



RAPPORT DE CONTRÔLE 2016

RAPPORT DE CONTRÔLE 2016

N° 2016-070

OPH de Vaucluse - MISTRAL habitat

Avignon (84)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2016-070

OPH de Vaucluse - MISTRAL habitat – 84

Président : Jean-Baptiste BLANC
Directeur général : Philippe BRUNET-DEBAINES
Adresse : 38 boulevard Saint-Michel CS 10065 AVIGNON CEDEX
Collectivité de rattachement : Département de Vaucluse

AU 31 DÉCEMBRE 2015

Nombre de logements familiaux gérés :	9 163	Nombre de logements familiaux en propriété :	9 163	Nombre de places en résidences spécialisées en propriété :	684
--	--------------	---	--------------	--	------------

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				
Logements vacants (hors vacance technique)	4,1 %	2,1 %	3,3 %	(1)
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique)	2,1 %	0,8 %	1,6 %	(1)
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	7,3 %	7,6 %	9,7 %	(1)
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0,6 %			
Age moyen du parc (en années)	38,6		40	
POPULATION LOGEES				
Locataires dont les ressources sont :				(2)
• < 20 % des plafonds	21,6 %	21,1 %	19,3 %	
• < 60 % des plafonds	66,4 %	59,9 %	59,9 %	
• > 100% des plafonds	6,5 %	11,4 %	10,4 %	
Bénéficiaires d'aide au logement		52,9 %	50,6 %	
Familles monoparentales	16,4 %	21,4 %	20,0 %	
Personnes isolées	32,4 %	31,8 %	37,4 %	
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	4,5	5,5	5,5	(3)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	13,7 %	13,8 %	14,4 %	(4)
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)	5,3 mois	4,3 mois	4,2 mois	(4)
Autofinancement net / chiffre d'affaires	7,0 %	12,5 %	12,6 %	(4)

(1) Annexes aux états réglementaires pour les données de l'organisme, RPLS au 01/01/2016 pour les références

(2) Enquête OPS 2012

(3) RPLS au 1/1/2015

(4) BOLERO 2014 : ensemble des OPH

POINTS FORTS :

- ▶ Mise en œuvre au cours du contrôle d'une nouvelle organisation afin de répondre aux insuffisances constatées lors du dernier contrôle et des audits internes, et de rationaliser les coûts de gestion
- ▶ Attractivité des loyers
- ▶ Rôle social dans l'accueil et le suivi des ménages en difficulté
- ▶ Suivi des réclamations (*outils informatique, création d'un service relation client prévu en 2017*)
- ▶ Politique de développement du parc couvrant tout le territoire

POINTS FAIBLES :

- ▶ Organisation perfectible de la commande publique au sein de l'organisme
- ▶ Absence de transversalité et de coordination entre les services, et entre le siège et les agences
Contrôle de gestion et contrôle interne défaillants
- ▶ Information financière du CA insuffisante
- ▶ Frais généraux gérés sans rigueur
- ▶ Niveau très élevé de la vacance
- ▶ Salariés en impayés traités sans rigueur
- ▶ Absence de suivi des foyers
- ▶ Absence de procédures concernant les locataires dépassant de plus deux fois les plafonds de ressources (*enquêtes SLS*)
- ▶ Absence de données pertinentes concernant la demande de logement social
- ▶ Orientations en matière de politique d'attribution non conformes à la lettre et à l'esprit des textes, manque de transparence des décisions de la CAL
- ▶ Manque de procédures et contrôle en matière de gestion des attributions
- ▶ Retard conséquent en matière de réhabilitation lourde et d'entretien du parc
- ▶ Retard conséquent dans la réalisation des DPE (*objectif CUS*)
- ▶ Gestion technique du patrimoine insuffisante
- ▶ Coûts de gestion élevés
- ▶ Absence de procédure d'engagement des investissements impliquant toutes les directions
- ▶ Faisabilité financière du PSP non démontrée

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Procédure de mise en concurrence d'un marché de maîtrise d'œuvre
- ▶ Modalités d'autorisation de cumul d'activité d'un agent

- ▶ 171 dépassements des loyers maximums fixés par les conventions APL
 - ▶ Charges d'enlèvement d'encombrants imputées à tort aux locataires
 - ▶ Absence de radiation des demandes lors de la signature du bail
 - ▶ Dispositions irrégulières dans le règlement intérieur de la CAL, qui doit être rendu public
 - ▶ Quatorze attributions de logement irrégulières
 - ▶ Absence d'annexes obligatoires aux contrats de location
 - ▶ Périodicité réglementaire des réunions du conseil de concertation locative non respectée
 - ▶ Non-respect des effectifs minimums de gardiennage et surveillance
 - ▶ Non-respect des obligations réglementaires liées à la recherche et la présence d'amiante
 - ▶ Non-respect des obligations en matière de lutte contre le saturnisme
 - ▶ Neuf ascenseurs ne répondant pas aux exigences de sécurité
 - ▶ Absence d'entretien annuel deux années consécutives de 94 chaudières individuelles à gaz
 - ▶ Vente d'un logement à une salariée de l'office sans information préalable du CA
-

Précédent rapport de contrôle : n°2011-087, décembre 2012
Contrôle effectué du 27 septembre 2016 au 30 mars 2017
Diffusion du rapport définitif : Octobre 2017

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2016-070

OPH de Vaucluse - MISTRAL habitat – 84

Synthèse	7
1. Préambule	9
2. Présentation générale de l'organisme	9
2.1 Contexte socio-économique	9
2.2 Gouvernance et management	10
2.2.1 Évaluation de la gouvernance.....	10
2.2.2 Contrats des directeurs généraux.....	10
2.2.3 Évaluation de l'organisation et du management	11
2.2.4 Commande publique.....	13
2.2.5 Gouvernance financière.....	15
2.3 Train de vie de l'organisme	16
2.4 Conclusion	17
3. Patrimoine.....	17
3.1 Caractéristiques du patrimoine	17
3.1.1 Description et localisation du parc	17
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation.....	18
3.2 Accessibilité économique du parc.....	20
3.2.1 Loyers.....	20
3.2.2 Foyers et résidences sociales.....	23
3.2.3 Supplément de loyer de solidarité.....	23
3.2.4 Charges locatives	24
3.3 Conclusion	25
4. Politique sociale et gestion locative	25
4.1 Caractéristiques des populations logées.....	25
4.2 Accès au logement	26
4.2.1 Connaissance de la demande	26
4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme.....	27
4.2.3 Gestion des attributions.....	27
4.3 Qualité du service rendu aux locataires.....	31
4.3.1 Accompagnement social.....	31

4.3.2	Enquête de satisfaction.....	31
4.3.3	Concertation locative.....	32
4.3.4	Gestion des réclamations.....	32
4.3.5	Gestion de proximité et gardiennage.....	32
4.4	Traitement des impayés	33
4.5	Conclusion	34
5.	Stratégie patrimoniale.....	35
5.1	Analyse de la politique patrimoniale.....	35
5.2	Évolution du patrimoine.....	36
5.2.1	Offre nouvelle	36
5.2.2	Réhabilitations.....	36
5.2.3	Rénovation urbaine	37
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage	38
5.4	Maintenance du parc.....	39
5.4.1	Entretien du patrimoine	39
5.4.2	Exploitation du patrimoine.....	41
5.4.3	Sécurité dans le parc.....	43
5.5	Ventes de patrimoine à l'unité.....	43
5.6	Conclusion	44
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière.....	45
6.1	Tenue de la comptabilité	45
6.2	Analyse financière	46
6.2.1	Analyse de l'exploitation	46
6.2.2	Résultats comptables.....	49
6.2.3	Structure financière	49
6.3	Analyse prévisionnelle.....	51
6.4	Conclusion	53
7.	Annexes.....	54
7.1	Information générale.....	54
7.2	Organigrammes	56
7.3	Liste des dépassements de loyers maximums autorisés	58
7.4	Tableau récapitulatif des irrégularités aux règles d'attribution des logements relevées	67
7.5	Autofinancement net par les flux.....	68
7.6	Couts de fonctionnement.....	69

7.7	Bilan fonctionnel.....	70
7.8	Analyse prévisionnelle du PSP	71
7.9	Sigles utilisés.....	72

SYNTHESE

L'office public de l'habitat de Vaucluse « MISTRAL habitat » possède, fin 2015, 9 163 logements familiaux et 684 places en foyers, principalement sur sa collectivité de rattachement, le département de Vaucluse, où il représente le deuxième bailleur social en termes de logements gérés. Les ménages vauclusiens sont particulièrement touchés par la pauvreté. Dans ce contexte, l'organisme assure un rôle social en pratiquant des niveaux de loyers accessibles et en accueillant un public défavorisé.

Néanmoins, la gouvernance pendant la période 2011-2015 n'a pas corrigé un nombre important de dysfonctionnements déjà relevés lors du précédent contrôle, malgré une réorganisation ambitieuse, l'adoption d'un plan stratégique du patrimoine (PSP) et un plan d'entreprise en 2011 et 2012. Des irrégularités ont ainsi été relevées par l'équipe de contrôle en matière de commande publique, gestion locative et maintenance. Des faiblesses organisationnelles nuisant à l'efficacité de l'organisme, ou structurelles sur le parc qui accuse un retard important en matière d'entretien et de réhabilitation ont également été relevées.

Le patrimoine s'est moins développé sur la période que les objectifs fixés dans la convention d'utilité sociale. Les efforts de réhabilitations indispensables, constamment repoussés, conduisent notamment à une augmentation de la vacance qui présente un niveau très élevé.

L'OPH dégage un autofinancement net (9,4% en moyenne) inférieur à la médiane nationale, en raison de coûts de gestion trop élevés, du niveau de la vacance réduisant les produits locatifs, d'une taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) non parfaitement gérée par l'organisme. L'office étant confronté à de très importants besoins en matière de réhabilitation, la structure financière s'avère fragile. De plus, la programmation des opérations ne s'appuie pas suffisamment sur la direction financière, conduisant parfois à des financements non calés et à des rentabilités non avérées.

La gouvernance s'est renouvelée par la mise en place d'un nouveau conseil d'administration (CA) en juin 2015, et l'arrivée d'un nouveau directeur général en septembre 2016. Suite à un audit organisationnel et un audit financier diligentés au deuxième semestre 2015, une réorganisation de l'office était en cours lors du contrôle.

La nouvelle gouvernance a également procédé à une actualisation du PSP conduisant à revoir à la baisse les orientations en matière de développement, et à procéder à un arbitrage du programme de réhabilitation (*évalué in fine à 96,7 M€ pour les logements familiaux*). Une décision du CA de février 2016 acte ce PSP dans un contexte d'attente très forte des territoires et des locataires. L'examen du volet financier de ce PSP par l'équipe de contrôle révèle néanmoins que sa faisabilité n'est pas démontrée en l'état, en raison d'hypothèses trop optimistes, de l'absence de prise en compte des problématiques amiante et amélioration énergétique, de financements non clairement définis et enfin d'un faible niveau de fonds propres disponibles fin 2015. Les instances dirigeantes devront se pencher sur son financement et, parallèlement, réduire la vacance et ses coûts de gestion afin d'améliorer sa rentabilité d'exploitation.

Le Directeur Général

Pascal MARTIN-GOUSSET



1. PREAMBULE

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

Le rapport précédent (*n° 2011-087*) constatait le réel rôle social assuré par l'office, mais pointait également des gestions locative, comptable, financière et de proximité défailtantes ainsi qu'une production de logements trop faible. Le parc présentait un important retard en matière d'entretien et de réhabilitations. Enfin, l'office devait se prémunir des risques de conflits d'intérêts soulevés lors du contrôle.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

MISTRAL habitat intervient principalement sur sa collectivité de rattachement, le département de Vaucluse, où il est le 2^{ème} bailleur social en termes de logements gérés. Le département affiche un taux de 13,3 % de logements locatifs sociaux (LLS) pour une moyenne nationale de 16,7%. Entre 2005 et 2015, la production annuelle moyenne s'y élève à 505 logements locatifs sociaux (*PLUS/PLAI*), alors que le besoin est estimé à environ 1 200 LLS¹. On constate un mécanisme de report de la demande locative sociale insatisfaite sur le parc privé qui joue ainsi un rôle de parc social de fait². A noter que sept des neuf communes carencées au titre de la loi de solidarité et de renouvellement urbain ont signé avec le Préfet un contrat de mixité sociale dans lequel elles s'engagent à produire des LLS pour permettre un effort de rattrapage de leurs obligations.

Selon l'INSEE³, en 2013, le département de Vaucluse (*554 292 habitants*) est positionné au 6^{ème} rang des départements les plus pauvres de France (*taux de pauvreté décroissant*). Le niveau de vie médian est le plus faible de la région. Près de la moitié des foyers fiscaux ne sont pas imposables (*48,5 %*), soit 5 points de plus que la moyenne régionale. Le taux de pauvreté concerne 20,2 % de la population contre 17,3 % en région PACA et 14,5 % en France métropolitaine. Les villes « centre » dont notamment Avignon et Carpentras sont les plus concernées par ce taux de pauvreté qui peut atteindre 30 % de la population. Le taux de chômage en Vaucluse est élevé (*12,9 %, 11,3% pour la région, 9,7 % moyenne nationale*⁴).

¹ Etude GTC-DDT 84 de territorialisation des besoins en logements en Vaucluse, novembre 2010, horizon 2014

² Plan départemental de l'Habitat du Vaucluse, Diagnostic, novembre 2014

³ Revenus et pauvreté des ménages en 2013, Dispositif Fichier localisé social et fiscal, octobre 2016

⁴ INSEE, 3^{ème} trimestre 2016, données provisoires

L'état de la demande locative sociale (*données SNE*) fait ressortir au 31 décembre 2015 un nombre de demandeurs en hausse en Vaucluse (*13 297 demandeurs, soit 8 % de plus qu'en 2014*), présentant les caractéristiques suivantes :

- 35,2 % des demandeurs (*et 25,1 % des attributaires*) sont déjà locataires du parc HLM ;
- 76,6 % des demandeurs présentent des ressources inférieures aux plafonds PLAi, et près de 96 % aux plafonds PLUS ;
- 37 % des demandeurs indiquent Avignon en premier choix, suivi par Cavaillon (7%) ;
- 71,6 % des demandes ont moins d'un an et 9 % sont considérées comme en délai anormalement long (*ancienneté supérieure à 30 mois*).

En 2015, les attributions représentent 23,1 % de la demande exprimée en début d'année (*2 845 attributions pour 12 337 demandes actives au 31 décembre 2014*) contre 27 % au niveau national. Le taux de rotation dans le parc locatif social (9,7 %) est quasiment identique au niveau national (9,6 %). La demande de petits logements (*T1/T2*) continue de croître (35 %), et est très supérieure à l'offre (15,8 %) du parc social existant⁵.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

L'Office Public d'Habitation à Bon marché pour le département de Vaucluse a été créé par décret du 14 août 1922, puis transformé en Office Public d'Habitations à Loyer Modéré en 1950 (*OPHLM*). L'Office Public de l'Habitat du département de Vaucluse a par la suite été créé par transformation de l'OPHLM de Vaucluse par arrêté du conseil général du 31 juillet 2008, avec installation d'un nouveau conseil d'administration (*CA*) le 12 septembre 2008. Le *CA*, présidé par M. Jean-Baptiste Blanc depuis le 30 juin 2015, est composé de 23 membres dont quatre représentants des locataires. Mme Michèle Fournier-Armand a occupé le poste de présidente depuis 2001 jusqu'à cette date.

Le Directeur Général est M. Philippe Brunet-Debaines depuis le 1^{er} septembre 2016, qui succède à ce poste à M. Benoît Montini recruté le 14 septembre 2011.

Le *CA* se réunit entre quatre et six fois par an. Les procès-verbaux des séances du conseil d'administration examinés par l'équipe de contrôle démontrent une implication de ses membres et des échanges sur les orientations stratégiques et la gestion de l'office.

Les nouveaux membres du bureau ont été élus lors de la séance du *CA* en date du 30 juin 2015 (*sept membres dont un représentant des locataires*). Le bureau dispose de délégations élargies (*délibération n°2 de la séance du CA du 15 juillet 2015*). Il s'est réuni entre deux et quatre fois par an sur la période contrôlée.

2.2.2 Contrats des directeurs généraux

2.2.2.1 Contrat de l'ancien directeur général

M. Benoît Montini est fonctionnaire de la collectivité territoriale de Corse. En position de détachement depuis le 22 août 2011, il a été recruté en qualité de Directeur Général Adjoint au 1^{er} septembre 2011, avant sa

⁵ Les statistiques du SNE sont à relativiser sur la typologie retenue, qui est la plus petite mentionnée dans le formulaire en cas de choix multiple.

nomination en tant que Directeur Général par délibération du CA en date du 13 septembre 2011. Son contrat de travail signé le même jour a fait l'objet de deux avenants. Il n'appelle pas d'observation particulière.

2.2.2.2 Contrat du nouveau directeur général

Par délibération du CA en date du 19 juillet 2016, M. Philippe Brunet-Debaines a été nommé Directeur Général au 1^{er} septembre 2016 en remplacement de M. Montini, suite à la décision du CA du 23 mai 2016 de non renouvellement de son détachement. M. Brunet-Debaines a occupé au préalable le poste de Directeur Général adjoint depuis le 1^{er} mars 2016 (*Contrat à Durée Déterminée de six mois*). Son contrat n'appelle pas d'observation particulière.

2.2.3 Évaluation de l'organisation et du management

2.2.3.1 Evolution des effectifs

L'effectif au sein de MISTRAL Habitat est resté stable entre 2011 et 2015 (*207,6 équivalents temps plein, ETP*), malgré une augmentation du patrimoine (2,9 %). L'effectif (*ETP*) ramené à 1 000 logements reste supérieur à la médiane des offices publics (*22,7 contre 20,3⁶*). Les agents de la fonction publique territoriale représentent la majorité du personnel (62%), contre un quart en moyenne dans les offices publics⁷. Douze CDD (*dont emplois avenir et contrats aidés*) ont été conclus ou renouvelés en 2015. La moyenne d'âge s'établit à 44,6 ans au 31 décembre 2015, valeur légèrement inférieure à celle de la moyenne des offices (*45,5 ans⁷*). La pyramide des âges est comparable à celle de la moyenne des offices (*pyramide inversée*), avec une forte proportion d'agents dans la tranche d'âge 50 ans et plus (32 %). Une projection à moyen terme (*2017-2020*) indique que 27 agents se situeront dans la tranche d'âge de 60 à 65 ans, avec donc de possibles départs à la retraite à anticiper. En matière de localisation, les agents sont majoritairement implantés en agence (*60 % de l'effectif*). Le nombre moyen de jours d'absence par salarié de MISTRAL habitat s'établit à 19 jours en 2015 contre 25 jours en 2014, et une moyenne de 22,9 jours dans l'ensemble des offices⁷.

L'office dispose d'un règlement intérieur depuis novembre 2010, et de dix accords collectifs.

2.2.3.2 Evolution de l'organisation

L'organisation de MISTRAL habitat a évolué à plusieurs reprises sur la période contrôlée. Une réorganisation a été opérée à l'arrivée de M. Montini au deuxième semestre 2011. Le CA a délibéré le 14 février 2012 sur la mise en œuvre d'un plan d'entreprise « Ambitions 2020 ». Suite au changement de gouvernance en 2015, le nouveau président du CA a lancé des audits financier et organisationnel rendus en fin d'année 2015. Le CA a délibéré le 16 février 2016 pour élaborer un nouveau plan d'entreprise et de nouvelles orientations stratégiques, et conduire une réorganisation interne des services afin de les mettre en œuvre. Cette deuxième réorganisation était en cours au moment du contrôle.

Sur la période 2011-2016, MISTRAL habitat est structuré (*cf. annexe 7.2*) autour d'une direction générale avec :

- deux directions opérationnelles : une Direction du Développement, du Patrimoine et de l'Urbanisme (*DDPU*), et une Direction de l'Habitat et des Territoires (*DHT*) regroupant à elle seule 70 % des effectifs ;

⁶ Dossier individuel de situation – indicateurs financiers 2015, Fédération des OPS

⁷ Rapport de branche – Les OPH en 2015 - Statistiques emploi et formation – Edition 2016, Fédération des OPH

- quatre directions transversales : Direction de la Communication, Direction des Systèmes d'Information et des organisations (DSI), Secrétariat Général, Direction des Finances et de la Comptabilité ;
- six agences décentralisées placées sous l'autorité de la DHT.

L'équipe de contrôle a pu constater sur des thématiques transversales reprises dans le présent rapport, un fonctionnement « en silo » des directions, une coordination insuffisante de la direction générale (*pas ou peu de comité de direction*), ainsi qu'un cloisonnement des relations entre les services du siège et les agences. L'absence de pilotage et de contrôle interne (*cf. § suivant*) accentue les freins à la mise en œuvre d'actions coordonnées sur des enjeux stratégiques pour l'office, comme l'entretien du patrimoine, la politique d'attribution de logements, et la réduction de la vacance. Malgré le travail en commun sur un outil informatique unique, les données transmises par différents services se sont avérées incohérentes témoignant également d'un manque de partage d'information et de transversalité.

Le projet de réorganisation en cours au moment du contrôle (*cf. annexe 7.2*), s'articule autour de la direction générale avec la création d'une nouvelle direction proximité (*regroupant les agences dont le nombre est réduit à quatre*), une direction des locataires, une direction du développement (*soit trois directions opérationnelles au lieu de deux*), et deux directions transversales (*au lieu de quatre*).

2.2.3.3 Contrôle interne et de gestion

Le précédent contrôle avait pointé l'insuffisance de contrôle interne et de gestion au sein de MISTRAL habitat. L'office a donc créé un poste de chargé administratif, en charge de ces missions, affecté au sein de la Direction Systèmes d'Information et d'Organisation. Le poste n'a été pourvu qu'en mars 2013. L'agent a assuré cette mission sans fiche de poste jusqu'en décembre 2016, en parallèle du secrétariat de la direction (DSI). Dans le cadre de la réorganisation interne des services, la nouvelle direction générale, faisant suite aux résultats de l'audit organisationnel rendu fin 2015, a proposé à cet agent d'occuper un poste de chargé de contrôle de gestion à plein temps pour une période probatoire (*jusqu'au 30 juin 2017*), dans l'attente de la création d'un département contrôle de gestion. Une fiche de poste énumère les principales missions relevant essentiellement du suivi d'activité et de l'organisation des données. Le poste est rattaché directement au directeur général.

Le contrôle de gestion n'est pas assuré de manière satisfaisante et ne comporte aucun volet de pilotage des activités. Le contrôle interne n'est pas formalisé, et présente de nombreuses insuffisances dans les missions clés de MISTRAL habitat. Sur la période contrôlée, l'absence de prérogatives clairement établies sur les missions de contrôle de gestion, son positionnement hiérarchique (*pas d'appui de la direction générale sur les demandes formulées*), comme les moyens consacrés (*poste de secrétariat de direction en parallèle du poste de contrôle de gestion*) n'ont pas permis d'assurer cette activité dans de bonnes conditions. Des tableaux de bord et de nombreux indicateurs sont régulièrement mis à jour mais ne suffisent pas à assurer un pilotage de l'activité basé sur l'atteinte d'objectifs clairement établis. La politique en matière de résorption de la vacance (*cf. 3.1.2*) illustre parfaitement cette problématique.

L'équipe de contrôle a constaté de nombreuses incohérences dans les données transmises par l'organisme (*par exemple sur le stock et les flux de logements, la vacance entre les états réglementaires et les bases de données internes*), témoignant de l'absence de contrôle interne, et d'insuffisances en matière de partage des données et d'informations entre les directions. De nombreuses irrégularités ont été relevées en matière de gestion locative (*cf. § 4.2.3*), contrôle des loyers (*cf. 3.2.1*), ou maintenance (*cf. 5.4.2*). Un renforcement des procédures internes et le contrôle de leur mise en œuvre doivent être mis en place dans les meilleurs délais pour rectifier la situation.

Dans sa réponse, l'organisme indique avoir créé un service du contrôle interne directement rattaché à la direction générale (*composé d'un agent*) produisant des indicateurs de pilotage et de suivi d'activité, et lancé la rédaction de procédures internes servant de référentiel.

2.2.4 Commande publique

MISTRAL habitat est soumis sur la période contrôlée aux dispositions de l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005 et 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.

Par délibération du CA du 28 juin 2011, une Commission d'Appel d'Offres (CAO) a été créée au sein de l'organisme, présidée par le directeur général. La composition, les modalités de fonctionnement et les pouvoirs de la CAO sont définis dans un document d'application de l'ordonnance de 2005 (*règlement intérieur, non validé ni même présenté en CA*). Ce document définit plus largement les modalités de mise en œuvre de l'ordonnance pour les marchés et accords-cadres, notamment les procédures adaptées pour les marchés d'un montant inférieur aux seuils de procédure formalisée, ainsi que les missions des différents services dans les procédures d'achat. Des modalités de publicité sont prévues au-delà d'un montant de 25 k€ mais pas la constitution d'une commission ou formation collégiale dotée d'un pouvoir d'avis sur la sélection des candidatures et de l'offre économiquement avantageuse.

Le règlement intérieur précise que pour les procédures adaptées l'ouverture des plis est effectuée en présence du directeur général, d'un chargé d'opération et du responsable du service achat ou son représentant, sans préciser si cette séance fait l'objet de la rédaction d'un procès-verbal (PV) et de la signature de feuille d'émargement. Sur les marchés analysés, aucun PV d'ouverture des plis n'a été transmis à l'équipe de contrôle. Suite au changement de gouvernance et de réglementation (*ordonnance de juillet 2015 et ses décrets d'application*), un nouveau règlement est en cours d'élaboration pour une approbation par le conseil d'administration (*cf. ci-dessous*). Afin d'améliorer la transparence dans la commande publique, il devrait prévoir l'édition de procès-verbaux permettant de contrôler les personnes présentes lors la phase sensible d'ouverture des plis.

Le rapport annuel sur l'exécution de chaque contrat transmis au CA ne contient pas toutes les informations prévues (*non conforme au règlement intérieur*). En effet, les rapports annuels depuis l'exercice 2013 ne mentionnent que le montant initial des nouveaux marchés soumis à la CAO, sans préciser, pour l'ensemble des marchés en cours, le montant initial, le montant des sommes effectivement versées, et les raisons de l'écart constaté. Le CA est ainsi privé d'informations synthétiques et transparentes sur le respect de la commande publique et des dépenses engagées. Dans sa réponse, l'organisme transmet le nouveau règlement intérieur adopté par le CA lors de sa séance du 20 juin 2017. Celui-ci prévoit désormais que la liste des marchés attribués par l'office est communiquée aux membres du CA pour information. Aucune indication n'est en revanche apportée sur le contenu des comptes rendus de séances d'ouverture des plis.

Pour la commande publique, le service des achats est rattaché à la direction des finances et de la comptabilité, et compte deux personnes à temps-plein (*chef du service et assistante*). Ses missions comprennent :

- le secrétariat de la CAO ;
- la préparation et la parution de la publicité (*procédures formalisées et adaptées*) ;
- pour les marchés d'un montant supérieur à 25 k€ : le contrôle des pièces administratives, la participation à l'ouverture des plis ;

- pour les marchés d'un montant supérieur à 207 k€ : la rédaction du rapport de présentation et sa transmission à la préfecture pour le contrôle de légalité.

Les services émetteurs du besoin (*direction du patrimoine, service entretien et maintenance, agences, etc.*) assurent la rédaction des pièces administratives et techniques, l'analyse des offres, l'information des candidats (*rédaction et transmission des courriers des candidats non retenus, offres retenues et non retenues*), l'exécution des marchés y compris la passation d'avenants au contrat initial.

La répartition des tâches entre les services de MISTRAL habitat dans la mise en œuvre des procédures de commande publique n'est pas efficiente. En effet, la mise en œuvre de la commande publique au sein de MISTRAL habitat n'est pas centralisée. De ce fait, la répartition des tâches nécessite des doublons de compétences en matière de commande publique. Elle est source d'hétérogénéité, voire de défaillances en l'absence de contrôle interne, et ne permet pas au service des achats d'avoir une connaissance transversale sur la passation et l'exécution de l'ensemble des marchés. Cette situation peut notamment conduire à des erreurs dans la computation des seuils, et par conséquent dans le choix des procédures, dès lors qu'un besoin est exprimé par plusieurs services. Il est rappelé qu'aucun besoin ne doit être scindé ou abusivement fractionné, dans le but d'échapper aux règles de la commande publique. A titre d'exemple, l'équipe de contrôle a pu constater la multiplication de contrats (*conclus après des procédures de mise en concurrence simplifiées*) portant sur des prestations de fournitures ou services homogènes, ou sur une même entité fonctionnelle (*nettoyage des parties communes par exemple*). Les mêmes prestataires sont d'ailleurs parfois attributaires de plusieurs marchés.

Dans sa réponse, l'organisme indique vouloir centraliser les tâches au niveau du service marchés publics, qui sera renforcé (*un ETP*).

L'équipe de contrôle a procédé à l'analyse des conditions de mise en concurrence et d'attributions de trois marchés de travaux, cinq marchés de maîtrise d'œuvre et six marchés d'entretien ou maintenance.

Des irrégularités ont été relevées dans les modalités de mise en concurrence d'un marché de maîtrise d'œuvre (*non conforme à l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005 et son décret d'application*). Le programme de réalisation de logements collectifs et bureaux de l'association « RHESO » dans « l'ancienne maternité » de Carpentras a d'abord fait l'objet d'une modification substantielle. Initialement prévu en 2009 sur la base de 37 logements collectifs pour un montant de travaux de 2 345 k€, cette opération complexe et multi-acteurs a évolué en 2012 sur la réalisation de 46 logements collectifs et bureaux pour un montant de travaux de 4 300 k€. L'office a missionné le 24 mars 2009 le cabinet E. pour un contrat de maîtrise d'œuvre sur cette opération initiale, suite à une procédure de consultation adaptée, pour un montant de 157 115 € HT (*37 logements collectifs et bureaux*). Suite au changement de programme, l'office a lancé une nouvelle consultation en 2012 selon une procédure simplifiée (*article 10 du décret n°2005-1742*) pour une mission de maîtrise d'œuvre complète. Compte-tenu des taux d'honoraires habituellement constatés (*7 % de 4 300 k€ soit 300 k€, supérieur au seuil de 207 k€*), la consultation pour le nouveau marché de maîtrise d'œuvre aurait dû être une procédure formalisée. Deux offres ont été reçues et analysées (*d'un montant respectif de 193,5 k€ et 387 k€*). Le contrat de maîtrise d'œuvre a été attribué le 25 juin 2012 au cabinet d'architecture E. pour un montant de 193 500 € HT (*soit 4,5 % du montant estimé des travaux*). Des courriers internes à l'office mettent en évidence une négociation avec le seul cabinet E. sur le montant de cette nouvelle offre, afin de prendre en considération les prestations que l'office estimait déjà rémunérées pour des missions réalisées (*ESQ, AVP, et PRO*) dans le cadre du contrat initial (*84 842 € H.T.*). Il n'y a donc pas eu équité de traitement entre les deux candidats et le cabinet E. s'est ainsi trouvé dans une position avantageuse faussant toute concurrence. In fine, le montant des honoraires cumulés du cabinet E. sur les deux contrats atteint 278 342 € HT.

Dans sa réponse, l'organisme indique que la consultation a été lancée sur la base d'une mission de maîtrise d'œuvre incomplète, en produisant aux candidats les phases d'études préalablement réalisées (*dont la*

propriété intellectuelle avait été acquise à l'architecte). Ces éléments sont en contradiction avec les pièces récupérées par l'équipe de contrôle (*règlement de consultation et publicité*).

MISTRAL habitat a procédé à la signature d'une convention de mise à disposition de toitures pour pose de panneaux photovoltaïques avec la société S. sans mise en concurrence. Pourtant cette convention est bien un marché soumis à l'ordonnance du 6 juin 2005 :

- le contrat est conclu à titre onéreux dans la mesure où MISTRAL habitat abandonne la possibilité de recettes liées à la vente de l'électricité produite ;
- le contrat comprend la réalisation de travaux répondant à des besoins précisés par le pouvoir adjudicateur, et constituant une contrepartie. Le PV du CA du 27 juillet 2012 mentionne la mise aux normes et l'entretien des toitures, ainsi que la mise en sécurité des toitures (*pose de garde-corps*) « dont la pose sera rendue nécessaire en remplacement des lignes de vie actuelles en raison d'une évolution de la législation ». Le besoin et la contrepartie sont ainsi clairement avancés.

Par ailleurs, plusieurs éléments sont de nature à remettre en cause les avantages théoriques tirés par l'office de cette convention. A la demande de l'équipe de contrôle, les services de l'office confirment qu'aucune obligation n'exige la pose de garde-corps sur l'ensemble des toitures terrasses. Aucun n'a d'ailleurs été posé en dehors des toitures équipées de panneaux. Suite à la signature de la convention, la société S. a établi un diagnostic des toitures, puis a assisté l'office dans la rédaction d'un marché de réfection complète des toitures endommagées (*après consultation en avril 2012 selon une procédure simplifiée, avec remise d'une seule offre dans les délais, celle de la société S.*). L'office a ainsi engagé d'importants travaux d'isolation et d'étanchéité sur les immeubles concernés (1 968 k€) au préalable de la pose des équipements, en dehors du plan pluriannuel de travaux, et par anticipation de programmes de réhabilitation (*perte du bénéfice de l'intégration dans un programme de travaux, économie d'échelle*). La convention précise pourtant que « le gestionnaire (*i.e. la société S.*) doit réaliser une remise à niveau de l'étanchéité nécessaire à l'installation de son équipement ». La société S. n'a pas engagé de travaux de réfection par la suite. La société S. n'a pas versé la redevance prévue au § 5 de la convention (47 k€). Enfin, la présence des équipements installés conduit à des surcoûts dans le cadre des programmes de réhabilitations en cours sur certains immeubles.

Dans sa réponse, l'organisme n'apporte pas d'éléments nouveaux et indique que la résiliation du contrat est trop onéreuse. Consulté, l'ancien directeur général considère que la pose de garde-corps était nécessaire, que la convention permettait des économies d'entretien, et que celle-ci ne relevait pas de la commande publique selon les conclusions d'une étude juridique qui lui avait été transmise par l'entreprise S. Cette analyse méconnaît le fait que le contrat répond à un besoin (*pose de garde-corps*), comme cela a été présenté au CA.

2.2.5 Gouvernance financière

Au-delà des sujets annuels classiques et règlementaires (*débats d'orientation budgétaire, budgets prévisionnels, approbation des comptes, présentation des créances irrécouvrables, augmentation des loyers*), le reporting financier est insuffisant ; il n'y a pas de présentation régulière d'indicateurs stratégiques (*taux d'impayés, coût de la vacance, par exemple*), de la situation financière comparée issue du dossier individuel synthétique élaboré par la fédération professionnelle (*DIS*) par exemple (*demande d'un administrateur au CA du 19 février 2015*), des résultats de simulations financières prospectives. Les rapports financiers sont extrêmement synthétiques. L'information donnée sur les propositions de créances irrécouvrables est également jugée insuffisante par un administrateur. De plus, l'office n'applique pas de procédure rigoureuse d'engagement et de suivi des opérations, et donc le CA n'a pas la connaissance régulière de l'évolution des financements au regard de ceux initialement prévus. Enfin, la commission des finances instituée lors du bureau du 21 juillet 2015 n'est pas effective.

Dans sa réponse, l'organisme indique avoir amélioré l'information financière des membres du CA, et indique que les présentations des clôtures d'opération seront reprises à l'automne 2017.

2.3 TRAIN DE VIE DE L'ORGANISME

L'office manque de rigueur dans la maîtrise de ses frais généraux. En effet, l'examen du train de vie a fait apparaître les points suivants :

- les utilisateurs des véhicules de service ne saisissent pas systématiquement les informations sur les carnets de bord et les kilométrages lors de l'usage des cartes de carburant ;
- les administrateurs ont, de 2011 à 2015, bénéficié indûment de deux indemnités pour deux participations à des réunions dans la même journée de 2011 à 2015 (*contraire à l'article R. 421-56 et à son arrêté d'application du 31 juillet 1985*) ; cette pratique a été modifiée en 2015 et les administrateurs ne bénéficient plus que d'une indemnité par jour ;
- ni le CA ni le bureau n'ont approuvé certains voyages professionnels à l'étranger du DG ou de la présidente organisés par l'AROHLM (*Cracovie, Naples, Istanbul*) en 2011, 2012, 2014, d'un coût global de 8 400 € ;
- l'office a remboursé le montant du déménagement personnel de l'ancien DG qui a eu lieu en juillet 2011 pour 5 575,55 € TTC sans base contractuelle ; de plus, à cette date, M. Montini n'était pas encore embauché par l'office ; il le sera par un contrat de travail de DGA en CDI du 1er septembre 2011 au 13 septembre 2011, puis, suite à une décision du CA du 13 septembre 2011, par mandat social de DG ;
- l'office ne demande pas de dépôt de garantie aux employés logés dans son propre parc ; cette pratique est contestable, et crée une distorsion avec les autres locataires ;
- pendant la période contrôlée, MISTRAL habitat a continué de fournir à sa Présidente un téléphone portable et un abonnement téléphonique (*clos à son départ*), ce qui constitue un avantage en nature alors que le mandat d'administrateur est exercé, selon l'article R. 421-10, à titre gratuit ;
- l'office ne récupère généralement pas les téléphones portables des personnes quittant l'organisme, même s'il clôt les abonnements téléphoniques.

Dans sa réponse, l'organisme indique avoir effectué un rappel des règles d'utilisation des véhicules de service et déployer actuellement un logiciel de réservation qui permettra de mieux tracer les véhicules. Il indique également que, désormais, les téléphones portables des agents partis seront récupérés. Dans sa réponse, l'ancien directeur général signale avoir rendu le sien lors de son départ.

L'OPH a accordé de manière irrégulière une autorisation de cumul d'emploi (*non conforme au décret n° 2007-658 du 2 mai 2007 modifié par le décret n°2011-82 du 20 janvier 2011, textes en vigueur au moment des faits*). En effet MISTRAL habitat a été sollicité par courrier (*non daté*) d'une agente, fonctionnaire rattachée à l'OPH, d'une demande de cumul de son emploi à plein temps avec une activité accessoire de secrétaire pour un nombre total de 2h31 par semaine. Le directeur général a accordé une réponse favorable à l'intéressée par courrier en date du 12 février 2014. L'article 5 du décret n° 2007-658 du 2 mai 2007 modifié et abrogé, en vigueur au moment des faits, dispose que préalablement à l'exercice de toute activité soumise à autorisation, l'intéressé adresse à l'autorité dont il relève une demande écrite comprenant un certain nombre d'informations (*dont l'identité de l'employeur, la nature de l'organisme et de l'activité*). Ces informations permettent à l'autorité dont relève le fonctionnaire de vérifier la possibilité d'autoriser l'activité accessoire

(liste d'activités accessoires susceptibles d'être autorisées définies aux articles 2 et 3 du même décret en vigueur au moment des faits, abrogé par le décret n° 2017-105 du 27 janvier 2017, qui n'introduit pas de modifications de fond de ces articles). D'ailleurs, un courrier rédigé par les services de MISTRAL Habitat, a priori non transmis à l'intéressée, demandant ces renseignements a été remis à l'équipe de contrôle. Par ailleurs, l'agente a été en congé longue maladie ou congé de longue durée de juillet 2015 à février 2017. A la suite de la publication par l'Assemblée Nationale de la liste des collaborateurs parlementaires des députés, MISTRAL Habitat a appris le 22 février 2017 que l'activité accessoire correspondait en fait à une mission de collaborateur parlementaire de l'ancienne présidente de l'office (*tante de l'intéressée*). L'organisme doit engager une démarche administrative pour obtenir des informations afin de définir les suites à donner concernant les régularités du cumul d'activités et de son congé maladie (*remise en cause de l'autorisation de cumul d'activité, opposition à la poursuite d'une activité accessoire – article 11 du décret du 27 janvier 2017, procédure disciplinaire en cas d'autre activité rémunérée pendant le congé longue maladie ou longue durée – article 28 du décret n° 87-602 du 30 juillet 1987*).

Dans sa réponse l'organisme confirme l'irrégularité des conditions d'accord du cumul d'activité, et indique qu'au vu d'une enquête administrative interne réalisée, aucune suite ne saura donnée. L'organisme a par ailleurs vérifié l'ensemble des cumuls d'activités accordés.

2.4 CONCLUSION

L'office, rattaché au conseil départemental de Vaucluse, agit dans un département positionné au 6^{ème} rang des départements les plus pauvres de France par les indicateurs sociaux de l'INSEE. Sur la période contrôlée, son CA est actif, mais bénéficie de trop peu d'informations et d'indicateurs en matière de gestion (*absence de présentation régulière du taux de vacance et des impayés, absence de présentation régulière des engagements et suivis financiers des programmes, etc.*). Son organisation doit être revue pour consolider le respect des règles de la commande publique et améliorer son efficacité. Les directions et services ne communiquent pas assez entre eux, manquent de coordination, de contrôle interne et de pilotage des activités ; le train de vie doit être géré avec plus de rigueur. La réorganisation en cours menée par le directeur général actuel devra remédier à ces dysfonctionnements.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Le patrimoine de MISTRAL habitat au 31 décembre 2015 est composé de 9 163 logements locatifs familiaux, répartis dans 261 ensembles immobiliers, et de 684 places en foyers (*cf. tableau ci-dessous*). Le parc est entièrement conventionné (*à l'exception de sept logements individuels*). Il est composé à 81,9 % de logements collectifs et 18,1 % de logements individuels. Son âge moyen fin 2015 est de 39 ans, proche de la moyenne des offices (*40 ans, selon « Les Offices en chiffres », Fédération des OPH*). Le parc est implanté sur 63 communes du département de Vaucluse (*8 964 logements*), trois communes du Gard (*140 logements*) et deux communes du nord des Bouches-du-Rhône (*60 logements*). Le parc est concentré sur les villes de Cavaillon (19,5 %), Carpentras (14,3 %), et Orange (9,9 %). MISTRAL habitat est peu présent sur Avignon (8,7 %). En matière de tension du marché immobilier local, 83 % des logements sont situés en zone de tension B (*Arrêté du 1er août 2014 pris en application de l'article R. 304-1 du code de la construction et de l'habitation*).

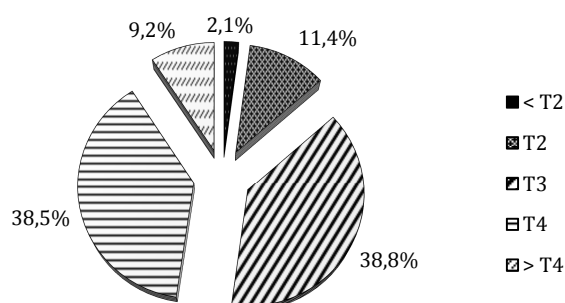
	Logements familiaux	Places en foyers		Total
		Unités autonomes *	Places et chambres **	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	9 163	0	0	9 163
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	0	684	0	684
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	0	0	0	0
Total	9 163	684	0	9 847

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

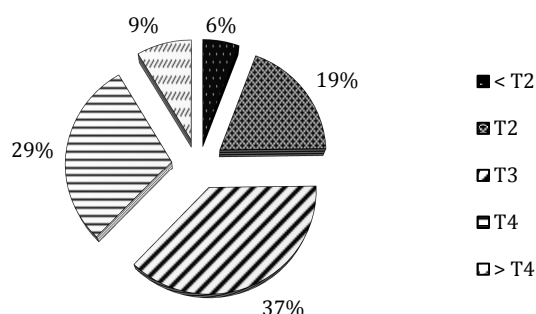
Un sixième environ du parc était implanté en Zone Urbaine Sensible (17,1 %), et près de la moitié est maintenant implantée en Quartier Prioritaire de Politique de la Ville (46,3 % selon le DIS 2015). En revanche, le parc est peu présent en Zone de Revitalisation Rurale (1,1 %).

La typologie du parc de MISTRAL habitat est synthétisée dans le graphique ci-dessous, et comparée à celle observée au niveau national. La proportion de logements d'une pièce principale est faible (2,1 %), en comparaison de la répartition dans le parc national (6 %), et très inférieure aux besoins (18 % des logements demandés). La part des deux ou trois pièces, qui représentent les deux-tiers des logements demandés en décembre 2015, est également inférieure à la répartition observée dans le parc national (respectivement 50,2 % et 56 %)⁸. La proportion de grands logements (quatre pièces et plus) est en revanche importante.

Typologie du parc de MISTRAL habitat au
01/01/2016 (données internes organisme)



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



L'organisme n'a pas été en mesure de transmettre un bilan précis et exploitable des diagnostics de performance énergétique réalisés sur son parc, dont les résultats ne sont pas renseignés dans le fichier alimentant le Répertoire des Logements Locatifs Sociaux (RPLS). Le retard est conséquent en la matière, les diagnostics sont réalisés lors des mises en location depuis 2015. Au 31 décembre 2016, 345 DPE auraient été réalisés, et couvriraient ainsi moins de 4 % du parc (cf. § 5.4.2.1).

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Le taux de mobilité (*hors mises en service*) s'établit en 2015 à 7,3 %, valeur comparable à la moyenne régionale (7,6 %).

⁸ 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

Le niveau élevé de la vacance est un enjeu majeur pour MISTRAL habitat (*perte de produits locatifs estimée à 3,28 M€ en 2015, soit 8,7 % du produit locatif*⁹). Les données de l'organisme ne sont pourtant pas cohérentes selon les sources (*enquête RPLS, annexes aux états réglementaires, données internes issues du progiciel et transmises en début de contrôle*). Le taux de vacance augmente sur la période contrôlée. Au 31 décembre 2015, l'office comptabilise 719 logements vacants. Le taux de vacance (*hors vacance technique*) de plus de 3 mois (*vacance dite « structurelle »*) représente une part importante de la vacance commerciale. Au 31 décembre 2015 le taux de vacance structurelle est de 2,1 %, contre 0,8 % au niveau régional¹⁰.

	Taux de vacance au 31 décembre			
	2012	2013	2014	2015
Vacance globale	6,8 %	6,6 %	7,2 %	7,8 %
Vacance technique	2,6 %	4,4 %	0,4 %	3,8 %
Vacance commerciale	4,2 %	2,2 %	6,8 %	4,1 %
Dont vacance structurelle (+ 3 mois)	1,6 %	1,0 %	5,0 %	2,1 %

Données issues de l'annexe parc locatif des états réglementaires. Les données de 2014 ne semblent pas consolidées (incohérentes avec les autres exercices).

L'organisme identifie plusieurs causes au niveau particulièrement élevé de la vacance globale :

- vacance pour raison technique : au 31 décembre 2015, 346 logements sont maintenus vacants pour des raisons techniques ; parmi eux, 204 sont murés dans l'attente de travaux de démolition ou réhabilitation depuis de nombreuses années (*cf. § 5.2.2*) ; cinq groupes¹¹ sont particulièrement concernés ; par ailleurs, les travaux de remise en location génèrent également de la vacance technique en l'absence de marché tous corps d'état, et d'un suivi rigoureux des délais contractuels des entreprises amenées à intervenir ; des outils permettant l'application de pénalités de retard n'ont été mis en place qu'en mars 2015 ;
- vacance commerciale : dans des groupes peu attractifs, soit en raison de leur localisation, soit en raison de l'état de leur patrimoine et du cadre de vie ; au 31 décembre 2015, avec 373 logements vacants, le taux de vacance (*hors vacances technique*) est de 4,1 % contre 2,1 % en moyenne régionale.

Différentes actions ont été mises en œuvre afin de résorber la vacance. L'équipe de contrôle constate néanmoins l'absence d'une prise en compte collective, rigoureuse et volontariste de cette problématique qui ne fait l'objet d'aucun outil de pilotage. Une action ciblée sur la vacance a été mise en œuvre sur l'agence de Carpentras depuis mars 2015 avec des résultats encourageants (*sur un parc de 1996 logements, baisse de 252 logements vacants en mars 2015 à 105 logements en novembre 2016*). Le diagnostic posé à cette occasion met en évidence le besoin d'une meilleure coordination entre les différents acteurs (*techniciens de site, chargés de clientèle*), d'un partage rigoureux et précis de l'information concernant les logements libérés, leur état de commercialisation, le délai d'attente avant mise en location, et d'une mobilisation de la capacité des équipes à proposer des candidats. Ces mesures organisationnelles combinées à un effort accru sur les travaux d'amélioration dans les logements proposés à la location ont permis d'atteindre des résultats encourageants.

⁹ Source : Dossier Individuel de Situation 2015, Fédération des OPH

¹⁰ Source : annexe des états réglementaires de l'organisme, et « Le parc locatif social au 1^{er} janvier 2016 », SOeS, novembre 2016

¹¹ Cité Victor Basch à Bollène, Résidence l'Aygues à Orange, Le Pous du plan Les Eléphants et Les Amandiers à Carpentras

Lors de la visite de patrimoine, l'équipe de contrôle a par ailleurs constaté des dysfonctionnements en matière de suivi des logements vacants. Parmi les logements visités certains étaient :

- vacants depuis plusieurs mois, vétustes et pourtant sans travaux programmés (*pas de bons de travaux*) ;
- commercialisables sans pour autant que le logement ait été proposé en CAL (*partage et qualité de l'information, procédure de désignation des logements*) ;
- indiqués comme prêts à louer malgré un état de propreté et de confort incompatible avec les obligations d'un bailleur.

Enfin des logements restent vacants lors de la mise en service de nouveaux groupes en l'absence de concertation entre les services, d'anticipation suffisante et de proposition de candidats en CAL (*Résidence Monnet à Morières-Lès-Avignon, attributions en CAL intervenues entre novembre 2014 et février 2016 pour une mise en service en 2015*).

L'organisme doit ainsi définir un plan de lutte contre la vacance intégrant toutes les pistes d'amélioration, notamment :

- la fluidité dans la gestion des attributions (*généralisation des visites conseil avant libération d'un logement pour anticiper les travaux, suivi des délais des travaux avant mise en location*) ;
- l'amélioration de l'articulation entre tous les intervenants (*en s'appuyant sur les outils informatiques existants et des réunions transversales*) ;
- le renforcement de la politique d'entretien du patrimoine ;
- l'augmentation du nombre d'attributions annuelles (*une périodicité hebdomadaire pour les réunions de la CAL a été approuvée dans le dernier règlement intérieur de la CAL, cf. § 4.2.2*).

Dans sa réponse l'organisme détaille les actions engagées dès 2017 pour réduire la vacance (*mesures organisationnelle, et mise en œuvre de nouveaux outils*).

La vacance affecte également les garages et parkings en sous-sol (*3 297 comptabilisés au 31 décembre 2015*), avec un taux de vacance de 27 % en 2015. Par délibération du 15 février 2015, le CA a décidé d'appliquer une baisse sur leurs tarifs à la relocation sur les groupes les plus impactés, afin de résorber le phénomène.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Le loyer mensuel moyen par mètre carré de surface habitable au 1^{er} janvier 2015 pratiqué par l'office (4,7 €) est inférieur à celui pratiqué dans le parc social en PACA (5,7 €) et au niveau national (5,35 €)¹². Ces loyers sont très attractifs par rapport à ceux pratiqués dans le marché privé sur le département de Vaucluse (6,5 € à 12,6 € en 2015, *source CLAMEUR*). La moitié des logements présentent un niveau de loyer inférieur à 4,5 €/m² de SH (*cf. tableau ci-après*). La distribution des loyers, comme leur dispersion, sont dues à une forte proportion de logements correspondant aux financements antérieurs à 1977 (63,7 %, *cf. graphique*), présentant de faibles niveaux de loyers (4,0 €/m² de SH en moyenne, *cf. graphique*). Seuls 12 logements

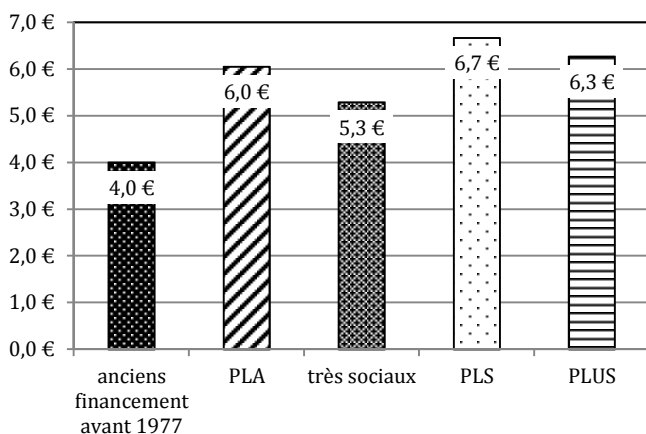
¹² Le parc locatif social au 1^{er} janvier 2015, novembre 2015 (www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr). Sources : SoeS, RPLS au 01/01/2015

relèvent d'un financement PLS. Le taux de couverture des aides au logement pour les ménages bénéficiaires est important, il représente sur la période contrôlée en moyenne 63 % du loyer quittancé (*loyer principal et charges*).

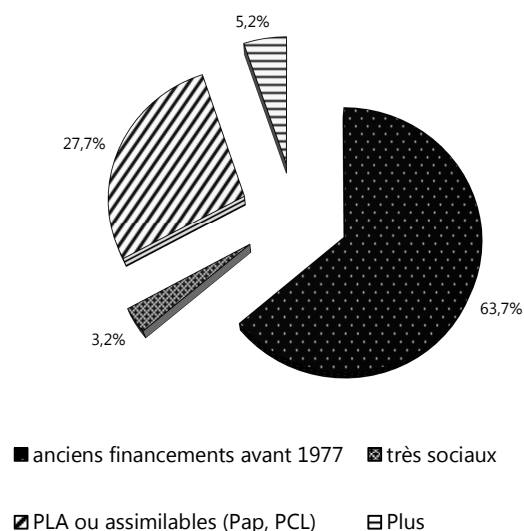
	Nombre de logements	Loyer mensuel en € par m ² de surface habitable		
		1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile
MISTRAL habitat	9 156	3,8	4,5	5,8
Références Vaucluse	30 140	4,7	5,5	6,2
Références France métropole	4 113 103	4,8	5,5	6,4

*Source : données organisme au 31 décembre 2015 incluant les nouvelles mises en service 2015, données RPLS au 01/01/2015 traitées par l'ANCOLS

Niveau de loyer par type de financement



Répartition des logements par type de financement d'origine (hors PLS marginal)



Une politique de loyers contenus a été poursuivie pendant de nombreuses années à l'office. Des augmentations des loyers au départ des locataires (*tarifs à la relocation*) ne sont appliquées par les services de l'office que depuis le 1^{er} février 2015. Cette nouvelle politique de loyer n'a pas fait l'objet d'une délibération du CA.

Le CA doit délibérer sur la politique d'augmentation des loyers lors du départ des locataires (*conformément à l'article R. 421-16 du CCH*). Dans sa réponse l'organisme indique qu'une délibération lui sera proposée avant la fin de l'année 2017.

Le CA a par ailleurs adopté depuis 2012 des augmentations annuelles 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	1,88 %	1,98 %	0,9 %*	0,47 %	0,02 %
Augmentation maximale autorisée depuis 2011 ¹³	1,9 %	2,15 %	0,9 %	0,47 %	0,02 %

*1 % par délibération du 18 octobre 2013, ramené à 0,9 % par délibération du 7 février 2014 avec effet au 1^{er} février 2014

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 (9 156 logements). Les dépassements détectés ont fait l'objet d'un contrôle du respect des conventions APL.

Les loyers pratiqués pour 171 logements de 12 groupes dépassent les loyers maximums fixés par les conventions APL (*non conforme aux conventions APL*). Le dépassement annuel cumulé est évalué à 16 760 €. Sur les 171 logements présentant un dépassement (*cf. annexe 7.3*), MISTRAL habitat :

- a procédé en cours de contrôle (*quittancement de janvier 2017*) à la régularisation du montant des loyers de 161 logements, sans toutefois procéder au remboursement des trop-perçus aux locataires concernés ;
- pour les 10 logements restant s'est engagé à demander aux services de l'Etat la production d'un avenant à la convention APL, dans laquelle des écarts ont été repérés entre les surfaces prises en compte et les surfaces réelles.

Pour tous les logements concernés par un dépassement, l'organisme doit procéder à la régularisation des loyers et rembourser les trop-perçus aux locataires. Dans sa réponse l'organisme indique qu'il procèdera au remboursement des trop-perçus aux 161 locataires concernés sur le quittancement de septembre 2017, et maintient sa position d'une demande d'avenant à la convention APL pour les 10 logements restants après relevé des surfaces réelles.

D'autres écarts ont été relevés par échantillonnage par l'équipe de contrôle¹⁴ (*sans conséquence sur le respect des plafonds de loyers*), ainsi que par la personne en charge du contrôle de gestion au sein de l'office, entre les termes de la convention et les données utilisées par l'organisme pour le quittancement (*progiciel interne*). L'OPH devra consolider les données de base servant au calcul des loyers maximums qui peuvent s'avérer erronées et conduire à des dépassements non identifiés. Dans sa réponse l'organisme s'engage à les fiabiliser d'ici fin 2018.

L'absence de consolidation des données rend difficile l'évaluation de la marge financière potentielle¹⁵ entre le niveau des loyers pratiqués et celui des loyers maximums des conventions APL. Sur la base des données transmises, cette marge est de 6,2 %. L'écart est plus important sur les logements conventionnés sur la base de la surface corrigée (*cf. tableau ci-dessous*).

¹³ Loi de finances n° 2010-1657 du 29/12/2010 art. 210 III modifié par la loi Alur du 24 mars 2014

¹⁴ Erreurs de date, taux initial, ou surfaces repérées dans les résidences suivantes : Victor Basch, Résidence Le Cloître, Résidence Ulysse, Résidence les Pins, Résidence de l'Aigle, Marcel Pagnol, Ilots Sainte-marie, Résidence Le Platane, Résidence Mistral, Terrasses du Font Loiroil, Les Iris, Les Ormeaux, Le Lubéron, George Sand,

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	8 018	3,02 €/m ²	3,22 €/m ²	6,7 %
Conventions basées sur la surface utile	742	5,65 €/m ²	5,79 €/m ²	2,6 %

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

3.2.2 Foyers et résidences sociales

MISTRAL habitat ne s'assure pas du respect par les gestionnaires des obligations prévues dans les conventions APL tripartite concernant les résidences sociales et les logements-foyers (*non conforme à l'article R. 353-159-III du CCH*). En effet, l'organisme n'a pas été en mesure de transmettre les données d'occupation sociale des foyers et résidences sociales, ainsi que les redevances appliquées par les gestionnaires aux résidents. Par ailleurs, les conventions tripartites transmises ne sont pas exploitables (*absences d'annexes, ou non signées*).

Les conventions APL des résidences sociales et des logements-foyers personnes âgées ou handicapées imposent pourtant, pour le suivi de leur exécution, la transmission au préfet avec copie au propriétaire avant le 15 novembre de chaque année de documents justificatifs. Il s'agit du tableau des redevances pratiquées et de la liste et du prix des prestations, de la comptabilité relative à la résidence sociale ou au foyer pour l'année précédente, du budget prévisionnel de fonctionnement pour l'année en cours et des éventuels avenants au contrat de location propriétaire/gestionnaire et autres pièces visées dans la convention ; pour les foyers s'y ajoutent les ressources des résidents entrants de l'année précédente. En outre, le gestionnaire doit être en mesure de justifier au préfet le montant de la redevance et des prestations au vu de ces documents.

L'office est invité à se rapprocher des gestionnaires pour régulariser la situation et devra demander systématiquement la copie des documents cités ci-dessus afin de se mettre en conformité avec l'article R. 353-159-III du CCH.

Dans sa réponse, l'organisme indique que les gestionnaires de foyers seront contactés avant la mi-septembre 2017 pour solliciter la copie des justificatifs.

3.2.3 Supplément de loyer de solidarité

L'enquête SLS est diligentée en octobre pour un quittancement au mois de janvier de l'année suivante. Les locataires 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 assujettis au dispositif. Les locataires bénéficiaires d'une aide personnalisée au logement ne sont pas enquêtés. En 2015, 2 316 ménages ont été enquêtés (25 % des ménages du parc). Malgré les relances, quatre locataires n'ont pas répondu à l'enquête et se sont vus appliquer un montant 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 est relativement stable sur la période contrôlée (*cf. tableau ci-dessous*). Le montant du SLS mensuel moyen représente 30 % du loyer principal (*hors charges*) en 2015.

Supplément de loyer de solidarité					
	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de locataires concernés	91	85	71	66	90
Montant du SLS de décembre	10 250 €	5 085 €	6 729 €	9 158 €	9 691 €
Part du loyer principal	32 %	17 %	27 %	39 %	30 %

Aucune procédure n'est prévue pour identifier les locataires dépassant de plus de deux fois les plafonds de ressources pendant plusieurs années consécutives (*non conforme aux dispositions de l'article L. 442-3-3 du CCH*). L'équipe de contrôle a relevé par échantillonnage au moins un ménage dans ce cas de figure (*enquête 2015 : 510 % de dépassement, enquête 2014 : 431 % de dépassement*). L'office doit régulariser la situation.

Dans sa réponse l'organisme indique qu'une procédure sera établie en septembre 2017.

3.2.4 Charges locatives

Les charges locatives ont été gérées jusqu'en 2014 par une personne de la direction de l'habitat et des territoires, appuyée par une assistante. Depuis juin 2015, cette personne est transférée à la direction des finances et de la comptabilité, sans avoir de correspondant précis à la direction de l'habitat et des territoires ou en agence pour les réponses techniques à apporter aux réclamations qui lui parviennent toujours. Il n'existe pas de procédure formalisée pour le provisionnement et la régularisation des charges récupérables. Les charges de l'année N sont régularisées en août de l'année N+1 ; les provisions sont alors réajustées.

Cette personne répond aux locataires et reçoit ceux qui le demandent, associations de locataires ou individuels ; les réclamations portent majoritairement sur le décompte de chauffage dans le cas de production collective, et le déficit de contrôle des prestations de nettoyage.

L'office n'a pas mis en place un observatoire des charges, malgré une proposition en CA du 16 décembre 2015.

Pour procéder à la récupération des charges liées aux agents d'immeuble de l'office (*en théorie récupérables totalement*), vu leur nombre élevé, et suite à des remarques du rapport précédent de la Miilos, l'office fait converger cette récupération vers un taux de récupération forfaitaire de 75 % pour les agents d'immeuble et de 30 à 40 % pour les agents en charge des espaces verts. L'équipe de contrôle rappelle que les charges récupérées doivent correspondre à une prestation précise (*Article R. 353-44 du CCH «Les charges récupérables correspondent à des prestations ... »*), et qu'ainsi l'organisme doit déterminer le juste temps pour réaliser les prestations pour chaque résidence et récupérer les salaires en conséquence.

Globalement sur les charges examinées (*exercice 2014*), il est constaté un léger surprovisionnement (+4,2 %), et un taux de 6,5 €/m² de charges annuelles hors chauffage, ascenseur et eau (8,2 €/m² en les incluant). Quatre résidences (*Estabiet II, Victor Basch, Les Félibriges, Groupama*) représentant 188 logements (*dont certains murés dans la résidence Victor Basch*) ont subi une régularisation de plus de 180 € par logement.

Un certain nombre de résidences (*G.H. Pingusson, Les Condamines 1, Pierre et Marie Curie, Le Fangas 1, Ulysse Reynaud 2*) présentent un taux de charges élevées (*quatre de ces cinq résidences ayant fait l'objet de la même remarque lors du contrôle précédent*). L'organisme indique que les quatre premières cumulent chauffage collectif et récupération importante de prestations d'employés d'immeubles résidences, que les résidences Pierre et Marie Curie et G.H. Pingusson sont thermiquement mal isolées, et qu'enfin la résidence Ulysse Raynaud 2 ne comporte que quatre logements.

L'office récupère des charges indûment (*non conforme à l'annexe « liste des charges récupérables » du décret n°87-713 du 26 août 1987*). En effet, l'examen de dossiers de charges récupérées a montré que l'organisme avait récupéré à tort, en 2014, les frais liés à l'enlèvement d'encombrants dans les parties communes de 12 résidences¹⁶ pour un montant global de 10 956 €. L'organisme doit procéder à la régularisation de ces pratiques et rembourser les trop-perçus aux locataires concernés.

¹⁶ Résidences Les Estourans 1, Fontjoyeuse, les Estourans II, Alphonse Daudet, Mont Ventoux, le Clos des vignes, rue Raspail, De Lattre, la

Par ailleurs, l'entretien des chaudières individuelles à gaz est facturé au locataire, sans accord collectif ou clause spécifique dans le bail. L'organisme doit rectifier cette situation.

Dans sa réponse, l'office indique avoir cessé d'imputer les enlèvements d'encombrants aux locataires en 2015 et qu'il procédera au remboursement des charges concernées de l'exercice 2014 en septembre 2017. Il indique également que le sujet de la récupération de l'entretien réglementaire des chaudières individuelles sera présenté au Conseil de concertation locative.

3.3 CONCLUSION

L'office dispose d'un parc réparti sur l'ensemble du territoire de Vaucluse, et quelques villes de départements limitrophes, avec une proportion importante de grands logements. Les loyers pratiqués sont très attractifs, notamment dans les logements relevant d'anciens financements. Des dépassements de loyers maximums fixés dans les conventions ont été relevés. L'organisme devra s'impliquer davantage dans la gestion des foyers, le suivi des locataires dépassant de plus de deux fois les plafonds de ressources, et la pertinence de la récupération des charges locatives. L'enjeu principal demeure la réduction de la vacance, d'un niveau trop élevé, en augmentation constante malgré une politique de lutte contre ce phénomène affichée depuis de nombreuses années. Des mesures structurelles, financières et organisationnelles sont attendues dans ce domaine.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Les résultats des enquêtes d'occupation du parc social (OPS) couvrant les années 2012 et 2014 sont synthétisés dans le tableau ci-dessous. Les taux de réponse ayant été de 54 % et 63 %, les données sont considérées comme peu représentatives. L'organisme applique les pénalités redevables aux locataires n'ayant pas répondu aux enquêtes d'occupation du parc social (*conformément à l'article L. 442-5 du CCH*). En 2016, 1 007 locataires ont ainsi acquitté une pénalité mensuelle de 7,62 €.

Les populations logées disposent de revenus modestes à très modestes (*taux de ménages présentant des revenus inférieurs à 60 % des plafonds supérieurs aux références régionales*). La proportion de ménages bénéficiant d'aides au logement est sous-estimée dans l'enquête. Selon les données de l'organisme issues du quittancement, la part des ménages bénéficiant de ces aides est située entre 61,5 et 63,7 % sur la période contrôlée (63,4 % en 2012). La proportion de familles nombreuses est faible, mais en adéquation avec la typologie, MISTRAL disposant d'un parc limité de très grands logements (9,2 % de T5 et plus).

En %	Pers. isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono- parentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Revenu >100%*	Bénéficiaires d'APL+AL	Bénéficiaires minima sociaux
Enquête OPS 2012	32,4 %	8,3 %	16,4 %	21,6 %	66,4 %	6,5 %	46,6 %	6,6 %
Vaucluse (2012)	33,3 %	12,8 %	23,0 %	24,4 %	70,6 %	5,7 %	60,3 %	17,3 %
PACA (2012)	31,8 %	10,4 %	21,4 %	21,1 %	59,9 %	11,4 %	52,9 %	14,8 %
Enquête OPS 2014	32,9 %	8,2 %	15,9 %	26,5 %	72,7 %	5,0 %	59,6 %	15,8 %

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

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

Sur la période contrôlée, l'organisation et les modalités d'enregistrement des demandes de logement social ont évolué. Jusqu'en février 2016, les demandes étaient enregistrées en agence par les chargés de clientèle sur le progiciel interne (*PREM*). Suite à de nombreux retards en matière d'enregistrement et radiation des demandes identifiés notamment par le gestionnaire départemental et les services de l'Etat, l'office a décidé d'enregistrer directement les demandes sur le portail du système national d'enregistrement des demandes de logement social (*SNE*). Un pôle dédié à cette tâche a été mise en place en février 2016. Dans le cadre de leur instruction, les demandes de logement sont rapatriées sur le progiciel avant le passage en CAL.

La demande en logement social est suivie au sein de l'office au travers de tableaux de bord établis à partir des données du progiciel interne. L'équipe de contrôle a procédé à un croisement de ces données avec celles issues du SNE. Les données ne sont pas cohérentes, aussi bien en termes de stock (*nombre de demandes actives en fin d'année*), qu'en termes de flux (*nouvelles demandes enregistrées par MISTRAL Habitat*).

MISTRAL habitat ne s'appuie pas sur des données cohérentes en matière de connaissance de la demande de logement social. Au 31 décembre 2016, le stock de demandes actives comptabilisé par MISTRAL habitat (9 170 selon les données transmises issues du progiciel interne) ne correspond ni à l'ensemble des demandes du département de Vaucluse (13 970 demandes sur le département de Vaucluse, données SNE/ANCOLS), ni à celles identifiées pour MISTRAL habitat comme guichet enregistreur (2 985 demandes sur les départements de Vaucluse, Bouches-du-Rhône et Gard, données SNE/ANCOLS, filtre sur le guichet enregistreur). En matière de flux sur l'année 2016, 1 949 demandes ont été enregistrées par MISTRAL habitat sur le SNE (données SNE/ANCOLS), contre 2 321 selon les données internes de l'organisme (données du progiciel interne).

Dans sa réponse, l'organisme n'apporte pas d'élément nouveau.

Selon les données du SNE, le stock de demandes actives sur le département de Vaucluse est relativement stable entre 2013 et 2015 (cf. tableau ci-dessous). Concernant les demandes enregistrées par MISTRAL habitat, au 31 décembre 2016 (données du SNE) 65 % des demandes actives ont été enregistrées en 2016, et 8 % sont en délais anormalement longs fixé à 30 mois dans le Vaucluse (9 % pour l'ensemble des demandes du département de Vaucluse).

	Nombre de demandes de logement social (Vaucluse)			
	2013	2014	2015	2016
Stock demandes (31/12 année N)	13 273	12 337	13 297	13 970
dont demandes de mutation	4 311	4 249	4 680	NC

Source : SNE

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Mistral habitat a constitué une CAL unique, 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 30 juin 2015. La CAL se réunit en moyenne 29 fois par an depuis 2013 (*40 réunions en 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 sont succincts, et ne mentionnent que depuis l'exercice 2014 les candidatures de personnes désignées par le préfet en application du dispositif de droit au logement opposable (DALO).

Un règlement intérieur de la CAL a été approuvé par délibération du CA en date du 10 mai 2016. Il tenait compte des dispositions introduites par le décret n°2015-523 du 12 mai 2015 à l'exception des mesures de publicité incluant sa mise en ligne. L'équipe de contrôle a indiqué la présence de dispositions irrégulières. Un nouveau règlement intérieur a été approuvé par délibération du CA en date du 21 mars 2017, tenant compte des nouvelles dispositions apportées par la loi égalité citoyenneté du 20 janvier 2017. Le règlement intérieur devra être rendu public.

Lors de la séance du 7 juin 2016, 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 la politique de peuplement (*recherche de mixité sociale*), les motifs de non attribution, et le nombre de demandes à examiner par logement. L'équipe de contrôle a indiqué la présence d'orientations en matière de politique d'attribution contraires à la lettre et à l'esprit des articles L. 441-1 et suivants du CCH (*motifs de non attribution ne permettant pas à l'office d'assurer l'égalité de traitement des candidats*). Le CA a régularisé en adoptant de nouvelles orientations lors de sa séance du 27 mars 2017, tenant compte des nouvelles dispositions apportées par la loi égalité citoyenneté du 20 janvier 2017.

Les PV de la CAL ne mentionnent que très rarement les raisons qui ont permis les choix de ses membres. En effet, l'équipe de contrôle a procédé à l'analyse par échantillonnage de procès-verbaux de CAL (*12 examinés*). Ceux-ci sont très succincts et se résument à établir les membres présents (*liste d'émargement*), à fournir de rares observations de ses membres, et une synthèse des attributions par logement. Les débats et le détail du vote des membres de la CA sont très rarement mentionnés même synthétiquement (*abstention des membres mentionnée sur un PV, et vote à la majorité sur un autre*). Les motifs de l'attribution du logement au demandeur n'apparaissent pas.

Dans sa réponse, l'organisme indique qu'un nouveau module activé dans le progiciel interne permettra l'émission automatique de PV plus détaillés, ainsi que la réalisation d'un bilan annuel quantitatif de la CAL au CA.

4.2.3 Gestion des attributions

Les données transmises à l'équipe de contrôle relatives au nombre d'attributions annuelles réalisées sur la période de contrôle ne sont pas cohérentes (*cf. § 4.2.1*). Le tableau ci-dessous reprend celles issues du rapport annuel présenté par la CAL au CA. Sur l'année 2016, le délai moyen d'attente des candidats qui ont obtenu une attribution est de 349 jours selon les données du SNE (*588 radiations effectives renseignées*). Par ailleurs, 42 candidats ont obtenu un logement au-delà du délai anormalement long (7%)

	Nombre d'attributions				
	2012	2013	2014	2015	Total
Attributions acceptées (rapport CAL au CA)	738	613	669	714	2 734

4.2.3.1 Organisation des services et procédures

Les modalités de gestion des attributions et d'organisation des services ont évolué sur la période contrôlée. Afin de lutter contre la vacance et consolider le processus d'instruction des attributions (*nombreuses irrégularités mises en évidence lors du dernier contrôle*), un pôle a été créé au siège au sein du service gestion locative (2 agents et la cheffe de service) à partir d'octobre 2012. Ces missions principales consistent à organiser des réunions préparatoires à la CAL (pré-CAL), et en assurer le secrétariat. Les chargés de clientèle situés en agences (8 à 12 agents), en lien avec le chef d'agence, conservent la gestion des dossiers d'attributions depuis l'enregistrement des demandes jusqu'à leur présentation en pré-CAL. En février 2016, l'enregistrement et la radiation des demandes ont également été confiés à un pôle dédié au siège (cf. § 4.2.1).

Le principe des pré-CAL, associant le chef d'agence, les chargés de clientèle, et les agents du service de gestion locative du siège (GL), est de balayer les dossiers d'attribution avec contrôle par échantillonnage de la régularité et de la complétude des pièces. Les objectifs de ces réunions sont de valider les dossiers à présenter en CAL (*complet et adaptés*), d'identifier d'éventuels dossiers irréguliers ou incomplets (*demande de pièces complémentaires*), et de proposer exceptionnellement à la direction un ajournement (*non présentation en CAL*). Sur ce dernier point l'équipe de contrôle a pu constater que les propositions d'ajournement du service gestion locative n'étaient pas toutes suivies d'effet par la directrice de l'habitat et des territoires, même en l'absence d'avis contraire de l'agence (3 fiches sur 14 contrôlées par échantillonnage).

Les réunions préalables à la CAL (*pré-CAL*) n'ont pas permis de réaliser un contrôle interne de l'instruction des dossiers présentés en CAL. En effet, le service GL avait accès à des fiches de synthèse établies sur les candidats présentés, mais pas à l'ensemble des pièces tout au long du processus d'instruction pour en vérifier la régularité et complétude au regard des conditions d'accès au logement social ou de la situation des candidats. Lorsque le service GL effectuait des demandes de fourniture de pièces complémentaires en pré-CAL, il ne pouvait s'assurer de la fourniture et régularité de ces nouvelles pièces avant le passage en CAL (*instruction en agence*). Des dossiers irréguliers ont d'ailleurs été relevés sur cette période (cf. § 4.2.3.3).

Depuis novembre 2016, huit chargés de clientèles et deux agents du siège sont regroupés au sein d'un pôle CAL situé à Vedène sous la responsabilité d'une nouvelle chef de service gestion locative. Leurs missions sont recentrées sur la sélection des candidats et la préparation des dossiers à présenter en CAL.

4.2.3.2 Analyse des procédures de sélection des logements et désignation des candidats

La sélection des logements à proposer en CAL ne fait l'objet ni de procédures, ni de contrôle et ne s'appuie pas sur des outils adaptés. L'équipe de contrôle a pu constater lors d'entretiens avec les chargés de clientèle des pratiques différentes entre les agences et en leur sein. La priorité définie par le CA de lutte contre la vacance n'est pas suivie d'effet dans la mesure où les outils ne sont pas efficaces. La liste des logements « commercialisables » n'est pas à jour (cf. § 5.4.1.3), pouvant conduire à proposer des logements nécessitant des travaux, où à l'inverse laisser des logements « commercialisables » libres. Les chargés de clientèle privilégient de fait les logements présents dans des groupes attractifs, limitant les refus et le travail de relance à accomplir.

Dans sa réponse, l'organisme indique qu'une nouvelle codification des logements est en œuvre depuis juillet 2017 afin d'améliorer le processus de sélection des logements.

La désignation des candidats en CAL (*hors contingent*) ne respecte pas les priorités définies par le CA et les textes en vigueur, notamment en matière d'ancienneté de la demande. Le choix des candidats à présenter en CAL relève des chargés de clientèle. Aucune procédure ne couvre cette tâche sensible pour le respect de l'égalité de traitement des candidats, et des critères de priorité législatifs ou définis par le CA. L'équipe de contrôle a pu constater lors d'entretiens avec les chargés de clientèle des pratiques variables. Certains employés utilisent des dossiers « papiers » (*classés en fonction de la localisation et de la typologie de la*

demande, pour certains l'ancienneté de la demande), d'autres des dossiers numérisés récupérés sur le serveur SNE par le biais de requêtes (*filtres*), d'autres combinent les deux approches. Aucune procédure ou outil (*connu ou maîtrisé par les agents*) ne permet au moment du contrôle de prioriser les candidatures en fonction de critères prédéfinis, notamment l'ancienneté de la demande. Cette problématique a été identifiée par le service gestion locative du siège, qui a établi des listes de candidats en délais anormalement longs au 31 décembre 2012, transmises aux agences au premier trimestre 2013. Certaines agences ont répondu en analysant les raisons de l'absence de proposition en CAL, ou de refus de candidats. Ce travail doit être reconduit afin de rendre effective la priorité accordée à l'ancienneté des demandes.

Dans sa réponse l'organisme indique qu'une procédure concernant les attributions est en cours de rédaction, et devrait permettre, avec de nouveaux outils, de régulariser la situation.

La sélection de candidats depuis le serveur SNE se développe au sein de l'office, en cohérence avec les évolutions législatives et la gestion partagée de la demande. En 2016, sur 581 radiations suite à attribution, 348 candidats avaient été enregistrés chez un autre bailleur ou guichet enregistreur.

4.2.3.3 Analyse de la gestion des attributions

Sur la période 2011-2015, d'après les données transmises par l'organisme issues du progiciel interne, 336 attributions ont été réalisées en l'absence de numéro unique (« *non généré sur CAL* » ou « *demande en anomalie* »). L'équipe de contrôle a procédé à une sélection de dossiers qui a confirmé le passage en CAL de candidats ne présentant pas de numéro unique (*non conforme à l'article L. 442-2-1 du CCH passible des sanctions prévues à l'article L. 342-14*). Par ailleurs, 21 candidats présentent des délais entre le passage en CAL et la signature du bail supérieurs à 1 an. Enfin les ressources des ménages ne sont pas renseignées pour 112 attributions réalisées sur la période. L'analyse par les services de l'office de 77 dossiers de ces candidats confirme l'absence d'avis d'imposition pour 44 d'entre d'eux.

L'équipe a procédé à la sélection sur cette base de 95 dossiers attributions pour contrôle de la régularité et complétude des pièces vis à vis des conditions d'admissibilité ou de priorité des candidats.

Quatorze 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*), passibles des sanctions pécuniaires prévues à l'article L. 342-14 I 1° du CCH. Ces attributions présentent différents types d'irrégularités (*certaines cumulant plusieurs irrégularités, cf. annexe 7.4*) :

- cinq candidats présentent un dépassement du plafond de ressources (*de 3,6 à 130,1 %*) ;
- un dossier a été égaré ;
- six dossiers ne contiennent pas certaines pièces obligatoires, malgré les différentes relances de l'équipe de contrôle (*justificatifs de ressources, pièces d'identité, justificatif de divorce pour non prise en compte des revenus du couple*) ;
- deux attributions ont été réalisées en l'absence de délivrance de numéro unique.

Dans sa réponse l'organisme précise les actions qu'il souhaite engager pour améliorer la gestion des attributions (*formations, rédaction de procédures, élaboration d'outils*).

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*). En effet le bailleur doit systématiquement remettre aux nouveaux locataires le dossier technique comprenant le diagnostic de

performance énergétique, l'état des risques naturels, et le constat de risque d'exposition au plomb pour les immeubles construits avant le 1^{er} janvier 1949¹⁷. Or, dans la majorité des dossiers contrôlés ces pièces ne sont pas communiquées aux locataires, car non disponibles (cf. § 5.4.2.1, 5.4.2.3.).

Dans sa réponse l'organisme s'engage à rectifier la situation par la réalisation de diagnostics systématiques sur chaque logement libéré, complétés dans les prochaines semaines par un contrat couvrant les groupes d'habitation afin de résorber le retard en la matière.

4.2.3.4 Radiation des demandes

L'organisme ne procède pas à la radiation systématique des demandes lors de la signature du bail (*non conforme à l'article L. 441-2-1 du CCH*).

L'équipe de contrôle a procédé au croisement de différentes données transmises par l'organisme avec celles issues du SNE retraitées par l'ANCOLS, en matière de radiation suite à attribution (cf. *tableau ci-dessous*). Le nombre d'attributions annuelles varie selon les sources. Si un décalage temporel peut expliquer un écart entre le nombre de contrats de location signés et le nombre d'attributions effectuées en CAL (*séances de fin d'année*), les refus des locataires des logements qui leur sont attribués créent un écart entre le nombre d'attributions en CAL et les baux signés, le cumul sur une période donnée (2012-2015) fait apparaître des différences notables selon les sources. Le déficit en matière de radiation des demandes de logement suite à attribution tend à se résorber sur la période, mais reste à un niveau très élevé. MISTRAL habitat ne respecte pas l'obligation de procéder à la radiation systématique de la demande dès la signature bail. Le nombre de radiations suite à attribution comptabilisées dans le progiciel interne est incohérent avec le nombre d'attributions effectives, démontrant l'absence de contrôle interne et de maîtrise des outils utilisés.

Dans sa réponse, l'organisme indique avoir réalisé une formation des responsables sur ce point, et qu'un contrôle hebdomadaire par le service des systèmes d'information est désormais effectué.

	Nombre d'attributions et radiations suite à attribution				
	2012	2013	2014	2015	Total
Baux signés dans l'année (données internes organisme)	776	722	697	743	2 938
Logements libérés (données internes organisme)	751	636	662	696	2 745
Attributions acceptées (rapport CAL au CA)	738	613	669	714	2 734
Attributions acceptées (données internes organisme)	816	632	627	597	2 672
Radiations suite à attribution (SNE)	1	167	353	569	1 090
Radiation suite à attribution (PREM)	NC	822	1 160	1 275	NC

Source données organisme (tableurs, rapport CAL), SNE/ANCOLS

4.2.3.5 Gestion des contingents

Au 31 décembre 2015, selon les données de l'organisme, 2 990 logements du parc sont réservés (32,6 %). Les principaux réservataires sont listés dans le tableau ci-après. Ces données sont cohérentes avec celles issues du RPLS au 1^{er} janvier 2016.

¹⁷ 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.

Réservataires	Préfet	Maire	CD 84	Collecteur 1%	Chambres de commerce	Total
En nombre de logements	1 839	378	75	407	291	2 990
En %	20,1 %	4,1 %	0,8 %	4,4 %	3,2 %	32,6 %

Pour l'année 2014, 54 dossiers DALO ont fait l'objet d'un passage en CAL, et 44 ménages ont bénéficié d'une proposition de logement, 26 ménages ont accepté (*dont 1 ménage sur contingent Mistral*)¹⁸. Pour l'année 2015, 20 logements ont été attribués à des ménages DALO selon l'organisme, et 19 selon les services préfectoraux (*incluant les ménages prioritaires au sens du PDALPD*).

Pour le département du Gard, une convention de réservation de logements au bénéfice de personnes prioritaires, portant sur la période 2013-2014, a été signée avec le préfet. Elle instaure une gestion en stock pour les opérations nouvelles, et en flux pour les autres. Pour le département de Vaucluse, une convention de réservation est en cours d'élaboration avec le préfet de Vaucluse (*la précédente convention couvrant la période 2011-2013*).

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

4.3.1 Accompagnement social

Trois conseillères s'occupent des locataires en situation de fragilité voire de fracture sociale (689 familles suivies en 2014). Par ailleurs, MISTRAL habitat a conclu trois conventions avec l'association Cap-Habitat :

- une convention en date du 20 novembre 2015 prévoit un accompagnement social des publics reconnus prioritaires par la commission de médiation DALO de Vaucluse ;
- une convention en date du 20 novembre 2015 prévoit la possibilité de réaliser des baux glissants avec des ménages en difficulté ;
- une convention « bail de sécurisation et bail de sauvegarde », tripartite (*association Soligone*), en date du 11 octobre 2016, avec contribution financière de MISTRAL habitat (29,8 k€) et d'autres partenaires institutionnels vise à favoriser l'accès à des ménages qui restent à la marge des dispositifs d'hébergement ou présentant un risque de perte de logement.

4.3.2 Enquête de satisfaction

L'office a diligenté une enquête de satisfaction en janvier 2014 (*précédente enquête en 2008*). La participation a été faible (*taux de participation de 13,4 %, 1 204 locataires ont accepté de répondre à l'enquête téléphonique, sur 1 769 interrogés, pour 8 979 logements*). Le niveau de satisfaction globale est en légère hausse, et atteint 75,25 % (*contre 71,23 % en 2008*). Le niveau de satisfaction le plus faible (< 45 %) est mesuré sur la propreté des espaces extérieurs. Des pistes d'amélioration sont notamment attendues (*niveaux de satisfaction < 60 %*) en matière de propreté des parties communes, fonctionnement des équipements, interventions suite à des pannes et rapidité de ces dernières, montant des charges et traitement des réclamations.

¹⁸ Rapport d'activité 2014 CAL (CA du 15/07/015) et Rapport d'activité 2015 du DG

4.3.3 Concertation locative

Un plan de concertation locative (PCL) a été élaboré en 2001 et approuvé par le CA par délibération lors de la séance du 26 février 2002. Celui-ci n'a pas été approuvé par les représentants des locataires (*cf. séance du CA du 20 juin 2003 et du CCL du 19 mars 2012*). Un nouveau PCL couvrant la période 2017-2021 a été approuvé par le CA lors de sa séance du 21 mars 2017, et signé le 5 avril 2017 avec les représentants de locataires. Dans celui-ci MISTRAL habitat attribue des moyens matériels et financiers aux représentants des locataires, avec une enveloppe annuelle d'un montant de 2 € par logement.

MISTRAL habitat ne respecte pas l'obligation de réunir les conseils de concertation locative tous les ans (*non conforme à l'article 44 ter de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 ainsi qu'au plan de concertation locative*). En effet sur la période contrôlée, le CCL (*une seule instance et non une par agence*) ne s'est pas réuni en 2015.

Dans sa réponse l'organise indique avoir régularisé la situation par la tenue de trois réunion du CCL en 2017.

4.3.4 Gestion des réclamations

Les réclamations techniques font l'objet d'un suivi informatisé à l'aide d'un outil informatique dédié. Leur nombre est en hausse sur la période contrôlée (*13 762 en 2012 à 16 883 en 2015*). Le taux de réclamations traitées en moins de 30 jours est stable depuis 2014 (*40 %*). Des attentes sont exprimées dans la dernière enquête de satisfaction (*2014, cf. § 4.3.2*) en matière de délais comme de qualité des travaux. Dans la séance du 12 décembre 2012 du conseil de concertation locative, les représentants des locataires établissaient un constat de « laxisme des entreprises, tant en termes d'efficacité, de réactivité et de sérieux ». Un outil permettant aux techniciens d'appliquer les pénalités de retard aux entreprises prévues dans les contrats n'a été mis en place que depuis mars 2015.

Les sollicitations téléphoniques des locataires sont très nombreuses, près de 150 000 appels ont été recensés en 2016 au siège et en agence. Une proportion variable de ces dernières a pu être prise en charge (*de 40,3 % à Cavaillon à 92,3 % au siège*). L'office a donc décidé la création d'un service relations clients (*opérationnel en juin 2017*) qui assurera l'accueil téléphonique des locataires, demandeurs et partenaires, ainsi que la gestion et le suivi des sollicitations (*dont les réclamations techniques et administratives*).

4.3.5 Gestion de proximité et gardiennage

Conformément à l'article R. 271-1 du code de la sécurité intérieure, MISTRAL habitat 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 habitants¹⁹. 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, l'office ne comptabilise aucun gardien.

MISTRAL habitat ne respecte pas les effectifs minimums réglementaires pour le gardiennage et la surveillance de treize ensembles immobiliers regroupant 3 162 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*).

¹⁹ 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

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'organisme s'engage à régulariser la situation au plus tard en septembre 2017 via le redéploiement d'agents de proximité

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Les impayés sont traités au sein de la direction de l'habitat et des territoires par le service « social et contentieux » (*qui était au sein du SG jusqu'en 2011*). Ce service de onze personnes est composé de quatre pôles : prévention de l'impayé, précontentieux et contentieux locataires présents, contentieux locataires partis, conseillères sociales.

Le pôle prévention relance les locataires en impayé 15 jours après l'échéance (*courrier, téléphone*) et peut proposer des délais de paiement sur 2 ou 3 mois. En cas d'échec, la cellule contentieuse prend la suite. Elle propose des plans d'apurement, dont les durées n'excèdent normalement pas 36 mois. Sans plan amiable, elle engage la procédure contentieuse. Les trois conseillères sociales (*non diplômées CESF*) réalisent en continu le soutien social, en particulier par des permanences en agence, des visites à domicile.

Il n'y a pas de procédures de traitement des impayés, mais la responsable du service utilise des tableaux de bord pour suivre les différents stades de procédure, les demandes de FSL, et les cas particuliers (*squats, décès, troubles de jouissance*). Le contrôle de gestion fournit au service « social et contentieux » un tableau du taux d'impayés glissant sur 12 mois et un tableau du nombre d'impayés (*moins et plus de trois mois*), qui sont peu utilisés par le service. Des réunions de service sont organisées régulièrement avec compte-rendu opérationnel. La responsable du service envisage de confier le recouvrement des dettes des locataires partis à un cabinet de recouvrement.

Au 31 décembre 2015, pour un parc hors foyers et hors vacants de 8 444 logements, 916 locataires sont en impayés partis et 1 459 sont en impayés présents, dont 423, c'est-à-dire 29 %, en impayés de plus de trois mois. Lors de l'année 2015, 67 expulsions ont été prononcées par le juge, 17 ont été effectives.

MISTRAL habitat détenait dix foyers fin 2015, et en a vendu un (*Le clos des jardins neufs à Avignon*) pour 3,6 M€ en octobre 2016. Le foyer « Agroparc » à Montfavet aujourd'hui géré par l'association Adoma a fait l'objet d'un abandon de créance de 117 669 €, en raison d'une redéfinition à la baisse de la redevance et d'une prise en compte de provision pour gros entretien non utilisée.

MISTRAL habitat exploite également 18 commerces ; sept sont actuellement vacants. En particulier, un commerce de la résidence « Docteur Ayme II », suite à une liquidation judiciaire, est vacant depuis août 2013 et n'a pas encore été remis en état. De plus, il présente une dette de 36 750 € qui n'a pas fait l'objet d'action de MISTRAL habitat depuis 2013. Personne ne paraît en charge de ce contentieux.

Sur les cinq années objet du contrôle, l'office n'a pas traité avec toute la rigueur nécessaire les impayés des salariés de l'office logés dans son parc. 33 salariés de l'office sont logés fin 2015 dans son parc ; 15 sont en impayés (*dont 9 présents*) avec une dette moyenne de 1 342 €. La proportion d'impayés est ainsi plus forte que pour l'ensemble des locataires : 45 % des employés logés sont en impayés, contre 28 % pour les locataires non employés de l'office. De plus, les actions menées par l'organisme ne présentent pas toute la célérité nécessaire pour remédier aux dérives. Certaines de ces dettes sont traitées par un plan d'apurement ou un acte de cession amiable, ce dernier permettant le retrait de la somme directement sur le salaire. Mais les sommes mensuelles sont faibles au regard de la dette (*107 mois pour le dossier 0075009103, 67 mois pour le dossier 0118014505 ; pour le dossier 0103005210, la justice a imposé un remboursement de 100 € mensuels,*

mais l'office ne perçoit que 50 € mensuels, sur une période plus longue). L'office doit donc être plus réactif sur les impayés de son personnel, et mener sans faiblesse les procédures contentieuses ; ce point a déjà été signalé dans les deux rapports précédents de la Miilos. Dans sa réponse, l'office indique que, à l'avenir, le pôle commercial informera le service contentieux en cas d'attribution d'un logement à un salarié de l'office, et que les dettes des salariés de MH seront désormais suivies directement par la responsable du contentieux.

Hors le cas des salariés logés et en impayés, l'examen d'un échantillon de 31 dossiers d'impayés a fait ressortir un traitement globalement correct par l'organisme, mais également les éléments suivants montrant un manque de communication entre les services :

- les lettres de rappel envoyées par le service arrivent parfois avant l'avis d'échéance lui-même (*avis distribué essentiellement manuellement par les agences, et parfois en retard*) ;
- parfois, les locataires reçoivent une lettre de rappel alors qu'ils ont remis le chèque de paiement mais que celui-ci a tardé à être transmis au siège ou bien encaissé ;
- les travaux réalisés ne sont pas portés à la connaissance du service contentieux dans le cadre d'un litige ; le service contentieux ne peut alors pas les produire en justice.

Les résultats globalement obtenus par l'office pour l'ensemble des impayés figurent dans le tableau ci-dessous. L'effort mené de 2011 à 2013 a permis d'amener le ratio créances locataires/loyers et charges récupérées légèrement sous la médiane nationale (*en 2010, le ratio de l'office atteignait 17,1 %*).

En pourcentage	2011	2012	2013	2014	2015	Médiane 2014*
Evolution créances locataires / loyers et charges récupérées (%)	-	0,1	0,7	1,2	0,6	1,2
Créances locataires / loyers et charges récupérées (%)	14,8	14,0	13,7	13,8	13,7	13,8
Créances corrigées du terme de décembre non échu	9,5	9,0	8,5	8,6	8,5	-

*médiane 2014 des offices HLM de province

Il convient enfin de noter que la procédure de rétablissement personnel aboutit à des annulations de dettes d'un montant globalement important pour l'office, qui figurent dans le tableau ci-dessous, qui présente les montants des pertes sur décision du juge et ceux des créances irrécouvrables. En intégrant le montant de ces annulations de dette (*cf. § 6.1*), le ratio créances locataires/loyers et charges récupérées aurait atteint 14,1 % en 2015.

En €	2011	2012	2013	2014	2015
Pertes sur décision du juge C/6713	119 751	139 991	149 752	82 192	173 355
Pertes sur créances irrécouvrables C/654	158 314	347 808	359 388	168 568	277 815

4.5 CONCLUSION

Les populations logées et accueillies dans le parc de l'office présentent des ressources modestes, confirmant un rôle social avéré de l'organisme. L'enregistrement et la radiation des demandes font encore l'objet de dysfonctionnements, malgré les alertes des services de l'Etat et les évolutions organisationnelles. Des irrégularités ont été relevées dans les dossiers d'attributions témoignant d'un manque de rigueur dans le contrôle des conditions d'admissibilité ou de priorité. Les modalités de sélection des candidats et de leur désignation en CAL doivent être améliorées, notamment dans le cadre de la création d'un pôle unique en charge de ces missions. Les enquêtes de satisfaction soulèvent des pistes d'amélioration en matière de qualité de service, notamment sur la qualité et les délais des interventions suite à réclamation. La création d'un service relations clients devra prendre en compte leurs attentes. MISTRAL habitat doit renforcer la concertation locative, demander un dépôt de garantie à tous ses locataires et se mettre en conformité avec

ses obligations réglementaires en matière de gardiennage et de surveillance : l'office ne comptabilise à ce jour aucun gardien. Enfin, les impayés des salariés doivent être traités avec plus de rigueur.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Les équipes de MISTRAL habitat ont actualisé en 2009 le plan stratégique de patrimoine (PSP) de 2007, dont la réalisation avait été confiée à un bureau d'études. Celui-ci a été approuvé par le conseil d'administration du 4 novembre 2010 et a servi de base à l'élaboration de la convention d'utilité sociale (CUS), signée le 11 mars 2011 par le préfet de la région PACA. Les choix stratégiques reposaient sur une intervention lourde sur le parc existant (*144,7 M€ sur 10 ans de travaux réhabilitation*), un effort en matière de gros entretien et de changement de composants (*30,8 M€*), et la poursuite du développement du parc (*130 logements/an, 195 M€ en volume financier*). Le précédent contrôle pointait de nombreuses informations erronées et carences dans l'étude, constat en partie partagé par l'organisme dans sa réponse au rapport de contrôle. Le volet rénovation thermique et énergétique n'était notamment pas abordé par manque de données.

Lors de sa séance du 18 octobre 2013, le CA actait la nécessité d'actualiser le PSP face aux modifications très rapides de l'environnement social, économique et réglementaire intervenues en quatre années, et du retard pris dans l'avancement des réhabilitations. Le nouveau PSP a été réalisé en 2014 par un cabinet d'audit. Le travail sur les scénarios et les choix stratégiques ont été reportés pour que la nouvelle gouvernance installée en juin 2015 puisse en apprécier les éléments. Le PSP (*période 2015-2024*) a été finalement présenté aux membres du CA lors d'un séminaire en décembre 2015, et approuvé par délibération lors de la séance du CA du 16 février 2016. Partant du constat que le PSP actualisé en 2009 n'était pas réalisable dans des conditions économiques soutenables, les nouvelles orientations stratégiques privilégient sur la période 2015-2024 les opérations de réhabilitation lourde afin de réduire la vacance structurelle (*105,4 M€, 2 515 logements dans 11 ensembles immobiliers prioritaires et 137 équivalents-logements répartis dans quatre foyers*), la poursuite de la politique de travaux d'amélioration (*renouvellement de composants, 11 M€*), le maintien d'une politique d'entretien courant, la dynamisation de la politique de vente (*10 logements/an*), et la réduction de l'activité de construction à partir de 2017 (*22 logements/an au lieu de 130 logements*). MISTRAL habitat ne revient néanmoins pas sur la livraison de 490 logements déjà programmés. La délibération n'évoque pas explicitement l'effort prévu en matière de gros entretien évalué à 41 M€ dans le PSP. Une confusion semble encore régner entre l'entretien courant et le gros entretien (*déjà évoqué lors du dernier contrôle*).

Les constats de carence effectués lors du précédent contrôle sur les données servant de base au diagnostic technique et à l'estimation des travaux n'ont pas été pris en compte. Le plan de travaux repose sur une évaluation ancienne du patrimoine (2007), qui n'a pu être consolidée de manière exhaustive depuis la création du service entretien en appui avec les agences. Une stratégie cohérente d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments, en particulier de réhabilitation thermique du patrimoine le plus énergivore, n'a pu être intégrée faute de données pertinentes. Les surcoûts liés à la présence de matériaux et produits contenant de l'amiante ne sont pas estimés avec précision dans l'ensemble des groupes en l'absence de cartographie (cf. 5.4.2.2). Dans l'attente, une enveloppe forfaitaire est prévue en 2017 (*150 k€, plus 70 k€ d'honoraires*).

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

La CUS 2011-2016 prévoyait en développement de l'offre nouvelle une production annuelle (*mise en service*) de 90 logements par an sur la période 2011-2014, puis 170 logements sur les années 2015-2016 (*soit 700 logements sur la durée de la CUS*). Au 31 décembre 2015, MISTRAL habitat accuse un retard vis-à-vis de ces objectifs (*taux de réalisation de 70 %, cf. tableau ci-dessous*).

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

- des opérations de construction de petites unités, 56 logements collectifs pour la plus importante, notamment en milieu rural (56 %,) ;
- le recours à la VEFA (29 %) : les acquisitions en VEFA sont concentrées sur la commune de Morières-Lès-Avignon, qui ne remplit pas ses obligations en matière de logement sociaux (*taux de 8 % en 2015 pour un objectif de 25 % fixé par la loi solidarité et renouvellement urbain*) ;
- des opérations d'acquisition-amélioration dans une moindre mesure (15 %).

Les opérations sont conventionnées en PLUS et PLAi (36 %). L'office ne dispose pas de réserves foncières et s'appuie principalement sur les sollicitations des collectivités (22 % *de charge foncière en moyenne sur les opérations programmées*). Le prix de revient au logement est de 164 k€ environ.

	Parc au 1 ^{er} janvier	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Vente	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution
2011	8 860	10	25	12	4		8 903	0,5 %
2012	8 903			17			8 920	0,2 %
2013	8 920	69	26	22	2	56	8 979	0,7 %
2014	8 979	102	6	23	3		9 107	1,4 %
2015	9 107	18	39		1		9 163	0,6 %
Total		199	96	74	10	56		

Selon les données de l'organisme, 544 logements sont programmés (*demandes de financement déposées*) avec une date de livraison comprise entre 2016 et 2019.

5.2.2 Réhabilitations

La réhabilitation lourde d'une partie importante du parc constitue un enjeu majeur pour MISTRAL habitat, dont le constat et la nécessité sont connus depuis de nombreuses années. Le précédent contrôle évoquait le cas de logements murés, en attente de travaux pour certains depuis plus de quinze ans comme révélateurs d'une absence de décisions et d'actions de l'office. Au 31 décembre 2016, 204 logements sont encore murés en attente de démolition (*94 sur la résidence de l'Aygues à Orange*), ou de réhabilitation (*huit ensembles immobiliers²⁰*). Les différentes versions du plan stratégique du patrimoine établies et approuvées depuis 2007 identifient un besoin prégnant en la matière sur une partie du parc.

²⁰ Victor Basch, Les Amandiers, Docteur Ayme, Paulus, La Tourre, L'Aygues, Establet I et II

Sur la période contrôlée les opérations clôturées concernent un ensemble immobilier à Pertuis (*Setti de Barba, 60 logements collectifs, 2 189 k€*), et une partie du quartier Docteur Ayme à Cavaillon, dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine (cf. § 5.2.3).

Malgré un constat établi depuis de nombreuses années, MISTRAL habitat accuse un retard conséquent en matière de réhabilitation lourde d'une partie de son parc, et ne maîtrise pas les délais de ces opérations. Dans sa réponse l'organisme précise que la capacité des équipes à assurer le suivi des opérations n'a été effective que d'avril 2011 à décembre 2013, puis à compter de 2016 avec l'embauche d'une seule conductrice d'opération sur cette thématique (cf. § 5.3). Aucun redéploiement n'ayant été opéré, et des retards conséquents se sont accumulés malgré le lancement de nombreux marchés de maîtrise d'œuvre permettant de réaliser les diagnostics et d'affiner les programmes.

L'office a en outre souffert de nombreuses modifications de ses orientations stratégiques depuis 2007. Le volume de travaux, leurs priorités ont fait l'objet d'évolutions en fonction des grilles de décision choisies, et surtout de l'évaluation de la capacité financière de l'organisme à mener à bien ces investissements. Le montant des travaux de réhabilitation a été réduit dans la dernière version du PSP approuvé en 2016.

Il n'en demeure pas moins, que sur des programmes ouverts depuis de nombreuses années, assortis de décisions du conseil d'administration, les délais semblent anormalement longs comme par exemple sur les ensembles suivants :

- Lou Pous du Plan à Carpentras évoqué dans le PSP de 2007, en phase d'étude en 2012 (*rapport d'activité du DG*), est toujours en phase d'études en 2016 pour une première tranche (*marché de maîtrise d'œuvre*) alors que la phase opérationnelle était prévue en 2014 (*rapport de gestion du DG*) ;
- Victor Basch à Bollène : phase étude en 2011, réalisation en 2016/2017.

Dans sa réponse l'organisme n'apporte pas d'élément nouveau, la répartition des opérations de réhabilitation entre les chargés d'opérations afin d'augmenter les moyens humains dédiés à cette priorité majeure du PSP n'étant pas évoquée.

5.2.3 Rénovation urbaine

Sur la période contrôlée, l'office a participé au projet de rénovation urbaine du quartier Docteur Ayme à Cavaillon. L'opération s'est concentrée dans une première phase sur un « cœur de projet », au travers d'une convention signée en juillet 2010 entre les partenaires locaux et l'agence nationale de rénovation urbaine (ANRU). Pour l'office le projet a consisté en la démolition d'une tour de 56 logements, la réhabilitation de 112 logements répartis sur deux tours et la réhabilitation et résidentialisation de 60 logements sur trois plots de bâtiments. Les livraisons se sont échelonnées entre 2013 et 2015 pour un coût global de 9 859 k€.

Le patrimoine de MISTRAL habitat est concerné par le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain :

- quartier Saint-Chamand « d'intérêt national » à Avignon, avec trois résidences regroupant 431 logements, dont le protocole de préfiguration a été approuvé par délibération du CA du 25 octobre 2016 ;
- quartier Docteur Ayme à Cavaillon, regroupant quatre ensembles immobiliers, dont le protocole de préfiguration a été approuvé par délibération du CA du 10 mai 2016 ;
- quartier de l'Aygues, identifié comme un quartier prioritaire d'intérêt régional par le contrat de ville de la commune d'Orange 2015-2020 signé le 17 décembre 2015. La résidence de l'Aygues comportant 261 logements collectifs est concernée. Le protocole de préfiguration a été approuvé par

délibération du CA du 25 octobre 2016. Cinq autres ensembles immobiliers (280 logements) sont par ailleurs concernés par le contrat de ville.

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAITRISE D'OUVRAGE

Le montage et suivi des opérations est réalisé par le service « Travaux neufs et réhabilitation » au sein de la Direction du Développement, du Patrimoine et de l'Urbanisme (*Direction du développement depuis décembre 2016*). Le service comprend selon l'organigramme cinq chargés d'opérations, trois sur les opérations de travaux neufs et acquisition-amélioration, et deux spécialisés dans les opérations de réhabilitation (*en réalité un seul poste effectif avec de nombreuses absences sur la période*). L'encadrement est assuré par le directeur (*aucun chef de service*). Ils assurent le suivi des opérations depuis l'initiation du projet (*étude d'opportunité*) jusqu'à la fin de la garantie de parfait achèvement. Les nouvelles opérations sont constituées de petits collectifs et groupes de maisons individuelles hors grandes zones urbaines, qui sont relativement chronophages en matière de conduite d'opération. Le service s'appuie sur des procédures internes (*non regroupées dans un recueil de procédures*), et des outils de montage d'opération. La formation des agents est assurée essentiellement par le directeur (*formateur à l'AFPOLS depuis 14 ans*). Des réunions internes mensuelles sont organisées sans compte rendu écrit. Des tableaux de bord permettent d'assurer un suivi de l'activité.

La coordination entre ce service et la direction financière est limitée, et souffre d'un manque d'échanges d'information :

- l'équipe de contrôle a constaté des écarts sur les données de développement entre les deux services ;
- la programmation financière accuse un décalage entre le remboursement de l'emprunt et la commercialisation de certaines opérations ;
- l'équilibre financier de certaines opérations n'est pas établi.

L'analyse de plusieurs opérations locatives fait ressortir l'absence de maîtrise des délais et du portage financier de plusieurs d'entre elles. L'équipe de contrôle a ainsi constaté les situations suivantes :

- Programme 392 AA à Cavaillon avenue du pont : livré depuis cinq ans, n'a bénéficié d'un emprunt qu'en janvier 2017, obligeant l'utilisation de 600 k€ de fonds propres dans l'attente ;
- Programme 0433 CN à Camaret terrain Maclé : construction en VEFA stoppée suite au dépôt de bilan de l'entreprise, difficulté à faire jouer la garantie (*la société de garantie étant anglaise*), l'emprunt est déjà en cours de remboursement ;
- Programme 0414 AA Ancienne maternité de Carpentras : l'équilibre financier de l'opération n'est pas assuré ; une part croissante de fonds propres est nécessaire, et la capacité financière de l'association destinataire de cette opération n'est pas avérée ;
- Programme 446 CL Bd de la libération à Monteux : création de commerces pour 1 M€ dont l'équilibre financier n'est pas assuré ;
- Programme 0419 CN La Garance à Althen : l'emprunt est en cours de remboursement alors que l'opération est toujours en chantier ;
- Morières les Avignon « la pierre blanche » : programme de 2,8 M€ HT décidé lors du CA du 25 octobre 2016, sans connaissance du montage financier et du coût au mètre carré par la direction financière.

5.4 MAINTENANCE DU PARC

5.4.1 Entretien du patrimoine

5.4.1.1 Organisation

Dans sa séance du 14 février 2012, le CA actait un retard pris par l'office durant les dix dernières années en matière d'entretien courant en raison d'une priorité donnée à la mise en sécurité des logements (*installations électriques et chaudières individuelles*). Sur la base du PSP actualisé en 2009, le CA validait un plan de relance autour d'un plan pluriannuel d'entretien (*52 M€ sur dix ans portant sur 6 074 logements, soit en ramenant cette somme à l'ensemble du parc à 586 €/logement/an*). L'état du bâti conduit à une vacance structurelle importante (cf. 3.1.2).

Le service Entretien Maintenance (*SEM*) placé au sein de la DDPU, a été créé en août 2012 pour répondre à cet objectif. Dimensionné par le directeur de la DDPU à cinq ETP (*dont quatre techniciens*), le chef de service s'appuie finalement sur un technicien (*en partie déchargé sur des fonctions syndicales*) et une assistante. Le service ne dispose pas de véhicule malgré les nombreux déplacements nécessaires, programmés ou en urgence. La mise en œuvre de sa feuille de route a rencontré par ailleurs différents freins :

- technique, en l'absence de veille patrimoniale structurée et de recollement des données techniques du patrimoine (*déjà reconnue par l'organisme lors du précédent contrôle*) ; la mise à jour du plan pluriannuel d'entretien est effectuée en continu et peut conduire à modifier les priorités établies ou la nature des travaux à entreprendre ;
- financier, en l'absence de marchés à bon de commande couvrant les prestations courantes (*multitudes de marchés au sein des agences concernant des prestations homogènes*) et de budget pour les opérations hors plan ; la rédaction des pièces et le suivi des consultations mobilisent une grande partie du temps du technicien du service ;
- organisationnels : le chef de service n'a aucun lien hiérarchique avec les techniciens en agence en charge des remontées de besoins (*veille patrimoniale et état des lieux*) et du contrôle des prestations ; des échanges et comptes rendus de réunion transmis à l'équipe de contrôle confirment l'absence de prise en charge des outils proposés par le service SEM en agence.

Des progrès ont été réalisés sur la période en matière d'état des lieux (*Edl*) qui sont maintenant informatisables, permettant une meilleure réactivité pour le lancement de travaux (*bons de travaux générés sur tablettes numériques*), et estimation du montant (*prix de base disponibles*). Certains techniciens éprouvent cependant des difficultés dans l'utilisation de ces nouveaux outils. En août 2016, seuls 14 % des Edl étaient informatisés (*84 % en saisie manuelle*), avec de fortes disparités en fonction des agents.

Le projet de réorganisation de 2016 prévoit le rattachement du SEM à la direction de proximité, en lien direct avec les agences, ainsi qu'un renforcement significatif des effectifs du service compte-tenu des besoins et des enjeux. Le renforcement des moyens financiers, des outils, et la mutualisation des procédures de commande publique constituent d'autres leviers attendus.

5.4.1.2 Efforts de maintenance

Sur la période de contrôle, le montant de la maintenance (*entretien courant et gros entretien*) est inférieur aux prévisions du plan de relance ci-dessus (*valeur moyenne de 524 €/logement/an, cf. § 6.2.1*). La visite de patrimoine a confirmé l'insuffisance d'entretien courant de certaines résidences.

5.4.1.3 Visite de patrimoine

La visite de patrimoine a porté sur trente-trois ensembles immobiliers regroupant 4 013 logements collectifs et 151 logements individuels (45 % du parc). Certains ensembles immobiliers présentent un cadre de vie agréable et un état d'entretien satisfaisant. En revanche, l'effort de maintenance et d'entretien apparaît insuffisant sur un grand nombre de groupes présentant des désordres structurels anciens et apparents en façades (*par exemple épaufures sur bâtiment O de Docteur Ayme, cité des Amandiers, hall d'entrée et pignons de façade aux Condamines*), ainsi qu'une dégradation avancée de certaines parties communes : peintures, faux-plafonds, garde-corps et portes palières (*par exemple La Tourre, Guillaume le Taciturne, Docteur Ayme*). La résidence de l'Aygues, en attente de réhabilitation depuis de nombreuses années, présente un grand nombre de logements murés, et des parties communes et espaces extérieurs particulièrement dégradés, concourant à offrir aux locataires encore présents un environnement indigne. Par ailleurs, certains logements visités, considérés comme commercialisables ne répondent pas aux normes minimales de propreté et de confort attendues d'un bailleur social (*log. n°48 Bât. B3 Docteur Ayme, logement n°116 à La Tourre*).

Des locaux communs sont privatisés par les locataires, et détournés de leur usage (*par exemple atelier de mécanique dans un local commun de la résidence La Tourre entrée 22*). Les boîtes aux lettres, portes palières, gaines techniques, ampoules sont dégradées, cassées ou inutilisables dans de nombreuses résidences (*Docteur Ayme, La Tourre, Guillaume le Taciturne*). Au-delà du retard pris en matière de maintenance et d'entretien des bâtiments, ces éléments témoignent d'une présence insuffisante des agents de proximité, ou a minima d'un manque de réactivité et de suivi des groupes qui leurs sont affectés. La réalisation de leurs missions est néanmoins rendue difficile dans certains groupes, cumulant à la dégradation du bâti des actes d'incivilité ou des problèmes de délinquance.

Certains points méritent par ailleurs des actions correctives du bailleur (*les dysfonctionnements relevés étant récurrents, seules quelques résidences sont données à titre d'illustration*) :

- sécurité incendie : les portes des gaines techniques ont été souvent retrouvées ouvertes ; les extincteurs et les mécanismes des trappes de désenfumage ne font pas l'objet d'un suivi et d'un entretien rigoureux (*Bât. I et B2 Docteur Ayme*) ;
- sécurité gaz : clés gaz absentes des boîtiers (*Les Condamines H, Docteur Ayme H5*) ;
- évacuation : appropriation des parties communes par les locataires, présence de vélos, poussettes, meubles, plantes en pot, et divers encombrants dans les parties communes, notamment sur les paliers d'étages (*quasi-totalité des résidences visitées*) ; les passages doivent être dégagés en cas d'évacuation ;
- engins motorisés dans certains locaux à vélo (*Bât. I Les condamines*) ;
- constructions illicites sur le domaine de l'office public (*privatisation des espaces extérieurs du Bât. D3 à Jaubert par pose de clôture et portail*) ;
- vétusté de certaines parties communes (*Daudet*) ;
- maintenance : encombrants dans les caves communes (*bouteilles de gaz à La Tourre*) ;
- parkings : présence de voitures épaves (*par exemple St Martin B6, L'Aygues*) ;
- information des locataires : très peu de panneaux d'information dans les résidences visitées.

5.4.2 Exploitation du patrimoine

5.4.2.1 Diagnostics de performance énergétique

Le taux de réalisation des DPE est très inférieur à l'objectif contractualisé dans la CUS. Les données concernant les DPE réalisés n'ont pu être transmises sous une forme exploitable et précise à l'équipe de contrôle, et ne figurent pas dans l'enquête annuelle permettant d'alimenter le RPLS. Estimés à 345 DPE au 31 décembre 2016, MISTRAL habitat accuse un retard conséquent par rapport à l'objectif fixé dans la CUS (*100 % de DPE réalisés*). Le nombre de DPE ainsi réalisés est très largement inférieur aux nouveaux contrats de location signés (*697 en moyenne annuelle*). Les DPE n'ont pas été retrouvés systématiquement dans les dossiers d'attribution contrôlés.

Dans sa réponse l'organisme s'engage à régulariser la situation et résorber le retard en lançant une consultation courant 2017, pour une réalisation des DPE manquants d'ici fin 2018. Par ailleurs un technicien a été embauché en mai 2017 pour gérer tous les besoins en diagnostics réglementaires.

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. Les équipes de MISTRAL habitat n'ont pas été en mesure de fournir le nombre exact de bâtiments concernés. Selon les données disponibles, l'équipe de contrôle a estimé le patrimoine concerné par ces obligations à 493 bâtiments regroupant 8 754 logements collectifs. L'office a réalisé en 2006 les repérages en parties communes, avec constitution des dossiers techniques amiante (DTA) sur une partie de ce parc (*375 bâtiments regroupant 7 444 logements*). Des matériaux et produits contenant de l'amiante (*liste A et B*) ont été identifiés dans 165 immeubles de 38 résidences (*4 165 logements concernés*). Suite à la parution du décret n°2011-629 du 3 juin 2011, l'office a procédé :

- en 2015 et 2016 à des repérages complémentaires des matériaux et produits (*liste B étendue*) sur 307 bâtiments (*6 497 logements*), dont 5 bâtiments qui n'avaient pas été investigués en 2006 (*227 logements*), et mise à jour des DTA. La présence de matériaux et produits contenant de l'amiante a été confirmée ou identifiée dans 144 bâtiments (*4 271 logements*) ;
- depuis juin 2015, des repérages des matériaux et produits sont réalisés dans les logements libérés (*marché à bon de commande*), avec constitution des dossiers techniques amiante parties privatives (DAPP). En décembre 2016, 118 résidences ont fait l'objet de 389 repérages dans les logements avec constitution des DAPP (*dont 13 ayant fait l'objet de prélèvement et analyse suspectant la présence d'amiante*). Par ailleurs, 383 repérages d'amiante avant travaux ont été réalisés.

Les obligations réglementaires concernant la réalisation de repérages des matériaux et produits contenant de l'amiante, les obligations issues des résultats de repérages, la constitution des documents relatifs à la présence d'amiante ou encore l'information des occupants ou des entreprises ne sont pas toutes respectées (*non conforme aux articles R. 1334-16 et suivants du code de la santé publique*). En effet l'équipe de contrôle identifie au minimum quatre ensembles immobiliers regroupant 207 logements non intégrés par l'office dans le périmètre des obligations concernant la réalisation de DTA (*construction antérieure à 1997*). Le bureau d'études missionné par l'office a planifié en 2017 la réalisation de repérage et constitution de DTA (*ou mise à jour*) dans 63 résidences, regroupant 83 bâtiments et 1 240 logements. L'office accuse également un retard important vis-à-vis de ses obligations en matière de repérage et de constitution des dossiers en parties privatives (*8 365 logements en attente en décembre 2016*).

Par ailleurs, au moment du contrôle, aucune procédure formalisée n'est mise en œuvre pour assurer le suivi des travaux, mesures ou évaluations périodiques exigées ou recommandées par les rapports de repérage lorsque la présence d'amiante a été détectée (*144 bâtiments concernés, cf. ci-dessus*).

Enfin, aucune cartographie n'a été établie permettant de repérer les logements ou parties communes présentant des matériaux ou produits contenant de l'amiante. L'information et la formation du personnel intervenant sur ces zones, comme l'information des locataires, doit être améliorée et formalisée. Des repérages d'amiante avant travaux sont réalisés avant l'intervention des entreprises extérieures, mais les DTA ne leur sont communiquées qu'à leur demande.

Dans sa réponse l'organisme s'engage à régulariser la situation et indique avoir renforcé les moyens humains et techniques pour y parvenir.

5.4.2.3 Lutte contre le saturnisme

Des constats de risque d'exposition au plomb 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*). Leur réalisation est intégrée dans le cadre du marché à bon de commande pour la réalisation des diagnostics techniques.

MISTRAL habitat n'est pas à jour de ses obligations en matière de lutte contre le saturnisme (*non conforme à l'article L. 1334-6 du code de la santé publique*). La liste des résidences concernées par cette obligation transmise à l'équipe de contrôle est incomplète. Le périmètre concerné est de 12 bâtiments regroupant 148 logements selon l'analyse de l'équipe de contrôle. Au moment du contrôle, 122 CREP ont été réalisés.

Dans sa réponse, l'organisme s'engage à régulariser la situation.

5.4.2.4 Sécurisation des ascenseurs

Le parc de l'office comprend 57 ascenseurs répartis dans 21 groupes d'immeubles collectifs desservant 1 702 logements, cinq foyers, ainsi que le siège de MISTRAL habitat. L'office s'est adjoint l'assistance d'un bureau d'étude spécialisé pour le suivi du contrat de maintenance, la réalisation de contre-visites, et le contrôle des travaux.

Neuf ascenseurs ne répondent pas aux exigences de sécurité fixées par la loi n° 2003-590 du 2 juillet 2003. En effet, d'après les données fournies, ces appareils n'ont pas fait l'objet des travaux de sécurisation dans les délais réglementaires (*échéances 2011 et 2014*).

Dans sa réponse l'organisme indique que les travaux de remise aux normes de sécurité de ces appareils débiteront dès le mois de septembre 2017, en prenant en compte la problématique amiante qui a généré un décalage du phasage de ces interventions.

La périodicité des visites réalisées en 2015 sur neuf appareils²¹ est supérieure à six semaines (*non conforme à l'article R. 125-2 du CCH*). L'office doit vérifier la périodicité des visites effectuées par ses prestataires et prendre toutes les mesures pour s'assurer du respect de la réglementation.

Dans sa réponse, l'organisme s'engage à apporter une vigilance particulière au respect de ces délais.

²¹ AKP17, AKP52, AKP55, AKP58, GWW18, GWW19, UL662, UN044 et UR962

5.4.3 Sécurité dans le parc

5.4.3.1 Entretien des chaudières individuelles au gaz

Plus de la moitié du parc de l'office est équipé d'installations individuelles de chauffage au gaz (59 % du parc global²²). L'office prend en charge l'entretien de l'ensemble des équipements au travers d'un contrat avec un prestataire extérieur. Aucun accord collectif (*art. 42 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée*) ne vient encadrer ce transfert de responsabilité au profit du bailleur. Le contrat de location ne précise pas non plus clairement la prise en charge par le bailleur de cette obligation du locataire. MISTRAL habitat doit régulariser la situation.

Le contrat avec le prestataire précédent a été résilié en juin 2015, en raison du faible taux de pénétration des logements pour visite annuelle d'entretien (47 %, *application de pénalités prévues au contrat*). L'objectif contractuel du nouveau contrat est de 92 %. La société est en charge de fixer un rendez-vous avec le locataire, par courrier avec AR, en cas d'absence des locataires lors du second passage. Le passage du technicien est attesté par la signature d'un bon de visite par les locataires (*absence de contrôle interne et de suivi de l'office*).

L'analyse des interventions au 31 décembre 2016 aboutit à un taux de pénétration moyen de 82 % (976 chaudières non visitées), inférieur à l'objectif contractuel. L'opération doit être menée à son terme avant mars 2017. D'autre part, l'analyse comparée des visites annuelles réalisées par les deux prestataires met en évidence la présence de 94 chaudières non visitées au 31 décembre 2016 deux années consécutives²³. L'absence d'entretien annuel de ces dernières deux années consécutives présente au moment du contrôle des risques pour la sécurité des personnes et des biens (*non conforme à l'article R224-41-4 et suivants du code de l'environnement*).

L'office doit élaborer et mettre en œuvre une procédure rigoureuse afin de s'assurer de la réalisation des visites réglementaires annuelles et effectuer toutes les relances et démarches nécessaires auprès des locataires des logements non visités (*mise en demeure, envoi d'un agent ou d'un huissier, procédures judiciaires, ...*).

Dans sa réponse, l'organise indique qu'un nouvel agent désormais en charge du suivi des contrats d'entretien sera en charge de régulariser la situation (*définition des modalités de relances et démarches à engager pour les logements non visités*).

5.5 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITÉ

La CUS 2011-2016 prévoit la mise en vente de 87 logements aux locataires occupants. Le CA délibère annuellement sur la politique de vente, avec actualisation des prix en fonction des délais de validité des avis du service des domaines. Le service administratif et foncier de la Direction du Développement du Patrimoine et de l'Urbanisme est en charge des procédures administratives d'aliénation et de commercialisation. En l'absence de locataires occupants intéressés, des mesures de publicité sont mises en œuvre pour élargir la demande (*priorité aux locataires du parc de MISTRAL habitat*).

²² 5 407 chaudières individuelles à entretenir selon l'avenant n°3 du 14/06/2016 au marché n°09/16 du 1^{er} mars 2016 pour une partie du parc, et le marché 156/13 du 25/09/2013 pour l'autre partie du parc

²³ Logements situés dans les résidences Voltaire 2, Taciturne 1, Le Pigeonnier, Le Brès, Remparts I et II, et Marcel Pagnol. Ces résidences présentent des taux de pénétration nuls au 31/12/2016, et n'ont pas été visitées ou partiellement en 2014/2015.

La vente d'un logement à une salariée de l'office n'a pas fait l'objet d'une autorisation préalable du CA (*non conforme à l'article L. 423-10 du CCH*). Le logement (*Résidence Sainte-Catherine à Montfavet*) a été vendu à une salariée de l'office en 2013 (*compromis de vente signé le 11/04/2013, acte définitif en date du 03/09/2013*). Celle-ci était locataire du logement depuis un an (*attribution du logement par CAL du 27/03/2012, et bail du 12/04/2012*). Cette vente n'a pas fait l'objet d'une autorisation préalable du CA. Les conditions financières n'appellent pas de remarque particulière (*prix d'achat égal à l'estimation du service des domaines comme pour les autres acquéreurs du groupe*).

Dans sa réponse l'organisme s'engage à faire délibérer à l'avenir le CA sur la vente de logements aux salariés.

Sur la période contrôlée, l'office a procédé à la vente de 10 logements. Le PSP 2016-2024 prévoit une forte augmentation des cessions, avec un objectif de 10 ventes annuelles.

5.6 CONCLUSION

La politique patrimoniale de l'office a fait l'objet de nombreuses évolutions en cours de contrôle. La dernière version du PSP approuvé (2016) prévoit de réduire le développement d'offre nouvelle (*22 logements mis en service par an contre 74 environ en moyenne sur la période contrôlée*), malgré les attentes fortes dans le département, afin de pouvoir engager un important plan de réhabilitation attendu depuis de nombreuses années. Un retard en maintenance et entretien du parc a été constaté par l'équipe de contrôle, aussi bien en matière de suivi des obligations réglementaires (*diagnostics énergétiques, amiante, sécurité des ascenseurs, chaudières individuelles*), que lors de la visite de patrimoine. Au-delà des résidences prioritaires identifiées dans le PSP (*réhabilitations lourdes*), des efforts de remise à niveau de l'état des résidences anciennes, comme de veille patrimoniale et de rapidité d'intervention des équipes de proximité sont nécessaires, pour restaurer un meilleur cadre de vie aux locataires et améliorer l'attractivité de ces résidences.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La comptabilité est assurée par la direction des finances et de la comptabilité, et plus particulièrement par trois unités : comptabilité générale, pôle trésorerie et compte clients, pôle comptabilité de programme. Ces trois unités regroupent 12 personnes. Il serait judicieux que chaque unité soit placée sous la responsabilité effective d'un chef d'unité.

L'office a opté pour la comptabilité commerciale en 2009 ; une personne comptable a été recrutée à ce moment. Le contrôle interne est exercé par le directeur.

L'office a progressivement mis en ordre sa comptabilité. Le commissaire aux comptes (*cabinet Audit Consultant*) pour les exercices 2011 à 2014, a certifié les comptes sans observation. Suite à appel d'offres, la mission de CAC est attribuée depuis 2015 au cabinet Grant Thornton, qui a certifié les comptes 2015, en attirant l'attention sur les changements de méthodes comptables (*intérêts compensateurs, cotisation assurance dommage ouvrages, estimation des dépréciations des créances locatives, provisions pour congés payés et détermination de la PGE*).

Par ailleurs, la nouvelle gouvernance a fait réaliser par ce même cabinet un audit de la tenue comptable en décembre 2015.

Le service ne dispose ni de documentation (*Instructions comptables par exemple*), ni de notes d'organisation, ni de procédures formalisées, en particulier pour les critères d'admission en créances irrécouvrables et les décisions de comptabilisation en charges ou en immobilisations.

L'examen de la comptabilité a montré quelques anomalies comptables, ne remettant pas en cause la sincérité des comptes :

- Les dettes annulées par le juge suite à une procédure de surendettement doivent être inscrites en compte 6542 depuis 2015 et non en compte 6713 ;
- Depuis l'exercice 2013, la production immobilisée est déterminée à partir d'un taux fixe du coût de l'opération, réparti aux différentes étapes de l'opération ; cette pratique n'est pas totalement conforme aux instructions comptables en vigueur qui précisent que le compte est crédité en tenant compte du niveau réel d'activité de l'organisme ;
- Les subventions ne sont pas enregistrées à la notification en 2011 ; suite au rapport Miilos de décembre 2012, cette pratique a été corrigée dès l'exercice 2012 ;
- Jusqu'en 2013, les comptes 625 ne faisaient pas apparaître de façon claire les frais liés aux administrateurs ;
- Dans les annexes 2015, l'état récapitulatif des dettes financières diffère de 19 452 € du passif ;
- Le compte 4112 de l'annexe de ventilation des comptes de locataires est inexact en 2015 (1 691 780 € pour 2 229 553 € réels) ;
- La valeur de l'autofinancement net pour l'exercice 2011 qui figure dans les annexes (2 275 256 €) est inférieure à la valeur réelle (3 472 071 €) ; la valeur de l'autofinancement net pour l'exercice 2012 qui figure dans l'annexe littéraire (2 495 149 €) est inférieure à la valeur réelle (3 257 154 €). Il s'agit dans ces deux cas d'une erreur de calcul des intérêts compensateurs.

L'examen des délais de paiement d'environ 17 000 factures de 2016 montre une durée moyenne de 15 jours entre leur émission et leur enregistrement, et que le délai moyen entre leur enregistrement et leur paiement est de 13 jours. 10 % des factures sont payées plus d'un mois après leur enregistrement, 2,5 % plus de 2 mois après leur enregistrement. L'organisme doit continuer de surveiller ces délais, et veiller à une circulation rapide des factures.

La provision pour gros entretien est, depuis 2014, assise sur le plan pluriannuel de travaux et correspond à la totalité des montants prévus pour les trois années suivantes.

L'organisme, dans sa réponse, indique qu'il met fin aux anomalies signalées, qu'en particulier un nouveau mode de calcul de la production immobilisée sera utilisé en 2017, et qu'une procédure de suivi des délais de paiement sera mise en place à l'automne 2017.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

Les différents ratios financiers analysés ci-dessous sont comparés à la médiane nationale 2014 des 264 OPH de province de la base BOLERO élaborée par le ministère du Logement.

6.2.1 Analyse de l'exploitation

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Marge sur accession	88	0	16	13	1
Marge sur prêts	4	1	0	0	0
Loyers	34 921	35 563	36 442	37 115	37 609
Coût de gestion hors entretien	-10 601	-10 652	-10 256	-11 503	-11 747
Entretien courant	-1 459	-1 502	-1 670	-1 542	-1 532
GE	-1 883	-2 625	-3 425	-3 952	-4 042
TFPB	-3 743	-3 905	-4 089	-4 177	-4 394
Flux financier	229	70	237	67	158
Flux exceptionnel	-365	-172	336	-355	-22
Autres produits d'exploitation	266	393	482	500	630
Pertes créances irrécouvrables	-158	-248	-359	-169	-278
Intérêts opérations locatives	-5 342	-5 516	-4 962	-4 311	-3 776
Remboursements d'emprunts locatifs	-8 483	-8 052	-7 669	-8 967	-9 953
Autofinancement net²⁴	3 473	3 256	5 084	2 719	2 654
% du chiffre d'affaires	9,8 %	9,1 %	13,8 %	7,3 %	7,0 %

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

24 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 rentabilité de l'office ressort à 9,4 % sur la période contrôlée, inférieure à la médiane nationale 2014 qui est de 12,5 %. Cette rentabilité est en décroissance, dans un contexte d'augmentation mesurée du parc.

L'exercice 2013 a vu un montant plus faible des remboursements d'emprunt, le flux exceptionnel de 489 k€ d'un remboursement de l'URSSAF, et une production immobilisée artificiellement forte (*changement de méthode, cf. § 5.1*) ce qui a amené un autofinancement net de 5 M€.

Il convient de noter le changement de méthode de calcul du Ratio autofinancement net/Chiffre d'affaires depuis l'exercice 2014 (*Décret n° 2014-1151 du 7 octobre 2014*) ; l'autofinancement net 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 7,7 % en 2014 et 7,4 % en 2015.

Les recettes

Les recettes sont essentiellement constituées des loyers des logements familiaux. A noter que les produits des foyers, qui ne représentent que 3,5 % de l'ensemble des loyers, sont sur les cinq années examinées en baisse de 9 % ; le foyer le plus important, Le Clos des Jardins Neufs, a été vacant plus d'une année lors de la période contrôlée puis loué en partie. MISTRAL habitat a finalement vendu ce foyer en octobre 2016.

Ces recettes sont lourdement affectées par la vacance. En effet, la vacance est élevée et en augmentation depuis 2013 : 719 logements sont vacants au 31 décembre 2015. Le manque à gagner est évalué à 3,28 M€ pour 2015 (*source DIS*). Ce manque à gagner se cumule sur de nombreuses années : il a été chiffré à 14,1 M€ sur l'ensemble des cinq exercices 2011 à 2015. Dans sa réponse, l'office signale que cette lutte contre la vacance est aujourd'hui une priorité majeure de l'office, et que son plan d'action vise à faire baisser cette vacance d'au moins 150 logements dès la fin 2017.

Le foyer « Les cigales » au Thor est vacant depuis 2010, générant un manque à gagner de 103 k€ annuels.

Enfin, les états des lieux ne sont pas toujours faits rigoureusement, entraînant une sous-évaluation des réparations locatives, de plus pas systématiquement imputées aux locataires partis.

Les dépenses

Le ratio de l'annuité par rapport aux loyers passe de 40 à 34,7 % sur la période contrôlée, pour une médiane à 37 %, dans un contexte de construction mesuré (*taux annuel moyen de croissance du parc de 0,6 % sur la période examinée*).

Les coûts de gestion (*frais généraux, de personnels et impôts et taxes moins conduite d'opération*) restent trop élevés. Ils atteignent 1 265 €/logement en 2015 ; en retirant les charges non récupérées pour cause de vacance, ils atteindraient 1 215 €/logement. Ces coûts de gestion sont bien supérieurs à la médiane de 1 074 €/logement. Ils ont augmenté de 9,6 % sur la période étudiée 2011-2015, alors que le parc a cru de moins de 4 % et les produits d'exploitation de 9,2 %. En particulier :

- les rémunérations d'intermédiaires et honoraires (C/622) sont en augmentation (*de 335 k€ à 630 k€*), et l'écart charges récupérées sur récupérables est important à cause de la vacance ;
- les charges de personnel sont en croissance de 8,2 % sur les cinq années, atteignant 831 €/logement pour une médiane nationale de 760 €/logement ; l'effectif pour 1 000 logements atteint fin 2015 22,7 agents, supérieur à la médiane nationale des OPH qui est de 20,3. Les activités de gestion locative et de régie (*nettoyage, espaces verts, entretien*) sont surreprésentées et la catégorie de maîtrise est sous-représentée ;

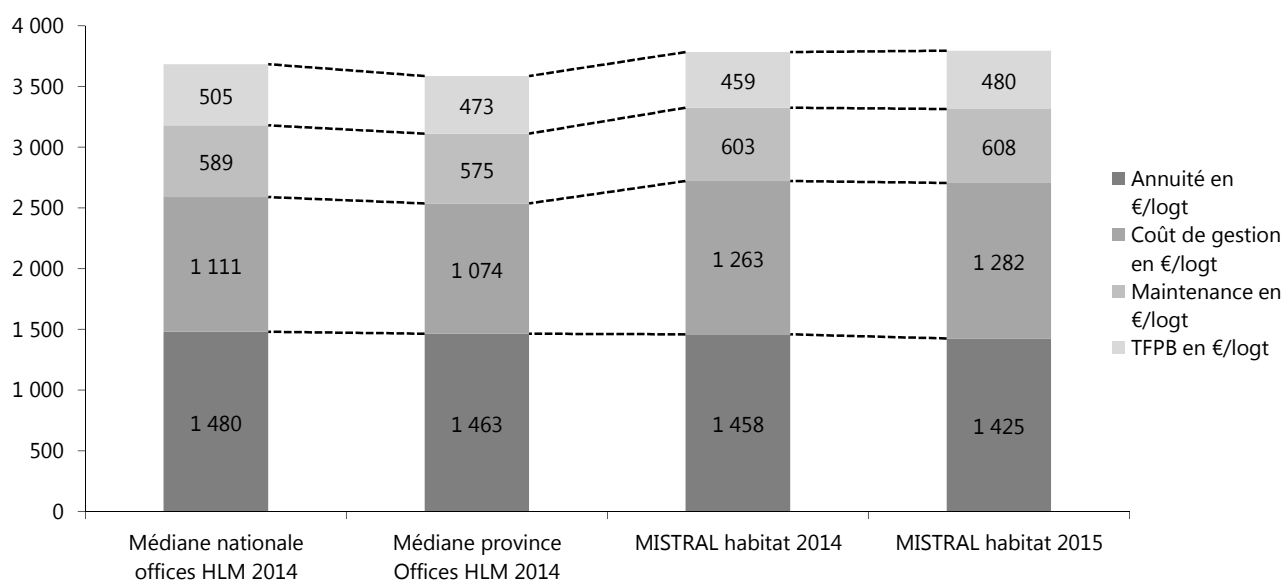
- le dispositif de mutualisation inter-organismes du logement social amène une charge de 109 k€ en 2014 et 303 k€ en 2015.

Dans sa réponse, l'organisme indique que les coûts de gestion ont baissé en 2016, pour atteindre 1 168 €/logement. Il justifie également l'augmentation du C/622 en 2015 par les nombreux diagnostics et audits réalisés (*audits organisationnels, actualisation du PSP, diagnostics « amiante » et énergétique*). Il signale enfin que l'effectif de l'office n'est plus que de 188 agents fin 2016.

La maintenance (*entretien courant et gros entretien*) ressort à 608 €/logement en 2015, légèrement supérieure à la médiane nationale (575 €/logement). Lors des exercices précédents, cette valeur était inférieure (*valeur moyenne 525 €/logt*). Cet effort est cependant insuffisant au vu de l'état dégradé de certaines résidences (*cf. visite de patrimoine § 5.4.1.3*). De plus, les additions et remplacements de composants sur le parc existant représentaient en 2015 263 €/logement, valeur inférieure à la médiane nationale de 466 €/logement (*source DIS*). L'organisme, dans sa réponse, signale que les dépenses de maintenance ont augmentés en 2016 pour atteindre 709 €/logement.

La taxe foncière sur les propriétés bâties concerne 92 % des logements, en lien avec l'âge moyen du parc. Par défaut d'organisation interne, l'ensemble des abattements et dégrèvements n'a pas été totalement exploité sur la période contrôlée. L'office a récemment confié à un cabinet spécialisé la récupération de ces abattements et dégrèvements ; 2,3 M€ ont ainsi été récupérés en 2016 au titre d'exercices précédents.

Le graphique ci-après illustre les mouvements de ces différents postes comparés aux médianes nationales et de province ; le détail des coûts de fonctionnement figure en annexe 7.6.



6.2.1.1 Gestion de la dette

La dette locative représente au 31 décembre 2015 188 M€, soit 67 % du total du bilan, à comparer à la moyenne nationale qui est de 60 % (*valeur 2014*). L'organisme n'a pas eu recours à des contrats de couverture des taux. Un seul emprunt est indexé sur un indice autre que le taux du livret A, un emprunt

Caisse d'Épargne de 4 M€ à l'origine avec une formule « taux fixe 3,1 % pendant 5 ans puis Euribor 12 mois + 0,72 % pendant 10 ans » ; 2,1 M€ reste à rembourser.

Au fil de l'eau, l'annuité baisse sur les 10 prochaines années, passant de 13,7 M€ en 2015 à 10,4 M€ en 2025 (sur la base d'un taux de livret A de 0,75 %). L'office estime difficile de réaménager la dette, en raison du grand nombre de cautions à renégocier ; il envisage des remboursements anticipés sur des prêts matures et à niveau d'intérêts élevé. En 2015, 610 k€ ont été remboursés par anticipation ; un plan de remboursements anticipés de 15,1 M€ est prévu.

L'organisme a étudié le recours à des prêts de haut de bilan proposés par la CDC, sans conclure sur le sujet. Au regard de la situation financière (cf. § 6.2.3.1) et du nombre d'opérations de réhabilitations lourdes prévues, cet apport de fonds aurait été pertinent.

6.2.1.2 Gestion de la trésorerie

L'organisme disposait de valeurs mobilières de placement pour 5 M€ qui ont été revendues en 2012. Les revenus financiers en 2015 sont faibles, provenant uniquement des intérêts des sommes placées sur un livret A et un livret logement social. Les produits financiers globaux ne représentent que 0,5 % des loyers en 2015, pour une médiane à 1 %.

6.2.2 Résultats comptables

Les résultats comptables ont évolué comme suit :

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Résultats comptables	5 317	3 828	2 000	1 807	2 528
- Dont part des plus-values de cessions en k€	214	84	106	126	112
- Dont part des plus-values de cessions en %	4 %	0,3 %	5 %	7 %	4 %

Ce tableau montre la faible part des ventes HLM dans le résultat : Dix ventes effectives sur la période 2011-2015, pour un objectif de 87 dans la CUS 2011-2016.

6.2.3 Structure financière

Bilans fonctionnels

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Capitaux propres	56 436	68 790	73 077	78 174	79 868
Provisions pour risques et charges	501	536	1 392	1 589	3 742
- Dont PGE	0	0	0	260	2 510
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	198 468	206 962	215 532	222 635	232 482
Dettes financières	155 577	153 164	170 552	183 208	192 259
Actif immobilisé brut	397 502	416 469	439 741	466 769	481 881
Fonds de Roulement Net Global	13 480	12 983	20 811	18 837	26 471
FRNG à terminaison des opérations²⁵					13 064
Stocks (toutes natures)	53	53	53	0	0
Autres actifs d'exploitation	6 385	14 125	13 988	15 014	15 424
Provisions d'actif circulant	2 742	2 560	2 365	3 109	2 802
Dettes d'exploitation	2 270	2 118	2 121	2 802	3 035
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	1 427	9 501	9 555	9 102	9 587
Créances diverses (+)	500	627	623	453	356
Dettes diverses (-)	3 203	3 550	4 622	3 812	2 996
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-2 702	-2 923	-4 000	-3 359	-2 640
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	-1 276	6 578	5 556	5 743	6 946
Trésorerie nette	14 756	6 406	15 256	13 094	19 525

cf. annexe 7.7

Les capitaux propres augmentent de 23 M€ par les incorporations des résultats nets tous positifs et des nouvelles subventions (*les capitaux propres de 2011 étant sous évalués car l'office n'enregistrait pas encore les subventions dès la notification*) ; le FRNG 2012 est obéré par une augmentation importante des immobilisations corporelles en cours (+15 M€, liés au redémarrage de l'activité de construction locative). Les provisions pour risques et charges augmentent (*en particulier avec des changements de méthode pour la PGE en 2015*) de 3,2 M€, la dette croît de 36 M€, les immobilisations corporelles augmentent en valeur brute de 84 M€ ; ces évolutions aboutissent à un FRNG en augmentation de 13 M€ au 31 décembre 2015.

Le besoin en fonds de roulement, excepté l'année 2011 qui n'enregistre pas encore les subventions notifiées, reste relativement stable et atteint 6,9 M€ fin 2015.

La trésorerie suit la progression du FRNG et atteint 19,5 M€ fin 2015.

6.2.3.1 Fonds de roulement net global et à terminaison

Le FRNG, en progression, correspond au 31 décembre 2015 à 5,3 mois de dépenses, soit plus que la médiane nationale qui atteint 4,2 mois. Sur les 5 exercices, le ratio moyen est de 3,6 mois.

Le FRNG à terminaison diminue à 13,1 M€, soit 2,6 mois de dépenses mensuelles, en intégrant 5,7 M€ d'emprunts restant à encaisser, 1 M€ de subventions restant à notifier et 20 M€ de dépenses restant à comptabiliser. Cette projection inclut les opérations locatives terminées soldées, terminées non soldées, en

²⁵ 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.

cours, mais n'inclut pas les opérations préliminaires et les réserves foncières ; les données proviennent des fiches de situation financières et comptables des programmes.

En ôtant au FRNG à terminaison les dépôts et cautionnements reçus (2 479 k€), les provisions pour risque (3 742 k€) et les amortissements financiers courus non échus (4 907 k€), les fonds propres disponibles à terminaison atteignent la valeur faible de 1 936 k€.

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		13 480
Autofinancement de 2012 à 2015	13 713	
Dépenses d'investissement	- 94 511	
Financements comptabilisés	94 637	
Autofinancement disponible après investissements	13 839	
Remboursement anticipé d'emprunts locatifs	-610	
Cessions d'actifs	486	
Remboursement anticipé d'emprunts (démolitions...)	-724	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	-	
Flux de trésorerie disponible	12 991	
Fonds de roulement fin 2015		26 471

L'autofinancement constamment positif amène un flux de trésorerie de 13,7 M€ ; les financements comptabilisés sont du même ordre de grandeur que les dépenses d'investissements, sur la période examinée. De façon volontaire, l'organisme rembourse de façon anticipée ses emprunts locatifs pour 610 k€ (cf. § 5.2.1.1). Les cessions d'actifs (*vente HLM*) amènent la somme de 486 k€, bien inférieure aux objectifs de vente. Les autres emplois (724 k€) sont essentiellement liés à des remboursements d'emprunts liés à des démolitions.

Le montant du fonds de roulement double entre fin 2011 et fin 2015, mais il faut garder à l'esprit que peu de réhabilitations ont été menées pendant cette période et que l'augmentation du parc a été très mesurée.

6.2.3.3 Trésorerie

La trésorerie s'améliore sur les cinq exercices, pour atteindre fin 2015 19,6 M€ ce qui correspond à 3,9 mois de dépenses mensuelles moyennes, à comparer à la médiane de 3,6 mois. Des lignes de trésorerie ont été utilisées en 2014 (1 982 k€ fin 2014) et 2015 (396 k€ fin 2015) en guise de préfinancement pour des opérations identifiées. L'office bénéficie d'une autre ligne de trésorerie potentielle de 5 M€, mais ne l'utilise pas à la date du contrôle.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'office a réactualisé son PSP en 2015 (cf. § 5.1). Ce PSP comprend in fine une analyse financière des différentes stratégies (*niveaux relatifs de production neuve et de réhabilitations*). Il conclut, face au besoin impératif de réhabilitations, à un plan 2015-2024 basé sur :

- la réhabilitation de 11 résidences prioritaires (2 515 logements) pour 96,7 M€ et de quatre foyers pour 8,7 M€ ;

- 41 M€ consacrés au gros entretien et 11 M€ consacrés aux changements de composants sur l'ensemble du parc ;
- la vente annuelle de 10 logements pour 70 k€ chacun ;
- la production neuve de 22 logements par an (*indépendamment de la production de 490 logements déjà engagée pour 2016 et 2017*) ;
- un ensemble de dispositions d'améliorations techniques et organisationnelles (*performance énergétique, amiante, réduction de la vacance, réduction des impayés*).

La simulation financière, réalisée par le consultant à l'aide d'un logiciel fermé et donc non modifiable par l'office, a utilisé le critère de « résultat non négatif » comme contrainte dans ses choix de volume de réhabilitation et de production neuve, et ne fait pas apparaître la progression de l'autofinancement ni celle des fonds propres. Cette simulation aboutirait à une faisabilité du programme, le résultat étant très légèrement négatif de 2017 à 2020 et l'autofinancement moyen atteignant la valeur finale, seule valeur affichée, de 2,2 M€ (*Voir annexe 7.8*).

Le CA du 16 février 2016 a approuvé ce PSP modifié.

La faisabilité financière de ce PSP n'est pas démontrée. En effet, la simulation du PSP part d'hypothèses trop optimistes :

- la différence de progression des produits (*loyers + 1,5 %*) et des charges (*inflation + 1 %*) ne respecte pas le principe de prudence qui préconise un écart d'au moins 0,5 % au détriment des produits ;
- le taux du livret A est fixé à 1 % sur toute la période,
- la vacance est fixée à 3 %, alors que son niveau est actuellement de 8,7 % (*mode de calcul de la fédération OPH*) ;
- le programme de vente est ambitieux (*10 ventes annuelles sont visées, valeur jamais atteinte sur la période examinée*) ;
- les coûts liés à l'amiante et à la performance énergétique ne sont pas cernés ;
- cette simulation intègre à partir de 2016 des subventions liées aux réhabilitations (*26,4 M€ au total sur les 10 années*) qui ne sont pas contractualisées à cette hauteur.

Enfin, la simulation ne présente pas l'évolution de l'autofinancement net ni celle des fonds propres, ne permettant pas d'apprécier si l'organisme peut financièrement réaliser un programme global sur 10 ans de 157,4 M€ de travaux sur le parc existant, de 490 logements neufs déjà engagés puis de 22 logements neufs annuels, au regard du niveau faible des fonds propres disponibles à terminaison, 1 936 k€ (*cf. § 6.2.3.1*).

Dans sa réponse, l'organisme indique qu'il tiendra compte de cette observation pour l'actualisation du PSP et pour la nouvelle CUS. Dans sa réponse, l'ancien DG signale les deux ventes de foyers qui abonderont les fonds propres, et indique que « les hypothèses de financement des subventions avaient été validées par les services du Conseil Départemental » sans apporter d'informations précises sur des engagements de financement des différentes parties.

L'organisme doit ainsi examiner les possibilités de réalisation de ce programme en optant pour des hypothèses plus prudentes et en établissant le financement prévisionnel (*fonds propres, subventions, emprunts*) de chaque volet de ce PSP afin de déterminer l'évolution de l'autofinancement, des fonds propres et du taux d'endettement. La simulation réalisée par la direction financière en 2015 à l'aide du logiciel Visial, actualisée, pourra servir de base à ce travail. Cette nouvelle simulation financière devra être présentée en CA,

et actualisée annuellement afin de suivre les évolutions des nombreux facteurs importants (*taux du livret A, éventuels glissements dans le temps des travaux de réhabilitations, taux d'impayés et de vacance*). Cet ajustement impose une circulation fluide et continue des informations entre la direction financière et la direction en charge des réhabilitations, de l'entretien et des programmes neufs, ce qui n'a pas été le cas pendant la période contrôlée.

6.4 CONCLUSION

L'organisme a globalement remis en ordre sa comptabilité. Le manque de notes d'organisation, de procédures pour les points importants et de documentation est sensible. L'autofinancement net, qui atteint une valeur inférieure à la médiane nationale, est affecté par une vacance et des coûts de gestion trop importants. La structure financière, confrontée à de très importants besoins de réhabilitations, apparaît faible. Dans ce contexte, il est regrettable que l'organisme n'ait pas étudié complètement le recours aux prêts de haut de bilan proposés par la CDC. Les objectifs ambitieux et nécessaires du PSP 2015-2024, notamment en termes d'interventions sur le patrimoine existant (*157,4 M€ prévus sur la période*), impliquent une réflexion de la part des instances dirigeantes sur la détermination de son financement. Les évolutions de la rentabilité d'exploitation, des fonds propres disponibles et du taux d'endettement devront au minimum être analysées.

Parallèlement, tout en maintenant ses efforts relatifs au traitement des impayés, l'office doit réduire la vacance et ses coûts de gestion afin d'améliorer sa rentabilité d'exploitation.

7. ANNEXES

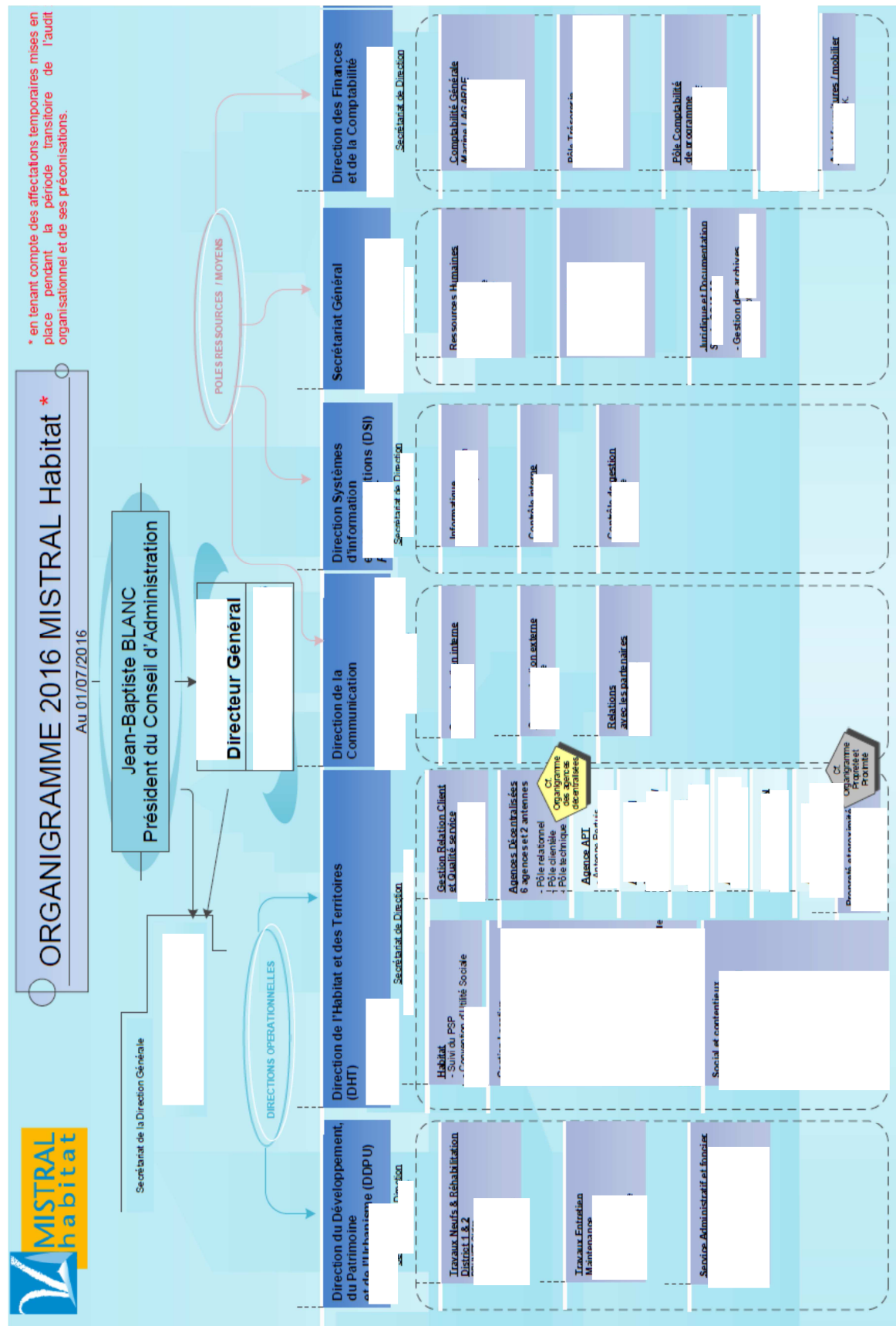
7.1 INFORMATION GENERALE

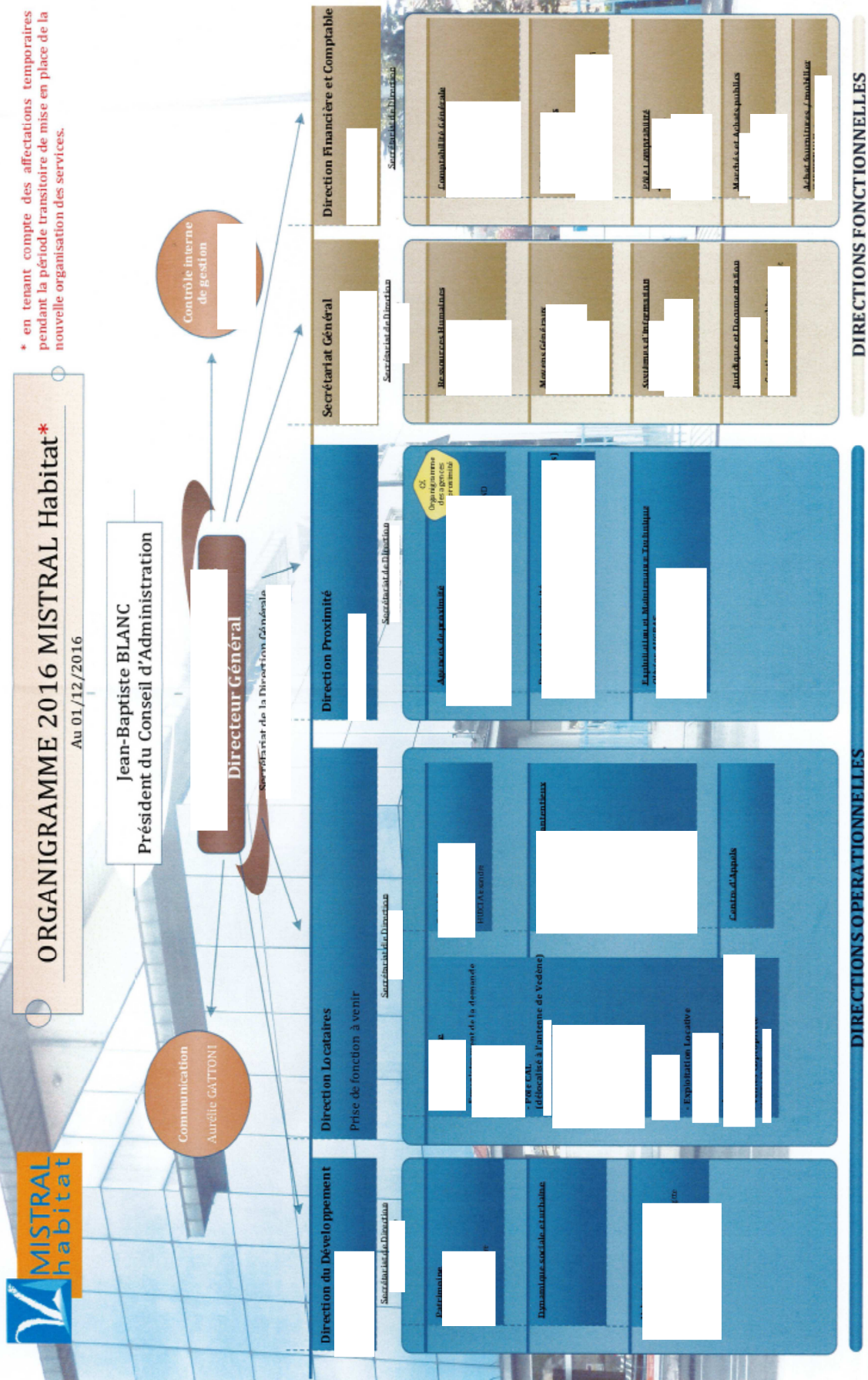
RAISON SOCIALE : OPH DE VAUCLUSE – MISTRAL habitat			
SIÈGE SOCIAL :			
Adresse du siège :	38 boulevard Saint Michel CS 10065	Téléphone :	04 90 14 72 00
Code postal, Ville :	84005 Avignon Cedex	Télécopie :	04 90 27 95 00
PRÉSIDENT : Jean-Baptiste Blanc			
DIRECTEUR GÉNÉRAL : Philippe Brunet-Debaines			
COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT : Département de Vaucluse			
CONSEIL D'ADMINISTRATION au 01/11/2016 <i>En application de l'article R. 421-4 du CCH : 23 membres</i>			
	Membres	Désignés par :	Professions
Président	BLANC Jean-Baptiste	Collectivité	Avocat
Vice-président délégué	TESTUD-ROBERT Corinne	Idem.	Auxiliaire puéricultrice
	AMOROS Elisabeth	Idem.	Médecin
	CASTELLI André	Idem.	Retraité
	BELAIDI Darida	Idem.	Fonctionnaire FPT
	DE LEPINAU Hervé	Idem.	Avocat
	LOVISOLO Jean-François	Idem.	Pas d'activité professionnelle
	TERRISSE Michel	Idem.	Retraité
	MONTOYA Bernard	Idem.	Fonctionnaire de police
	MOURAD Lina	Idem.	Avocat
	PRUVOT Pascale	Idem.	Notaire
	COURTECUISSSE Patrick	Idem.	Gestionnaire patrimoine
	GERMAIN Véronique	Idem.	Fonctionnaire FPT - Directeur urbanisme
	DE BAERE Magali	Association	Directrice maison de l'emploi et de l'entreprise
	FERRACCI Etienne	CAF	
	BERTRAND Marie-Catherine	Organismes collecteurs	Retraîtée
	NEMROD-BONNAL Marie-Thérèse	UDAF	Assistante sociale
Organisations syndicales	NAVARRO Maïté	Syndicat CGT	
	PEYRON Michèle	Syndicat FO	

Représentants des locataires	PEREZ Marcel	CLCV 84	Retraité
	BEISSON Ralph	CLCV 84	Retraité
	VERA Fabienne	CNL 84	Employée du secteur tertiaire
	BARADI Amar	CGL 84	Retraité
Commissaire du Gouvernement : Préfet			

EFFECTIFS DU PERSONNEL au : 31/12/2015	Cadres :	31	Total administratif et technique : 127,3
	Maîtrise :	62,3	
	Employés :	34	
	Gardiens :	0	Effectif total : 207,6
	Employés d'immeuble :	45,5	
	Ouvriers régie :	34,8	

7.2 ORGANIGRAMMES





7.3 LISTE DES DEPASSEMENTS DE LOYERS MAXIMUMS AUTORISES

Nombre de logements étudiés : 9 156

Nombre de dépassements identifiés : 171 soit 1,9 % au 01/01/2016

Montant de la sanction maximale (9 mois de loyer principal) : 128 646 €

Opération	Logements			Convention			Quittancement mensuel au 1er janvier 2016			
	Numéro du logement	Surface hab m2	Surface utile ou crigée m2	Date d'effet ou signature	Financement	Taux mensuel maxi initial (FRF ou €/m²)	Montant principal quittancé (€)	Montant maximal (€)	Dépassement (€)	Dépassement (%)
VICTOR BASCH	00510107	74,00	106,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	314,44€	312,76€	1,68€	1%
VICTOR BASCH	00510108	74,00	106,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	314,44€	312,76€	1,68€	1%
VICTOR BASCH	00510109	113,00	145,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	430,13€	427,83€	2,30€	1%
VICTOR BASCH	00510110	98,00	128,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	379,70€	377,67€	2,03€	1%
VICTOR BASCH	00510111	113,00	145,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	430,13€	427,83€	2,30€	1%
VICTOR BASCH	00510112	98,00	128,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	379,70€	377,67€	2,03€	1%
VICTOR BASCH	00510113	113,00	145,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	430,13€	427,83€	2,30€	1%
VICTOR BASCH	00510114	98,00	128,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	379,70€	377,67€	2,03€	1%
VICTOR BASCH	00510115	87,00	120,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	355,97€	354,07€	1,90€	1%
VICTOR BASCH	00510116	98,00	128,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	379,70€	377,67€	2,03€	1%
VICTOR BASCH	00510117	87,00	120,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	355,97€	354,07€	1,90€	1%
VICTOR BASCH	00510118	98,00	128,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	379,70€	377,67€	2,03€	1%
VICTOR BASCH	00510119	87,00	120,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	355,97€	354,07€	1,90€	1%
VICTOR BASCH	00510120	98,00	128,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	379,70€	377,67€	2,03€	1%
VICTOR BASCH	00510121	98,00	128,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	379,70€	377,67€	2,03€	1%
VICTOR BASCH	00510122	113,00	145,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	430,13€	427,83€	2,30€	1%
VICTOR BASCH	00510123	98,00	128,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	379,70€	377,67€	2,03€	1%
VICTOR BASCH	00510124	113,00	145,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	430,13€	427,83€	2,30€	1%
VICTOR BASCH	00510125	98,00	128,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	379,70€	377,67€	2,03€	1%

Opération	Logements			Convention			Quittancement mensuel au 1er janvier 2016			
	Numéro du logement	Surface hab m ²	Surface utile ou crigée m ²	Date d'effet ou signature	Financement	Taux mensuel maxi initial (FRF ou €/m ²)	Montant principal quittancé (€)	Montant maximal (€)	Dépassement (€)	Dépassement (%)
VICTOR BASCH	00510126	113,00	145,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	430,13€	427,83€	2,30€	1%
VICTOR BASCH	00510127	113,00	145,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	430,13€	427,83€	2,30€	1%
VICTOR BASCH	00510128	58,00	89,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	264,01€	262,60€	1,41€	1%
VICTOR BASCH	00510129	113,00	145,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	430,13€	427,83€	2,30€	1%
VICTOR BASCH	00510130	58,00	89,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	264,01€	262,60€	1,41€	1%
VICTOR BASCH	00510131	113,00	145,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	430,13€	427,83€	2,30€	1%
VICTOR BASCH	00510132	58,00	89,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	264,01€	262,60€	1,41€	1%
VICTOR BASCH	00510133	87,00	120,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	355,97€	354,07€	1,90€	1%
VICTOR BASCH	00510134	98,00	128,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	379,70€	377,67€	2,03€	1%
VICTOR BASCH	00510135	87,00	120,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	355,97€	354,07€	1,90€	1%
VICTOR BASCH	00510136	98,00	128,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	379,70€	377,67€	2,03€	1%
VICTOR BASCH	00510137	87,00	120,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	355,97€	354,07€	1,90€	1%
VICTOR BASCH	00510138	98,00	128,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	379,70€	377,67€	2,03€	1%
VICTOR BASCH	00510139	58,00	89,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	264,01€	262,60€	1,41€	1%
VICTOR BASCH	00510140	113,00	145,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	430,13€	427,83€	2,30€	1%
VICTOR BASCH	00510141	58,00	89,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	264,01€	262,60€	1,41€	1%
VICTOR BASCH	00510142	113,00	145,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	430,13€	427,83€	2,30€	1%
VICTOR BASCH	00510143	58,00	89,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	264,01€	262,60€	1,41€	1%
VICTOR BASCH	00510144	113,00	145,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	430,13€	427,83€	2,30€	1%
VICTOR BASCH	00510145	74,00	106,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	314,44€	312,76€	1,68€	1%
VICTOR BASCH	00510146	90,00	122,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	361,91€	359,97€	1,94€	1%
VICTOR BASCH	00510147	74,00	106,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	314,44€	312,76€	1,68€	1%
VICTOR BASCH	00510148	90,00	122,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	361,91€	359,97€	1,94€	1%

Opération	Logements			Convention			Quittancement mensuel au 1er janvier 2016			
	Numéro du logement	Surface hab m ²	Surface utile ou crigée m ²	Date d'effet ou signature	Financement	Taux mensuel maxi initial (FRF ou €/m ²)	Montant principal quittancé (€)	Montant maximal (€)	Dépassement (€)	Dépassement (%)
VICTOR BASCH	00510149	74,00	106,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	314,44€	312,76€	1,68€	1%
VICTOR BASCH	00510150	90,00	122,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	361,91€	359,97€	1,94€	1%
VICTOR BASCH	00510151	90,00	122,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	361,91€	359,97€	1,94€	1%
VICTOR BASCH	00510152	74,00	106,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	314,44€	312,76€	1,68€	1%
VICTOR BASCH	00510153	90,00	122,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	361,91€	359,97€	1,94€	1%
VICTOR BASCH	00510154	74,00	106,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	314,44€	312,76€	1,68€	1%
VICTOR BASCH	00510155	90,00	122,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	361,91€	359,97€	1,94€	1%
VICTOR BASCH	00510156	74,00	106,00	26/09/1990	H.L.M.-M.L.M.O.	12,17FRF	314,44€	312,76€	1,68€	1%
RESIDENCE FARRAGO	01730001	86,32	134,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	529,09€	514,56€	14,52€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730002	86,32	134,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	529,09€	514,56€	14,52€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730003	86,32	134,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	529,09€	514,56€	14,52€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730004	86,32	135,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	533,04€	518,40€	14,63€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730005	57,17	98,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	386,94€	376,32€	10,62€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730006	82,40	128,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	505,40€	491,52€	13,87€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730007	82,40	128,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	505,40€	491,52€	13,87€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730008	82,40	128,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	505,40€	491,52€	13,87€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730009	82,40	128,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	505,40€	491,52€	13,87€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730010	119,20	166,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	655,44€	637,44€	17,99€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730011	47,03	87,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	343,51€	334,08€	9,43€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730012	119,20	164,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	647,54€	629,76€	17,78€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730013	47,03	87,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	343,51€	334,08€	9,43€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730014	86,32	133,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	525,14€	510,72€	14,42€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730015	86,32	133,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	525,14€	510,72€	14,42€	3%

Opération	Logements			Convention			Quittancement mensuel au 1er janvier 2016			
	Numéro du logement	Surface hab m ²	Surface utile ou crigée m ²	Date d'effet ou signature	Financement	Taux mensuel maxi initial (FRF ou €/m ²)	Montant principal quittancé (€)	Montant maximal (€)	Dépassement (€)	Dépassement (%)
RESIDENCE FARRAGO	01730016	86,32	133,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	525,14€	510,72€	14,42€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730017	86,32	134,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	529,09€	514,56€	14,52€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730018	86,32	134,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	529,09€	514,56€	14,52€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730019	86,32	133,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	525,14€	510,72€	14,42€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730020	57,17	96,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	379,05€	368,64€	10,40€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730021	86,32	133,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	525,14€	510,72€	14,42€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730022	86,32	134,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	529,09€	514,56€	14,52€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730023	86,32	134,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	529,09€	514,56€	14,52€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730024	86,32	134,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	529,09€	514,56€	14,52€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730025	86,32	134,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	529,09€	514,56€	14,52€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730026	57,17	96,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	379,05€	368,64€	10,40€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730027	86,32	133,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	525,14€	510,72€	14,42€	3%
RESIDENCE FARRAGO	01730028	86,32	133,00	05/04/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	525,14€	510,72€	14,42€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810001	80,75	126,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	492,19€	478,60€	13,59€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810002	81,33	125,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	488,28€	474,81€	13,48€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810003	83,92	128,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	500,00€	486,20€	13,80€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810004	83,92	130,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	507,82€	493,80€	14,02€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810005	83,92	129,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	503,91€	490,00€	13,91€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810006	83,92	128,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	500,00€	486,20€	13,80€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810007	66,13	110,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	429,69€	417,83€	11,86€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810008	83,42	130,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	507,82€	493,80€	14,02€	3%

Opération	Logements			Convention			Quittancement mensuel au 1er janvier 2016			
	Numéro du logement	Surface hab m ²	Surface utile ou crigée m ²	Date d'effet ou signature	Financement	Taux mensuel maxi initial (FRF ou €/m ²)	Montant principal quittancé (€)	Montant maximal (€)	Dépassement (€)	Dépassement (%)
LE CLOS DE FATOUX	01810009	83,42	130,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	507,82€	493,80€	14,02€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810010	83,92	130,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	507,82€	493,80€	14,02€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810011	83,42	130,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	507,82€	493,80€	14,02€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810012	99,88	164,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	640,63€	622,95€	17,68€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810013	80,75	128,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	500,00€	486,20€	13,80€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810014	83,92	131,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	511,72€	497,60€	14,12€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810015	67,72	112,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	437,50€	425,43€	12,08€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810016	81,33	126,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	492,19€	478,60€	13,59€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810017	81,33	126,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	492,19€	478,60€	13,59€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810018	66,13	107,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	417,97€	406,43€	11,54€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810019	66,13	108,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	421,88€	410,23€	11,64€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810020	102,98	164,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	640,63€	622,95€	17,68€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810021	83,92	130,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	507,82€	493,80€	14,02€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810022	83,42	129,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	503,91€	490,00€	13,91€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810023	83,92	129,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	503,91€	490,00€	13,91€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810024	66,13	110,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	429,69€	417,83€	11,86€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810025	83,92	131,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	511,72€	497,60€	14,12€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810026	83,92	130,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	507,82€	493,80€	14,02€	3%
LE CLOS DE	01810027	84,65	130,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	507,82€	493,80€	14,02€	3%

Opération	Logements			Convention			Quittancement mensuel au 1er janvier 2016			
	Numéro du logement	Surface hab m ²	Surface utile ou crigée m ²	Date d'effet ou signature	Financement	Taux mensuel maxi initial (FRF ou €/m ²)	Montant principal quittancé (€)	Montant maximal (€)	Dépassement (€)	Dépassement (%)
FATOUX										
LE CLOS DE FATOUX	01810028	83,92	128,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	500,00€	486,20€	13,80€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810029	102,98	165,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	644,53€	626,74€	17,79€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810030	83,92	129,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	503,91€	490,00€	13,91€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810031	66,13	111,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	433,60€	421,63€	11,97€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810032	66,13	109,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	425,78€	414,03€	11,75€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810033	83,92	130,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	507,82€	493,80€	14,02€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810034	80,75	127,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	496,10€	482,40€	13,69€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810035	80,75	127,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	496,10€	482,40€	13,69€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810036	99,88	166,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	648,44€	630,54€	17,90€	3%
LE CLOS DE FATOUX	01810037	83,92	129,00	07/07/1994	P.L.A.C.D.C.	17,17FRF	503,91€	490,00€	13,91€	3%
RCE ULYSSE REYNAUD1	01980001	28,82	27,52	12/06/1997	P.L.AT.S	20,97FRF	135,12€	127,57€	7,55€	6%
RCE ULYSSE REYNAUD1	01980003	81,72	81,63	12/06/1997	P.L.AT.S	20,97FRF	383,14€	378,39€	4,75€	1%
RCE ULYSSE REYNAUD1	01980005	56,10	56,44	12/06/1997	P.L.AT.S	20,97FRF	263,02€	261,62€	1,40€	1%
RCE ULYSSE REYNAUD1	01980008	58,57	56,80	12/06/1997	P.L.AT.S	20,97FRF	274,60€	263,29€	11,31€	4%
RCE ULYSSE REYNAUD1	01980011	58,28	57,69	12/06/1997	P.L.AT.S	20,97FRF	273,24€	267,42€	5,82€	2%
RCE ULYSSE REYNAUD1	01980012	45,38	49,78	12/06/1997	P.L.AT.S	20,97FRF	233,86€	230,75€	3,11€	1%
ILÔT DES SAINTES MARIES	02870002	63,60	63,22	05/11/1998	P.L.A.C.D.C.	27,04FRF	370,15€	362,65€	7,50€	2%
ILÔT DES SAINTES MARIES	02870010	88,46	83,15	05/11/1998	P.L.AT.S	22,10FRF	424,39€	389,83€	34,56€	9%

Opération	Logements			Convention			Quittancement mensuel au 1er janvier 2016			
	Numéro du logement	Surface hab m ²	Surface utile ou crigée m ²	Date d'effet ou signature	Financement	Taux mensuel maxi initial (FRF ou €/m ²)	Montant principal quittancé (€)	Montant maximal (€)	Dépassement (€)	Dépassement (%)
ILÔT DES SAINTES MARIES	02870019	78,70	78,54	05/11/1998	P.L.A.C.D.C.	27,04FRF	459,85€	450,53€	9,32€	2%
ILÔT DES SAINTES MARIES	02870021	30,32	38,32	05/11/1998	P.L.A.C.D.C.	27,04FRF	224,36€	219,81€	4,55€	2%
LES TERRASSES DE FONT LORIOU	03200008	74,34	77,34	05/07/2000	P.L.U.S	26,44FRF	432,95€	428,95€	4,00€	1%
La Tour Blanche2	03570004	72,90	76,77	01/02/2006	P.L.U.S	4,94€	465,91€	444,80€	21,12€	5%
La Tour Blanche2	03570005	71,50	75,47	01/02/2006	P.L.U.S	4,94€	458,03€	437,26€	20,76€	5%
Rue du Portail Neuf	03610001	76,20	88,22	30/12/2007	P.L.U.S	4,80€	473,35€	470,32€	3,03€	1%
Rue du Portail Neuf	03610002	60,18	68,76	30/12/2007	P.L.U.S	4,80€	368,94€	366,57€	2,36€	1%
Rue du Portail Neuf	03610003	96,95	94,41	30/12/2007	P.L.U.S	4,80€	506,56€	503,32€	3,25€	1%
La Roumanell	03740001	79,00	81,13	24/07/2009	P.L.U.S	5,11€	445,43€	441,77€	3,66€	1%
La Roumanell	03740002	70,50	74,37	24/07/2009	P.L.U.S	5,11€	408,31€	404,96€	3,35€	1%
La Roumanell	03740003	70,50	74,37	24/07/2009	P.L.U.S	5,11€	408,31€	404,96€	3,35€	1%
La Roumanell	03740004	79,00	81,13	24/07/2009	P.L.U.S	5,11€	445,43€	441,77€	3,66€	1%
Résidence LA MUSCADELLE	03790013	80,30	82,76	18/12/2008	P.L.A.I.	4,53€	472,16€	410,82€	61,34€	15%
Résidence LA MUSCADELLE	03790025	66,55	71,91	18/12/2008	P.L.A.I.	4,53€	410,26€	356,96€	53,30€	15%
Résidence LA MUSCADELLE	03790028	66,50	70,77	18/12/2008	P.L.U.S	5,18€	403,75€	401,71€	2,05€	1%
Résidence LA MUSCADELLE	03790035	49,85	57,71	18/12/2008	P.L.U.S	5,18€	329,25€	327,58€	1,67€	1%
Résidence LA MUSCADELLE	03790036	80,30	82,77	24/12/2008	P.L.A.I.	4,53€	472,22€	410,87€	61,35€	15%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870001	82,25	88,93	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	554,70€	551,56€	3,14€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870002	82,25	88,79	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	553,83€	550,70€	3,13€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870003	82,25	88,79	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	553,83€	550,70€	3,13€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870004	82,25	89,82	13/10/2008	P.L.A.I.	4,96€	490,97€	488,19€	2,79€	1%

Opération	Logements			Convention			Quittancement mensuel au 1er janvier 2016			
	Numéro du logement	Surface hab m ²	Surface utile ou crigée m ²	Date d'effet ou signature	Financement	Taux mensuel maxi initial (FRF ou €/m ²)	Montant principal quittancé (€)	Montant maximal (€)	Dépassement (€)	Dépassement (%)
RESIDENCE GEORGE SAND	03870005	82,25	88,23	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	550,33€	547,22€	3,11€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870006	64,18	72,64	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	453,09€	450,53€	2,56€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870007	64,18	72,40	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	451,59€	449,04€	2,55€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870008	64,18	72,79	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	454,03€	451,46€	2,57€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870009	64,18	72,40	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	451,59€	449,04€	2,55€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870010	64,18	71,96	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	448,85€	446,31€	2,54€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870011	47,25	61,22	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	381,86€	379,70€	2,16€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870012	69,95	84,55	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	527,38€	524,40€	2,98€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870013	90,54	100,47	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	626,68€	623,14€	3,54€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870014	76,68	90,88	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	566,86€	563,66€	3,20€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870015	65,49	81,07	13/10/2008	P.L.A.I.	4,96€	443,14€	440,63€	2,51€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870016	76,68	90,96	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	567,36€	564,15€	3,21€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870017	65,49	80,18	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	500,12€	497,29€	2,83€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870018	74,47	87,05	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	542,97€	539,90€	3,07€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870019	49,42	65,37	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	407,74€	405,44€	2,30€	1%

Opération	Logements			Convention			Quittancement mensuel au 1er janvier 2016			
	Numéro du logement	Surface hab m ²	Surface utile ou crigée m ²	Date d'effet ou signature	Financement	Taux mensuel maxi initial (FRF ou €/m ²)	Montant principal quittancé (€)	Montant maximal (€)	Dépassement (€)	Dépassement (%)
RESIDENCE GEORGE SAND	03870020	46,07	57,09	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	356,10€	354,09€	2,01€	1%
RESIDENCE GEORGE SAND	03870021	91,85	99,68	13/10/2008	P.L.U.S	5,66€	621,75€	618,24€	3,51€	1%

7.4 TABLEAU RECAPITULATIF DES IRREGULARITES AUX REGLES D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS RELEVES

N° logement	Nom du programme	Financement d'origine	Date de la CAL	Date de signature du bail de location	N° unique départemental	Nature de l'infraction	% de dépassement du plafond de ressources	Loyer mensuel (€)
1320035	LE LAC	PLUS	16/02/2011	23/02/2011	084021121142411384	Dépassement plafond (transfert de bail)	15,0%	451
1800002	RESIDENCE LES TOURNESOLS	PLUS	21/11/2013	02/12/2013	084091302775411404	Dépassement de plafonds	15,1%	539
1900029	RESIDENCE LEDRU ROLLIN	PLAi	12/07/2011	11/08/2011	NC	Dépassement de plafonds. Attribution sans n° unique (non généré sur CAL).	10,8%	348
3950002	Résidence Les Halles	PLAi	03/07/2012	17/07/2012	084041201405411384	Dépassement de plafonds en l'absence d'ONC du couple à la date de la CAL et du bail. Attribution sans n° unique (délivré après CAL et signature du bail)	130,1%	332
04520013	LES HAUTS DE MONTREAL	PLUS	23/06/2016	05/07/2016	084011605243911384	Dépassement de plafonds même en ne tenant compte que des revenus de Mme (absence de jugement divorce)	3,6%	502
530143	CITE LOUPOUS DU PLAN	PLUS	22/11/2011	22/12/2011	084111100826711384	Dossier égaré (absence de pièces obligatoires)		296
4500011	Résidence LES DENTELLES	PLUS	01/10/2015	16/10/2015	084041504486811384	Absence de pièces obligatoires (AI 2015 avec enfant à charge, condition suspensive CAL)		453
1550008	RESIDENCE LES CAPELETS 1	PLUS	20/03/2012	25/04/2012	084031201248711384	Absence de pièces obligatoires (ressources N-2). Attribution sans n° unique (délivré après CAL).		482
1750026	RESIDENCE ANDRE JAUBERT	PLUS	12/06/2012	15/07/2012	084121101236811384	Absence de pièces obligatoires (ressources N-2 du couple)		341
4540021	Résidence MONNET	PLUS	18/06/2015	09/07/2015	084021504188911384	Absence de pièces obligatoires (pièces d'identité et ressources N-2)		493
04520005	LES HAUTS DE MONTREAL	PLAi	26/05/2016	07/06/2016	084011605229711409	Absence de pièces obligatoires (CNI + RFR N-2)		540
4540038	JEAN MONNET	PLUS	17/03/2016	24/05/2016	0841014038824111384	Absence de pièces obligatoire (ressources N-2 de M.)		704
10017	CITE ROUTE DE MONTFAVET	PLUS	12/12/2014	29/12/2014	084121403978011384	Attribution sans n°unique (délivré après CAL)		266
2080023	RCE LES ORMEAUX	PLUS	30/04/2015	12/06/2015	084051504486611409	Attribution sans n°unique (délivré après CAL)		407

7.5 AUTOFINANCEMENT NET PAR LES FLUX

1- CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT PAR L'EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (EBE)						
IMPRIMER	Mistral Habitat	2011	2012	2013	2014	2015
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (EBE) (OU INSUFFISANCE BRUTE D'EXPLOITATION)		4 763 859	4 083 285	3 977 022	4 005 085	5 079 296
+/- Variation intérêts compensateurs (C/16883) si C/7963 = 0		0	0	0	0	-688 338
+ Dotations aux amortissements des immob. locatives et baux à L.T. (C/6811 partiel)		8 165 069	8 451 372	9 208 991	8 775 481	9 287 233
+ Dotations aux provisions réglementées (C/6872) (Amortissements dérogatoires)		0	0	0	0	0
- Reprises sur provisions réglementées (C/78725)		0	0	0	0	0
- Reprises sur provision spéciale de réévaluation (C/7826)		0	0	0	0	0
- Quote-part des subventions d'investissement virées au résultat de l'exercice (C/777)		-713 563	-864 858	-879 312	-883 327	-1 166 917
+ Autres produits d'exploitation						
Autres transferts de charges d'exploitation (C/791)		794	57 093	199 347	212 208	203 858
Autres produits de gestion courante (C/75 sauf 755)		33 550	33 550	33 681	34 080	33 550
- Autres charges d'exploitation						
Perte sur créances irrécouvrables (C/654)		-158 314	-347 808	-359 388	-168 568	-277 815
Redevances et charges diverses de gestion courante (C/651 et 658)		0	-724	0	-784	-663
+/- Quote-part de résultat sur opérations faites en commun		0	0	0	0	0
+ Produits financiers						
Sous total						
Sauf reprises sur provisions financières (C/786)		242 567	209 696	242 607	78 931	172 287
- Charges financières						
Sous total						
Sauf dotations et amort. et aux provisions pour charges financières (C/686 sauf 6863)		-13 879	-139 947	-5 209	-11 505	-13 791
- REMBOURSEMENTS D'EMPRUNTS LOCATIFS (code 2.21 "financements définitifs") Hors R.A. locatifs (1)		-8 482 830	-8 052 450	-7 668 636	-8 967 313	-9 953 336
AUTOFINANCEMENT COURANT HLM (1)		3 837 253	3 429 209	4 749 103	3 074 288	2 675 364
+ Produits exceptionnels						
Produits exceptionnels sur opérations de gestion (C/771)		12 399	98 286	22 000	123 998	572 186
Autres produits exceptionnels (C/778)		204 652	202 227	803 747	167 704	216 825
Transferts de charges exceptionnelles (C/797)		0	0	0	0	0
- Charges exceptionnelles						
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (C/671)		-123 214	-148 635	-150 535	-84 126	-183 769
Autres charges exceptionnelles (C/678)		-459 023	-323 935	-339 513	-563 015	-626 889
- Participation des salariés aux résultats de l'entreprise		0	0	0	0	0
- Impôts sur les bénéfices et assimilés		0	0	0	0	0
AUTOFINANCEMENT NET HLM		3 472 067	3 257 152	5 084 802	2 718 849	2 653 717

7.6 COUTS DE FONCTIONNEMENT

	RATIOS AU LOGEMENT	2011	2012	2013	2014	2015
	P.M.: NOMBRE DE LOGEMENTS GERES (Hors Foyers)	8 907	8 929	8 985	9 108	9 164
	FRAIS GENERAUX (SANS CHARGES PERSONNEL)	375	308	257	381	410
	CHARGES DE PERSONNEL NR (hors personnel régie)	790	856	848	839	831
(A)	COUT DE GESTION HORS ENTRETIEN ET HORS TFPB (FG + IMPOTS + PERSONNEL)	1 165	1 164	1 105	1 220	1 241
(B)	ENTRETIEN COURANT (NR) COMPRIS REGIE	189	197	222	213	208
(A+ B)	COUT DE GESTION AVEC ENTRETIEN (LOLA) (FG + IMPOTS + PERSONNEL + ENTRETIEN COURANT)	1 354	1 361	1 327	1 432	1 449
(C)	GROS ENTRETIEN ET GROSSES REPARATIONS COMPRIS REGIE	211	294	381	434	441
(D)	TAXES FONCIERES NR	420	437	455	459	480
	COUT DE FONCTIONNEMENT TOTAL AVEC TFPB	1 986	2 092	2 164	2 325	2 370
P.M.	Total charges personnel comptabilisées (R+NR) par Lgt	857	923	930	932	930
P.M.	Coût total maintenance NR (EC + GE + GR + Régie) par Lgt	401	491	603	647	649
P.M.	Coût Total Régie (NR) par Lgt	0	0	0	0	0
P.M.	Coût Total Personnel Régie (NR) par Lgt	0	0	0	0	0
COMPTES	POSTES DE CHARGES NON RECUPERABLES	2011	2012	2013	2014	2015
	FRAIS GENERAUX					
602	Achats stockés approvisionnements	0	0	0	0	0
6032	Variation de stocks approvisionnements	0	0	0	0	0
606	Achats non stockés de matières et fournitures	463 560	445 186	395 493	382 426	328 326
F.Maintenance	Moins consommations de la Régie	0	0	0	0	0
	Moins amort. et frais généraux Régie	0	0	0	0	0
611-628	Travaux relatifs à l'exploitation	0	0	0	0	0
612	Crédit bail mobilier et immobilier	133 314	142 942	161 900	165 387	169 687
6155/56/58	Autres travaux d'entretien (biens mobiliers, informatiques)	0	0	0	0	0
616	Primes d'assurances	382 379	413 638	451 735	429 784	478 647
622	Rémunération d'intermédiaires et honoraires	196 708	330 429	404 947	439 807	630 142
623	Publicité, publications, relations publiques	43 436	71 734	106 376	77 912	75 012
625	Déplacements missions et réceptions	62 619	47 466	50 306	33 943	42 834
6285	Redevances (SA)	0	1 905	0	91	15 162
Autres 61-62	Autres services extérieurs	1 139 670	1 006 553	1 009 400	1 321 063	1 559 783
	Redevances et charges de gestion courante	0	724	0	784	663
Autres 722	Moins Autres productions immobilisées	-50 043	-184 580	-780 322	-272 567	-154 175
Ecart de récup.	Ecart. de Récupération des Charges récupérables (+/-)	836 729	315 887	356 940	738 616	453 008
	Corrections éventuelles à saisir avec son signe	0	0	0	0	0
	TOTAL FRAIS GENERAUX	3 208 372	2 591 884	2 156 775	3 317 246	3 599 089
	IMPOTS ET TAXES					
Autres 625/638	Impôts (hors TFPB et hors taxes sur salaires)	129 128	157 672	149 692	150 429	157 713
	TOTAL IMPOTS TAXES (Hors TFPB et Taxes sur salaires)	129 128	157 672	149 692	150 429	157 713
	CHARGES DE PERSONNEL					
621	Personnel extérieur à la société	0	0	0	0	0
7086	Moins Récup. de charges imput. à d'autres organ. HLM (SA)	0	0	0	0	0
641-648-6481	Rémunérations	4 791 441	5 204 532	5 194 590	5 177 199	5 237 155
645-647-6485	Charges sociales	1 596 818	1 803 165	1 775 768	1 751 310	1 730 079
631-633	Sur rémunérations	650 181	637 878	652 314	712 559	647 258
69	Participation des salariés	0	0	0	0	0
F.Maintenance	Moins total charges de personnel de la Régie	0	0	0	0	0
	Corrections éventuelles à saisir avec son signe	0	0	0	0	0
	TOTAL DES CHARGES DE PERSONNEL	7 038 440	7 645 575	7 622 672	7 641 068	7 614 492
	Ajouter charges régie amélioration et divers non affectables	0	0	0	0	0
A	COUT DE GESTION HORS ENTRETIEN	10 375 940	10 395 131	9 929 139	11 108 743	11 371 294
	ENTRETIEN COURANT					
6151	Entretien et réparations courants sur biens immobiliers	1 459 364	1 501 995	1 669 545	1 542 198	1 532 035
F. Maintenance	Dépenses assimilables à l'entretien courant	225 035	256 497	326 983	394 573	375 656
F.Maintenance	Plus charges de la régie affectables à l'entretien courant	0	0	0	0	0
B	TOTAL ENTRETIEN COURANT	1 684 399	1 758 492	1 996 528	1 936 771	1 907 691
A + B	COUT DE GESTION AVEC ENTRETIEN (LOLA) (FG + IMPOTS + PERSONNEL + ENTRETIEN COURANT)	12 060 339	12 153 623	11 925 667	13 045 514	13 278 985
	EFFORT DE MAINTENANCE GE + GR					
6152	Gros entretien sur biens immobiliers	1 883 326	2 624 537	3 425 294	3 951 558	4 042 214
F.Maintenance	Plus charges de la régie affectables au GE	0	0	0	0	0
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	1 883 326	2 624 537	3 425 294	3 951 558	4 042 214
A + B + C	COUT DE FONCTIONNEMENT hors TFPB (FG + IMPOTS + PERSONNEL + EC + GE + GR + Régie)	13 943 665	14 778 160	15 350 961	16 997 072	17 321 199
	TAXES FONCIERES					
63512	Taxes Foncières sur les Propriétés Bâties	3 743 363	3 905 311	4 088 746	4 177 341	4 394 175
D	Corrections éventuelles à saisir avec son signe	0	0	0	0	0
	TOTAL TFPB	3 743 363	3 905 311	4 088 746	4 177 341	4 394 175
A + B + C + D	COUT DE FONCTIONNEMENT TOTAL avec TFPB	17 687 028	18 683 471	19 439 707	21 174 413	21 715 374

7.7 BILAN FONCTIONNEL

Mistral Habitat	2011	2012	2013	2014	2015
Capital et réserves (SA)	0	0	0	0	0
Dotations et réserves (OP)	17 928 080	18 090 929	18 090 929	18 090 929	18 090 929
Report-à-nouveau	13 607 589	18 761 806	22 589 500	24 589 758	24 385 538
Résultat de l'exercice	5 317 066	3 827 694	2 000 258	1 807 363	2 527 668
Situation nette	36 852 735	40 680 429	42 680 687	44 488 050	45 004 135
Subventions d'investissement	19 583 299	28 109 518	30 396 402	33 685 545	34 864 007
Provisions réglementées	0	0	0	0	0
Titres participatifs (SA)	0	0	0	0	0
Capitaux propres	56 436 034	68 789 947	73 077 089	78 173 595	79 868 142
Provisions pour risques et charges	501 353	535 800	1 392 013	1 589 165	3 742 159
Amort. et Provisions pour dépréciation de l'actif immobilisé	198 467 592	206 962 492	215 531 961	222 635 296	232 482 386
Emprunts et dettes financières (hors I.C.N.E, Intérêts compensateurs et dépôts) compris emprunts accession	149 365 529	147 690 795	165 577 813	178 811 410	188 456 227
Dépôts et cautionnements reçus	2 232 592	2 256 283	2 328 498	2 384 633	2 479 459
Droits sur immobilisations	0	0	0	0	0
Emprunts et dettes financières diverses (Hors ICNE)	0	0	0	0	0
Intérêts compensateurs	3 979 282	3 217 277	2 645 464	2 011 584	1 323 246
Ressources stables	410 982 382	429 452 594	460 552 838	485 605 683	508 351 619
Immobilisations incorporelles (VB)	553 839	645 805	954 907	1 118 642	1 169 720
Immobilisations corporelles (VB)	377 922 972	382 439 784	404 538 079	438 232 061	450 590 515
Immobilisations en Location-Vente	0	0	0	0	0
Immobilisations corporelles en cours (VB)	14 719 468	29 797 448	31 151 409	25 212 752	30 110 521
Immobilisations d'exploitation	393 196 279	412 883 037	436 644 395	464 563 455	481 870 756
Immobilisations financières	9 528	9 528	9 528	9 528	762
Prêts accession	20 855	4 696	0	0	0
Autres prêts, dépôts et caution. versés (sans ICNE Actif)	296 005	354 791	442 026	184 345	9 063
Immobilisations financières	326 388	369 015	451 554	193 873	9 825
Autres actifs immobilisés (Charges à répartir hors intérêts compensateurs, primes de remboursement, indexations)	0	0	0	0	0
Charges différées: Intérêts compensateurs	3 979 282	3 217 277	2 645 464	2 011 584	0
Fonds de roulement net global (FRNG)	13 480 433	12 983 265	20 811 425	18 836 771	26 471 038
Stocks d'approvisionnement et autres stocks	53 246	53 246	53 246	0	0
Fournisseurs débiteurs	0	0	0	0	0
Créances clients et locataires	5 714 803	5 419 523	5 360 328	5 686 688	5 658 696
Autres créances d'exploitation (avec ICNE Actif)	670 424	8 645 642	8 292 521	8 975 823	8 929 511
Charges constatées d'avance d'exploitation	0	7 243	334 644	351 475	835 790
Dépenses à classer ou à régulariser d'exploitation	28	52 649	856	0	0
Provisions d'actif circulant (Hors provisions financières)	-2 741 742	-2 559 978	-2 365 478	-3 109 352	-2 802 191
Actifs d'exploitation nets	3 696 759	11 618 325	11 676 117	11 904 634	12 621 806
Avances et acomptes reçus sur commandes	890 385	314 195	304 200	659 052	519 774
Dettes sur achats d'exploitation	879 302	1 068 137	1 232 748	1 616 821	1 898 125
Dettes fiscales et sociales	477 243	706 404	543 223	494 636	595 084
Produits constatés d'avance d'exploitation	0	0	0	0	0
Recettes à classer ou à régulariser d'exploitation	23 105	29 086	40 477	31 875	22 129
Emprunts accession relais et préfinancement, opérations d'aménagement	0	0	0	0	0
Dettes d'exploitation	2 270 035	2 117 822	2 120 648	2 802 384	3 035 112
Besoin de Fonds de Roulement d'Exploitation	1 426 724	9 500 503	9 555 469	9 102 250	9 586 694
Créances diverses	500 527	627 407	622 811	453 196	355 570
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	500 527	627 407	622 811	453 196	355 570
Dettes diverses sur immobilisations	418 489	711 532	1 980 958	1 662 769	1 169 779
Autres dettes diverses	0	0	0	0	0
Intérêts courus non échus (sauf compensateurs)	2 784 374	2 838 795	2 641 537	2 149 663	1 826 008
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	3 202 863	3 550 327	4 622 495	3 812 432	2 995 787
Besoin de Fonds de Roulement Hors Exploitation	-2 702 336	-2 922 920	-3 999 684	-3 359 236	-2 640 217
Besoin en Fonds de Roulement	-1 275 612	6 577 583	5 555 785	5 743 014	6 946 477
Valeurs mobilières de placement (Nettes des provis. financières)	5 052 529	0	0	0	0
Disponibilités (Valeur nette)	9 703 518	6 405 682	15 255 641	14 986 198	19 920 496
Trésorerie active	14 756 047	6 405 682	15 255 641	14 986 198	19 920 496
Concours bancaires et soldes créditeurs de banque	0	0	0	1 892 441	395 937
Trésorerie passive	0	0	0	1 892 441	395 937
Trésorerie nette	14 756 047	6 405 682	15 255 641	13 093 757	19 524 559
RECAPITULATION EQUILIBRE FINANCIER DU BILAN	2011	2012	2013	2014	2015
Fonds de Roulement Net Global (A)	13 480 433	12 983 265	20 811 425	18 836 771	26 471 038
Ressource en Fonds de Roulement (B)	-1 275 612	0	0	0	0
Besoin en Fonds de Roulement (B)	0	6 577 583	5 555 785	5 743 014	6 946 477
Trésorerie = FRN - BFR (A) - (B)	14 756 045	6 405 682	15 255 640	13 093 757	19 524 561

7.8 ANALYSE PREVISIONNELLE DU PSP

5.4. Plan de financement finalisé

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2024
PRODUITS D'EXPLOITATION	43 746 158,72	43 759 110,43	45 570 382,89	47 690 994,19	49 402 660,46	51 079 445,42	51 979 445,09	52 893 265,68	53 821 082,41	54 703 133,96	55 719 642,57
70 Produits des activités	42 073 652,42	42 789 282,73	44 216 216,03	46 769 050,00	48 465 511,86	50 126 648,04	51 010 506,86	51 907 686,44	52 821 082,41	53 742 757,68	54 681 141,86
Récupération de charges	5 365 072,93	5 365 072,93	5 365 072,93	5 365 072,93	5 365 072,93	5 365 072,93	5 365 072,93	5 365 072,93	5 365 072,93	5 365 072,93	5 365 072,93
Loyers actuels	36 459 368,17	37 127 818,15	37 684 735,42	38 250 006,45	38 824 735,42	39 400 000,00	39 975 000,00	40 550 000,00	41 125 000,00	41 700 000,00	42 275 000,00
Loyers ops en cours	229 029,80	229 029,80	229 029,80	229 029,80	229 029,80	229 029,80	229 029,80	229 029,80	229 029,80	229 029,80	229 029,80
Loyers nouvelles ops	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
60 Achats stockés	36 459 368,17	37 356 847,95	38 215 982,08	40 028 131,81	41 487 988,94	42 917 453,98	43 678 046,73	44 450 099,02	45 233 783,54	46 029 275,61	46 836 753,18
Cumul Loyer	249 211,32	253 630,25	253 630,25	253 630,25	253 630,25	253 630,25	253 630,25	253 630,25	253 630,25	253 630,25	253 630,25
706 Prestations de services	1 041 721,60	477 971,87	492 311,03	507 080,36	522 292,77	537 961,55	554 100,40	570 723,41	587 845,11	605 480,46	623 644,88
74 Subventions d'exploitation	897 756,10	168 567,75	168 567,75	168 567,75	168 567,75	168 567,75	168 567,75	168 567,75	168 567,75	168 567,75	168 567,75
791 Transfert de charges d'exploitation	199 347,26	212 207,96	212 207,96	212 207,96	212 207,96	212 207,96	212 207,96	212 207,96	212 207,96	212 207,96	212 207,96
75 sauf 755	33 681,34	34 080,12	34 080,12	34 080,12	34 080,12	34 080,12	34 080,12	34 080,12	34 080,12	34 080,12	34 080,12
CHARGES D'EXPLOITATION	36 057 865,76	37 210 092,94	38 628 175,49	40 858 175,49	42 174 983,80	43 628 175,49	44 983 806,73	46 328 175,49	47 938 062,42	49 593 806,73	51 311 082,41
60 61-62 Consommations de l'exercice en provenance des tiers	11 748 721,96	12 629 687,37	13 049 346,83	13 668 129,05	14 166 616,36	14 654 725,89	15 144 440,23	15 718 067,58	16 445 666,91	17 219 298,08	18 045 666,91
60 Achats stockés	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
603 Variation de stocks récupérables	-939 115,62	-1 000 176,52	-1 033 410,40	-1 082 413,31	-1 121 869,77	-1 169 544,38	-1 218 111,81	-1 266 989,12	-1 316 380,98	-1 366 692,13	-1 418 091,63
603 Variation de stocks non récupérables	-543 620,81	-617 750,85	-638 277,49	-668 543,73	-692 926,04	-719 800,75	-749 504,05	-782 398,75	-812 887,73	-844 000,00	-875 949,85
603 Variation de stocks non récupérables	-395 492,81	-382 425,67	-395 132,92	-413 869,58	-428 963,73	-443 743,63	-460 007,76	-476 990,37	-494 693,25	-512 887,73	-531 611,78
61-62 Services extérieurs	-10 809 608,34	-11 629 510,85	-12 015 936,43	-12 585 715,74	-13 044 726,59	-13 494 181,50	-13 938 328,42	-14 376 078,46	-14 807 485,93	-15 226 605,95	-15 644 208,28
61-62 Services extérieurs non récupérables	-7 606 485,64	-8 356 315,66	-8 633 979,45	-9 043 390,98	-9 373 210,49	-9 698 163,64	-10 043 427,82	-10 399 204,69	-10 781 634,77	-11 164 813,49	-11 544 813,49
61-62 Services extérieurs récupérables	-3 203 122,70	-3 273 195,19	-3 381 956,97	-3 542 324,76	-3 671 516,10	-3 796 017,87	-3 933 650,64	-4 080 032,76	-4 233 852,16	-4 388 970,26	-4 544 859,70
Sext opo en cours											
Sext opo nouvelles											
63 Imôt, Taxes et versements assimilés	-6 182 055,43	-6 294 691,86	-6 503 851,98	-6 812 255,77	-7 060 704,04	-7 303 979,98	-7 433 422,76	-7 564 815,79	-7 698 188,48	-7 833 570,65	-7 970 992,59
63 Imôt, Taxes et versements assimilés récupérables	-1 291 302,37	-1 254 362,41	-1 256 042,38	-1 357 489,95	-1 407 007,99	-1 455 866,33	-1 481 280,78	-1 507 463,87	-1 531 041,45	-1 556 019,47	-1 581 201,05
63 Imôt, Taxes et versements assimilés non récupérables	-4 890 753,06	-5 040 329,45	-5 207 809,60	-5 454 765,82	-5 653 706,05	-5 848 112,65	-6 052 141,97	-6 257 351,92	-6 464 142,02	-6 672 551,18	-6 882 981,63
64 Charges de personnels	-7 654 326,41	-7 777 622,02	-8 006 056,97	-8 417 115,83	-8 724 094,60	-9 034 582,51	-9 344 967,12	-9 654 967,12	-9 964 967,12	-10 274 967,12	-10 584 967,12
64 Charges de personnels récupérables	-683 966,54	-689 112,54	-687 926,51	-688 926,51	-689 926,51	-690 926,51	-691 926,51	-692 926,51	-693 926,51	-694 926,51	-695 926,51
64 Charges de personnels non récupérables	-6 970 359,87	-7 088 509,48	-7 318 130,46	-7 728 189,32	-8 034 168,09	-8 344 655,99	-8 654 040,61	-8 964 040,61	-9 274 040,61	-9 584 040,61	-9 894 040,61
65 Autres charges de gestion courantes	-359 388,19	-169 351,27	-169 351,27	-169 351,27	-169 351,27	-169 351,27	-169 351,27	-169 351,27	-169 351,27	-169 351,27	-169 351,27
Total Dotations	-10 113 375,77	-10 338 740,42	-10 866 175,91	-11 831 323,57	-12 804 217,54	-13 777 407,07	-14 750 291,54	-15 723 176,01	-16 696 060,48	-17 668 945,95	-18 641 831,42
68 Dotation aux amortissements	-10 113 375,77	-10 338 740,42	-10 866 175,91	-11 831 323,57	-12 804 217,54	-13 777 407,07	-14 750 291,54	-15 723 176,01	-16 696 060,48	-17 668 945,95	-18 641 831,42
Dotations opé en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dotations opé nouvelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dotations réhab	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
RESULTAT D'EXPLOITATION	7 688 292,96	6 549 017,49	6 945 599,99	6 832 818,70	7 237 676,66	7 455 475,69	7 496 622,86	7 868 448,10	8 347 272,56	8 969 562,31	9 598 810,15
76 PRODUITS FINANCIERS	242 744,77	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04
763-764 PVF et revenus VMP	242 744,77	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04	78 931,04
Autres	613,08	334,18	334,18	334,18	334,18	334,18	334,18	334,18	334,18	334,18	334,18
66 CHARGES FINANCIÈRES	-5 228 918,92	-4 974 244,74	-4 772 203,71	-5 337 289,73	-5 938 542,55	-6 780 114,28	-7 603 526,11	-8 408 483,94	-9 196 042,64	-9 974 606,37	-10 748 490,90
6683 DAP	-571 811,96	-571 811,96	-571 811,96	-571 811,96	-571 811,96	-571 811,96	-571 811,96	-571 811,96	-571 811,96	-571 811,96	-571 811,96
Total charges d'intérêt	-4 657 106,97	-4 402 432,78	-4 200 391,75	-4 765 477,77	-5 366 730,59	-6 208 302,32	-7 036 338,07	-7 826 695,90	-8 614 252,60	-9 402 794,41	-10 196 682,86
661122 Intérêts et Charges	-4 657 106,97	-4 402 432,78	-4 200 391,75	-4 765 477,77	-5 366 730,59	-6 208 302,32	-7 036 338,07	-7 826 695,90	-8 614 252,60	-9 402 794,41	-10 196 682,86
Charges d'intérêt Opé en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Incidence remboursements anticipés	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Charges d'intérêt Opé nouvelles	-39 168,00	-77 667,39	-115 488,26	-153 620,54	-189 054,01	-224 778,27	-259 782,80	-294 056,89	-327 589,67	-360 370,11	-392 758,31
Charges d'intérêt Réhab	-181 223,40	-548 642,73	-751 452,75	-1 146 632,74	-1 307 565,91	-1 471 966,74	-1 637 881,48	-1 803 396,91	-1 968 512,31	-2 133 227,86	-2 297 443,31
RESULTAT FINANCIER	-4 986 174,15	-4 995 313,70	-4 693 272,67	-5 258 358,69	-5 699 611,51	-6 703 183,24	-7 878 955,07	-9 107 552,90	-10 386 811,60	-11 714 069,35	-13 091 880,86
RESULTAT COURANT	2 702 118,81	2 153 703,79	2 252 327,32	1 534 460,01	631 934,95	-1 940 704,55	-2 822 132,20	-3 337 988,05	-3 784 043,03	-4 263 493,91	-4 748 507,52
77 PRODUITS EXCEPTIONNELS	1 811 058,45	2 049 805,21	1 672 725,43	1 627 795,76	2 098 341,25	4 039 525,30	4 918 776,95	5 348 811,05	5 604 634,13	5 860 253,52	6 117 672,35
771 Opération de gestion	2 000,05	172 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00
775 Cession d'actif	106 000,00	172 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00	700 000,00
Total reprise de Sub	879 311,59	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61
777 Reprise de Subvention	879 311,59	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61	883 326,61
777 Reprise de Subvention opération en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
777 Reprise de Subvention opération nouvelles	803 746,81	870 280,56	870 280,56	870 280,56	870 280,56	870 280,56	870 280,56	870 280,56	870 280,56	870 280,56	870 280,56
778 Autres (subvention d'équilibre réhab)	-2 512 919,46	-2 113 869,88	-2 113 869,88	-2 113 869,88	-2 113 869,88	-2 113 869,88	-2 113 869,88	-2 113 869,88	-2 113 869,88	-2 113 869,88	-2 113 869,88
Opération de gestion	-150 534,96	-84 125,54	-84 125,54	-84 125,54	-84 125,54	-84 125,54	-84 125,54	-84 125,54	-84 125,54	-84 125,54	-84 125,54
Opération capital (valeur affectée)	-214 927,60	-475 143,99	-475 143,99	-475 143,99	-475 143,99	-475 143,99	-475 143,99	-475 143,99	-475 143,99	-475 143,99	-475 143,99
Autres	-339 515,00	-563 014,59	-563 014,59	-563 014,59	-563 014,59	-563 014,59	-563 014,59	-563 014,59	-563 014,59	-563 014,59	-563 014,59
DAP	-1 807 943,90	-991 585,76	-991 585,76	-991 585,76	-991 585,76	-991 585,76	-991 585,76	-991 585,76	-991 585,76	-991 585,76	-991 585,76
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-701 861,01	-64 064,67	-441 144,45	-486 076,12	-584 471,37	-1 916 655,42	-2 804 907,07	-3 234 941,17	-3 566 382,64	-3 999 802,47	-4 519 152,93
Intérêtsement + impôts											
Total Charges	45 799 961,94	45 887 846,68	47 322 039,36	49 397 716,99	52 179 932,75	55 188 921,77	58 221 007,77	61 302 647,59	64 432 317,53	67 612 644,59	70 844 644,59
Total Produits	43 759 704,14	43 759 110,43	45 570 382,89	47 690 994,19	49 402 660,46	51 079 445,42	51 979 445,09	52 893 265,68	53 821 082,41	54 703 133,96	55 719 642,57
RESULTAT	2 000 257,80	2 0									

7.9 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		

