

RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE

N° 2014-153 Mars 2016

Office public de l'Habitat Dinan Habitat

Dinan (22)



Rapport définitif de contrôle n°2014-153 Mars 2016

Office public de l'Habitat Dinan Habitat

Dinan (22)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2014-153 OPH DINAN HABITAT – 22

Président : M. Didier Lechien
 Directeur général : Mme Denise Benoist
 Adresse : 14 boulevard de l'Europe
 CS 61017
 22101 Dinan cedex

Au 31 décembre 2014	nombre de logements familiaux gérés :	1989
	nombre de logements familiaux en propriété :	1989
	nombre de places en résidences spécialisées en propriété :	146

Indicateurs	Organisme	Référence métropole.	Référence région	Source références
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0.3	1.17	1.64	
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	63.5	46.7	55.1	(1)
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vacance technique (%)	1.4	nc	nc	(2)
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	4.6			(2)
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	5.6			
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	8.18	4.18		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	12.6	12.94		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	6.3	13.42		

(1) Enquête OPS 2012

(2) RPLS au 1/1/2013

Présentation générale de l'organisme *L'OPH de Dinan gère un parc d'environ 2 000 logements familiaux et de quatre établissements spécialisés (150 équivalents logements) situés sur le bassin d'habitat de Dinan Communauté.*

- Points forts**
- Fonction sociale avérée, notamment par l'existence de loyers peu élevés
 - Parc ancien bien entretenu
 - Professionnalisme des équipes
 - Gestion rigoureuse du quittancement et des charges locatives
 - Dispositif de prévention et de recouvrement des impayés performant
 - Situation financière confortable

- Points faibles**
- Contrôle interne insuffisant
 - Cloisonnement des services
 - Politique de loyer à la relocation inadaptée
 - Augmentation des frais généraux depuis 2012, appelant une nécessaire vigilance de la part de l'organisme
- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Apurement du c/2134 concernant les réhabilitations réalisées antérieurement à la réforme comptable conformément à l'instruction comptable de 2006 non réalisée (suite au signalement du dernier contrôle Millos).

Conclusion

Malgré un fonctionnement encore trop cloisonné, l'OPH Dinan Habitat remplit de façon très satisfaisante ses missions. Le service apporté au locataire est de bon niveau, l'organisme jouant pleinement son rôle social.

L'office a renforcé depuis le dernier contrôle l'effort de maintenance sur son patrimoine, veillant ainsi à son attractivité et à son bon état d'entretien. Son activité de développement apparaît par ailleurs modeste mais adaptée au contexte.

La situation financière de l'office apparaît hautement favorable et a vocation naturelle à s'améliorer encore à moyen terme. Le conseil d'administration est donc interpellé sur la mobilisation et l'utilisation des ressources dont dispose l'OPH Dinan Habitat.

Bien que les coûts de gestion demeurent sous le niveau médian, leur forte augmentation constatée sur la période de contrôle n'est pas pleinement justifiée et impose à l'avenir une plus grande rigueur dans la gestion de l'office.

Inspecteurs-auditeurs Ancols
Déléguée territoriale, chargée de mission d'inspection
Précédent rapport de contrôle n° 2008-023 de novembre 2008
Contrôle effectué du 10/03/2015 au 12/06/2015
Diffusion du rapport définitif : Mars 2016

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2014-153

OPH DINAN HABITAT – 22

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE	2
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE	2
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	3
2.2.1 Gouvernance	3
2.2.2 Organisation et management.....	3
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	4
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	5
3.1 OCCUPATION DU PARC	5
3.2 ACCES AU LOGEMENT	5
3.2.1 Connaissance de la demande.....	5
3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme.....	6
3.2.3 Gestion des attributions.....	6
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	7
3.3.1 Analyse des loyers	7
3.3.2 Analyse des charges locatives	9
3.4 ROTATION ET VACANCE	10
3.5 TRAITEMENT DES IMPAYES	10
3.5.1 Prévention et traitement des impayés locatifs	10
3.5.2 L'évolution des impayés locatifs.....	11
3.6 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	12
3.7 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE	12
4. PATRIMOINE	13
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	13
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE	13
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	14
4.3.1 Rythme de construction depuis les cinq dernières années et objectifs de production	14
4.3.2 Capacité de l'organisme à construire ou acquérir des logements.....	14
4.4 MAINTENANCE DU PARC	15
4.4.1 Politique générale.....	15
4.4.2 Contrats d'entretien et diagnostics réglementaires.....	15
4.5 VENTE DE PATRIMOINE	15
4.6 AUTRES ACTIVITES.....	16
4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	16
5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE	16
5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE	16
5.1.1 Généralités	16
5.1.2 La politique d'amortissement des immobilisations locatives	17
5.1.3 La dette financière.....	18
5.1.4 La provision pour gros entretien (PGE)	18
5.1.5 La régie	19
5.1.6 Evolution des coûts de gestion.....	20
5.2 ANALYSE FINANCIERE.....	21
5.2.1 Analyse de l'exploitation	21
5.2.2 Analyse de la structure financière	21
5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE	22
5.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE	23
6. CONCLUSION	24
7. LISTE DES ANNEXES	25

1. PRÉAMBULE

L'Ancols exerce le contrôle de l'OPH Dinan 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'efficience 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 précédent rapport n° 2008-023 de novembre 2008 relevait l'existence d'une mission sociale bien remplie avec un patrimoine ancien globalement bien entretenu et une vacance de logements très faible.

Le rapport notait toutefois l'absence de réalisation de procédures encadrant les métiers exercés par l'office et des défaillances dans le contrôle interne.

Il concluait par la nécessité pour l'OPH de s'interroger sur la définition d'un projet stratégique en matière d'amélioration et de développement de son parc, compte tenu de ses capacités financières.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

L'OPH Dinan Habitat est propriétaire, au 1^{er} janvier 2015, d'un parc de 1 989 logements familiaux, de quatre établissements spécialisés (un foyer de vie pour personnes handicapées, deux Ehpad et une maison-relais) représentant au total 146 équivalents logements, et de 10 locaux d'activité.

L'office est l'opérateur HLM principal intervenant sur le territoire de la communauté de communes de Dinan, avec près de 80 % de l'ensemble du parc social.

La Ville de Dinan a connu sur la période inter-censitaire 2006-2011 une décre de population (- 0,7 % par an), pour passer sous le seuil des 11 000 habitants. En revanche, on constate une croissance démographique à l'échelle de la communauté de communes (+1,0 %), qui repose quasi-exclusivement sur le solde migratoire, principalement d'une population âgée, même s'il existe des contrastes marqués entre communes.

Le territoire de Dinan Communauté, organisé de part et d'autre de La Rance, se situe à l'articulation des pôles urbains de Rennes, Saint-Malo et Saint-Brieuc.

Le marché de l'habitat est caractérisé par une part significative de logements vacants (plus de 8 % de l'ensemble des logements) - qui plus est, en progression sensible sur la période récente (près de 50 % en cinq ans) -, un taux élevé de propriétaires occupants (65 %) et un parc locatif social (13 %), mieux représenté qu'à l'échelle départementale (7 %), qui pèse un peu plus du tiers du secteur locatif.

Les logements HLM sont concentrés à 58 % sur la ville centre, ce qui pose la question du nécessaire rééquilibrage spatial de l'offre de logements locatifs sociaux, notamment au regard des flux démographiques du territoire intercommunal (cf supra).

La carte régionale de la tension du marché de l'habitat réalisée par la DREAL Bretagne en 2010 identifie le secteur nord-ouest de la communauté de communes comme potentiellement en insuffisance d'offre de logements ; le reste du territoire relevant d'une pression moindre.

Le PLH de la communauté de communes de Dinan approuvé en 2012, pour une période de six ans, note la faible tension du marché de l'habitat, différenciée selon les communes et les natures de logements (collectifs/individuels) et prône un développement accru de logements locatifs sociaux, sur les communes de la première couronne autour de la ville centre. La requalification du parc locatif social ancien est présentée comme un enjeu d'importance.

En outre, le PLH prévoit la réalisation de 246 logements locatifs sociaux sur la période (dont 30 % financés en PLA-I), soit 14 % du nombre total de logements à produire. Enfin, il affiche une ambition particulièrement volontariste en matière de développement de l'accès social à la propriété, avec un objectif de 628 logements (34 % du total).

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

La communauté de communes de Dinan, collectivité de rattachement de l'office, a été élargie à 26 communes au 1^{er} janvier 2014, à l'issue de la fusion avec la communauté de communes du pays d'Evran.

M. Didier Lechien, élu maire de Dinan en 2014, préside l'office depuis 2008. Mme Denise Benoist assure les fonctions de directrice générale depuis le 1^{er} janvier 2014.

Le contrat de travail de Mme Benoist est conforme aux dispositions qui régissent le statut des directeurs généraux d'OPH, à l'exception d'un point. La mention de l'article 4.1.2 du contrat de travail, relative à la revalorisation annuelle de la part forfaitaire de la rémunération du directeur général, peut conduire l'office à faire une application irrégulière des dispositions du CCH en matière de rémunération des directeurs généraux d'OPH. En effet, la réglementation ne prévoit pas d'augmentation « automatique » et de plein droit de la part forfaitaire, en cas d'augmentation du nombre de logements gérés, appréciée annuellement. Toute modification du contrat nécessite la passation d'un avenant dont la signature doit être autorisée par le conseil d'administration. L'OPH s'est engagé à régulariser la clause concernée lors de son conseil d'administration de fin d'année.

Le conseil d'administration s'est réuni au cours de la période 2010-2014 entre quatre et six fois par an. Il assure son rôle de définition de la politique de l'office et de suivi de sa mise en œuvre. La richesse des débats et la confrontation constructive des points de vue à l'occasion des réunions du conseil d'administration méritent d'être soulignées.

Un bureau du conseil d'administration a été constitué et se réunit régulièrement. Il exerce notamment par délégation du conseil d'administration les décisions relatives à l'engagement des programmes, à la dévolution des marchés de maîtrise d'œuvre et de travaux, et aux financements des opérations. Un ensemble de commissions (sociale, travaux, marchés, appel d'offres) complète le dispositif de gouvernance et témoigne de l'implication des administrateurs dans la vie de l'office.

2.2.2 Organisation et management

L'organisation de l'office s'appuie sur trois services

Le service « gestion locative » assure les missions relatives à l'accueil des locataires et des demandeurs de logement, les fonctions de recherche de candidats et de préparation des commissions d'attribution de logements, ainsi que celles liées à la vie du bail et au traitement du contentieux en matière d'impayés (en liaison avec les services de la Trésorerie Générale) et de troubles de jouissance. Le service de la gestion du patrimoine réalise les missions de programmation, de montage et de conduite des opérations de construction neuve, de réhabilitation et de maintenance. Il regroupe également la régie qui assure la réalisation des travaux dans les logements après état des lieux et de l'entretien courant, et le pôle des services de proximité avec la réalisation des états de lieux, le gardiennage et l'entretien ménager. Le service « finances/ressources humaines, ainsi qu'une fonction « communication » » rattachée à la direction générale complètent l'organisation des services.

L'office s'est doté en 2014 d'un nouveau siège social fonctionnel et confortable.

L'effectif de l'OPH qui compte, au 1^{er} janvier 2015, 33 agents dont 10 personnels de proximité, est adapté à ses enjeux et à la taille de parc géré. La question du renforcement d'une présence physique du bailleur sur le principal site géré (Bretonnière - 342 logements) mérite néanmoins d'être posée (cf. infra).

Depuis le conflit qui a opposé l'ancien directeur général au comité d'entreprise en 2013, le climat social au sein de l'organisme s'est apaisé, même si des séquelles de cette situation marquent encore les esprits. La bonne volonté et la conscience professionnelle des personnels fournissent des gages quant à la pérennité et au bon fonctionnement général de l'office. En matière de management, le principal enjeu pour la directrice générale résidera dans sa capacité à favoriser et organiser le travail collectif, et à mettre en perspective les actions de l'office au regard de son utilité sociale. Le contrôle interne et la gestion du système d'informations de l'organisme ne sont pas satisfaisants. Dinan Habitat souffre en effet d'un véritable cloisonnement de ses services, qui est d'autant plus surprenant dans une structure de sa taille. Le partage et la mise en commun d'informations par le biais d'outils adaptés constituent des projets a priori simples à mener, susceptibles d'améliorer la bonne marche de l'organisme.

Les services de l'office doivent se montrer plus vigilants en matière de fiabilité des données qu'ils communiquent, en interne comme en externe, y compris dans le cadre du rapport d'activité annuel qui comporte des valeurs erronées d'indicateurs (taux de rotation, délai de relocation, impayés). Cette situation est préjudiciable au bon fonctionnement de l'office, dans la mesure où un certain nombre de constats ou de décisions s'appuient sur ces données chiffrées.

L'identification d'une fonction de centralisation, de fiabilisation et de valorisation des données de l'organisme, premier stade d'un contrôle de gestion adapté à la taille de l'OPH, paraît nécessaire.

Une nouvelle organisation des services de l'office, susceptible de répondre aux griefs évoqués ci-dessus, est en cours de définition.

Le quittancement est assuré avec efficacité et professionnalisme, mais ne repose jusqu'à présent que sur la compétence d'un seul agent. Compte tenu de son caractère sensible pour l'office, un fonctionnement en binôme serait à prévoir. Une nouvelle organisation est en réflexion à l'époque du contrôle.

Il a été procédé en mai 2014 à des revalorisations salariales substantielles pour deux des trois chefs de service (respectivement 33 et 40 % d'augmentation par rapport aux conditions initiales de leurs contrats), sans modification de leur périmètre d'activités, ni de leur catégorie d'emplois en référence à la classification du secteur (accord professionnel du 24 novembre 2010 pour les OPH). L'organisme explique ces décisions pour l'un de ses directeurs par la délégation de compétence consentie et par la nécessité de disposer d'un écart de salaire plus significatif avec un collaborateur sous son autorité et pour l'autre par sa volonté de stabiliser son équipe de directeurs, qui a connu une rotation importante ces dernières années.

Néanmoins, l'Agence considère comme peu justifiées ces décisions de revalorisations salariales qui conduisent à des niveaux de rémunération significativement supérieurs à ce qui est constaté habituellement en secteur HLM à poste équivalent.

En réunion de clôture, le président a rappelé qu'il s'agissait d'une prérogative de la directrice générale. Il n'a donc pas été jugé opportun de soumettre à l'autorisation préalable du conseil d'administration ces deux décisions, dans le cadre des dispositions des articles L. 423-10 et 11 du CCH, bien qu'elles puissent être assimilées à des actes de gestion non courants (ces augmentations n'entrent pas dans un cadre collectif et sortent de la norme par l'ampleur de leur niveau).

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

L'OPH est caractérisé par des instances dirigeantes impliquées, une organisation adaptée mais un fonctionnement encore trop cloisonné.

L'office devra veiller à régulariser une clause du contrat de travail de son actuel directeur général et à développer la fiabilité de son système d'informations.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

Les données de synthèse de l'enquête relative à l'occupation du parc social pour l'année 2012 et 2014 montrent l'existence d'un profil socio-économique des ménages occupants plutôt plus favorable que celui constaté pour l'ensemble du parc HLM à l'échelle départementale et assez conforme à la moyenne régionale :

	revenus < 20 % des plafonds de ressources	revenus < 40 % des plafonds de ressources	revenus < 60 % des plafonds de ressources	revenus > 100 % des plafonds de ressources	bénéficiaires d'APL	Personnes seules	Personnes > 60 ans
Dinan Habitat - 2012	23,5 %	44,7 %	67,9 %	5,0 %	58,9 %	49,4 %	26,9 %
Moyenne départ. Côtes d'Armor 2012	28,8 %	49,8 %	71,5 %	4,3 %	56,8 %	52,1 %	30,2 %
Moyenne régionale Bretagne 2012	22,5 %	42,8 %	66,2 %	6,0 %	59,5 %	47,6 %	27,3 %
Dinan Habitat - 2014	24,0 %	44,0 %	68,4 %	4,5 %	63,5 %	51,1 %	30,7 %

La comparaison des données de 2014 avec celles de 2012 indique peu d'évolution en termes de structure de revenus pour les locataires de l'office. En revanche, la proportion de ménages bénéficiaires d'APL et de locataires âgés de plus de 60 ans est en augmentation.

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

La délivrance du numéro unique et la gestion de la demande s'effectuent au travers du fichier départemental commun, via l'outil Imhoweb. L'office satisfait à ses obligations réglementaires en la matière.

Sur la base d'une extraction du fichier au 26 février 2015, réalisée dans le cadre du contrôle, le nombre de demandeurs sollicitant un logement dans une commune d'implantation du parc de l'office s'établit à 907 ménages. La demande s'exprime très majoritairement sur la ville de Dinan (46 %), et dans une moindre mesure sur les communes de Lanvally, Léhon, Quévert et Trélivan (28 % au total). La part de demandeurs déjà logés dans le parc HLM est de 32 %.

Les services de l'office procèdent périodiquement à l'analyse des demandes en délais anormalement longs.

La demande satisfaite sur les années 2012 à 2014 s'élève à 250 ménages par an en moyenne, ce qui signifie que l'office est en mesure de traiter annuellement environ 30 % de l'ensemble des demandes en cours.

Le délai moyen d'attente est de 14 mois. Un tableau récapitulatif de l'analyse de la demande par ancienneté figure à l'annexe n° 4.

La proportion de demandeurs en délai anormalement long d'attente - supérieur à 18 mois - représente 24 % du total, soit 219 ménages. Le niveau de la demande insatisfaite est donc significatif, alors même que le degré de tension du marché locatif apparaît modéré et que les saisines de la commission de médiation sur le critère de l'ancienneté de la demande sont réduites.

Afin de déterminer les raisons de ce constat, il a semblé opportun de concentrer l'analyse sur les ménages demandeurs externes n'ayant reçu aucune proposition ou une seule proposition, de façon à exclure les demandeurs internes dont le besoin en logement est supposé moins urgent. Les services de Dinan Habitat ont ainsi été sollicités pour procéder à l'analyse de la situation des 99 ménages correspondant à cette définition dans le fichier commun de la demande au 26 février 2015.

Le travail mené a permis de constater globalement la très bonne connaissance de la situation des demandeurs par les services de l'office. Outre les situations ayant évoluées entre la date d'extraction du fichier et celle de son analyse - soit environ un mois - (non-renouvellement de la demande, proposition en cours, demande satisfaite entre temps...), deux grandes catégories de demandeurs sont identifiables (cf. annexe n° 5) : les demandes exigeantes ciblées sur une commune, un immeuble ou un quartier précis, et les ménages qui n'ont pas complété leur dossier, principalement en ne fournissant pas leur avis d'imposition. Si, pour quelques cas, il s'avère nécessaire d'apporter

une réponse de logement dans le cadre d'un projet partenarial adapté, l'étude a révélé que la demande de longue durée en situation réelle de besoin urgent d'un logement s'avère limitée.

Outre le décalage entre la prééminence d'une orientation de la demande - pour plus de 80 % - vers le logement individuel et l'offre de l'office dans cette catégorie (22 % de son patrimoine), il peut être relevé l'existence d'un écart en termes de typologie de logement dans l'adéquation des caractéristiques du parc de l'office aux souhaits des demandeurs. Cette distorsion se manifeste principalement au niveau des T2 et des T4, et n'est pas corrigée en termes de satisfaction de la demande par une rotation plus importante sur les logements de type 2 :

	T1	T2	T3	T4	T5 et +
Demande au 26/02/2015	10 %	25 %	41 %	20 %	5 %
Structure du parc de l'office au 01/01/2015	7 %	15 %	40 %	30 %	7 %
Attributions de l'office 2012-2013-2014	13 %	15 %	35 %	27 %	10 %

La structure du parc de l'office est en revanche bien adaptée à la demande qui s'exprime pour des logements de type 3.

3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

L'office a défini en 2012 dans le règlement intérieur de sa commission ses orientations en matière d'attribution de logements, qui reprennent principalement la définition des publics prioritaires au sens réglementaire. La seule spécificité réside dans l'intention d'apporter une prise en compte privilégiée du critère de l'ancienneté de la demande.

Le patrimoine de l'office est très peu contingenté. En effet, au 1^{er} janvier 2015, 102 logements, soit à peine plus de 5 % du parc, relèvent d'un droit de réservation : 82 le sont au profit de collecteurs du 1 % logement et 20, au titre du contingent préfectoral « très social » (cf infra).

La convention de mobilisation du contingent préfectoral, signé en novembre 2010, au travers d'un accord collectif, définit le principe d'un droit de réservation géré en flux, dans la limite de 25 % des attributions annuelles. Ce contingentement a vocation à s'exercer pour le compte des ménages relevant du plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées et les demandeurs de logement reconnus prioritaires par la commission de médiation. Les données d'attribution pour les années 2013 et 2014 indiquent que Dinan Habitat reloge ces publics à hauteur respectivement de 45 % et de 47 % du total annuel de ses attributions, soit bien au-delà du seuil de réservation réglementaire.

L'office s'acquitte également très bien des engagements souscrits dans le protocole de réservation pour les logements très sociaux signé en mars 2012, complémentaire à l'accord collectif cité ci-dessus, et qui s'appuie sur un droit de réservation pour des logements identifiés.

Les efforts tout particuliers menés par l'office en matière des ménages les plus défavorisés méritent d'être soulignés. L'OPH Dinan Habitat procède au relogement de ménages prioritaires ou en sorties d'hébergement, de manière plus importante en proportion que les autres bailleurs sociaux, comme l'attestent les bilans réalisés sur le sujet par la DDCCS. En outre, l'office loue en permanence une vingtaine de logements aux acteurs associatifs qui accompagnent les ménages en difficulté. Enfin, il convient de relever également l'engagement résolu de l'office en faveur de la production de logements PLA-I adaptés, ayant vocation à constituer le contingent préfectoral très social.

3.2.3 Gestion des attributions

L'office dispose de trois documents qui encadrent ses pratiques en matière d'attribution de logements : le règlement intérieur de la CAL (cf supra), une charte d'attribution qui définit les règles d'instruction et de traitement de la demande, en rappelant les missions du service et de la CAL et une procédure de mise en commercialisation des logements, qui décrit finement l'ensemble des processus. Ce dernier document, qui interpelle le fonctionnement d'autres services en interne, n'a jamais été validé formellement, mais se trouve partiellement appliqué par le service gestion locative, qui en est l'auteur, pour ce qui concerne son domaine d'activité.

Chacun de ces trois supports traite à la fois des questions de « fond » (les orientations et les critères de priorité) et de « forme » (règles de fonctionnement), avec des zones de recoupement.

Ainsi, pour plus de lisibilité de la politique d'attribution de l'office, il serait souhaitable d'ordonner le contenu de ces documents pour les rendre complémentaires.

La composition de la CAL, qui se réunit environ toutes les trois semaines, et son mode de fonctionnement sont conformes à la réglementation en vigueur.

L'office connaît des niveaux de délai moyen de relocation assez élevés et, de plus, en augmentation sur la période récente (de 61 jours en 2012 à 93 jours en 2014). Il a ainsi semblé intéressant de mener, dans le cadre du contrôle et conjointement avec les équipes de l'organisme (services patrimoine et gestion locative), une analyse de la constitution de ses délais en isolant la part qui relève de l'immobilisation technique pour travaux de celle relative aux délais liés à l'attribution des logements (relocation « commerciale »). Les résultats de cette étude qui porte sur l'ensemble des logements libérés en 2013 et 2014 figurent à l'annexe n° 6. Ils montrent qu'après neutralisation des logements, pour lesquels il y a eu une opération de vacance organisée et des logements non encore reloués (programme de la Bretonnière), il est relevé un délai de relocation (technique et commercial) de 55 jours en moyenne ; ce qui se rapproche des standards habituels. Ils révèlent également la performance très satisfaisante de la conduite des interventions de l'office en termes de délais techniques (82 % à moins de 30 jours) et commerciaux (62 % à moins de 30 jours).

Une analyse complémentaire identifie trois motifs principaux pour caractériser les délais liés à l'attribution des logements supérieurs à 90 jours (cf. annexe n° 7) : une organisation interne à perfectionner dans l'échange d'information sur la date de disponibilité réelle des logements, le niveau d'exigence des demandeurs qui refusent une proposition sur deux, et vraisemblablement le « ciblage » perfectible des candidats potentiels pour un logement, qui entraînent des refus et des allongements de délais entre propositions et parfois des passages répétés en CAL. Ainsi, pour près du tiers des logements attribués en 2014, il a fallu positionner sur plusieurs commissions entre 4 et 10 candidats avant d'aboutir à une acceptation du logement.

La maîtrise de l'activité dans ses composantes juridiques et administratives est indéniable. Le fonctionnement actuel s'inscrit dans un schéma parfaitement réglementaire, qui pourrait vraisemblablement gagner en performance en intégrant une dimension plus commerciale.

Ainsi, la systématisation du recours au principe de la pré-commercialisation pour les logements difficiles à louer et/ou pour lesquels un nombre de refus important s'accumule, par ailleurs, prévue dans la procédure rédigée par le service, pourrait s'avérer utile. S'assurer par contact téléphonique préalable ou par visite du logement de l'intérêt manifesté par les candidats potentiels permettrait ainsi de limiter les refus (qui représentent un taux de plus de 50 % par rapport aux propositions émises) et de ne pas auto-alimenter les commissions de dossiers sans garantie de relocation rapide.

Les débats en CAL sont constructifs et transparents, notamment vis-à-vis des représentants des communes. Ils s'inscrivent dans la recherche de la meilleure adéquation possible entre l'offre et la demande, au vu des critères de l'ancienneté de la demande et de l'urgence sociale, tout en tenant compte des équilibres de peuplement.

L'analyse du fichier de l'ensemble des attributions prononcées en 2012, 2013 et 2014, et d'une sélection ciblée de 45 dossiers, n'a pas révélé d'anomalies, que ce soit en matière de respect des prérogatives de la CAL ou de conformité réglementaire aux plafonds de ressources. La bonne tenue des dossiers locataires mérite d'être soulignée.

Le service « gestion locative » a initié, sur la période visée pour le contrôle, un ensemble de démarches tout à fait intéressantes (accompagnement des personnes vieillissantes et maintien à domicile, promotion pour l'accueil d'étudiants, partenariat pour la gestion des troubles de voisinage) qui méritent d'être poursuivies.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Analyse des loyers

Après une année de gel des loyers décidée pour 2010, l'office exerce une politique d'augmentation régulière des loyers conforme à l'encadrement législatif, et, suivant les années, modulée par segment de parc (logements individuels / logements collectifs et très sociaux) :

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Augmentation décidée au 1 ^{er} janvier :						
Pour tous les logements	0,00 %	1,00 %	1,90 %			0,47 %
Pour les logements individuels				2,00 %	0,90 %	
Pour les logements collectifs et financés en Pla-i				1,60 %	0,70 %	
Encadrement législatif ¹	1,00 %	1,10 %	1,90 %	2,15 %	0,90 %	0,47 %

L'augmentation annuelle des loyers est pratiquée en février ou en mars, compte tenu des délibérations tardives de l'office sur le sujet. Il serait souhaitable que le calendrier des conseils d'administration soit ajusté, afin de statuer sur une augmentation effective au 1^{er} janvier.

Le conseil d'administration a décidé, dans sa séance du 29 novembre 2010, d'engager une politique de loyers à la relocation alignés sur le loyer maximum actualisé de la convention APL. Après quatre années d'application, sur la base de l'analyse du fichier de quittancement de mars 2014, 779 logements, soit 39 % du parc, étaient concernés par cette disposition, qui représente un gain d'un peu plus de 220 000 €, soit 3 % de produit locatif, par rapport à l'application des taux de loyer de base.

La politique de repositionnement systématique du loyer pratiqué à la relocation sur le loyer plafond conventionnel est inadaptée sur le parc collectif ancien de l'office. L'atout majeur des logements de l'office dans les grandes cités collectives réside en effet dans leur rapport qualité/prix. Si cet avantage est réduit par l'application d'un loyer à la relocation au maximum applicable, la perte d'attractivité et les risques de vacance, ponctuelle ou structurelle, vont se développer (cf infra).

Le différentiel de loyer représente en moyenne un peu plus de 41 € mensuel pour les logements de la cité de l'Ecuyer, 47 € pour l'ensemble immobilier de la Bretonnière et 37 € pour la cité des Iles bretonnes - 2^{ème} tranche à Léhon, soit des niveaux très significatifs (de 10 à 15 % d'augmentation). Le gain de produit locatif pour la seule cité de la Bretonnière correspond à 33 % du total mentionné plus haut (220 000 €), alors qu'elle représente 16 % du parc de logements. L'annexe n° 8 fournit, par ensemble immobilier et par type de logement, le différentiel de loyer moyen entre l'application du taux de base et celle du taux maximum.

Même si, bien évidemment, le niveau de loyer n'est pas le seul paramètre qui explique la vacance dans ces ensembles immobiliers, on peut estimer que l'option de relocation au plafond s'avère contre-productive. Si l'office souhaite poursuivre l'application d'un loyer réajusté à la relocation, il conviendrait de réfléchir à une modulation qui intégrerait, par exemple, le classement d'attractivité des immeubles réactualisé du PSP. L'office a entrepris de travailler sur la question en mobilisant sa commission sociale.

L'augmentation de loyers en masse calculée par la société et communiquée au conseil d'administration, pour sa prise de décision d'augmentation annuelle, s'appuie uniquement sur les taux de loyer de base attachés à chaque programme, sans tenir compte des tarifs différenciés appliqués à la relocation au fur et à mesure des années. De ce fait, elle ne donne pas une image fidèle de l'évolution des produits locatifs.

L'examen exhaustif du fichier des loyers de l'office n'a pas révélé d'anomalies en termes de respect des valeurs plafond des loyers des conventions APL. L'administration des bases de loyers pour la gestion du quittancement est parfaitement maîtrisée.

Sur la base des données de l'enquête RPLS 2014, la distribution statistique des loyers de l'organisme montre l'existence de valeurs qui sont les plus basses de la région Bretagne :

Loyer (€/m ² de SH)	Minimum	1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^{ème} quartile	Maximum	Moyenne
OPH Dinan Habitat	2,9	3,8	4,2	5,2	10,0	4,6
Côtes d'Armor	---	4,1	4,9	5,5	---	4,9
Bretagne	---	4,5	5,2	5,8	---	5,2

Ce niveau de taux de loyer général très accessible permet à l'office d'assurer pleinement sa fonction sociale. Ces taux associés à des surfaces rationalisées engendrent une gamme de loyers

¹ Au 1^{er} janvier 2010, il s'agissait d'une recommandation gouvernementale.

avec des niveaux médians de moins de 276 € pour un logement de type 3 et de moins de 310 € pour ceux de type 4 :

Loyer mensuel en €	Nombre logements	Médiane Surface habitable	1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^{ème} quartile	Moyenne
T1	147	30	152 €	167 €	193 €	168 €
T2	301	51	210 €	233 €	264 €	244 €
T3	805	65	252 €	276 €	333 €	292 €
T4	593	81	287 €	310 €	394 €	336 €
T5 et plus	142	92	338 €	342 €	390 €	365 €

La structure complète des loyers de l'office figure à l'annexe n° 9.

La proportion de loyers en dessous du niveau du plafond de référence utilisé pour le calcul de l'APL concerne plus de 77 % du parc (cf. annexe n° 10), permettant une capacité optimisée de solvabilisation des locataires par l'APL. Ainsi, sur la base du quittancement de mars 2015, on constate que plus de 21 % des allocataires d'APL (415 ménages) disposent d'une aide d'un montant supérieur à leur loyer. Pour 38 d'entre eux, elle couvre la totalité de la quittance (loyers et charges). Le taux de couverture moyen du loyer par l'APL pour les ménages bénéficiaires se situe au niveau très élevé de 78 %, pour un loyer résiduel moyen de 68 €. Plus de la moitié des ménages APLisés s'acquittent d'un loyer résiduel inférieur à 50 € :

Loyer résiduel (€/mois)	< 0 €	< 50 €	De 50 à 100 €	De 100 à 150 €	De 150 à 200 €	> 200 €
Nombre de locataires	415	207	132	100	100	176

Les quittances éditées par l'organisme ne contiennent pas l'indication du loyer maximal applicable, conformément à la disposition de l'article R. 445-13 du CCH. L'office s'est engagé en cours de contrôle à corriger cette lacune.

En matière d'application du supplément de loyer de solidarité (SLS), il serait utile que les délibérations du conseil d'administration mentionnent explicitement le niveau de modulation choisie, en référence au barème national, pour le coefficient de dépassement de ressources.

En pratique, l'OPH Dinan Habitat applique le barème national du SLS, qui concerne, au 1^{er} avril 2015, 27 ménages, hors non-réponse à l'enquête. Les bases de calcul utilisées par l'office ont été vérifiées de manière exhaustive.

3.3.2 Analyse des charges locatives

En matière de charges locatives, l'office procède à un travail de suivi précis, méthodique et documenté. Deux régularisations annuelles : charges générales pour l'ensemble du parc et charges de chauffage et d'eau chaude collective pour les ensembles immobiliers concernés sont opérées. L'analyse rétrospective de l'ajustement des provisions appelées au regard des dépenses constatées, au moment de la régularisation, indique de très bons résultats avec un taux de surprovisionnement général moyen de l'ordre de 4 % pour les quatre derniers exercices, niveau qui témoigne de la performance de la gestion de l'office dans ce domaine.

L'office avait opté pour établir un ajustement intermédiaire des provisions à mi-échancier en fonction de prévisions pour s'adapter encore davantage à la réalité des coûts mais a finalement décidé d'abandonner cette pratique. En effet, certaines évolutions étaient parfois mal comprises des locataires.

Les charges de chauffage collectif sont globalement très bien maîtrisées : un peu moins de 7 €/m² de surface habitable en moyenne. Deux programmes immobiliers de petits logements (rue de l'école – 13 logements et les grands jardins - 6 logements) connaissent des niveaux de charges générales rapportées au m² de surface habitable un peu élevés, supérieurs à 10 €, qui s'expliquent essentiellement par un amortissement plus défavorable de charges calculées au logement. Les charges de personnel récupérables sont réparties suivant le nombre de logements des ensembles immobiliers concernés et sur la base du coût salarial moyen des agents d'entretien qui interviennent et d'une quotité de 10 % des coûts du salarié qui les encadre, conformément à ce que permet la réglementation.

L'office établit une régularisation de charges complète pour les locataires partis, ce qui est astreignant au niveau de la gestion mais qui correspond au décompte le plus juste pour les locataires.

3.4 ROTATION ET VACANCE

Le taux de rotation moyen sur la période 2012-2014 se situe à un niveau standard de 13 %. Les mutations internes au parc représentent 16 % de la mobilité globale.

Le taux de vacance est stable sur la période de contrôle et se situe autour de 3 %. En revanche, la part de la vacance commerciale structurelle (supérieure à 3 mois) augmente significativement dans la vacance globale (de 28 à 42 % en 3 ans).

Au 27 mars 2015, 70 logements sont identifiés vacants, localisés sur les cités Ecuyer, Iles bretonnes et surtout sur l'ensemble immobilier de la Bretonnière. La vacance concerne 22 logements sur ce programme qui en compte 342, avec une durée moyenne d'inoccupation supérieure à 15 mois (cf. annexe n° 11). L'action de l'office en matière de lutte contre la vacance a vocation à se concentrer sur cet ensemble immobilier. Des pistes de transformation de logements ont été étudiées, sans solution technique satisfaisante pour l'instant.

Le traitement urbain, technique et social de l'ensemble immobilier, qui se trouve en décalage avec l'expression de la demande mais qui répond à un vrai besoin d'offre à loyer très accessible, constitue un enjeu pour l'office et la ville de Dinan.

Une opération de résidentialisation par tranches a été initiée par la ville et donne déjà de bons résultats esthétiques. L'office s'engage par convention à contribuer à hauteur de 50 000 € par an pendant quatre ans. Le premier paiement est intervenu sans justification particulière de la part du maître d'ouvrage. Il est impératif que le paiement de cette aide s'établisse à partir d'un bilan d'exécution annuel des travaux réalisés. La convention doit être reprise en ce sens.

Quelques logements financés en PLS sont vacants depuis de nombreux mois, principalement compte tenu de la déconnexion de leur niveau de loyer avec le marché local de l'habitat. Il appartient à l'office de s'interroger sur la pertinence d'une réduction sensible des loyers proposés (par exemple au niveau du loyer PLUS), afin de s'assurer d'une relocation rapide de ces logements.

3.5 TRAITEMENT DES IMPAYES

3.5.1 Prévention et traitement des impayés locatifs

Le dossier des impayés est géré par le service de la gestion locative. La partie pré-contentieuse est assurée par un agent doté d'une formation initiale de comptable occupant les fonctions de conseillère sociale après avoir suivi les formations requises. La phase contentieuse est gérée pour une partie de son temps par la chef de service. Il est à noter que ce binôme est polyvalent et donc interchangeable en tant que de besoin sur chacune de ces deux missions.

Les procédures attachées à la gestion de l'impayé sont formalisées. Un tableau a été élaboré par le service de la gestion locative visant à décrire les différentes actions à suivre lorsque l'impayé se trouve dans sa phase pré-contentieuse ou contentieuse (cf. annexe n° 12).

Concernant le pré-contentieux, suite à une commande de la commission sociale de 2013, le service gestion locative a rédigé un document très pertinent portant sur « les principes de traitement amiable de l'impayé des locataires présents ». Ce document rappelle les principes généraux en la matière mais surtout met en évidence les points de vigilance et les attitudes à tenir vis-à-vis des néo-débiteurs (cf. annexe 13). On peut déplorer l'absence de valorisation de ce travail qui n'a été présenté que devant la seule commission sociale. Une validation par le conseil d'administration de ce document aurait permis une appropriation plus grande de la démarche en interne, impliquant notamment de façon plus soutenue les gardiens et aurait optimisé la mobilisation des partenaires extérieurs (CCAS, maison du département...).

L'instruction pré-contentieuse des dossiers d'impayés (environ un stock récurrent de 250 situations) rigoureuse et réactive n'appelle pas de remarque particulière. La difficile communication entre les outils de gestion émanant de la DGFIP (OTR) et ceux de Dinan Habitat (SCEPIA) est compensée par un relationnel étroit et constant entre les agents des deux services. A ce stade, les dispositifs d'aide et d'accompagnement à l'accès au logement (de type FSL ou dossier Locapass) sont mobilisés ; il convient de noter que les dossiers FSL sont établis

directement par la conseillère sociale de l'organisme ; le cas échéant, des plans d'apurement sont proposés aux débiteurs. Jusqu'à la fin du mois m+2 tous les partenaires sociaux (maison du département, CCAS...) sont informés de la situation sociale du débiteur.

La phase contentieuse, (concernant un stock permanent d'environ une centaine de dossiers) intervient, comme il est d'usage, à compter de la notification du commandement de payer précédée d'un ultime courrier adressé au débiteur. Ce courrier s'accompagne parallèlement d'une saisine de la CCAPEX. La procédure contentieuse suit son cours classiquement et n'appelle pas de remarque particulière ; à noter en moyenne quatre expulsions effectives par an pour des raisons liées à des situations d'impayés, des troubles de voisinage ou des questions d'hygiène.

Dinan Habitat entretient de très bonnes relations de coopération avec la trésorerie de Dinan. Un projet de charte de partenariat, établi au cours du second semestre 2013, conjointement entre le service de la gestion locative de l'organisme et les services de la trésorerie de Dinan, reste à ce jour dans l'attente d'une validation par la direction de Dinan Habitat. Cette charte précise le rôle et les attributions de l'ordonnateur et du comptable à titre principal sur le dossier des impayés mais plus globalement sur la tenue des comptes et la gestion de la trésorerie. Dans la pratique, les dispositions de cette charte sont appliquées par les différents acteurs. Un agent de la trésorerie de Dinan suit particulièrement les impayés de loyers dont l'intervention devient prépondérante à partir du troisième mois de location (2 termes de loyers) au travers des actions d'opérations à tiers détenteurs ou de saisies qui régissent le recouvrement des créances publiques. Cette prérogative de recouvrement forcé prend tout son intérêt et son sens concernant les locataires partis.

3.5.2 L'évolution des impayés locatifs

Corrigés des admissions en non-valeur (entre 35 et 40 k€ en moyenne par an entre 2010 et 2014), les restes à recouvrer enregistrent une augmentation très mesurée en valeur relative rapportés aux produits (loyers et charges quittancés) représentant 13 jours de quittancement en 2014 (8,9 jours en 2010). L'encours des impayés, se situant en moyenne autour de 250 k€, place Dinan Habitat sur des bases faibles et positionne en tout état de cause l'organisme nettement en deçà des standards habituels (cf. annexe n° 14).

La maîtrise de l'évolution des impayés est sans aucun doute le résultat de l'action efficace concertée de l'organisme et de la trésorerie mais aussi de la performance du seul comptable public sur le recouvrement des créances des locataires partis. Concernant ces derniers, les dettes les plus anciennes remontent à 2012. La dimension modeste du nombre de débiteurs ayant quitté leur logement (un stock d'environ une centaine de dossiers) donne au comptable une bonne connaissance de ces situations et permet un suivi étroit et constant de ces dossiers.

Les impayés résultant des locataires présents sont également sous contrôle (même si l'année 2014 marque une évolution sensible). L'incitation au paiement du loyer par prélèvement automatique (taux élevé de 71 %) ainsi que la création d'une régie de recettes en 2011 auprès du service finances de l'organisme, permettant le paiement des loyers par carte bancaire en ligne sur internet via le site de Dinan Habitat, sont autant de moyens qui favorisent le recouvrement des créances.

En conclusion, le suivi des dossiers d'impayés peut être qualifié de performant. Des pistes de progrès peuvent toutefois être dégagées :

- l'attention de l'OPH Dinan Habitat est attirée sur l'intérêt de valider les initiatives prises en interne et de les faire connaître aux partenaires externes dans un souci d'améliorer la performance et au final d'optimiser l'action collective.
- les dettes naissantes inférieures à 3 mois (présentant un enjeu important) concernant les locataires présents représentent 45% de l'encours total de la dette contemporaine. Ce chiffre doit pouvoir être réduit en valorisant le rôle des gardiens déterminant sur cette question.
- l'organisme est invité à se doter de moyens de reporting plus fiables pour assurer le suivi statistique des dossiers d'impayés.

3.6 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

L'office a défini dans sa CUS une politique de qualité de service complètement adaptée à sa taille et à ses enjeux. Il serait nécessaire d'en assurer le suivi et de réaliser des bilans périodiques de sa mise en œuvre.

Les visites de patrimoine ont permis de constater le bon état général d'entretien du patrimoine et le maintien en bon état d'usage du parc ancien. Le traitement des abords et la propreté des parties communes sont très satisfaisants. Hormis quelques cas très ponctuels de caves non sécurisées et de paliers encombrés, la bonne tenue des immeubles est à souligner. Un effort est néanmoins à fournir pour la qualité des supports d'affichage d'informations dans les halls pour les immeubles situés à Dinan.

Les gardiens assurent des missions de surveillance générale et un service de proximité appréciables. Les registres de sécurité consultés dans leurs locaux sont bien tenus.

Les résultats de la dernière enquête triennale de satisfaction, menée en 2014 auprès des locataires, affichent les taux de satisfaction les plus élevés pour la qualité de l'accueil et des relations locatives avec le bailleur, ainsi que sur l'appréciation de la qualité du logement en général.

Trois problématiques sont identifiées en retrait dans l'expression du niveau de satisfaction. Il s'agit des efforts du bailleur pour trouver une solution aux troubles de voisinage, et de l'appréciation critique portée sur l'isolation phonique du logement et la qualité des revêtements de sol. Le premier item connaît malgré tout une progression favorable significative entre les deux dernières enquêtes, témoignant des premiers résultats obtenus suite aux actions engagées par l'office (cf supra). L'état de propreté du logement à l'emménagement est jugé un peu moins positivement qu'en 2011, constat vraisemblablement imputable à un niveau d'exigence des ménages en hausse. Quoiqu'il en soit, la dizaine de logements vacants visités dans le cadre du contrôle, après travaux à la relocation, étaient dans un état irréprochable.

L'analyse menée sur le traitement des réclamations techniques en 2014 indique un délai moyen entre l'enregistrement de la réclamation et le début des travaux de six jours. Même si ce délai cache des disparités importantes suivant les corps d'état, le niveau de réactivité est très satisfaisant. La régie assure la gestion du dispositif, qu'elle intervienne en direct ou qu'elle fasse appel à des prestataires. Le suivi des bons de travaux est précis et fait l'objet d'un examen périodique.

Le conseil de concertation locative se réunit une à deux fois par an. La lecture des comptes-rendus des réunions, sur la période 2011-2013, témoigne de l'attention portée par l'office à la qualité du dialogue et de l'échange d'informations avec les représentants des locataires.

L'office s'est doté d'une véritable fonction d'animation, assurée par la chargée de communication, autour d'actions visant à favoriser la relation bailleur-locataire, le vivre ensemble dans les quartiers, et la qualité de vie.

Enfin, il convient de relever la grande qualité des supports utilisés et du contenu des informations à destination des locataires.

3.7 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

Dinan Habitat exerce de façon tout à fait satisfaisante sa mission sociale en termes de publics accueillis, de niveaux de loyers pratiqués et de qualité du service rendu. La problématique de la lutte contre la vacance dans ses grands ensembles immobiliers anciens constitue un enjeu pour l'office, au regard duquel sa politique de loyers à la relocation devrait être redéfinie.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Le patrimoine de logements familiaux de l'OPH, qui a été construit aux deux tiers durant les années 60 et 70, dispose d'une moyenne d'âge de 38 ans. Il est composé à plus des trois quarts de logements collectifs. Quatre ensembles immobiliers concentrent près de 1 000 logements à Dinan et Léhon.

Les logements sont répartis aux deux tiers sur la ville de Dinan, et pour l'autre partie quasi-exclusivement sur le territoire des communes de Dinan Communauté.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

Le conseil d'administration de l'OPH a approuvé le 26 avril 2010 l'actualisation du plan stratégique de patrimoine (PSP), réalisé initialement en régie par les services de l'organisme en 2003, puis mis à jour en 2005.

Le diagnostic du positionnement des ensembles immobiliers se fonde sur des critères techniques, sociaux et financiers et aboutit à l'identification de 18 ensembles immobiliers (858 logements) considérés comme non attractifs et pour lesquels des actions sont à engager. L'OPH qui ciblait son ensemble immobilier principal, tel la cité amiral de la Bretonnière (342 logements répartis en 16 bâtiments) comme priorité, a mené à bien les travaux de réhabilitation de 2011 à 2013.

Si la performance énergétique des immeubles collectifs est satisfaisante, l'OPH Dinan Habitat est concerné par le traitement de 175 logements individuels classés E et F, dans le cadre des engagements du Grenelle de l'Environnement. L'office prévoyait un rythme de mise à niveau de l'ordre de 25 pavillons par an, à compter de 2013 jusqu'en 2020, avec comme procédé technique l'installation d'un système de pompe à chaleur. Cet objectif n'a pas été atteint en 2014, compte tenu d'une période d'observation et de mise au point de réglages techniques ; le rattrapage devrait s'effectuer sur l'année 2015.

La Cité du Clos fleuri à Dinan (10 logements) est programmée en démolition, compte tenu de sa perte d'attractivité liée principalement à une qualité technique médiocre.

La stratégie de développement s'appuie sur une production de 150 logements (130 logements familiaux et 20 logements adaptés en établissements spécialisés) sur la période 2010-2016, réorientée sur le territoire de communes considérées comme relevant d'un marché de l'habitat porteur et en insuffisance d'offre de logements locatifs sociaux (Quévert, Lanvally, Taden).

Pour l'avenir, et devant les premiers signes de raréfaction de la demande, y compris pour des logements neufs, en dehors de Dinan et des communes mentionnées dans le paragraphe précédent, les décisions d'engagement des nouvelles opérations de construction devraient s'appuyer sur une étude de marché approfondie, intégrant un avis circonstancié du service de gestion locative (typologie des logements, acceptabilité du semi-collectif...).

Enfin, il est prévu le développement de 10 logements en accession sociale à la propriété et la vente de 10 logements du parc locatif sur la période de la CUS. Ces niveaux, pourtant modestes, n'ont pas encore été atteints.

Il peut être regretté que, hors requalification de la cité de la Bretonnière, l'effort de maintenance en investissement porte sur un volume financier global (4 M€ en travaux d'amélioration), sans identification ni des ensembles immobiliers concernés ni des travaux prévus. En matière de gros entretien et d'entretien courant, le niveau est revu à la baisse au cours de la période ; ce qui correspondrait à des arbitrages peu opportuns, compte tenu de l'ancienneté du parc et des moyens à disposition (potentiel financier au logement important - cf. infra).

La stratégie patrimoniale de l'office apparaît cohérente et adaptée. Compte tenu de son ancienneté, elle mérite une actualisation pour préciser notamment les nouveaux programmes de maintenance et la manière dont l'office souhaite s'engager dans l'objectif très volontariste de développement de l'accession sociale sur son territoire, affiché dans le PLH de Dinan Communauté.

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

4.3.1 Rythme de construction depuis les cinq dernières années et objectifs de production

Sur la période 2010-2014, Dinan Habitat a livré 50 logements familiaux, essentiellement financés dans le cadre d'opérations mixtes PLUS/PLAI :

	2010	2011	2012	2013	2014	total
Nombre de logements familiaux livrés	17	0	0	21	12	50
dont financés en :						
PLUS	12			7		19
PLUS-CD				8	8	16
PLAI	5			6	4	15

L'état de la programmation des opérations et des projets en cours de chantier en mars 2015 laisse augurer d'un volume de livraison prévisionnel en nette hausse de 65 logements en 2015 et de 38 en 2016 ; ce qui permettrait à l'office de s'inscrire dans ses engagements de la CUS (production de 150 logements sur la période 2011-2016).

L'office a majoritairement redéployé ses mises en service de logements sur les communes autour de la première couronne de Dinan, qui connaissent le plus fort niveau de demandes, conformément à la stratégie définie dans son PSP.

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

Au global, les opérations livrées sur la période 2010-2014 et programmées en livraison pour 2015 et 2016 possèdent une structure de financement assez classique : l'emprunt représente 79 % du coût du programme, avec un apport en subventions de 13 % et la mobilisation de fonds propres à hauteur de 8 %.

Le prix de revient définitif moyen des opérations livrées sur la période de contrôle, combiné à celui prévisionnel des opérations qui seront mises en service en 2015 et 2016, s'établit à 1 434 € TTC/m² de surface habitable ; ce qui constitue un niveau de maîtrise des coûts remarquable. Le coût de bâtiment représente en moyenne 82 % du prix total, les honoraires 13 % et la charge foncière 5 %.

Le montage des programmes depuis l'étude de faisabilité jusqu'à l'achèvement des travaux est assuré par le responsable du service travaux neufs et un chargé d'opérations. Les conditions d'engagement des programmes sont examinées par le comité de direction de l'organisme, puis en bureau du conseil d'administration.

Hors aléas de chantier, les conditions de déroulement des opérations en phase administrative et en phase chantier sont très bien maîtrisées, près de la moitié des opérations connaissant même des prix de revient inférieurs aux estimations établies au stade de la demande d'agrément. Les méthodes de conduite de projet pratiquées sont tout à fait opérantes.

L'OPH s'est doté, dans le cadre des dispositions de l'ordonnance de 2005, d'une procédure applicable aux marchés passés dans le cadre de ses opérations d'investissement.

L'examen des conditions de déroulement de quatre opérations (construction du siège social, 24 logements à Tréllivan, 3 logements à Vildé Guingalan et programme de réhabilitation de la cité de la Bretonnière) a permis de constater que la dévolution des marchés publics de maîtrise d'œuvre et de travaux s'exerce dans des conditions respectueuses des règles de la commande publique. Les mesures de publicité et de mise en concurrence utilisées, associées à des procédures d'analyse des offres rigoureuses et transparentes, permettent de garantir la sécurité juridique des marchés conclus. A l'époque du contrôle, l'office travaille à la mise au point d'un accord-cadre pour la passation de ses contrats de maîtrise d'œuvre qui rationalisera encore davantage sa démarche.

4.4 MAINTENANCE DU PARC

4.4.1 Politique générale

Un programme de travaux d'amélioration et de gros entretien est établi pour des périodes de deux ans. Il est réalisé à partir d'une base de données décrivant les caractéristiques techniques du parc et de ses équipements. Le recours aux fréquences d'intervention théoriques sur le patrimoine est confronté aux visites périodiques et aux signalements de terrain. L'enveloppe budgétaire dédiée au programme est davantage arbitrée par la capacité à faire que par une contrainte financière.

La programmation constatée sur la période du contrôle est cohérente et intègre dans la mesure du possible des regroupements de travaux, afin d'engager des actions coordonnées de réhabilitation. Pour la plupart des exercices observés, et compte tenu de l'effectif resserré de l'office, le plan annuel s'inscrit dans une logique de réalisation sur deux ans, ce qui ne prête pas à conséquence, eu égard au bon état d'entretien global du parc.

Trois opérations hors normes par leur ampleur financière à l'échelle de l'office : la réhabilitation de la cité de la Bretonnière (près de 4 M€ HT) et de l'Ehpad de Dinan (2,5 M€), et les travaux d'amélioration thermique de la cité de l'Ecuyer (0,6 M€) se sont déroulées sur la période 2011-2013 et vident de son sens, compte tenu de leur caractère exceptionnel, l'exercice habituel de calcul de l'effort moyen de maintenance sur la période de contrôle en comparaison des moyennes nationales.

Quoiqu'il en soit, le tableau de l'annexe n° 15 illustre l'amplification notable des dépenses d'entretien à partir de 2010, recommandé dans le précédent rapport de contrôle et parfaitement compatible avec les moyens financiers dont dispose l'office. La structuration du service du patrimoine et le développement de son ingénierie ont permis la réalisation de cet effort attendu et la conduite dans de bonnes conditions des trois opérations évoquées ci-dessus.

Les dépenses de gros entretien représentent en année « ordinaire » de l'ordre de 750 000 € par an, dont désormais plus de la moitié est réalisée à l'occasion de la relocation des logements. Ce niveau paraît cohérent avec le bon état général du parc, même s'il se situe en deçà des objectifs retenus dans la CUS. Les travaux d'amélioration et de renouvellement de composants correspondent en revanche à des investissements bien supérieurs aux prévisions, manifestement sous-estimés.

L'effort global de maintenance assuré par l'office depuis plusieurs années est de nature à maintenir l'attractivité technique de son parc.

4.4.2 Contrats d'entretien et diagnostics réglementaires

Les contrats d'exploitation et de maintenance du parc sont récents et ont tous fait l'objet d'une mise en concurrence. Le suivi de l'entretien des appareils à gaz est scrupuleux.

L'office satisfait à l'ensemble de ses obligations en matière de diagnostics réglementaires, à l'exception de la réalisation des dossiers amiante, parties privatives (DAPP), à constituer depuis 2012. Dinan Habitat a organisé, en cours de contrôle (avril 2015), une consultation en vue de retenir un prestataire pour se conformer aux dispositions applicables.

Il convient de noter que l'office ne s'était pas désintéressé de la question de la détection de l'amiante puisqu'il procède systématiquement à un repérage des matériaux amiantés dans les logements préalablement aux travaux à la relocation.

En revanche, l'OPH n'assure pas le suivi de l'état de conservation des matériaux présentant de l'amiante dans les parties communes des immeubles.

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

L'office a défini un objectif de 10 ventes sur la période de la CUS. Le conseil d'administration du 22 juillet 2013 a défini ses propres critères (logements individuels situés en dehors de la première couronne de Dinan) qui établissent un périmètre potentiel de vente de 104 logements.

Le Bureau du conseil d'administration du 28 octobre 2013 a entériné le principe de retenir prioritairement quatre logements, pour lesquels les locataires en place avaient déjà formulé une demande d'acquisition spontanée. Le conseil d'administration du 23 décembre suivant a statué pour fixer la grille de prix de vente à 20 % au-dessus de l'estimation des domaines.

Le PV de la séance du 17 novembre 2014 mentionne la vente d'un des quatre pavillons situé sur la commune de Le Hinglé. Le contrôle a mis en évidence qu'aucune vente n'était en fait effective. Le dossier n'est pas piloté de manière unique en interne. L'office n'a pas été en capacité de fournir les autorisations d'aliéner.

Si l'office souhaite véritablement mettre en œuvre son plan de vente décidé, une reprise en main juridico-administrative s'impose.

4.6 AUTRES ACTIVITES

L'office a livré quatre logements en location-accession en 2013 et 2014, dont un logement situé à Plouasne qui n'a pas trouvé preneur près d'un an après sa livraison. La situation de la maison dans son environnement serait en cause, le prix étant a priori attractif (moins de 150 000 € HT pour un T4).

Les conditions de redevance, de prix de vente et de respect des plafonds pour les ménages attributaires sont conformes à la réglementation.

La commercialisation d'une nouvelle opération de six logements situés à Dinan est programmée à court terme et servira de test quant à la capacité de l'office à mener à bien ce type de programme aux plans du montage technico-financier et de la recherche de la clientèle adaptée.

Si l'office souhaite s'engager plus résolument dans l'activité d'accession sociale à la propriété, ce qui pourrait constituer une vraie piste de développement, le montage des opérations nécessitera la mise en place d'études de besoins précises et une nouvelle organisation interne.

La requalification de l'occupation actuelle de la Chapelle des ursulines, propriété immobilière hors objet social de l'office, sous le régime du bail commercial (atelier d'artiste) reporte de quelques années le projet de vente, au regard du délai à respecter pour la signification du congé.

4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

L'office a établi un plan stratégique de patrimoine aux orientations globalement cohérentes et s'est engagé depuis quelques années vers un programme de maintenance de son parc plus ambitieux.

La fonction de maître d'ouvrage est bien assurée.

5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

5.1.1 Généralités

Les domaines d'activité des finances et des ressources humaines sont regroupés au sein d'un même service qui comprend, outre la responsable, deux collaborateurs, en charge pour l'un de la comptabilité fournisseurs et pour l'autre de la comptabilité clients. S'ajoute à ce binôme un troisième agent occupant son poste à 50 % mis à disposition de la Trésorerie de Dinan qui remplit les fonctions de comptable public pour le compte de Dinan Habitat.

La comptabilité fournisseurs est assurée par une personne d'expérience (présente dans l'office depuis une douzaine d'années) qui a en charge principalement la préparation des mandatements des factures, aussi bien de la section d'investissement que de celle relevant du fonctionnement (2 800 mandats en 2014). Cette mission regroupe les phases usuelles en la matière : réception et enregistrement des factures, ventilation vers les services concernés, validation après service fait, puis préparation et transmission papier et électronique à la Trésorerie pour mise en paiement.

Les délais de paiement pratiqués sont maîtrisés et en tout état de cause en deçà du délai maximal légal de 30 jours. Une fois la facture transmise par l'office, le comptable public paie en moyenne dans un délai inférieur à cinq jours.

La comptabilité client est assurée par une personne également d'expérience, sur son poste depuis 2007. Le cœur de métier de cette mission renvoie à la prise en charge du quittancement, à laquelle se sont rajoutés l'encaissement et le remboursement des dépôts de garantie des locataires, ainsi que la gestion du S.L.S. La polyvalence de ce binôme comptable est acquise pour les dépenses de fonctionnement et partielle pour les dépenses d'investissement.

Il est à noter la constitution d'une régie d'avances (d'un montant mesuré de 3 k€), permettant de faire face à de menues dépenses et d'une régie de recettes (montant plafonné à 6 k€), autorisant le paiement par internet des loyers (cf. § 3.4.2 sur les impayés).

Sur la période 2010-2014, une seule demande d'exonération de TFPB a été formulée, permettant de recouvrer sur la seule année 2012 la somme de 65 k€ ; un suivi plus régulier et rigoureux de ces demandes d'exonération permettrait à l'office d'optimiser la récupération de produits.

Sur un plan strictement comptable, il convient de pointer quelques approximations. Ainsi, les balances des exercices 2010 et 2011 n'ont pas valorisé les opérations de l'année, obligeant, de ce fait, à se référer au solde de la balance d'entrée de l'année n+1 pour obtenir le solde de la balance de l'année n.

Des problèmes de reports ont pu être observés sur l'annexe ERDF entre les exercices 2012 et 2013 concernant la ligne 4 « Accession ».

Un emprunt réalisé en 2013 pour un montant de 3,9 M€ a été par erreur positionné sur la ligne 2.22 « opérations locatives démolies ou cédées », alors que l'objectif principal de l'opération consistait bien à construire des logements, même si elle induisait au préalable une démolition. L'exercice du contrôle a été l'occasion de porter cet emprunt sur la ligne 2.21, modifiant légèrement le montant de l'autofinancement en 2013.

Concernant l'exercice 2014, l'annexe portant sur la CAF (capacité d'autofinancement) ne tient pas compte du remboursement des emprunts locatifs (plus de 2 M€), majorant ainsi artificiellement le montant de l'autofinancement net. Le contrôle a été l'occasion d'apporter cette correction.

Des erreurs ont pu être relevées dans l'annexe « maintenance du patrimoine locatif », concernant les exercices 2012 et 2013 qui portent sur une ventilation inadaptée entre les montants récupérés et non récupérés des rémunérations, charges sociales et fiscales résultant de la maintenance effectuée en régie. Les corrections ont pu être apportées à l'occasion du contrôle.

Un contrôle d'un large échantillon de factures de l'année 2014 n'a pas révélé de dysfonctionnements particuliers.

5.1.2 La politique d'amortissement des immobilisations locatives

Dinan Codi Habitat n'a pas mis en œuvre l'apurement du c/2134 (réhabilitations réalisées antérieurement à la réforme comptable) conformément à l'instruction comptable de novembre 2006, méconnaissant la remarque formulée lors du dernier contrôle de la Miilos.

La mission avait relevé, lors de son contrôle effectué en 2008, que la mise en place de la réforme comptable n'avait pas été l'occasion pour l'organisme de retraiter le compte de réhabilitation, présentant une valeur brute de 19,20 M€ au 31 décembre 2004. La critique avait porté sur l'option systématique retenue par l'office, consistant à maintenir les coûts des réhabilitations réalisées antérieurement à la réforme comptable au c/2134 sur les durées d'amortissement restant à courir. Cette pratique devait se limiter aux coûts non rattachables par dérogation au principe selon lequel ces mêmes coûts de réhabilitation soient virés aux comptes de composants correspondant aux travaux effectués. L'instruction comptable précisait que ces coûts résiduels étaient maintenus au c/2134 sur la durée d'amortissement restant à courir et sortis de l'actif à l'expiration de la durée d'utilisation, permettant ainsi l'extinction progressive du compte de réhabilitations.

Au 31 décembre 2014, le c/2134 présente un solde débiteur de 19,9 M€ (valeur nette comptable de 4,8M€), aggravant la situation débitrice du compte de 700 k€.

En fin de contrôle, Dinan Habitat s'est engagé à apurer ce compte au fur et à mesure des sorties d'actifs, sans attendre que la valeur nette comptable des travaux immobilisés soit à zéro.

Concernant la politique d'amortissement des constructions neuves ou des acquisitions amélioration, et suite au dernier contrôle effectué en 2008 par la Miilos, l'office a revu, à compter de l'exercice 2009, les durées d'amortissement de chacun des composants identifiés, pour être en conformité avec les dispositions prévues par l'instruction comptable. Par délibération en date du 16 novembre 2009, le conseil d'administration a retenu le principe de l'amortissement, selon la méthode prospective assise sur la base des clés préconisées par le CSTB. Cette délibération, reprise dans l'annexe littéraire, fait état de neuf composants dont la durée d'amortissement est calée sur les préconisations du CSTB, à l'exception du composant « menuiseries extérieures », amorties sur 20 ans au lieu de 25 et du composant « structure », pour les acquisitions-améliorations, amorti sur 60 ans au lieu de 50 ans. Dans la pratique, ce dernier composant est également amorti sur 60 ans pour les constructions neuves, alors que la durée d'amortissement figurant dans l'annexe littéraire n'est que de 50 ans. Il conviendra de mettre en conformité le texte et la pratique sur ce dernier point.

5.1.3 La dette financière

L'annuité rapportée aux loyers (38 % en 2014) ou au nombre de logements gérés (1 400 € par logement) place Dinan Habitat quasiment au niveau de la médiane nationale pour des organismes de taille comparable. En outre, cette annuité a connu une évolution à la baisse depuis 2010 (42 % des loyers en début de période).

L'encours total de la dette au 31 décembre 2014 d'un montant de 34 M€ est indexé pour 80 % au livret A, le solde, soit 20 %, est constitué d'emprunts à taux fixe. La dette ne contient par ailleurs aucun produit structuré.

L'organisme a commandité un premier audit auprès d'un prestataire (Finance active) portant sur une analyse de la dette au 30/06/2012 et un second, auprès de ce même prestataire, pour une étude de cette même dette au 31/12/2013, avec un rendu formalisé le 11/06/2014. Ces deux audits précis et pragmatiques posent un diagnostic clair de la structure de la dette et identifient les marges de manœuvre pour l'OPH Dinan Habitat en termes de réaménagement de son encours. Ainsi, l'étude la plus récente, dont les conclusions ont été rendues en juin 2014, a mis en exergue la présence très importante d'emprunts à marges élevées (livret A + 1,3% voire plus), représentant un capital restant dû de 10,8 M€, soit 40 % de la dette du livret A auprès de la CDC (27 M€). La liste de ces emprunts figure en annexe de l'audit.

Le contexte actuel particulièrement baissier des taux d'intérêt du marché doit conduire l'organisme à étudier avec la CDC les conditions d'un réaménagement de sa dette et notamment à renégocier les marges adossées au livret A. En tout état de cause et à tout le moins, il eut été pertinent de présenter les conclusions de ces audits à l'occasion d'une séance du conseil d'administration, afin de porter à la connaissance des administrateurs toutes les informations utiles sur cette question.

5.1.4 La provision pour gros entretien (PGE)

La PGE initiale de 2010 a été constituée de façon irrégulière.

La mise en place de la PGE, pour la première fois pour l'exercice 2010, a été validée a posteriori par une délibération du CA en date du 20/06 /2011. Il s'agissait de la constitution d'une provision de principe, sans référence à un programme de travaux, au moins pour l'année 2010, susceptible de faire face à d'importantes dépenses de gros entretien consécutives à la perspective de travaux de réhabilitation de la cité Amiral de la Bretonnière. Cette provision guidée par le principe de précaution, selon les termes mêmes de la délibération « *n'est pas figée et peut être utilisée à d'autres objets* ». La constitution d'une PGE, dans un tel contexte, n'est régulière ni sur la forme (rétrospective) ni sur le fond (absence d'adossement à un programme précis de travaux). Le montant de cette PGE n'a

d'ailleurs donné lieu à aucune actualisation à la clôture de l'exercice en termes de reprises, dans la mesure où les éventuels travaux réalisés n'ont pu être rattachés à un programme de travaux.

A compter de l'exercice 2011, l'organisme détermine une programmation de travaux de gros entretien glissante pour une durée de deux ans validée en CA. Les reprises effectuées à la fin de chaque exercice correspondent approximativement à la réalité des travaux effectivement réalisés.

A compter de 2011, l'OPH Dinan Habitat était fondé à se doter d'une PGE adossée à une programmation réaliste de travaux, dans la perspective du pic réel de dépenses de gros entretien, notamment en 2012 (près d'1,6 M€) consécutif à la réhabilitation de la cité de la Bretonnière et à la réhabilitation extension du foyer Blanchot.

Pour l'avenir, le maintien de cette PGE n'a d'intérêt que si l'organisme doit faire face à court ou moyen terme à des échéances de travaux de même ampleur. A défaut, et dans une perspective de réalisation de travaux de gros entretien s'inscrivant dans une dimension normale d'activité (autour de 700 k€), le niveau de rentabilité de l'exploitation de l'office semble suffisant pour y faire face sans constitution de provision.

5.1.5 La régie

Aucun bilan comportant un rapport d'activité précis ainsi qu'une situation financière circonscrite de la régie n'est présenté au conseil d'administration.

L'organisme dispose d'une régie interne composée de 6 agents dont 4 ouvriers polyvalents qui réalisent des travaux indifféremment dans les parties communes, parties privatives (environ 60 % des interventions) et interviennent également suite au départ des locataires pour remettre en état les logements.

Un compte d'exploitation simplifié présente en charges et produits le résultat de l'activité de la régie. Toutefois, l'absence d'une comptabilité-temps précise ne permet pas de distinguer les travaux réalisés dans les parties privatives de ceux effectués dans les parties communes.

En tout état de cause, sur la période 2010-2013, le compte de résultat de la régie présente un déficit moyen d'environ 90 k€.

Dans sa séance du 20/02/2012, le conseil d'administration a décidé de revaloriser le taux horaire de la régie (qui n'avait pas été actualisé depuis 2007) et de le porter par palier depuis 37 € jusqu'à 45 €. La motivation consignée dans la délibération du CA visait en retenant ce nouveau taux, au moins pour les interventions auprès des locataires, de « résorber le déficit ». Pour autant, le compte d'exploitation de l'exercice 2013 et surtout celui de 2014 présentent une situation déficitaire respectivement de 110 k€ et de 160 k€ qui mérite d'être expertisée, même si en soit elle n'est pas problématique, dès lors qu'elle est clairement assumée.

Une information de nature à éclairer les membres du CA nécessiterait d'être apportée, permettant de dresser un bilan à la fois de l'impact de la revalorisation de ce taux horaire et parallèlement de la persistance de la situation déficitaire du compte d'exploitation de la régie.

Un rapport d'activité, inexistant à ce jour, plus complet que le seul décompte des « réclamations techniques, interventions techniques et interventions suite aux états des lieux » figurant dans les rapports de gestion préciserait utilement l'activité de la régie et apporterait toutes les informations nécessaires à la bonne gouvernance de l'organisme sur ce dossier.

La réorganisation évoquée par l'organisme en fin de contrôle dont la mise en œuvre sera opérationnelle en novembre 2015 n'aura que peu d'incidence sur la traçabilité des activités de la régie. Néanmoins, Dinan Habitat va procéder à une évolution de son logiciel métier de nature à introduire une approche plus analytique des interventions réalisées par la régie. Enfin, l'office s'est engagé à présenter l'activité de ce service devant le Conseil d'Administration.

5.1.6 Evolution des coûts de gestion

Evolution des composantes des coûts de gestion de 2010 à 2014 en €	2010	2011	2012	2013	2014
Frais généraux (Avec impôts et hors TFPB)	293 768	315 317	431 859	491 114	637 269
Charges de personnel (hors personnel régie)	909 607	993 667	1 078 803	1 159 534	1 242 979
Coût de gestion (hors entretien courant)	1 203 375	1 308 984	1 510 662	1 650 648	1 880 246
Nbre de logements gérés (hors foyers et structures)	1 956	1 956	1 956	1 981	1 981
Ratio coût de gestion au logement géré	615	669	772	833	950

Pour les besoins liés à la compréhension de l'analyse et dans un souci de comparabilité, les prélèvements sur le potentiel financier ont été neutralisés sur les exercices 2011 et 2012, d'un montant respectif de 330 k€ et de 358 k€.

Les charges de personnel, même si elles restent en deçà de la valeur médiane constatée au niveau national pour des organismes de taille comparable, enregistrent une augmentation sensible tout au long de la période. Elle s'explique principalement par :

- le recours à du personnel intérimaire à partir de 2011 ;
- des départs d'agents de la fonction publique remplacés par des collaborateurs sous statut de droit privé à des conditions financières plus avantageuses ;
- un recrutement d'un collaborateur en 2012 ;
- une augmentation générale de 2,5 % accordée en 2012 au personnel de droit privé ;
- la mise en place du 13^{ème} mois en 2013.

L'équipe de contrôle relève parallèlement la revalorisation substantielle des rémunérations consenties à deux des trois chefs de service dans des proportions importantes en valeur absolue et sans rapport avec celles qui sont pratiquées dans d'autres organismes équivalents (cf. supra § 2.2.2).

Les frais généraux de l'office ont plus que doublé sur la période de contrôle.

D'un niveau modeste en début de période, les frais généraux se sont fortement accrus depuis 2010, avec une accélération de la hausse entre 2012 et 2014, pour les raisons suivantes :

- une erreur d'imputation comptable en 2012 pour une dépense d'assurance imputée à tort sur un compte de charges (c/616) pour 35 k€ qui relève du dommage ouvrage à intégrer dans le montage global des opérations ;
- des diagnostics sur le patrimoine de l'organisme, des frais d'accès, ainsi qu'un abonnement auprès de Finance Active (analyse de la dette), ainsi que des frais de contentieux (litige entre l'organisme et le comité d'entreprise, litige entre l'organisme et un collaborateur) ;
- et principalement par un delta négatif entre les charges récupérées et les charges récupérables entraînant une augmentation ponctuelle des frais de gestion en 2012 et 2013 (80 k€) ;
- en 2014, les charges induites par l'installation de l'office dans son nouveau siège social (déménagement, mobilier et équipements divers).

Le dimensionnement du nouveau siège de Dinan Habitat a anticipé sans doute de façon ambitieuse une évolution à la hausse des effectifs, faisant écho aux termes du comité de pilotage de la construction du siège du 24/01/2012, selon lesquels « *le bâtiment a été prévu pour permettre un accroissement significatif du personnel de l'office* ». Pour autant, cette augmentation d'effectifs n'est pas assise corollairement sur un plan de développement soutenu de l'office à court ou moyen terme.

Au-delà, la nécessaire maîtrise de ces coûts de gestion doit s'accompagner parallèlement d'une plus grande cohérence et rigueur, à titre d'exemple dans la récupération optimisée de produits (cf. supra 5.1.1 sur les demandes d'exonération de TFPB) et dans la politique salariale de l'entreprise (cf. supra 2.2.2).

Si les coûts de gestion affichés se situent en deçà du niveau de la médiane nationale en 2014 (1 100 € par logement géré), l'augmentation importante des frais généraux constatée depuis 2012 n'apparaît pas pleinement motivée et ne peut être justifiée par la bonne santé financière générale de l'office.

La réponse de l'organisme n'apporte pas d'éléments susceptibles de modifier le constat de l'agence. La volonté récente exprimée par le Conseil d'Administration courant octobre 2015 de stabiliser les frais de gestion doit guider l'office dans son mode de fonctionnement.

5.2 ANALYSE FINANCIERE

5.2.1 Analyse de l'exploitation

La rentabilité d'exploitation est analysée sur la base de l'autofinancement net² (voir tableau suivant).

L'organisme tire la quasi-totalité de ses produits d'exploitation de l'activité de gestion locative.

L'exploitation est caractérisée par :

- un niveau de loyers se situant nettement en deçà de la médiane des organismes comparables de province ;
- une annuité rapportée aux loyers d'un niveau mesuré (cf. § 6.1.3), même si des opportunités de réaménagement de la dette semblent devoir être saisies ;
- un coût de maintenance global plaçant l'OPH Dinan Habitat au niveau de la médiane nationale, à l'exception de l'année 2012, qui enregistre un pic conjoncturel très important marqué par des travaux de gros entretien d'envergure consécutifs à la réhabilitation de la cité de la Bretonnière (d'un montant supérieur à 700 k€ pour la seule année 2012) et de l'extension/réhabilitation du foyer Y. Blanchot (d'un montant proche de 300 k€ sur l'exercice 2012).

Au global, à l'exception de l'année 2012, marquée par un autofinancement conjoncturel particulièrement faible en raison de la prise en charge financière des réhabilitations rappelées ci-dessus, le niveau de l'autofinancement net sur la période représente entre 13 et 16 % du chiffre d'affaires. Il convient d'ajouter que ce pourcentage doit être porté autour de 20 % pour les années 2011 et 2012, si l'on neutralise les impacts du prélèvement sur le potentiel financier (pour mémoire 330 k€ en 2011 et 358 k€ en 2012). Ces valeurs situent l'office très nettement au-dessus de la médiane nationale.

En k€	2010	2011	2012	2013	2014
Marge sur accession	0	0	0	11	10
Marge sur prêts	0	0	0	-13	-11
Loyers	6 786	6 882	7 034	7 281	7 555
Coût de gestion hors entretien	-1260	-1647	-1882	-1703	-1936
Entretien courant	-313	-356	-286	-296	-336
GE	-721	-556	-1 597	-1 006	-750
TFPB	-641	-669	-695	-727	-743
Flux financier	69	99	89	56	71
Flux exceptionnel	-30	-50	-4	11	-29
Autres produits d'exploitation	56	35	139	4	6
Pertes créances irrécouvrables	-36	-14	-37	-38	-39
Intérêts opérations locatives	-896	-881	-898	-903	-820
Remboursements d'emprunts locatifs	-1 975	-1 725	-1 684	-1 749	-2 022
Autofinancement net	1 039	1 118	179	928	957
% du chiffre d'affaires	15,29%	16,25%	2,55%	12,75%	12,67%

5.2.2 Analyse de la structure financière

La structure financière est analysée sur la base du Fonds de roulement net global (FRNG)³, résultant de la différence entre les emplois et les ressources stables.

² 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).

³ Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

Sur toute la période, le FRNG oscille autour d'une valeur moyenne proche de 5 M€ enregistrant un pic en 2013 de 6,6 M€, en raison d'une réalisation d'emprunts particulièrement forte sur cet exercice (plus de 5 M€ pour des opérations locatives). Cette mobilisation de la ressource vient couvrir une augmentation des emplois marquée par une activité de maîtrise d'ouvrage la plus forte de la période (21 livraisons en 2013).

Parallèlement, ces ressources de haut de bilan sont régulièrement alimentées par le cumul des résultats comptables positifs à la faveur d'une exploitation rentable.

En moyenne sur la période, le FRNG représente plus de six mois de dépenses mensuelles, alors que la médiane des organismes comparables de province se situe à quatre mois environ.

L'organisme n'a pas été en mesure de fournir la FSFC (fiche de situation financière et comptable) au 31/12/2014. La détermination du FRNG à terminaison s'est établie sur la base de la FSFC au 31/12/2013. A la fin de l'exercice 2013 et à terminaison des opérations, le FRNG s'est élevé à 4,6 M€, compte tenu du décalage entre les dépenses restant à régler et les financements à encaisser sur les opérations en cours.

Sur les deux premières années de la période, le bas de bilan génère une ressource. A compter de l'exercice 2011, ce bas de bilan exprime un besoin en raison principalement d'actifs d'exploitation plus élevés matérialisés par des subventions à recevoir (sur le c/441) consécutives à une activité plus forte en 2013 et 2014 de la maîtrise d'ouvrage concernant la construction locative.

Il en résulte une trésorerie d'un niveau confortable d'un montant moyen sur la période de près de 5 M€, correspondant à près de six mois de dépenses, alors que la médiane au niveau national se situe à trois mois.

En k€	2010	2011	2012	2013	2014
Capitaux propres	12 333	12 491	13 201	13 933	14 521
Provisions pour risques et charges	727	1 245	571	467	516
<i>Dont PGE</i>	727	1 245	571	467	516
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	35 589	36 715	38 887	40 228	42 806
Dettes financières	28 475	26 918	28 190	33 936	34 648
Actif immobilisé brut	- 72 313	- 72 269	- 77 075	- 81 933	- 87 098
Fonds de Roulement Net Global	4 811	5 100	3 774	6 631	5 393
FRNG à terminaison des opérations				4 617	
Stocks (toutes natures)	48	53	275	552	559
Autres actifs d'exploitation	841	841	1 511	1 765	1 570
Provisions d'actif circulant	-152	- 201	- 239	- 242	- 284
Dettes d'exploitation	- 377	- 342	- 806	- 618	- 672
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	360	351	741	1 457	1 173
Créances diverses (+)	13	57	125	138	17
Dettes diverses (-)	598	503	500	520	498
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-586	-445	-375	-382	-481
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	-225	-95	365	1 075	691
Trésorerie nette	5 036	5 195	3 409	5 556	4 702

5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'organisme établit une simulation prévisionnelle sur la base de l'outil Visial qu'elle actualise une fois par an. Pour caler cette prospective, l'OPH Dinan Habitat a retenu les valeurs des paramètres exogènes préconisées par la fédération. Les valeurs appliquées pour ceux endogènes à l'entreprise dans leur évolution apparaissent cohérentes (cf. annexe n° 16).

Néanmoins, le contrôle a été l'occasion de recalculer certaines données de l'exercice de référence (2013), soit parce qu'elles ne correspondent pas à la situation réelle de l'office (c'est le cas des loyers minorés de près de 150 k€ ou du poste « frais de personnel », à l'inverse majorés de 200 k€), soit parce que l'année de référence retenue n'apparaît pas pertinente, majorant artificiellement une charge (c'est le cas pour le gros entretien dont l'année 2013 n'est pas représentative de l'impact financier de ce poste sur une année courante).

Le scénario de développement en construction neuve (une vingtaine de logements par an), ainsi que la prospective concernant la maintenance (une fois le recalage de début de période effectué) apparaissent réalistes.

Dans ces conditions et compte tenu de l'inflexion très sensible à court terme du montant de l'annuité (- 500 k€ environ entre 2014 et 2018), l'autofinancement net de l'office devrait progresser pour se stabiliser autour des 20% du chiffre d'affaires à l'horizon 2021/2022.

Sur la base de cette exploitation très rentable, le haut de bilan va continuer à être alimenté, consolidant ainsi une situation bilantielle déjà confortable en début de période. Le FRNG en fin de période prévisionnelle devrait se situer autour de 14 M€.

5.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

L'OPH Dinan Habitat présente une exploitation déjà très rentable en fin de période de contrôle. Cette situation se confortera à court terme à la faveur d'une annuité qui va connaître une inflexion sensible à l'horizon 2018. Cette situation favorable ne doit pas dispenser l'office d'observer toute la rigueur nécessaire quant à la maîtrise de ses coûts de gestion.

La rentabilité de l'exploitation alimente régulièrement le haut de bilan dont le FRNG ne cesse de croître sur la période projetée dans le cadre de la simulation prévisionnelle.

6. CONCLUSION

Malgré un fonctionnement encore trop cloisonné, l'OPH Dinan Habitat remplit de façon très satisfaisante ses missions. Le service apporté au locataire est de bon niveau, l'organisme jouant pleinement son rôle social.

L'office a renforcé depuis le dernier contrôle l'effort de maintenance sur son patrimoine, veillant ainsi à son attractivité et à son bon état d'entretien. Son activité de développement apparaît par ailleurs modeste mais adaptée au contexte.

La situation financière de l'office apparaît hautement favorable et a vocation naturelle à s'améliorer encore à moyen terme. Le conseil d'administration est donc interpellé sur la mobilisation et l'utilisation des ressources dont dispose l'OPH Dinan Habitat.

Bien que les coûts de gestion demeurent sous le niveau médian, leur forte augmentation constatée sur la période de contrôle n'est pas pleinement justifiée et impose à l'avenir une plus grande rigueur dans la gestion de l'office.

Le Directeur général,


Pascal Martin-Gousset

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2014-153

OPH DINAN HABITAT – 22

7. LISTE DES ANNEXES

1. ANNEXES AU RAPPORT

- 1 Informations générales
- 2 Gestion locative et patrimoine
- 3
- 4 Répartition de la demande de logements par ancienneté
- 5 Analyse de la demande en délai dépassé
- 6 Analyse des délais de relocation
- 7 Caractérisation des motifs des délais à la relocation supérieurs à 3 mois
- 8 Différentiel de loyer moyen entre l'application du taux de base et celle du loyer maximum, par ensemble immobilier et par type de logement
- 9 Structure des loyers du parc de l'organisme
- 10 Positionnement des loyers de l'organisme au regard des valeurs de référence APL
- 11 Etat de la vacance en mars 2015
- 12 Procédure de traitement des impayés locatifs
- 13 Principes généraux de traitement amiable de l'impayé des locataires présents
- 14 Tableau de l'évolution du montant des impayés locatifs de 2010 à 2014
- 15 Tableau récapitulatif de l'effort global de maintenance
- 16 Tableau de synthèse des résultats prévisionnels 2014 à 2023
- 17 Sources et sigles utilisés

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2014-153 OPH DINAN HABITAT – 22

1. ANNEXES AU RAPPORT

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

RAISON SOCIALE : OPH DINAN HABITAT

SIÈGE SOCIAL :

Adresse du siège :	14 boulevard de l'Europe	Téléphone : 0296871515
Code postal, Ville :	22101 Dinan cedex	Télécopie : 0296871520

PRÉSIDENT : M. Didier LECHIEN

DIRECTEUR GÉNÉRAL : Mme Denise BENOIST

COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT : Dinan Communauté

CONSEIL D'ADMINISTRATION au 01/01/2015
*En application de l'article *R. 421-4 du CCH : 17, 23 ou 27 membres*

	Membres	Désignés par :	Professions
Président	M. LECHIEN	Collectivité	
Vice président délégué	Mme CASSANY	Collectivité	
	M. DAUGAN	Collectivité	
	M. DEGRENNE	Collectivité	
	Mme FAUCHE	Collectivité	
	Mme PESTEL	Collectivité	
	M. RICARD	Collectivité	
	M. BLANCHARD	Collectivité	
	M. COCHERIL	Collectivité	
	Mme DOUILLET - LE FAOU	Collectivité	
	M. MOGA	Collectivité	
	M. CALISTRI	Collectivité	
	Mme NANTEL	Collectivité	
	Mme RAULT	Collectivité	
	Mme VILT	UDAF	
	M. DEPAGNE	CAF	
	Mme GUIOMAR	Organismes collecteurs	
	Mme LE LUHERNE	Organisations syndicales	
	M. DAVID	Organisations syndicales	
Représentants des locataires	M. BUDE	Élu	
	M. ABOUDOU	Élu	
	M. BOURGNEUF	Élu	
	M. MADIGAND	Élu	
Commissaire du Gouvernement : Préfet			

EFFECTIFS DU PERSONNEL au : 01/01/2015			
	Cadres :	6	Total administratif et technique : 23
	Maîtrise :	16	
	Employés :	1	Effectif total : 33
	Gardiens :	4	
	Employés d'immeuble :	6	
	Ouvriers régie :	6	

GESTION LOCATIVE ET PATRIMOINE

Gestion locative et politique sociale

Occupation du parc au 31/12/2014 (part des ménages en %)

	ressources inférieures à 20% des plafonds	ressources comprises entre 20 et 60%	ressources supérieures à 100%	bénéficiaires d'une aide au logement	bénéficiaires des minima sociaux	familles mono-parentales	familles de 3 enfants et +
organisme	24.0	44.4	4.5	63.5	nc	24.8	5.4
moyenne nationale	20.4	46	6.2	46.7	14.3	19.2	10.4
moyenne régionale	21.1	50.7	3.3	55.1	16.5	20.7	7.4

Contingent de réservation (logements familiaux gérés)

% de logements réservés par le préfet	% de logements réservés par les collectivités	% de logements réservés par le 1% Logement
1.01	0	4.12

Vacance et mobilité (en %)	moyenne nationale	moyenne régionale	2014	2013	2012
taux de rotation externe	-	-	10.9	10.9	10.7
taux de vacance global	4.4	4.3	3.2	3.3	3.1
taux de vacance >3 mois hors vacance technique	nc	nc	1.4	1.0	0.9

Loyers	moyenne nationale	moyenne régionale	2014	2013	2012
taux d'augmentation (logements sociaux) (%)	-	-	0.8	1.8	1.9
taux d'augmentation recommandé (HLM) (%)	-	-	nc	nc	1.9
loyer mensuel moyen à la surface corrigée (€/m ² SC)	3.2	2.94	2.78	2.76	2.71

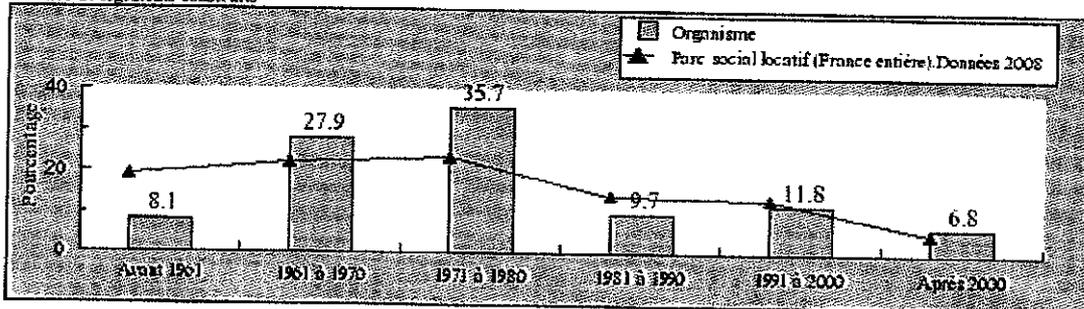
Impayés	médiane nationale	2014	2013	2012
Taux d'impayés inscrit au bilan en % des loyers et charges	13.42	6.3	5.7	5.7
Evolution des impayés (%)	0.85	1.2	0.6	1.3

Patrimoine

Caractéristiques du parc au 31/12/2015 (Logements familiaux et équivalents-logements en propriété)

nombre de logements familiaux	nombre de places en foyers (en équivalents logements)	% logements collectifs	% logements conventionnés	zone prépondérante	% grands logements (4p. et +)	% logements en ZUS	Age moyen du parc
1989	156	77.78	100.00	zone III	36.85	0	38 ans

Nombre de logements construits



Stratégie patrimoniale (activités au cours des 5 dernières années)

date	Durée du PSP	constructions nouvelles	achats	réhabilitations	ventes à l'unité	ventes en bloc	démolitions	changement d'usage
26/04/2010	6 ans	54	0	0	0	0	20	0

Maintenance du parc	médiane nationale	2013	2012
Coût de maintenance au logement (€/logement)	530	657	963

Répartition des demandeurs (février 2015) par niveau d'ancienneté

	Total demandeurs		Demandes internes		Demandes externes	
< 3 mois	152	17%	30	10%	122	20%
de 3 à 6 mois	157	17%	50	17%	107	17%
de 6 mois à 1 an	245	27%	66	23%	179	29%
de 1 an à 18 mois	134	15%	53	18%	81	13%
> 18 mois	219	24%	92	32%	127	21%
Total	907		291		616	

moyenne = 14 mois
médiane = 9 mois

moyenne = 15 mois
médiane = 10 mois

moyenne = 14 mois
médiane = 9 mois

Caractérisation de la demande insatisfaite :
demandeurs externes avec une ancienneté supérieure à 18 mois
(aucune ou une seule proposition)

Répartition des ménages par motif justifiant la situation	propositions de logement reçues		Total	
	0 proposition	1 proposition		
Demande exigeante ciblée sur une commune, un quartier ou une nature de logement très précis	29	17	46	<u>46%</u>
Dossier incomplet	10	12	22	<u>22%</u>
Relogement à bâtir sur la base d'un projet et en partenariat	4	2	6	
Absence de contact	1	3	4	

Evolution de l'état de la demande entre l'extraction du fichier commun et l'analyse des situations :

Proposition en cours	3	1	4
Positionné CAL en cours	6	2	8
Non renouvelée	4	1	5
Ajournement	1		1
Demande satisfaite		3	3
	58	41	99

Analyse des délais à la relocation pour les années 2013 et 2014

Ventilation des délais techniques de relocation par tranches

(Délai entre l'état des lieux de sortie et la disponibilité du logement après travaux)

délai technique	nombre de logements	
< 10 jours	163	34%
entre 10 et 20 jours	147	31%
entre 20 et 30 jours	83	17%
entre 30 et 100 jours	69	14%
> 100 jours	17	4%
	479	

82%

Ventilation des délais de relocation "commerciale" par tranches

(Délai entre la date de disponibilité du logement après travaux et l'état des lieux d'entrée
du nouveau locataire)

délai "commercial"	nombre de logements	
< 10 jours	218	46%
entre 10 et 20 jours	45	9%
entre 20 et 30 jours	38	8%
entre 30 et 40 jours	24	5%
entre 40 et 50 jours	21	4%
entre 50 et 60 jours	16	3%
entre 60 et 90 jours	30	6%
> 90 jours (*)	87	18%
	479	

63%

19%

18%

(*) : hors logements neutralisés non proposés à la location (vacance technique)

Caractérisation des délais de relocation "commerciaux" supérieurs à 90 jours (hors situation particulière de l'ensemble immobilier de la Bretonnière)

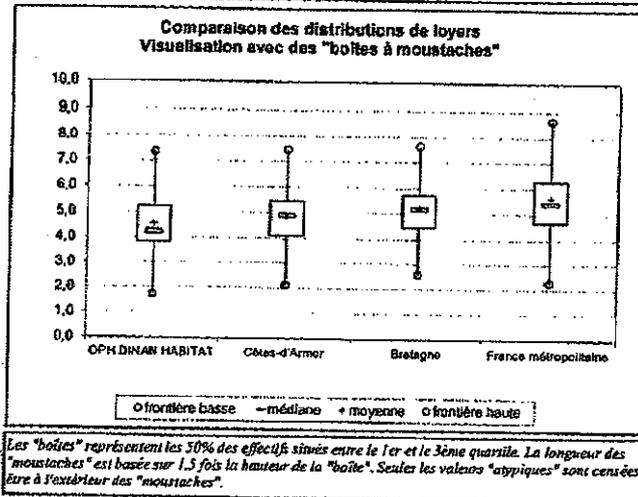
Cité	App 1	Citation PSP	Date visite conseil	Blocage	Date EDLS	Date OS	Date démarçage	Date de disponibilité	Date EDL/E	Délai technique	Vacance commercia le	Délai relocation	Nb passages en C.A.L.	Nb candidats positionnés en C.A.L.	Nb refs avant attribution	Commentaires
100	012	non attractif	08/09/14		30/09/2014	30/09/2014	01/10/2014	24/10/2014	30/01/15	46	98	144	1	3	0	Date de disponibilité transmise GL : 28/01/2015
100	017	non attractif	30/06/14		30/06/14						pas reloué	pas reloué	1	4	0	Bloqué technique pas de date de relocation
101	005	non attractif	19/03/13		19/03/13						pas reloué	187	2	5	4	démolition
102	024	attractif	24/10/13	5 jours	12/11/13	13/11/2013	14/11/2013	28/11/2013	27/02/14	16	91	304	3	9	8	Date de disponibilité transmise GL : 27/06/14
102	019	attractif	03/02/14		03/02/14	25/02/2014	26/02/2014	21/03/2014	04/12/14	46	258	pas reloué	2	3	2	
102	020	attractif	14/06/13		14/06/13						pas reloué	pas reloué	1	3	2	
103	014	non attractif	04/04/14	Immédiate	10/10/14						pas reloué	160	2	3	2	
103	037	non attractif	24/02/14	12 jours	28/02/14	28/04/2014	28/04/2014	16/05/2014	11/09/14	42	118	133	3	7	6	
105	028	non attractif	23/09/13	3 jours	31/10/13	31/10/2013	04/11/2013	08/11/2013	18/03/14	8	pas reloué	pas reloué	1	1	0	Logement inoccupé
110	089	attractif	10/02/14		10/02/14	19/06/2014	21/06/2014	11/07/2014	23/10/14	151	104	255	2	4	3	Annule
112	012	non attractif	09/09/14	Immédiate	10/10/14						pas reloué	pas reloué	2	4	3	Infos données GL : 3 jours de travaux
113	206	attractif	29/04/13	15 jours	07/05/13	10/06/2013	11/06/2013	28/06/2013	02/12/13	21	157	178	2	2	1	
113	241	attractif	27/06/13	6 jours	02/09/13	03/09/2013	04/09/2013	27/09/2013	10/01/14	25	105	130	3	8	7	
113	217	attractif	07/08/13	7 jours	13/09/13	23/09/2013	24/09/2013	04/10/2013	09/01/14	21	97	118	3	4	3	
113	286	attractif	05/11/13	7 jours	20/11/13	22/11/2013	25/11/2013	06/12/2013	26/03/14	16	110	126	1	1	0	Date de disponibilité transmise GL : 25/10/2015
113	049	attractif	26/12/13	6 jours	26/02/14	27/02/2014	28/02/2014	12/03/2014	38/11/14	14	261	275	5	6	4	Infos données GL : 8 jours de travaux
113	101	attractif	11/03/14	10 jours	28/03/14	31/03/2014	01/04/2014	09/04/2014	04/09/14	12	149	161	1	1	0	
113	319	attractif	24/01/14	Immédiate	30/04/14				20/11/14	0	204	204	4	7	6	
113	025	attractif	31/05/14	22/05/2014	23/05/2014	23/05/2014	23/05/2014	02/06/2014	05/09/14	12	95	107	3	3	2	Infos données GL : 4 jours de travaux
113	207	attractif	16/07/13	10 jours	27/09/13	30/09/2013	01/10/2013	11/10/2013	14	14	pas reloué	pas reloué	0	0	0	Infos données GL : 3 jours de travaux
113	295	attractif	14/08/13	4 jours	31/10/13	04/11/2013	05/11/2013	15/11/2013	15	15	pas reloué	pas reloué	0	0	0	Identification TDV dans la cage
113	266	attractif	01/09/14	03/09/2014	03/09/2014	03/09/2014	03/09/2014	11/09/2014	10	10	pas reloué	pas reloué	0	0	0	Pas de candidats
113	191	attractif	22/07/14	2 jours	16/09/14	17/09/2014	18/09/2014	10/10/2014	24	24	pas reloué	pas reloué	2	2	1	Identification TDV dans la cage
113	077	attractif	10/09/14	4 jours	27/11/14	13/11/2014	17/11/2014	21/11/2014	14	14	pas reloué	pas reloué	3	5	4	
113	065	attractif	13/11/14	5 jours	28/11/14	13/11/2014	15/11/2014	30/01/2015	63	63	pas reloué	pas reloué	2	2	1	
113	180	attractif	11/12/14	10 jours	29/12/14	02/01/2015	05/01/2015	22/01/2015	24	24	pas reloué	pas reloué	2	7	5	Identification TDV dans la cage
116	084	non attractif	13/02/13	8 jours	22/02/13	25/02/2013	26/02/2013	08/03/2013	10/10/14	0	101	101	4	5	4	Infos données GL : 4 jours de travaux
116	063	non attractif	23/04/13	8 jours	23/04/13	26/04/2013	29/04/2013	10/05/2013	21/06/13	14	105	119	2	5	4	
118	021	non attractif	06/01/14	8 jours	06/01/14	10/01/2014	13/01/2014	27/01/2014	16/08/14	21	140	161	3	8	7	Infos données GL : 2 jours de travaux
118	016	non attractif	24/02/14	09/03/2014	09/03/2014	09/03/2014	09/03/2014	30/07/14	19	19	133	152	1	1	0	Infos données GL : 8 jours de travaux
118	020	non attractif	30/08/13	6 jours	13/10/13	21/10/2013	22/10/2013	08/11/2013	24	24	pas reloué	pas reloué	3	3	3	
118	054	non attractif	03/02/14	4 jours	19/02/14	20/02/2014	21/02/2014	27/02/2014	8	8	pas reloué	pas reloué	1	1	1	Pas de candidats
118	034	non attractif	10/02/14	10 jours	31/03/14	02/04/2014	03/04/2014	18/04/2014	18	18	pas reloué	pas reloué	1	1	1	Pas de candidats
118	060	non attractif	18/04/14	4 jours	09/05/14	13/05/2014	14/05/2014	21/05/2014	12	12	pas reloué	pas reloué	2	2	2	Pas de candidats
118	030	non attractif	18/04/14	4 jours	31/10/14	21/01/2015	22/01/2015	03/02/2015	95	95	pas reloué	pas reloué	1	1	1	Pas de candidats
120	007	attractif	20/02/14	4 jours	28/03/14	31/03/2014	01/04/2014	08/04/2014	15/07/14	11	98	109	3	8	7	
121	173	non attractif	07/05/13	7 jours	17/05/13	23/05/2013	24/05/2013	05/06/2013	17/09/13	19	104	123	3	4	3	
121	209	non attractif	27/02/14	Immédiate	24/04/14				19/08/14	0	117	117	3	3	3	
121	182	non attractif	12/08/14	15 jours	01/10/14	08/10/2014	13/10/2014	07/11/2014	19/02/15	37	104	141	3	4	2	
121	210	non attractif	01/12/14	12 jours	01/12/14	02/12/2014	03/12/2014	10/12/2014	11/03/15	9	91	100	3	4	3	
121	156	non attractif	23/10/13	12 jours	04/11/13	05/11/2013	06/11/2013	21/11/2013	17	17	pas reloué	pas reloué	2	3	2	
123	005	non attractif	06/09/12	19 jours	15/09/13	16/01/2013	17/01/2013	23/01/2013	03/06/13	8	131	139	2	5	4	
124	046	attractif	03/07/13	Immédiate	02/09/13				12/12/13	0	101	101	3	5	4	Logements locatives 5056
133	012	attractif	02/05/13	5 jours	15/07/13	16/07/2013	17/07/2013	25/07/2013	22/11/13	60	120	130	3	7	6	Quelques logements temporaires pour service technique. Dans de disponibilité fournis GL : mi-novembre
137	006	attractif	09/04/14	2 jours	06/06/14	10/06/2014	11/06/2014	20/06/2014	26/08/14	14	95	95	1	2	1	Logement réservé étudiants
154	002	attractif	10/07/13	2 jours	30/09/13	30/09/2013	01/10/2013	04/10/2013	03/01/14	4	91	pas reloué	1	2	3	Diffusés pour entrer en contact pour fier ELB
170	026	attractif	28/09/14	6 jours	08/10/14	10/10/2014	11/10/2014	19/09/2014	11	11	pas reloué	pas reloué	1	3	3	Loyer 600€ sans garage
173	051	attractif	22/10/14	7 jours	30/12/14	06/01/2015	07/01/2015	20/01/2015	21	21	pas reloué	pas reloué	3	10	7	Infos données disponibilité GL : 11/07/2014
178	001	attractif	30/05/14	5 jours	31/12/14	13/01/2015	14/01/2015	04/02/2015	35	35	pas reloué	pas reloué	0	0	0	Pas de candidats. Loyer 481€ P2 Col
180	001	attractif	05/08/13	Immédiate	04/10/13	07/10/2013	08/10/2013	18/10/2013	24/01/14	0	112	112	2	4	3	
180	002	attractif	24/06/14	Immédiate	02/07/14				17/10/14	0	107	107	1	3	2	
193	002	attractif	07/08/14	Immédiate	22/08/14				11/12/14	0	111	111	3	4	3	Logement CPTS

Structure des loyers de l'OPH de Dinan

Choisir année d'étude (2011 à 2015)	2014
Choisir région	Bretagne
Choisir département	Côtes d'Armor

Comparaison des loyers 2014 (au m² de surface habitable) avec les valeurs de référence *		minimum	1 ^{er} quartile	médiane	3 ^e quartile	maximum	moyenne	nombre de logements concernés	écart interquartile	frontière basse	frontière haute
Organisme ou patrimoine étudié :	OPH DINAN HABITAT	2,9	3,8	4,2	5,2	10,0	4,6	1 988	1,40	1,75	7,35
Département :	Côtes-d'Armor		4,1	4,9	5,5		4,9	19 065	1,33	2,13	7,45
Région :	Bretagne		4,5	5,2	5,8		5,2	150 228	1,26	2,60	7,64
	France métropolitaine		4,7	5,4	6,3		5,6	4 000 210	1,60	2,29	6,69

* Référence : SOeS, RPLS au 01/01/2014
 Champ : Logements conventionnés en propriété des bailleurs concernés par RPLS (OPH, ESH, SEM, etc. cf. art. L.411-10 du CCH)



type logt	nombre de logts	médiane SH	loyer mensuel au m² de SH					maximum	moyenne
			minimum	1er quartile	médiane	3ème quartile			
< T2	147	30,00	3,14	5,21	5,98	6,81	10,02	6,09	
T2	301	51,03	3,52	4,20	4,65	5,55	8,71	4,94	
T3	805	65,21	3,19	3,93	4,20	5,08	7,86	4,47	
T4	593	81,00	2,85	3,70	3,95	5,14	7,90	4,24	
> T4	142	92,00	3,27	3,68	3,85	4,24	6,42	4,05	
ensemble	1 988	68,00	2,85	3,85	4,25	5,25	10,02	4,56	

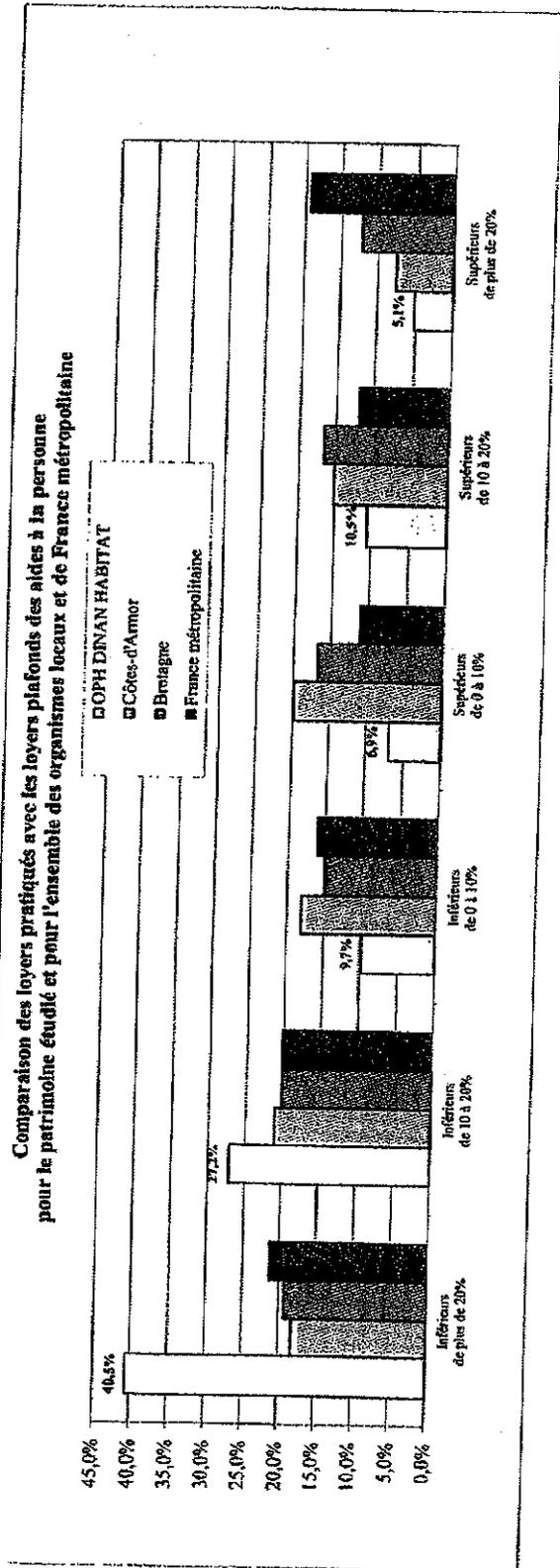
type logt	nombre de logts	médiane SH	loyer mensuel en Euros					maximum	moyenne
			minimum	1er quartile	médiane	3ème quartile			
< T2	147	30,00	106,22	152,46	167,38	192,93	252,42	167,85	
T2	301	51,03	177,55	210,31	232,78	264,09	434,08	244,21	
T3	805	65,21	212,32	252,45	276,47	333,37	554,59	291,83	
T4	593	81,00	228,59	286,65	309,83	393,80	592,79	335,64	
> T4	142	92,00	297,32	338,01	342,11	389,69	576,10	364,60	
ensemble	1 988	68,00	106,22	249,42	285,82	349,59	592,79	293,72	

Positionnement des loyers du parc de l'OPH de Dinan au regard des valeurs de référence prise en compte pour le calcul de l'APL

2014	moyenne	médiane
Loyer mensuel pratiqué en €	294	286
Loyer maximum Apl en €	335	323
Ecart loyer pratiqué / loyer maxi Apl en %	-13%	-17%

Logements avec loyer supérieur au maxi Apl	nombre	%	Référence département		Référence région		Référence métropole	
			Inférieurs de 0 à 10%	Supérieurs de 10 à 20%	Supérieurs de 0 à 10%	Supérieurs de 10 à 20%	Supérieurs de plus de 20%	total
Distribution des écarts OPH DINAN HABITAT	449	22,6%	42,7%	42,4%	45,5%	42,4%	42,4%	100%
Côtes-d'Armor	40,5%	27,2%	9,7%	6,9%	18,1%	19,9%	15,1%	100%
Bretagne	18,2%	21,1%	15,1%	16,8%	19,9%	16,6%	12,1%	100%
France métropolitaine	21,3%	20,2%	16,2%	11,1%	11,1%	11,9%	19,4%	100%

*source des références : CGDD/SCeS
sur la base du Répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux en 1/1/2014



Localisation et ancienneté moyenne des logements vacants au 27 mars 2015

Opération	Commune	Financement	Moyenne en nombre de mois	Nombre de logements
L' Argentel	Dinan	AUTRE Financement (avant 1977)	9,00	1
Le Clos Fleuri	Dinan	AUTRE Financement (avant 1977)	33,80	2
Saint-Charles 1ère tranche	Dinan	HLMO	1,93	1
Le Clos Basnier	Dinan	HLMO	1,63	1
Saint-Charles 2ème tranche	Dinan	HLMO	1,87	2
L'Hermine 1ère tranche	Dinan	HLMO	0,03	1
L' Ecuyer	Dinan	HLMO	4,94	13
L' Hermine 2ème tranche	Dinan	HLMO	1,27	1
Les Iles Bretonnes 1ère tranche	Lehon	PLR	6,14	12
Amiral de la Bretonnière	Dinan	HLMO	15,16	22
La Ville Goudelin	Dinan	HLMO	0,53	1
Les Iles Bretonnes 2ème tranche	Lehon	HLMO	0,97	3
Les Petites Landes	Lehon	PLA	2,37	1
Le Petit Bois	Dinan	PLA	1,30	1
Le Hameau du Puits vert	Lanvallay	PLA	1,93	1
Immeuble rue Even	Dinan	PLALM PLATS PLA Insertion	0,57	1
Immeuble rue de l'ECOLE	Dinan	PLA	9,80	1
Square le Verger	Pleudihen	PLS	6,67	1
Lotissement Lorette	Trévron	PLUS	2,87	1
Immeuble Quai Tallard	Lanvallay	PLS	18,87	2
Le Presbytère	Vicomte/Rance	PLS	2,87	1
				70

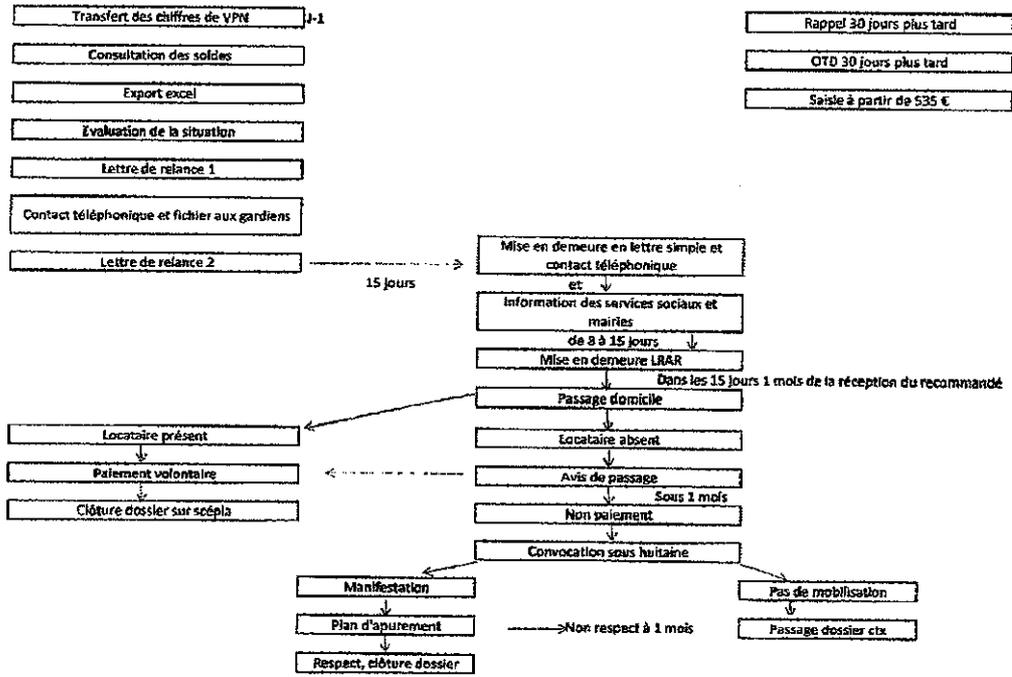


Procédure : Traitement des impayés locatifs

Rappel : l'action du service pré-contentieux vise à intervenir sur l'impayé locatif dès le premier mois de loyer impayé afin d'entrer en contact avec les locataires, les orienter auprès des services sociaux, les écouter sur les problèmes financiers qu'ils rencontrent, constituer avec eux des tableaux charges - ressources, des dossiers de demande d'aide au FSL, etc.

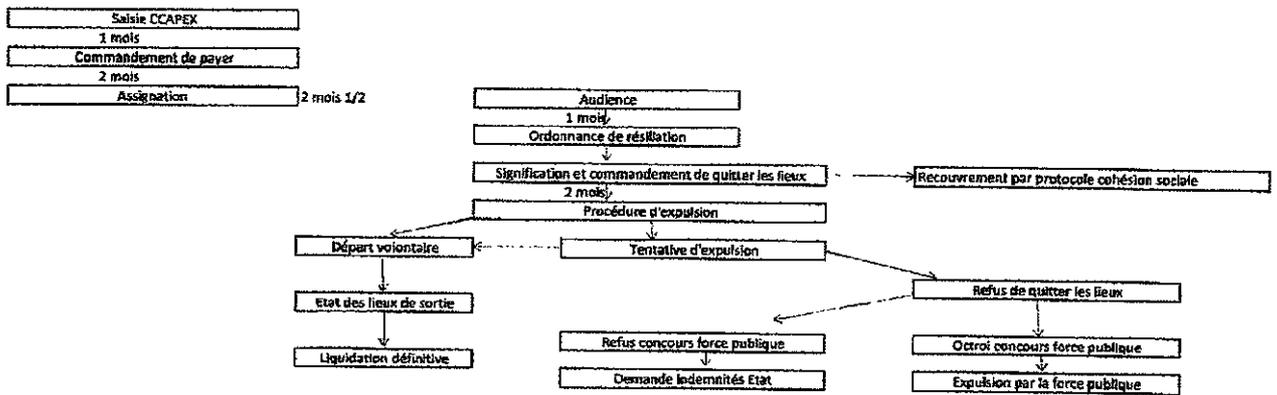
Etape 1 : générer les soldes locatifs et traitement amiable Catherine Deniel

Trésor Public qui travaille à partir du quittancement + 2 mois



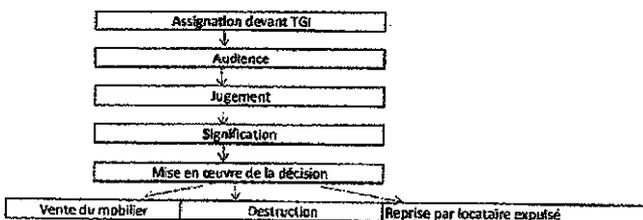
Etape 2 : traitement contentieux Maïwenn Moalic

Rappel : l'action en référé est basée sur la clause résolutoire du contrat de bail. Le choix de la procédure "action en référé" (ou action au fond) dépend des critères ci-après : le montant de la dette, la situation familiale, la situation professionnelle et la capacité financière de la personne. Si celle-ci perçoit une APL assez élevée, elle est considérée comme ayant de faibles ressources alors, pour donner plus de temps aux services sociaux pour examiner ce dossier, l'action en référé sera privilégiée.



Etape 3 : procédure JEX sort des meuble

Maïwenn





*Les principes de traitement amiable de
l'impayé des locataires **présents***

Principes Généraux

☞ *Règle 1 : le traitement de l'impayé
variera selon la situation du locataire*

Le choix des actions précontentieuses est un élément déterminant dans le traitement de l'impayé. Nous pouvons déterminer simplement deux grandes catégories de ménages basées sur la perception ou pas d'APL.

- Les locataires non aplisés regroupent les ménages disposant de moyens qui devraient leur permettre d'assurer la charge de leur loyer.

L'attitude à tenir à l'égard de ces locataires est d'associer rapidité et fermeté, atteindre rapidement la mise en demeure (dès 2 mois d'impayés de loyers), et utiliser lorsque c'est possible la clause pénale.

Il est impératif d'intervenir sans délai sur les primo-débiteurs.

La conseillère sociale a cette mission en charge et doit dès la naissance d'un impayé agir en rencontrant le locataire, évaluant la situation et proposer un premier rééchelonnement, qui est signé par contre par le Trésor Public.

- Les locataires aplisés présentant un risque objectif d'impayé. L'impayé résulte d'une véritable difficulté liée à leur situation économique et sociale défavorable. Un traitement social s'impose dans le but d'éviter un accroissement probable de la dette (coupure APL). Un contact rapide avec un travailleur social de la MDD ou CCAS ou mairies est nécessaire de même qu'un suivi mensuel car tout dérapage sera difficile à rattraper.

Attention, cette catégorisation n'est qu'indicative, toujours rechercher si des droits APL existent, et si non lorsque les ressources sont très proches des plafonds utilisés pour le calcul de l'APL, adopter une démarche très sociale

☞ *Règle 2 : la situation d'un débiteur doit être actualisée et complètement renseignée et toutes les phases d'intervention relatives à un traitement d'impayé doivent être saisies sur l'outil informatique*

Chaque action doit être tracée dans Scépia (convocation, contact locataire, etc...) par différents acteurs en interne : la chargée d'accueil, les chargées clientèle, la conseillère sociale ou la secrétaire contentieux dès l'entrée du locataire ainsi qu'en cas d'impayé nouveau.

☞ *Règle 3 : Les actions amiables sont prioritairement mises en œuvre*

Par principe, on cherchera à résoudre un problème d'impayés par des actions amiables.

☞ *Règle 4 : Le locataire vient d'entrer dans le logement et est en attente de versement de l'APL ou est en attente du versement du dépôt de garantie par un tiers (CAF-FSL ou Collecteur-Locapass)*

Une exclusion pour le mois en cours sera mise en place pour les locataires nouvellement entrés afin de leur éviter de recevoir une relance correspondant au dépôt de garantie alors que celui-ci est en cours d'encaissement.

Le secrétariat:

- ☞ saisit une exclusion pour éviter que le locataire ne reçoive la première lettre de relance (maximum 4 mois)

- ☞ saisit le motif de l'exclusion dans la zone code délai, **Attente FSL ou APL**

Si le versement n'a pas été effectué dans ce délai, un contact avec la CAF est nécessaire et est assuré par le secrétariat.

Il est possible de prolonger une fois le délai de l'exclusion à condition qu'un impayé ne se soit pas déjà constitué sur le loyer résiduel. Le chèque de caution demandé à l'entrée dans les lieux est alors encaissé.

Le motif de l'exclusion doit être saisi dans l'onglet « code délai ».

☞ **Surveillance** Chaque mois, avant la lettre de relance mensuelle, la conseillère sociale contrôle la liste des nouveaux entrants (exclusion, versements APL et règlements) à partir d'une requête scépiä.

La gestion des exclusions doit faire l'objet d'un suivi particulièrement attentif car un locataire exclu ne fait l'objet d'aucune relance quel que soit le montant de son retard de loyer.

- ☞ *Règle 5 : Chaque nouveau contrat de location doit faire l'objet d'un suivi renforcé jusqu'au versement du FSL ou de l'APL*

Le suivi du compte du locataire en phase d'attribution des aides est nécessaire pour surveiller la régularisation de ses paiements et de ceux des organismes extérieurs (aide au logement, locapass, FSL).

Ce suivi est fait **par le secrétariat et la conseillère sociale** jusqu'au versement ou à la confirmation d'une absence de versement du FSL ou de l'APL. Il a un rôle éducatif vis à vis du nouveau locataire qui doit, dès le début, prendre l'habitude de respecter son contrat de location.

Cette obligation est systématiquement précisée par la chargée de clientèle lors de la signature du contrat de location.

Si la conseillère sociale constate que le loyer n'est pas payé au 8 du mois, elle fera :

- une relance téléphonique auprès du locataire
- une visite à domicile pour le rappel des obligations du locataire.

Chaque action doit être tracée dans Scépiä (événement).

- ☞ *Règle 6 : Les situations d'impayé doivent le plus tôt possible se traiter par un plan d'apurement*

Chaque début de mois, la conseillère sociale éditera la liste des locataires en retard de paiement d'un mois (export bureautique des soldes).

Pour chaque cas, la conseillère sociale devra privilégier la rencontre à domicile avec la FICHE DE VISITE et la FICHE DE SITUATION BUDGETAIRE disponibles sur le serveur.

Un plan d'apurement sera systématiquement proposé lors du contact avec le locataire en retard de loyer.

Si le retard de loyer est dû à un rejet de prélèvement automatique, la conseillère sociale mettra en place un plan d'apurement pour éviter les rejets successifs et posera la question du bon positionnement de la date de prélèvement.

Il s'agit ici d'un plan simple, pouvant être mis en place sur accord verbal du locataire, le courrier classique de confirmation associé au plan sera envoyé pour confirmation et sollicitation du Trésor Public.

Lettre de relance mensuelle : 2 par mois envoyées par le secrétariat.



☞ *Règle 7 : L'application d'une clause pénale*

Une clause pénale pourra être appliquée par la responsable contentieux lorsque les locataires payent leur loyer avec décalage d'un mois systématique ou lorsque l'évaluation du budget aura démontré un problème de gestion et non pas de ressources.

☞ *Règle 8 : la recherche d'une mutation lorsque le coût du logement est élevé et/ou qu'il y a une sous occupation du logement*

L'article L442-4 du CCH prévoit qu'en cas de sous-occupation du logement, il peut être attribué un nouveau logement correspondant aux besoins même en cas de dépassement des plafonds de ressources.

Sont considérés comme sous-occupés, les logements comportant un nombre de pièces principales supérieur de plus de 2 au nombre de personnes (circ. 8/4/96). Une telle mutation doit être consensuelle et ne peut être imposée ; cependant le refus du locataire doit être formalisé par écrit pour démontrer sa mauvaise volonté à régulariser sa situation.

☞ *Règle 9 : La mise en oeuvre des garanties locapass ou caution solidaire*

Pour la mise en application, cf fiche action spécifique sur les versements par un tiers.

☞ *Règle 10 : La recherche d'une mesure sociale*

Il faut favoriser la recherche de solutions de solvabilisation du locataire plutôt que de recouvrement souvent voué à l'échec.

Un travail partenarial est nécessaire avec nos partenaires sociaux pour solliciter une aide financière type FSL.

☞ *Règle 11 : Dépôt d'un dossier de surendettement*

Il peut être judicieux d'inciter la famille à déposer un dossier de surendettement afin de privilégier le règlement de la dette de loyer mais dans le cas où les ressources sont suffisantes pour ne pas systématiquement être orientés vers de la Procédure de Rétablissement Personnel.

☞ *Règle 12 : La recherche d'une tutelle ou d'une curatelle*

Certaines situations nécessitent une assistance à la gestion. Sauf si un travailleur social a validé l'orientation vers cette solution et s'engage dans sa mise en oeuvre, les situations considérées comme relevant d'une mise sous tutelle doivent motiver la recherche d'une analyse partenariale.

☞ *Règle 13 : Les résiduels inférieurs à 40€ doivent faire l'objet d'une surveillance permanente*

Lorsqu'un locataire a un petit résiduel, c'est que ses revenus mensuels sont faibles. Le moindre incident sera dès lors difficile à rattraper surtout s'il se répète durant plusieurs mois. C'est pourquoi, la conseillère doit exercer une surveillance mensuelle des locataires dont le résiduel est inférieur à 40€. Un contact doit être rapidement pris pour programmer le rattrapage du règlement par tout moyen, éventuellement sous forme de plan d'apurement sur un ou deux mois.

☞ *Règle 14 : L'examen des dossiers d'expulsion*

Préalablement à toute expulsion d'un locataire, un échange a lieu pour valider l'exécution de l'expulsion seulement avec la commission en sous préfecture.

☞ *Règle 15 : Le rejet de prélèvement*

Chaque rejet de prélèvement génère un courrier que nous envoyons au locataire.

A chaque rejet de prélèvement, l'objectif est une prise de contact, idéalement téléphonique, à défaut personnalisation de la lettre de rejet envoyée au locataire par un mot manuel. L'objectif est de rééchelonner le paiement non réalisé par un plan.

En cas d'absence de contact, il est possible de positionner un plan d'office par le Trésor Public : maximum 4 mois.

Eviter au maximum de représenter 2 mensualités pour la même échéance.

Le prélèvement est généralement arrêté après deux rejets successifs.

☞ *Règle 16 : Procédure en cas de chèque impayé*

En cas de chèque rejeté, la conseillère doit demander une régularisation du paiement.

A défaut de régularisation dans les 20 jours, le Trésor Public délivrera un titre exécutoire qui nous permettra d'ouvrir l'ensemble des voies d'exécution (saisie, etc)

☞ *Règle 17 : Le quittancement en indemnité d'occupation*

Lorsque le bail est résilié dans le cadre d'un contentieux, Dinan Codi Habitat ne facture plus de loyer mais une indemnité d'occupation décidée par le Juge. Le responsable installe cette nouvelle rubrique par le biais de l'événement « indemnité d'occupation ».

Seules les rubriques de loyers sont transformées en IO, les charges restent en rubriques de charges, les IO commencent toujours le 1er jour du mois suivant la résiliation.

Attention, lorsque le bail est résilié, le SLS et les pénalités annexes ne s'appliquent plus.

☞ *Règle 18 : La signature d'un nouveau contrat de location*

Lorsque la dette est soldée et après 6 mois de versement régulier, sur demande de la responsable de service le chargé de clientèle propose au locataire la signature d'un nouveau contrat de location selon la méthode suivante : Dans scépia, maintenir le contrat existant, ne pas le clôturer mais éditer le bail à la date du jour et le faire signer avec la remise de toutes les pièces contractuelles. Ne pas procéder à l'appel du dépôt de garantie puisqu'on garde celui du bail initial.

Dans le cadre d'un protocole cohésion sociale, le délai est réduit à 3 mois.

☞ *Règle 19 : La transmission des dossiers des locataires partis*

Les liquidations définitives débitrices sont validées par le Trésor Public.

☞ *Règle 20 : La maîtrise des règles contre la discrimination*

Pour éviter d'avoir un risque de recours par la CNIL, certaines règles doivent être respectées. **Les données saisies dans les zones d'observation de scépia ne doivent porter que sur « des données objectives et ne porter aucun jugement de valeur sur les intéressés ; ne porter que sur des informations pertinentes, adéquates et non excessives au regard de la finalité du traitement ». Ces informations sont communicables aux intéressés dans le cadre de l'exercice de leur droit d'accès.**

☞ *Cas particulier 1 : transfert de bail avec un solde débiteur*

En cas de transfert du contrat de location suite à un décès ou à un abandon de domicile, les dettes antérieures au transfert ne peuvent pas être réclamées au nouveau locataire. On procède par avenant au contrat de location, le



montant de la dette au jour du décès doit être édité.

Le précédent compte est considéré comme celui d'un locataire parti.

☞ *Cas particulier 2 : un locataire en dette de loyer effectue une réclamation technique*

Suite à une demande d'intervention par un locataire en dette de loyer, le responsable contentieux devra toujours être informé pour pouvoir entrer en lien avec ce locataire à ce moment précis et en cas de demande d'installation de parabole apprécier la demande en tenant compte du risque de majoration de l'impayé résultant du coût de l'abonnement. Un accord du locataire sur un plan d'apurement de la dette avec vérification de la tenue de cet engagement pendant au moins 4 mois doit être envisagé avant d'accorder l'autorisation.

☞ *Cas particulier 3 : un locataire en dette de loyer supporte la charge une location de parking ou de garage*

Face à des difficultés de règlement du loyer, il convient d'apprécier de l'intérêt de poursuivre la location d'un garage. Les dispositifs relatifs à l'exclusion ont d'ailleurs prévus à cet effet la possibilité de séparer la location d'un logement et d'un garage sur certains financements.

☞ *Règles 21 : La mutation sociale*

Dans le cadre de recherche de solutions amiables au règlement de la dette, il peut être judicieux de proposer une mutation vers un logement moins onéreux dans les cas de logement trop grand, existence de charges locatives trop élevées, couverture APL insuffisante.

Si cette procédure est validée par le responsable, une demande de logement en

mutation sociale prioritaire sera alors créée par la conseillère sociale.

Il est possible de déceler les locataires en situation de sous occupation grâce à l'export bureautique de la liste des soldes débiteurs avec typologie logement et composition familiale.

Pour toute situation d'impayé où le nombre d'occupants est inférieur au nombre de pièces du logement, il y a lieu de s'interroger sur la nécessité de proposer une mutation.

Etapes de réalisation de la mutation :

- ☞ organiser un échange conseiller / travailleur social concerné pour expliquer la nécessité de trouver un accord sur la mise en œuvre.
- ☞ organiser un rendez-vous (conseiller - travailleur social - locataire) pour exposer les risques d'expulsion ou, en alternative, une mutation avec le cas échéant, un certain nombre de conditions : curatelle, surendettement, gestion locative, accompagnement social... L'objectif est d'obtenir l'accord du locataire.
- ☞ demander à l'agent état des lieux de faire une visite conseil dans le logement pour évaluer les travaux de remise en état du logement actuel pour ajouter le cas échéant cette dépense dans le dossier de demande de FSL.
- ☞ le travailleur social (MDD, CCAS) prépare le dossier de sollicitation de FSL accès et maintien en informant du projet de mutation, demande le versement d'une allocation temporaire le temps de l'attente de la mutation, une participation au financement de la dette, et demande si besoin un mandatement pour une



gestion locative ou un accompagnement budgétaire.

- après décision du FSL, en connaissance du montant de l'aide FSL, on peut chiffrer le montant du protocole ou du plan d'apurement que l'on fait signer au locataire. En lien avec le responsable, s'il y a lieu, nous faisons aussi acter au locataire, les autres engagements qu'il prend en association avec cette demande de mutation.
- lorsque le locataire a donné son accord, le service demande à la chargée des attributions que le prochain logement correspondant à la demande qui se libère soit réservé pour une mutation. Cette demande est validée par le responsable prévention et recouvrement.
- le chargé des attributions saisit la demande en mutation sociale prioritaire
- passage en CAL

Scépià ne nous permet pas de conserver l'historique des impayés car on écrase tous les matins le fichier stock flux.

EVOLUTION DU MONTANT DES IMPAYES LOCATIFS DE 2010 A 2014

DINAN HABITAT	2010	2011	2012	2013	2014
Loyers et charges logements quittancés : (A)	7 861 110	7 917 800	8 104 855	8 422 136	8 655 013
Correction éventuelle (à saisir avec son signe):	0	0	0	0	0
MONTANT DES CREANCES DOUTEUSES (C/416 brut)	151 886	201 144	238 639	242 279	284 495
Ajouter montant des admissions en non valeur (C/654)	36 489	13 526	36 594	37 673	38 923
Déduire recouvrements sur admissions en non-valeurs (C/7714) (à saisir ligne 118 des Produits)	1 647	737	718	2 815	0
CREANCES DOUTEUSES (C/416) corrigées des A.N.V.	186 728	213 933	274 515	277 137	323 418
En jours de quittancement	8,7 jours	9,9 jours	12,4 jours	12,0 jours	13,6 jours
% locataires douteux par rapport aux produits (A)	2,38%	2,70%	3,39%	3,29%	3,74%
P.M. :					
DOTATION A LA PCD	49 945	62 785	74 089	41 313	0
REPRISE SUR LA PCD	36 489	13 526	36 594	37 673	0
PROVISION POUR CREANCES DOUTEUSES (C/491)	151 886	201 145	238 640	242 280	242 280
MONTANT DES LOCATAIRES SIMPLES (C/411)	183 540	153 381	186 218	196 151	220 841
Correction éventuelle (à saisir avec son signe) :	0	0	0	0	0
VOLANT DE RETARD (C/411) corrigé :	183 540	153 381	186 218	196 151	220 841
En jours de quittancement	8,5 jours	7,1 jours	8,4 jours	8,5 jours	9,3 jours
% locataires simples par rapport aux produits (A)	2,33%	1,94%	2,30%	2,33%	2,55%
Total retards logements (C/411+C/416+ C/654-C/7714) :	370 268	367 314	460 733	473 288	544 259
Terme échu total de décembre (créances non exigibles) : (C/4112 Annexe Ventilation des C/locataires, à saisir ligne 136 de l'Actif)	183 540	153 381	186 218	196 151	245 849
Correction éventuelle (à saisir avec son signe):					
Total des retards logements corrigés terme échu	186 728	213 933	274 515	277 137	298 410
En jours de quittancement (corrigé terme échu)	8,9 jours	10,1 jours	12,7 jours	12,3 jours	13,0 jours
% retards totaux par rapport aux produits (A) (corrigé terme échu)	2,43%	2,76%	3,47%	3,37%	3,55%
FLUX ANNUEL DES RETARDS corrigé :		62 047	73 371	38 498	56 131

Tableau récapitulatif de l'effort global de maintenance du parc - OPH Dinan Habitat

	2010	2011	2012	2013	2014	
entretien courant (régie incluse)	38 008 €	90 391 €	37 247 €	44 592 €	50 176 €	
gros entretien	730 211 €	564 588 €	1 606 986 €	1 019 511 €	747 358 €	
Total EC+GE	768 219 €	654 979 €	1 644 233 €	1 064 103 €	797 534 €	
nombre logements	1 956	1 956	1 993	1 993	1 993	
Indicateur CUS C II et ratio Boléro B8	par logement géré	393 €	335 €	825 €	534 €	400 €
médiane OPH	530 €	546 €	---	---	---	

travaux immobilisés (dont RC)	1 579 262 €	1 043 876 €	3 476 586 €	2 483 439 €	735 686 €	
nombre logements	1 956	1 956	1 993	1 993	1 993	
Indicateur CUS C I	par logement géré	807 €	534 €	1 744 €	1 246 €	369 €

total effort de conservation du patrimoine	2 347 481 €	1 698 855 €	5 120 819 €	3 547 542 €	1 533 220 €
nb log	1 956	1 956	1 993	1 993	1 993
par logement géré	1 200 €	869 €	2 569 €	1 780 €	769 €

travaux relocation non récupérables	324 094 €	391 854 €	442 928 €	445 932 €	464 998 €
part des travaux à la relocation / dépenses GE	42,19%	59,83%	26,94%	41,91%	58,30%

SYNTHESE DES RESULTATS PREVISIONNELS

Base DOB 2015- 050615 ANGOLS n° 4. 2014 à 2023

Etat n° 01

en milliers d'euros courants	Rappel	Résultats prévisionnels									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Loyers patrimoine de référence	6 746	6 837	6 869	6 924	6 979	7 035	7 092	7 148	7 205	7 263	7 321
Effet des cessions et démolitions		0	-13	-31	-40	-50	-60	-70	-81	-91	-102
Impact des travaux immobilisés identifiés		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impact des travaux immobilisés non identifiés		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Loyers des opérations nouvelles		0	247	486	612	711	811	913	1 017	1 122	1 229
Loyers théoriques logements	6 746	6 837	7 103	7 380	7 551	7 696	7 843	7 991	8 142	8 294	8 448
Perles de loyers / vacants	-208	-243	-256	-278	-260	-265	-270	-274	-279	-284	-289
Loyers quittancés logements	6 538	6 594	6 847	7 102	7 291	7 431	7 573	7 717	7 862	8 010	8 159
Redevances Foyers	415	422	538	543	548	553	558	563	568	573	578
Autres loyers	331	350	350	361	367	367	373	378	383	388	394
Total loyers	7 284	7 366	7 735	8 006	8 205	8 351	8 504	8 658	8 813	8 971	9 131
Production immobilisée	220	248	271	122	124	127	130	132	135	137	0
Autres produits	0	0	61	61	50	0	0	0	0	0	0
Marges sur autres activités	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Produits financiers	123	115	129	143	154	171	189	209	230	256	286
Produits courants	7 627	7 729	8 198	8 332	8 533	8 649	8 823	8 999	9 178	9 364	9 417
Annuités patrimoine de référence	-2 789	-2 866	-2 674	-2 604	-2 578	-2 315	-2 282	-2 223	-2 202	-1 965	-1 642
Effet des cessions et démolitions logts et foyers	0	0	24	48	48	48	48	48	48	48	48
Annuités des trx immob. identifiés logts et foyers		0	0	-53	-53	-53	-53	-53	-53	-53	-53
Annuités des trx immobilisés non identifiés logts		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Annuités des opérations nouvelles logts et foyers		-3	-6	-72	-349	-452	-524	-588	-673	-750	-829
Annuités des renouvellements de composants		0	0	-50	-72	-72	-72	-72	-72	-72	-72
Total annuités emprunts locatifs	-2 789	-2 869	-2 656	-2 732	-3 004	-2 844	-2 893	-2 698	-2 952	-2 792	-2 548
Solde après annuités	4 838	4 860	5 540	5 601	5 530	5 805	5 929	6 101	6 226	6 572	6 859
TFPB	-746	-775	-783	-788	-795	-802	-809	-816	-824	-831	-838
Solde après annuités et TFPB	4 092	4 085	4 758	4 813	4 735	5 603	5 120	5 285	5 403	5 741	6 030
Maintenance courante	-384	-420	-424	-427	-436	-442	-447	-453	-458	-464	-469
Gros entretien	-1 065	-1 095	-861	-825	-841	-770	-785	-800	-842	-875	-898
Maintenance du parc (y compris régie)	-1 449	-1 515	-1 285	-1 252	-1 276	-1 213	-1 233	-1 253	-1 301	-1 338	-1 368
Solde après annuités TFPB maintenance	2 643	2 570	3 473	3 561	3 458	3 781	3 888	4 031	4 102	4 403	4 663
Frais de personnel	-1 360	-1 400	-1 414	-1 428	-1 442	-1 457	-1 471	-1 486	-1 501	-1 516	-1 531
Correction régie d'entretien	193	215	217	219	222	224	226	228	231	233	235
Frais de gestion	-680	-740	-747	-755	-762	-770	-778	-786	-793	-801	-809
Charges non récupérées	-1	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3
Intérêts des autres emprunts	-46	-84	-79	-75	-71	-66	-62	-58	-53	-49	-44
Autres charges	0	-150	-253	-204	-206	-208	-210	-212	-214	-217	-219
Coût des impayés	-58	-74	-77	-80	-82	-84	-85	-87	-88	-90	-91
AUTOFINANCEMENT COURANT	688	335	1 147	1 235	1 114	1 427	1 805	1 629	1 680	1 961	2 201
en % des loyers	9,3	4,6	14,4	15,4	13,6	17,1	17,7	18,8	19,1	21,9	24,1
Taux moyen de vacance	3,1	3,6	3,6	3,8	3,5	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
POT FINANCIER début d'exerc. à terminaison (OS)		1 945	1 481	2 247	3 007	3 641	4 581	5 585	6 726	7 903	9 356
Autofinancement exploitation courante		335	1 117	1 235	1 114	1 427	1 505	1 629	1 680	1 961	2 201
Eléments exceptionnels d'autofinancement		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Affectation à la PGE		-33	-10	-10	-10	-11	-11	-11	-11	-11	-12
Produits nets de cession des actifs		0	72	148	151	154	157	160	163	166	170
Fonds propres investis en locatif		-550	-746	-397	-405	-413	-421	-430	-438	-447	-456
Remboursements en capital emprunts non locatifs		-126	-127	-126	-126	-127	-126	-126	-127	-126	-127
Autres variations du potentiel financier		-100	450	-100	-100	-100	-100	-100	-100	-100	-100
POT FINANCIER fin d'exerc. à terminaison (OS)	1 945	1 481	2 247	3 007	3 641	4 581	5 585	6 726	7 903	9 356	11 042

Provision pour gros entretien	467	500	510	520	531	541	552	563	574	586	598
Dépôts de garantie	444	444	471	488	495	502	510	518	525	533	541
FONDS DE ROULEMENT LT à terminaison (OS)	2 856	2 425	3 228	4 015	4 667	5 624	6 657	7 807	9 002	10 475	12 181

Rappel des taux d'évolution	2013	2014	2015	2016 à 2023
Taux d'inflation		1,00	1,00	1,00
Taux d'évolution d'ICC		2,00	2,00	2,00
IRL		0,80	0,80	0,80
Taux livret A	1,50	1,75	1,75	1,75

Autres hypothèses	
Piaffonnement des loyers	Oui
Consommation des Fonds propres	OS
Tx de prod. immob. construct. neuve	5,00
Tx de prod. immob. réhabilitation	3,00

SOURCES ET SIGLES UTILISÉS**RÉFÉRENCES DES INDICATEURS DE LA FICHE RÉCAPITULATIVE ET DE L'ANNEXE 1.4.**

Indicateurs	Organisme	Réf. nat. données au :	Réf. Région données au :
Évolution du parc depuis 5 ans (% annuel)	données 2015	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	données 2014	01/01/2009 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2009 (moy. de l'ensemble des organismes)
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn. (%)	données 2014	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)
Loyers mensuels (€/ m ² de surface corrigée)	données 2014	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)
Loyers mensuels (€/ m ² de surface habitable)	données 2014		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	données 2014		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	données 2014	31/12/2009 (méd. des OPHLM)	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	données 2014	31/12/2009 (méd. des OPHLM)	
Taux d'impayés inscrit au bilan en % des loyers et charges	données 2014	31/12/2009 (méd. des OPHLM)	

Sources

- Rapport sur l'occupation du parc locatif social (OPS) et son évolution 2009, MEDAD/DGUHC
- Enquête sur le parc locatif social (EPLS) au 1er janvier 2010, MEEDDAT/CGDD/SOeS/OSLC
- Circulaire loyer HLM pour les taux de loyers recommandés pour 2011, MEEDDAT/DGALN/DHUP
- Référents Boléro 2009, MEEDDTL/DGALN/DHUP

- SIGLES UTILISÉS

Sigle		Sigle	
AAH	Allocation pour Adultes Handicapés	ORU	Opération de Renouvellement Urbain
ANRU	Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine	PALULOS	Prime à l'amélioration des Logements à Usage Locatif et à Occupation Sociale
APL	Aide Personnalisée au Logement	PLAI	Prêt Locatif Aidé d'Intégration
ASLL	Accompagnement Social Lié au Logement	PLATS	Prêt Locatif Aidé Très Social
CAL	Commission d'Attribution des Logements	PLI	Prêt Locatif Intermédiaire
CCH	Code de la Construction et de l'Habitation	PLR	Programme à Loyer Réduit
CGLLS	Caisse de Garantie du Logement Locatif Social	PLUS	Prêt Locatif à Usage Social
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale	PSP	Plan Stratégique de Patrimoine
CMP	Code des Marchés Publics	PSR	Programmes Sociaux de Relogement
CUS	Conventions d'Utilité Sociale	RHI	Résorption de l'Habitat Insalubre
DALO	Droit Au Logement Opposable	RMI	Revenu Minimum d'Insertion
DTA	Dossier technique d'amiante	SA d'HLM	Société Anonyme d'HLM
FRNG	Fonds de Roulement Net Global	SCI	Société Civile Immobilière
FSL	Fonds de Solidarité Logement	SCLA	Société Coopérative de Location Attribution
GIE	Groupement d'Intérêt Économique	SCP	Société Coopérative de Production
GPV	Grand Projet de Ville	SEM	Société anonyme d'Economie Mixte
HBM	Habitation à Bon Marché	SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
HLM	Habitation à Loyer Modéré	TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
HLMO	Habitation à Loyer Modéré Ordinaire	USH	Union sociale pour l'Habitat (union des différentes fédérations d'organismes d'HLM)
MOUS	Maîtrise d'Ouvrage Urbaine et Sociale	VEFA	Vente en État Futur d'Achèvement
OPH	Office Public de l'Habitat	ZUS	Zone Urbaine Sensible