

Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2020-009

OPH des Hautes-Alpes

Gap (05)



La Présidente
CC/SG

ANCOLS
Mme Rachel CHANE-SEE-CHU
Directrice Générale
La Grande Arche - Paroi Sud
92055 Paris - La Défense Cedex

Gap, le

Objet : Contrôle ANCOLS de l'OPH des Hautes-Alpes – Réponses au Rapport définitif de contrôle n°2020-009

Référence : 2020-009 _OPH-des-Hautes-Alpes - Conseil d'Administration du 28 octobre 2021

Affaire suivie par :

Madame la Directrice Générale,

Le 28 octobre 2021, le Conseil d'Administration a examiné et approuvé la délibération relative au rapport définitif de contrôle n°2020-009 reçu le 4 août 2021, ainsi que la lettre de maintien des réponses apportées par l'Office.

Réponses ou observations :

– **Point 3.1.2 - Direction Générale (page 19)**

Nous formulons la réponse suivante :

La Directrice Générale bénéficie d'une part variable conformément au décret relatif à la rémunération des Directeurs Généraux d'OPH, sur avis du Bureau du Conseil d'Administration de l'Office qui a délégué, en suite de la présentation des comptes et du quitus donné par le Conseil d'Administration. Son niveau est en correspondance avec l'expérience et la compétence de la Direction Générale actuelle, ainsi que de l'atteinte des objectifs et n'a donc rien de « systématique ».

– **Observation n°2 (3.4 Système d'Information page 22)**

Les enquêtes RPLS sont incomplètes et intègrent des données non consolidées (*non conforme aux dispositions de l'article L. 411-10 du CCH*).

Nous maintenons la réponse émise dans le rapport provisoire :

L'article évoqué du CCH précise bien que si les données ne sont pas transmises ou erronées, l'organisme de logement social est mis en demeure, voire sanctionné. Or, le 23 avril 2020, la DREAL a validé la déclaration RPLS 2020 de l'OPH 05 issue des données indiquées dans notre système d'information. (Annexe 3 de la réponse de l'OPH 05 au rapport provisoire)

– **Point 3.5 - Politique d'Achat et Commande Publique (page 23)**

Nous formulons la réponse suivante :

L'Office n'est en effet pas pourvu d'un service achat, non pas par carence organisationnelle, mais par volonté. Il n'apparaît pas opportun d'alourdir le processus achat en le centralisant, alors même que la Direction Technique en charge du patrimoine, des réhabilitations et de la construction génère à elle seule 99.99% des achats de l'OPH, et qu'en son sein elle a une cellule composée de trois personnes qui centralise tous les achats.

Par ailleurs, la sécurisation des achats sur un plan juridique est assurée par la Direction Juridique et Foncier qui valide en amont les documents de travail, les procédures suivies et participe à chaque Commission d'Appel d'Offres et réunion du Pouvoir Adjudicateur.

– **Point 3.6 - Dispositif de Contrôle Interne et Contrôle de Gestion (page 24)**

Nous maintenons la réponse émise dans le rapport provisoire :

Chaque direction et service opère son contrôle interne sous rappel, le cas échéant, de la Direction Générale. Le contrôle de gestion, dans un organisme de la taille de l'OPH05, est compatible avec l'organisation en place et ponctué chaque année par des rapports de gestion de tous les services présentés au Conseil d'Administration.

– **Observation n°8 (6.4.4 - Réclamations des locataires page 59)**

L'Office devrait améliorer le dispositif de suivi formalisé et partagé des réclamations permettant de s'assurer de leur traitement dans des délais satisfaisants. (Page 59 du rapport définitif) :

Nous maintenons la réponse émise dans le rapport provisoire :

L'OPH 05 emploie une personne dont l'activité est dédiée en partie aux réclamations des locataires et au lien à assurer avec les surveillants d'immeubles et la Direction Technique. Toutes les réclamations locatives concernant des interventions techniques sur le chauffage/ECS/VMC et les automatismes sont saisies et suivies dans le progiciel de gestion « Immoware ». Ces marchés à prestations de type P2/P3 ne nécessitent pas de Bon de Travaux (BT) auprès des prestataires pour chaque intervention, d'où ce suivi informatisé.

Les autres interventions techniques (plomberie, électricité, menuiseries, peinture, sols, ...) se font systématiquement par Bon de Travaux et sont justifiées par quitus. Elles sont tracées par les BT saisis dans le progiciel de gestion.

Les problèmes de voisinage sont saisis dans notre système d'informations, et archivés.

La gestion des réclamations liées aux problèmes de voisinage concerne la recherche de solutions de médiation, en collaboration avec le personnel de proximité par la réalisation d'enquêtes, de rapports des surveillants d'immeubles notamment et plus récemment, des référents de proximité.

– **Observation n°10 (7.3 - Conclusion sur la simulation Financière du PSP et l'analyse prévisionnelle VISIAL - page 67)**

Les hypothèses du PSP et de la prévisionnelle Visial devraient être cohérentes entre elles.

Nous maintenons la réponse émise dans le rapport provisoire :

La dernière analyse prévisionnelle VISIAL a été conduite sur la base des paramètres communiqués par la Fédération des OPH qui pour certains, nous apparaissaient très éloignés de la réalité, à fortiori depuis mars 2020 et la crise sanitaire que nous traversons. Quoi qu'il en soit, une prospective à 10 ans était déjà très aléatoire et le contexte actuel ne fait que conforter ce constat. Le PSP a été voté le 12 octobre 2017 sur un bilan 2016, juste au moment où nous apprenions l'arrivée future de la RLS ainsi que le possible blocage des loyers qui s'est réalisé par la suite.

La deuxième prospective Visial n'a pas été réalisée dans les mêmes conditions avec une année d'exercice différente, les éléments cités ci-dessus, aucune augmentation de loyers depuis 2 ans et des coûts de gestion issus de la Fédération des OPH qui étaient assez élevés.

Les fonds propres votés par le Conseil d'Administration de l'OPH 05 sont de 10 % maximum sur les constructions et en ce moment, du fait des taux d'emprunts bas conjugués au taux réduit de TVA, nous ne ressentons pas le besoin de mobiliser les 10 % de fonds propres. Le réaménagement de la dette de 2017 a fait baisser nos annuités. Les charges locatives font partie de nos priorités, d'où des réhabilitations importantes sur notre patrimoine dont l'âge moyen est de 41 ans.

Pour rappel, la nouvelle politique des loyers votée dans la CUS 2019-2025 permet une redistribution des loyers maximums entre ensembles immobiliers à masse constante et une augmentation des loyers de 5% après chaque réhabilitation lourde.

Enfin, et de façon plus générale, l'Office Public de l'Habitat des Hautes-Alpes attache depuis 2018 une attention particulière à son système d'information en le développant dans toutes ses thématiques métier et en l'assortissant des missions de garde-fou tel que le RGPD et Mailinblack.

Nous avons consigné dans la réponse au rapport provisoire, qu'il nous apparaissait particulièrement dommage que l'accompagnement social des locataires de l'Office n'ait pas été

indiqué dans les points forts. Nous maintenons que cela aurait mérité d'être précisé compte tenu de la situation de l'Office par rapport aux autres bailleurs sociaux intervenant sur le territoire. Les indicateurs de la CUS 2019-2025 2^{ème} génération en attestent puisque l'Office est d'ores et déjà au-delà du pourcentage de réalisations souhaité par l'Etat au regard du logement des plus modestes et des personnes handicapées.

Vous souhaitant bonne réception des présents.

Je vous prie d'agréer, Madame la Directrice Générale, l'expression de ma parfaite considération.

La Présidente de l'OPH 05

Carole CHAUVET

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Carole Chauvet', written over the printed name. The signature is stylized with a long horizontal stroke at the beginning and several loops.