l'exercice 2014 (Décret n° 2014-1151 du 7 octobre 2014) ; l'AFN tient compte désormais des remboursements d'emprunts concernant les opérations locatives démolies ou cédées et les composants locatifs sortis de l'actif, et le chiffre d'affaires intègre les produits financiers. Calculé à l'identique des exercices précédents, ce ratio aurait atteint 7,6 % pour l'exercice 2014 et 14,1 % pour l'exercice 2015.

6.2.1.1 Les recettes

Les activités de lotissement et d'accession étant marginales, les loyers représentent l'essentiel des produits. Ils ont augmenté de 25 % sur la période, bénéficiant de l'augmentation du parc de 19 % et des hausses annuelles de loyer. La vacance (5,6 % des logements, dont 45 en prévision de démolitions) génère un manque à gagner chiffré à 1 291 k€ par l'organisme en 2015 (Source DIS).

Les flux financiers se réduisent au cours du temps (29 k€ en 2015) ; les flux positifs proviennent de valeurs mobilières de placement ou autres placements.

Les flux exceptionnels bénéficient dans les exercices 2014 (873 k€) et 2015 (820 k€) de subventions ANRU liées aux démolitions programmées.

²⁵ 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.

La mutualisation entre organismes HLM a apporté un produit de 38 k€ en 2015 et 240 k€ en 2014, conséquence d'investissements importants en réhabilitation.

6.2.1.2 Les dépenses

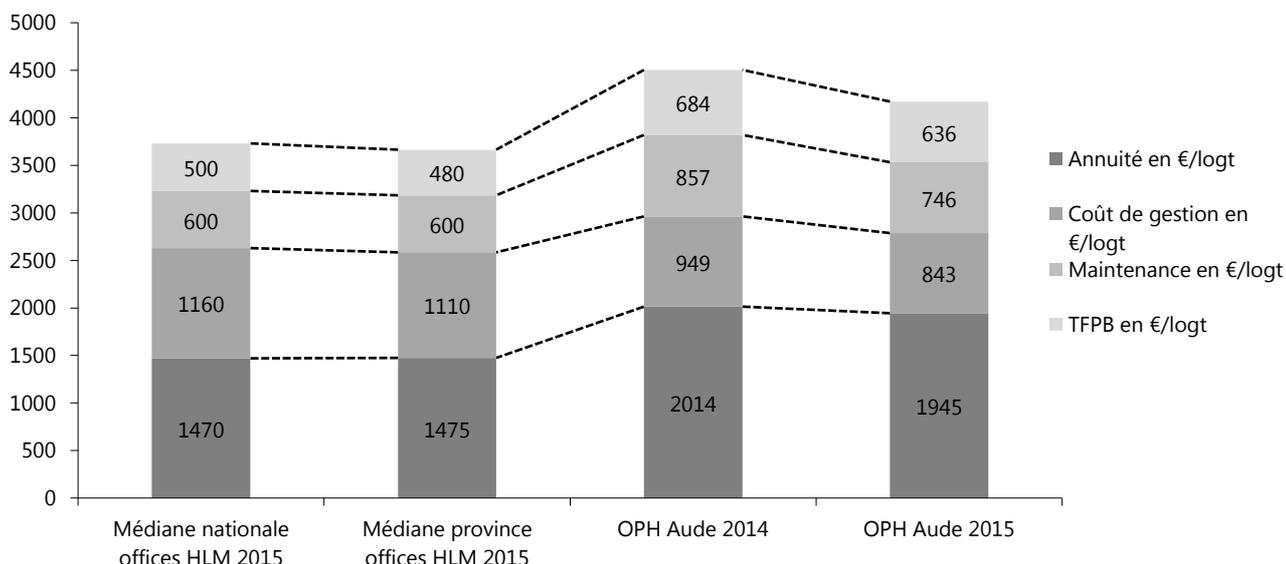
Les coûts de gestion (*frais généraux, frais de personnel retraités de la conduite d'opération, impôts et taxes*) apparaissent maîtrisés : 843 €/logement en 2015, pour une médiane à 1110 €/logement. Ceci est dû aux efforts de l'organisme, mais aussi au fait qu'une partie significative (20 %) des coûts de personnel est affectée à la régie et donc basculée vers la maintenance (*cf. annexe 7.6*).

La maintenance (*entretien courant et gros entretien*) atteint la valeur de 746 €/logement, plus élevée que la médiane soit 600 €/logement. Les frais de personnel de la régie, soustraits aux coûts de gestion (*cf. ci-dessus*), sont intégrés dans la maintenance. La visite de patrimoine a montré un bon état d'entretien des bâtiments.

La taxe foncière sur les propriétés bâties atteint une valeur élevée : 636 €/logement pour une médiane à 480 €/logement. Ceci s'explique par l'ancienneté d'une partie du parc (71 % des immeubles datent d'avant 1991), par le fait que 34 % des logements sont individuels, et enfin parce que les taux d'imposition sont élevés en particulier sur la ville de Carcassonne et le littoral. L'office, pour réduire au mieux ce poste, a confié une mission à un cabinet extérieur, destinée à optimiser la récupération d'abattements et de dégrèvements.

L'annuité représente une dépense importante, en lien avec le fort développement de l'office. Après avoir dépassé 45 % des loyers en 2011 et 2013, l'annuité a légèrement baissé pour aboutir à 42 % des loyers, valeur supérieure à la valeur médiane 36,9 %. L'office envisage de renégocier sa dette (*cf. § 6.2.1.3*).

Le graphique ci-après illustre les montants et les évolutions de ces différents postes comparés à la médiane nationale et de province, exprimés en euros par logement. Les annuités élevées et la TFPB importante conduisent les dépenses à un niveau supérieur aux médianes nationales et de province.



6.2.1.3 Gestion de la dette

L'en cours de la dette est croissant sur les exercices contrôlés. En 2015, la dette atteint au 31 décembre 212,5 M€, représentant 68 % du passif.

L'examen de la capacité théorique de remboursement (*ratio de l'endettement net de trésorerie et de titres immobilisés sur la Capacité d'autofinancement PCG*) aboutit à une valeur de 19,4 années pour 2015, correspondant à un risque modéré de solvabilité. Le poids de la dette ramené aux ressources propres (*endettement net de trésorerie et de titres immobilisés sur fonds propres*) reste important : 280 %. Le ratio d'indépendance financière (*ressources internes sur les capitaux permanents*) atteint 27,4 %, valeur faible en comparaison de la médiane nationale 37,1 %. Ceci confirme le recours important à l'emprunt de l'office ; ce dernier envisage de renégocier une partie de sa dette afin de lisser les échéances et de la rendre moins dépendante du taux du livret A.

L'office a procédé à des opérations de couverture de taux par un contrat qui a couru de 2011 à 2015 et qui couvraient environ 8 % de la dette globale, en échangeant les taux Euribor 6 mois du contrat initial contre un taux fixe à 1,7 %. Ces opérations se sont traduites par des gains limités en 2011 et 2012 (2 et 1 k€), et des pertes conséquentes en 2013, 2014 et 2015 (respectivement 161, 168 et 187 k€). Il n'y a plus d'opération de couverture depuis 2016.

Par ailleurs, l'office a contacté en 2006 et 2007 deux emprunts structurés. Le premier a été réaménagé en 2015 à taux fixe sur 8 ans avec un en cours de 3,2 M€ ; L'indemnité de réaménagement de 0.5 M€ a été réintégrée au nouveau prêt ; l'office a bénéficié d'une participation du fond de soutien aux emprunts à risque aux collectivités et établissements (69 k€ à recevoir sur 13 ans). Le second est toujours vivant ; l'en cours au 31 décembre 2015 était de 6,7 M€ ; il est classifié 2E par la charte dite Gissler. En 2015, une provision a été constituée de 1,6 M€ pour un possible réaménagement. Pour ces deux emprunts, l'office est conseillé par un cabinet spécialisé extérieur.

6.2.1.4 Gestion de la trésorerie

Les produits financiers résultent du placement de la trésorerie ; ils sont en décroissance sur la période examinée (de 231 k€ en 2011 à 28 k€ en 2015), suivant la baisse des taux et le niveau bas de la trésorerie, et proviennent essentiellement de placements sur le livret A.

6.2.2 Résultats comptables

Les résultats comptables ont évolué comme suit :

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Résultats comptables	496	529	501	904	1 878
- Dont part des plus-values de cessions en k€	233	105	562	621	234
- Dont part des plus-values de cessions en %	47 %	20 %	122 %	69 %	12 %

Le résultat comptable est très dépendant des cessions d'immobilisations sur les exercices 2011, 2013 et 2014 ; en particulier, les exercices 2013 et 2014 ont vu respectivement les ventes du foyer Pierre Estève pour 600 k€ et des locaux de la gendarmerie de Lézignan pour 698 k€.

6.2.3 Structure financière

Bilans fonctionnels

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Capitaux propres	53 520	56 977	61 573	63 909	73 552
Provisions pour risques et charges	3 445	3 754	3 317	4 969	7 471
- Dont PGE	1 757	1 837	1 450	1 508	1 516
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	98 063	103 498	106 502	111 634	117 422
Dettes financières	138 366	146 555	158 298	187 479	214 612
Actif immobilisé brut	274 369	294 869	314 742	355 566	389 470
Fonds de Roulement Net Global	19 026	15 914	14 947	12 425	23 587
FRNG à terminaison des opérations²⁶					14 206
Stocks (toutes natures)	2 088	1 719	2 098	1 885	2 132
Autres actifs d'exploitation	18 155	18 348	17 456	16 979	22 594
Provisions d'actif circulant	1 102	1 441	2 044	2 429	2 436
Dettes d'exploitation	5 804	6 078	6 403	6 484	6 132
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	13 336	12 548	11 107	9 952	16 158
Créances diverses (+)	2 515	2 427	2 701	2 747	3 426
Dettes diverses (-)	3 334	6 193	4 183	3 316	3 521
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	- 819	- 3 767	-1 482	- 569	- 95
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	12 517	8 782	9 625	9 382	16 063
Trésorerie nette	6 509	7 133	5 321	3 043	7 524

(Voir annexe 7.7)

6.2.3.1 Fonds de roulement net global et à terminaison

Le fonds de roulement net global subit une baisse sur les quatre premiers exercices examinés, puis augmente sur le cinquième exercice principalement en raison de subventions (+7,7 M€) et du résultat de l'exercice (+1 M€). On observe une croissance de la situation nette, une augmentation importante des subventions notifiées et un accroissement de l'emprunt ; en conclusion, les ressources stables augmentent de 119,7 M€. Pour sa part, l'actif immobilisé brut, poussé par le développement dynamique de l'office, augmente de 115,1 M€. Le FRNG, différence des deux, augmente de 4,6 M€ pour atteindre 23,6 M€ au 31 décembre 2015, soit 4,4 mois de dépenses moyennes (médiane de 4,3 mois).

Le FRNG à terminaison à fin 2015 atteint quant à lui 14,2 M€, soit 2,6 mois de dépenses mensuelles, en intégrant 76,3 M€ d'emprunts restant à encaisser, 3,1 M€ de subventions restant à notifier et 88,8 M€ de dépenses restant à comptabiliser, valeurs issues des fiches de situation comptable et financière. Cette projection inclut les opérations locatives terminées soldées, terminées non soldées, en cours et également les opérations préliminaires (ces dernières concernent essentiellement l'opération ANRU dont les financements sont établis).

Les fonds disponibles (FRNG – dépôts des locataires 1,6 M€ – provisions 7,5 M€ - Amortissements financiers courus non échus 2 M€) pour l'investissement (développement, réhabilitation du patrimoine et changements ou ajouts de composants) atteignent 12,5 M€ fin 2015, mais seulement 3,2 M€ à terminaison des opérations.

²⁶ 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.

L'office a contracté en 2016 un prêt de haut de bilan CDC-Action Logement pour 1,7 M€, afin de renforcer ses fonds propres et sécuriser ses investissements à venir. Ce prêt a pour contrepartie l'avancement dans le temps des réhabilitations thermiques de résidences identifiées.

6.2.3.2 Variations du FRNG

La variation du fonds de roulement sur les exercices 2012 à 2015 s'explique comme suit :

En k€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement fin 2011		19 026
Autofinancement de 2012 à 2015	8 708	
Dépenses d'investissement	-125 614	
Financements comptabilisés	125 523	
Autofinancement disponible après investissements	8 617	
Remboursement anticipé d'emprunts locatifs	-3 201	
Cessions d'actifs	2 327	
Remboursement anticipé d'emprunts (démolitions...)	-	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	-3 182	
Flux de trésorerie disponible	4 561	
Fonds de roulement fin 2015		23 587

Les autres ressources ou emplois sont essentiellement des remboursements d'emprunts non locatifs et hors prêts accession (- 2 241 k€) dont un remboursement de prêt Gaïa, la variation des provisions de dépréciation de bas d'actif (- 1 333 k€) et la variation des dépôts locataires (+ 378 k€).

Globalement, les dépenses d'investissement sont couvertes par les financements comptabilisés (*emprunts et subventions*) sur la période 2012-2015. Le fonds de roulement bénéficie ainsi de l'autofinancement cumulé des quatre exercices et des cessions d'actifs pour atteindre 23,6 M€ fin 2015, tout en absorbant des remboursements d'emprunts (*anticipés pour les opérations locatives, liés aux opérations d'aménagement ou aux opérations d'accession*).

6.2.3.3 Besoins (BFR) ou ressources en fonds de roulement

Le besoin en fonds de roulement d'exploitation atteint fin 2015 la valeur de 16,2 M€, en augmentation de 2,8 M€ sur la période examinée. Les actifs d'exploitation pèsent par les créances locataires (5,6 M€) et les subventions à recevoir (15,6 M€).

Le fonds de roulement hors exploitation reste positif sur les cinq exercices ; un accroissement des créances diverses (679 k€ d'augmentation entre 2014 et 2015) abaisse la ressource en fonds de roulement hors exploitation à 0,1 M€ fin 2015.

Le besoin en fonds de roulement global ressort ainsi à 16,1 M€ en 2015, plus important que les autres exercices (*moyenne du BFR de 11,3 M€ sur les cinq exercices*). Il pèse ainsi sur la trésorerie.

6.2.3.4 Trésorerie

La trésorerie nette, résultante du FRNG et du BFR, atteint fin 2015 7,5 M€ en tenant compte d'une trésorerie passive de 5 M€ (*lignes de trésorerie ouverte en l'attente d'emprunts liés à des opérations locatives*).

La faiblesse de la trésorerie nécessite une gestion attentive. En effet, la trésorerie est tendue : elle représente entre 0,5 et 1,8 mois de dépenses mensuelles sur les 5 années contrôlées, à comparer au ratio médian de 3,7 mois ; au 31 décembre 2015, elle correspondait à 1,4 mois de dépenses, et se situait sous le 3^{ème} décile. L'examen des ratios de liquidité, afin d'apprécier la capacité de l'office à rembourser sa dette dont l'exigibilité est brève (*moins d'un an*) avec les liquidités immédiatement ou quasi-immédiatement disponibles dont il dispose, montre que la part des dettes financières à moins d'un an représente 6 % des dettes financières totales, que le ratio dettes financières à moins d'un an sur la trésorerie active atteint 109 % et que le ratio dettes financières à moins d'un an sur la CAF représente 116 %. Ces indicateurs confirment la tension de la trésorerie. Cette situation est en particulier due à des dépenses d'investissements importantes, à un volume notable de subventions notifiées mais non encaissées, et à un poste de loyers impayés grandissants. L'office doit ainsi suivre attentivement sa trésorerie. Le réaménagement de sa dette qu'il projette, en 2017, pourra contribuer à la soulager. Dans sa réponse, l'office indique que le suivi mis en place et le volume de construction moindre ont permis une amélioration dès l'exercice 2016 (*valeur de trésorerie nette de 8,2 M€ à la fin de l'exercice, et valeur moyenne sur l'année de 11,1 M€*)

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'organisme a élaboré un PSP 2016-2024, accompagné d'une analyse financière prévisionnelle, qui ont été approuvés en CA du 25 octobre 2016. Il a également réalisé en décembre 2016 une analyse prévisionnelle actualisée, basée sur ce PSP, qui intègre l'accord de la phase finale de l'opération ANRU et un prêt de haut de bilan CDC-Action logement à hauteur de 1,7 M€. Cette dernière a été présentée en bureau, mais non en CA.

Les hypothèses macro-économiques de cette analyse prévisionnelle actualisée n'appellent pas de remarque ; l'inflation est fixée à 1,6 % et le taux du livret A est choisi à 2,2 % à partir de 2018. Le taux de vacance global passe de 4,4 % à 2,8 % des loyers, conséquence des réhabilitations prévues. Cette évolution significative est importante pour les rentrées financières futures de l'office ; elle devra faire l'objet d'un suivi particulier.

Cette simulation prévoit la croissance du parc de 828 logements sur 4 ans puis 130 par an pendant 5 ans, pour un total de 1 478 logements, représentant un montant d'investissement de 193,3 M€ (*l'office a, dans son analyse prévisionnelle, renseigné l'investissement dès l'ordre de service pour les opérations non identifiées, ce qui entraîne une différence avec l'investissement affiché dans le PSP pour la même période*). Cette simulation prévoit également des réhabilitations et des améliorations concernant 4 400 logements correspondant à un investissement de 58,8 M€ sur la période ainsi que des démolitions à hauteur de 0,5 M€. Ces prévisions d'investissement sont en cohérence avec le développement des dernières années.

Sept ventes annuelles sont prévues jusqu'en 2019, puis cinq chaque année suivante. Cette hypothèse est plausible, 48 ventes HLM ayant eu lieu lors de la période 2011-2015.

Le tableau ci-contre précise les différents financements des actions programmées (*source Visial décembre 2016*) pour la période 2016-2024.

Type d'investissement	Montant de l'investissement en M€	Fonds propres en %	Subventions en %	Emprunt en %
Renouvellement de composants	30,1 M€	52 %	-	48 %
Travaux immobilisés	28,7 M€	12 %	19 %	69 %
démolitions	0,5 M€	28 %	72 %	-
Opérations nouvelles	193,3 M€	8 %	7 %	85 %
Total des investissements et des financements en %	100 %	14.5 %	7 %	78.5 %
Total en M€	252,6 M€	34 M€	20,3 M€	198,3 M€

Le choix des modes de financement montre une évolution de l'office : ces dernières années, il utilisait peu de fonds propres en raison de leur faiblesse et également afin de maximiser le produit de la mutualisation HLM, qui dépend des emprunts réalisés. L'office prévoit désormais de consacrer 8 % de ses fonds propres pour ses prochaines opérations nouvelles, alors que les opérations récentes (*terminées non soldées et en cours*) n'en utilisaient que 2 %. Le besoin en fonds propres s'établit globalement à 34 M€ sur la période 2016-2024.

Les résultats de cette simulation sont les suivants :

Tableau des résultats de cette prévisionnelle (source Visial décembre 2016)

années	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Autofinancement net en k€	3 512	4 247	3 367	3 291	3 877	3 967	4 246	4 403	4 730	5 264
Autofinancement net en % de l'activité	13,5	15,1	11,7	10,9	12,0	11,9	12,2	12,3	12,7	13,7
Potentiel financier à terminaison en k€	1 764	3 160	2 540	3 280	3 491	3 891	4 438	4 898	5 684	5 668
FRNG long terme en k€	4 876	6 349	5 785	6 661	6 994	7 467	8 126	8 663	9 527	9 590
Annuité de la dette en % des loyers	43	40,7	44,9	46,9	46,6	46,1	45,8	46	45,7	44,8

L'autofinancement net se situe entre 10,9 et 15,1 % (*12,6 % en moyenne*) des produits sur la période, apportant au total 37,4 M€ de fonds propres sur la période 2016-2024. Les ventes HLM prévues procurent (*valeur de cession – remboursement du capital restant dû*) 3,8 M€, ce qui aboutirait à 41,2 M€ de fonds propres apportés, à comparer au besoin en fonds propres de 34 M€ détaillé ci-avant.

Le FRNG long terme (*source Visial*) atteint la valeur de 9,6 M€ en 2024, en augmentation par rapport à sa valeur de 2015, 4,9 M€ (*méthode de calcul de la fédération différente de la méthode de calcul du § 6.2.3.1*).

Les annuités, sommes des annuités décroissantes du parc existant au 31 décembre 2015 et des annuités liées aux nouveaux logements, sont relativement constantes sur les dix années et représentent toujours de l'ordre de 45 % des loyers, valeur élevée en comparaison de la médiane 2015 (*36,9 %*).

Cette simulation (*cf. annexe 7.8*) montre que, partant d'une situation financière encore fragile (*Fonds disponibles à terminaison de 3,2 M€ fin 2015, cf. § 6.2.3.1*) l'office peut mettre en œuvre le PSP, tout en maintenant son taux d'emprunt à un niveau élevé ; cette mise en œuvre est impérativement conditionnée à une bonne maîtrise de sa rentabilité et donc de la vacance, des impayés et des coûts de gestion, à l'accompagnement financier de l'ANRU au niveau prévu pour les démolitions et réhabilitations du programme « La Conte-Joliot Curie » à Carcassonne et à la réalisation du programme de vente.

6.4 CONCLUSION

La rentabilité de l'office s'est améliorée sur la période étudiée, grâce à la mise en service d'un nombre important de logements dans les dernières années et des coûts de gestion maîtrisés. La trésorerie reste néanmoins tendue et nécessite un suivi rigoureux. L'office doit examiner les possibilités de réduction de la TFPB, et poursuivre sa réflexion sur un réaménagement de sa dette.

La structure financière reste encore fragile fin 2015 ; la simulation financière prospective montre une faisabilité du PSP, à l'impérative condition de poursuite de la maîtrise de sa rentabilité. Cette dernière passe nécessairement par une amélioration des risques locatifs. L'aide de l'ANRU au niveau prévu pour le programme « La Conte-Joliot Curie » à Carcassonne est elle aussi déterminante.

7. ANNEXES

7.1 INFORMATION GENERALE

RAISON SOCIALE : OPH DE L'AUDE – HABITAT AUDOIS

SIÈGE SOCIAL :

Adresse du siège :	1 place Saint Etienne, CS 40021	Téléphone : 04 68 10 32 50
Code postal, Ville :	11 890, Carcassonne Cedex 9	Télécopie :

PRÉSIDENT : Robert Alric

DIRECTEUR GÉNÉRAL : Denis Janaud

COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT : Département de l'Aude

CONSEIL D'ADMINISTRATION au 01/12/2016

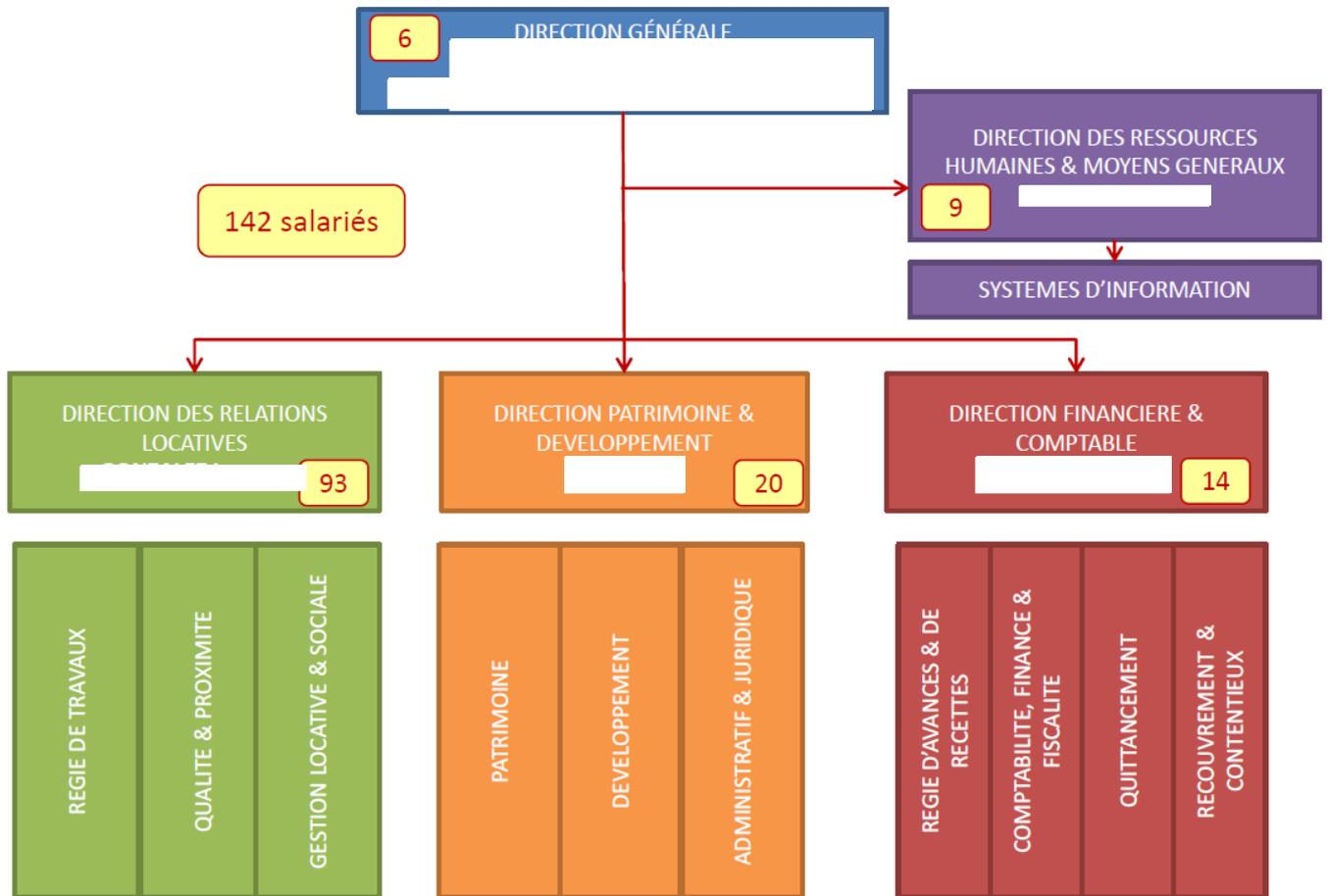
En application de l'article R. 421-4 du CCH : 23 membres

	Membres	Désignés par :	Professions
Président	ALRIC Robert	Collectivité	Conseiller départemental, retraité
Vice-président délégué	BOSSIS Catherine	Idem.	Conseillère départementale, enseignante
	BOURREL Christine	Idem.	Conseillère départementale, cadre de santé
	LLOZE Jean-Noël	Idem.	Conseiller départemental, assistant social
	RAYNAUD Christian	Idem.	Conseiller départemental, retraité
	JALABERT-TAILLAN Rose-marie	Idem.	Conseillère départementale, cadre administratif
	DEMANGEOT François	Idem.	Maire adjoint, maître de conférences
	MAILHAC Alain	Idem.	Maire
	PAGES Bernard	Idem.	
	LARAB Leila	Idem.	Commerçante
	LECLAIR Jacky	Idem.	Retraité
	CASSIGNOL Francis	Idem.	Retraité
	PASSEMAR Lydie	Idem.	Enseignante
	BODEVIN Michel	Idem.	Président de l'association « Le Trenal »
	FABRE Pierre	CAF	Enseignant
	PARRAT Michel-ange	Action Logement	Agent CAF
	BEZIAT Yves	UDAF	Retraité
Organisations syndicales	GARCIA Marie	Syndicat CGT	

	MONTURIOL Robert	Syndicat CFDT	Retraité
Représentants des locataires	DEUDON Alice	A.F.O.C.	Retraîtée
	ROUHARD Laurent	C.L.C.V.	Docker
	HARIOT-LASSIVA Jean-Claude	C.N.L.	Retraité
	FRANC Dominique	C.N.L.	Employé commercial
Commissaire du Gouvernement : Préfet			

EFFECTIFS DU PERSONNEL au : 31/12/2015	Cadres :	24	Total administratif et technique : 84
	Maîtrise :	46	
	Employés :	14	
	Gardiens :	11	Effectif total : 141
	Employés d'immeuble :	22	
	Ouvriers régie :	24	

7.2 ORGANIGRAMMES



7.3 TABLEAU RECAPITULATIF DES IRREGULARITES AUX REGLES D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Nombre de dossiers étudiés : 55

Nombre de dossiers irréguliers constatés : 9

Nom du programme	N° Logt	Financement d'origine	Date de la CAL	Date de signature du bail de location	N° unique	Nature de l'irrégularité	% de dépassement du plafond de ressources	Loyer mensuel (€)
L OLIVIER	46600 010	PLAI	04/06/13	05/07/13	011041301110911329	Dépassement de plafonds (34 %)	34,4%	267
62 AVENUE BUNEAU VARILLA	48300 010	PLS	14/02/13	04/03/13	011021301001211329	Dépassement de plafonds avec revenus du couple (absence d'ONC au moment de l'attribution)	1,2%	431
5 RUE JULES MICHELET	48360 011	PLUS	29/10/13	18/02/14	011111200883111B01	Dépassement de plafonds (prise en compte des ressources 2011 lors de la CAL, RFR 2012 pour signature du contrat)	7,5%	379
LES GOURNETS	12500 012	PLUS	05/03/15	23/03/15	011021502079711329	Dépassement de plafonds du couple en l'absence de justificatif de rupture de PACS.	10,7%	273
LA GERMANDREE	4910C 102	PLUS	10/11/15	10/12/15	011111502529311329	Absence de pièces obligatoires (CNI demandeurs + livret de famille enfants mineurs). Dépassement avec un seul enfant à charge (avis d'imposition)	18,2%	427
LA GERMANDREE	4910B 102	PLUS	10/11/15	11/01/16	011041502218411B01	Absence de pièces obligatoires (livret de famille).	Sans objet	426
LO BADAREL	49050 021	PLUS	30/04/15	02/06/15	011031502109511329	Absence de pièce obligatoire (CNI). Pas de dépassement de plafonds (application d'un loyer PLUS majoré).	1,1%	716
LA GERMANDREE	4910A 002	PLUS	10/11/15	10/12/15	011091502453511329	Absence de pièces obligatoires (CNI enfant majeur, RFR N-2)	Sans objet	399
LA GERMANDREE	4910F 101	PLUS	10/11/15	30/12/15	0110415021638GDPU B	Absence de pièces obligatoires (livret de famille).	Sans objet	424

7.4 AUTOFINANCEMENT NET

2- CALCUL DE L'AUTOFINANCEMENT NET PAR LES FLUX					
OPH de l'Aude Siren 271100034	2011	2012	2013	2014	2015
+ Ventes d'immeubles	59 429	1 076 243	275 986	306 727	270 981
+ Transfert d'éléments de stocks en immobilisations (OP)	0	0	0	0	0
+ Produits des activités accession	40 059	65 220	44 423	25 571	13 463
- Achats terrains et variation de stocks terrains	0	0	-159 379	-12 554	0
- Travaux honoraires et frais annexes	-574 073	-679 563	-761 563	-99 619	-509 893
+ Variation de stocks	526 941	-325 839	613 082	-213 501	244 083
FLUX ACCESSION	52 356	136 061	12 549	6 624	18 634
+ Produits activité prêteur	0	0	0	0	0
+ Produits financiers des prêts accession	0	0	0	0	0
- Intérêts payés sur prêts accession	0	0	0	0	0
FLUX PRETEUR	0	0	0	0	0
+ Loyers	20 817 217	22 368 029	23 184 415	24 196 347	26 062 784
+ Production immobilisée - Immeubles de rapport (Frais financiers externes)	247 502	225 549	65 240	190 725	501 876
+ Primes à la construction	0	0	0	0	0
+ Subventions d'exploitation diverses	46 888	1 000	14 130	15 915	139 334
+ Récupération des charges locatives	2 277 753	2 633 821	3 024 314	3 048 095	3 171 175
- Charges récupérables	-2 362 430	-2 432 865	-2 452 267	-2 746 212	-2 851 442
- Compte 0127 et 0134 Loyers des baux à long terme et des concessions service public	-5 840	-5 886	-5 951	-3 114	-3 126
- Intérêts sur opér. locatives hors int. compensateurs	-3 524 184	-4 300 102	-3 573 651	-3 245 593	-3 287 785
- Minoration intérêts compensateurs (c/16883) (=c/6863 si c/7963 utilisé)	-555 631	-221 618	-416 593	-460 287	-426 626
FLUX LOCATIF	16 941 275	18 267 928	19 839 637	20 995 876	23 306 190
+ Production immobilisée	327 227	378 779	723 244	746 104	801 769
+ Autres prestations de services	0	0	0	0	0
+ Produits des activités annexes	121 120	166 816	175 049	151 913	111 929
FLUX PRODUCTIONS DIVERSES	448 347	545 595	898 293	898 017	913 698
+ Subventions d'exploitation	0	0	0	0	0
- Entretien courant NR	-450 153	-320 362	-357 121	-448 820	-419 836
- Gros entretien sur biens immobiliers	-2 182 646	-1 996 497	-2 193 122	-2 428 890	-2 357 047
- Grosses réparations sur biens immobiliers	0	0	0	0	0
FLUX MAINTENANCE DU PATRIMOINE	-2 632 799	-2 316 859	-2 550 243	-2 877 710	-2 776 883
- Achats stockés d'approvisionnements	-290 903	-291 890	-290 016	-332 255	-349 001
- Achats non stockés de matières et fournitures	-211 416	-209 793	-216 968	-213 625	-215 306
- Autres charges relatives à l'exploitation	-321 367	-275 355	-284 508	-323 322	-320 729
- Autres travaux d'entretien	-39 291	-45 363	-58 121	-49 074	-53 058
- Autres charges externes	-1 194 981	-1 287 043	-1 449 775	-1 673 014	-1 774 461
- Autres impôts, taxes et versements assimilés	-3 513 386	-3 551 291	-3 676 820	-3 780 655	-3 802 417
CONSOMMATIONS DE TIERS	-5 571 344	-5 660 735	-5 976 208	-6 371 945	-6 514 972
- Impôts, taxes sur rémunérations	-303 375	-313 650	-347 704	-429 595	-378 524
- Salaires et traitements	-3 411 239	-3 561 025	-3 864 345	-4 334 448	-3 966 340
FLUX DE PERSONNEL	-3 714 614	-3 874 675	-4 212 049	-4 764 043	-4 344 864
+ Transfert de charges d'exploitation	0	0	0	0	0
+ Autres produits de gestion courante	2	0	0	240 306	42 379
- Pertes sur créances irrécouvrables	-221 523	-144 208	-183 897	-244 912	-247 699
- Charges diverses de gestion courante	-5 595	-3 740	-727	-34	0
AUTRES FLUX D'EXPLOITATION	-227 116	-147 948	-184 624	-4 640	-205 320
+/- Résultat des opérations faites en commun	0	0	0	0	0
+ Autres produits financiers	1 733	1 385	0	0	0
+ Produits des participations	5	0	0	0	0
+ Autres intérêts et produits assimilés	231 751	160 502	82 220	34 528	27 514
+ Produits nets sur cessions de VMP	0	0	0	0	0
- Intérêts des autres opérations	-118 573	-162 549	-97 213	-8 308	-4 321
- Autres charges financières	-7 269	-3 490	-4 796	-28 293	-5
+ Autres transferts de charges financières	0	0	0	0	0
FLUX FINANCIER	107 647	-4 152	-19 789	-2 073	23 188
+ Transfert de charges exceptionnelles	0	0	0	0	0
+ Produits exceptionnels sur opérations de gestion	564 023	184 772	449 488	700 215	578 121
+ Autres produits exceptionnels	494 866	485 675	195 860	807 288	987 754
- Charges exceptionnelles sur opérations de gestion et autres	-200 699	-77 979	-175 299	-170 011	-257 435
- Autres charges exceptionnelles	-745 534	-342 386	-512 296	-464 637	-488 416
- Participation des salariés aux fruits de l'expansion	0	0	0	0	0
- Impôts sur les bénéfices	0	0	0	0	0
FLUX EXCEPTIONNEL	112 656	250 082	-42 247	872 855	820 024
SOUS - TOTAL	5 516 408	7 195 297	7 765 319	8 752 961	11 239 695
FLUX REMBOURSEMENT D'EMPRUNTS LOCATIFS A DEDUIRE (Hors RA) :	-5 383 698	-5 696 330	-5 723 313	-7 097 348	-7 727 832
AUTOFINANCEMENT NET	132 710	1 498 967	2 042 006	1 655 613	3 511 863

7.5 COÛTS DE FONCTIONNEMENT

COUT DE FONCTIONNEMENT DE 2011 à 2015						
OPH de l'Aude Siren 271100034						
RATIOS AU LOGEMENT		2011	2012	2013	2014	2015
	P.M.: NOMBRE DE LOGEMENTS GERES (Hors Foyers)	4 902	4 966	5 017	5 208	5 625
	FRAIS GENERAUX (SANS CHARGES PERSONNEL)	242	146	66	126	135
	CHARGES DE PERSONNEL NR (hors personnel régie)	617	629	709	781	651
(A)	COÛT DE GESTION HORS ENTRETIEN ET HORS TFPB (FG + IMPOTS + PERSONNEL)	859	776	775	906	786
(B)	ENTRETIEN COURANT (NR) COMPRIS REGIE	278	288	257	305	200
(A+ B)	COÛT DE GESTION AVEC ENTRETIEN (LOLA) (FG + IMPOTS + PERSONNEL + ENTRETIEN COURANT)	1 137	1 063	1 032	1 212	986
(C)	GROS ENTRETIEN ET GROSSES REPARATIONS COMPRIS REGIE	564	523	556	594	603
(D)	TAXES FONCIERES NR	683	685	694	684	636
	COÛT DE FONCTIONNEMENT TOTAL AVEC TFPB	2 384	2 272	2 282	2 490	2 225
P.M.	Total charges personnel comptabilisées (R+NR) par Lgt	867	900	955	1 080	941
P.M.	Coût total maintenance NR (EC + GE + GR + Régie) par Lgt	842	811	813	900	804
P.M.	Coût Total Régie (NR) par Lgt	282	289	284	305	253
P.M.	Coût Total Personnel Régie (NR) par Lgt	169	186	164	174	160
COMPTES	POSTES DE CHARGES NON RECUPERABLES	2011	2012	2013	2014	2015
	FRAIS GENERAUX					
602	Achats stockés approvisionnements	267 417	248 599	290 016	332 255	352 447
6032	Variation de stocks approvisionnements	23 486	43 291	0	0	-3 446
606	Achats non stockés de matières et fournitures	211 416	209 793	216 968	213 625	215 306
F.Maintenance	Moins consommations de la Régie	-333 566	-324 899	-396 729	-416 647	-275 534
	Moins amort. et frais généraux Régie	-218 087	-188 338	-205 633	-260 991	-242 793
611-628	Travaux relatifs à l'exploitation	208 442	0	179 279	101 815	-2 593
612	Crédit bail mobilier et immobilier	5 840	5 886	5 951	3 114	3 126
6155/56/58	Autres travaux d'entretien (biens mobiliers, informatiques)	39 291	45 363	58 121	49 074	53 058
616	Primes d'assurances	291 912	323 684	480 789	503 397	575 609
622	Rémunération d'intermédiaires et honoraires	232 422	229 051	193 283	320 382	341 864
623	Publicité, publications, relations publiques	34 089	43 916	40 387	49 151	53 867
625	Déplacements missions et réceptions	49 841	46 965	48 867	57 542	68 148
6285	Redevances (SA)	0	0	0	0	0
Autres 61-62	Autres services extérieurs	449 332	470 750	520 671	532 107	514 997
651-658	Redevances et charges de gestion courante	5 595	3 740	727	34	0
Autres 722	Moins Autres productions immobilisées	-327 227	-378 779	-723 244	-746 104	-801 769
Ecart de récup.	Ecart. de Récupération des Charges récupérables (+/-)	84 677	-200 956	-572 047	-301 883	-319 733
	Corrections éventuelles à saisir avec son signe	0	0	0	0	0
	TOTAL FRAIS GENERAUX	1 024 880	578 066	137 406	436 871	532 554
	IMPOTS ET TAXES					
Autres 625/638	Impôts (hors TFPB et hors taxes sur salaires)	163 029	148 489	194 628	217 159	225 650
	TOTAL IMPOTS TAXES (Hors TFPB et Taxes sur salaires)	163 029	148 489	194 628	217 159	225 650
	CHARGES DE PERSONNEL					
621	Personnel extérieur à la société	137 385	172 677	165 778	210 435	219 976
7086	Moins Récup. de charges imput. à d'autres organ. HLM (SA)	0	0	0	0	0
641-648-6481	Rémunérations	2 572 715	2 686 682	2 873 931	3 189 716	2 883 887
645-647-6485	Charges sociales	838 524	874 343	990 414	1 144 732	1 082 453
631-633	Sur rémunérations	303 375	313 650	347 704	429 595	378 524
69	Participation des salariés	0	0	0	0	0
F.Maintenance	Moins total charges de personnel de la Régie	-829 657	-922 603	-822 342	-908 655	-902 051
	Corrections éventuelles à saisir avec son signe	0	0	0	0	0
	TOTAL DES CHARGES DE PERSONNEL	3 022 342	3 124 749	3 555 485	4 065 823	3 662 789
	Ajouter charges régie amélioration et divers non affectables	0	0	0	0	0
A	COÛT DE GESTION HORS ENTRETIEN	4 210 251	3 851 304	3 887 519	4 719 853	4 420 993
	ENTRETIEN COURANT					
6151	Entretien et réparations courants sur biens immobiliers	450 153	320 362	357 121	448 820	419 836
F.Maintenance	Dépenses assimilables à l'entretien courant	112 925	275 355	105 229	221 507	323 322
F.Maintenance	Plus charges de la régie affectables à l'entretien courant	800 781	832 787	826 328	920 050	383 502
B	TOTAL ENTRETIEN COURANT	1 363 859	1 428 504	1 288 678	1 590 377	1 126 660
A + B	COÛT DE GESTION AVEC ENTRETIEN (LOLA) (FG + IMPOTS + PERSONNEL + ENTRETIEN COURANT)	5 574 110	5 279 808	5 176 197	6 310 230	5 547 653
	EFFORT DE MAINTENANCE GE + GR					
6152	Gros entretien sur biens immobiliers	2 182 646	1 996 497	2 193 122	2 428 890	2 357 047
F.Maintenance	Plus charges de la régie affectables au GE	580 529	603 053	598 376	666 243	1 036 876
F. Maintenance	Dépenses assimilables au GE	0	0	0	0	0
6153	Grosses réparations sur biens immobiliers	0	0	0	0	0
F.Maintenance	Plus charges de la régie affectables aux GR	0	0	0	0	0
C	TOTAL GE + GR	2 763 175	2 599 550	2 791 498	3 095 133	3 393 923
A + B + C	COÛT DE FONCTIONNEMENT hors TFPB (FG + IMPOTS + PERSONNEL + EC + GE + GR + Régie)	8 337 285	7 879 358	7 967 695	9 405 363	8 941 576
	TAXES FONCIERES					
63512	Taxes Foncières sur les Propriétés Bâties	3 350 357	3 402 802	3 482 192	3 563 496	3 576 767
D	Corrections éventuelles à saisir avec son signe	0	0	0	0	0
	TOTAL TFPB	3 350 357	3 402 802	3 482 192	3 563 496	3 576 767

7.6 BILAN FONCTIONNEL

OPH de l'Aude Siren 271100034	2011	2012	2013	2014	2015
Capital et réserves (SA)	0	0	0	0	0
Dotations et réserves (OP)	12 214 029	13 222 385	13 327 292	13 828 731	14 450 046
Report-à-nouveau	10 372 507	9 859 823	10 283 481	13 179 999	13 462 387
Résultat de l'exercice	495 673	528 565	501 439	903 704	1 877 949
Situation nette	23 082 209	23 610 773	24 112 212	27 912 434	29 790 382
Subventions d'investissement	30 293 126	32 326 251	34 563 784	35 996 188	43 761 550
Provisions réglementées	144 963	1 039 567	2 896 518	0	0
Titres participatifs (SA)	0	0	0	0	0
Capitaux propres	53 520 298	56 976 591	61 572 514	63 908 622	73 551 932
Provisions pour risques et charges	3 445 154	3 753 952	3 316 877	4 969 440	7 471 310
Amort. et Provisions pour dépréciation de l'actif immobilisé	98 062 859	103 497 729	106 502 033	111 633 840	117 422 262
Emprunts et dettes financières (hors I.C.N.E, Intérêts compensateurs et dépôts) compris emprunts accession	136 403 791	144 728 194	156 826 323	185 049 213	212 051 946
Dépôts et cautionnements reçus	1 263 203	1 347 059	1 367 437	1 436 578	1 641 366
Droits sur immobilisations	0	0	0	0	0
Emprunts et dettes financières diverses (Hors ICNE)	-1 697 152	-1 694 576	-1 654 255	-304 365	47 532
Intérêts compensateurs	2 396 281	2 174 663	1 758 070	1 297 783	871 157
Ressources stables	293 394 434	310 783 612	329 688 999	367 991 111	413 057 505
Immobilisations incorporelles (VB)	242 336	347 117	397 384	444 157	497 850
Immobilisations corporelles (VB)	248 401 912	261 025 898	287 599 813	312 610 621	366 066 414
Immeubles en Location-Vente	0	0	0	0	0
Immobilisations corporelles en cours (VB)	23 285 596	31 283 610	24 948 833	41 191 480	22 012 220
Immobilisations d'exploitation	271 929 844	292 656 625	312 946 030	354 246 258	388 576 484
Immobilisations financières	21 561	21 561	21 897	22 170	22 414
Prêts accession	4 995	397	81	0	0
Autres prêts, dépôts et caution. versés (sans ICNE Actif)	0	0	0	0	0
Immobilisations financières	26 556	21 958	21 978	22 170	22 414
Autres actifs immobilisés (Charges à répartir hors intérêts compensateurs, primes de remboursement, indexations)	16 019	16 019	16 019	0	0
Charges différées: intérêts compensateurs	2 396 281	2 174 663	1 758 070	1 297 783	871 157
Fonds de roulement net global (FRNG)	19 025 734	15 914 347	14 946 902	12 424 900	23 587 450
Stocks d'approvisionnement et autres stocks	2 087 716	1 718 586	2 098 364	1 884 864	2 132 393
Fournisseurs débiteurs	0	0	-5 057	2 204	-7 382
Créances clients et locataires	2 818 204	3 089 047	4 165 787	4 575 130	5 609 132
Autres créances d'exploitation (avec ICNE Actif)	15 017 822	14 951 076	13 098 740	12 174 543	16 969 371
Charges constatées d'avance d'exploitation	317 333	290 135	194 212	194 212	0
Dépenses à classer ou à régulariser d'exploitation	1 461	17 922	1 864	32 928	22 927
Provisions d'actif circulant (Hors provisions financières)	-1 102 401	-1 440 613	-2 043 926	-2 428 659	-2 435 816
Actifs d'exploitation nets	19 140 135	18 626 153	17 509 984	16 435 222	22 290 625
Avances et acomptes reçus sur commandes	-2 033	0	0	0	7 832
Dettes sur achats d'exploitation	2 719 766	2 772 145	3 214 316	2 916 322	1 347 392
Dettes fiscales et sociales	965 824	1 469 121	1 374 298	2 934 431	3 071 760
Produits constatés d'avance d'exploitation	101 310	19 382	92 684	37 178	201 642
Recettes à classer ou à régulariser d'exploitation	251 643	86 522	29 473	137 116	1 056 301
Emprunts accession relais et préfinancement, opérations d'aménagement	1 767 941	1 730 539	1 691 943	458 590	447 468
Dettes d'exploitation	5 804 451	6 077 709	6 402 714	6 483 637	6 132 395
Besoin de Fonds de Roulement d'Exploitation	13 335 684	12 548 444	11 107 270	9 951 585	16 158 230
Créances diverses	2 515 054	2 426 784	2 700 857	2 746 594	3 426 196
Charges constatées d'avance hors exploitation	0	0	0	0	0
Dépenses à classer ou à régulariser hors exploitation	0	0	0	0	0
Créances diverses Hors Exploitation	2 515 054	2 426 784	2 700 857	2 746 594	3 426 196
Dettes diverses sur immobilisations	1 021 014	3 691 270	1 765 852	1 343 727	1 437 703
Autres dettes diverses	0	0	0	0	0
Intérêts courus non échus (sauf compensateurs)	2 312 797	2 502 128	2 417 287	1 972 068	2 083 270
Produits constatés d'avance hors exploitation	0	0	0	0	0
Recettes à classer ou à régulariser hors exploitation	0	0	0	0	0
Différences d'indexation Passif	0	0	0	0	0
Dettes diverses Hors Exploitation	3 333 811	6 193 398	4 183 139	3 315 795	3 520 973
Besoin de Fonds de Roulement Hors Exploitation	-818 757	-3 766 614	-1 482 282	-569 201	-94 777
Besoin en Fonds de Roulement	12 516 927	8 781 830	9 624 988	9 382 384	16 063 453
Valeurs mobil. de placement (Nettes des provis. financières)	0	0	0	0	0
Disponibilités (Valeur nette)	8 509 123	7 132 521	7 121 915	8 042 516	12 523 997
Trésorerie active	8 509 123	7 132 521	7 121 915	8 042 516	12 523 997
Concours bancaires et soldes créditeurs de banque	2 000 318	0	1 800 000	5 000 000	5 000 000
Trésorerie passive	2 000 318	0	1 800 000	5 000 000	5 000 000
Trésorerie nette	6 508 805	7 132 521	5 321 915	3 042 516	7 523 997

7.7 ANALYSE PREVISIONNELLE

Evolution du patrimoine	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Livraisons		451	184	107	301	256	130	130	130	130	130
- Ventes et Démolitions		-17	-11	-37	-7	-7	-5	-5	-5	-5	-5
Patrimoine logts et equiv logts au 31/12	5 563	5 997	6 150	6 220	6 514	6 763	6 888	7 013	7 138	7 263	7 388
<i>En milliers en d'euros courants</i>	Rappel	Résultats prévisionnels									
Loyers patrimoine de référence	20 892	22 016	22 020	22 020	22 350	22 686	23 026	23 371	23 722	24 078	24 439
Effets des cessions et démolitions		-13	-62	-160	-237	-268	-297	-322	-348	-375	-402
Impact des travaux immobilisés		7	33	37	67	91	97	102	107	109	111
Loyers opérations nouvelles avec lots annexes		728	2 670	3 297	4 444	5 981	6 824	7 581	8 359	9 159	9 982
Loyers théorique logements	20 892	22 738	24 661	25 195	26 624	26 489	29 650	30 733	31 840	32 971	34 129
Perte de loyers / logements vacants	-923	-1 145	-1 199	-1 234	-1 205	-1 180	-1 147	-1 111	-1 075	-1 036	-1 057
Loyers quittances logements	19 969	21 593	23 462	23 960	25 419	27 309	28 503	29 621	30 766	31 935	33 072
Redevances foyers (hors interventions foyers)	1 609	1 757	1 800	1 839	1 857	1 876	1 895	1 914	1 933	1 952	1 972
Impact des interventions foyers		0	0	0	24	34	54	122	123	126	127
Autres loyers (hors lots annex. op. nouv.)	2 618	2 731	2 876	2 903	2 932	2 961	2 990	3 019	3 049	3 079	3 109
Total loyers	24 196	26 081	28 138	28 702	30 232	32 180	33 442	34 676	35 870	37 092	38 280
Production immobilisée	899	905	1 090	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
Autres produits et marges sur autres activités	226	177	100	50	50	50	50	50	50	50	50
Produits financiers	35	28	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total des produits courants	25 356	27 191	29 368	29 792	31 322	33 270	34 532	35 766	36 960	38 182	39 370
Annuités patrimoine de référence	-10 574	-11 037	-10 426	-9 726	-9 739	-9 008	-8 551	-8 211	-8 090	-7 839	-7 299
Effets des cessions et démolitions logts		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Annuités des travaux immobilisés logts		-4	-81	-597	-1 173	-1 663	-1 817	-1 928	-2 081	-2 202	-2 335
Annuités des opérations nouvelles logts		-180	-936	-2 530	-3 165	-4 203	-4 879	-5 442	-6 017	-6 598	-7 199
Annuités des interventions foyers		0	-2	-40	-96	-122	-156	-314	-314	-315	-315
Total annuités emprunts locatifs	-10 574	-11 221	-11 445	-12 893	-14 162	-14 996	-15 403	-15 895	-16 502	-16 955	-17 147
Taxe foncière	-3 563	-3 577	-3 259	-3 439	-3 547	-3 688	-4 210	-4 336	-4 533	-4 738	-4 948
Maintenance totale (y compris régie)	-4 527	-4 275	-4 737	-4 495	-4 538	-4 619	-4 701	-4 788	-4 876	-4 966	-5 058
Solde après annuités, TFPB et maintenance	6 692	8 118	9 928	8 965	9 075	9 966	10 217	10 748	11 049	11 523	12 217
Frais de personnel (y compris régie)	-4 736	-4 315	-4 896	-5 202	-5 306	-5 520	-5 631	-5 856	-5 973	-6 093	-6 214
- Correction régie d'entretien	909	902	938	957	976	996	1 016	1 036	1 057	1 078	1 099
Frais de gestion (avec suppl. lié au dev.)	-2 011	-2 042	-2 193	-2 289	-2 388	-2 490	-2 561	-2 613	-2 665	-2 718	-2 773
Cotisations CGLLS	-101	-87	-115	-119	-124	-129	-134	-140	-146	-152	-158
Autres charges et intérêts des autres emprunts	-168	-230	-79	389	400	410	419	429	439	449	456
Coût des impayés	-687	-352	-506	-517	-544	-579	-602	-624	-646	-668	-689
Charges non récupérées / logements vacants	-120	-148	-156	-160	-157	-153	-149	-144	-140	-135	-137
AUTOFINANCEMENT COURANT HLM	-223	1 846	2 921	2 024	1 932	2 501	2 574	2 836	2 975	3 285	3 801
<i>En % loyers</i>	<i>-0,9%</i>	<i>7,1%</i>	<i>10,4%</i>	<i>7,1%</i>	<i>6,4%</i>	<i>7,8%</i>	<i>7,7%</i>	<i>8,2%</i>	<i>8,3%</i>	<i>8,9%</i>	<i>9,9%</i>
<i>Taux moyen de pertes de loyers dues à la vacance</i>	<i>-4,4%</i>	<i>-5,0%</i>	<i>-4,9%</i>	<i>-5,0%</i>	<i>-4,0%</i>	<i>-4,2%</i>	<i>-3,0%</i>	<i>-3,7%</i>	<i>-3,5%</i>	<i>-3,2%</i>	<i>-3,2%</i>
Éléments exceptionnels d'autofinancement	1 425	1 686	1 326	1 343	1 359	1 376	1 393	1 410	1 428	1 445	1 463
AUTOFINANCEMENT NET HLM GLOBAL	1 202	3 512	4 247	3 367	3 291	3 877	3 967	4 246	4 403	4 730	5 264
<i>En % des produits des activités et financiers</i>	<i>4,8%</i>	<i>13,5%</i>	<i>15,1%</i>	<i>11,7%</i>	<i>10,9%</i>	<i>12,0%</i>	<i>11,9%</i>	<i>12,2%</i>	<i>12,3%</i>	<i>12,7%</i>	<i>13,7%</i>
POTENTIEL FINANCIER début d'exerc. à la livraison	1 557	1 764	3 160	2 540	3 280	3 491	3 891	4 438	4 898	5 684	5 684
Autofinancement net HLM		3 512	4 247	3 367	3 291	3 877	3 967	4 246	4 403	4 730	5 264
Affectation à la PGE		-8	-24	-25	-25	-25	-26	-64	-27	-28	-28
Produits nets de cession sur patrimoine de réf.		455	734	440	451	461	337	345	353	361	369
Fonds propres investis sur travaux		-2 833	-2 756	-3 391	-1 681	-1 784	-1 463	-1 523	-1 840	-1 921	-3 146
Fonds propres investis sur démolitions		0	0	-134	0	0	0	0	0	0	0
Fonds propres investis sur opérations nouvelles		-152	-195	-1 280	-1 995	-2 027	-2 059	-2 092	-2 125	-2 159	-2 194
Fonds propres investis sur interventions foyers		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Remboursements en capital emp. non locatifs		-97	-100	-97	-101	-70	-72	-73	-76	-48	-16
Autres variations du potentiel financier		-106	56	350	848	-150	-150	-150	-150	-150	-150
Variation des ACNE		-564	-567	150	-48	-71	-134	-142	-78	1	-115
Potentiel financier à terminalison (OS) 31/12	1 557	1 764	3 160	2 540	3 280	3 491	3 891	4 438	4 898	5 684	5 684
Provision pour gros entretien	1 508	1 516	1 540	1 565	1 590	1 615	1 641	1 705	1 732	1 760	1 788
Dépôts de garantie	1 429	1 596	1 649	1 680	1 791	1 887	1 935	1 984	2 033	2 083	2 134
FONDS DE ROULEMENT LONG TERME (OS)	4 494	4 876	6 349	5 785	6 661	6 994	7 467	8 126	8 663	9 527	9 590
<i>Rappel des taux d'évolution en %</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017 à 2024</i>	<i>Autres hypothèses</i>						
Taux d'inflation		1,80	1,80	1,80	Plafonnement des loyers						
Taux d'évolution de l'ICC		1,80	1,80	1,80	Consommation des fonds propres						
IRL		0,57	0,08	1,50	Annuité courue non-échue						
Taux livret A	1,25	0,75	0,75	2,20							

7.8 SIGLES UTILISES

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

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

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

