

OPH Pays d'Aix Habitat Métropole

Aix-en-Provence (13)



RAPPORT DE CONTRÔLE 2020

N° 2020-016

RAPPORT DE CONTRÔLE 2020

N° 2020-016

OPH Pays d'Aix Habitat Métropole

Aix-en-Provence (13)

Document confidentiel

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2020-016

OPH Pays d'Aix Habitat Métropole - 13

N° SIREN : 434071494

Raison sociale : PAYS D'AIX HABITAT METROPOLE

Président du conseil d'administration : M. Maurice CHAZEAU

Directeur général ou président du conseil de surveillance : M. Patrick THIVET

Adresse : 9 Rue Château de l'Horloge, 13090 Aix-en-Provence

Collectivité de rattachement : Métropole Aix-Marseille-Provence (AMP)

AU 31 DÉCEMBRE 2019

Nombre de logements familiaux gérés	5 414	Nombre de logements familiaux en propriété	5 444	Nombre d'équivalents logements (logements foyers...)	372
-------------------------------------	--------------	--	--------------	--	------------

Indicateurs	PAHM	Région PACA	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				
Logements vacants (%)	1,7	3,9	4,6	(2)
Logements vacants de plus de 3 mois (% hors vacance technique)	1,3	1,0	1,3	
Taux de rotation annuel (% hors mises en service)	4,7	7,0	9,3	
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0,4	2,0	1,6	(5)
Age moyen du parc (en années)	42	37	38	(2)
POPULATIONS LOGEES				
Locataires dont les ressources sont (en %)				(1)
< 20 % des plafonds	21,6	23,9	22,2	
< 60 % des plafonds	59,7	61,3	60,7	
> 100% des plafonds	13,1	11,2	10,6	
Bénéficiaires d'aide au logement	50,1	50,8	nc	
Familles monoparentales	22,7	22,8	21,2	
Personnes isolées	39,5	35,2	39,5	
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (EUR/m ² de surface habitable)	4,5	5,8	5,7	(2)
Taux de créances locatives inscrites au bilan (% des loyers et charges)	17,5	-	14,1	(3)
Taux de recouvrement (% des loyers et charges)	98,9	-	98,7	(3)
PERSONNEL				
Effectif total en ETP	152	-	-	
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE				
Excédent Brut d'Exploitation / chiffre d'affaires (%)	36,3	45,9	43,2	(3)
Capacité d'autofinancement PCG / chiffre d'affaires (%)	36,1	37,1	38,7	(3)
Rentabilité Economique (EBE+Transfert Subv Rt.)/Immobilisations brutes (%)	3,5	3,2	3,4	(3)
Fonds de roulements net global (en euros au logement)	5 904	3 537	2 483	(3)
Fonds de roulement net global à terminaison (en euros au logement)	6 475	3 356	2 512	(3)
Capacité de désendettement (Dettes / CAF courante) (en années)	16,6	23,1	15,8	(3)
Ratio d'autofinancement net HLM (R 423-9 du CCH, en euros au logement)	617,1	462,3	449,5	(3)

(1) Enquête OPS 2018

(2) RPLS au 01/01/2019

(3) Diagfin 2018, offices région PACA et métropoles province

(5) Évolution entre 01/01/2014 et 01/01/2019 pour les références nationales selon les données SOeS

POINTS FORTS :

- ▶ concentration du parc sur la ville d'Aix-en-Provence
- ▶ faible vacance globale de logements
- ▶ bonne structure financière et niveau de trésorerie élevé
- ▶ endettement faible et capacité à investir
- ▶ proportion importante du parc rénové ou en cours de rénovation
- ▶ loyers très attractifs
- ▶ maîtrise des charges locatives

POINTS FAIBLES :

- ▶ processus de remise en location trop long
- ▶ modalités de regroupement dans le cadre de la loi ELAN non définies
- ▶ effectif trop important et manque d'efficacité des services de proximité
- ▶ contrôle interne insuffisamment organisé
- ▶ sécurité du système d'information insuffisamment éprouvé
- ▶ coûts de gestion élevés (*notamment des frais de personnels*)
- ▶ absence de progression de l'excédent brut d'exploitation
- ▶ actualisation du plan stratégique de patrimoine non achevée et analyse financière prévisionnelle à réactualiser avec ce nouveau PSP
- ▶ prévisions de livraisons de logements non tenues
- ▶ faible proportion du parc accessible aux personnes à mobilité réduite
- ▶ fonctionnement de la commission des attributions de logements perfectible
- ▶ objectif de mixité sociale non atteint en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville
- ▶ absence d'assurance locative de substitution pour les locataires non assurés
- ▶ niveau des créances locatives en baisse mais encore élevé, impayés salariés persistants
- ▶ absence de stratégie patrimoniale complète dans l'analyse financière prévisionnelle

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ absence de règlement intérieur du CA (*charte actuelle obsolète*)
- ▶ absence de guide interne ou de procédures de la commande publique validé par le CA
- ▶ visites périodiques des ascenseurs non systématiquement effectuées
- ▶ dix-neuf attributions irrégulières de logements
- ▶ annexes obligatoires non systématiquement jointes aux baux
- ▶ vingt-trois dépassements des loyers plafonds

Précédent rapport de contrôle : n° 2014-053

Contrôle effectué du 14 janvier au 29 mai 2020

RAPPORT DE CONTRÔLE: novembre 2020

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2020-016

OPH Pays d'Aix Habitat Métropole – 13

SYNTHESE.....	6
1. PREAMBULE.....	8
2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME.....	9
2.1 Contexte socio-économique.....	9
2.2 Descriptif du parc	11
2.2.1 Structure et localisation	11
2.2.2 Situation de la rotation et de la vacance.....	12
3. GOUVERNANCE ET MANAGEMENT	13
3.1 Évaluation de la gouvernance.....	13
3.1.1 Conseil d'administration	13
3.1.2 Direction générale.....	14
3.2 Perspectives de regroupement dans le cadre de la loi ELAN	14
3.3 Évaluation générale de l'organisation et du management.....	15
3.3.1 Les ressources humaines	15
3.3.2 L'organisation et le management	17
3.4 Système d'information.....	18
3.5 Politique d'achat et commande publique.....	19
4. DIAGNOSTIC FINANCIER RETROSPECTIF	20
4.1 Revue de l'information comptable	20
4.2 Analyse de l'exploitation.....	21
4.2.1 Produits.....	21
4.2.2 Coûts de gestion	22
4.2.3 Excédent brut d'exploitation	23
4.2.4 Résultats, capacité d'autofinancement	24
4.3 Analyse de la situation financière.....	26
4.3.1 Fonds de roulement net global et situation à terminaison des opérations.....	26
4.3.2 Indépendance financière	27
4.3.3 Besoin ou ressource en fonds de roulement et trésorerie	27
4.4 Investissements et modalités de financement	28
4.5 Analyse de la dette.....	28
5. POLITIQUE PATRIMONIALE.....	30
5.1 Analyse de la politique patrimoniale	30
5.2 Analyse de la mise en œuvre de la politique patrimoniale.....	31
5.2.1 Offre nouvelle	31
5.2.2 Interventions sur le parc existant	32

5.2.3	Accessibilité et adaptation du parc	33
5.2.4	Exploitation et sécurité du parc	34
5.2.5	Ventes.....	36
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage.....	36
6.	POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE	37
6.1	Caractéristiques des populations logées.....	37
6.2	Sous-occupation	38
6.3	Politique d'attribution.....	39
6.3.1	Orientations générales	39
6.3.2	Connaissance et gestion de la demande	39
6.3.3	Gestion des contingents.....	40
6.3.4	Fonctionnement de la CALEOL.....	40
6.3.5	Bilan des attributions	41
6.3.6	Contrôle des attributions.....	42
6.4	Accessibilité économique du parc	44
6.4.1	Analyse des Loyers.....	44
6.4.2	Politique des loyers.....	45
6.4.3	Supplément de loyer de solidarité.....	46
6.4.4	Charges locatives.....	47
6.5	Qualité du service rendu et relations avec les locataires.....	47
6.5.1	Information et accueil des locataires.....	47
6.5.2	Concertation des locataires.....	48
6.5.3	Enquête de satisfaction des locataires	48
6.5.4	Gestion de proximité et gardiennage.....	48
6.5.5	Réclamations des locataires	49
6.5.6	Visite de patrimoine / état des espaces communs et espaces verts.....	49
6.5.7	Assurances locatives.....	50
6.5.8	Politique de suivi des créances et des impayés.....	50
7.	ANALYSE PREVISIONNELLE.....	53
7.1	Investissements et modalités de financement	53
7.2	Analyse de l'exploitation.....	54
7.3	Analyse de la situation financière.....	57
8.	ANNEXES	59
8.1	Informations générales.....	59
8.2	Logigramme de la commande publique	60
8.3	Liste des attributions irrégulières de logements.....	61
8.4	Liste des dépassements des plafonds de loyers (2019)	62
8.5	Visite de patrimoine.....	63
8.6	Sigles utilisés.....	64

SYNTHESE

L'OPH Pays d'Aix Habitat Métropole est propriétaire de 5 444 logements sociaux majoritairement situés sur le territoire très tendu de la ville d'Aix-en-Provence où L'OPH reste le principal bailleur (*40 % du parc social*). Avec une santé financière retrouvée à l'issue d'un plan de consolidation de la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS) qui a pris fin en 2015, l'offre nouvelle proposée sur la période contrôlée n'apparaît pas suffisante, notamment par manque d'opportunités foncières. Les investissements ont surtout porté sur les réhabilitations d'envergure du parc existant mais des travaux importants concernant de grands ensembles situés dans des quartiers prioritaires, construits dans les années 1960 et 1970, restent encore à réaliser. L'OPH va nécessairement consacrer une grande part de ses ressources techniques et financières à leur achèvement et au suivi du nouveau programme national pour la rénovation urbaine (NPNRU), ce qui pourrait continuer de constituer un frein au développement de l'offre nouvelle sur un territoire en forte demande.

Les rénovations pourront être l'occasion d'améliorer une offre en logements adaptés ou accessibles, d'autant que la proportion de personnes âgées, peu mobiles, est élevée. Les prix élevés des loyers dans le parc privé et la faiblesse de l'offre de nouveaux logements sociaux concourent à diminuer les taux de rotation et de vacance. Cette dernière, bien que structurellement faible, pâtit cependant d'une vacance commerciale un peu trop élevée en raison de délais à la relocation trop longs qui doivent inciter l'OPH à une meilleure organisation dans les process de remise en location.

En matière d'attribution de logements, l'OPH doit finaliser la mise en place de la commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) et mieux en préciser le rôle. L'OPH devra mettre fin à certains dysfonctionnements dans le choix des attributaires qui se traduisent par la constatation d'attributions irrégulières trop nombreuses. La CALEOL devra en particulier étudier la totalité des demandes présentées par les réservataires et garantir, en toute transparence, le respect des règles de priorités définies par la législation et atteindre également les objectifs de mixité sociale. Malgré l'évolution des profils des ménages entrants sur la période contrôlée, les attributaires disposent globalement de ressources légèrement supérieures à celles des demandeurs du département des Bouches-du-Rhône.

Les locataires en place disposent également de revenus plus élevés que ceux constatés dans le parc social du département. L'offre locative fait en revanche ressortir des loyers inférieurs aux valeurs de référence qui permettent ainsi de loger des locataires disposant de faibles revenus. Le plan de consolidation CGLLS a toutefois incité l'OPH à augmenter systématiquement les loyers à la relocation, la marge encore disponible au regard des maxima autorisés a baissé à 8 % sur l'ensemble du parc. Le niveau de créances locatives, bien qu'en baisse, reste encore trop élevé.

Le service rendu aux locataires peut être considéré comme correct. Le personnel de proximité est très important, les réclamations organisées et traitées sans délais trop longs, les charges locatives sont maîtrisées. Toutefois, les enquêtes de satisfaction accusent une évaluation inférieure à celle généralement constatée dans la branche.

La gouvernance et le fonctionnement de l'OPH restent perfectibles. Au niveau des instances, les différents règlements (CA, bureau et commissions) doivent être mis en conformité. En matière d'organisation, l'OPH doit continuer à réfléchir sur l'organisation et l'efficacité de ses services de proximité. Les personnels de terrain manquent d'informations organisées, voire de responsabilités, pour qu'ils puissent remplir pleinement leur rôle.

auprès des locataires. Un manque de guide interne de la commande publique a été relevé. La sécurité complète du système d'information doit être analysée et corrigée le cas échéant.

Les réflexions relatives aux obligations de rapprochement liées à la loi ELAN ne sont pas suffisamment avancées. A la date du contrôle, l'OPH se dirige vers la constitution d'une société anonyme de coordination (SAC) avec deux autres offices qui, bien qu'étant dans la même région et présentant des caractéristiques comparables, sont éloignés géographiquement, ce qui pose question sur la réelle synergie possible entre ses membres. Le choix de la SAC apparaît pour l'heure plutôt être une manœuvre destinée à retarder la fusion avec l'OPH de la ville de Marseille (*HMP*) également rattaché à la métropole Aix-Marseille-Provence depuis le 1^{er} janvier 2017. Cette fusion devra néanmoins intervenir au plus tard le 1^{er} janvier 2023. Aucune étude de rapprochement de ces deux OPH n'a pour le moment été initiée sous l'égide de leur nouvelle collectivité de rattachement.

La situation financière actuelle apparaît assez confortable mais l'excédent brut d'exploitation (*EBE*) n'arrive pas à progresser par manque de recettes nouvelles et en raison des coûts de gestion trop élevés (*notamment des frais de personnels*). Au niveau de la structure financière, le plan d'aide de la CGLLS a permis de redresser un état dégradé. La trésorerie actuelle est confortable et l'endettement assez faible laisse des marges importantes pour trouver les financements externes utiles à la poursuite des projets de réhabilitation et de développement. Néanmoins, l'analyse financière à dix ans montre que le plan de développement par an projeté par le CA n'est pas réalisable sans amélioration notable des indicateurs d'exploitation. Il appartient donc à la gouvernance d'activer l'ensemble des leviers à sa disposition pour établir un nouveau plan stratégique de patrimoine et une nouvelle analyse prévisionnelle garantissant la poursuite des rénovations tout en augmentant le développement du parc afin de répondre à la demande de logements en zone tendue. Ces objectifs devront être précisés en accord avec la collectivité de rattachement et les engagements correspondants inscrits dans la prochaine convention d'utilité sociale (*CUS*).

Par délégation de la Directrice générale

Akim TAÏROU

Directeur général adjoint Contrôle et Suites

1. PREAMBULE

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

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

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

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

Lors du précédent contrôle (*rapport n° 2014-053*) l'OPH bénéficiait d'un plan de consolidation CGLLS (*Caisse de Garantie du Logement Locatif Social*) sur la période 2010-2015 afin de l'aider à mener à terme le projet de rénovation urbaine et son projet de développement patrimonial. L'aide de la CGLLS était de 9,6 millions d'euros, dont une partie destinée au financement d'une assistance à la rédaction de la convention d'utilité sociale, de l'actualisation du plan stratégique du patrimoine et de l'élaboration d'un plan stratégique énergétique avec la réalisation des diagnostics manquants (*DPE*).

L'ANCOLS avait invité l'OPH à plus de vigilance sur la passation de marchés contractés avec une société liée à un de ses administrateurs (*convention réglementée*). La suppression des agences apparaissait cohérente avec la concentration du patrimoine sur la commune d'Aix-en-Provence. Le conseil d'administration devait déterminer sa stratégie d'occupation du parc et les dossiers présentés en CAL devaient être complétés. L'OPH devait également éviter les mises à disposition de logements sans rapport avec son objet social et renforcer sa surveillance pour éviter les occupations illégales. L'organisme devait s'assurer de la réalisation des vérifications périodiques des ascenseurs et prendre les mesures nécessaires pour respecter les obligations relevant de la réglementation amiante. Nonobstant les aides publiques apportées, l'organisme devait poursuivre ses efforts en matière de réduction des coûts de gestion et des impayés afin d'augmenter sa rentabilité pour lui permettre de mener à bien ses projets d'investissement.

En application de la délibération 2019-09 du conseil d'administration de l'ANCOLS, l'OPH Pays d'Aix Habitat Métropole n'a pas été identifié comme devant faire l'objet d'un diagnostic approfondi pour la vérification de l'absence de surcompensations. Cette délibération prescrit un examen approfondi lorsque pour les deux indicateurs retenus l'organisme se situe dans le quatrième quartile. Calculés à partir des valeurs moyennes sur les trois dernières années pour lesquelles les données exhaustives sont disponibles au moment de l'arrêt de la programmation par le conseil d'administration de l'ANCOLS, le seuil du quatrième quartile s'établit à 50,84 % pour le ratio d'excédent brut d'exploitation sur le chiffre d'affaires et à 2,39 % pour celui de résultat net comptable sur les immobilisations brutes nettes de l'endettement. Les valeurs calculées pour l'OPH Pays d'Aix Habitat Métropole sont respectivement de 37,69 % et de 1,85 % à partir de ses données déclarées sur Harmonia. Les diligences menées dans le cadre du contrôle ne conduisent pas à un redressement de ces résultats qui aurait conduit à un repositionnement de l'organisme par rapport aux valeurs des seuils des quatrième quartiles susmentionnés.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Le patrimoine de l'OPH Pays d'Aix Habitat Métropole est concentré sur la commune d'Aix-en-Provence (93 % *du parc*) ; le reste du parc est situé sur six autres communes de l'ancienne communauté d'agglomération du pays d'Aix (*Eguilles, Lambesc, Le Puy-Sainte-Réparate, Puyricard, Saint-Paul-lez-Durance et Peyrolles*).

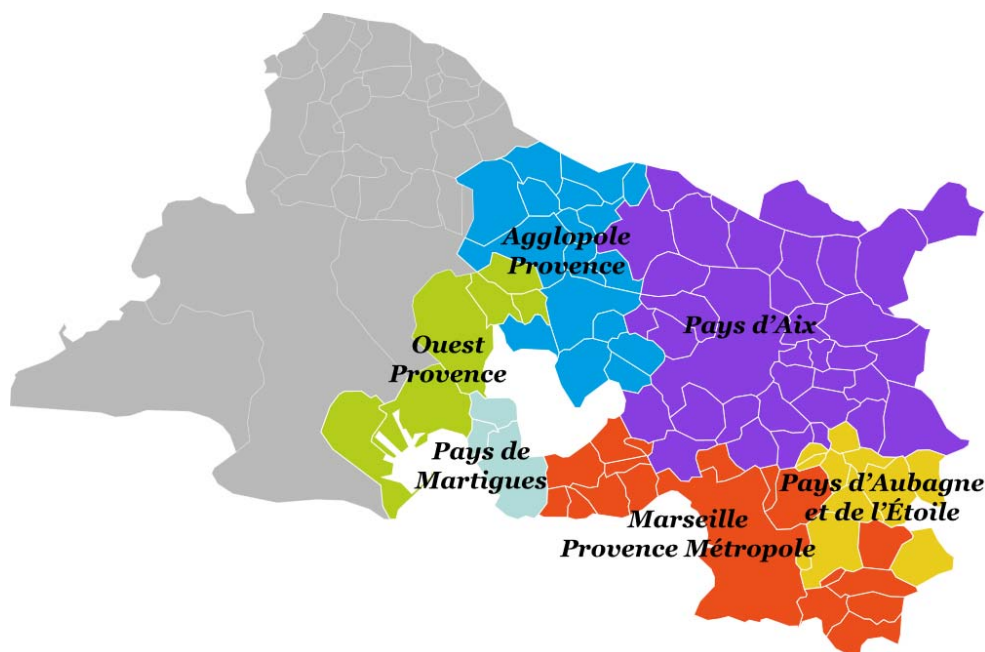
Le département des Bouches-du-Rhône est un territoire contrasté, que ce soit sur le plan géographique, économique, accueillant plus de deux millions d'habitants en 2016, soit 40 % de la population de la région PACA. Il se caractérise par des difficultés sociales importantes liées à un taux de chômage élevé (15,4 % *dans le département contre 14,1 % en France métropolitaine en 2016*¹) et à des difficultés grandissantes d'accès au logement, accrues par une pénurie foncière avérée.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, la métropole Aix-Marseille-Provence (AMP), créée par la loi du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) et la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) est composée de 92 communes. Elle compte 1,9 million d'habitants en 2018 et couvre 55 % de la surface départementale. Elle s'est substituée à six intercommunalités dont l'ancienne communauté urbaine Marseille Provence Métropole (MPM, *représentant 57 % de la population d'AMP*). À fin 2015, 39 des 69 communes soumises à la loi SRU étaient carencées en logement social².

¹ Source INSEE : comparateur de territoires

² Source AMP-AGAM

Figure 1 - Département des Bouches-du-Rhône et les six anciennes intercommunalités composant AMP métropole



La commune d'Aix-en-Provence avec 143 000 habitants est la deuxième ville de la métropole, loin derrière Marseille qui accueille près de la moitié de la population (862 000 habitants), elle est également nettement moins touchée par la pauvreté que Marseille (*taux de pauvreté de 14 % en 2016 contre 26 % pour Marseille et 18,4 % pour l'ensemble d'AMP¹*). Le taux de chômage des 15-64 ans y est également inférieur (14,1 % contre 18,3 % à Marseille).

Cette situation plus favorable entraîne un foncier plus cher et une difficulté à se loger encore plus importante pour les ménages les moins favorisés de la ville. La proportion de ménages propriétaires de leur résidence principale est plus faible (39 % contre 44 % à Marseille et 51 % dans le département). La part de logements vacants (9,3 %) y est supérieure aux références locales ou nationales.

La pression de la demande est importante en matière de logement social. La métropole (AMP) compte 80 151 demandes en stock à fin 2019³, représentant 94 % des demandeurs du département et 47 % de la région PACA. Le ratio de pression de la demande sur le logement⁴ est de 6,8 en 2017 pour le département, 7,0 pour AMP contre 4,0 au niveau national. La ville d'Aix-en-Provence est classée en zone A (*territoire tendu*).

L'OPH Pays d'Aix Habitat Métropole est le principal bailleur social de la ville d'Aix-en-Provence (40 % du parc). Son patrimoine ne représente cependant que 3,5 % des logements sociaux de la métropole qui est devenue la collectivité de rattachement de l'OPH en 2017 (*l'OPH était auparavant rattaché à la commune*). AMP métropole compte un deuxième OPH de 15000 logements (*Habitat Marseille Provence*) qui était auparavant rattaché à la ville de Marseille.

Les deux autres principaux bailleurs présents sur la commune d'Aix-en-Provence sont la SACOGIVA (*la SEM immobilière de la ville*) et la SA HLM Famille et Provence qui possèdent 18 % du patrimoine chacun.

³ Source AATIKO

⁴ Indicateur calculé à partir du ratio suivant : nombre de demandeurs de logement social en stock (*hors mutation HLM*) / nombre de demandes de logements radiées annuellement pour attribution.

2.2 DESCRIPTIF DU PARC

2.2.1 Structure et localisation

Au 31 décembre 2019, l'OPH compte au total 5 444 logements familiaux ainsi que 372 équivalents logements (dont 271 pour les étudiants). Âgé en moyenne de 42 ans⁵, le parc est conventionné à 97 %.

Tableau 1 - Répartition du patrimoine au 31 décembre 2019

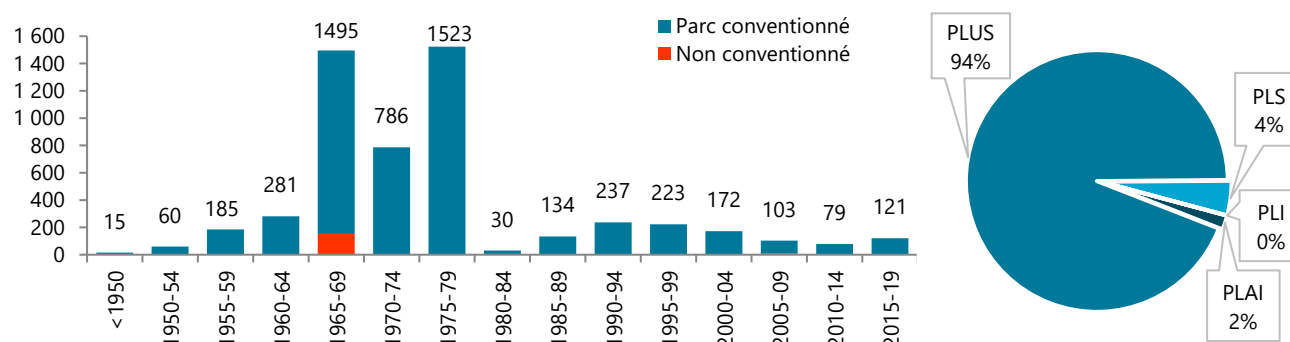
Parc locatif	Logements familiaux	Equivalents logements (résidences/foyers)		Total
		* Unités autonomes	** Places/chambres	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	5 414			5 414
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	***30	372		402
Total	5 444	372	0	5 816

* équivalence égale à un pour un ** équivalence égale à un pour trois *** logements gendarmerie

59 % des logements sont situés en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV). Les nouvelles zones ont été fortement élargies par rapport aux anciennes zones urbaines sensibles (37 % en parc en ZUS en 2013).

Le parc est composé quasi exclusivement d'immeubles collectifs (99,5 %). Les treize groupes comptant plus de 100 logements chacun, situés principalement en QPV, concentrent plus des deux tiers du parc.

Figure 2 – Ventilation du parc en propriété par plage de construction et par modalité de gestion (catégorie financement)



Les logements labellisés très sociaux (PLAI) ne représentent que 2 % du parc existants mais 26 % des logements livrés sur la période contrôlée. Les logements intermédiaires constituent également une part significative des livraisons neuves (23 %). Les logements de type 3 et 4 sont majoritaires (73 % du parc). Le nombre de petits logements (19 %) est insuffisant au vu de la population logée ou à loger. Environ 1 % des logements sont accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite (25 % étant accessibles mais non adaptés⁶).

La gestion des cinq résidences totalisant 372 équivalents logements est confiée à des tiers, dont 271 mis en service en 2017 (cf. § 5.2.1) et 23 autres logements familiaux loués à des associations d'intermédiation locative (à des fins de sous-location ou de baux glissants).

L'OPH est également propriétaire d'environ 1 700 garages et places de stationnement et de 120 locaux commerciaux ou de bureaux.

⁵ Source RPLS au 1/1/2019

⁶ Source : RPLS 2019

2.2.2 Situation de la rotation et de la vacance

Le taux de mobilité est faible et même en légère baisse, passant de 6,2 % en 2014 à 4,7 % en 2018, valeur très en deçà des valeurs de références (6,6 % dans les Bouches-du-Rhône, 7,0 % en PACA et 9,3 % en France métropolitaine). Du fait du faible nombre de logements livrés sur la période et de la faible rotation sur le parc, l'accès au parc social de l'OPH est difficile. Les locataires présents dans le parc y restent longtemps et privilégient les demandes de mutation interne (cf. § 6.1, Tableau 19 et § 6.3.5).

L'évolution des taux de vacance déclarés dans l'enquête RPLS par l'OPH figure dans le Tableau 2 :

Tableau 2 – Evolution de la vacance

En pourcentage

Vacance au 1 ^{er} janvier	2015	2016	2017	2018	2019	Dépt. 13	PACA	France
Taux de vacance global	1,6	1,6	1,8	1,6	1,7	4,6	3,9	4,6
Taux de vacance technique	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	2,0	1,6	2,0
Taux de vacance commerciale (hors vacance technique)	1,5	1,5	1,7	1,7	1,8	2,7	2,5	2,8
Taux de vacance commerciale de plus de 3 mois	0,5	0,5	0,9	0,8	0,5	1,2	1,0	1,3

Source : données RPLS (au 1^{er} janvier 2019 pour les données régionales et métropolitaines)

La commune d'Aix-en-Provence est située en zone tendue et les loyers proposés dans le marché privé y sont très élevés (cf. § 6.4.1). Malgré la proportion importante de logements situés en QPV, la vacance y est faible. La vacance commerciale de plus de trois mois apparaît malgré tout importante dans une zone tendue. Elle s'explique notamment par des délais à la relocation parfois trop importants :

Tableau 3 – Détail de la vacance locative au 30 novembre 2019

Nature de la vacance des logements familiaux	Nbre logts	Proportion	Taux de vacance	Durée moyenne
Vacance commerciale de moins de 3 mois	75	61%	1,4%	2 mois
Vacance commerciale de plus de 3 mois	39	32%	0,7%	7 mois
Vacance technique	8	7%	0,1%	11 mois
Total	122	100%	2,2%	4 mois

Source : données locatives de l'OPH exploitées par l'ANCOLS

Comme le montre le Tableau 3, le délai de vacance moyen sur les logements vacants est de sept mois pour la vacance de plus de 3 mois (*délai moyen de 4 mois pour l'ensemble des logements proposés à la location*). Ce délai apparaît trop long par rapport à la nature des travaux à la relocation à réaliser (*les délais constatés entre l'attribution d'un logement et la signature du bail sont également longs, cf. 6.3.5*). Le processus de remise en location, du préavis à la signature d'un nouveau bail, n'apparaît pas efficace.

Ces points doivent être analysés en détail par l'OPH et corrigés afin de remédier à ces délais anormalement longs de remise en location des logements. Les dysfonctionnements peuvent provenir, soit d'une mauvaise anticipation ou d'une méconnaissance des dates de libération puis de mises à disposition des logements après travaux, soit des délais de commande trop longs (*marchés à bon de commande préférables à des marchés subséquents*), soit à des délais trop longs nécessaires aux sociétés pour réaliser les travaux ou bien encore à un circuit non maîtrisé de toutes ces informations entre les différents services de l'office. Cette problématique n'est pas nouvelle puisqu'elle avait été abordée au bureau du CA du 10 janvier 2018. Un audit et une analyse statistique des délais de l'ensemble de ces phases de contrôles de quelques exemples concrets doit permettre à l'organisme d'améliorer la situation et d'en renforcer à terme le pilotage.

La visite de patrimoine a permis de constater que des logements étaient effectivement toujours vacants alors que les travaux étaient quasiment finis depuis plusieurs semaines. L'ANCOLS relève également l'absence totale d'informations des personnels de proximité sur ces sujets.

Contrairement aux données du Tableau 2 qui sont calculées au 1^{er} janvier de chaque année, le taux de vacance financière⁷ permet d'évaluer la perte financière liée à la vacance locative sur l'ensemble de l'année. Ce taux est également trop élevé, il est de 2,35 % des loyers quittancés en 2017 et 2,44 % en 2018 (cf. § 4.2.1). Le plan de consolidation CGLLS fixait un objectif de 1,44 % en fin de plan (*taux initial de 2,37 % en 2010*). Cet objectif de réduction des pertes de loyers sur vacants n'a donc pas été atteint. Même s'ils ne représentent pas une part importante des pertes, le taux de vacance élevé des commerces (5,8 % au 30 novembre 2019) et des garages (10,3 % au 30 novembre 2019) contribuent à ce résultat. La vacance commerciale trop élevée est en premier lieu préjudiciable à la rentabilité de l'OPH mais également aux nombreux demandeurs qui restent dans l'attente d'un logement social.

A la suite du contrôle, l'OPH indique travailler sur des outils permettant l'analyse statistiques des délais de l'ensemble des phases de remise en location afin de rendre le processus de relocation plus efficient (date de sortie, date d'émission du bon de travaux et date de réalisation des travaux, montant des travaux...). Les processus relatifs aux états des lieux, aux commandes des travaux et aux attributions de logement ont également été modifiés afin d'en réduire les durées et limiter ainsi la vacance locative.

3. GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

L'office public d'HLM de la ville d'Aix-en-Provence a été créé le 12 mai 1915 sous l'appellation d'Office d'Habitation à Loyer Modéré de la Ville d'Aix-en-Provence. Après deux guerres et quelques projets, l'activité de bailleur social a réellement démarré après 1950 avec le lancement des premières opérations plus importantes, notamment sur Saint-Eutrope, Beisson et Corsy. Ensuite de 1967 à 1978, l'office a construit près de 3 500 logements, essentiellement sur la zone à urbaniser en priorité (ZUP) d'Encagnane (1 930 logements) et la zone d'aménagement concerté (ZAC) du Jas-de-Bouffan (1 582 logements).

Il a été transformé en Office Public d'Aménagement et de Construction (OPAC) sous la dénomination « Pays d'Aix Habitat » en 2000, puis en office public de l'habitat (OPH) conformément aux dispositions de l'ordonnance de 2007. Il est rattaché à la métropole Aix-Marseille-Provence (AMP) depuis le 1^{er} janvier 2017.

Depuis 2007, son siège social est situé au 9, Rue Château de l'Horloge, 13090 Aix-en-Provence.

3.1 ÉVALUATION DE LA GOUVERNANCE

3.1.1 Conseil d'administration

L'OPH est présidé depuis le 14 octobre 2009 par M. Maurice Chazeau, adjoint à la mairesse d'Aix-en-Provence et conseiller métropolitain. Il avait succédé à Madame Maryse Joissains, mairesse de la ville d'Aix-en-Provence.

Le conseil d'administration (CA) est régulièrement⁸ composé de 23 membres, à savoir vingt-trois membres dont six issus du conseil métropolitain.

⁷ Perte financière rapportées au quittancement

⁸ Cf. article R. 421-5 du CCH

Le CA s'est réuni entre cinq et six fois par an au cours des cinq dernières années avec un taux de présence moyen de 66 % (*taux porté à 81 % avec les administrateurs représentés*). Les réunions font l'objet de comptes rendus écrits en général assez lapidaires, se résumant souvent à l'objet et au résultat de la délibération sans mention des documents présentés.

A la date du contrôle, le CA ne dispose pas d'un règlement intérieur actualisé (*non conforme à l'article R. 421-16 du CCH*). La charte du conseil d'administration qui correspond au règlement intérieur⁹ du CA est obsolète malgré une dernière mise à jour signée par les membres du CA le 20 juin 2018 (*sans faire préalablement l'objet d'une délibération formelle*). La charte ne prend pas en compte le rattachement à la métropole d'Aix-Marseille-Provence et précise que le président du CA rend régulièrement compte à la mairesse d'Aix-en-Provence.

Outre le conseil de concertation locative (CCL), la commission d'appel d'offres (CAO) et la commission d'attribution des logements (CAL), il prévoit la constitution d'une commission des finances (*cf. § 4.1*) et d'une commission de tranquillité et de lutte contre les incivilités. Il ne mentionne en revanche ni la constitution ni le fonctionnement du bureau (dont la composition a été modifiée par le CA du 20 décembre 2018 après l'élection des représentants des locataires), mais en détermine les compétences (*partie 2 - Attributions respectives des organes dirigeants*). La charte indique que le président de l'OPH préside la CAL, ce qui est contraire aux dispositions de l'article R. 441-9-II-1° du CCH (*président élu en son sein*). De même, la charte mentionne que le directeur préside la CAO, ce qui n'est plus le cas au moment du contrôle. Le renouvellement ou le changement éventuel de gouvernance après les élections municipales doit être l'occasion pour le CA d'adopter un nouveau règlement intérieur conforme à la réglementation et avec la métropole AMP comme collectivité de rattachement.

A la suite du contrôle, l'OPH a présenté au CA du 25 juin 2020 un nouveau projet de charte qui sera définitivement approuvé lors du CA du 25 octobre 2020 consacré à l'installation du nouveau conseil issu des dernières élections municipales.

Une commission des finances avait été créée en 2009 lorsque l'OPH rencontrait des difficultés financières : elle avait pour vocation de définir toutes les sources d'améliorations économiques. Bien que la situation de l'OPH se soit rétablie depuis, cette commission a renouvelé ses quatre membres lors du CA du 20 avril 2017, mais n'a pas été amenée à se réunir. Il convient de s'interroger sur son maintien et remise en vie ou sur sa dissolution.

Sur la période contrôlée, un rapport d'activité a été établi annuellement par l'OPH.

3.1.2 Direction générale

La direction générale est assurée depuis le 21 mars 2013 par M. Patrick Thivet, agent de droit public. Sa rémunération est conforme à la réglementation (*cf. article R. 421-20 du CCH*). La part variable de sa rémunération est accordée en fonction de la réalisation des objectifs proposés par le bureau du CA. Sur la période contrôlée, le CA a considéré que les objectifs ont été réalisés et a accordé cette prime à hauteur de 15 % de la part forfaitaire (*maximum autorisé*).

3.2 PERSPECTIVES DE REGROUPEMENT DANS LE CADRE DE LA LOI ELAN

Les dispositions du chapitre I du titre II de la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (*dite Loi ELAN*) visent à restructurer le secteur des organismes

⁹ Cf. article R. 421-16 du CCH

de logement social. Ses dispositions prévoient que, sauf exceptions limitativement énumérées, au plus tard en 2021, les organismes qui gèrent moins de 12 000 logements sociaux devront appartenir à un groupe d'organismes de logement social au sens de l'article L. 423-1-1 ou à une société de coordination mentionnée à l'article L.423-1-2. Le ministre chargé du Logement pourra mettre en demeure un organisme ne respectant pas cette obligation de céder tout ou partie de son patrimoine ou de son capital à un ou plusieurs organismes nommément désignés, ou de souscrire des parts d'une société de coordination.

PAHM est pleinement concerné par ces dispositions, dans la mesure où il gère moins de 12 000 logements et que l'OPH Habitat Marseille Provence (HMP), l'ancien office de la ville de Marseille est également rattaché à la métropole AMP depuis le 1^{er} janvier 2017. Afin de se conformer aux dispositions de la loi ELAN, à la date du contrôle, PAHM envisage la création d'une société anonyme de coordination (SAC) à vocation régionale, avec l'OPH 05 (6 000 logements), rattaché au conseil départemental des Hautes-Alpes, et l'OPH de Cannes Pays de Lérins (4 400 logements), rattaché à l'Agglomération Cannes Lérins. Le CA de PAHM a d'ores et déjà délibéré favorablement sur ce projet. A la date du contrôle, les études de faisabilité ne sont pas encore lancées mais l'ANCOLS s'interroge sur les réelles possibilités de synergie entre ces trois organismes appartenant à des territoires géographiquement éloignés.

Un projet de rapprochement de l'OPH avec la SEM de la ville (SACOGIVA) avait déjà fait l'objet d'une délibération du conseil communal et du CA en septembre 2016 afin d'éviter le rattachement à la métropole au 1^{er} janvier 2017. La création de cette SAC apparaît également motivée par la perspective d'échapper à une fusion avec HMP. Il convient enfin de noter qu'une étude d'un rapprochement d'HMP avec l'office départemental (OPH 13 Habitat) a été lancée en parallèle du projet de fusion du conseil départemental des Bouches-du-Rhône et de la métropole AMP (*dont le processus a pour le moment été suspendu*). Compte tenu du contexte actuel, le périmètre de cette étude n'a pas inclus PAHM.

L'ANCOLS rappelle que les OPH de moins de 12 000 logements rattachés à une même collectivité sont soumis à une obligation de fusion. La loi ELAN prévoit un report possible de cette obligation au 1^{er} janvier 2023 si les OPH se sont regroupés dans un groupe d'organismes de logement social dès le 1^{er} janvier 2021. Dans le cas présent, même si PAHM adhère à une SAC, sa fusion avec HMP devra néanmoins intervenir au plus tard le 1^{er} janvier 2023. Aucune étude de rapprochement de ces deux OPH n'a pour le moment été initiée par AMP, leur collectivité de rattachement.

3.3 ÉVALUATION GENERALE DE L'ORGANISATION ET DU MANAGEMENT

3.3.1 Les ressources humaines

Au 31 décembre 2018, l'OPH compte 148 salariés en activité représentant 144,3 équivalents temps plein (ETP) dont 41 % sont affectés à la proximité (*gardiennage, nettoyage, entretien et espaces verts*). 73 % sont des salariés de droit privé et 27 % des agents de la fonction publique territoriale (FPT).

L'OPH recourt largement aux contrats à durée déterminée (CDD) pour pallier essentiellement les absences des agents de proximité. Les CDD de plus de 30 jours représentent 2,6 ETP par tranche de 1 000 logements contre une médiane de 0,6 pour l'ensemble des OPH en 2018. Les 48 CDD signés en 2019 représentant 9 ETP sur l'année (*7 CDD actifs au 31 décembre 2019*).

Le règlement intérieur de l'OPH (*obligatoire dans les entreprises dont l'effectif est supérieur ou égal à 20 salariés*) a été signé par le DG le 17 avril 2015. Les autres champs des ressources humaines font également l'objet d'accords collectifs récents.

Concernant la négociation annuelle obligatoire (NAO), des procès-verbaux de désaccord ont été signés pour 2017 et 2018 malgré des hausses individuelles des salaires comprises entre 2,5 % minimum et 18 % maximum sur cinq ans, supérieure à l'inflation. Le dernier accord annuel, signé le 6 mars 2020, prévoit le versement d'une prime « transport » pour les agents utilisant leur véhicule personnel et des mesures d'avancement cohérentes avec celles prises les années précédentes. En 2018, le salaire moyen annuel brut est de 31 875 euros contre 32 574 euros pour l'ensemble des OPH¹⁰.

L'effectif apparaît à première vue relativement stable depuis le précédent contrôle, en cohérence avec la faible augmentation du patrimoine géré (+0,5 % *par an entre 2014 et 2019*). Cependant, comme le montre le Tableau 4, le nombre d'ETP rapportés à 1 000 logements (*hors foyers*) reste toujours très au-dessus de la moyenne constatée dans la branche des OPH (+43 %).

Tableau 4 – Equivalents Temps Plein rapportés à 1 000 logements (2018)

Ventilation par activité	ETP	ETP / 1000 logts	Pourcentage	Références branche	Pourcentage
Maitrise d'ouvrage	4,7	0,9	3,3%	1,2	6,4%
Gestion locative	32,4	6,0	22,5%	4,8	25,7%
Gardiennage et surveillance	17,6	3,3	12,2%	3,6	19,3%
Nettoyage et espaces verts	41,9	7,8	29,0%	2,1	11,2%
Travaux d'entretien (régie ou non)	18,9	3,5	13,1%	2,3	12,3%
Administration générale	28,8	5,3	20,0%	4,0	21,4%
Autres activités	0,0	0,0	0,0%	0,7	3,7%
Total	144,3	26,8	100%	18,7	100%

Source : DIS 2018 PAHM.

Les données 2019 présentent un effectif total en augmentation avec 152,5 ETP (*ou 148,7 en excluant les remplacements en CDD*). Même si 42 % des effectifs sont imputés en charges récupérables (*médiane des OPH de 29 % en 2018*), les charges de personnel pèsent lourdement sur les coûts de gestion et la rentabilité de l'OPH (*cf. § 4.2.2*). Le choix de conserver une présence importante sur le terrain (§ 6.5.4) n'explique pas totalement le sureffectif par rapport à la moyenne des OPH puisque, par exemple, le ménage des parties communes est intégralement externalisé.

L'ancienneté moyenne est de 13 ans et la moyenne d'âge de 47 ans fin 2018¹¹. 57 % des employés ont plus de 10 ans d'ancienneté (*médiane des OPH de 53 % en 2018¹¹*). 30 % des employés ont 55 ans ou plus (*médiane des OPH à 25 %*).

La parité n'est pas atteinte numériquement puisque l'OPH ne compte que 35 % de femmes mais il respecte l'objectif minimal de 35 % dans l'accord collectif d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. En matière de rémunération, compte tenu des postes occupés (*agents de proximité majoritairement masculins*), le salaire annuel brut des femmes est en revanche supérieur de 5 % à celui des hommes.

¹⁰ Source : Rapport de branche 2019 (fédération des OPH)

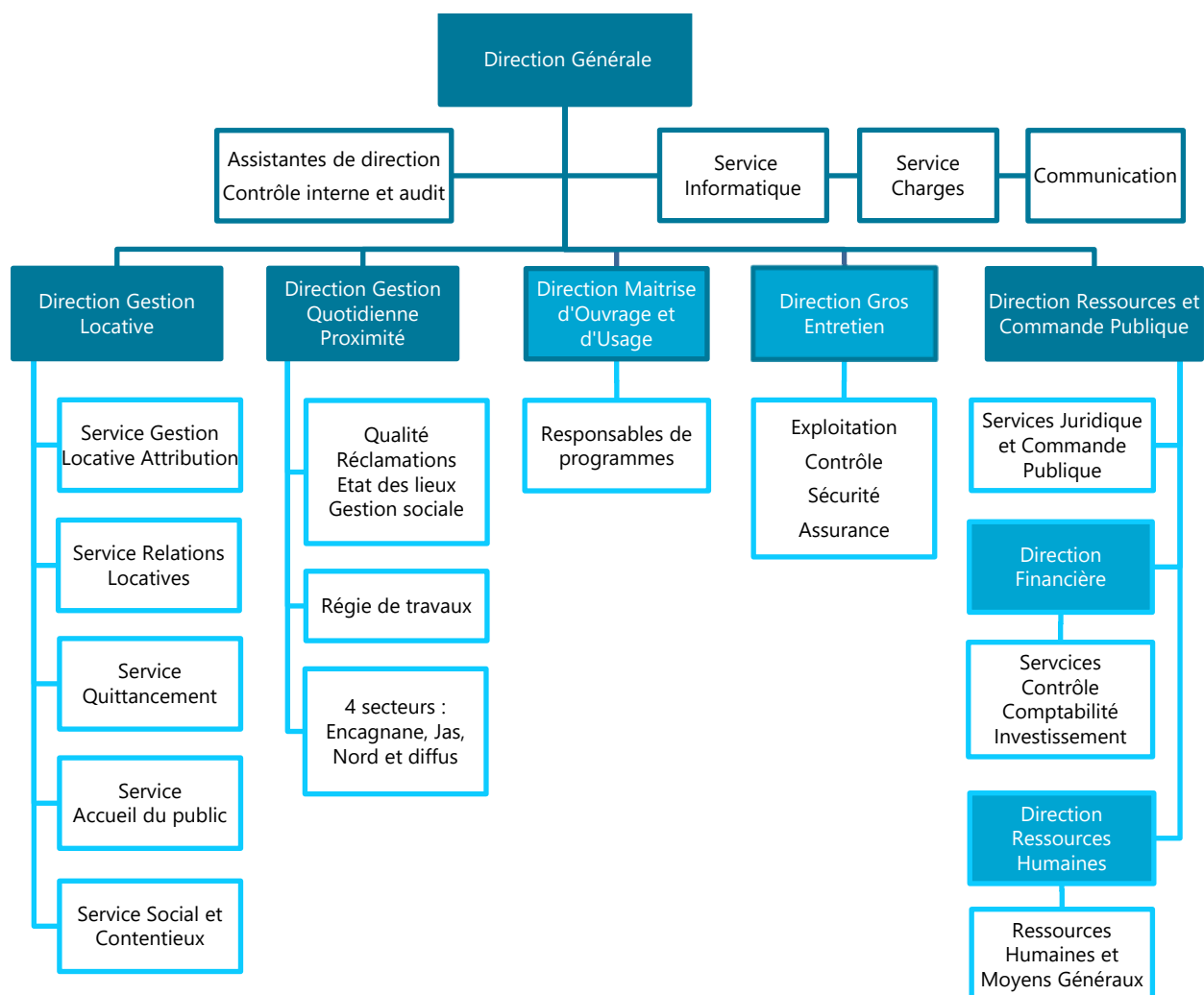
¹¹ Source DIS 2018 (28,4 ETP/1 000 logements en 2017)

Le taux d'absentéisme¹² calculé en nombre de jours calendaires est de 7,2 % pour l'année 2019. Ce taux est supérieur au taux moyen de 6,6 % constaté pour les OPH en 2018. L'OPH suit l'absentéisme dans un tableau de bord trimestriel.

3.3.2 L'organisation et le management

L'organigramme indiqué sur la Figure 3 n'a que peu évolué depuis le précédent contrôle, à l'exception des modifications réalisées à la suite du départ de l'ancien directeur général adjoint qui encadrait la gestion quotidienne de proximité, l'entretien, l'amélioration et le développement du patrimoine.

Figure 3 – Organigramme au 1^{er} janvier 2020



Source : PAHM (décembre 2019)

Sur la forme, cette organisation n'appelle pas d'observation particulière : il y a les principales fonctions des bailleurs sociaux. Les entretiens menés par l'ANCOLS au sein des différents services et la visite du patrimoine ont montré en revanche que les agents de proximité, rattachés à la direction « Gestion quotidienne de Proximité » et qui sont au contact quotidien des locataires, sont coupés d'un trop grand nombre

¹² Source données brutes DIS 2019 : nombre de jours d'absence divisé par 365 jours calendaires et par l'effectif annuel (hors congés, RTT, congés maternité ou parentaux...).

d'informations. Il est surprenant qu'ils ne soient pas pleinement au courant des libérations des logements, des emménagements et surtout des suites données aux réclamations des locataires. Cette organisation très centralisée est d'autant plus étonnante que l'OPH a fait le choix d'un personnel de proximité en grand nombre (cf. *Tableau 4*), sans finalement leur donner un niveau d'information et de responsabilité suffisant pour rendre leur action efficiente. L'essentiel des décisions et actions menées dans les logements sont pilotées et gérées par les différents services du siège (*états des lieux, accueil physique des locataires, réclamations par le centre d'appel externe, travaux d'entretien, contrôles de sécurité...*). Le précédent contrôle avait certes invité à une meilleure coordination par l'OPH des travaux d'entretien réalisés par les responsables de secteur, mais la solution ne réside pas nécessairement dans la déresponsabilisation des équipes. Autre exemple : la tâche de la fiche de poste de l'intendant consistant à assurer la visite quotidienne des logements vacants afin de prévenir des risques de squat n'est pas réalisable car cette information ne lui est pas communiquée.

Des adaptations progressives de l'organisation apparaissent nécessaires pour gagner en efficience (*notamment au vu du sureffectif globalement relevé*).

Le contrôle interne de l'office est insuffisamment organisé. Il n'y a pas de contrôle interne intégré mais uniquement des contrôles hiérarchiques. Une quinzaine de procédures « métier » existent, sans toutefois couvrir l'ensemble de l'activité ni être intégrées dans un système global ou certifié « qualité ». La mise en place d'un véritable contrôle interne avec une traçabilité des actions est nécessaire. Dans sa réponse, l'OPH indique vouloir créer un poste dédié.

Des tableaux de bord simples sont tenus à jour par les services sur leur activité propre et un tableau général synthétise les principaux indicateurs de gestion (*statistiques sur la vacance, dette et réclamations techniques*).

3.4 SYSTEME D'INFORMATION

Rattaché à la direction générale de l'OPH, le service des systèmes d'information (SI) est composé de trois salariés. Ce service est géré par un responsable qui a en charge la partie infrastructure, sécurité et projet du système d'information. L'implication de la direction de l'OPH en matière de sujets informatiques n'a pu être mesurée. Aucun document de type schéma directeur, feuille de route ou objectifs informatiques n'a été présenté à l'ANCOLS. Les orientations stratégiques et opérationnelles du système d'information de l'organisme sont déterminées par le responsable informatique.

Les coûts informatiques, rapportés au logement¹³ sont supérieurs à la moyenne des coûts observés dans le secteur HLM. La mise en place récente d'un « portail locataire » sur le site internet entraîne une maintenance supplémentaire d'environ 40 000 euros par an.

Le progiciel utilisé est Celui-ci couvre les principaux domaines métier au sein de l'OPH, il est associé à l'outil Salvia pour la comptabilité

L'utilisation du progiciel apparaît globalement satisfaisante. Les données transmises n'ont pas révélé de dysfonctionnement majeur. Elles sont cohérentes et correctes lorsqu'elles sont saisies dans le progiciel.

Concernant le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD), un audit externe a été réalisé début 2017. Il a conduit à un rappel des pratiques et à la nomination d'un délégué à la protection des données (DPO). L'assistante de la direction Gros entretien assume cette fonction à mi-temps. Elle établit le registre et procède aux corrections des anomalies (*un module du progiciel identifie tous les mots interdits*). De

¹³ Environ 107 EUR/logement par an en comprenant les salaires du service informatique et les dotations aux amortissements

même, les données personnelles qui ne sont plus directement utiles, comme les dettes résorbées ou les contentieux, sont effacées.

La sécurité du système d'information n'est pas suffisamment éprouvée. En matière de sécurité, l'OPH a réalisé deux audits de sécurité et de conformité en 2018 et 2019. Il ne dispose pas de site de secours mais d'un système permettant la continuité d'activité avec doublon de serveurs. Les serveurs sont situés dans le même local et, à l'exception de quelques sauvegardes sur serveurs informatiques distants (*clouds*), les sauvegardes sur bandes magnétiques sont également conservées dans le bâtiment de l'office. Suite au contrôle de l'ANCOLS, ces sauvegardes sont désormais également délocalisées.

L'ANCOLS attire l'attention de l'OPH sur l'importance de disposer d'une distance importante entre le local des serveurs et les serveurs de secours. En cas d'événement régional ou local, il est important que le site de secours ne soit pas endommagé et que les personnes qualifiées puissent y accéder sans difficulté. Des tests de reprise d'activité doivent également être réalisés régulièrement. L'OPH indique étudier la mise en place d'une reprise d'activité externalisée pour 2022.

Il est à noter par ailleurs que l'organisme n'avait réalisé aucun test d'intrusion. Il n'était donc pas été possible d'apprécier le niveau de protection contre l'altération, la perte ou la divulgation d'information contenues dans son système d'information. A la suite du contrôle, un test d'intrusion a été réalisé en mars 2020 par un prestataire informatique. Le résultat a montré un risque mesuré et les défauts relevés dans le SI seront corrigés.

3.5 POLITIQUE D'ACHAT ET COMMANDE PUBLIQUE

En matière de commande publique, l'OPH a été soumis, sur la période contrôlée, aux dispositions de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 jusqu'au 1er avril 2016, puis aux dispositions de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et enfin, depuis le 1er avril 2019, au code de la commande publique (*cf. ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 et décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018*). Ce dernier changement a été abordé verbalement en CA sans qu'une délibération ne soit prise.

Le service commande publique est rattaché à la direction "ressources et commande publique". Il est composé de deux personnes qui participent, en lien avec les services gestionnaires, à toutes les procédures d'appels d'offres de plus de 25 000 euros et à la mise en œuvre de tous les marchés pluriannuels. Cette pratique leur permet de garantir le respect des obligations de l'office en matière de mise en concurrence.

L'OPH ne possédait pas de guide interne ou de procédures de la commande publique validés par le CA. Seul un logigramme fixant les procédures à mettre en place en fonction des montants des prestations (*cf. annexe 8.2*) avait été élaboré par le service juridique et de la commande publique. Ce document n'était pas suffisant pour définir pleinement les procédures adaptées (librement définies) que doivent appliquer les services en-dessous des seuils des procédures formalisées. Le document n'évoquait pas non plus la dématérialisation rendue obligatoire depuis le 1^{er} octobre 2018 pour tous les marchés publics dont le montant estimé est égal ou supérieur à 25 000 euros HT. Dans sa réponse, l'OPH précise que la dématérialisation est effective depuis 2017 sur le portail Marchés publics AWS. Un guide de la commande publique a été approuvé par le CA du 5 juin 2020. Ce guide sera présenté aux services et fera l'objet de formations internes.

La composition de la commission d'appel d'offres a été mise à jour régulièrement sur la période contrôlée. Elle n'est composée que d'administrateurs (*trois titulaires et trois suppléants*). Son fonctionnement est défini par la charte du CA qui est à réécrire (*cf. § 3.1.1*).

La liste des marchés conclus est présentée chaque année au CA. Au regard de l'article R. 433-6 du CCH, le bilan communiqué chaque année au CA pourrait être complété, pour tous les marchés d'un montant supérieur aux seuils formalisés, avec le montant total des sommes effectivement versées et, le cas échéant, les raisons des écarts constatés.

Le contrôle sur pièces a porté sur les modalités de mise en concurrence de sept marchés (*études, de prestations de service*). Compte-tenu du confinement lié à l'état d'urgence sanitaire intervenu en cours de contrôle, l'ensemble des marchés demandés n'ont pas pu être présentés à l'ANCOLS. L'examen des dossiers présentés n'appelle pas d'observations majeures mais l'organisation de la commande publique doit être formalisée, sous le contrôle du CA, afin de garantir pleinement la sécurité juridique des achats de l'OPH.

4. DIAGNOSTIC FINANCIER RETROSPECTIF

4.1 REVUE DE L'INFORMATION COMPTABLE

Les informations financières annuelles telles que la présentation du budget et de ses modifications, les comptes financiers et les rapports d'activité, sont régulièrement validées par le CA.

L'article L. 423-10 du CCH indique que toute convention conclue entre l'organisme et un dirigeant, un salarié ou un administrateur est subordonnée à l'autorisation préalable du conseil d'administration. Or l'examen des PV de CA a permis de relever l'information donnée au CA sur un marché passé avec une association dont le directeur est administrateur de l'OPH. Le CA n'a validé cette information qu'après la notification du marché. Il avait cependant préalablement autorisé la candidature au marché.

Les admissions en non-valeur sont régulièrement présentées.

Les clôtures d'opérations ne sont pas présentées au CA. La seule information donnée consiste en la présentation annuelle du cumul des fiches d'opérations réparties en neuf, réhabilitation et bâtiment administratif, avec pour chaque ligne le prix de revient, les emprunts, les subventions et les fonds propres nécessaires, ce qui ne permet pas d'apprécier le plan de financement définitif à l'opération. L'OPH indique que des délibérations seront présentées au CA indiquant les prix de revient et les plans de financement définitifs.

La direction financière est positionnée à l'intérieur de la direction ressources et commande publique, service intermédiaire avec la direction générale. Cette direction comprend en plus de la responsable cinq personnes chargées de l'ensemble des tâches comptables et financières. La fonction de régularisation des charges est rattachée directement à la direction générale.

Les créations de comptes fournisseurs et les virements sont confiés à la même personne. La procédure devra être formalisée afin d'opérer une séparation de ces tâches. Les rapprochements bancaires sont toutefois confiés à une autre collaboratrice. L'OPH n'a pas produit de procédure écrite concernant les diverses tâches à réaliser.

Le commissaire aux comptes, nommé pour les exercices 2013-2018 a certifié les comptes avec deux réserves en 2014 portant sur une insuffisance de procédures internes d'engagement de marchés et d'évaluation de la provision sur le contentieux charges.

L'examen de la comptabilité n'appelle pas de remarque particulière, hormis la comptabilisation des coûts internes de production calculés forfaitairement (2,25 % du montant de l'opération) et non au coût rationnel tel que le prévoit la réglementation comptable.

L'échéancier actuel est le suivant :

- ▶ 0,6 % du montant TTC des travaux lors du lancement de l'appel d'offre ;
- ▶ 0,4 % du montant TTC des travaux au démarrage des travaux ;
- ▶ 0,5 % du montant TTC des travaux à l'achèvement des travaux ;
- ▶ 0,75 % au prix de revient définitif de l'opération pour la direction de l'investissement.

Ce procédé conduit à des différences importantes des montants inscrits dans chaque exercice et ne reflète pas l'activité annuelle du service. En moyenne annuelle sur les cinq années le coût immobilisé est de 250 milliers d'euros. Les coûts imputés sur les années 2016 et 2017 sont supérieurs à 430 milliers euros alors que pour les années 2015 et 2018 ils sont inférieurs ou égal à 35 milliers euros, et sont de 275 milliers euros pour l'année 2014. Ainsi en 2017 le coût salarial du service de maîtrise d'ouvrage a été estimé à 326 milliers d'euros en prenant de manière large l'intégralité de ces charges (*une part de l'activité étant également consacrée à des études de faisabilité qui n'aboutissent pas nécessairement*). Ce montant est nettement inférieur au montant imputé en production immobilisée, ce qui va à l'encontre de la réglementation comptable qui indique que, pour un exercice comptable donné, les coûts imputés sont limités au coût total employeur du personnel du service de maîtrise d'ouvrage. Ce mode de calcul a un impact sur l'analyse financière, notamment sur le calcul des coûts de personnel qui varient sensiblement selon les exercices.

L'OPH indique mener actuellement un travail consistant à affecter un pourcentage au coût salarial du chargé d'opération en fonction du temps annuel passé sur chaque programme et traduire ainsi la réalité du travail de maîtrise d'ouvrage effectué sur les projets.

4.2 ANALYSE DE L'EXPLOITATION

L'ANCOLS utilise les données comptables et financières d'Harmonia ainsi que son logiciel interne d'analyse financière. Les agrégats et ratios sont comparés à la médiane des OPH de province gérant au plus 30 000 logements, le périmètre de comparaison correspond pour 2018 à 233 OPH hors région Île-de-France et à un nombre total de 1,865 million de logements.

4.2.1 Produits

Tableau 5 – Chiffre d'affaires et produits des activités

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2014		Exercice 2015		Exercice 2016		Exercice 2017		Exercice 2018	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%
Loyers	21 837	99,39	22 097	100,38	22 555	99,95	22 699	101,08	22 489	100,22
Écart de récupération de charges	41	0,19	-200	0,91	-111	0,49	-387	1,72	-321	1,43
Produits des activités annexes	93	0,42	117	0,53	123	0,54	144	0,64	165	0,73
Péréquation RLS	-		-		-		-		108	0,48
Chiffre d'affaires	21 971	100,00	22 014	100,00	22 567	100,00	22 456	100,00	22 441	100,00

Sources : données Harmonia retraitées avec l'outil Diagfin

Le chiffre d'affaires est constitué quasi-exclusivement des revenus locatifs sociaux. Les produits des activités annexes, inférieurs à 1 % du chiffre d'affaires, sont constitués des locations d'antennes.

Les loyers quittancés restent stables sur la période 2014-2018, le patrimoine n'a que peu augmenté (cf. § 5.2.1). La RLS appliquée en 2018 s'élève à 916,2 milliers d'euros. Le dispositif de péréquation a généré une réduction de 107,6 milliers d'euros. La RLS nette supportée par l'organisme s'élève donc à 808,6 milliers d'euros.

En 2018, le loyer annuel quittancé au logement et équivalent logement géré, de 3 905 euros, est légèrement supérieur à la valeur de référence des OPH de 3 859 euros. Cet indicateur est influencé par la vacance qui est

plus faible que la moyenne, générant ainsi un quittancement plus important. Les pertes de recettes dues à la vacance, en augmentation sur les deux dernières années, représentent 2,35 % des loyers en 2017 et 2,44 % en 2018. Cette augmentation de la vacance a aussi un impact sur la récupération de charges dont l'écart entre charges récupérables et charges quittancées est en augmentation, mais cet écart est également en partie impacté par une modification des règles de comptabilisation des frais de poursuite¹⁴.

4.2.2 Coûts de gestion

Tableau 6 - Coût de gestion locatif normalisé

Montants en milliers d'euros					
Rubriques	2014	2015	2016	2017	2018
Charges de personnel	5 584	5 557	5 693	5 936	5 971
Personnel extérieur à l'organisme	6	0	0	0	0
Déduction pour coûts internes de la production immobilisée et stockée	-275	-35	-438	-482	-24
Déduction pour coût du personnel de maintenance en régie	-269	-275	-248	-239	-219
Transferts de charges d'exploitation	0	0	0	-113	-109
Coûts de personnel (1)	5 046	5 247	5 007	5 102	5 619
Approvisionnements (stocks et variation)	0	0	0	0	0
Achats non stockés de matériel et fournitures	206	184	284	212	154
Déduction pour consommations pour maintenance en régie	-100	-100	-90	-90	-69
Crédit baux et baux à long terme	6	0	0	0	0
Primes d'assurances	277	282	281	295	306
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	577	402	397	403	429
Publicité, publications, relations publiques	60	63	52	34	47
Déplacements, missions et réceptions	29	47	30	40	27
Redevances de sous-traitance générale	147	117	0	0	0
Autres services extérieurs	418	409	669	811	594
Déduction pour cotisations CGLLS	-147 ¹⁵	-117	-258	-364	-213
Déduction pour mutualisation FNAP-CGLLS	0	0	0	0	0
Impôts, taxes et versements assimilés (hors rémunérations)	142	162	159	162	165
Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun - Charges	0	0	0	0	0
Redevances et charges diverses de gestion courante	89	111	132	139	164
Autres charges externes (2)	1 851	1 560	1 656	1 642	1 604
Coût de gestion locatif normalisé (3) = (1) + (2)	6 897	6 807	6 663	6 744	7 223
Nombre de logements et équivalent logement gérés (4)	5 655	5 665	5 691	5 900	5 759
Coût de gestion locatif normalisé au logement et équivalent logement gérés = (3)/(4)	1 219	1 201	1 170	1 143	1 254
<i>Valeurs de référence</i>	<i>968</i>	<i>947</i>	<i>958</i>	<i>980</i>	<i>974</i>
Loyers (5)	21 837	22 097	22 555	22 699	22 489
Coût de gestion locatif normalisé / Loyers = (3)/(5)	31,58 %	30,81 %	29,54 %	29,71 %	32,12 %
<i>Valeurs de référence</i>	<i>24,81 %</i>	<i>24,14 %</i>	<i>24,29 %</i>	<i>24,37 %</i>	<i>25,33 %</i>
Coût de personnel normalisé / Loyers = (1)/(5)	23,11 %	23,75 %	22,20 %	22,48 %	24,99 %
<i>Valeurs de référence</i>	<i>16,79 %</i>	<i>16,75 %</i>	<i>16,53 %</i>	<i>17,10 %</i>	<i>17,43 %</i>
Coût des autres charges normalisé / Loyers = (2)/(5)	8,48 %	7,06 %	7,34 %	7,23 %	7,13 %
<i>Valeurs de référence</i>	<i>8,01 %</i>	<i>7,33 %</i>	<i>7,45 %</i>	<i>7,67 %</i>	<i>7,94 %</i>

Sources : données Harmonia retraitées avec l'outil Diagfin

¹⁴ Depuis l'exercice 2016, les frais de poursuite facturables aux locataires figurent au compte 791, le compte 7034 a été supprimé, ce qui a pour effet d'augmenter l'écart entre les charges récupérables au compte 6227 où figurent ces frais et le compte des charges quittancées.

¹⁵ Montant indiqué à titre d'information mais ne figurant pas dans le calcul pour rester en cohérence avec les valeurs de référence.

Les coûts de personnel sont élevés. Ils connaissent une augmentation plus importante en 2018, à la fois en volume et en pourcentage du chiffre d'affaires, alors que la déduction pour coûts internes de production est moindre. La ligne transfert de charges ne concerne ici que des frais de poursuite. Ainsi les coûts de personnel sont plus réduits sur trois années en raison d'une neutralisation de frais pour la conduite d'opération (cf. § 4.1). Ils représentent 24,99 % des loyers en 2018, alors que la valeur de référence est de 17,43 %. Même si en 2018 le nombre de logements ainsi que le chiffre d'affaires ont diminué, cet ordre d'écart est constant tout au long de la période contrôlée. Le protocole CGLLS qui courait jusqu'en 2015 engageait à réduire les effectifs par le non-remplacement de départs à la retraite et à ne pas dépasser en frais de personnel et les autres charges externes les montants respectivement de 5,6 et 2,2 millions d'euros : ces indicateurs sont respectés. L'OPH a décidé de poursuivre au-delà de 2015 le respect de ces indicateurs. Toutefois, le nombre d'ETP est important (cf. §3.3.1). Hormis les agents de proximité récupérés à 100 % et un intendant récupéré à 75 %, le taux de récupération des intendants est de 40 %. Par ailleurs, il convient d'indiquer que les indemnités de rupture conventionnelle sont enregistrées en charges exceptionnelles, ce qui fausse les coûts de gestion. Cependant, leur impact reste modéré, comme le montre le tableau retraité ci-dessous :

Tableau 7 – Coûts de gestion retraités

Rubriques	Montants en milliers d'euros									
	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Coût personnel (hors régie)	-5 046	22,97	-5 247	23,83	-5 099	22,59	-5 212	23,21	-5 697	25,42
Autres charges externes (hors CGLLS)	-1 851	8,42	-1 560	7,09	-1 656	7,34	-1 642	7,31	-1 604	7,15
Coût de gestion	-6 897	31,39	-6 807	30,92	-6 755	29,93	-6 854	30,52	-7 301	32,58

Sources : retraitement Ancols à partir des données comptables

L'OPH indique que les coûts de personnel ont diminué de 1,3 % en 2019.

Les autres charges externes ne subissent pas de variations importantes et sont même, avec 7,13 % des loyers en 2018, légèrement inférieurs à la valeur de référence de 7,94 %.

Dans l'ensemble, les coûts de gestion au logement, comme indiqué dans le Tableau 6 - Coût de gestion locatif normalisé, sont très supérieurs aux valeurs de référence et dus exclusivement aux coûts du personnel, eux-mêmes impactés par des effectifs importants.

4.2.3 Excédent brut d'exploitation

L'excédent brut (cf. Tableau 8) représente la ressource d'exploitation dégagée par l'activité de l'organisme.

Les charges de maintenance sont à peu près stables sur l'ensemble de la période, avec un surcroît de dépenses en 2016 lié à l'installation des équipements de sécurité incendie dans les logements.

La TFPB ne connaît pas d'augmentation importante sur l'ensemble de la période. En 2018, elle représente 429 euros au logement pour une valeur de référence de 473 euros. Bien que, par manque d'opérations nouvelles, la quasi-totalité du patrimoine soit soumise à la taxe (99,91 %), cette redevance est tout au long de la période inférieure aux valeurs de référence. Elle bénéficie à partir de 2016 de l'abattement spécifique sur les quartiers prioritaires qui représentent 58 % des logements soumis à la redevance, alors qu'en 2014 seulement 1 964 logements étaient situés en ZUS (39,4 % des logements soumis). L'OPH a donc bénéficié de cet élargissement de zone à fiscalité plus avantageuse.

Les créances irrécouvrables participent à la baisse de l'EBE et sont supérieures à 2 % des loyers depuis 2015.

Tableau 8 - Excédent brut d'exploitation en % des loyers

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2014		Exercice 2015		Exercice 2016		Exercice 2017		Exercice 2018	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%
Produit des activités	21 971	100,00	22 014	100,00	22 567	100,00	22 456	100,00	22 411	100,00
Coût personnel (hors régie)	-5 046	22,97	-5 247	23,83	-5 007	22,19	-5 102	22,72	-5 619	25,04
Autres charges externes (hors CGLLS)	-1 851	8,42	-1 560	7,09	-1 656	7,34	-1 642	7,31	-1 604	7,15
Coût de gestion	-6 897	31,39	-6 807	30,92	-6 663	29,53	-6 744	30,03	-7 223	32,19
Charges de maintenance (y.c régie)	-3 910	17,79	-3 546	16,11	-4 254	18,85	-3 495	15,56	-3 727	16,61
Cotisation CGLLS	-		-117	0,53	-258	1,14	-364	1,62	-213	0,95
Taxes foncières sur les propriétés bâties	-2 382	10,84	-2 373	10,78	-2 310	10,24	-2 372	10,56	-2 470	11,01
Valeurs de référence		11,61		11,74		11,79		11,81		12,22
Créances irrécouvrables	-289	1,32	-514	2,34	-613	2,72	-667	2,97	-665	2,97
Excédent brut d'exploitation	8 493	38,66	8 657	39,33	8 469	37,53	8 813	39,25	8 141	36,28
Valeurs de référence		46,16		45,11		45,02		44,09		43,33

Sources : données Harmonia retraitées avec l'outil Diagfin

Au global, l'EBE reste tout au long de la période, en volume, à un niveau égal, et en pourcentage des produits, inférieur à la valeur de référence, sa part dans le chiffre d'affaires est, en 2018, la plus faible de la période contrôlée, l'ensemble de l'augmentation des charges étant plus rapide que l'augmentation des produits.

4.2.4 Résultats, capacité d'autofinancement

Tableau 9 – Part des plus-values de cessions immobilières dans le résultat comptable

Montants en euros

Rubriques en euros	2014	2015	2016	2017	2018
Résultats comptables	4 300 815	8 074 501	4 056 042	2 838 733	2 579 874
Montant de la plus-value	179 532	1 302 222	206 033	97 347	0
- Dont part des plus-values de cessions en %	4,17	16,13	5,08	3,43	0

Sources : données transmises par l'organisme

La vente du patrimoine immobilier est assez variable. Des opérations de ventes ponctuelles viennent contribuer au résultat à hauteur de 8.2 % en moyenne sur les cinq années. Durant cette période, trois logements ont été vendus, deux garages et des locaux et bureaux, dont l'ancien siège social en 2015 (cf. 5.2.5), contribuant pour plus de 16 % à un résultat déjà élevé car impacté par les subventions CGLLS et Ville dans le cadre du protocole 2010-2015.

Au total, entre 2014 et 2017, ces subventions ont été versées à hauteur de 8,5 millions d'euros (14,5 millions d'euros depuis 2010), d'où une nette diminution du résultat à partir de 2017, qui ne comprend plus qu'un reliquat de 165 mille euros de ces subventions. En 2018, malgré 1,9 million d'euros de dégrèvements de taxes foncières obtenus pour travaux d'économie d'énergie à la suite d'importantes réhabilitations, le résultat est impacté par une dotation aux amortissements (854 milliers d'euros supplémentaires) due à la comptabilisation en année pleine d'importantes livraisons en réhabilitation de 2017, et à la RLS (809 milliers d'euros après lissage CGLLS).

Tableau 10 -- CAF brute et autofinancement net

Montants en milliers d'euros					
Rubriques	2014	2015	2016	2017	2018
CAF brute	9 325	10 283	8 478	8 017	8 110
Remboursement des emprunts locatifs	4 024	4 693	4 441	4 504	4 557
Variation des intérêts compensateurs (si non différés)	0	0	0	0	0
Autofinancement net HLM	5 301	5 590	4 037	3 513	3 553
Autofinancement net HLM en % du chiffre d'affaires	24,12 %	25,39 %	17,89 %	15,65 %	15,84 %
Valeurs de référence	12,38 %	11,97 %	12,06 %	11,79 %	11,18 %
Total des produits financiers (compte 76) (b)	140	241	140	165	273
Total des produits d'activité (comptes 70) (c)	29 724	30 131	30 392	30 567	30 560
Charges récupérées (comptes 703) (d)	7 795	7 916	7 714	7 724	7 906
Dénominateur du ratio d'autofinancement net HLM (e) : (b+c-d)	22 069	22 456	22 818	23 008	22 927
Ratio d'autofinancement net HLM (en %) : (a)/(e)	24,02 %	24,89 %	17,69 %	15,27 %	15,50 %
Valeurs de référence	11,89 %	11,49 %	11,43 %	11,43 %	10,83 %

Sources : données Harmonia retraitées avec l'outil Diagfin

La CAF courante qui, à partir de l'EBE, comprend les autres charges et produits d'exploitation ainsi que les intérêts sur financements locatifs, atteint son plus haut niveau en 2017 (7,5 millions d'euros), augmenté du produit de la mutualisation du secteur HLM (288 milliers euros) pour baisser ensuite à 6,3 millions d'euros en 2018 avec la fin de ce dispositif et une augmentation de 175 milliers euros des intérêts sur opérations locatives.

La CAF brute, sous l'effet d'éléments exceptionnels, et donc des subventions du plan CGLLS, est plus importante en 2014 et 2015. Cet effet est significatif au regard des écarts respectifs entre CAF courante et CAF brute, avec, en 2014, une différence de 13 points, alors qu'en 2018, elle n'est plus que de huit points. La CAF courante s'est à peu près maintenue, variant entre 28,07 % au point le plus bas en 2018 et 33,47 %, son maximum en 2017, alors que la CAF brute a diminué de 11 points à partir de 2016. En 2018, elle représente 36,14 % du chiffre d'affaires pour une référence de 38,72 %.

Les remboursements d'emprunts en capital restent réguliers, l'annuité oscille entre 27 et 30 % des loyers alors que les valeurs de références fluctuent entre 36 et 38 %. En comparaison, l'OPH est très peu endetté. En 2015 et 2016 le remboursement en capital est même supérieur aux nouveaux emprunts (cf. Tableau 13).

Alors que la CAF brute se situe en-deçà des valeurs de référence, une fois les emprunts remboursés la situation s'inverse pour l'OPH puisqu'en 2018 l'autofinancement net HLM (AFN) de 617 euros au logement est supérieur à la valeur de référence de 449 euros, soit 168 euros d'écart au logement.

La faiblesse de l'annuité locative (en lien avec un patrimoine ancien, peu de développement), permet à l'office de disposer d'un AFN important sur l'ensemble de la période

Il en découle (cf. Tableau 10), un ratio d'autofinancement net HLM assez élevé (15,5 % du chiffre d'affaires) en 2018 par rapport à la valeur de référence de 10,83 %.

4.3 ANALYSE DE LA SITUATION FINANCIERE

Tableau 11 – Bilan fonctionnel

Montants en milliers d'euros

Rubriques	2014	2015	2016	2017	2018
Capital et réserves nets des participations (a)	30 660	34 961	42 036	46 092	48 930
Résultat de d'exercice (b)	4 301	8 075	4 056	2 839	2 580
Autres capitaux (c)	0	0	0	0	0
Subventions nettes d'investissement (d)	26 467	34 333	38 330	39 260	38 190
Capitaux propres (e)=(a)+(b)+(c)+(d)	61 428	77 368	84 421	88 190	89 700
Capitaux propres en % des ressources stables	25,67 %	30,13 %	31,42 %	29,22 %	28,83 %
<i>Valeurs de référence</i>	21,90 %	22,23 %	22,59 %	22,76 %	23,24 %
Provisions pour gros entretien (f)	2 793	1 513	1 288	1 380	1 053
Autres provisions pour risques et charges (g)	603	961	1 002	857	1 133
Amortissements et dépréciations (h)	93 849	98 921	104 658	108 756	114 751
Ressources propres (i)=(e)+(f)+(g)+(h)	158 673	178 762	191 369	199 184	206 638
Dettes financières (j)	80 658	78 045	77 234	102 631	104 550
Ressources stables (k)=(i)+(j)	239 331	256 808	268 693	301 814	311 188
Immobilisations d'exploitation brutes (l)	218 516	225 546	248 927	268 901	277 001
Fonds de roulement économique (m)= (k)-(l)	20 815	31 261	19 767	32 913	34 187
Immobilisations financières (n)	342	223	139	107	184
Fonds de roulement net global (FRNG) = (m)-(n)	20 473	31 038	19 628	32 807	34 187
Fonds de roulement net global en % des ressources stables	8,55 %	12,09 %	7,30 %	10,87 %	10,93 %
<i>Valeurs de référence</i>	4,47 %	4,55 %	4,84 %	4,87 %	4,62 %
Créances locataires et acquéreurs (s)	1 177	1 185	805	990	1 283
Subventions à recevoir (t)	5 333	11 198	11 579	8 355	5 980
Autres actifs réalisables (u)	1 696	1 644	1 760	1 669	1 731
Dettes sur immobilisations (v)	2 071	2 195	3 814	1 947	1 595
Dettes d'exploitation et autres (w)	4 889	4 107	4 091	5 581	5 339
Besoin de Fonds de Roulement (BFR)= (r)+(s)+(t)+(u)-(v)-(w)	1 245	7 726	6 240	3 486	2 060
Besoin de Fonds de roulement en % des ressources stables	0,52 %	3,01 %	2,32 %	1,15 %	0,66 %
<i>Valeurs de référence</i>	0,49 %	0,33 %	0,15 %	0,10 %	0,10 %
Valeurs mobilières de placement et disponibilités (x)	20 774	24 896	15 016	30 979	33 625
Concours bancaires courants et découverts (y)	0	0	0	0	0
Dépôts et cautionnements reçus (z)	1 546	1 584	1 628	1 658	1 682
Trésorerie nette (A) = (x)-(y)-(z)	19 228	23 312	13 388	29 321	31 943
Trésorerie nette en % des ressources stables	8,03 %	9,08 %	4,98 %	9,71 %	10,26 %
<i>Valeurs de référence</i>	3,84 %	3,96 %	4,40 %	4,67 %	4,47 %
Report immobilisations financières (B)	342	223	139	107	184
Trésorerie potentielle (A) + (B)	19 570	23 536	13 527	29 428	32 127
Trésorerie potentielle en % des ressources stables	8,18 %	9,16 %	5,03 %	9,75 %	10,32 %
<i>Valeurs de référence</i>	4,48 %	4,49 %	4,75 %	4,99 %	4,61 %

Sources : données Harmonia retraitées avec l'outil Diagfin

4.3.1 Fonds de roulement net global et situation à terminaison des opérations

Le FRNG déterminé ci-dessus n'intègre pas les dépôts et cautionnements reçus, qui sont reportés dans la trésorerie.

Les capitaux propres ont progressé de 46 % depuis 2014 sous l'effet des résultats bénéficiaires cumulés de 21,9 millions et de subventions nettes augmentées de 11,7 millions. Ces capitaux représentent 28,8 % des

ressources stables pour une valeur de référence de 23,2 %. Avec les provisions et amortissements, la part des ressources propres dans les ressources stables (66 %) est identique à l'année 2014, même si l'endettement a augmenté. Les immobilisations locatives ont augmenté parallèlement de 26,8 %, mais en volume moins fortement que les ressources à long terme, générant ainsi une augmentation du fonds de roulement net global de 13 millions d'euros, soit 10,9 % des ressources stables, situation très favorable, la valeur de comparaison étant à 4,6 %. Le FRNG de 34 millions d'euros peut assurer 764 jours de charges courantes pour une valeur de référence de 373 jours, montrant ainsi la solidité de la structure financière. Cette proportion est identique si on rapporte le fonds de roulement net global au nombre de logements et équivalents logements, soit 5 904 euros pour une référence de 2 483 euros. Les immobilisations financières sont marginales et ne modifient pas sensiblement le fonds de roulement global par rapport au fonds de roulement économique.

En tenant compte des situations précisées dans les fiches de situation financière et comptable (*subventions non encore notifiées pour zéro euro, emprunts à contracter pour 11,8 millions d'euros et dépenses restant à comptabiliser pour 8,8 millions d'euros*) et en neutralisant les opérations préliminaires, le FRNG à terminaison, qui correspond au FRNG fin 2018 modifié des dépenses et encaissements ou notifications prévus, atteindrait 37,3 millions d'euros, soit 838 jours de dépenses courantes (*valeur de référence 374 jours*) et représenterait 6 475 euros au logement (*valeur de référence 2 512 euros*). A terminaison des opérations, les dépenses à venir étant inférieures aux ressources attendues, l'assise financière sera encore plus confortable et doit conduire l'office à relancer son développement pour répondre aux besoins du territoire.

4.3.2 Indépendance financière

Il ressort également du Tableau 11 un poids des ressources propres au regard de l'ensemble des ressources stables de 66,40 %, faisant ressortir une indépendance financière plus élevée que la valeur de comparaison, et par différence un poids de l'endettement plus faible. Cette proportion est constante sur la période contrôlée, même si elle était plus importante en 2015 et 2016, et liée à une baisse de l'endettement.

4.3.3 Besoin ou ressource en fonds de roulement et trésorerie

La variation du besoin en fonds de roulement (+ 815 milliers d'euros) n'est pas très significative entre 2014 et 2018. Après avoir été très élevés entre 2015 et 2016 sous l'effet des subventions à recevoir, les créances locataires et autres actifs réalisables n'ont que très légèrement augmenté. Les dettes à court terme ont diminué de 26 milliers d'euros.

Il en résulte un besoin en fonds de roulement qui consomme 0,6 % des ressources stables, un peu plus en masse que les 0,10 % de la valeur de référence, mais ne représente que 6 % de la trésorerie issue du haut de bilan. La proportion était la même en 2014, faisant ainsi ressortir une certaine stabilité de la structure financière.

La trésorerie nette (*valeurs mobilières de placement et disponibilités diminuées des éventuels concours bancaires ou lignes de trésorerie et des dépôts des locataires*) est très confortable et suit l'évolution très favorable du haut de bilan. De 32 millions d'euros en 2018, elle a progressé de 66 % par rapport à 2014 et représente 10 % des ressources stables, soit le double de la valeur de comparaison. Elle est entièrement placée sur le livret A et les comptes sur livret qui ont rapporté 273 milliers d'euros de produits financiers en 2018. Elle représente 718 jours de charges courantes pour une valeur de référence de 359 jours, et 5 547 euros au logement, soit plus du double aussi de la valeur de référence de 2 508 euros.

Cette aisance de trésorerie permettant de faire face aux dépenses d'investissement, l'OPH n'a pas sollicité de lignes de trésorerie durant l'ensemble de la période contrôlée. Elle place aussi l'office dans une situation favorable au regard d'investissements à venir.

4.4 INVESTISSEMENTS ET MODALITES DE FINANCEMENT

Sur l'ensemble des opérations terminées non soldées et en cours (*neuves et réhabilitations*), les plans de financement font ressortir des emprunts à hauteur de 67 % et des subventions pour 30 %, la part de fonds propres étant de 3 % seulement en comparaison des opérations terminées soldées pour lesquelles la part de fonds propres était de 19 %. Cette différence provient d'un surcroît de subventions généré par les opérations ANRU ces dernières années, dont les plans de financement font ressortir des subventions importantes à hauteur de 48 %.

La part des emprunts (*neuf et réhabilitation*) n'est pas sensiblement modifiée entre les opérations anciennes et récentes (*comprise entre 63 et 67 %*).

4.5 ANALYSE DE LA DETTE

Tableau 12 - Évolution de la dette locative

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017	Exercice 2018
Endettement (1)	80 319	77 825	77 188	102 527	104 474
CAFC	6 411	7 047	6 936	7 517	6 299
Endettement / CAFC	12,53	11,04	11,13	13,64	16,59
<i>Valeurs de référence</i>	14,99	15,30	15,05	14,86	15,84
Trésorerie (2)	19 228	23 312	13 388	29 321	31 943
Endettement net de trésorerie (3)=(1)-(2)	61 091	54 513	63 800	73 206	72 531
Endettement net de trésorerie / CAFC	9,53	7,74	9,20	9,74	11,51
<i>Valeurs de référence</i>	13,75	14,03	13,27	13,42	13,92
Valeur nette comptable du parc locatif	97 091	96 752	98 953	132 083	128 534
Dotations Amortissements du parc locatif	5 210	5 504	5 815	6 374	7 209
VNC / Amortissement du parc locatif	18,63	17,58	17,02	20,72	17,83
<i>Valeurs de référence</i>	22,37	22,76	22,53	22,84	23,10
Ressources propres	158 673	178 762	191 369	199 184	206 638
Ressources stables	239 331	256 808	268 693	301 814	311 188
Ressources propres / Ressources stables	66,30 %	69,61 %	71,22 %	66,00 %	66,40 %
<i>Valeurs de référence</i>	59,59 %	59,95 %	59,78 %	61,05 %	61,50 %

Sources : données Harmonia retraitées avec l'outil Diagfin

Au 31 décembre 2018, le capital restant dû est de 104 millions d'euros pour une valeur de 73 millions à l'ouverture de l'exercice 2014. Le surcroît d'endettement constaté à partir de 2017 tend à rapprocher l'OPH des valeurs de comparaison sur les indicateurs traités dans le Tableau 12.

Si l'OPH utilisait la totalité de sa CAF courante au remboursement de ses emprunts, il lui faudrait, à partir de 2018, près de 17 années pour se libérer de la totalité de sa dette pour une valeur de référence de près de 16 années. La situation de l'office était très favorable en début de période, mais l'est beaucoup moins en fin de période, principalement du fait d'une CAFC s'affaiblissant relativement à ce qui est observé pour les autres OPH.

En raison d'une trésorerie devenue abondante, le ratio dette - trésorerie/CAFC reste favorable tout en se dégradant plus rapidement que la valeur de référence depuis 2016.

En comparant la durée de désendettement (*douze ans environ*) à la durée théorique résiduelle de vie des actifs (*18 ans*), on constate un écart de six années pendant lesquelles les actifs continuent de produire alors que l'endettement est nul. La marge de manœuvre propice à un nouvel endettement est ainsi confirmée au regard de l'indépendance financière précédemment évoquée.

Tableau 13 - Variation de la dette financière

Montant en milliers d'euros					
Rubriques	2014	2015	2016	2017	2018
Endettement ouverture	73 371	80 319	77 825	77 188	102 527
Nouveaux emprunts	11 059	2 276	4 860	56 904	7 337
Remboursement en capital	4 111	4 770	5 497	31 565	5 390
Endettement clôture	80 319	77 825	77 188	102 527	104 474
Variation capital restant dû	6 948	-2 494	-637	25 339	1 947
Ressources Stables clôture	239 331	256 808	268 693	301 814	311 188
Variation capital restant dû / Ressources stables	2,90 %	-0,97 %	-0,24 %	8,40 %	0,63 %
<i>Valeurs de référence</i>	1,40 %	1,01 %	0,84 %	0,64 %	0,43 %
Remboursement des emprunts locatifs (1)	4 024	4 693	4 441	4 504	4 557
Charges d'intérêts (2)	2 087	1 845	1 566	1 667	1 942
Annuités emprunts locatifs (1)+(2)	6 111	6 538	6 007	6 171	6 499
Loyers de l'exercice	21 837	22 097	22 555	22 699	22 489
Annuités emprunts locatifs / Loyers	27,98 %	29,59 %	26,63 %	27,19 %	28,90 %
<i>Valeurs de référence</i>	37,61 %	37,29 %	36,43 %	36,06 %	36,83 %

Sources : données Harmonia retraitées avec l'outil Diagfin

Comme l'indique le Tableau 13, on observe une phase de désendettement en 2015 et 2016, le remboursement en capital étant supérieur aux nouveaux emprunts, une année 2017 particulière qui voit la comptabilisation des prêts relatifs aux opérations importantes de réhabilitation des groupes Saint Eutrope et Calendal pour un montant de vingt millions d'euros.

Le poids de l'annuité par rapport aux loyers n'a que peu évolué, 1 % entre 2014 et 2018. Il est très inférieur à la valeur de référence.

Au regard des nouvelles conditions des marchés de la dette, l'OPH a procédé en 2017 à un réaménagement d'emprunts consistant en un rallongement de la durée. Le gain total attendu s'élève à 417 816 euros, dont près de vingt mille euros pour la période 2017-2018.

Un deuxième réaménagement a porté sur un emprunt finançant la réhabilitation des ascenseurs et la réfection de l'isolation des combles, avec un capital restant dû de 998 milliers euros.

L'OPH a obtenu en 2017 un prêt haut de bilan bonifié (PHB) de 1,2 million d'euros, dont 526 milliers d'euros pour des opérations nouvelles et 684 milliers d'euros pour les réhabilitations. Un PHB 2.0 était en phase de finalisation au moment du contrôle pour une seule opération et pour un montant de 135 milliers d'euros.

5. POLITIQUE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

En application de l'article L. 411-9 du CCH, l'OPH avait élaboré un plan stratégique du patrimoine (*PSP 2010-2020*) approuvé par le conseil d'administration le 19 avril 2010. La satisfaction du plan de retour à l'équilibre CGLLS 2010-2015 (*validé le 3 juin 2010*) a également orientée la stratégie patrimoniale sur la période. Ces documents avaient servi de base à la première convention d'utilité sociale (*CUS 2011-2016*) signée le 30 juin 2011 et prolongée par l'Etat jusqu'en 2019.

Un projet de CUS de seconde génération concernant le seul OPH a été adressé le 26 juin 2019 à la préfecture, assorti d'une demande de dérogation dans le cadre du projet de regroupement actuellement étudié dans le cadre de la loi ELAN.

L'actualisation du PSP nécessaire pour l'élaboration de la prochaine CUS n'est pas achevée.

Selon l'article R. 445-2-2 du CCH, préalablement à la transmission du projet de CUS, l'organisme doit disposer d'un PSP approuvé par le CA depuis moins de trois ans.

Aucun document satisfaisant ou abouti n'a été présenté à l'ANCOLS. Le PSP 2010-2020, qui portait essentiellement sur des rénovations énergétiques, n'avait pas été suivi (*seconde tranche 2012-2015 en particulier*) ni utilisé par l'OPH comme un outil de pilotage.

Plusieurs rénovations ont également été menées sur cette période sans améliorer l'isolation des bâtiments (*simple peinture des façades au Germinal alors que les murs ne bénéficient d'aucune isolation, cf. § 5.2.4.1*).

Le CA a délibéré le 30 mars 2016, puis le 31 janvier 2019 pour réajuster la programmation des opérations d'investissements. Ces modifications ne peuvent être formellement considérées comme une actualisation du PSP. Les foyers en sont toujours absents (*remarque formulée lors du précédent contrôle*), tout comme les orientations stratégiques liées au développement potentiel de son patrimoine à l'échelle de la métropole, sa nouvelle collectivité de rattachement.

Dans sa réponse l'OPH indique que le PSP est actuellement en cours de refonte (*en interne*). Le diagnostic du patrimoine a été réalisé mais la stratégie de développement n'est toujours pas définie. Le volet « foyers » sera intégré dans le prochain PSP.

Le CA du 31 janvier 2019 fixe un développement à compter de 2021 de 150 logements par an et maintient un programme de réhabilitation « ambitieux, car l'état du patrimoine le nécessite ». Les opérations de réhabilitation identifiées concernent près de 3 000 logements (*notamment les grands ensembles Zodiaque, Fructidor, Thermidor, Floréal et Germinal*) et feront l'objet d'une recherche de gains énergétiques qui devront profiter aux locataires.

En réduisant le développement au regard des capacités financières calculées, l'étude financière prévisionnelle (*présentée en § 7*) ne suit pas l'ensemble des objectifs. Elle ne contient pas non plus le projet de NPNRU sur le quartier d'Encagnane qui devra également figurer dans le PSP.

5.2 ANALYSE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

5.2.1 Offre nouvelle

Le Tableau 14 retrace l'évolution du patrimoine sur la période contrôlée (2014-2019) :

Tableau 14 - Evolution du nombre de logements en propriété (hors foyers)

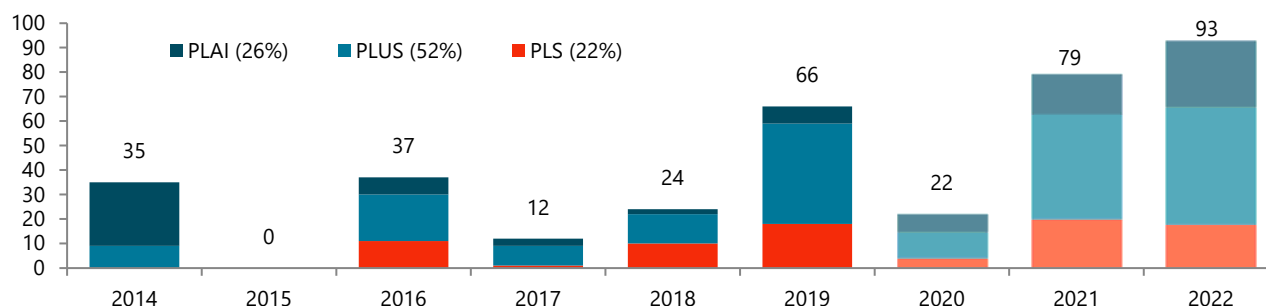
Année	Parc au 1 ^{er} janvier	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Vente à l'unité / bloc	Fin bail emphytéotique	Changement d'usage	Parc au 31 décembre	Évolution
2014	5 289	35						5 324	0,7%
2015	5 324							5 324	0,0%
2016	5 324	26		11	-1			5 360	0,7%
2017	5 360	12			-1			5 371	0,2%
2018	5 371		24					5 395	0,4%
2019	5 395	59		7	-4	-7	-6	5 444	0,9%
Bilan	5 289	132	24	18	-6	-7	-6	5 444	2,9%

Source : données de l'OPH

Les prévisions de livraisons de logements n'ont pas été tenues malgré l'amélioration de la santé financière de l'OPH et les besoins importants du territoire en logements sociaux. L'OPH a globalement très peu construit ou livré de logements neufs sur la période contrôlée (*progression annuelle de 0,5 % en moyenne sur les six dernières années, soit environ trois fois moins que l'ensemble des bailleurs de la région*). Les mises en service représentent en moyenne seulement 26 logements par an, soit environ la moitié des engagements pris dans la CUS de 2010. Lors du précédent contrôle en 2014, l'OPH avait affiché une prévision de production de 427 logements entre 2014 à 2016, à fin 2019 cet objectif n'est atteint qu'à 39 % (*cf. Figure 4*), malgré les trois années supplémentaires passées. Ce ne sont plus les difficultés financières rencontrées lors de la signature du plan CGLLS en 2010 qui expliquent ces retards. L'OPH indique qu'il n'est actuellement pas en mesure d'obtenir du foncier abordable, ni de la ville, ni de la métropole (*cf. § 5.3*). Compte tenu de ses capacités financières retrouvées, l'ANCOLS enjoint l'OPH à honorer ses engagements.

Comme le montre la Figure 4, les projets en cours, identifiés lors du contrôle, doivent certes permettre une augmentation des livraisons, mais les volumes restent encore très en deçà de la décision du CA de construire 150 logements par an à compter de 2021. L'analyse prévisionnelle ne prend d'ailleurs en compte que la production de cent logements neufs par an, ce qui reste encore élevé par rapport au volume d'opérations actuellement identifiées mais très insuffisant par rapport aux besoins du territoire (*la quasi-totalité des communes du Pays d'Aix sont carencées en logements sociaux*). L'ANCOLS recommande à l'OPH de stabiliser rapidement ces chiffres avant la signature de la prochaine CUS.

Figure 4 – Ventilation du nombre de logements mis en service ou en projet par nature de financement



Source : PAHM

Les engagements de construire au moins 15 à 20 % de logements très sociaux sont atteints.

Aucune démolition n'est intervenue sur la période ou n'est prévue sur les années à venir.

Sur la période contrôlée, l'OPH a également mis en service en 2017 deux résidences universitaires gérées par le CROUS (271 équivalents logements construits en conception réalisation) ainsi qu'une pension de famille de six logements (25 rue Constantin) en 2019. A l'inverse, deux baux à construction sont arrivés à échéance (165 équivalents logements de la résidence universitaire l'Estellan en 2018 et huit équivalents logements de l'Institut Corsy en 2015).

5.2.2 Interventions sur le parc existant

Tableau 15 - Coût d'intervention du parc par exercice

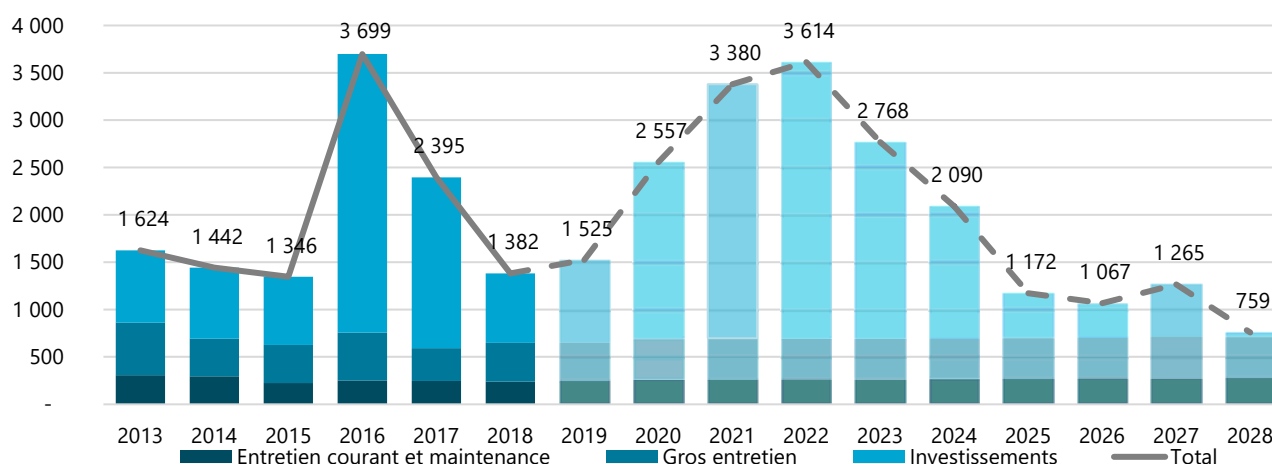
Montants en milliers d'euros					
Rubriques	2014	2015	2016	2017	2018
Charges d'exploitation liée aux immeubles	594	413	505	525	567
Entretien et réparations courants sur biens immobiliers locatifs	700	481	529	591	521
Dépenses de gros entretien sur biens immobiliers locatifs	2 247	2 276	2 882	2 050	2 350
Maintenance locative en régie - Coût du personnel	269	275	248	239	219
Maintenance locative en régie - Consommations	100	100	90	90	70
Coût de la maintenance (1)	3 910	3 545	4 254	3 495	3 727
Additions et remplacement de composants	4 244	4 082	16 745	10 635	4 229
Coût total entretien du parc (2)	8 154	7 627	20 999	14 130	7 956
Nombre de logements et équivalent logement gérés (3)	5 655	5 665	5 691	5 900	5 759
Coût de la maintenance au logement en euros (4) = (1) / (3)	691,42	625,77	747,50	592,37	647,16
Valeurs de référence	613,98	638,33	644,56	637,03	614,93
Loyers (5)	21 837	22 097	22 555	22 699	22 489
Coût de la maintenance / Loyers (6) = (1) / (5)	17,90 %	16,05 %	18,86 %	15,40 %	16,57 %
Valeurs de référence	15,72 %	16,39 %	16,27 %	16,29 %	15,68 %
Coût total d'intervention sur le parc au logement (7) = (2)/(3)	1 441,85	1 346,49	3 689,91	2 394,91	1 381,53
Valeurs de référence	1 003,91	1 077,06	1 104,21	1 069,35	1 138,06

Sources : données Harmonia retraitées avec l'outil Diagfin

Le Tableau 15 permet d'apprécier les efforts de conservation du patrimoine au travers des divers modes de comptabilisation des dépenses. On constate que le coût de la maintenance courante, qui comprend l'entretien courant et le gros entretien, assez régulière, est comparable aux valeurs de référence.

Les écarts aux valeurs de référence portent principalement sur les remplacements de composants. Les dépenses sont essentiellement portées sur les deux années 2016 et 2017 en raison d'importantes réhabilitations sur les résidences Saint-Eutrope et Calendal Méjanès. Sur les trois autres années, qui ne connaissent pas de réhabilitations d'envergure, le coût total d'intervention demeure malgré tout supérieur aux valeurs de référence pour répondre aux besoins du patrimoine.

Figure 5 – Intervention sur le patrimoine (réalisée jusqu'en 2018 et prévue jusqu'en 2028 en euros/logement)



La Figure 5, établie sur des périodes rétrospective et prospective met en évidence des cycles d'investissement en réhabilitation sur le parc. Le programme ANRU se termine durant les années 2013 à 2015. Après le pic de 2016 et 2017 concernant les opérations de Sainte-Eutrope et Calendal Méjanes, les années 2020 à 2024 devraient poursuivre la réhabilitation d'autres grands ensembles tels que Zodiaque, Fructidor, Thermidor, Floréal et Germinal, soit environ 2 995 logements, et un objectif de 500 logements par an. Le fait de réhabiliter les grands ensembles peut expliquer la concentration des efforts sur certaines années et le caractère cyclique de la courbe. L'opération NPNRU ne figure pas encore sur ce graphique, mais ne devrait concerner que la réhabilitation de 254 logements.

5.2.3 Accessibilité et adaptation du parc

L'OPH a recensé l'offre de logements accessibles et/ou adaptés parmi son patrimoine (*source RPLS 2019*). La proportion de logements accessibles ou adaptés aux personnes à mobilité réduite apparaît faible :

- ▶ 20 % des logements familiaux sont indiqués comme accessibles mais non adaptés : par exemple, une personne en fauteuil peut se rendre jusqu'au logement mais le logement n'est pas entièrement adapté, et ne peut pas être attribué en l'état à une personne en fauteuil roulant ;
- ▶ 1 % des logements sont accessibles et adaptés, ils peuvent être attribués en l'état à une personne à mobilité réduite.

L'OPH possède un grand nombre d'immeubles non accessibles malgré une proportion significative de logements desservis par des ascenseurs (40 %). Le recours actuel de plus en plus important à la vente en l'état futur d'achèvement (VEFA, cf. § 5.3) ne permet pas non plus d'intégrer ou d'adapter cette politique dans le cadre de ses programmes neufs au-delà des exigences réglementaires.

L'OPH essaye néanmoins d'accompagner les évolutions sociales et démographiques de ses locataires et souhaite optimiser l'adaptation des logements des personnes âgées. Un partenariat¹⁶ conclu fin 2018 entre Pays d'Aix Habitat Métropole et la CARSAT (*Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail*) doit permettre :

- ▶ de diminuer les coûts financiers pour les locataires, puisque la CARSAT financera une partie des travaux ;
- ▶ de répondre à leurs besoins et mieux les faire profiter de tarifs négociés dans le cadre des appels d'offre ;
- ▶ d'écourter les délais de traitement et d'éviter les intermédiaires ;
- ▶ d'aller chercher les subventions par financement d'une partie des travaux par la CARSAT.

¹⁶ <https://www.paysdaixhabitat.fr/fr/actualites/id-133-seniors-adapter-les-logements>

Pour la première année d'exercice, l'engagement avec la CARSAT a été fixé à quinze logements, mais seulement cinq ont fait l'objet de travaux d'adaptation en 2019. A ce chiffre s'ajoute 6 réaménagements de salles de bains financés par des accords locatifs individuels avec une participation financière de l'OPH. En 2020 le nombre d'adaptation de logements est identique (11 au total). Un tableau de suivi a été mis en place pour mieux suivre les demandes et les projets.

5.2.4 Exploitation et sécurité du parc

5.2.4.1 Diagnostics de Performance Energétique (DPE)

Dans le cadre de la réalisation du nouveau PSP, une campagne de mise à jour des DPE a été menée fin 2019. L'évolution des étiquettes énergie figure dans le Tableau 16.

Tableau 16 – Ventilation des diagnostics de performance énergétique (DPE)

Etiquette énergie (DPE)	A	B	C	D	E	F	G
Nombre de logements (RPLS 1 ^{er} janv 2019)	374	1 527	1 073	2 557	61	8	0
Pourcentage (RPLS 1 ^{er} janvier 2019)	7 %	27 %	19 %	45 %	1 %	0 %	0 %
Nombre de logements (campagne fin 2019)	144	1 430	3 339	737	0	8	0
Pourcentage (campagne fin 2019)	3 %	25 %	59 %	13 %	0 %	0 %	0 %
Références nationales 2019	3 %	8 %	29 %	39 %	16 %	4 %	1 %

Source : Données RPLS 2019 pour 5 606 logements pour PAHM (99% du parc)

Cette dernière enquête montre une évolution significative des étiquettes énergie qui se révèlent, en première lecture, peu énergivores. Plusieurs facteurs permettent de justifier les évolutions constatées (*majoritairement à l'amélioration*) :

- ▶ des rénovations énergétiques ont été réalisés sur plusieurs groupes depuis la réalisation des précédents DPE (*rénovations énergétiques à Saint-Eutrope et à la Chevalière, mais également remplacements de chaudières individuelles ou de menuiseries...*) ;
- ▶ le raccordement au réseau urbain de la ville d'Aix (*la chaufferie collective au bois améliore le calcul de l'étiquette, sans toutefois engendrer d'économie pour les locataires, que ce soit en kilowattheure ou en euros*) ;
- ▶ des modalités différentes de calcul entre les différentes campagnes de DPE.

Compte tenu de l'absence de bâtiments très anciens, seulement huit logements sont identifiés comme énergivores (*étiquette E à G*) répartis dans deux groupes (*260 Maruege et 460 Jouques*¹⁷).

Cependant, la visite de patrimoine a montré que toutes les dernières rénovations n'ont pas inclus d'isolation thermique par l'extérieur (ITE). Seuls les revêtements des façades ont été repris dans le cadre des travaux, laissant des immeubles sans amélioration. Les logements des bâtiments l'Epi et Magarita (*groupe 180 Germinal*) possèdent des murs fins en béton sans aucun dispositif d'isolation. Les groupes Beisson, Odyssée, Germinal ou Calendal ont ainsi fait l'objet de réhabilitations récentes sans travaux d'isolation systématique. Le volume important de logements classés initialement en étiquette D (*selon les données RPLS 2019*) aurait dû inciter l'OPH à mener une politique plus volontariste sur l'économie d'énergie profitable aux locataires (*baisse des charges et/ou amélioration du confort*).

La mise à jour du volet énergétique du prochain PSP sera en tout cas facilitée grâce à cette cartographie complète de la performance énergétique du parc de l'OPH.

¹⁷ Programme dont la vente à l'unité est envisagée (cf. § 5.2.5)

5.2.4.2 Constats de risque d'exposition au plomb (CREP)

Compte tenu des dates de construction de son parc postérieures à 1949 (cf. figure 2), l'OPH n'est concerné par l'obligation de réaliser les constats de risque d'exposition au plomb (CREP) que pour quelques logements situés dans des bâtiments ayant fait l'objet d'une opération en acquisition amélioration. Néanmoins des matériaux contenant du plomb ont pu être trouvés lors des opérations de réhabilitation, à l'exemple du bâtiment de l'Illade.

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

En matière d'amiante, environ 2 000 logements avaient fait l'objet de diagnostics avant travaux en 2013 dans le cadre des réhabilitations. Les repérages dans les parties communes (Dossier Technique Amiante) ont été réalisés en 2014 et dans les logements en 2017 (Dossier Amiante Parties Privatives).

Néanmoins aucun bilan ni plan d'action n'a été fourni à l'ANCOLS. Le PSP n'aborde pas non plus les enjeux liés à la présence éventuelle d'amiante. L'OPH n'a pas indiqué les modalités d'information des locataires concernés. L'ANCOLS rappelle que le DTA et le DAPP doivent être tenus à la disposition des locataires qui sont informés des modalités de consultation (cf. articles R. 1334 29-4 II et R. 1334-29-5 III du code de la santé publique).

5.2.4.4 Ascenseurs

Le parc de logements familiaux compte 103 ascenseurs répartis sur 27 ensembles immobiliers et desservant un peu plus de 40 % du parc. Le marché de maintenance a été renouvelé en 2015. L'OPH bénéficie également d'une assistance à maîtrise d'ouvrage dans le contrôle et l'entretien de ses ascenseurs.

Les visites périodiques des ascenseurs ne sont pas systématiquement effectuées (*non conforme à l'article R. 125-2 du CCH*). Un contrôle exhaustif des visites sur l'année 2019 a fait ressortir 7,6 % de visites tardives (*au-delà du délai de six semaines prévu par l'article R. 125-2 du CCH*). Ces retards concernent la majorité des groupes et sont pour 30 % d'entre eux constatés pendant les deux mois d'été. Le bureau d'études qui assiste l'OPH dans le contrôle du prestataire n'a pas relevé ces écarts alors que les contrats imposent une visite chaque mois (*fréquence supérieure à celle imposée par la réglementation*). L'OPH doit renforcer le suivi de ses prestataires et vérifier la bonne réalisation des contrôles de conformité. Dans sa réponse l'OPH indique avoir rappelé à l'ordre ses prestataires et précise que le taux de panne du parc de l'OPH est actuellement très faible.

5.2.4.5 Chaudières individuelles

L'OPH fait également appel à un assistant extérieur pour la passation et le suivi du contrat d'exploitation des installations d'eau chaude sanitaire et de chauffage individuel. Un peu plus du tiers du parc dispose d'un chauffage individuel au gaz (chaudière). Les autres logements sont chauffés, en proportion à peu près équivalente, soit par des chaudières collectives au gaz, soit par le réseau de chaleur urbain (*chaufferie biomasse d'Encagnane*).

Une proportion importante de chaudières a été ou est en cours de changement avec les avantages liés au certificat d'économie d'énergie (CEE). L'OPH a prévu de remplacer toutes les chaudières de plus de neuf ans grâce à ce dispositif.

En 2018, le bilan d'activité indique un taux correct de réalisation des visites d'entretien annuelles des chaudières individuelles de plus de 95 %. Ce taux se monte à 98 % selon le bilan transmis par le prestataire au titre de l'année 2019. En cas d'absence des locataires lors du passage du prestataire, la procédure prévoit l'envoi de deux courriers recommandés successifs mais aucune procédure de mise en demeure pouvant aller jusqu'à l'assignation à comparaître pour les locataires n'est mise en place. L'OPH doit se mettre en capacité d'identifier les appareils non contrôlés depuis plusieurs années afin d'améliorer la sécurité de l'ensemble de ses appareils.

5.2.5 Ventes

Le précédent contrôle avait critiqué l'absence de politique de vente de logements HLM et le manque de fiabilité de l'organisation pour la vente de logements. Sur la période contrôlée, cette activité a été particulièrement réduite. Seuls trois logements pour un montant de 599 milliers d'euros ont été vendus à des locataires occupants (*un appartement au Galice à Aix-en-Provence en 2017 et deux villas Filippi Puyricard en 2016 et 2019*). Les trois autres logements sortis du patrimoine en 2019 concernent un échange patrimonial avec la ville d'Aix-en-Provence (*trois logements du groupe 450 Celony échangés contre sept logements du groupe 210 Constantin*).

Les autres cessions sur la période concernent un local vendu à une association en 2014 ainsi que les bureaux de l'ancien siège de l'OPH et du trésor public vendus en 2015.

L'OPH ne prévoit pas d'augmenter le rythme de ventes puisqu'aucune ne figure dans l'analyse prévisionnelle (cf. § 7), néanmoins une liste de 54 logements à vendre figure dans le projet de CUS. Il a été validé par le CA du 26 juin 2019. L'OPH estime que la vente de nouveaux programmes n'est pas nécessaire, la majorité des logements concernent les deux groupes mis en vente depuis 20 ans (*Galice et Filippi*).

Tableau 17 – Liste des logements à vendre

Groupe	Commune	Financement	Collectifs	Individuels	Total
Résidence Galice	Aix-en-Provence	PLA	36		36
Résidence Filippi	Puyricard	PLA		8	8
Jouques	Aix-en-Provence	PLA	4		4
Matheron	Aix-en-Provence	PLA	4		4
Maison village	Le Puy-Sainte-Réparate	Propre		1	1
Les facultés	Aix-en-Provence	Propre	1		1
Total			45	9	54

Source : projet de CUS II

L'attention de l'OPH est attirée sur les quatre logements énergivores de la résidence de Jouques (*DPE classé F*) dont la vente ne peut, réglementairement, intervenir sans rénovation énergétique préalable (cf. décret n° 2015-1812 du 28 décembre 2015).

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

Pour la réalisation des opérations de construction, l'OPH dispose en interne d'une direction de la maîtrise d'ouvrage et d'usage. Elle est composée d'un responsable, d'une assistante et de quatre responsables de programmes, chargés d'évaluer la faisabilité des opérations et d'assurer le suivi des études et des chantiers. Elle a également été chargée de la rédaction du nouveau PSP. Jusqu'en 2019, la maîtrise d'ouvrage a été majoritairement réalisée en interne (*une seule VEFA représentant 15 % de la production neuve sur la période 2014-2019*).

D'après l'OPH, le temps passé sur les études de faisabilité est important, mais les opérations n'aboutissent que rarement. Les terrains qui lui sont nécessaires pour construire de nouveaux logements sont difficiles à obtenir, notamment à Aix-en-Provence. La prospection foncière reste cependant limitée, elle est en général réalisée par le directeur général, essentiellement auprès des collectivités locales.

La part de la VEFA est en augmentation puisque les quatre prochaines livraisons, totalisant 101 logements, sont toutes des acquisitions en VEFA. Les promoteurs étant tenus de réaliser une proportion de logements

sociaux (30 %), cette obligation permet à l'OPH d'accroître son patrimoine, néanmoins la concurrence est forte entre les différents bailleurs présents sur le territoire du pays d'Aix. L'OPH a constitué un cahier des charges à l'attention des promoteurs privés.

Le montage financier de l'opération est élaboré en comité d'engagement qui se réunit au minimum un mois avant le CA. Sur la période 2016-2022, les opérations nouvelles livrées et en projet indiquent un coût moyen de 151 000 euros par logement et de 2 400 euros/m² de SH (*panel de 267 logements, hors logements étudiants et Usufuit Locatif Social*). Les opérations en VEFA présentent un coût moyen comparable. En excluant les opérations de réhabilitation qui ont bénéficié de subventions importantes de l'ANRU (cf. § 4.4), les fonds propres investis sont en moyenne de 11 % et les subventions notifiées de 14 %.

6. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

6.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

L'enquête biennale d'occupation du parc social (OPS) est réalisée en interne. Les résultats, comparés aux moyennes locales, figurent dans le Tableau 18. Avec des taux de réponses de 72 % en 2014, 78 % en 2016 et 89 % en 2018, les résultats sont considérés comme significatifs et permettent d'évaluer le rôle social joué par l'OPH sur le territoire aixois.

Tableau 18- Enquêtes d'occupation sociale du social

En pourcentage

Enquêtes OPS	Pers. Isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono-parentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Revenu > 100%*	Bénéficiaires de l'APL / AL	Occupants de 65 ans et +
2014 OPH PAHM	38,4	8,6	25,1	24,7	59,3	13,1	42,9	20,7
2016 OPH PAHM	40,8	8,8	21,5	20,9	58,4	14,1	46,5	21,0
2018 OPH PAHM	39,5	10,6	22,7	21,6	59,7	13,1	50,1	19,9
Entrants 2015-2019***	32,1	13,2	nc	31,6	73,2	4,5	nc	nc
Locataires en place***	43,8	10,9	19,8	30,4	66,0	10,5	49,5	nc
Réf. Bouches-du-Rhône 2018	34,7	11,1	21,9	26,9	63,0	10,7	50,5	15,3
Réf. PACA 2018**	35,2	10,9	22,8	23,9	61,3	11,2	50,9	15,5
Réf. France métro. 2018**	39,5	10,4	21,2	22,2	60,7	10,6	48,6	13,3

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

** données non apurées

*** estimation par l'ANCOLS des ressources des locataires entrants et en place selon les données exploitables fournies par PAHM (déc. 2019)

Les statistiques montrent que l'OPH loge plus de personnes âgées de plus de 65 ans que les autres bailleurs sociaux du département ou de la région. Même si le rôle social est réel, il apparaît perfectible, les ressources des locataires en place étant indéniablement plus élevées que celles constatées chez l'ensemble des bailleurs du département. La proportion de ménages bénéficiant des aides au logement se situe dans la moyenne du département mais est par exemple très en dessous du taux de 63,0 % relevé en 2018 chez l'autre OPH de la métropole (*Habitat Marseille Provence*).

Sous réserve de leur entière fiabilité, l'analyse des données issues de la base de gestion locative de décembre 2019, semble indiquer une évolution un peu plus sociale de l'OPH sur la période 2015-2019 avec des nouveaux entrants qui disposent de ressources plus faibles que celles des locataires en place, mais [néanmoins] encore

légèrement plus élevées que celles des demandeurs de logement (75 % éligibles aux logements très sociaux dans les Bouches-du-Rhône¹⁸).

Tableau 19 - Ventilation de l'ancienneté des locataires

Ventilation en années	D10	Q25	Médiane M50	Q75	D90
Ancienneté des locataires (années)	1,8	5,1	13,8	26,5	39,2

Source : données locatives de décembre 2019

L'ancienneté des locataires est élevée avec une médiane de près de 14 ans, en cohérence avec le faible taux de mobilité et la proportion de locataires âgés de plus de 65 ans.

6.2 SOUS-OCCUPATION

Le Tableau 20 permet d'évaluer l'adéquation entre la typologie des logements sociaux occupés et la composition des ménages logés par l'organisme.

Tableau 20 - Occupation du parc social par typologie de logement et par nombre d'occupants

Logement familial occupé	Nombre d'occupants						Total	Pourcentage
	1	2	3	4	5	6 ou +		
Type 1	107	11	0	1	0	0	119	2,3%
Type 2	671	145	25	4	0	0	845	16,2%
Type 3	861	637	288	149	60	9	2004	38,5%
Type 4	506	447	276	284	191	73	1777	34,1%
Type 5	88	101	41	41	51	48	370	7,1%
Type 6	21	23	7	5	9	20	85	1,6%
Type 7	1	0	0	1	0	2	4	0,1%
Total	2255	1364	637	485	311	152	5204	
Pourcentage	43,3%	26,2%	12,2%	9,3%	6,0%	2,9%		100%

Source : données exploitables extraites de la base locative à fin 2018 (logements familiaux conventionnés)

L'analyse croisée du nombre d'occupants selon la typologie des logements familiaux montre que 40 % des logements sociaux apparaissent en sous-occupation (*identifiés en bleu clair dans le Tableau 10, ce taux était déjà de 14 % avant la modification apportée par la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 sur la définition des locaux insuffisamment occupés*).

A l'inverse, un seul logement (20014101) apparaît en suroccupation en fonction des tailles minimales des surfaces imposées par la réglementation (*cf. article D 542-14-2° du code de la sécurité sociale*).

A l'exception de sept logements à Saint-Paul-lez-Durance, tous les logements de l'OPH sont situés en zones A ou B1, caractérisées par un déséquilibre entre l'offre et la demande de logements. La Commission d'Attribution des logements et d'Examen de l'Occupation de Logements (CALEOL) est donc tenue d'examiner tous les trois ans les conditions d'occupation de chaque logement et, le cas échéant, définir les caractéristiques d'un logement mieux adapté aux besoins du locataire (*cf. article L. 442-5-2 du CCH*). La CALEOL, nouvellement constituée, ne s'est pas encore saisie de cette question. L'OPH doit remédier progressivement à ce déséquilibre, sachant toutefois que le faible nombre de petits logements (19 % de T1/2) ne peut permettre de loger le

¹⁸ Source : statistiques de décembre 2019 du SNE (revenus saisis)

nombre de personnes seules (43,3 %) et qu'une partie de ces locataires font en outre partie des exemptions prévues par la loi (*logements en QPV et personnes de plus de 65 ans, etc.*).

L'OPH doit en parallèle adapter ses programmes neufs en construisant des logements plus petits (et par voie de conséquence, également moins chers) en adéquation avec les besoins des locataires en place, mais aussi avec la demande, puisque 40 % des demandes dans le département des Bouches-du-Rhône proviennent de personnes isolées disposant de ressources faibles et que les T1 et T2 sont recherchés par 43 % des demandeurs (*source infocentre SNE de décembre 2019*). Sur la période 2014-2019, cette adaptation est effectivement constatée puisque les T1/2 représentent 35 % des logements livrés (*contre 46 % pour les T3 et 19 % pour les T4/5*). Les surfaces des logements livrés (*47 m² pour les T2, 66 m² pour les T3 et 80 m² pour les T4*) correspondent au cahier des charges défini par l'OPH.

6.3 POLITIQUE D'ATTRIBUTION

6.3.1 Orientations générales

Compte tenu de la concentration de son parc sur la commune d'Aix-en-Provence, l'OPH dispose d'une commission d'attribution des logements (CAL) unique, composée de cinq administrateurs de l'OPH et d'un représentant élu des locataires (*conforme à l'article R. 441-9 du CCH*). Elle est présidée par le président de l'OPH. Les logements non conventionnés sont présentés en CAL depuis le 1^{er} janvier 2019. Depuis le précédent contrôle, l'activité de la CAL fait l'objet d'une présentation annuelle spécifique en CA (*cf. article R. 441-9 du CCH*).

La CAL se réunit en moyenne une fois par mois et au minimum huit fois par an. Elle dispose d'un règlement intérieur et, depuis le 8 juin 2017, d'un document d'orientations générales en matière de politique d'attribution des logements¹⁹. Ces deux documents ont été modifiés et validés lors du CA du 17 décembre 2019 afin de tenir compte des évolutions législatives introduites par la loi ELAN n° 2018-1021 du 23 novembre 2018, avec notamment la constitution de la CALEOL²⁰ et la modification de la liste des demandeurs prioritaires. La mise en place d'un système transparent de cotation n'est en revanche pas engagée.

Pour donner suite à la remarque de l'ANCOLS pendant le contrôle, ces documents ont été rendus publics sur le site internet de l'OPH suivant les dispositions de l'article 14 du décret n° 2015-522 du 12 mai 2015 (*cf. article R. 441-9 du CCH*).

6.3.2 Connaissance et gestion de la demande

Au 31 décembre 2019, le stock de demandes actives est de 85 322²¹ dans le département des Bouches-du-Rhône, dont 80 151 dans la métropole AMP. La moitié des demandes ont moins d'un an d'ancienneté. Les mutations représentent 29 % des demandes. La métropole, et en particulier la commune d'Aix-en-Provence, sont considérées comme tendues (*indicateur de pression²² de 7,9 contre 4,2 en France*). Un peu plus de 9 000 demandes concernent la ville d'Aix-en-Provence, dont la moitié en premier (*ou seul*) choix.

¹⁹ Ce document n'existait pas lors du précédent contrôle

²⁰ Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL)

²¹ Source : données SNE 2019 reprises par l'ANCOLS

²² L'indicateur de pression est le rapport entre le stock de demandes de logement actives en fin d'année, hors ménages déjà locataires du parc HLM, sur le nombre de baux signés (*hors mutation interne dans le parc HLM*) dans l'année. Il mesure ainsi indirectement le nombre moyen d'années que devra attendre un candidat avant d'obtenir un logement.

En 2019, l'OPH a procédé à l'enregistrement de moins de 2 % des nouvelles demandes et des renouvellements du département (6^{ème} bailleur), loin [cependant] derrière l'activité du guichet grand public²³ qui a enregistré 43 % des demandes et 58 % des renouvellements. La saisie est réalisée au siège par le service dédié à l'accueil du public. Les demandes actives sur les communes où l'OPH possède du patrimoine sont importées dans le progiciel du bailleur.

Dans le département des Bouches-du-Rhône, les personnes seules représentent 40 % des demandes actives et 75 % des demandeurs disposent de ressources inférieures aux plafonds d'accès aux logements très sociaux (PLAI). Comme le montre le Tableau 21 la demande exprimée se porte principalement sur des logements de taille intermédiaire :

Tableau 21 – Demande de logements sociaux dans les Bouches-du-Rhône

Typologie	T1	T2	T3	T4	T5 ou plus
Taux de demandes en pourcentage	12 %	31 %	32 %	21 %	3 %

Source : statistiques mensuelles du SNE au 31 décembre 2019

6.3.3 Gestion des contingents

L'ensemble des contingents réservés sont gérés en stock. Le Tableau 22 montre que le contingent de logements non réservés est important, l'OPH a la charge de rechercher des candidats sur près de la moitié de son parc :

Tableau 22 - Contingents réservés sur les logements familiaux conventionnés

Réservataires	Stock de logements réservés (2018)	Logements réservés (% du parc)
Etat (<i>prioritaires préfecture, fonctionnaires et Justice</i>)	1 549	28,7%
Communes, agglomérations et collectivités territoriales	1 075	19,9%
Action Logement	205	3,8%
Contingent propre (<i>non réservé</i>)	2 566	47,6%
Total	5 395	100%

Source : OPH au 31 décembre 2018

6.3.4 Fonctionnement de la CALEOL

A la date du contrôle, l'examen de l'occupation des logements n'était pas encore mis en œuvre, la commission se tient donc encore selon le fonctionnement classique de la CAL. La procédure d'attribution mise en place par l'OPH, n'appelle pas d'observation majeure, néanmoins des dysfonctionnements ont été relevés.

Le fonctionnement de la commission d'attribution des logements est perfectible (*cf. articles L. 441-1 et 2 du CCH*). La lecture des procès-verbaux des CAL montre que, dans la grande majorité des logements présentés, au moins trois dossiers de candidatures sont présentés. Leur analyse n'est cependant pas systématiquement faite par la commission qui se refuse, en particulier, à modifier l'ordre des candidats présentés par les réservataires « mairie ». La CAL doit exercer sa mission d'attribution des logements locatifs dans le respect des articles L. 441-1 et L. 441-2-3, en prenant en compte les objectifs fixés à l'article L. 441 du CCH. Par ailleurs, les documents présentés en CAL et les procès-verbaux sont incomplets. De nombreux éléments sont manquants (*identification du public prioritaire, plafond de ressources, type de financement*) et la traçabilité des décisions est insuffisante. Les motifs de non-attribution ne sont pas mentionnés et les cas particuliers souvent non explicitement justifiés (*attribution sous conditions suspensives, justification d'une baisse des ressources,*

²³ <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>.

vérification des conditions de dérogation au plafond, etc.). Le modèle proposé par l'éditeur du progiciel sera, au moins dans un premier temps, plus complet et adapté. Enfin, l'analyse détaillée de dossiers ciblés a montré que la CAL a sciemment outrepassé des règles imposées par la législation (*cf. annexe 8.3*). Sur d'autres cas, des erreurs étaient présentes sur les documents présentés en CAL (*revenus erronés notamment*). Des efforts de formalisation et de transparence sont donc attendus.

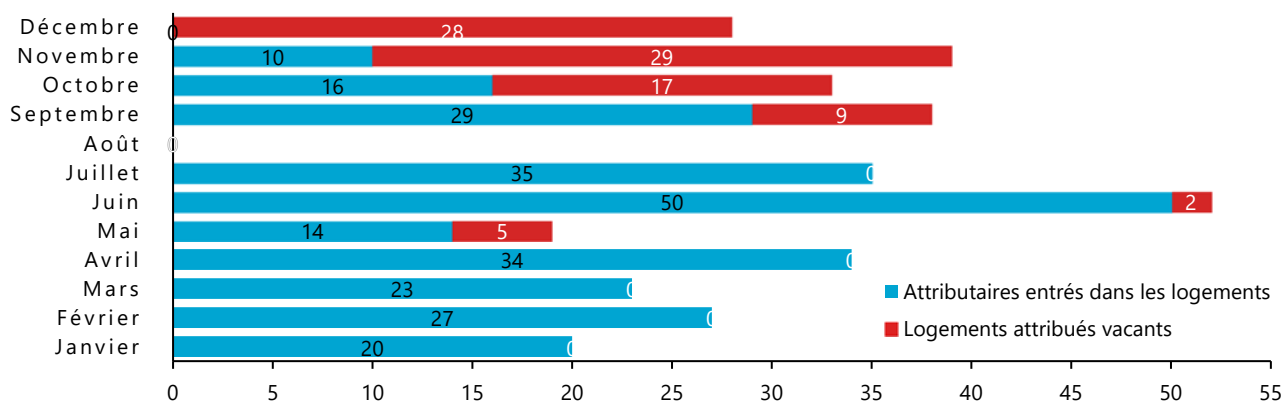
Il a également été constaté lors de la CAL du 22 janvier 2020 que plusieurs logements devant être libérés à l'occasion d'une mutation interne acceptée par la CAL ont fait l'objet d'une réattribution immédiate au profit de demandeurs non encore classés en première position lors de la CAL. Si cette action permet évidemment d'anticiper les réattributions (*sous réserve de la réalisation rapide des travaux préalables à un réemménagement*) elle ne respecte pas la procédure interne (*datée de 2010 et à mettre à jour*), ni le règlement intérieur, et risque en outre de léser les réservataires des différents logements libérés.

Dans sa réponse, l'OPH indique avoir corrigé et fait évoluer son mode de fonctionnement avec notamment, l'adoption du modèle de l'éditeur du progiciel, l'élaboration d'un « guide d'attribution CALEOL », la modification de la délibération de constitution de la CALEOL et la formation des nouveaux administrateurs afin de leur faire connaître les obligations inhérentes aux attributions. Un nouveau projet de procès-verbal de CAL est également à l'étude afin de prendre également en compte les effets du passage en flux.

6.3.5 Bilan des attributions

Le bilan de la CAL pour l'année 2019 indique que 348 logements ont été attribués et que les refus sont en augmentation (*taux de 35 % contre 27 % en 2018*). Aucune information n'est fournie sur le nombre total de dossiers présentés en CAL. Les mutations internes représentent 22 % des dossiers (*objectif CUS de 20 % atteint*). Le bilan mentionne onze cas de sous-occupation et huit de suroccupation traités par la CAL en 2019 (*mutation*).

Figure 6 – Nombre d'attributaires 2019 entrés dans les logements (tableau arrêté au 19 décembre 2019)



Source : OPH, bilan CAL 2019

Le 19 décembre 2019, sur 348 attributaires, seulement 258 sont entrés dans leur logement (*baux signés*) et 90 attendent toujours d'y entrer. 74 % des logements attribués en 2019 sont occupés. Ces délais d'entrée élevés ne sont pas dus aux deux livraisons récentes (*Le Remillia Duranne IV et Anunciad Saint Eutrope V*) puisque seuls neuf logements neufs n'étaient pas loués à cette même date. Les travaux de remise en état des logements et les délais de mise à disposition des logements apparaissent trop longs (*cf. § 2.2.2*). Comme le montre le Tableau 23, le délai médian entre la CAL et la signature du bail est de presque deux mois.

Tableau 23 – Ventilation des délais écoulés entre les dates de CAL et de signature des baux

Ventilation en années	D10	Q25	Médiane M50	Q75	D90
Délai entre la CAL et le bail (jours)	20	33	55	84	118

Source : données des attributions de 2015 à 2019

La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté a posé comme principe que toutes les catégories de ménages qui demandent un logement social doivent bénéficier d'une « égalité des chances » pour accéder à tous les secteurs géographiques dans lesquels le parc social est présent. Pour appliquer ce principe, un seul des deux objectifs destinés à encadrer les attributions a été atteint²⁴ par l'OPH en 2018 :

- ▶ 75 % des baux signés en QPV à des demandeurs avec des ressources annuelles supérieures au premier quartile (objectif de 50 % portant sur les décisions d'attribution largement dépassé) ;
- ▶ seulement 8 % des baux signés hors des QPV à des ménages ayant des ressources appartenant au premier quartile des demandeurs ; l'objectif²⁵ de 25 % non atteint (*non conforme à l'article 70 de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté*).

Les données transmises par l'OPH sur la période 2015-2019 montrent des proportions comparables (*respectivement 77 % et 10 %*). Dans sa réponse l'OPH indique avoir pris en compte cette obligation en la rappelant aux différents réservataires et en développant des partenariats avec le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), la mission locale « jeunes en insertion » et l'association SOLIHA.

L'OPH a également comptabilisé 71 % d'attributions au profit de publics prioritaires (*L. 441-1 du CCH*) et 13 % à des demandeurs reconnus DALO²⁶ par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3.

Les données fournies par l'OPH des baux signés sur la période 2015-2019 montrent un délai d'attribution moyen de 29 mois. Compte tenu de la tension élevée sur la commune, celui-ci est supérieur au délai moyen de 20 mois constaté en 2019 pour l'ensemble du département des Bouches-du-Rhône. Un quart des bénéficiaires d'un logement ont attendu environ huit mois et la moitié vingt-deux mois. 37 % des dossiers présentent une attente supérieure à trente mois (*délai anormalement long dans le département*).

Tableau 24 - Ventilation des délais d'attribution des ménages ayant bénéficié de l'attribution d'un logement

Délai d'attente ²⁷	<3 mois	<6 mois	<12 mois	<30 mois	<5 ans	<7 ans	Au-delà
Nombre d'attributions	136	133	216	427	372	68	90
Pourcentage	9,4%	9,2%	15,0%	29,6%	25,8%	4,7%	6,2%

Source : calcul d'après les données de 1 442 attributions de logements familiaux entre 2015 et 2019

6.3.6 Contrôle des attributions

L'ANCOLS a procédé à une vérification des radiations des numéros uniques pour les baux signés entre 2015 et 2019 (*cf. Tableau 25*). 207 demandes (14 %) ont été identifiées comme non correctement saisies ou radiées dans le SNE à la suite de l'attribution d'un logement. Les anomalies ont tendance à baisser depuis 2019 à l'exception des numéros non radiés après attribution. Cette dernière anomalie peut être due soit à une erreur dans le processus d'enregistrement de la demande, soit à un dysfonctionnement de l'interface entre le progiciel

²⁴ Le bilan ne comptabilise pas les baux signés en 2019 dont l'attribution a été décidée en 2018

²⁵ Cf. article 70 de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté

²⁶ Droit au logement opposable

²⁷ Délai écoulé entre le dépôt de la demande et la signature ou l'entrée dans les lieux.

du bailleur (*qui radie automatiquement les demandes à la signature du bail*) et le système d'enregistrement des demandes (SNE). Les déficits de radiation représentent au minimum 9 % des attributions sur les cinq dernières années. L'OPH doit réaliser un contrôle régulier et procéder, le cas échéant, aux corrections nécessaires.

Tableau 25 – Contrôle des radiations après attribution d'un logement par l'OPH

Etat de la demande après attribution	2015	2016	2017	2018	2019	En %
Radiation à la suite de l'attribution d'un logement	217	246	248	254	274	86%
Radiation abandon ou non renouvellement de la demande	37	29	28	17	1	7%
Radiation sans indication du motif			2	15	5	2%
NUD ²⁸ non identifié dans le SNE par l'ANCOLS	35	10		1	2	3%
Demande non radiée après attribution	1		4	2	18	2%
TOTAL	290	285	282	289	300	100%

Source : exploitation des données du SNE par l'ANCOLS au 31 décembre 2019

L'analyse globale des attributions et des documents transmis par le bailleur a permis de sélectionner sur la période 2015-2019 un panel de 51 dossiers ciblés, dont cinq logements attribués à des salariés de l'OPH. Leur examen détaillé a mis en évidence 19 attributions irrégulières (*non conformes aux articles R. 441-1 et suivants du CCH*).

- ▶ Douze attributions présentent des dépassements des plafonds de 6 à 69 % (*non conforme aux articles R. 441-1 et suivants du CCH*) ;
- ▶ Deux signatures de baux autorisées par la CAL sans respect des conditions réglementaires (*dossier de demande manquant et transfert de bail à un descendant non autorisé*) ;
- ▶ Cinq attributions avec un dysfonctionnement dans la procédure d'enregistrement préalable de la demande (*NUD enregistrés après la CAL*).

Certains dossiers cumulent plusieurs irrégularités. La lecture des fiches présentées en CAL montre que plusieurs dépassements étaient explicitement identifiés. Les dossiers irréguliers listés figurent en annexe 8.3. L'OPH doit mettre fin à ces dysfonctionnements non isolés et mettre en place une procédure garantissant à la fois la transparence et la régularité des attributions.

Les baux ne sont pas accompagnés de la totalité des annexes obligatoires (non conforme à l'article 3-3 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 modifié par la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014). Le bailleur doit systématiquement remettre aux nouveaux locataires le dossier technique comprenant le diagnostic de performance énergétique, l'état des risques naturels et technologiques, le constat de risque d'exposition au plomb (CREP) pour les immeubles construits avant le 1er janvier 1949 et, en application de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014, un état de présence d'amiante (*décret d'application à venir*) ainsi que (*depuis le 1^{er} juillet 2017 pour les immeubles collectifs construits avant 1975*) l'état de l'installation intérieure de gaz et d'électricité de plus de quinze ans²⁹. Les fiches de décompte de surface doivent également être jointes au bail (*cf. article R. 353-19 du CCH*). L'OPH ne fournit pas l'ensemble de ces documents aux locataires entrants. Dans les dossiers contrôlés, certains de ces documents n'étaient pas fournis ainsi que l'information des locataires entrants sur les modalités de consultation des dossiers mentionnant la présence ou l'absence d'amiante dans leur

²⁸ Numéro Unique de la Demande (NUD)

²⁹ Décrets d'application 2016-1104 et 1105 du 11 août 2016 relatifs respectivement à l'installation intérieure de gaz et d'électricité (*Loi Alur*).

habitation. Dans sa réponse, l'OPH indique revoir actuellement le processus interne de réalisation et de communication de ces documents aux locataires.

6.4 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

6.4.1 Analyse des Loyers

Les logements conventionnés sont éligibles à l'aide personnalisée au logement (APL) et sont concernés par la réduction de loyer solidarité (RLS). Au mois de décembre 2019, seulement 49 % des ménages logés par l'organisme bénéficient de ces dispositifs. Les montants totaux de ces dispositifs représentent 51 % des loyers et charges quittancés mensuellement à ces bénéficiaires et 25 % du montant total des loyers et des charges quittancés par l'organisme. Le montant de la RLS représente 4,6 % des loyers principaux du mois de décembre 2019. Il est partiellement compensé par le dispositif de lissage de la CGLLS (cf. § 4.2.1).

En incluant l'APL, la RLS, le supplément de loyer solidarité (SLS) et les provisions de charges, moins de 2 % de l'ensemble des locataires en place en décembre 2019 ont un reste à charge inférieur à 50 euros par mois et 26 % un reste à charge inférieur à 200 euros. Le reste à charge moyen pour l'ensemble des locataires est de 356 euros.

Comme le montre le Tableau 26, les loyers principaux rapportés à la surface habitable sont très peu élevés par rapport aux moyennes constatés dans le parc social tous organismes confondus, mais également par rapport au parc privé³⁰ aixois qui se situe parmi les loyers les plus élevés du département (*loyer de marché de 16,4 euros/m² à Aix-en-Provence et de 13,0 euros/m² dans l'ensemble du département*).

Tableau 26 - Comparaison des loyers par rapport aux références régionale et nationale (RPLS 2019)

Loyers	Nombre logements	Surface médiane (m ²)	Loyer Médian (EUR)	Loyer Moyen (EUR)	Loyer mensuel en EUR par m ² de surface habitable			
					1er quartile	Médiane	3e quartile	Moyenne
Pays d'Aix Habitat Métropole	5 207	73	322	343	3,9	4,5	5,1	4,7
<i>Réf. Bouches-du-Rhône</i>	<i>155 075</i>	<i>66</i>	<i>361</i>	<i>387</i>	<i>4,8</i>	<i>5,6</i>	<i>6,8</i>	<i>6,0</i>
<i>Réf. région PACA</i>	<i>302 247</i>	<i>67</i>	<i>374</i>	<i>393</i>	<i>4,9</i>	<i>5,8</i>	<i>6,8</i>	<i>6,0</i>
<i>Réf. France métropolitaine</i>	<i>4 591 511</i>	<i>66</i>	<i>368</i>	<i>389</i>	<i>4,9</i>	<i>5,7</i>	<i>6,7</i>	<i>6,0</i>

Sources : données RPLS au 1^{er} janvier 2019 (logements conventionnés)

Malgré des surfaces plus grandes, le loyer mensuel pratiqué reste également inférieur aux références locales et nationales. Les logements issus d'anciens financements de type HLMO, qui représentent 78 % du parc, sont en effet proposés à des tarifs particulièrement attractifs (*médiane de 306 euros/mois pour une surface moyenne de 74 m² soit 4,30 euros/m²*). Les groupes plus récents proposent à contrario des tarifs nettement supérieurs (*6,80 euros/m² pour le PLUS et 5,90 euros/m² pour le PLAI notamment*).

Les loyers proposés étant bas, le taux de couverture par l'APL est également très bon puisque seulement 23 % des loyers pratiqués sont supérieurs au montant maximum théorique d'APL contre un taux de 40,7 % dans les Bouches-du-Rhône et 44,5 % en métropole (*données RPLS 2018 hors RLS*).

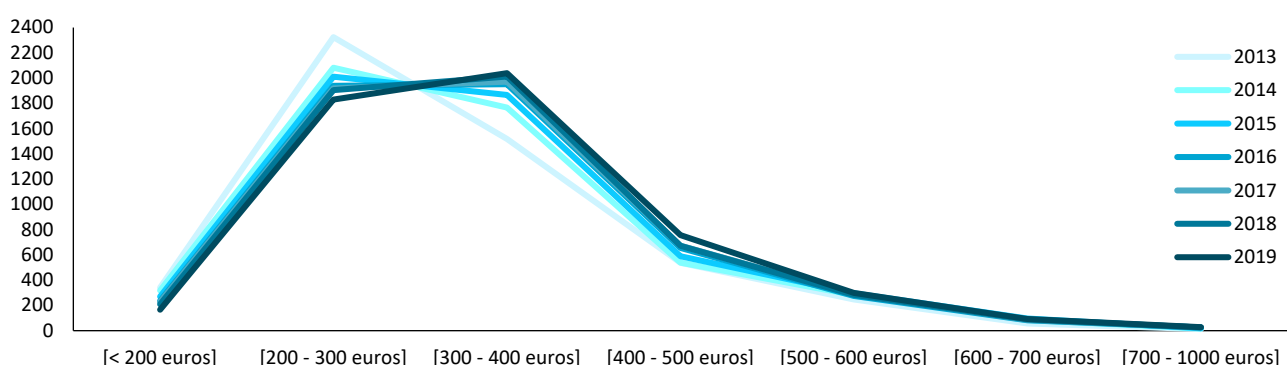
³⁰ Source : clameur 2018

6.4.2 Politique des loyers

Les loyers proposés par l'OPH sont donc globalement très attractifs et globalement accessibles aux ménages les plus défavorisés. 36 % des loyers proposés sont inférieurs à 300 euros par mois.

Néanmoins la Figure 7 montre une tendance régulière à l'augmentation des loyers depuis 2013, notamment due à l'augmentation systématique des loyers à la relocation. La hausse moyenne annuelle est de 1,35 % par an entre 2013 et 2019, chiffre bien supérieur à la hausse moyenne de l'IRL sur la même période (0,52 % *par an*).

Figure 7 – Evolution du nombre de logements ventilés par montant loyer principal (tranches en euros)



Sources : RPLS 2013 à 2019

Pour les logements occupés, les augmentations annuelles des loyers pratiquées ont été validées par le CA. A l'exception de l'année 2015 et 2016, elles sont égales à la hausse maximale autorisée.

Tableau 27 - Hausse des loyers pratiqués de 2014 à 2018 (délibérations du CA)

Augmentation annuelle des loyers	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Hausse annuelle	2,00 %	1,60 %	0,00 %	*0,75 %	1,25 %	1,53 %
Augmentation maximale autorisée par l'IRL ³¹	0,47 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %	1,25 %	1,53 %

* ramené à 0,00 % après application du gel de l'IRL en 2018

Conformément au plan de consolidation CGLLS 2010-2015, l'OPH a fixé une hausse de 2 % en 2015 et 1,6 % en 2016³², sous réserve du respect des loyers plafonds des conventions APL. Compte tenu de ces plafonds et de la stagnation des plafonds maximums imposée par les lois de finances 2017 et 2018³³, aucune hausse des loyers n'a été appliquée aux locataires en place.

Au regard des conventions APL, l'OPH dispose d'une marge théorique d'augmentation de ses loyers de seulement 146 milliers d'euros par mois, qui représentent 8 % des loyers principaux quittancés (*estimation de 2019, hors dispositif RLS*). Environ 36 % des loyers disposent cependant d'une marge de hausse de plus de 5 %, ce qui, additionné à la faible rotation, montre que la marge de manœuvre sous-jacente ne pourra pas être mise en œuvre rapidement.

³¹ Loi de finances n° 2010-1657 du 29/12/2010 art. 210 III modifié par la loi Alur du 24 mars 2014 puis par l'article 126 de la loi de finance n° 2017-1837 du 30 décembre 2017

³² Le protocole d'aide CGLLS arrive à échéance au 31 décembre de l'année suivant la dernière année de son exécution

³³ Cf. article 126 de la Loi n°2017-1837 de Finances pour 2018

L'étude des loyers pratiqués en 2019 a mis en évidence vingt-trois dépassements des loyers maximums autorisés (*non conforme aux dispositions des conventions APL*). La liste des logements concernés figure en annexe 8.4. Le trop-perçu représente au total 607 euros par mois, soit en moyenne, 26 euros par logement. Vingt cas concernent le groupe neuf « Le Remillia Duranne IV » mis en service en 2019 avec un loyer provisoire à celui de la convention APL signée tardivement (*20 janvier 2020*), et deux cas de locations à personnes morales. L'OPH doit régulariser les situations et corriger le loyer maximum applicable à chaque logement qui figure sur l'avis d'échéance (*conformément à l'article R. 442-2-1 du CCH*).

6.4.3 Supplément de loyer de solidarité

Les ménages bénéficiant de l'APL (49 %) et les logements situés en QPV (59 % *du parc*) ne sont pas soumis à l'enquête supplément loyer de solidarité (SLS). Les groupes anciennement situés en zone urbaine sensible (ZUS) mais ne se situant pas en QPV permettent également aux locataires [qui étaient] en place au 31 décembre 2014 de continuer à bénéficier également de cette exemption (*cf. article L.441-3 du CCH*).

Concernant PAHM, l'élargissement en 2015 des périmètres des QPV par rapport aux anciennes ZUS entraîne un nombre plus restreint de locataires enquêtés. Ainsi, pour l'année 2019, seulement un cinquième des logements de l'OPH entrent dans le champ d'application du SLS.

La baisse de l'année 2015 est liée au nouveau périmètre des QPV. Le SLS perçu se révèle depuis globalement assez stable, l'OPH a toujours appliqué le barème standard de calcul du SLS³⁴. Il concerne chaque année un peu plus d'une centaine de locataires assujettis représentant un peu plus de 10 % des ménages enquêtés (2 % *des locataires du parc*) pour un SLS moyen encaissé de 112 euros (*contre 102 euros en France en 2017*).

Tableau 28 - Evolution du SLS perçu entre 2014 et 2018

Supplément de Loyer Solidarité	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de locataires assujettis	153	105	105	107	112	107
- (<i>dont nombre de SLS forfaitaire</i>)	16	6	4	0	1	4
Montant moyen mensuel du SLS quittancé (euros)	19 123	11 537	11 953	12 405	12 649	16 078

Source : PAHM

L'enquête 2020 (*conjointe OPS/SLS et réalisée en interne*) a été lancée un peu tardivement à la mi-novembre 2019 avec un délai de réponse fixé au 3 janvier 2020. Les deux premières relances n'ont été effectuées qu'au mois de février et le SLS définitif n'est quittancé qu'au fur et à mesure des dossiers réceptionnés.

Afin d'éviter les variations et les régularisations trop importantes, la facturation du SLS de l'année précédente est néanmoins prolongée jusqu'au calcul définitif mais nécessite un calcul rectificatif sur les mois déjà facturés. Enfin, le SLS forfaitaire n'est appliqué qu'après une troisième mise en demeure (*en lettre recommandée*). Pour l'année 2020, les lettres ne seront exceptionnellement envoyées qu'après le confinement en cours lors du contrôle. Les indemnités de frais de dossier de 25 euros sont facturées aux locataires n'ayant pas répondu (*cf. article L. 441-9 du CCH*). L'OPH devra anticiper l'enquête 2021 dès la fin du mois d'octobre 2020 afin d'avoir la capacité de facturer les SLS définitifs dès le mois de janvier 2021.

³⁴ La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté a supprimé les modulations possibles afin de favoriser la mobilité dans le parc social

6.4.4 Charges locatives

La cellule charges locatives est rattachée directement au DG. Cette organisation n'a pas été modifiée depuis de nombreuses années. Elle comprend un seul collaborateur ancien dans le poste. Elle est en lien avec d'autres services de l'OPH :

- ▶ le service comptable qui, au niveau des factures, identifie la part récupérable et affecte les dépenses aux ensembles immobiliers;
- ▶ le service des ressources humaines qui calcule les taux de récupération applicables au personnel de proximité et les montants à récupérer pour chaque ensemble immobilier.

Le contrôle a porté sur les charges de l'année 2018 régularisables en 2019. L'ensemble des 65 programmes représentant 5 419 logements a été régularisé entre les mois de mai et d'août 2019. Pour une année donnée, le calcul de la régularisation de la majorité des programmes est effectué et quittancé au mois d'avril pour un règlement au 31 mai. Pour les locataires sortant en cours d'année, le solde pour tout compte est calculé à la sortie du locataire, mais avec des charges calculées au montant de l'année précédente avec une majoration de 2 %. L'eau fait l'objet d'une facturation selon la consommation effective du locataire.

Chaque année, avant l'envoi du décompte, se tient un conseil de concertation locative spécifiquement dédié à la régularisation et donnant lieu à la rédaction d'un procès-verbal. Le dernier s'est tenu le 24 avril 2019. Le public est reçu sur rendez-vous tout au long de l'année, les questions les plus courantes ont trait à la consommation d'eau. Les relevés de compteurs, confiés à un prestataire, sont effectués deux fois par an. Une alerte est éventuellement faite sur le portail du prestataire en cas d'anomalie. Il est à noter que l'individualisation des compteurs d'eau (chaude et froide) n'est pas totalement réalisée, il conviendra d'accélérer l'installation afin de se conformer à la réglementation qui prévoit un déploiement au plus tard au 31 décembre 2019.

Les données des charges de l'année 2018, objet du contrôle, font ressortir :

- ▶ une évolution modérée des charges globales de 2,80 % entre 2016 et 2018, mais seulement 0,55 % entre 2017 et 2018. L'organisme indique que les réhabilitations font baisser la charge de chauffage et la consommation d'eau est mieux maîtrisée ;
- ▶ un ajustement correct des provisions avec une sous provision moyenne annuelle de 47,55 euros au logement. Seuls neuf programmes (356 logements) présentent des écarts importants de plus de 200 euros entre les provisions et les charges (*deux en sur-provision et sept en sous-provision*) ;
- ▶ des charges générales hors chauffage et eau de 12,38 euros au m², un peu supérieures au montant moyen de 11 euros relevé dans l'observatoire des charges 2017 de l'USH.

Les charges salariales des personnels de proximité, notamment les intendants et intendants principaux ainsi que les superviseurs sont, selon les cas, en partie récupérées. Les taux de récupération selon les tâches effectuées apparaissent conformes à la réglementation, mais le nombre important de personnels de proximité cumulé à l'externalisation du ménage des parties communes a néanmoins un impact sur les charges locatives.

6.5 QUALITE DU SERVICE RENDU ET RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES

6.5.1 Information et accueil des locataires

Depuis la fermeture des agences, jugées non nécessaires compte tenu de la concentration des logements sur la seule ville d'Aix-en-Provence, l'accueil physique se fait tous les matins et le lundi après-midi au siège de l'organisme (*par un service dédié de quatre personnes, cf. Figure 3*). Il est à noter que le pôle Gestion Quotidienne de Proximité auquel sont rattachés tous les agents de terrain n'accueille pas de public (*les bureaux sont situés en dehors du siège*). Un site internet avec un portail dédié aux locataires permet également d'accéder à des

informations (*actualités*) et de réaliser des démarches en ligne (*payer le loyer ou déposer une réclamation en ligne par exemple*). Un centre d'appel clients externalisé (CAC) est également en place pour toutes les réclamations techniques (*numéro vert : 0 805 360 370*). Le service accueil du public reçoit les appels pour les autres demandes (*04 42 91 55 00*). Un journal d'information « Ensemble » est envoyé à l'ensemble des locataires au moins une fois par an.

6.5.2 Concertation des locataires

Le plan de concertation locative (PCL) a été conclu en juin 2014 pour une durée de quatre ans, renouvelable par tacite reconduction. L'OPH octroie aux associations de locataires (*ALPHA, CNL, CSF et CLCV*) les moyens financiers prévus par la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté et leur met également à disposition un local. Le PCL prévoit au minimum deux réunions annuelles. Cet engagement n'a toutefois pas été respecté en 2019.

6.5.3 Enquête de satisfaction des locataires

La dernière enquête de satisfaction des locataires a été lancée en mars 2017 (*externalisée*). Le taux élevé de réponses (44 %) pour ce type d'enquête montre l'intérêt des locataires à cette enquête, mais aussi leur niveau d'exigence et la qualité de service attendue. Bien qu'en progrès sur un certain nombre de points, la satisfaction reste en effet très en deçà des références HLM. Il convient de rappeler ici que 59 % des logements sont en QPV.

Les axes d'amélioration identifiés concernent notamment la propreté des parties communes et des espaces extérieurs ainsi que la qualité des équipements des logements et des parties communes.

Tableau 29 – Résultats de l'enquête de satisfaction

Indicateur de satisfaction	Rappel 2011	Enquête 2017	Référence HLM PACA
Le logement	72 %	66 %	83 %
Les interventions dans le logement	69 %	55 %	64 %
La propreté des parties communes	20 %	38 %	60 %
Le traitement des réclamations techniques	30 %	59 %	57 %
Le traitement des autres demandes	46 %	58 %	64 %
La qualité de vie dans le quartier	56 %	48 %	68 %
L'accueil et le contact avec les locataires	41 %	72 %	77 %
L'information et la communication	48 %	60 %	75 %
Satisfaction globale	45 %	70 %	76 %

Source : rapport d'activité 2017 PAHM

6.5.4 Gestion de proximité et gardiennage

Les services de proximité dépendent de la Direction de la Gestion Quotidienne de Proximité. Le patrimoine est réparti en quatre secteurs (*Extérieur, Jas-de-Bouffan, Nord, Encagnane*).

- Le responsable de secteur gère un patrimoine d'environ 1 000 logements. Son rôle est de garantir la qualité de service et les relations avec les locataires sur un secteur de patrimoine. Il encadre un ou plusieurs intendants et les agents de proximité. Chaque responsable de secteur travaille également en étroite relation avec un gestionnaire des réclamations.
- L'intendant (*assimilable à un gardien*) est responsable de la propreté des résidences et de la surveillance quotidienne ; il est le premier interlocuteur des locataires. Néanmoins aucune loge ou point d'accueil des locataires n'existe. L'intendant est également en charge du suivi des diagnostics à

la relocation et gère de 100 à 500 logements. En revanche, ce n'est pas lui qui est en charge des entrées et sorties des logements.

- L'agent de proximité participe au maintien de la propreté du patrimoine (*entretien des abords, remplacement d'ampoules, manipulation des containers...*), assure une surveillance quotidienne du patrimoine et signale les désordres éventuellement constatés. Il ne réalise, en revanche, ni le ménage des parties communes, ni l'entretien des espaces verts (*prestations externalisées*).

Les bailleurs ont l'obligation³⁵ d'affecter un effectif minimum de personnes aux fonctions de gardiennage ou de surveillance (*un ETP par tranche de 100 logements*) afin de prévenir les risques pour la sécurité et la tranquillité des locaux. Avec un nombre très élevé de personnels sur le terrain (*évalué à 55 salariés pour 5 228 logements concernés*), l'OPH respecte les effectifs minimums réglementaires pour l'ensemble des immeubles concernés. Cette organisation impacte néanmoins les coûts de gestion ainsi que les charges des locataires puisque les salaires sont partiellement récupérés.

6.5.5 Réclamations des locataires

Un bilan des réclamations techniques est réalisé par secteur. Fin 2019, sur 17 170 réclamations enregistrées, 15 514 (90 %) étaient clôturées, 97 (1 %) en attente et 1558 (9 %) encore en cours. Le centre d'appel centralise la grande majorité des réclamations (89 %), les agents seulement 7 % et ensuite l'accueil au siège 3 %. 84 % des demandes ont été clôturées dans un délai de moins de 30 jours.

Une application, actuellement en test, développée en interne, devrait permettre à l'ensemble des intendants et chef de secteurs de consulter l'état d'avancement de l'ensemble des réclamations en cours, mais également de procéder à des remontées d'informations lors de leurs visites de terrain (*seulement 60 réclamations enregistrées en 2019*). Afin de mieux tirer parti du nombre important d'agents de proximité, il apparaît nécessaire de continuer à mieux les informer et à les responsabiliser.

6.5.6 Visite de patrimoine / état des espaces communs et espaces verts

La visite de patrimoine a porté sur les parties communes d'une quinzaine d'ensembles immobiliers (*Cf. annexe 8.5*). Les récentes réhabilitations ont permis la remise à niveau d'une partie du parc, sans toutefois qu'ait été prévue l'isolation de façade dont certains bâtiments sont pourtant dépourvus (*Epi, Bételgeuse*).

Les bâtiments n'ont pas révélé de gros problèmes, néanmoins les points d'amélioration ou d'attention suivants sont relevés :

- nombreuses fuites (*anciennes*) dans les escaliers et verrières des deux Ormes I (*rénovation à prévoir*) ;
- dates des visites de contrôle des extincteurs ou des tirier-lâchers non indiquées ou anciennes ;
- gestion des boîtes aux lettres à améliorer (*absence d'étiquettes normalisées notamment*) ;
- accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR) impossible au Sirius (*aggravé par l'affaissement du trottoir*) ;
- reprise de béton à prévoir sur les balcons au Thermidor (*épaufures*) ;
- nombreuses gaines non fermées avec des encombrants ;
- gestion insuffisante des caves au Sextius (*non nominatives et non identifiées par PAHM*) ;
- état moyen de quelques cages d'escaliers (*Germinal*) ;
- présence de quelques points de trafic (*Gémeaux et Taureaux*) associés à des actes de dégradations des parties communes.

³⁵ Cf. articles L. 271-1, R. 271-1 et suivants du code de la sécurité intérieure

Des logements vacants ont également été visités. Le niveau des prestations fournies n'appelle pas d'observation particulière. Ces visites ont néanmoins montré que les responsables de secteur et les intendants ne sont pas informés des logements vacants et que certains d'entre eux semblaient vacants depuis longtemps, tout en étant quasiment prêts à la location. Il manquait par exemple seulement l'intervention d'un électricien pour la remise en conformité du logement (*logements visités au Thermidor et à la Bételgeuse*). L'entretien des espaces verts n'appelle pas d'observation particulière.

6.5.7 Assurances locatives

L'article 7 de la loi du 6 juillet 1989 impose au locataire l'obligation « de s'assurer contre les risques dont il doit répondre en sa qualité de locataire et d'en justifier lors de la remise des clefs puis, chaque année, à la demande du bailleur... ». L'analyse de la base locative à fin 2019, indique que 78 % des locataires ont transmis leur attestation d'assurance.

Les dossiers des locataires non assurés sont gérés par le service chargé du contentieux, qui ne délivre que rarement des commandements visant la clause résolutoire du bail (*résiliation du bail pour défaut d'assurance*). Il s'agit en général de locataires posant d'autres difficultés (*dettes par exemple*). Ces procédures longues et coûteuses n'étant globalement pas efficaces, l'OPH est invité à mettre en place une assurance pour compte des locataires non assurés (*cf. loi 2014-366 du 24 mars 2014, article 1, I ; 10°*) afin de protéger ses intérêts et ceux de ses locataires. Dans sa réponse, l'OPH indique répondre favorablement à cette recommandation et prépare un marché public intégrant un volet assurance pour le compte des locataires non assurés.

6.5.8 Politique de suivi des créances et des impayés

Le service des impayés comprend un binôme (*agent précontentieux et agent contentieux*) pour chacun des deux secteurs géographiques. Le passage en contentieux est décidé par les gestionnaires de dossiers dès lors que les diverses relances sont restées sans réponse du locataire.

Une cinquième personne affectée au précontentieux est plutôt chargée d'actions sur le terrain (essentiellement la vérification sur place à la suite des courriers revenus avec mention NPAI), tâche qui pourrait être confiée aux intendants.

En cas de dette résiduelle, une sixième personne gère les dossiers des locataires sortants. Après décompte définitif et analyse, elle peut transmettre le dossier à un huissier qui entamera les recherches et actions de recouvrement possibles.

Les deux conseillères en économie sociale et familiale (*CESF*) travaillent essentiellement sur le maintien dans le logement, le suivi des familles, mais ne vont pas sur le terrain. Les locataires concernés font l'objet de rendez-vous dans les locaux de l'office.

Enfin la cheffe de service prend en charge les dossiers particuliers, expulsion effective, reprise des logements par suite de décès ou traitement des squats. On peut noter que ces derniers cas sont moins nombreux que lors du dernier contrôle, démontrant un travail de terrain un peu plus soutenu et une réactivité administrative plus ferme.

Les données fournies par l'organisme sur le suivi des impayés pour les trois dernières années montrent :

- ▶ une part de locataires réglant par prélèvement peu élevée (39,9 %, et en légère diminution en 2018) ;
- ▶ globalement, depuis 2016, un nombre de locataires en impayés en diminution de 12 % (- 10 % des présents et - 20 % des partis) ;
- ▶ un montant de la dette totale en diminution sur 2018, mais qui a augmenté en 2019 ;
- ▶ une augmentation en 2018 de dossiers avec effacement de dettes prononcé par le juge ;

- ▶ en moyenne annuelle sur trois ans, 28 dossiers de baux résiliés sont suivis de la signature d'un plan de cohésion sociale.

Selon la liste des impayés fournie et arrêtée au 29/11/2019, 1 808 dossiers ont une dette moyenne de 2 022 euros, dont 1 478 concernent des locataires présents. La dette se répartit de la manière suivante :

- ▶ 51 % inférieure à 500 euros ;
- ▶ 17 % comprise entre 500 et 1 000 euros ;
- ▶ 11 % comprise entre 1 000 et 2 000 euros ;
- ▶ 21 % supérieure à 2 000 euros.

Des plans d'apurement amiable sont établis dès que possible. Ils sont suivis chaque mois par les agents précontentieux. Sur les 1 808 dossiers, on peut recenser 350 plans, soit 19,36 % des dossiers.

Tableau 30 - Analyse des créances

Montants en milliers d'euros					
Rubriques	2014	2015	2016	2017	2018
Produits des loyers (1)	21 837	22 097	22 555	22 699	22 489
Récupération de charges locatives (2)	7 794	7 916	7 714	7 724	7 906
Quittancement (3)=(1)+(2)	29 631	30 013	30 269	30 423	30 395
Locataires présents créances douteuses supérieures à 1 an (4)	2 151	2 139	1 754	1 713	1 558
Locataires présents créances douteuses inférieure à 1 an (5)	969	571	632	530	528
Total locataires présents créances douteuses (6)=(4)+(5)	3 120	2 710	2 386	2 243	2 086
Locataires partis créances douteuses (7)	2 174	2 008	2 208	1 793	1 538
Total compte 4161 Locataires douteux ou litigieux (8)=(6)+(7)	5 294	4 718	4 594	4 036	3 624
Autres créances, comptes 4162 4164 4165 (9)	0	0	0	0	0
Total compte 416 Locataires, acquéreurs et clients douteux ou litigieux (11)	5 294	4 718	4 594	4 036	3 624
Total compte 411 Locataires et organismes payeurs d'APL (12)	1 342	1 455	1 573	1 597	1 685
Total comptes 411 et 416 Créances locataires et acquéreurs (13)=(11)+(12)	6 636	6 173	6 167	5 633	5 309
Créances totales comptes 411 et 416 / Loyers et charges (14) = (13)/(3)	22,40 %	20,57 %	20,37 %	18,52 %	17,47 %
Valeurs de référence	13,29 %	13,35 %	13,18 %	13,08 %	14,01 %
Montant loyers et charges par jour comptes 703 et 704 (15) = (3)/365	81,18	82,23	82,93	83,35	83,27
Délai moyen des créances comptes 411 et 416 / Montant loyers et charges en nombre de jours	81,74	75,08	74,36	67,59	63,76
Valeurs de référence	48,51	48,71	48,11	47,74	51,15
Créances locataires partis / Créances totales	32,76 %	32,52 %	35,81 %	31,82 %	28,97 %
Valeurs de référence	32,41 %	33,81 %	36,64 %	36,19 %	36,51 %

Sources : données Harmonia retraitées avec l'outil Diagfin

Le taux de créances locatives est encore trop élevé.

Partant d'une situation assez dégradée en 2014, avec un taux de créances totales élevé de neuf point supérieur à la valeur de référence, l'OPH poursuit un effort de résorption des créances locatives sur la période contrôlée. Comme le montre le Tableau 30, les créances totales sur quittancement de 17,47 % des loyers en 2018, sont bien supérieures à la valeur de comparaison de 14,01 %. Ce n'est qu'à partir de 2017 qu'une baisse sensible de presque deux points apparaît, en relation avec la diminution des créances, à la fois sur les locataires présents, mais également sur les partis. La part de créances des locataires partis dans les créances totales atteint son

plus bas niveau en 2018, elle est de 7,5 points en deçà de la valeur de référence. Le passage systématique et régulier des créances irrécouvrables contribue chaque année à l'amélioration du stock global de créances si le taux de recouvrement annuel reste correct. Depuis 2015, elles sont supérieures à 2 % des loyers, soit beaucoup plus que le taux annuel de non-recouvrement. Habituellement on observe un taux de créances irrécouvrables de moins de 1 % dans le logement social. Les effacements de dettes prononcés par le juge sont en augmentation (+ 47 % en 2018 par rapport à 2017).

Le taux de créances totales à fin 2018 est encore conséquent et doit inciter l'OPH à poursuivre les efforts déjà entrepris.

L'examen de soixante et onze dossiers d'impayés permet de constater un traitement général correct du suivi des dossiers et des procédures. Toutefois, l'ANCOLS relève encore l'existence, parmi les vingt-six salariés en impayés, de onze dossiers présentant une dette supérieure à mille euros. Les diligences doivent être conduites pour recouvrer ces créances.

Tableau 31 - Analyse du recouvrement

Rubriques	Montants en milliers d'euros				
	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017	Exercice 2018
Créances clients (N-1)	6 182	6 636	6 173	6 167	5 634
Produits des loyers (1)	21 837	22 097	22 555	22 699	22 489
Récupération de charges locatives (2)	7 794	7 916	7 714	7 724	7 906
Quittancement (3)=(1)+(2)	29 631	30 013	30 269	30 423	30 395
Créances clients (N)	6 636	6 173	6 167	5 633	5 309
Pertes sur créances irrécouvrables	-299	-514	-613	-667	-665
Pertes sur créances en % quittancement	1,0 %	1,7 %	2,0 %	2,2 %	2,2 %
Total encaissement (N) (4)	28 889	29 962	29 662	30 290	30 055
Taux de recouvrement (5)=(4) / (3)	97,49 %	99,83 %	98,00 %	99,56 %	98,88 %
Valeurs de référence	98,72 %	98,90 %	98,86 %	98,81 %	98,68 %

Sources : données Harmonia retraitées avec l'outil Diagfin

Le quittancement annuel des loyers et charges est assez égal sur l'ensemble de la période contrôlée. Le taux de recouvrement est donc plus dépendant de la variation des créances clients qui sont en diminution régulière, participant ainsi à l'amélioration du taux. Les années 2015 et 2017 voient, lié à une baisse plus significative du stock de créances, un taux de recouvrement supérieur à 99,5 %, et supérieur de près d'un point aux valeurs de références. En revanche en 2014 et 2016, ce taux est le plus faible, et inférieur aux valeurs de référence. En 2014, il découle d'une augmentation des créances malgré un volume moindre de passage en pertes, et en 2016 d'une trop légère diminution du stock qui ne compense pas le volume de créances irrécouvrables. En 2018, la baisse du stock couvre environ la moitié des passages en perte et génère un taux très légèrement supérieur à la valeur de comparaison.

L'office indique mener une nouvelle campagne de communication pour encourager le prélèvement. Compte-tenu des effets positifs des actions depuis 2016, il entend poursuivre ce cap en maintenant ses process. Hormis un contexte de crise sanitaire qui pourrait fragiliser les finances des locataires, il entend renforcer les actions afin d'obtenir plus d'efficience.

7. ANALYSE PREVISIONNELLE

Un nouveau PSP est en élaboration au moment du contrôle. Dans l'attente, le plan d'investissement a été actualisé et validé par le CA le 31 janvier 2019. L'analyse financière prévisionnelle long terme à dix ans n'est pas validée par le CA.

L'analyse prévisionnelle ne démontre pas la capacité de l'OPH à réaliser son plan d'investissement et ne repose pas sur une stratégie définitivement adoptée par l'instance dirigeante.

Les impacts financiers de l'actualisation du plan d'investissement ont été intégrés dans une analyse prévisionnelle comportant les opérations d'investissement neuf et les réhabilitations programmées pour la période 2019-2024, analyse projetée jusqu'en 2028 avec les opérations non identifiées et les travaux restant à engager, et présentée ci-après.

Concernant les travaux, il s'agit de ceux déjà identifiés et dont les dépenses les plus importantes portent sur les années 2021 à 2024. Les renouvellements de composants sont répartis uniformément entre 2021 et 2028. Les réhabilitations du quartier d'Encagnane (*174 logements à démolir et 111 à reconstruire*) devant figurer dans le NPNRU, elles ne sont pas prises en compte alors qu'elles figureront au PSP en cours d'élaboration.

Une nouvelle analyse financière long terme devra être conduite en complément des impacts financiers du prochain PSP, elle devra inclure l'ensemble de la politique patrimoniale et les engagements de la nouvelle CUS. Cette nouvelle analyse pourrait sensiblement modifier les résultats de l'analyse présentée ici. L'étude prévisionnelle présentée ci-après s'appuie correctement sur l'exercice comptable 2018.

L'OPH indique que les modalités de financement seront revues lors de la prochaine analyse financière prévisionnelle qui s'appuiera sur le PSP en cours de finalisation et intégrera les données connues du NPNRU une fois le projet définitif arrêté.

7.1 INVESTISSEMENTS ET MODALITES DE FINANCEMENT

Tableau 32 – Prévision d'investissements travaux

Montants en milliers d'euros

Nature des travaux	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Travaux immobilisés identifiés	3 976	9 770	14 684	16 230	11 652	7 872	2 543	1 923	3 142	0
Renouvellements de composants	709	420	207	210	214	218	221	225	229	233
Total investissements travaux	4 685	10 190	14 891	16 440	11 866	8 090	2 764	2 148	3 371	233

Sources : données Visial fournies par l'organisme

Les opérations nouvelles portent sur la construction identifiée de 250 logements et non identifiée de 600 logements, au rythme de 100 par an entre 2023 et 2028, objectif revu à la baisse par rapport à ce qui avait été validé au CA du 31 janvier 2019 (*150 logements par an*). En fin de période, le patrimoine s'établit à 6 608 logements, soit une augmentation de 15 %, et 1,4 % de croissance annuelle moyenne. L'effort prévu est plus important que ce qui a été constaté sur la période contrôlée, avec une augmentation annuelle moyenne de seulement 0,5 %.

Aucune vente n'est prévue dans ce plan. Peu de ventes ont été réalisées sur la période contrôlée, l'OPH n'ayant pas démontré jusqu'à présent une politique volontariste de vente. En raison de l'incertitude sur le rapprochement avec d'autres organismes, rendu obligatoire par la loi ELAN, la CUS, qui peut inclure un plan de vente, n'a pas encore été finalisée.

Le plan d'investissement se chiffre à 203 millions d'euros et se décompose en travaux immobilisés et remplacements de composants pour 75 millions, opérations nouvelles pour 128 millions.

Les plans de financements prévoient 70 % d'emprunts, 13 % de subventions et une proportion importante de 17 % de fonds propres, soit pour ces derniers un montant de 35 millions d'euros qui correspond à la trésorerie actuelle, et qui permettent de limiter l'endettement et l'annuité locative.

Cette prévision de part de fonds propres est supérieure à ce qui a été constaté sur les opérations passées, hors opérations ANRU. Malgré leur taux élevé, ces prévisions de fonds propres pourraient s'avérer insuffisantes car le taux de subventions prévu sur les opérations neuves non identifiées apparaît surestimé. Ce dernier taux est calculé en fonction de l'obtention de subventions pour surcharge foncière, avec la prévision de construire sur le territoire d'Aix en Provence qui avait donné lieu par le passé à ces subventions. La non-obtention de telles subventions induirait une réduction de financements externes de près de cinq millions d'euros.

Le recours à l'emprunt pourrait alors être plus important et augmenter l'annuité ou les fonds propres à investir, ou, en cas de manque de ressources externes, induire un investissement à la baisse, sauf si des prévisions de ventes de patrimoine peuvent compléter les ressources propres. Par ailleurs, comme indiqué supra, l'opération du NPNRU n'est pas non plus intégrée à l'analyse.

7.2 ANALYSE DE L'EXPLOITATION

Les hypothèses retenues d'évolution des divers agrégats sont celles préconisées par la CGLLS, elles n'appellent pas de remarque particulière.

L'analyse prend en compte la RLS nette (*après application du dispositif de péréquation*) qui vient en déduction des loyers quittancés.

Hors préconisation, les dégrèvements TFPB ne sont comptabilisés que pour 2019 à hauteur de 1,4 million d'euros. Si d'autres opérations donnant droit à dégrèvement sont conduites (*travaux économies d'énergie à inclure*), ces ressources pourraient venir compenser le manque éventuel de subventions déjà évoqué.

Tableau 33 – Évolution de l'autofinancement net prévisionnel de 2018 à 2028

Montants en milliers d'euros

Patrimoine locatif logts et foyers	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
- Livraisons		59	22	79	90	100	100	100	100	100	100
- Ventes et Démolitions		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Patrimoine logts et equiv. logts au 31/12	5 758	5 817	5 839	5 918	6 008	6 108	6 208	6 308	6 408	6 508	6 608
Exploitation en k€ courants	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Loyers patrimoine de référence	21 814	22 259	22 571	22 887	23 207	23 532	23 862	24 196	24 535	24 878	25 226
Théorique lgts	749	694	694	694	694	694	694	694	694	694	694
Foyers	1 341	1 270	1 263	1 263	1 263	1 263	1 263	1 263	1 263	1 263	1 263
Autres		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impact des Ventes et Démolitions		57	70	85	186	336	434	479	576	616	660
Impact des Travaux		122	382	689	1634	2066	2441	2902	3376	3862	4362
Loyers des Opérations nouvelles	-500	-565	-573	-582	-592	-604	-615	-625	-636	-646	-655
Perte de loyers / vacance logements	-808	-988	-1 090	-1 045	-1 090	-1 514	-1 529	-1 554	-1 573	-1 590	-1 607
Impact de la RLS	22 596	22 850	23 316	23 992	25 302	25 773	26 549	27 355	28 235	29 078	29 943
Total loyers quittancés (logts et foyers)	24	150	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Production immobilisée	274	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Autres produits courants	273	250	200	150	100	100	100	100	100	100	100
Produits financiers	23 167	23 387	23 853	24 479	25 739	26 210	26 986	27 792	28 672	29 515	30 380
Total des produits courants	-6 399	-6 473	-6 389	-6 493	-6 424	-7 105	-6 058	-5 905	-5 905	-5 905	-5 916
Annuités Patrimoine de référence		0	-403	-760	-1 310	-1 929	-2 364	-2 664	-2 762	-2 837	-2 957
Annuités Travaux & Renouvlt Composants		-208	-293	-636	-1 068	-1 291	-1 501	-1 834	-2 174	-2 520	-2 873
Annuités des Opérations nouvelles	-6 399	-6 681	-7 085	-7 889	-8 802	-10 325	-9 923	-10 403	-10 841	-11 273	-11 300
Total annuités emprunts locatifs	-2 470	-2 519	-2 582	-2 669	-3 280	-3 368	-3 452	-3 538	-3 634	-3 750	-3 844
TFPB	-3 702	-3 627	-3 805	-3 878	-3 953	-4 301	-4 120	-4 204	-4 300	-4 400	-4 503
Maintenance du parc (y compris régie)	10 596	10 560	10 382	10 044	9 704	8 486	9 492	9 647	9 896	10 092	10 733
Solde après annuités, TFPB et maintenance	-5 753	-5 856	-5 974	-6 093	-6 217	-6 342	-6 469	-6 239	-6 732	-6 867	-7 005
Personnel (corrigé du personnel de régie)	-1 629	-1 700	-1 760	-1 873	-1 910	-1 948	-1 987	-2 027	-2 068	-2 109	-2 151
Frais de gestion	-213	-627	-493	-501	-509	-517	-525	-533	-542	-551	-559
Cotisations et prélèvements CGLLS	-132	-130	-130	-131	-131	-132	-132	-133	-134	-134	-135
Autres charges et Intérêts autres emprunts	-249	-343	-350	-360	-380	-387	-398	-410	-424	-436	-449
Coûts des Impayés	-135	-170	-172	-175	-178	-181	-185	-187	-191	-194	-197
Charges non récupérées / logements vacants	2 486	1 735	1 503	911	380	-1 020	-205	-243	-193	-199	237
Autofinancement courant	1 068	1 444	-286	-206	-210	-213	-217	-220	-224	-227	-231
Éléments exceptionnels d'autofinancement	3 554	3 179	1 218	704	170	-1 233	-422	-463	-416	-426	6
Autofinancement net											

Source : Visial fourni par l'organisme

L'autofinancement courant accuse une baisse régulière et significative dès le début de la période et devient négatif à partir de 2023 pour remonter progressivement et redevenir positif la toute dernière année. En effet, à partir de l'année 2022, les annuités des travaux et opérations nouvelles progressent de manière significative, résultat de l'investissement très important à partir de 2020, mais non compensées de manière significative par des produits locatifs supplémentaires.

L'écart entre le solde après annuités, TFPB et maintenance n'est pas suffisant pour absorber l'ensemble des frais de personnel, structure et autres pour arriver à un solde positif. Aucune mesure n'est envisagée concernant la réduction des frais de personnel qui déjà élevés suivent l'inflation de 2 % par an. On constate une remontée progressive des produits, avec une annuité qui progresse, mais moins rapidement, et compensée à la fois par un recul de l'investissement à partir de 2025 et par la diminution de l'annuité du patrimoine de référence, facteurs qui contribuent à augmenter petit à petit l'écart, et en conséquence l'autofinancement net global. Ce dernier représente 13,7 % des produits des activités et financiers en 2019 et 0 % en 2028.

L'ANCOLS, à partir des données du prévisionnel, a calculé un EBE prévisionnel pour évaluer l'activité courante sur la période de l'analyse. Le Tableau 34 inclut les pertes de charges sur commerces et garages mais n'inclut pas les charges et produits financiers.

Tableau 34 – Excédent brut d'exploitation (EBE) prévisionnel

Montants en milliers d'euros

Rubriques	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Loyers	22 849	23 317	23 991	25 302	25 773	26 550	27 355	28 235	29 077	29 943
Ecart de récupération de charges	-200	-202	-206	-209	-213	-217	-220	-225	-228	-232
Produits des activités annexes	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Chiffre d'affaires	22 786	23 252	23 922	25 230	25 697	26 470	27 272	28 147	28 986	29 848
Production immobilisée	150	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Produits des activités	22 936	23 452	24 122	25 430	25 897	26 670	27 472	28 347	29 186	30 048
Coût personnel (hors régie)	-5 856	-5 974	-6 093	-6 217	-6 342	-6 469	-6 599	-6 732	-6 867	-7 005
Frais de gestion	-1 700	-1 760	-1 873	-1 910	-1 948	-1 987	-2 027	-2 068	-2 109	-2 151
Coûts de gestion	7 556	7 734	7 966	8 127	8 290	8 456	8 626	8 800	8 976	9 156
Charges de maintenance (y.c régie)	-3 627	-3 805	-3 878	-3 953	-4 301	-4 120	-4 204	-4 300	-4 400	-4 503
Cotisation CGLLS	-627	-493	-501	-509	-517	-525	-533	-542	-551	-559
Taxes foncières sur les propriétés bâties	-2 519	-2 582	-2 669	-3 280	-3 368	-3 452	-3 538	-3 634	-3 750	-3 844
Coût des impayés	-343	-350	-360	-380	-387	-398	-410	-424	-436	-449
Excédent brut d'exploitation	8 264	8 488	8 748	9 181	9 034	9 719	10 161	10 647	11 073	11 537

Données élaborées par l'ANCOLS à partir des données Visial fournies par l'organisme

On peut constater un EBE qui augmente très progressivement, restant à un niveau toujours supérieur à celui de 2018.

Le Tableau 35 (*ci-après*) présente différents agrégats sur la période prévisionnelle.

Sur la période 2019-2028, la CAF ne progresse pas et représente une part plus faible au regard des loyers. Sous l'effet du surcroît d'emprunts, l'annuité pèse de manière croissante et représente jusqu'à 40 % des loyers. En découle un autofinancement net HLM négatif à partir de 2023, qui revient ensuite à l'équilibre en fin de période. Ces différents agrégats démontrent une fragilisation financière devant conduire l'OPH à faire baisser ses coûts de gestion et en particulier sa masse salariale qui demeure trop importante pour consolider la CAF.

Tableau 35 - Principaux agrégats de l'étude prévisionnelle

Montants en milliers d'euros

Rubriques	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Patrimoine (logts)	5 817	5 839	5 918	6 008	6 108	6 208	6 308	6 408	6 508	6 608
Loyers en milliers euros	22 850	23 316	23 992	25 302	25 773	26 549	27 355	28 235	29 078	29 943
EBE en milliers d'euros	8 264	8 488	8 748	9 181	9 034	9 719	10 161	10 647	11 073	11 537
EBE/Loyers	36,2%	36,4%	36,5%	36,3%	35,1%	36,6%	37,1%	37,7%	38,1%	38,5%
CAF en milliers d'euros	7 827	6 142	5 945	5 853	5 379	5 828	6 037	6 334	6 579	6 979
CAF/Loyers	34,3%	26,3%	24,8%	23,1%	20,9%	22,0%	22,1%	22,4%	22,6%	23,3%
AFN en milliers d'euros	3 179	1 218	704	170	-1 233	-422	-463	-416	-426	6
AFN/Loyers	13,9%	5,2%	2,9%	0,7%	-4,8%	-1,6%	-1,7%	-1,5%	-1,5%	0,0%
FRNGT en milliers d'euros	37 528	32 749	29 017	24 566	18 944	14 841	11 728	8 750	5 482	3 236
Capital annuité	4 648	4 924	5 241	5 683	6 612	6 250	6 500	6 750	7 005	6 973
Intérêts annuités	2 033	2 161	2 648	3 119	3 714	3 673	3 904	4 092	4 268	4 327
Annuité	6 681	7 085	7 889	8 802	10 325	9 923	10 403	10 841	11 273	11 300
Annuité/loyers	29,2%	30,4%	32,9%	34,8%	40,1%	37,4%	38,0%	38,4%	38,8%	37,7%

Données élaborées par l'ANCOLS à partir des données fournies par l'organisme

7.3 ANALYSE DE LA SITUATION FINANCIERE

Tableau 36 – Évolution de la structure financière prévisionnelle

Montants en milliers d'euros

Rubriques	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Potentiel financier début exercice à la livraison		33 272	34 538	29 727	25 935	21 411	15 721	11 561	8 391	5 354	2 026
Autofinancement net HLM		3 179	1 218	704	170	-1 233	-422	-463	-416	-426	6
Affectation à la PGE et aux autres provisions		-227	-22	-22	-22	-23	-24	-23	-24	-25	-25
Remboursements en capital emprunts non locatifs		-75	-75	-75	-75	-75	-75	-75	-75	-75	-75
Produits nets de cessions sur patrimoine de réf.		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FP investis en travaux		-1 443	-2 525	-3 144	-3 464	-2 544	-1 792	-730	-610	-857	-233
FP investis sur interventions foyers		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FP investis en opérations nouvelles		-268	-3 607	-1 305	-1 183	-1 865	-1 897	-1 929	-1 962	-1 995	-2 029
Autres variations du potentiel financier et ACNE		100	200	50	50	50	50	50	50	50	50
Potentiel financier à terminaison (OS) ou livr. 31/12	33 272	34 538	29 727	25 935	21 411	15 721	11 561	8 391	5 354	2 026	-280
Prov (PGE, IDR, SWAP) et dette Int. Comp	1 053	1 280	1 302	1 324	1 346	1 369	1 393	1 416	1 440	1 465	1 490
Dépôts de Garantie	1 682	1 710	1 720	1 758	1 809	1 854	1 887	1 921	1 956	1 991	2 026
FDR long terme à terminaison ou livraison 31/12	36 007	37 528	32 749	29 017	24 566	18 944	14 841	11 728	8 750	5 482	3 236

Sources : Visial fourni par l'organisme

Ainsi le fonds de roulement net global, confortable avec près de 38 millions d'euros, est consommé par 35 millions de fonds investis dans les opérations, et s'élève à trois millions en 2028, soit 490 euros au logement. L'autofinancement dégagé n'est pas suffisant pour régénérer des fonds propres supplémentaires. En 2028 le potentiel financier devient négatif par épuisement total des ressources.

L'analyse conduite ne tient pas compte de l'ensemble des projets à mener, notamment le futur plan NPNRU qui peut être impactant et sur l'exploitation fragile de l'office, et au regard de la mobilisation potentielle de ressources propres. Les options choisies quant aux prévisions de subventions des opérations nouvelles non

identifiées paraissent trop optimistes. L'OPH présente ainsi la limite d'investissement qu'il peut consentir si les conditions d'exploitation ne changent pas, c'est-à-dire sans baisse des frais de gestion. Le programme pourrait ne pas être réalisable dans sa totalité en cas de manque de ressources externes. Les réhabilitations consomment une part importante des ressources, mais apportent moins de ressources supplémentaires, contrairement à celles générées par le développement. Il est indispensable de mener à leur terme les réhabilitations, mais le nombre de nouveaux logements prévu est insuffisant à la régénération des fonds propres. L'OPH doit dès que possible conduire une nouvelle analyse intégrant l'ensemble des projets à mener et choisir des paramètres d'investissement différents. Il doit également intégrer, s'il est prévu, un prévisionnel de ventes qui pourrait contribuer à augmenter les ressources internes. Pour cela, l'OPH doit être plus actif sur sa politique de vente, la gouvernance devant en fixer un axe prioritaire de gestion.

8. ANNEXES

8.1 INFORMATIONS GENERALES

RAISON SOCIALE		OPH Pays d'Aix Habitat Métropole	
SIEGE SOCIAL			
Adresse du siège	L'Ourmin - 9 rue du Château de l'Horloge	SIREN	434 071 494
Code postal	13090	Téléphone	04 42 91 55 00
Ville	AIX-EN-PROVENCE	Internet	https://www.paysdaixhabitat.fr/fr/

Présidence du conseil d'administration	M. Maurice CHAZEAU
Direction générale	M Patrick THIVET

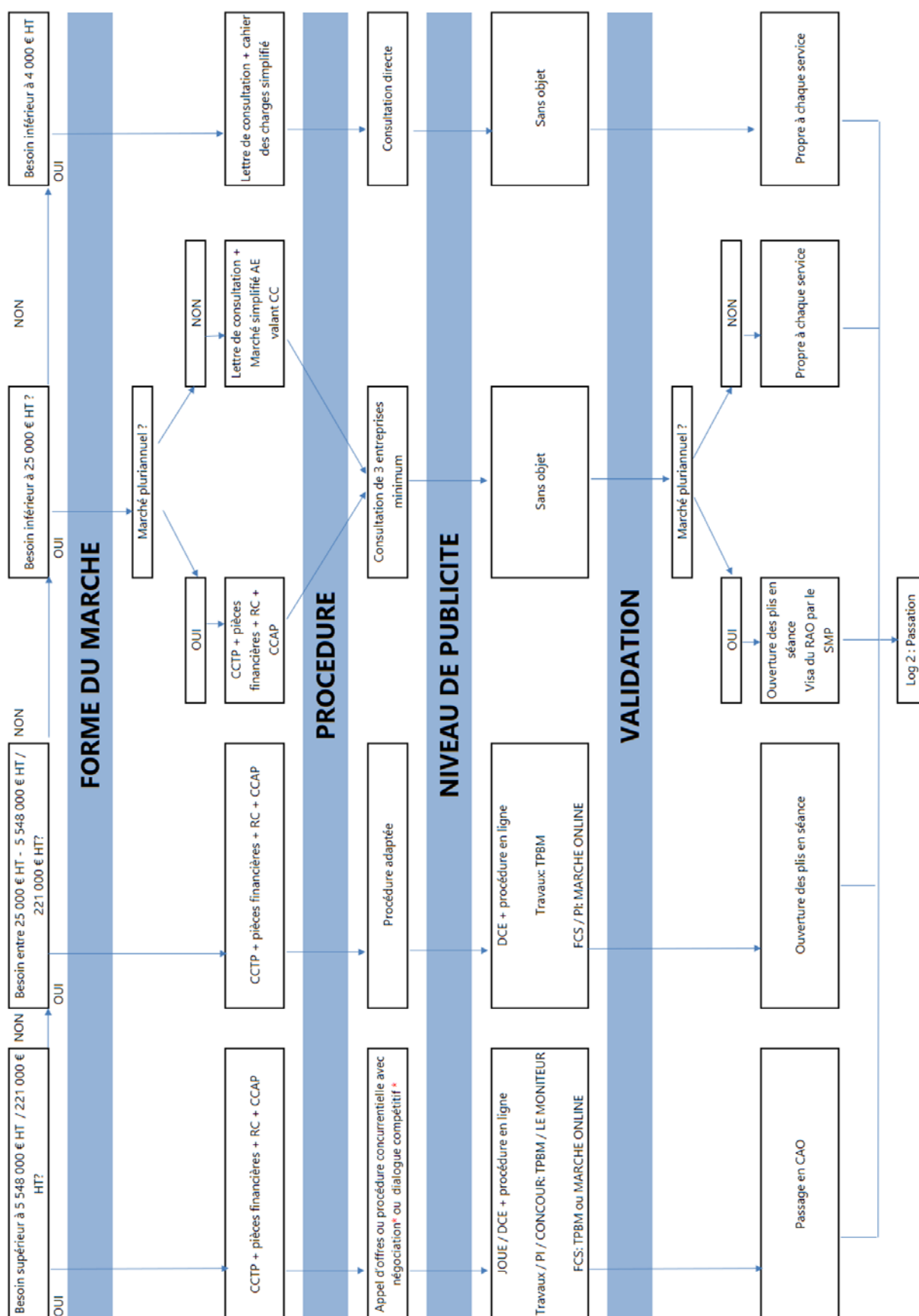
Collectivité de rattachement :	Métropole Aix-Marseille-Provence (AMP)
--------------------------------	--

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE DECEMBRE 2019			
	MEMBRES	DESIGNES PAR	PROFESSIONS OU MANDATS
Présidence	Maurice CHAZEAU	AMP	Adjoint au Maire d'Aix en Pce, conseiller métropolitain
	Gérard BRAMOULLE (Vice-président)	AMP	1 ^{er} adjoint au Maire d'Aix en Pce, conseiller métropolitain
	Jacques BOUDON	AMP	Conseiller municipal Aix en Pce, conseiller métropolitain
	Robert DAGORNE	AMP	Maire d'Eguilles, conseiller métropolitain
	Jean-Claude FERAUD	AMP	Maire de Trets, conseiller métropolitain
	Michel ROUX	AMP	Adjoint au Maire de Salon de Pce, conseiller métropolitain
	Odile BONTHOUX	AMP	Adjointe Maire d'Aix en Pce, Architecte
	Catherine SILVESTRE	AMP	Adjointe Maire d'Aix en Pce, Présidente association
	Olivier ADAM	Personnes qualifiées	Magistrat consulaire, président de la Fondation Corsy
	Georges BLANC	Personnes qualifiées	Retraité
	Bernard OLIVER	Personnes qualifiées	Retraité
	Hélène MICAILIDIS	Personnes qualifiées	Directrice ADDAP 13
	Jean-Marie GORSE	Personnes qualifiées	Entrepreneur président de l'association des entreprises du pôle d'activité d'Aix en Pce
	Frédéric MAZEL	CAF	Commissaire aux comptes
	Georges ALLUIN	Union départementale des associations familiales	Retraité
	Henri BOTELLA	Action Logement	Ingénieur
	Sofi GRATTAPAGLIA	Syndicat CGT	
	Manuela JANDIN	Syndicat FO	Employée La Poste
	Jean-Jacques HAFFREINGUE	SOLIHA 13	Directeur
Représentants des locataires	Nathalie LECONTE	CNL	Auto-entrepreneure
	Eric LEONARD	ALPHA	
	Sellam HADAOUI	CLCV	
	Patrick MEGRET	CNL	
Commissaire du gouvernement : Préfet des Bouches-du-Rhône			

COMMISSAIRES AUX COMPTES	
Titulaire	

EFFECTIFS AU 31 DECEMBRE 2018		
Cadres	9	TOTAL ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE : 85
Maîtrise	25	
Employés	51	
Gardiens	19	EFFECTIF TOTAL : 152
Employés d'immeuble	42	
Ouvriers régie	6	

8.2 LOGIGRAMME DE LA COMMANDE PUBLIQUE



8.3 LISTE DES ATTRIBUTIONS IRRÉGULIÈRES DE LOGEMENTS

Période : 2015-2019

Nombre de logements ciblés contrôlés : 51

Nombre de dossiers irréguliers relevés : 21

Programme	N° Logt	Numéro unique	Date décision CAL	Date signature du bail	Financement	Irrégularité constatée	loyer mensuel (EUR)
SAINT VICTOIRE	38048 0701	0130516228 872GDPUB	22/12/16	23/01/17	PLAI	Dépassement de 69% des plafonds PLAI (Pas de dépassement avec les revenus N-3 lors de la CAL tenue l'année N-1)	269
ARC 2000	42050 5901	0130214124 63411378	16/12/15	25/01/16	PLAI	Dépassement de 58% des plafonds PLAI ; NUD inconnu ; Logt repris après expulsion le 23/10/15 ; bail daté du 06/11/14 non valide ; situation maritale ; proposition mairie	290
CLOS D'ALIX	57054 9201	0130815186 90311379	18/05/16	22/06/16	PLUS	Dépassement de 46% des plafonds PLUS ; proposition mairie	354
CAMPAGNE NEGRE	37047 4801	0130714145 41111391	18/10/17	15/11/17	PLAI	Dépassement de 32% des plafonds PLAI	391
LES DEUX ORMES I	30044 1701	0130217264 60111379	17/05/17	04/07/17	PLUS	Dépassement de 31% des plafonds PLUS ; salarié de l'OPH	408
RESIDENCE EUGENE REYNAUD	61057 1101	0130519368 154GDPUB	26/06/19	09/07/19	PLAI	Dépassement de 26% des plafonds PLAI	387
CAMPAGNE NEGRE	37047 5501	0131118343 15111379	27/02/19	18/03/19	PLUS	Dépassement de 26% des plafonds PLUS	532
JOUQUES	46051 5301	0130619371 42811426	17/07/19	13/11/19	PLUS	Dépassement de 13% des plafonds PLUS ; proposition mairie	154
RESIDENCE EUGENE REYNAUD	61057 1301	0130617276 80411379	22/06/17	21/09/17	PLAI	Dépassement de 9% des plafonds PLAI (indiqué sur le PV de CAL)	259
LES JARDINS DE CORSY	55053 8301	0131012073 00211379	18/01/17	23/02/17	PLAI	Dépassement de 7% des plafonds PLAI	261
L'AVANÇADO DURANNE III	52053 0101	0131014153 79111379	28/11/18	27/03/19	PLUS	Dépassement de 7% des plafonds PLUS (Pas de dépassement avec les revenus N-3 lors de la CAL tenue l'année N-1)	445
ANUNCIAD SAINT EUTROPE V	64058 3601	0131018340 40011379	17/07/19	18/09/19	PLAI	Dépassement de 6% des plafonds PLAI (en incluant la part supplémentaire handicap) ; proposition mairie	456
CONSTANTIN	21043 4201	0130918336 19811379	17/05/17	17/10/19	PLUS	Absence de dossier de demande. Régularisation d'une occupation sans titre par un salarié de l'office en impayé (force publique accordée le 17/09/19 ; bail signé en octobre 2019 avec une date d'effet du bail au 29/04/2019).	179
LE BELVEDERE	40050 0801	0130515175 84111379	20/05/15	17/06/15	PLUS	Conditions de transfert du bail non réunies (non occupant au décès du titulaire) ; La CAL a déjugé sa première décision du 11/02/15 ; dossier repropose par la mairie	504
L'ILIADE	10013 7701	0131019384 73011379	18/09/19	08/10/19	PLUS	Enregistrement du NUD après la CAL et avant la signature du bail ; mutation proposée par la mairie	509
LE FLOREAL	17032 9001	0130911028 19111426	03/02/16	02/03/16	PLUS	Absence de NUD (013091102819111426 non actif) ; situation familiale erronée sur le PV de CAL	448
LE MISTRAL I	11015 5101	0130618323 75911379	24/04/18	20/06/18	PLUS	NUD enregistré 13/06/18 avant la signature du bail mais après le passage en CAL (NUD 013030654834111426 non actif)	351
LES DEUX ORMES II	31045 1501	0130415171 99211379	18/03/15	01/04/15	PLUS	Enregistrement du NUD après la CAL le jour de la signature du bail (permutation)	408
SAINT EUTROPE I	10003 001	0130119354 45911379	20/12/18	04/04/19	PLUS	Enregistrement NUD après la CAL mais avant la signature du bail	282

8.4 LISTE DES DEPASSEMENTS DES PLAFONDS DE LOYERS (2019)

Nombre de dépassements identifiés : 23 sur 5 216 logements étudiés soit 0,4 % de dépassements relevés :

N°	Programme	Commune	N° Logt	Surface quittancée (SU/SC m2)	Date d'effet de la conv.	Financement	Loyer quittancé (EUR)	Loyer Plafond (EUR)	Dépasse- ment (EUR)
180	LE GERMINAL	13001	180347801	181,00	09/06/92	H.L.M.O.	754,17	573,42	180,75
440	SEXTIUS MIRABEAU II	13001	440511901	56,90	20/11/00	P.L.U.S > 120%	494,92	372,12	122,80
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620572001	65,50	14/01/20	P.L.U.S.	413,16	408,07	5,09
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620572101	78,18	14/01/20	P.L.U.S.	493,14	487,06	6,08
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620572201	65,50	14/01/20	P.L.U.S.	413,16	408,07	5,09
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620572301	78,32	14/01/20	P.L.U.S.	494,03	487,93	6,10
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620572501	97,88	14/01/20	P.L.U.S.	617,41	609,79	7,62
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620572701	70,14	14/01/20	P.L.S.	715,13	706,31	8,82
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620572901	46,07	14/01/20	P.L.U.S.	348,72	287,02	61,70
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620573001	64,59	14/01/20	P.L.U.S.	407,42	402,40	5,02
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620573101	72,26	14/01/20	P.L.U.S.	455,80	450,18	5,62
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620573301	69,39	14/01/20	P.L.U.S.	437,70	432,30	5,40
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620573401	51,77	14/01/20	P.L.U.S.	326,55	322,53	4,02
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620573501	54,77	14/01/20	P.L.U.S.	345,48	341,22	4,26
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620573701	44,21	14/01/20	P.L.U.S.	278,87	275,43	3,44
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620573801	72,26	14/01/20	P.L.U.S.	455,80	450,18	5,62
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620574101	51,77	14/01/20	P.L.U.S.	326,55	322,53	4,02
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620574201	54,77	14/01/20	P.L.U.S.	345,48	341,22	4,26
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620574301	51,91	14/01/20	P.L.U.S.	327,44	323,40	4,04
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620575201	72,63	14/01/20	P.L.S.	740,52	731,38	9,14
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620575501	66,01	14/01/20	P.L.U.S.	416,38	411,24	5,14
620	LE REMILLIA - DURANNE IV	13001	620575601	65,89	14/01/20	P.L.U.S.	415,62	410,49	5,13
892	LA CHEVALIERE	13001	892521601	131,00	30/06/93	H.L.M.O.	540,00	401,80	138,20
							10 563,45	9 956,09	607,36

8.5 VISITE DE PATRIMOINE

15 groupes immobiliers visités le 12 mars 2020 représentant 1837 logements (34 % du parc)

N°	Programme	Logts	Construction	Adresse (Aix-en-Provence)	QPV
101	L'ODYSSEE	331	1969	AVENUE DE L'EUROPE	QPV
180	LE GERMINAL	30	1975	BLD DU CLOS GABRIEL	QPV
		121		RUE CHARLOUN RIEU	
		152		RUE DU CH. DE L'HORLOGE	
200	LE FRUCTIDOR	236	1977	RUE ANDRE CHENIER	QPV
201	LE THERMIDOR	204	1977	RUE ANDRE CHENIER	QPV
300	LES DEUX ORMES I	87	1991	AVENUE DES SIFFLEUSES	
310	LES DEUX ORMES II	42	1993	CHEMIN DE LA SOUQUE	QPV
30	BEISSON	102	1961	RUE RENE COTY	QPV
		179		RUE VINCENT AURIOL	
60	NORD BEISSON	28	1966	RUE VINCENT AURIOL	QPV
90	LE SEXTIUS	78	1969	RUE EDOUARD HERRIOT	QPV
130	LE PARADOU (ILOT DE L'EUROPE)	56	1972	AVENUE DE L'EUROPE	
440	SEXTIUS MIRABEAU II	35	2002	BLD F. DE LESSEPS	
520	L' AVANÇADO DURANNE III	53	2009	PLACE JEAN DOMINIQUE CASSINI	
650	LES JARDINS DE GALICE	24	2017	CHEMIN DE LA SOUQUE	
640	ANUNCIAD	21	2019	44 ALLEE GEORGES PERETTI	
350	SEXTIUS MIRABEAU I	58	1996	BLD F. DE LESSEPS	

8.6 SIGLES UTILISES

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

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

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

www.ancols.fr

 Liberté • Égalité • Fraternité RÉPUBLIQUE FRANÇAISE	 Liberté • Égalité • Fraternité RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE	MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE
MINISTÈRE CHARGÉ DU LOGEMENT	MINISTÈRE CHARGÉ DES COMPTES PUBLICS