

RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE

N° 2016-012 Mai 2017

Office Public de l'Habitat de Vannes (Vannes Golf Habitat)

Vannes (56)



Rapport définitif de contrôle n°2016-012 Mai 2017

Office public de l'Habitat de Vannes

(Vannes Golfe Habitat)

Vannes (56)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2016-012

OPH VANNES GOLFE HABITAT – 56

Président :

Directeur général par intérim :

Adresse : 4 rue Commandant Charcot - 56000 Vannes

Au 31 décembre 2015

nombre de logements familiaux gérés :

7 783

nombre de logements familiaux en propriété :

7 783

nombre de places en résidences spécialisées en propriété :

911

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
Patrimoine				
Logements vacants (hors vacance technique) (%)	3,8	2,8	3,1	
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique) (%)	2,0	1,2	1,6	
Taux de rotation (hors mises en service) (% annuel)	13,4	12,4	9,6	
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	2,8			
Age moyen du parc (en années)	28			
Populations logées				(1)
Locataires dont les ressources sont :				
< 20 % des plafonds (%)	30,1	22,2	19,3	
< 60 % des plafonds (%)	66,2	65,7	59,9	
> 100% des plafonds (%)	5,8	6,3	10,4	
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	66,0	59,5	50,6	
Familles monoparentales (%)	15,2	21,3	20,0	
Personnes isolées (%)	43,0	47,6	37,4	(2)
Gestion locative				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5,13	5,20	5,4	(2)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	17,7	13,62	13,95	(3)
Structure financière et rentabilité				(3)
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	2,15			
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	2,22	3,72	3,72	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	14,67	11,50	11,84	

(1) Enquête OPS 2012

(2) RPLS au 1/1/2014

(3) Bolero 2013 : ensemble des OPH

- Points forts**
- Fonction sociale bien assurée
 - Qualité du parc en termes de maintenance et de service (entretien, espaces verts, propreté...)
 - Loyers globalement modérés facilitant l'accessibilité des logements hors production récente
 - Charges locatives modérées
 - Mise en œuvre réussie du projet ANRU à Ménimur
 - Situation financière satisfaisante
 - Faible coût de gestion

- Points faibles**
- Absence de projet d'entreprise en appui de la réorganisation des services
 - Vacance en augmentation, insuffisamment suivie et analysée
 - Absence de contrôle interne et défaut de procédures
 - Absence de bilan d'activité de la régie
 - Absentéisme en forte évolution ces dernières années
 - Insuffisante définition de la politique d'attribution des logements
 - Dispositif de traitement des réclamations insuffisamment suivi
 - Problèmes d'occupation très préjudiciables à la tranquillité des locataires sur quelques immeubles des quartiers de Ménimur et Kercado
 - Processus d'engagement et de construction des opérations intégrant insuffisamment le service gestion locative

- Irrégularités**
- Protocole ARTT non conforme à la réglementation
 - Anomalie mineure dans le calcul de la rémunération du directeur général
 - Utilisation non conforme des véhicules de service
 - Restitution des délais de garantie sous 1 mois non mise en œuvre
 - 3 attributions de logements en dépassement de plafonds de ressources
 - Location à une personne morale non conforme
 - Marché de maîtrise d'œuvre hors cadre de la commande publique sur certaines opérations

Précédent rapport de contrôle : 2010-157 d'octobre 2011
Contrôle effectué du 29/02/2016 au 17/06/2016
Diffusion du rapport définitif : Mai 2017



RAPPORT DE CONTROLE N° 2016-012

OPH DE VANNES GOLFE HABITAT – 56

SOMMAIRE

Synthèse	5
1. Préambule	7
2. Présentation générale de l'organisme dans son contexte	7
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE	7
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT	8
2.3 TRAIN DE VIE DE L'ORGANISME	14
3. Patrimoine	15
3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	15
3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC	17
4. Politique sociale et gestion locative	18
4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES	18
4.2 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	21
4.3 TRAITEMENT DES IMPAYES	22
4.4 LOCATION A DES TIERS OU OCCUPATIONS NON REGLEMENTAIRES	23
5. Stratégie patrimoniale	23
5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE	23
5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE	24
5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAITRISE D'OUVRAGE	25
5.4 MAINTENANCE DU PARC	27
6. Tenue de la comptabilité et analyse financière	29
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE	29
6.2 ANALYSE FINANCIERE	30
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE	36

7.	Annexes	37
	DILIGENCES EFFECTUEES LORS DU CONTROLE	37
7.1	INFORMATIONS GENERALES, CAPITAL ET REPARTITION DE L'ACTIONNARIAT DE L'ORGANISME.....	37
7.2	ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ORGANISME.....	38
7.3	ORGANIGRAMME DU GROUPE D'APPARTENANCE	39
7.4	HYPOTHESES ET RESULTATS DE L'ANALYSE PREVISIONNELLE.....	40
7.5	LOCATION IRRÉGULIERE	41
7.6	COUT DE FONCTIONNEMENT	42
7.7	ANNEXES PREVISIONNELLES.....	43
7.8	SIGLES UTILISES.....	45

SYNTHESE

L'office public de l'habitat Vannes Golfe Habitat est le principal bailleur public social de la communauté d'agglomération du Pays de Vannes, sa collectivité de rattachement. Il est présidé depuis mai 2014 par David Robo, maire de Vannes et, par ailleurs, vice-président de Vannes Agglo. Il est propriétaire d'un parc d'environ 7 800 logements familiaux, dont un tiers se situe dans les deux quartiers prioritaires de la ville de Vannes, et de 900 places en foyers à la date du 31 décembre 2015. L'office intervient dans un marché local relativement détendu, après une forte augmentation de l'offre locative privée jusque dans les années 2010 ; la vacance totale s'élève à 8, 7% sur la ville de Vannes (INSEE 2012).

L'OPH Vannes Golfe Habitat assume pleinement son rôle social, en logeant une population aux revenus très modestes. Les loyers sont globalement modérés, de même que les charges locatives, ce qui permet de préserver un bon niveau d'accessibilité économique du parc. Le patrimoine de l'office, d'un âge moyen de 28 ans, est en très bon état général. Il bénéficie d'un bon niveau de maintenance ; la qualité de l'entretien des espaces verts et abords d'immeubles est également à souligner.

L'OPH réalise en interne le nettoyage des parties communes, des espaces verts, ainsi que des prestations de maintenance. Si l'organisation en place concourt au service rendu au locataire, aucun bilan socio-économique de ces diverses activités n'est effectué, ce qui prive le conseil d'administration d'une évaluation de sa performance économique et l'empêche de se positionner sur d'éventuelles mesures d'adaptation pertinentes en toute connaissance de cause. Cette situation est d'autant plus préjudiciable que les agents dédiés à ces tâches représentent presque les deux tiers des effectifs de l'organisme, et que l'évolution de certains indicateurs mise en évidence pendant le contrôle (augmentation de l'absentéisme, recours croissant aux prestataires extérieures pour le ménage) confirme la nécessité de suivre et analyser spécifiquement l'évolution et la performance de ces activités.

Le service de proximité, dont bénéficient les locataires, est globalement satisfaisant quoique susceptible d'améliorations, en particulier dans le traitement des réclamations. Si la qualité globale du projet ANRU sur le quartier Ménimur est à souligner, des problèmes localisés liés à l'occupation des entrées d'immeubles persistent, tant dans ce quartier que celui de Kercado. Les difficultés rencontrées dépassent les seules prérogatives de l'OPH Vannes Golfe Habitat en tant que bailleur social ; elles nécessitent la mobilisation des pouvoirs publics locaux pour permettre de rétablir la tranquillité due aux locataires.

Entre 2011 et 2015, l'OPH Vannes Golfe Habitat a mis en service environ 250 logements par an, ce qui représente un très fort développement de son patrimoine (+ 19 %). Sur cette même période, l'office a mené à bien un projet ANRU ambitieux sur le quartier Ménimur, représentant 35 M€ d'investissement. Cette forte activité a conduit l'office à reporter sur 2017-2019 la réhabilitation d'environ 1 000 logements ; ces travaux permettront d'améliorer la performance thermique du parc, qui est déjà d'un niveau globalement satisfaisant.

Sur le plan financier, les fonds propres de l'office ont été très sollicités sur la période par l'importante activité de construction et le projet ANRU. La rentabilité d'exploitation confortable, notamment grâce à des coûts de gestion contenus, permettra la reconstitution des fonds propres, d'autant que les prévisions de développement sont fortement revues à la baisse. La situation financière actuelle de l'organisme n'appelle donc pas d'inquiétude particulière.

Sur le plan organisationnel, l'office compte 147 ETP fin 2015. Son organisation, restée inchangée depuis les années 80, s'est appuyée jusqu'en 2016 sur une base duale constituée d'une direction des services administratifs d'une part et d'une direction des services techniques d'autre part. Cette configuration, conjuguée à une direction générale en retrait et peu directive ces dernières années, a généré un fort cloisonnement entre ces directions. La forte demande locative sur le territoire de Vannes Agglo a permis durablement de compenser les lacunes et dysfonctionnement internes, générés à la fois par l'absence totale de transversalité entre ces deux directions et par les difficultés

propres au service de gestion locative. Avec la détente progressive du marché local, les difficultés se sont progressivement révélées.

L'office est ainsi confronté à une vacance préoccupante, en forte augmentation. Ce phénomène ne fait pas l'objet d'un suivi et d'une prise en charge appropriée par les services de l'office. Le développement important du patrimoine exclusivement porté par la direction des services techniques, sans association du service de gestion locative, s'est parfois avéré inadapté, tant en termes de conception que de typologie des logements. La politique d'attribution de l'organisme manque de précision, et des progrès sont attendus dans le suivi et le traitement de la demande locative en instance ; des non-conformités ont par ailleurs été mises en évidence à l'occasion du contrôle. Le contrôle de gestion s'avère très insuffisant, et le contrôle interne présente des lacunes, déjà signalées lors du précédent contrôle, comme en attestent les diverses anomalies ponctuelles relevées à l'occasion du contrôle.

Cette situation a conduit le nouveau directeur général de l'office, ayant pris ses fonctions en septembre 2015, à engager une réorganisation en profondeur des services, comportant notamment la création de nouveaux pôles dédiés respectivement à la gestion de proximité, la gestion locative et la refonte des modes de fonctionnement internes. Ce projet, porté au niveau du directeur général, paraît pertinent et approprié aux enjeux contemporains, auxquels l'office doit faire face. Les modalités de mise en œuvre, trop rapides et directives, ont cependant conduit à d'importantes tensions internes ; le contrat du directeur général n'a pas été renouvelé à l'issue de la période d'essai de six mois. Pour autant, les démarches engagées n'ont à ce jour pas été remises en question, la nouvelle organisation se mettant progressivement en place. La mise en œuvre de ce projet de service gagnerait à s'inscrire dans le cadre d'un projet d'entreprise bâti sur des orientations claires validées par le conseil d'administration.

Les enjeux prioritaires de l'office sont aujourd'hui au nombre de trois. Le chantier de réorganisation et, plus globalement, de modernisation et de sécurisation du fonctionnement de l'office, doit être mené à son terme. L'implication du conseil d'administration doit être renforcée, afin de faciliter la réussite de ce chantier. La maîtrise de la vacance représente également un enjeu important ; l'office doit explorer toutes ses marges de progrès pour réduire ce risque locatif prégnant. La forte réduction de la politique de développement envisagée par l'office, paraît très indiquée dans ce contexte. L'important programme de réhabilitations prévu sur la période 2017-2019 constitue enfin un enjeu patrimonial essentiel, étant entendu que l'office dispose des ressources nécessaires pour le mener à bien, que ce soit sur le plan financier ou technique.

Le directeur général,


Pascal Martin-Gousset

1. PREAMBULE

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

Le précédent rapport Miilos n°2010-157 d'octobre 2011 mettait en avant l'excellent état du patrimoine, l'efficacité de la maîtrise d'ouvrage, une bonne maîtrise financière et un faible coût de gestion.

Il relevait toutefois des procédures et des outils de pilotage trop peu nombreux, une politique d'attribution insuffisamment définie conduisant à un manque d'efficacité et la faible prise en considération des problématiques émergentes telles que la vacance de logements et les impayés.

Enfin, trois anomalies étaient signalées : l'attribution de logements en ZUS en dépassement de plafond de ressources, plusieurs acquisitions réalisées sans l'avis préalable des domaines et la demande de documents bancaires non conformes à la réglementation.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME DANS SON CONTEXTE

Créé en 1931, l'office n'a développé son activité qu'à partir de 1955. Il a longtemps été rattaché à la ville de Vannes. Son territoire s'est cependant étendu dès 1986 au SIVOM, puis au district et, enfin, à la communauté d'agglomération du Pays de Vannes. Il prend l'appellation Vannes Golfe Habitat en 2003 et, depuis 2009, il est rattaché à Vannes Agglo, la communauté d'agglomération. L'office est en comptabilité commerciale depuis 1^{er} janvier 2014.

L'OPH Vannes Golfe Habitat est présent sur les 24 communes de l'agglomération et, de façon plus récente, sur quelques communes extérieures. Fin 2015, l'office était propriétaire de 7 783 logements familiaux et de 911 places en foyer représentant 540 équivalents-logements.

Ces cinq dernières années ont été marquées par une activité de construction importante. Près de 1 250 logements ont été livrés de 2011 à 2015, soit un rythme annuel de 250 logements. L'office en parallèle a mis en œuvre le projet ANRU sur le quartier de Ménimur, représentant 35 M€ d'investissements pour l'organisme dont 7,7 M€ de fonds propres.

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Vannes Agglo comptait en 2012 une population de 134 000 habitants¹ dont 53 000 pour la seule commune de Vannes. De 2007 à 2012, la population a connu une croissance de + 0,9 % par an sur l'agglomération, alimentée pour les deux tiers par le flux migratoire, alors que la population de la ville centre décroît de 0,1 % par an, résultat d'un flux migratoire de - 0,2 % annuel.

¹ Source INSEE 2012.

Sur Vannes, seuls 43 % des ménages sont propriétaires de leur résidence principale et le taux de vacance est de 8,7 %. Sur l'agglomération, ces chiffres sont de 57,8 % pour les propriétaires et de 6,9 % pour la vacance.

L'offre locative privée s'est fortement développée au cours de ces dernières années. En 2012, elle représentait 26,8 % des résidences principales sur l'agglomération et 35,9 % sur Vannes ; la part du locatif social est beaucoup plus faible : 13,2 % sur Vannes agglo et 19,4 % sur Vannes.

Le PLH 2016-2021 fait un point sur le nombre de logements sociaux à construire dans le cadre de la loi SRU². Hormis Vannes où le taux est passé au-dessus des 20 % requis, 11 communes de l'agglomération sont en dessous du seuil.

L'activité de construction s'est fortement ralentie depuis 2011. En 2014, le nombre de logements autorisés sur le Morbihan était en diminution de près de 25 % et les mises en chantier de 13,3 %³. Ce phénomène est encore plus marqué sur le Pays de Vannes, avec une baisse de 33,4 % des autorisations.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

Le conseil d'administration est présidé depuis mai 2014 par M. _____ maire de la ville de Vannes, vice-président de la communauté d'agglomération « Vannes Agglo » et conseiller régional de Bretagne depuis 2015.

Le directeur général recruté en septembre 2015, n'a pas été reconduit à la fin de la période contractuelle de six mois. L'intérim est assuré par le responsable de la direction administrative, M. Louis Le Bellego.

Le conseil d'administration se compose de 23 membres dont quatre représentants de locataires (cf. annexe n°7.1). Il se réunit régulièrement à raison de quatre à cinq sessions par an. Un bureau est également en place. Il se compose du président et de six membres dont un représentant des locataires. La fréquence des réunions de bureau est plus élevée, à hauteur de 7 à 8 par an. Il rend compte régulièrement de son activité au conseil d'administration.

En complément des deux commissions obligatoires, commission d'attribution et commission d'appel d'offres, l'office a mis en place une commission des marchés en procédure adaptée (CMPA) pour les marchés dont le montant est inférieur aux seuils de procédure formalisée (cf. infra § 5.3.3).

2.2.2 Contrôle interne - contrôle de gestion

Le contrôle a été l'occasion de constater une absence quasi-totale de procédure sur l'ensemble des champs d'activité de l'office, à l'exception des marchés qui ont été traités dans le cadre fixé par la réglementation et de la comptabilité. Cette lacune était déjà signalée dans le précédent contrôle Miilos de 2011.

Aucun processus de contrôle ne protège par ailleurs l'organisme contre les risques liés à des prises de décision non conformes à la réglementation ou pouvant être contraires à ses intérêts.

Dans le domaine comptable et financier, même si le passage en comptabilité commerciale a été l'occasion de rédiger des procédures, il n'existe pas à ce jour de dispositif de contrôle interne permettant de s'assurer de leur bonne application. Le défaut de procédures constitue donc un facteur de risques importants pour l'office.

² La loi oblige les communes de plus de 3500 habitants dans des zones urbaines de plus de 50 000 habitants d'avoir au moins 20 % de logement social.

³ Statistiques de la DREAL Bretagne pour l'année 2014.

L'absence de contrôle de gestion est également à relever. L'office ne dispose à ce jour d'aucun tableau de bord structuré lui permettant de suivre ses principales activités hormis les quelques indicateurs produits par ses propres services, souvent insuffisants pour évaluer la performance de l'organisme.

Le suivi de l'activité des régies est à ce titre très révélateur. Les indicateurs tenus par le service technique ne sont pas à la hauteur des enjeux que représente cette activité au sein de l'office (cf. infra § 2.2.5).

Dans sa réponse écrite, l'office indique qu'il a été inscrit au budget de 2017 le recrutement d'un contrôleur interne. Ses missions comprendront notamment l'établissement de procédures et la mise en place d'outils de contrôle de gestion. Il précise que chaque responsable de pôle s'est également vu assigner en 2017 des objectifs visant à sécuriser les procédures internes de ses services.

2.2.3 Évaluation de l'organisation et du management

2.2.3.1 Historique et évolution

L'organisation des services était jusqu'à l'arrivée du nouveau DG, en septembre 2015, restée inchangée depuis 1974. Elle était constituée sur une base duale avec, d'un côté, une direction des services administratifs, comprenant les services financiers, les marchés et la gestion locative et, de l'autre, la direction des services techniques avec le développement, la maintenance, y compris les états des lieux, les régies ouvrières, espaces verts et entretien des parties communes (ménages). À l'époque, l'office comptait 3 000 logements et l'organisation prenait appui sur un directeur très impliqué et omniprésent dans le fonctionnement de l'organisme.

De 2003 à 2015, ce principe d'organisation a été maintenu par le directeur en place, alors que le parc est passé au cours de cette période de 5 800 logements à 7 700 logements à la date de son départ. Couplée à une direction générale en retrait et peu directive, la distanciation entre les directions administrative et technique s'est accentuée au fil des années. Ce phénomène s'est renforcé avec l'extension du siège de l'office, ayant conduit à la séparation physique des deux pôles. Aujourd'hui encore, l'office dispose de deux accueils, l'un général et l'autre dédié au service patrimoine qui, jusqu'en juin 2015, avaient des horaires d'ouverture distincts.

Engagé dans une dynamique importante de développement de son parc, l'office n'a pas pris la mesure de l'évolution du contexte socio-économique local, fortement marqué par la crise de 2008. Habitué à gérer, jusqu'alors, une forte pression de la demande, qui facilitait la compensation des défauts d'organisation et de fonctionnement, l'OPH Vannes Golfe Habitat n'a pas su s'adapter aux nouvelles conditions du marché, caractérisées par l'apparition de la vacance et des difficultés croissantes de mise en location.

Le nouveau directeur général a engagé à son arrivée en septembre 2015, une modification en profondeur de l'organisation et du fonctionnement des services (cf. infra § 2.2.3.2).

Si les changements proposés apparaissent de nature à améliorer le fonctionnement de l'office et globalement, acceptés par les membres du personnel certains agents étant même très favorables à ces évolutions, les modalités de leur mise en œuvre ont engendré des tensions importantes au sein des services. Ces dernières se sont accentuées en février 2016, avec la procédure de licenciement initiée par la direction générale à l'encontre de la responsable de la gestion locative.

Alertée par plusieurs agents de l'office, la médecine du travail est intervenue, demandant à la direction générale de mettre en place au sein de l'office toutes les dispositions en matière d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux.

Face à cette situation interne très tendue, le conseil d'administration du 30 mars 2016 a décidé de ne pas prolonger le contrat du directeur général au-delà de sa période d'essai de six mois. L'absence d'un projet d'entreprise bâti sur la base d'orientations claires validées par le conseil d'administration

n'a pas facilité la mise en œuvre du projet de réorganisation des services. En dehors des documents contractuels imposés par la réglementation, plan stratégique de patrimoine et convention d'utilité sociale, Vannes Golfe Habitat n'a jamais développé de projet d'entreprise. Compte tenu de son ampleur, Le processus de réorganisation des services initié par le DG aurait dû s'inscrire dans un projet d'ensemble construit autour d'orientations fortes, débattues puis validées en conseil d'administration et présentées à l'ensemble des personnels.

Suite au départ du DG et à la nomination d'un intérimaire, la réorganisation des services proposée n'a pas été remise en cause ; les responsables de la gestion locative et de la proximité ont été recrutés conformément à l'organigramme défini par le précédent DG, sans qu'aucune décision formelle du CA n'ait entériné le projet et permis de légitimer sa mise en œuvre. Ceci est d'autant plus important que, contrairement à l'installation du pôle gestion locative qui a faiblement impacté l'organisation préexistante, la création du pôle proximité va modifier en profondeur l'organigramme actuel et affecter un nombre très important d'agents.

Dans sa réponse, l'office indique qu'une présentation du projet d'entreprise a finalement été faite en conseil d'administration le 21 septembre 2016 et que le sujet a depuis été également abordé lors des réunions du CA du 27 octobre (débat d'orientations budgétaires) et du 14 décembre 2016.

2.2.3.2 Organisation et effectifs

Le nouvel organigramme (cf. annexe n° 7.2) repose sur un 2^{ème} niveau élargi à cinq directions, afin de favoriser la circulation verticale et horizontale de l'information. Trois nouveaux pôles sont créés :

- le pôle « gestion locative » (avec un recrutement externe) qui regroupe le service contentieux, tel qu'il était, et la gestion commerciale avec un seul métier qui couvre l'ensemble de la chaîne locative, de la gestion de la demande au solde de tout compte à la sortie du locataire. Les missions commerciales sont renforcées en lien avec les cinq agents « état des lieux » rattachés à ce nouveau pôle ;
- le pôle « proximité » destiné à développer la qualité de service et veiller à la satisfaction des locataires. Il aura en charge les réclamations, la propreté, le cadre de vie, l'entretien courant, la médiation, la sécurité des biens et des personnes. Il regroupe l'ensemble des agents d'entretien, la régie espaces verts et la régie ouvrière, soit un total d'environ 90 agents ;
- le pôle « administration générale et moyens généraux » qui regroupe les ressources humaines, la cellule marché et foncier, l'informatique et les moyens généraux.

Le service technique devient un pôle « maîtrise d'ouvrage », strictement dédié au développement, aux réhabilitations et aux travaux de maintenance programmables (GE – RC). La direction financière reste quant à elle inchangée.

L'organisation territoriale est également revue avec la création de 10 secteurs au lieu des cinq existants. Doté d'un parc de 800 logements environ, chaque secteur sera couvert à terme par une chargée de clientèle, un responsable de secteur avec son équipe d'agents d'entretien et une équipe espaces verts dédiée. Les cinq agents « état des lieux » ont chacun la responsabilité de deux secteurs.

En décembre 2015, les effectifs de l'office étaient de 147 dont 58 de droit privé (53 CDI et 5 CDD « emplois d'avenir ») et 89 agents publics : 65 de la filière technique et 24 de la filière administrative. Comme indiqué supra, une part élevée des effectifs (90 agents) se compose d'employés d'immeuble et d'ouvriers des régies espaces verts et bâtiment.

Le fonctionnement des services a également été revu avec l'installation d'un comité de direction élargi à l'ensemble des responsables de service. Avec une fréquence mensuelle, le CODIR examine l'ensemble des sujets d'actualité, facilitant le développement des relations internes et améliorant le traitement des sujets transversaux. Il appartient au CODIR de définir les principaux tableaux de bord permettant d'apprécier les résultats de l'organisme. La création du comité d'investissement est également un élément important dans la conduite de l'activité de construction de l'organisme (cf. infra § 5.3.1).

Cette nouvelle organisation et le fonctionnement mis en place, issus d'un diagnostic posé par le directeur général, peu après son arrivée, sont plus en phase avec le contexte contemporain d'intervention de l'office.

2.2.4 Contrat de l'ancien directeur général

Les modalités de calcul de la rémunération des deux derniers directeurs généraux de l'office ne sont pas réglementaires. L'article R. 421-20 du CCH, issu du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009, prévoit que la rémunération annuelle brute du directeur général comporte une part forfaitaire et une part variable. Le montant de la part forfaitaire est fixé dans la limite d'un plafond calculé en fonction du nombre de logements locatifs gérés par l'office, en qualité de propriétaire ou agissant pour le compte de tiers.

Le contrat signé par l'avant-dernier directeur général, en date du 1^{er} avril 2010, détaille le calcul du nombre de logements de l'office, fixé à 7 763. Il inclut les « logements financés en cours de construction ou prêts à démarrer », soit 833. Ces logements ne peuvent être considérés comme gérés par l'office et ne sont pas à prendre en compte dans le calcul. Le chiffre rectifié est donc de 6 930. Cela n'entraîne pas un changement de tranche et le montant annuel brut de la part forfaitaire du contrat corrigé reste en dessous du plafond.

En ce qui concerne le contrat de son successeur, signé le 29 septembre 2015, le décompte des logements de l'office, non détaillé, comprend, sur un total de 8 568, 363 « équipements en équivalences de logements » dont 303 garages, qui ne peuvent pas non plus être considérés comme des logements locatifs gérés. De la même façon, le chiffre rectifié n'entraîne pas de changement de tranche et se situe en dessous du plafond. L'office, qui dans sa réponse écrite reconnaît les erreurs dans le calcul du nombre de logements locatifs gérés, doit être attentif à l'avenir à ces modalités de calcul lors de la préparation du contrat du futur directeur général.

2.2.5 Interventions en régie

VGH assure en interne plusieurs types de prestations : celles relatives à l'entretien des parties communes et des espaces verts sont récupérables au niveau des charges locatives, celles de la régie ouvrière sont affectées à la maintenance. Ces agents jouent un rôle essentiel dans la tenue des programmes immobiliers avec, en contrepartie, des charges d'exploitation ou des charges locatives récupérables auprès des locataires.

L'organisation et le suivi de l'ensemble des agents relevaient du responsable de la maintenance et du patrimoine. Ces personnels sont désormais rattachés au nouveau pôle « gestion de la proximité ».

Les prestations réalisées en interne ne font l'objet d'aucun bilan, privant le conseil d'administration des informations nécessaires pour en évaluer la performance économique et proposer d'éventuelles mesures d'amélioration.

Si des informations existent sur l'organisation du travail des agents et les tâches effectuées, le suivi se limite au calcul du coût horaire des régies bâtiment et espaces verts, ainsi qu'un suivi des stocks dont la bonne gestion est à souligner. Ce suivi s'avère cependant très insuffisant pour assurer un bilan et une analyse de l'activité de la régie.

Cette situation est d'autant plus préjudiciable que le nombre des agents est élevé et que leur rôle est important dans la qualité du service rendu au locataire. La régie se compose en effet de 10 agents pour la régie bâtiment, de 16 pour les espaces verts et de 60 employés d'immeuble sous la responsabilité de cinq responsables de secteur. Ils représentent plus de 60 % de l'ensemble des effectifs.

Dès lors, un bilan annuel de ces diverses activités développées par la régie est indispensable pour en évaluer l'efficacité et identifier les pistes d'amélioration possibles. Il devra inclure, a minima, un bilan social, le nombre d'heures travaillées, le nombre d'heures facturées, le coût horaire, le type d'intervention,

le coût moyen par type de prestation... La comparaison avec les tarifs pratiqués par des prestataires externes permettrait également de situer les coûts de l'office par rapport au marché privé.

À titre d'exemple, l'équipe de contrôle a réalisé une analyse succincte de l'activité de la régie ouvrière. Elle a été menée à travers l'exploitation des informations contenues dans les bons de travaux systématiquement saisis dans le progiciel métier. L'exploitation des données sur le temps passé et le coût des fournitures a permis d'avoir une approche assez précise de l'activité.

La régie ouvrière est intervenue en 2015, à raison de 4 886 heures, suite à l'établissement de 5 274 bons de commande, soit un temps moyen de 56 minutes par intervention. Les travaux réalisés concernent 575 logements, 42 garages et les parties communes de 446 résidences. Le montant des fournitures utilisées s'élève à 73 140 € TTC. 47 % du temps passé porte sur des travaux de menuiserie, 31 % sur de la plomberie et 13 % relève de la peinture et tapisserie.

Le coût horaire est calculé par le service comptabilité ; pour les charges, il prend en compte les salaires et charges des agents (479 175 €), l'amortissement des matériels (22 609 €) et le coût des véhicules (24 784 €), soit un total de 526 567 € pour l'année 2015. Le nombre d'heures est calculé sur la base du nombre de jours travaillés à raison de 7 h 20 mn, auxquelles viennent s'ajouter les heures des agents intérimaires, soit un total de 8 305 heures. Le coût horaire, ainsi calculé pour 2015, ressort à 63,41 €.

En considérant le nombre d'heures effectivement imputées dans les bons de travaux en 2015, qui est de 4 886, le coût horaire à prendre en compte aurait dû être de 107,77 €.

Pour la régie « espaces verts », les résultats de l'année 2015 interpellent. 17 678 heures ont été facturées en charges récupérables auprès des locataires, 998 heures suite à l'émission de bons de travaux pour des prestations relevant de l'entretien courant et 3 551 heures ont été comptabilisées pour des travaux d'investissement sur des opérations de construction neuve. Au total, la régie « espaces verts » est intervenue à hauteur de 22 227 heures, alors que le nombre d'heures travaillées pris en compte en 2015 pour le calcul du taux horaire est de 21 209, soit 1 018 heures de moins. Ces résultats interpellent, d'une part, sur la qualité du suivi de cette activité et, d'autre part, sur le montant des charges récupérées auprès des locataires.

En ce qui concerne le personnel d'entretien (ménage), l'analyse des coûts facturés au cours de ces dernières années met en évidence une progression sensible de la part des prestations confiées à des prestataires extérieurs dans le montant total récupéré auprès du locataire :

	2015	2014	2013
Total des charges récupérables en k€	2 320	2 291	2 139
Part entreprises extérieures en %	15,4%	13,7%	10,6%

Cette augmentation significative des prestations externes de ménage découle du fort absentéisme constaté au sein de la régie (cf. § 2.2.6.) et confirme le besoin de suivre et d'analyser les phénomènes en présence, de manière à mieux identifier les mesures d'amélioration nécessaires.

L'office, dans sa réponse, indique, concernant la régie bâtiment, qu'avec le recrutement d'un responsable de maintenance, l'activité de la régie bâtiment sera suivie quotidiennement et qu'un bilan de l'activité sera remis trimestriellement au comité de direction. Il précise par ailleurs que l'organisation du service des espaces verts a été revue depuis le début de l'année 2017 avec un encadrement renforcé par la mise en place de quatre chefs d'équipe qui rendront compte chaque jour de l'activité de leur équipe au responsable de service, à travers une fiche indiquant la nature et la durée des interventions réalisées sur chaque résidence.

2.2.6 Absentéisme

L'absentéisme connaît une forte progression au cours de ces dernières années :

Absentéisme en nombre de jours	2016*	2015	2014	2013	2012
Accident de service	178	440	521	156	268
Congé longue durée/maladie	221	1 267	278	103	0
Maladie ordinaire	871	2 305	2 056	1 292	1 651
Maladie professionnelle	223	226	0	82	322
Total	1 493	4 238	2 855	1 633	2 241

*de janvier à avril.

La projection des premiers résultats de l'année 2016 conduirait à un total de 5 972 jours en année pleine. L'absentéisme sur les 4 premiers mois de l'année 2016 est de 10 %.

Ces absences sont alimentées en grande partie par les agents de la régie, compte tenu de leur nombre (60 % des effectifs), mais également de la pénibilité des travaux réalisés, qui se traduit par un nombre d'arrêts de travail beaucoup plus élevé que sur l'ensemble des effectifs :

Part de la régie sur l'absentéisme total en %	2016*	2015	2014	2013	2012
Accident de service	85	10	61	100	100
Maladie ordinaire	88	88	72	85	89
Tout motif confondu	83	89	73	88	92

La pénibilité transparaît également à travers le nombre d'agents présentant des restrictions médicales dans l'exercice de leurs fonctions : 20 % des employés d'immeuble étaient concernés lors du contrôle.

La réponse de l'office conforte l'analyse de l'équipe de vérification en précisant que le contexte démographique (départ en retraite – vieillissement) pour les années à venir restera défavorable. Plusieurs mesures ont toutefois été prises pour tenter de mieux juguler l'absentéisme.

2.2.7 Ressources humaines et gestion du temps du travail

À la suite de la couverture complémentaire de prévoyance établie en 2014, une mutuelle santé a été mise en place pour les salariés depuis le 1^{er} janvier 2016. Les agents publics bénéficient d'une participation financière de l'employeur équivalente versée avec leur traitement.

Une révision de la classification des emplois est en cours. Il s'agit d'actualiser cette classification datant de 2010, en raison de l'évolution des métiers, notamment en ce qui concerne la gestion locative, le recouvrement et le contentieux.

Le protocole d'accord relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail, signé en décembre 2001, n'est pas conforme au décret n° 2001-623 du 12 juillet 2001 relatif à l'ARTT dans la fonction publique territoriale. Le protocole prévoit en effet 31 jours ouvrés de congés et 15 jours de RTT, alors que les modalités de calcul des jours de réduction du temps de travail (RTT) retenues par le décret, reposent sur le principe de cinq semaines de congés, soit 25 jours ouvrés et 21 jours de RTT. Si le protocole conduit à un temps global de congés et RTT cumulés identiques à celui prévu dans le décret, les droits associés ne sont pas les mêmes. En effet, les jours RTT sont fixés selon le temps de travail effectif du salarié qui exclue les situations d'absence pour maladie, accident du travail ou de trajet, maladie professionnelle. Le DG avait initié, avant son départ, une révision de ce protocole, afin de le mettre en conformité avec les textes. Un projet d'accord a été présenté aux délégués syndicaux pour aller dans ce sens. Ces négociations se doivent d'être poursuivies pour une mise en conformité avec la réglementation en vigueur.

L'office indique dans réponse que ce sujet a été abordé avec les organisations syndicales dès le début de l'année 2016, en parallèle à l'actualisation de l'accord sur l'aménagement et la gestion du temps de travail, et qu'il doit être traité dans le cadre des prochaines négociations.

2.2.8 Gouvernance financière

Le rapport de gestion est complet, il est présenté en conseil d'administration, ce qui permet à ce dernier d'être bien informé sur la situation financière de l'office. Il reprend le rapport du commissaire aux comptes. En revanche, les documents mis à disposition du CODIR ne comportent que peu d'éléments financiers ; ces derniers se résument essentiellement au taux de consommation des budgets.

Des délégations internes de signature ont été mises en place lors du CA du 11 mai 2016, au profit des membres du personnel qui exercent des fonctions de directeur ou de chef de service : recouvrement, gestion locative, comptabilité et RH/Moyens généraux avec un plafond d'engagement de 3 500 € à 5 000 € HT. Pour la maintenance du patrimoine, la gestion de proximité et la maîtrise d'ouvrage, cette délégation prévoit une signature des bons de commande « *dans le respect des procédures mises en place par le commissaire aux comptes* », qui restent encore à définir.

Suite au passage en comptabilité commerciale, à la demande du commissaire aux comptes, une procédure pour le paiement des dépenses de fonctionnement et d'investissement a été rédigée. La certification du service fait est bien réalisée par le service concerné, sauf dans le cadre de certains marchés. Ceci est à modifier ; à titre d'illustration, le service des affaires juridiques n'est, en effet, pas à même de contrôler une prestation dans un domaine technique tel que le chauffage.

Le « bon à payer » est désormais concrétisé par la signature du directeur général sur chaque facture, permettant ainsi à ce dernier d'exercer un dernier contrôle avant mise en paiement.

2.3 TRAIN DE VIE DE L'ORGANISME

Le contrôle des factures sur l'exercice 2014 n'appelle pas de remarque particulière en ce qui concerne le train de vie de l'office et le défraiement des administrateurs.

Le changement du véhicule de fonction du directeur général n'a pas été réalisé de façon régulière.

Un véhicule de fonction a été mis à disposition du directeur général, conformément aux clauses de son contrat, sans mention de catégorie. Ce véhicule, de type Renault Laguna, était loué pour une durée de quatre ans depuis avril 2015 ; le choix du prestataire pour la location a fait l'objet d'une mise en concurrence préalable. En octobre de la même année, le nouveau directeur général a souhaité une substitution pour un véhicule avec une boîte automatique, pour raisons médicales. A cette occasion, un changement de modèle pour une catégorie supérieure, impliquant une augmentation de 57 % de l'échéance mensuelle, a été effectué. Ce changement ne peut être assimilé à un acte courant de gestion ; il nécessitait une autorisation préalable du CA.

En outre, cette augmentation constitue une remise en cause de l'économie générale du lot, nécessitant de procéder à un nouvel appel à concurrence.

Enfin l'office n'est pas en mesure de préciser l'identité du signataire du contrat de location, ce qui révèle un dysfonctionnement concernant le traitement de ce dossier et le respect des règles de signature.

Sollicité sur cette question, l'ancien directeur général indique avoir demandé le fournisseur de véhicule pour substituer son véhicule par un autre du même type, avec boîte automatique. Le modèle n'étant plus fabriqué, le fournisseur lui aurait proposé de mettre à disposition le nouveau modèle (Renault Talisman), avec évolution du loyer mensuel mais sans modification des termes du contrat initial. Il indique avoir transmis à réception le devis et les pièces administratives correspondantes au service juridique et à celui en charge des ressources humaines pour avis conforme, dont il n'aurait pas reçu de réserves en retour ni indication d'une nécessaire saisine préalable du CA. Les éléments du dossier examinés au cours du contrôle ne permettent pas à l'équipe de contrôle de confirmer ces informations.

Des utilisations non conformes de véhicules de service ont été constatées.

Des carnets de bord ont été récemment mis en place et un suivi des consommations de carburant est réalisé. Il a indiqué que le plein d'un véhicule de service a été parfois réalisé pendant les congés de l'agent bénéficiaire de ce véhicule. Il est rappelé que l'utilisation d'un véhicule de service n'est possible que pour les déplacements liés aux fonctions de l'intéressé et éventuellement, sur autorisation expresse, pour les trajets domicile-travail. En réponse, l'office précise que l'agent concerné n'a pas répondu à la demande d'explications et a depuis fait valoir ses droits à la retraite. Si la situation devait perdurer, l'office envisage de possibles procédures à son encontre.

De plus, la décision d'affectation de ces véhicules mentionne « véhicule de fonction », ce qui n'est pas réglementaire, s'agissant de fonctionnaires (hors DG), il s'agit bien d'un véhicule de service. Cela a été corrigé par une décision du bureau en date du 11 mai 2016.

Il appartient à l'office de prendre les mesures nécessaires pour assurer le respect de la réglementation en la matière et le suivi du bon usage de ses véhicules de service.

Le parc automobile comprenait, en mars 2016, 52 véhicules de service dont 36 faisant l'objet d'une affectation nominative. Ces véhicules étaient la propriété de l'office. Nonobstant le coût élevé d'entretien que cela représente, estimé à 52 k€ en 2014, l'étude de leur utilisation révèle de grandes disparités qui justifient une rationalisation du parc et des réaffectations. C'est pourquoi, il est prévu de louer, en longue durée, 25 véhicules et de garder 17 en propriété pour atteindre un total de 42. Trois camions utilisés par le service des espaces verts doivent être retirés du parc.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Hormis 30 logements loués au centre hospitalier Chubert de Vannes (cf. infra § 4.4), l'OPH gère en direct l'ensemble de ses logements familiaux. Le parc se concentre à 70 % sur la commune de Vannes et à près de 99 % sur l'agglomération, l'office ayant construit un peu plus de 100 logements sur des communes extérieures. Il se compose à 93 % de logements collectifs, son âge moyen est de 28 ans et il est totalement conventionné. L'OPH Vannes Golfe Habitat est le principal bailleur social présent sur les deux quartiers prioritaires de la ville de Vannes, Ménimur et Kercado, avec 2 522 logements au total.

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Les données les plus fiables pour évaluer la vacance sont celles issues de la comptabilité, relatives aux pertes de loyers et charges qui en découlent. Elles mettent en évidence une inquiétante progression ; entre 2011 et 2015, les pertes financières associées ont quasiment doublé pour les logements :

Montant annuel en k€	2015	2014	2013	2012	2011
Pertes loyers	1 110	999	876	647	585
Pertes charges	245	216	194	148	133
Total	1 355	1 215	1 070	794	718

La vacance des garages est également à un niveau élevé ; sa progression est toutefois plus contenue :

Montant annuel en k€	2015	2014	2013	2012	2011
Pertes loyers + charges	199	191	178	167	130

En 2015, les pertes de loyers associées représentent un montant total de 1 554 k€, soit 4,8 % des loyers quittancés (31 686 k€).

Bien que quantifiée par la précédente responsable de la gestion locative, la vacance technique ne fait pas l'objet d'une identification précise au logement. En l'absence de projet de démolition ou de réhabilitation lourde nécessitant de libérer les logements, la vacance technique résulte essentiellement des travaux de remise en état suite à état des lieux ou à des désordres d'ordre technique. Si les premiers peuvent être identifiables à travers le tableau de suivi comptable – 9 logements au 14 mars – les autres ne le sont pas dans l'état actuel des informations disponibles.

Seuls les logements gelés⁴ ou sous expertise « dommage ouvrage » sont identifiés. À ce propos, six logements sont gelés sur le programme Square Morbihan, suite à des problèmes d'occupation qui ont conduit au départ des locataires en cause de 2012 à 2014. Bien que la cité ne présente plus aucune difficulté, ces logements n'étaient toujours pas proposés à la location à la date du contrôle. Cette situation démontre un suivi très insuffisant des logements vacants ; au cas présent, il est d'autant plus regrettable que les loyers de ce programme très demandé sont bas.

Au 14 mars 2016, le nombre total de logements vacants était de 319 (4,1 % du parc) : 143 de moins de 3 mois et 176 de plus de 3 mois. La vacance se concentre sur les quartiers prioritaires de Ménimur et Kercado avec 40 % de la vacance des moins de 3 mois et 67 % des plus de 3 mois. La résorption de la vacance sur ces quartiers passe par des interventions préalables qui dépassent largement le cadre des responsabilités de l'office (cf. infra § 4.2).

En dehors de ces quartiers, la qualité des programmes et leur niveau d'entretien ne peuvent être mis en cause ; seule la question du prix peut se poser sur certains produits comme les PLS. Au 14 mars, 45 logements étaient ainsi vacants depuis plus de trois mois sans véritable explication ; 14 étaient des PLS dont 9 étaient inoccupés depuis plus de deux ans, certains n'ayant jamais été loués depuis leur livraison en 2010 ou 2011.

La résorption de la vacance passe par une analyse précise des motifs de refus, afin de déterminer les solutions à mettre en œuvre pour satisfaire les candidats ; les outils en place apparaissent cependant très limités à ce jour. Le travail mené doit associer les chargés de location, les agents « état des lieux » et les responsables de secteur. Une meilleure maîtrise des outils de gestion de la demande apparaît également indispensable.

Dans sa réponse, l'office explicite les actions mises en place au cours de l'année 2016 pour lutter contre la vacance : dégager du temps de travail pour l'efficacité commerciale, une gestion proactive de la demande, l'adaptation des loyers à la relocation, une identification des difficultés de location afin d'y apporter des solutions concrètes (augmentation du standard à la relocation, baisse des loyers, travaux d'adaptation du logement...), déclassement de la typologie des faux T4 permettant d'ouvrir la location de ces logements à des personnes seules (solution validée par la DDTM), augmentation du rythme des CAL, réunions mensuelles de l'équipe avec suivi des résultats, fixation des priorités et motivation des agents. Des actions complémentaires, décrites dans la réponse de l'office, sont également prévues pour l'année 2017.

⁴ Non proposé à la location pour des raisons diverses.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Les vérifications menées sur les loyers ont mis en évidence une bonne maîtrise de la réglementation en la matière.

Les augmentations de ces dernières années ont été les suivantes :

	2011	2012	2013	2014	2015
Augmentation moyenne au 1 ^{er} janvier	0,57 %	1,73 %	1,80 %	0,90 %	0,47 %
Recommandations gouvernementales jusqu'en 2010 et encadrement législatif depuis lors	1,10 %	1,90 %	2,15 %	0,90 %	0,47 %

Le niveau des loyers se situe légèrement en dessous de la moyenne du département pour les organismes de logement social :

Loyer mensuel en € par m ² de surf. Hab. (RPLS 2014)				
	nbre de logements	1 ^{er} quartile	médiane	3 ^{ème} quartile
Organisme	7 777	4,09	5,13	5,69
Références locales		4,03	5,11	5,75
Références France métropole		4,69	5,44	6,29

L'accessibilité du parc est correcte ; près de 70 % des logements ont des loyers en dessous des plafonds de référence utilisés pour le calcul de l'APL⁵ (cf. annexe n°7.3). Ce constat doit être modulé, compte tenu de l'écart entre la composition des ménages (43 % de personnes seules peu solvabilisées par l'APL) et la typologie du parc qui ne compte que 28 % de T1 et T2.

Ainsi, pour une personne seule, le loyer plafond pris en compte pour l'APL est de l'ordre de 238 €, alors que les loyers des T3 et T4 (62 % du parc) sont de 330 € en médiane.

Suite à l'augmentation du 1^{er} janvier 2016, les loyers se situent à 89,6 % des plafonds des conventions. La marge théorique de loyers représente un montant de 3,5 M€. L'essentiel se concentre sur les anciens financements et les PLA avec des loyers respectivement à 84 et 88 % des plafonds représentant des marges de 1,9 M€ et 1,1 M€.

3.2.2 Loyers PLS

Le précédent rapport critiquait les conditions de gestion des PLS. Dans sa réponse, Vannes Golfe Habitat indiquait que, compte tenu de l'évolution du marché privé, ce financement serait très peu utilisé à l'avenir. Trois opérations ont été livrées depuis, soit un total de 35 logements dont 12 issus de la reconversion de PSLA.

Sur les 216 PLS en gestion en janvier 2016, 34 étaient vacants, soit un taux de 15,7 %. L'examen des conditions de ressources des 182 locataires en place⁶ donne les résultats suivants :

Situation par rapport aux plafonds PLUS

En % des plafonds PLUS	< 40	< 60	< 80	< 100	> 100	Total
En nombre d'occupants	53	90	119	148	34	182
%	29	49	65	81	19	-

⁵ Simulation réalisée en optimisant l'occupation des logements : T1 pour une personne seule, T2 pour un couple ; T3 pour un ménage avec une personne à charge, T4 pour un ménage avec deux personnes à charge, etc.

⁶ Analyse réalisée à partir des revenus déclarés dans le cadre de l'enquête OPS 2016.

Ces résultats traduisent l'inadéquation du produit PLS au regard du profil de la demande ; 81 % des locataires occupants sont éligibles au financement PLUS et près de la moitié pourrait bénéficier d'un loyer minoré type PLAI.

Une étude de l'ADIL 56 portant sur la demande locative au droit de Vannes Agglo confirme, sur ce sujet, que l'offre intermédiaire est inadaptée à la demande. Ces logements trouvent difficilement preneur en raison de loyers beaucoup plus élevés parfois identiques à ceux du parc locatif privé, lui-même concerné par un phénomène de vacance prégnant (autour de 10,4 % au 1^{er} janvier 2016).

La restitution du dépôt de garantie aux locataires partis ne respecte pas le délai légal réduit à un mois (hors travaux facturés) à compter du 27 mars 2014 (loi Alur). L'office n'a pas pris de dispositions particulières pour appliquer le nouveau dispositif instauré par la loi Alur, alors même que la loi Macron l'étend à tous les baux, y compris ceux signés avant le 27 avril 2014. Le modèle de bail n'a pas été mis à jour et mentionne encore l'ancien délai de deux mois. Le délai moyen de restitution du dépôt de garantie aux 62 locataires partis en janvier 2016 a été de 36 jours ; il varie de 16 à 79 jours. Pour 41 d'entre eux, il dépassait le délai légal d'un mois.

L'office, dans sa réponse, indique qu'un nouveau modèle de bail conforme aux dispositions de la loi Alur doit entrer en vigueur au 1^{er} février 2017. Pour respecter la restitution dans le délai réglementaire, il va, par ailleurs, mettre en place un quittancement intermédiaire vers le 15 de chaque mois.

3.2.3 Supplément de loyer de solidarité

L'application du SLS n'appelle pas de remarque. L'OPH applique le barème de droit commun à partir de 20 % de dépassement. En décembre 2015, 61 locataires y étaient soumis pour un montant total de 6 334€. Le montant moyen était de 104 € ; 35 dépassaient 50 € et 19 étaient au-dessus de 100 €.

3.2.4 Charges locatives

L'examen des charges locatives n'appelle de remarque. La clé de répartition utilisée est la surface habitable. Pour le nettoyage des parties communes, l'assiette utilisée est l'ensemble du parc bénéficiant de cette prestation, lissant ainsi les effets liés aux éventuels arrêts de travail des agents de l'office.

Le chauffage collectif concerne près de 3 000 logements. Les coûts sont faibles : ils ressortent en moyenne à 5,6 € le m². Il convient de préciser que la saison de chauffe 2014/2015 a été très douce avec 1 769 DJU.

Les coûts les plus élevés concernent trois ensembles en chauffage électrique avec un prix moyen au m² de SH, autour de 11 € le m². Tous les trois sont inscrits dans le programme de réhabilitation thermique 2017-2019, avec installation de chauffage individuel au gaz.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Les données de synthèse de l'enquête OPS 2012 et 2014 révèlent une occupation plus sociale que celle de l'ensemble des bailleurs sociaux du département et de la région, notamment sur les revenus les plus bas. La comparaison des résultats 2012 avec ceux des autres bailleurs du département et de la région peuvent se résumer ainsi :

En %	Pers. isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles monoparentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Bénéficiaires d'APL+AL	Bénéficiaires minima sociaux
Enquête OPS 2012	43,0 %	5,2 %	15,2 %	30,1 %	66,2 %	66,0 %	29,0 %
Département	47,5 %	7,9 %	21,8 %	20,9 %	66,3 %	57,8 %	23,1 %
Région	47,6 %	6,8 %	21,3 %	22,2 %	65,7 %	55,7 %	22,8 %

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

Au 31 décembre 2015, le nombre de locataires bénéficiant de l'APL était de 4 315, soit 58 % des logements occupés ; le montant moyen était de 239 € offrant une couverture du loyer à hauteur de 74 % et de 59 % de la quittance. Ces chiffres confirment les faibles revenus des ménages mais également l'accessibilité du parc de l'office en termes de loyers (cf. supra).

4.1.1 Connaissance de la demande

Le département du Morbihan a recours à un fichier commun de la demande qui gère la délivrance du numéro unique et permet la gestion de la demande par les OLS à travers l'application Imhoweb.

Au 16 mars 2016, le nombre de demandes actives était de 2 910 ; 41 % émanaient de ménages déjà locataires dans le parc social, l'ancienneté moyenne était de 17 mois (21 mois pour les internes et 14 mois pour les externes) ; 21 % des demandes dataient de plus de 24 mois, 19 % se situaient entre 12 et 24 mois, 60 % avaient une ancienneté inférieure à 12 mois (35 % avec moins de 6 mois et 19 % avec moins de 3 mois).

La localisation demandée est principalement le cœur de Vannes Agglo⁷ avec 82 % des demandes, Vannes en concentrant à elle seule 57 %.

L'étude de l'ADIL⁸ 56 sur la demande locative sociale au 1^{er} janvier 2016 sur Vannes Agglo, évoquée supra, fait état d'une demande externe modérée avec un taux de 2,7 demandes pour une attribution et des délais d'attribution rapides - un tiers des demandes satisfaites en moins de trois mois et 58 % en moins de six mois. Elle se compose de ménages de petite taille avec des revenus modestes ou très modestes.

Sur les 2 910 demandes actives, 751 seulement avaient fait l'objet d'au moins une proposition de logement (suite à passage en CAL) par un des bailleurs sociaux présents sur le territoire : les plus de 24 mois (291) ont eu en moyenne 2,44 propositions, celles entre 12 et 24 mois (173) ont reçu en moyenne 1,7 propositions et les moins de 12 mois (287) ont reçu une moyenne de 1,3 propositions. 102 ont fait l'objet d'au moins 5 propositions et donc d'autant de refus.

A contrario, 2 159 n'avaient reçu aucune proposition des bailleurs. Parmi elles, 309 demandes dataient de plus de deux ans dont 61 pour du logement individuel.

L'outil de gestion de la demande locative n'est pas utilisé de façon optimale privant l'organisme des informations nécessaires pour caractériser la demande locative. L'outil Imhoweb dispose d'un module dit « de prospection » qui permet d'enregistrer les démarches effectuées auprès des demandeurs par les chargés de clientèle. Ce module permet également l'édition de courriers à tous les demandeurs dont le profil correspond au bien disponible. Ce module n'étant pas utilisé par l'office, il n'a donc pas été possible de vérifier le travail de prospection vis-à-vis de ces demandeurs et d'apprécier la teneur de cette demande plus ancienne.

En réponse, l'office indique que deux formations ont été organisées en 2016, pour l'ensemble du personnel commercial. Cette formation a été assurée par le gestionnaire du fichier partagé, le but étant de pouvoir travailler par listes paramétrables et prospection. L'analyse des attributions de 2015 et 2016⁹ met en évidence la tendance à rechercher les candidats dans la demande nouvelle ; ainsi en 2015, 75 % des attributions correspondent à des demandes de moins d'un an ; 50 % avaient moins de 6 mois. Sur les trois premiers mois de 2016, le phénomène s'est accéléré avec 60 % des attributions de moins de six mois. Les demandes satisfaites de plus de deux ans représentent 10 % des attributions 2015 et 8 % pour 2016.

⁷ Comprend Vannes, Saint-Avé, Séné, Plescop et Arradon.

⁸ Agence départementale d'information sur le logement.

⁹ Trois premiers mois de l'année.

4.1.2 Gestion des attributions

L'OPH Vannes Golfe Habitat dispose d'une seule commission pour l'attribution des logements ; elle se compose de six administrateurs dont un des représentants des locataires au conseil d'administration.

Un bilan des attributions est présenté chaque année en CA. Son contenu est purement descriptif ; il porte sur la demande, l'activité de la CAL - nombre de réunions, de demandes examinées, de propositions, de refus - les attributions - profil socio-économique des entrants, typologie des logements, délai de satisfaction. Il mériterait d'être complété par une analyse critique des résultats et de leur évolution.

Au cours de l'année 2015, la CAL a fait 2 144 propositions de logements qui ont donné lieu à 942 attributions effectives et 1 202 refus, soit un taux de 56 %. Près de la moitié de ces refus (48 %) s'est traduite par une absence de réponse du candidat.

Le conseil d'administration n'a pas défini les orientations de sa politique d'attribution des logements. Déjà signalée lors du précédent contrôle (Miilos) en 2011, cette question n'a pas été traitée par l'OPH Vannes Golfe Habitat. Le règlement intérieur de la CAL adopté par le CA de mai 2014 est le même que celui qui était en vigueur en 2010 ; son contenu n'est pas suffisant pour répondre aux dispositions de l'article R. 441-9 du CCH¹⁰. Si dans sa réponse, l'office reconnaît cette situation, l'office souhaite inscrire cette démarche dans le cadre des évolutions réglementaires du décret n° 2015-524 du 12 mai 2015 relatif au contenu, aux modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs, et de la Loi Egalité Citoyenneté sur les nouvelles modalités d'attributions et de coopérations pour l'attribution des logements en QPV.

L'office, par ailleurs, ne dispose pas d'outil lui permettant de visualiser l'occupation sociale de ces programmes et de mettre en place une gestion fine de ses attributions. Bien que la nouvelle organisation (regroupement des fonctions « attribution » et « gestion du locataire » couplé à une sectorisation des emplois) soit de nature à améliorer à terme la connaissance de l'occupation sociale des programmes, l'installation d'un tel outil ne peut qu'accélérer ce processus.

La vérification des conditions d'attribution a été réalisée à partir d'une extraction informatique sur les entrants de l'année 2015 et ceux du 1^{er} trimestre 2016, soit sur un total de 1 219 attributions.

Trois dépassements de plafonds de ressources ont été constatés : deux d'entre eux, respectivement de 20 et 23 %, concernent des PLS sur des programmes confrontés à des problèmes de vacance. Le dernier (3 %) affecte un logement PLUS, attribué en fin d'année 2014, avec une entrée dans les lieux en janvier 2015. Les revenus pris en compte lors de l'attribution sont ceux de 2012, qui étaient sous le plafond, alors qu'il convenait de prendre ceux de 2013 qui dépassaient les plafonds. Ces attributions contrevenant, Vannes Golfe Habitat s'expose à une sanction financière telle que prévue à l'article L. 342-14-1 du CCH d'un montant maximum de 21 647,70 €.

L'office prend note de ces dépassements et les mesures envisagées dans le cadre de l'évolution des métiers pour prévenir la survenance de nouvelles anomalies.

La vérification a, par ailleurs, mis en exergue des difficultés dans la gestion des PLUS majorés.¹¹ Utilisée à plusieurs reprises en 2015 pour attribuer des logements, cette possibilité de déroger aux plafonds de ressources dans la limite de 33 % ne fait pas l'objet d'un suivi précis avec une identification dans le logiciel de gestion locative des logements concernés. Une action corrective s'avère nécessaire.

¹⁰ Le point IV de l'article R. 441-9 indique que le CA définit les orientations applicables à l'attribution des logements.

¹¹ 10 % des logements PLUS peuvent être attribués à des locataires dépassant les plafonds de ressources dans la limite de 33 %. Les loyers de ces logements peuvent être majorés dans la limite du plafond PLUS majoré de 10 %.

4.2 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La gestion de proximité repose essentiellement sur les agents d'entretien et les responsables de secteurs qui les encadrent.

Si dans l'ensemble, les visites réalisées en cours de contrôle ont permis de constater une bonne tenue des programmes, la situation de plusieurs entrées d'immeubles sur Ménimur et Kercado mettent en évidence des problèmes d'occupation nuisant fortement à la qualité des halls, caves et cages d'escaliers. L'office n'est pas en mesure de garantir à lui seul les conditions de tranquillité qu'il doit à ses locataires sur plusieurs immeubles des quartiers de Ménimur et Kercado¹².

Si l'organisation, en place jusqu'en 2016, répondait aux besoins de l'organisme et aux exigences du décret n° 2001-1361 du 28 décembre 2001, elle apparaît aujourd'hui insuffisante au regard des problématiques auxquels sont confrontés ces entrées et plus largement ces quartiers. Ces situations révèlent de grandes difficultés, dépassant les seules prérogatives de Vannes Golfe Habitat en tant que bailleur social et nécessitant la mobilisation de tous les pouvoirs publics locaux.

A son niveau, l'office se doit d'engager, quant à lui, toutes les procédures juridiques lui permettant d'obtenir réparation, tout en maintenant le niveau des prestations offertes et en renforçant la surveillance de ces différents sites.

L'absence de procédure formalisée pour le traitement des réclamations techniques ne garantit pas une gestion efficace de celles-ci. Les indicateurs en place sont essentiellement quantitatifs ; ils sont encore insuffisants pour mesurer l'efficacité du dispositif.

L'office, dans sa réponse, indique avoir pris la mesure des problèmes liés à la tranquillité sur ces quartiers et prévoit un plan d'actions, applicable dès 2017, s'articulant autour de quatre axes : renforcement de la présence du personnel de proximité de l'office dans ces quartiers, renforcement du partenariat avec les différents acteurs sur le quartier, réalisation d'aménagements techniques visant à dissuader les auteurs d'infractions et sensibilisation des locataires au « bien vivre ensemble ». Le traitement des réclamations techniques est resté inchangé, alors qu'il faisait déjà l'objet d'une observation lors du précédent contrôle de 2011. Aucune procédure ne formalise la gestion des réclamations, hormis le schéma informatique du logiciel métier. Les statistiques issues du progiciel de gestion (PREM) permettent de quantifier l'activité en nombre de demandes enregistrées, traitées, ayant fait l'objet d'un bon de travaux, clôturées, type d'interventions, etc.

Les aspects qualitatifs et, notamment, les délais d'intervention, ne sont pas abordés. Les informations relatives à l'objet de la réclamation, de sa localisation (programme) ou de son éventuel caractère répétitif ne sont pas exploitées, alors qu'elles sont sources d'informations importantes en termes de renouvellement de certains matériaux tels que les chaudières individuelles.

La question d'un traitement transversal de la réclamation locative au sens large n'a toujours pas été abordée ; le directeur général, conscient du problème, préconisait la mise en place d'un centre de relations clients, par lequel transiteraient tous les appels entrants. Suite à son départ, l'office est invité à reprendre les réflexions et engager les démarches aptes à résoudre cette difficulté.

L'office indique dans sa réponse qu'un centre de relations clients (CRC) sera installé pour le suivi des réclamations. En attendant la mise en œuvre du CRC, des mesures transitoires ont été mises en place : revue régulière des réclamations non clôturées dans les délais et vérification que les courriers de réclamations ont bien reçu une réponse dans les 15 jours suivant leur réception.

¹² Tous deux sont classés en quartier prioritaire et sont inscrits au contrat de ville de Vannes 2015-2020.

4.3 TRAITEMENT DES IMPAYES

4.3.1 Prévention et traitement des impayés locatifs

Jusqu'en mars 2016, le service contentieux/médiation était divisé en deux unités et rattaché à la direction administrative et financière. La médiation (trouble de voisinage) était assurée par quatre personnes. Trois salariés avaient la responsabilité du précontentieux et un du contentieux.

Depuis avril 2016, le service contentieux est désormais rattaché à la direction de la gestion locative, ce qui est cohérent. La médiation doit être transférée à la direction de la proximité (chargés de secteur). Quatre personnes (2 binômes) s'occupent du précontentieux. Cela comprend la gestion d'un portefeuille d'impayés, défini en fonction de critères géographiques. Une conseillère en économie sociale et familiale intervient désormais pour les situations « très sociales ».

Un salarié prend en charge le dossier, lorsqu'il remplit les conditions d'assignation, ce qui constitue le début de la procédure contentieuse et le suit jusqu'à la transmission en prévision d'une audience. Enfin, un dernier salarié assure la représentation de l'office au tribunal et suit les baux résiliés du jugement à la libération du logement.

Dans le cadre du passage à la comptabilité commerciale, des fiches de procédures ont été rédigées. Une première lettre de rappel est envoyée par le service de gestion locative le 15 du M+1. La seconde lettre est adressée un mois après par le service chargé du précontentieux. Jusqu'à présent, il n'y avait pas nécessairement de visite sur place, de proposition de rendez-vous ou d'appel téléphonique jusqu'à la mise en demeure. La mise en place d'un plan d'apurement, dit « proposition de paiement » n'est également pas systématique. Cela est pourtant souhaitable et désormais facilité par le renforcement des effectifs.

Après un travail en collaboration avec les collectivités locales et les services de la Préfecture, la procédure peut aller jusqu'à l'expulsion. Depuis 2010, 20 jugements d'expulsions sont exécutés en moyenne annuelle, dans des logements parfois déjà vides.

Pour les locataires partis, le recouvrement est confié depuis octobre 2014 à la société Flemming's. En cas de certificat d'irrecouvrabilité, le dossier est proposé pour une admission en non-valeur.

Le précédent rapport signalait la dégradation de la situation des impayés locatifs, sans stratégie en réponse. C'est pourquoi l'office a diversifié les moyens de paiement : espèces (Eficash) et carte bancaire. Une campagne d'incitation auprès des locataires pour la mise en place du prélèvement automatique a été réalisée. Le dossier APL est rempli par un attaché commercial.

En phase contentieuse, l'OPH Vannes Golfe Habitat a mis en place une procédure visant à remobiliser le locataire pour éviter la résiliation du bail. Il s'agit du procès-verbal de conciliation : suite à l'assignation du locataire, ce dernier est convoqué, ainsi que l'ensemble des parties, à une audience en présence d'un conciliateur.

La réorganisation du service chargé du contentieux avec l'accueil de deux personnes supplémentaires permet une meilleure présence sur le terrain, plus de proximité avec le locataire et de ne pas voir le recouvrement uniquement sous l'aspect d'une procédure judiciaire, ce qui est indispensable. L'arrivée d'une conseillère en économie sociale et familiale facilite le traitement social de l'impayé.

4.3.2 L'évolution des impayés locatifs

Le taux d'impayés inscrit au bilan (pourcentage des loyers et des charges) est de 17,7 % en 2013, ce qui est sensiblement supérieur à la médiane des OPH de province, à savoir 13,7 %. Toutefois, l'évolution de ces créances par rapport aux produits est maîtrisée, à hauteur de 1,23 % par an en moyenne sur la période 2012-2015, ce qui est proche des organismes comparables (1,1 %). Si le montant global des impayés augmente de façon régulière et importante sur la période contrôlée (cf. annexe n° 7.4), cela doit être mis en perspective avec un parc locatif en développement.

Évolution du montant des créances locatives

En %	2011	2012	2013	2014	2015
Créances loc/loyers et charges récupérées	16,2	16,9	17,7	17,2	18,5
Evolution créances loc/loyers et charges récupérées		1,6	1	0,8	1,5

Cette situation est suivie par l'office, les impayés sont inclus dans le tableau de bord, présenté au CODIR et dans le rapport de gestion. De plus, le passage en comptabilité commerciale permet d'avoir une meilleure maîtrise du processus de recouvrement.

Un effort particulier est à mener sur les locataires partis, dont la dette représentait, fin 2014, 70 % du total ; c'est pourquoi l'intervention d'un huissier est à l'étude.

La nouvelle organisation du service contentieux est positive car plus orientée vers la prise en compte des difficultés des locataires. Les résultats en matière de recouvrement devraient s'améliorer et même si l'augmentation des impayés est maîtrisée, ce sujet reste un point de vigilance à suivre par l'OPH.

4.4 LOCATION A DES TIERS OU OCCUPATIONS NON REGLEMENTAIRES

L'OPH Vannes Golfe Habitat loue divers logements à des personnes morales. Le suivi de ces locations était assuré par le service financier.

La location de logements au centre hospitalier Chubert n'est pas conforme aux règles définies par les articles L. 442-8-1 et L. 442-8-2 du CCH. Depuis leur construction en 1976, l'office loue au centre hospitalier Chubert 30 logements destinés à l'hébergement des internes. Ce programme a été conventionné en septembre 1990, sans que les conditions de gestion n'aient été modifiées. Vannes golfe Habitat quitte ces logements au centre hospitalier.

L'équipe de contrôle rappelle que l'article L. 442-8-1 du CCH autorise les organismes d'HLM à louer des logements en vue de leur sous-location à diverses institutions précisément définies, parmi lesquelles ne figurent pas les centres hospitaliers.

L'office est invité à régulariser la situation de ces logements. Dans l'état actuel, cette location irrégulière l'expose à l'amende prévue à l'article L. 342-14 du CCH, soit un montant maximum de 111 817,08 €, correspondant à 18 mois de loyers par logement concerné (cf. annexe n° 7.5).

Dans sa réponse, VGH rappelle l'historique de ce dossier qui ne soulevait pas de problème particulier au moment du montage en 1974. Il précise également qu'il ne s'agit pas d'une « mise en gérance d'immeuble » et que le centre hospitalier sous-loue ces logements à des internes en médecine, qui sont bien des étudiants, faisant ainsi le rapprochement avec l'article L. 442-8-4 du CCH. Il indique cependant être conscient de la particularité de cette gestion et qu'à ce titre, il a proposé à plusieurs reprises au centre hospitalier de racheter ces logements mais sans succès. L'office va renouveler cette proposition, l'avis des domaines a été à ce titre sollicité. En cas de refus, VGH prévoit de les solliciter pour obtenir la liste des occupants et leurs ressources.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La stratégie patrimoniale de l'OPH Vannes Golfe Habitat repose encore à ce jour sur les résultats du PSP de 2010. Les principaux axes étaient la mise en œuvre opérationnelle du renouvellement urbain du quartier de Ménimur, la démolition reconstruction de la cité du Clos Vert, la requalification d'une partie du patrimoine, notamment sur l'aspect énergétique, le maintien d'un programme soutenu de gros entretien et de renouvellement de composants et le maintien d'une politique de développement ambitieuse axée sur le locatif social classique (PLUS) ou économique (PLAI) et le PSLA pour favoriser

le parcours résidentiel. Une réflexion était également prévue dans le PSP sur le devenir de la cité Square Morbihan à Vannes.

Une grande partie des interventions prévues au PSP a été réalisée. Les travaux de renouvellement urbain de Ménimur sont terminés : 138 logements ont été démolis et reconstruits dont 63 % sur site et les 1 154 logements restants ont été réhabilités et résidentialisés. La démolition-reconstruction du Clos Vert a également été finalisée et les objectifs en matière de développement et de maintenance ont été globalement atteints.

Seule la requalification d'une partie du patrimoine a pris du retard, en raison principalement de la charge de travail et du niveau d'investissement du programme ANRU (27 M€ dont 7 M€ de fonds propres).

L'objectif prévu dans le PSP était d'améliorer la performance énergétique des groupes classés en D, E et F (tous les E et F ainsi que 50 % des D). 979 logements répartis sur 29 programmes étaient identifiés et devaient être traités avant 2016. Les études n'ont finalement été lancées qu'en 2016 et les travaux sont prévus sur 2017-2019.

La position sur la démolition du square Morbihan n'est pas arrêtée ; en septembre 2015, le bureau du CA a validé le lancement d'une étude sur un éventuel réaménagement de l'opération.

Un nouveau PSP est prévu pour la période 2016-2021. Le CA a approuvé, en mars 2016, le lancement d'une consultation pour désigner le prestataire qui accompagnera l'office dans ses réflexions.

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

L'évolution du parc au cours de ces dernières années peut se résumer de la façon suivante :

	Parc au 01/01	Construct°	VEFA	Acquisition amélioration	Vente	Transformat° d'usage	Démolitions	Parc au 31/12	Evolution annuelle
2011	6 770	188	135	0	0	0	25	6 968	2,9 %
2012	6 968	112	67	1	0	0	110	7 038	1,0 %
2013	7 038	123	86	53	0	0	0	7 300	3,7 %
2014	7 300	288	49	9	0	0	0	7 646	4,7 %
2015	7 676	73	59	0	0	0	0	7 778	1,7 %
Total		784	396	63	0	0	135		2,8 %

Sur la période 2011-2015, l'office a mis en service 1 243 logements, soit une production moyenne de près de 250 logements par an. Une part importante résulte d'acquisitions en VEFA, 396 logements au total soit 32 % des livraisons. Fin 2015, il y avait 176 logements en cours de travaux et 130 étaient à l'étude.

La production accuse une diminution sensible en fin de période : la programmation annuelle qui était de 330 logements en 2012 et 2013, a été réduite à 196 logements en 2014, 147 en 2015 et 89 logements en 2016.

En juin 2016, cinq opérations au total restaient à lancer pour un total de 71 logements. Aucune nouvelle opération neuve n'a fait l'objet d'une demande d'agrément auprès des services de l'Etat. La détente du marché immobilier au cours de ces dernières années explique en grande partie cette évolution.

5.2.2 Réhabilitations

Sur la période étudiée, Vannes Golfe Habitat n'est intervenu en termes de réhabilitation que sur les immeubles inscrits dans le périmètre ANRU de Ménimur.

Comme indiqué supra, la réhabilitation d'un ensemble de 989 logements est prévue sur les années 2017 à 2019. Les travaux sont estimés par l'office à près de 22 M€, financés pour l'essentiel par emprunts (19,6 M€) et 2,4 M€ de fonds propres.

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

5.3.1 Engagement des opérations

Le processus décisionnel d'engagement des opérations en amont, la conception puis la phase de réalisation des opérations de construction n'intègrent pas suffisamment les autres services de l'office et, notamment, ceux de la gestion locative qui, à terme, devront en assurer la gestion.

Si le processus de maîtrise d'ouvrage était, jusqu'en 2016, formellement encadré par des décisions du CA, l'instruction des dossiers relevait strictement des services techniques et de son responsable. La faisabilité reposait essentiellement sur l'aspect technique des programmes et prenait peu en compte les données de la gestion locative. L'analyse de l'opportunité, notamment au regard des besoins, était quasiment inexistante alors que toutes les informations nécessaires pour une approche objective étaient disponibles au sein de la gestion locative : offre existante, état de la demande, vacance, rotation, etc.

Il en était de même pour la conception, qui ne faisait l'objet d'aucune revue de projet partagée avec le service gestion locative qui, souvent, découvrait le programme quelques jours avant sa livraison.

Cette absence de communication entre les services techniques et la gestion locative s'est avérée très préjudiciable pour l'office et les locataires ; elle a conduit à des reports de mise en location, alors que les locataires étaient sur place prêts à emménager.

Tel a été le cas pour les 40 logements de l'opération « rue des frères Creach » à Vannes. Suite à des retards de chantier, la mise en location des deux bâtiments a été repoussée au 7 janvier 2013. Cette date a été maintenue pour l'un des bâtiments, la livraison du second étant reportée au 18 février.

A la date prévue du 7 janvier 2013, le service gestion locative a convoqué l'ensemble des locataires sur place, afin de signer le bail, établir l'état des lieux et prendre possession de leur appartement. Une fois sur place, il a été constaté que la situation inachevée des logements ne permettait pas d'emménager dans des conditions normales. À titre de dédommagement, l'office a proposé à l'ensemble des 20 locataires une remise gracieuse de loyer et charges pour la période du 7 au 31 janvier 2013 ainsi que le remboursement des frais directement liés au retard de mise en service. La mise en service du second bâtiment a connu les mêmes déboires et a conduit l'office à proposer les mêmes mesures de dédommagement. Au total, Vannes Golfe Habitat a dû prendre à sa charge 54 k€ de frais divers liés à ces retards.

Les visites de logements récents ont, par ailleurs, été l'occasion de constater des problèmes de conception avec la présence de circulations importantes au détriment des surfaces des chambres, des cuisines difficilement aménageables avec des espaces inutilisables, voire parfois des incohérences techniques, comme l'évacuation d'un lave-vaisselle positionnée dans un endroit où le matériel ne peut être installé.

Le processus de maîtrise d'ouvrage se doit d'être revu pour se mettre au service de la gestion locative qui, à travers le travail au quotidien, a une bonne connaissance des besoins aussi bien en termes de localisation, qu'en termes de produits (typologie, loyers, charges...).

À son arrivée, le DG a instauré des comités d'investissement réunissant les principaux responsables de service (finances, marchés, gestion locative, service technique), où sont examinées toutes les opérations de construction avec un point précis sur leur état d'avancement, sur les difficultés rencontrées et les préconisations à mettre en place. Cette instance a également participé à la révision du cahier des charges-type des opérations à remettre aux maîtres d'œuvre pour établir son projet. Ces réunions permettent, par ailleurs, d'organiser les conditions de livraison des logements neufs et facilitent ainsi la mise en location des logements.

Dans sa réponse, l'office confirme le maintien des comités d'investissement. Il précise que les études de faisabilités sont établies après concertations et avis donnés des responsables de service et,

notamment, le service des activités locatives. Il indique par ailleurs que suite au départ à retraite du directeur de la maîtrise d'ouvrage, cette fonction sera assurée par le Directeur général et le directeur des activités locatives.

5.3.2 Production et moyens

Le rythme des livraisons de ces dernières années est resté très élevé avec près de 250 logements par an. Il convient de rappeler toutefois que 32 % de cette production résulte d'acquisition en VEFA.

Les moyens humains pour atteindre de tels volumes sont limités. L'activité repose en très grande partie sur le responsable du service technique qui réalise le montage de l'ensemble des opérations, de l'étude de faisabilité technique et financière au montage du dossier de financement et les consultations de maîtrise d'œuvre et des entreprises. Il est assisté par un technicien pour la faisabilité technique et l'aménagement. Trois conducteurs d'opération se partagent ensuite le suivi des réalisations à partir de l'ordre de service.

Au-delà des critiques portées sur le processus de maîtrise d'ouvrage, il convient de relever l'efficience globale de l'organisation en place au regard de ses effectifs.

5.3.3 Respect des règles de mise en concurrence

Les conditions d'attribution des marchés de travaux n'appellent pas de remarque. L'office a recours à l'allotissement ; il a mis en place une commission des marchés en procédure adaptée (CMPA) utilisée pour l'attribution de ces marchés uniquement.

Pour la maîtrise d'œuvre, l'OPH a recours à un panel d'intervenants. La plupart des désignations (54/60) ont été faites sur la base de procédures adaptées. Cette situation est d'autant plus délicate que certains montants de contrat sont proches du seuil impliquant le recours à la procédure de concours.

Des attributions de marchés de maîtrise d'œuvre non conformes aux exigences de la commande publique et de la loi du 12 juillet 1985 relative à la maîtrise d'ouvrage publique ont été constatées.

Ainsi pour les projets de Saint-Avé « rue Jean Dumée » et Plescop « résidence de l'Argoat », Vannes Golfe Habitat a été retenu après appel à projets, organisé par les communes. Pour répondre, l'office s'est associé à un maître d'œuvre pour présenter son projet à la commune. Par la suite, il a souhaité poursuivre le projet avec ce même maître d'œuvre. Pour avaliser ce choix prédéterminé, une consultation a été formellement organisée pour chacune des opérations dans un formalisme conforme aux règles de la commande publique. Elle a donné lieu au dépôt de 40 dossiers de candidature pour l'une et de 39 dossiers pour l'autre.

Il convient de noter, par ailleurs, que pour des montants de travaux bien distincts : 3 471 k€ pour l'une et 2 996 k€ pour l'autre. Le montant des honoraires est quasiment le même, 205 k€ et 204 k€, tous deux en dessous du seuil de 206 k€ de l'époque permettant d'éviter la procédure du concours. Les taux de rémunération qui en découlent sont respectivement de 5,92 % et 6,80 %.

Ce même processus a été utilisé pour désigner le maître d'œuvre d'un autre programme d'une vingtaine de logements rue Jean Gougau à Vannes. Cette opération fait partie d'un ensemble immobilier plus vaste attribué à un promoteur privé suite à une consultation organisée par la ville de Vannes. Pour répondre à l'obligation des 20 % de logements sociaux, le promoteur a demandé à Vannes Golfe Habitat de les réaliser en direct. La cohérence architecturale de l'ensemble du projet a contraint l'office de prendre le maître d'œuvre du promoteur. Comme pour les deux autres opérations, l'office a tout de même organisé une pseudo-consultation à laquelle 51 cabinets d'architectes ont répondu.

Une quatrième opération ayant fait l'objet d'un montage avec un promoteur organisé par la ville de Vannes a conduit à déroger aux dispositions de la loi du 12 juillet 1985 relative à la maîtrise d'ouvrage publique et à ses rapports avec la maîtrise d'œuvre privée (loi MOP). Il s'agit des 41 logements rue du 65^{ème} RI, livrés en juillet 2014. Le protocole d'accord, conclu entre l'équipe retenue (promoteur et

maître d'œuvre) et la ville de Vannes (juin 2010) incluait la réalisation de logements locatifs sociaux par l'office. Le compromis de vente signé entre l'office et le promoteur (septembre 2011), prévoit outre la vente du terrain d'assiette, l'obligation pour le vendeur (promoteur) d'obtenir le permis de construire et de le transférer ensuite à l'opérateur HLM avec une contrepartie financière de 98 k€ HT.

Vannes Golfe Habitat prend note des observations formulées sans les contester. Il ajoute qu'il entend se conformer strictement aux règles des marchés publics et ne plus y déroger pour quelque raison que ce soit. C'est ainsi que dans le respect des règles relatives aux marchés publics, un concours a été organisé pour la construction d'une gendarmerie et de 23 logements à Saint-Avé et qu'un groupement d'architectes vient d'être choisi à l'issue d'une procédure de désignation qui s'est achevée au mois de novembre 2016.

5.3.4 Acquisitions

Plusieurs acquisitions réalisées ces dernières années ont été autorisées par le conseil d'administration pour des montants sensiblement supérieurs à l'estimation des domaines, sans que ce dernier en soit informé. Quatre acquisitions en VEFA sont concernées :

Objet de l'acquisition –montants HT en k€	Prix d'achat	Estimation domaine
11 logements du programme Ty Laouen de Theix	1 360	953
8 logements de la Villa Beauregard à Saint Avé	853	664
21 logements de la résidence Swann à Saint Avé	2 061	1 575
8 logements de la résidence du Patio à Séné	2 061	1 575

Le service des Domaines ayant été sollicité sur la valeur vénale des biens, l'avis des Domaines aurait dû logiquement être communiqué au Conseil. En effet, si l'avis des Domaines n'est pas légalement exigé, il n'en demeure pas moins que l'estimation de la valeur vénale des biens constitue une information nécessaire à la prise de décisions des administrateurs.

Dans sa réponse, l'office précise que les délibérations antérieures à septembre 2015 relatives à des acquisitions ne faisaient pas référence à l'avis des de France Domaines mais que, depuis cette date, toute délibération décidant une acquisition ou une vente fait systématiquement référence à l'avis de France Domaines permettant ainsi d'assurer la transparence des opérations immobilières de l'office.

5.3.5 Analyse d'opérations

L'examen d'une série de 56 opérations (1 200 logements) livrées au cours de ces dernières années met en évidence des prix de revient globalement maîtrisés qui varient de 1 630 € le m² de SH pour les livraisons 2011 à 1 690 € le m² en 2015, après un pic en 2013 à 1 830 €. Les prix sont contenus ; sur la période, le prix moyen s'établit à 1 720 € dont 75 % pour le coût de construction.

L'équilibre d'exploitation est calculé sur la base d'un résultat cumulé positif sur toute la période de remboursement du prêt principal avec des fonds propres reconstitués sur 20 ans en général. Le coût de gestion pris en compte a été fortement réduit à la demande du précédent directeur général de façon injustifiée : 849 € au logement, alors qu'il se situe, en 2015, autour de 1 223 € au logement.

Les fonds propres limités lors du montage à 5-10 % du prix sont ajustés en fonction de l'évolution du prix de revient final et des conditions de financement. Ils représentent en moyenne 13,5 % du montant de l'investissement final.

5.4 MAINTENANCE DU PARC

La programmation de travaux d'entretien est alimentée par le recensement annuel des besoins par les responsables de secteur, en prenant également en compte les données techniques issues d'un logiciel de gestion patrimoniale.

Les dépenses annuelles consacrées à la maintenance sont relativement stables ; toutes dépenses confondues (EC, GE, RC), la moyenne annuelle est de l'ordre de 4,6 M€ sur la période, soit 616 € au logement en 2015.

Montant en k€	2011	2012	2013	2014	2015
Travaux immobilisés	1 028	668	522	383	472
Entretien courant NR	3 007	3 302	3 195	3 434	3 390
Gros Entretien	681	784	473	546	886
Autres travaux	29	31	35	51	43
Total maintenance	4 745	4 786	4 225	4 415	4 792

Ce niveau de dépenses de maintenance apparaît adapté aux besoins de l'organisme, compte tenu de l'état très correct du parc constaté à l'occasion des visites de patrimoine.

Comme indiqué supra, les coûts de chauffage sont contenus. La consommation énergétique moyenne est de 136 kWh/m²/an :

Classe DPE en kWh/m ² /an	A	B	C	D	E	F
	<50	51-90	91-150	151-230	231-330	331-450
% du parc	7,2	6,4	53,6	22,3	10,0	0,5

Suite au programme de réhabilitation prévu sur 2017, 2018 et 2019, il restera 194 logements classés en E et 10 en F. Il s'agit soit de programmes récents (moins de 20 ans) soit d'ensembles dont l'avenir est incertain. Ils devront être traités dans le cadre du prochain PSP.

5.4.1 Entretien et exploitation du patrimoine

Les principaux contrats d'entretien et d'exploitation du parc (chaudières, chaufferies, ascenseurs, robinetterie) sont renouvelés régulièrement à travers des consultations. Les marchés, gérés jusqu'à présent par la direction « technique », relèveront à l'avenir de la direction « proximité ».

Pour les travaux de remise en état des logements et l'entretien des parties communes, Vannes Golfe Habitat a recours à des marchés à bons de commande pour les principaux lots. Les marchés datent de 2013 ; d'une durée de 4 ans, ils doivent être renouvelés en 2017. Compte tenu de l'importance du marché « peinture - papiers peints » (plus d'1 M€ par an), le recours à plusieurs entreprises est recommandé.

L'office gère un parc de 63 ascenseurs sous le régime de l'entretien complet. Il ne dispose d'aucune mission d'assistance et de conseil extérieur ; l'office s'appuie sur les contrôles techniques quinquennaux réalisés en une seule tranche pour l'ensemble du parc.

Vannes Golfe Habitat n'a pas respecté ses obligations réglementaires issues du décret n° 2011-629 du 3 juin 2011, qui fixait l'échéance pour la réalisation des dossiers amiante dans les parties privatives au 5 février 2012.

L'office a désigné par marché n° 145/15 un prestataire pour l'ensemble des missions de repérage amiante de son patrimoine, incluant la rédaction des DAPP. Les diagnostics sont réalisés dans un premier temps de façon systématique (liste A et B) à la libération des logements. Lorsque 10 à 15 % des logements d'un même programme auront été diagnostiqués, le profil amiante de l'ensemble immobilier sera arrêté, les logements restants faisant l'objet d'une simple visite pour confirmer le profil retenu. Les diagnostics peuvent être réalisés à la demande du locataire et de façon systématique avant travaux dans le logement. En cas de présence d'amiante, les travaux sont confiés à des entreprises habilitées. La démarche opérée, bien que ne respectant pas strictement la réglementation, est de nature à permettre une meilleure connaissance du risque et des actions à mener pour y remédier.

L'office prend acte et confirme la démarche en cours décrite supra.

5.4.2 Gestion des foyers

La loi Handicap du 11 février 2005 fixait au 1^{er} janvier 2015 l'obligation de mettre aux normes tous les ERP et IOP¹³. Comme prévu par la loi, Vannes Golfe Habitat a déposé un agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) avant le 27 septembre 2015.

Réalisé par un bureau d'études spécialisé, le document détaille les travaux à réaliser pour se mettre en conformité avec la loi et le planning d'intervention. Le budget prévisionnel des travaux faisait état de 2,2 M€ de travaux dont 1 M€ pour le foyer de personnes âgées (FPA) Pasteur. Le déménagement des résidents les plus âgés dans un EHPAD livré récemment par l'office a permis de reclasser¹⁴ cet établissement en logement-foyer.

Ce dossier suivi par le responsable de la maintenance était, au moment du contrôle, à l'arrêt, suite à une décision du précédent directeur général ; le planning prévisionnel prévoyait la réalisation d'une première série d'études en 2016.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE

Vannes Golfe Habitat ne s'est jamais inscrit dans une politique de vente active de ses logements. Sous l'impulsion du directeur général, le CA a toutefois validé en décembre 2015 le principe de la vente sur un ensemble pavillonnaire de 17 logements. L'objectif est double : favoriser le parcours résidentiel et renforcer les fonds propres.

5.6 AUTRES ACTIVITES

L'office développe depuis de nombreuses années une petite activité accession en PSLA. Sur la période 2011-2015, Vannes Golfe Habitat a livré 43 logements.

Seul le programme « Place de l'église » à Plescop a connu des difficultés de commercialisation ; 12 logements sur 13 ont été convertis en locatif avec un financement PLS.

Le processus de commercialisation n'appelle pas de remarque particulière. Les prix de vente sont contenus ; ils se situent en moyenne sur la période étudiée à 62 % des plafonds réglementaires et aucun dépassement n'a été constaté. Les ressources des acquéreurs et le montant des redevances respectent les plafonds réglementaires.

La phase locative est limitée à un maximum de quatre ans, il n'y a pas de durée minimale. Les contrats incluent les clauses de sécurisation, garanties de rachat et de relogement, ainsi les clauses anti-spéculatives aussi bien pour les subventions accordées par les collectivités que pour les avantages fiscaux liés au taux réduit de TVA.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

6.1.1 Généralités

Le directeur administratif et financier est présent à l'OPH Vannes Golfe Habitat depuis 1979 et titulaire de ce poste depuis 2011. Il assure actuellement l'intérim du directeur général.

Le service comptabilité comprend une responsable depuis 2014, très expérimentée, car employée depuis 30 ans, et quatre personnes. Un agent, outre des fonctions de secrétariat, enregistre les factures, s'occupe

¹³ ERP : établissement recevant du public ; IOP : installation ouverte au public.

¹⁴ Reclassement validé par la commission de sécurité de l'arrondissement de Vannes.

du quittance et de l'arrêté des comptes. Un deuxième prend en charge la régularisation des charges, les écritures d'inventaire et la vérification des paiements. Enfin, deux agents sont plus spécialement chargés du paiement des factures (exploitation et investissement), des contrats d'entretien, du suivi du financement des opérations, et des dossiers de subvention. La continuité du service est bien assurée, les agents pouvant se suppléer. On peut noter que le service comptabilité présente les candidats à la location-accession en CAL et s'occupe de la signature du contrat de réservation.

Suite au passage à la comptabilité commerciale en 2014, le marché « mission de commissaire aux comptes » a été attribué de façon réglementaire au Cabinet « Edith FATREZ » pour une période de six ans, correspondant aux exercices 2014-2019. Cela a été l'occasion de formaliser les procédures de règlement des factures. Les délais de paiement des fournisseurs sont conformes à la réglementation en vigueur, inférieurs à 30 jours pour les dépenses de fonctionnement et à 45 jours pour les dépenses d'investissement.

D'une façon générale, la tenue de la comptabilité n'appelle pas de remarques particulières.

6.1.2 Les amortissements dérogatoires

Le décret n°2014-1151 du 07/10/2014 ainsi que l'arrêté du 10/12/2014 ont introduit une réforme comptable. Ce nouveau dispositif réglementaire a supprimé, à compter de l'exercice 2014, le recours obligatoire à des amortissements dérogatoires en cas d'insuffisance des amortissements techniques.

Le stock d'amortissements dérogatoires fin 2013, d'un montant de 4,1 M€, a été imputé directement en report à nouveau au passif du bilan, comme le prévoit le plan comptable général. Ce même décret impose le suivi du ratio d'autofinancement et a fixé un seuil de fragilité à hauteur de 0 % pour un exercice ou une moyenne de 3 % sur trois années consécutives. Pour Vannes Golfe Habitat, le taux moyen constaté sur les trois dernières années est de 16,4 %.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

6.2.1 Analyse de l'exploitation

La rentabilité d'exploitation est analysée sur la base de l'autofinancement net (cf. tableau ci-dessous).

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Marge sur accession	321	585	46	174	256
Loyers	26 008	27 696	29 395	30 940	31 786
Coût de gestion hors entretien	-5 218	-5 442	-4 758	-5 119	-6 095
Entretien courant	-3 008	-3 315	-3 424	-3 631	-3 437
GE	-681	-783	-473	-546	-886
TFPB	-2 147	-2 189	-2 249	-2 288	-2 298
Flux financier	137	293	80	100	113
Flux exceptionnel	-95	668	-159	-302	-10
Autres produits d'exploitation	493	963	744	816	946
Pertes créances irrécouvrables	-28	-48	-175	0	-113
Intérêts opérations locatives	-5 721	-6 976	-6 708	-5 505	-4 838
Remboursements d'emprunts locatifs	-6 881	-7 155	-7 622	-8 744	-9 586
Autofinancement net¹⁵	3 177	4 294	4 695	5 895	5 838
% du chiffre d'affaires	10,64%	13,75%	14,67%	17,10%	17,56%

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

¹⁵ L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés) hors opérations démolies, cédées ou sorties de composants. A partir de 2014, prise en compte de tous les emprunts locatifs, les remboursements anticipés étant toujours exclus.

L'OPH Vannes Golfe Habitat tire la quasi-totalité de ses produits d'exploitation de l'activité de gestion locative. L'activité d'accession à la propriété a permis de dégager une marge moyenne de 276 k€ par an.

Sur les cinq années du contrôle, l'autofinancement net représente 14,74 % du chiffre d'affaires, un niveau assez élevé, au-dessus de la médiane des OPH de province qui était de 12 % en 2013. Il est à noter que l'office a fait l'objet d'un prélèvement sur le potentiel financier de 269 k€ en 2012. L'OPH a en revanche bénéficié du dispositif de mutualisation entre organismes HLM, mis en place en contrepartie de la suppression de ce prélèvement, avec un solde positif de 181 k€.

Si les produits locatifs augmentent en corrélation avec l'accroissement du parc, rapportés au nombre de logements, ils sont dans la moyenne des organismes comparables. La vacance s'est traduite par une perte de loyers estimée à 876 k€ en 2013 et 999 k€ en 2014.

L'endettement de VGH est important (voir infra § 6.2.1.4), mais la baisse des taux d'intérêt (livret A) a contribué à l'amélioration de l'autofinancement au cours de la période contrôlée pour atteindre plus de 17 % en 2015.

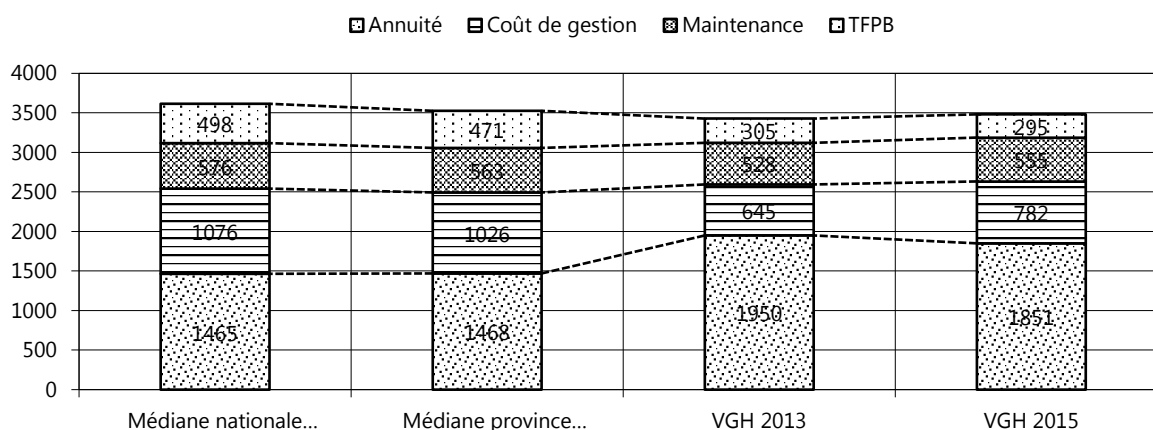
Le Trésor public de Vannes a présenté, en octobre 2013, une liste importante de créances sur des locataires partis et proposé leur admission en non-valeur pour un montant total de 175 k€, avant le transfert à l'office de la gestion de ces créances.

6.2.1.1 Le coût de gestion

Le coût de gestion sans entretien courant est faible (cf. tableau ci-après). Il s'élève à 645 € par logement en 2013 et 782 € en 2015, bien en dessous de la médiane des organismes comparables (1 026€). Il contribue de façon très importante à la rentabilité de l'exploitation, même si une augmentation significative est à noter sur l'exercice 2015.

Cela s'explique en premier lieu par des frais de personnel maîtrisés. Ces derniers sont peu élevés, représentant entre 11 et 12 % des loyers, alors que la référence est de 18,8 %. Les effectifs de 142 personnes au 31/12/2015 comprennent 60 employés d'immeuble et de réputation dont les salaires sont récupérables auprès des locataires. Il en est de même pour les travaux réalisés par la régie « espaces verts ». L'office n'a pas de charges liées à la gestion d'une agence, toutes les missions sont regroupées au siège, ce qui constitue une configuration favorable à la bonne maîtrise des coûts.

En ce qui concerne les frais généraux (cf. annexe n°7.6), ils connaissent en 2013 une baisse importante par rapport à l'année précédente au niveau des « autres services extérieurs ». Elle correspond à l'annulation d'un mandat portant sur la cotisation additionnelle de la CGLLS de l'année précédente pour 377 k€. A l'opposé, l'exercice 2015 se caractérise par une hausse importante des primes d'assurances. Au compte 416 figurent désormais les assurances dommage-ouvrage, conformément aux recommandations du commissaire aux comptes et de la fédération des OPH. Enfin, les coûts de gestion se caractérisent par le part importante des frais d'actes et de contentieux, pour presque 170 k€ en 2015.



6.2.1.2 La maintenance

Les travaux de maintenance incluent l'entretien courant et le gros entretien (GE).

La provision pour gros entretien, qui avait été supprimée en décembre 2009, a été recréée en 2014, lors du passage à la comptabilité commerciale, à la demande du commissaire aux comptes. Elle a été calculée, après analyse par le service technique de l'OPH Vannes Golfe Habitat, à partir d'une programmation portant uniquement sur des ravalements de groupe pour un montant de 2,1 M€ en 2014. La PGE couvre 100 % de la programmation pour les années N+1 à N+3, 2/3 et 1/3 respectivement d'une estimation des besoins pour les années N+4 et N+5.

En 2015, la PGE est élargie au-delà du ravalement avec la peinture de cages d'escalier, le remplacement de boîtes aux lettres, la peinture de menuiseries extérieures, le lavage de façades et couvertures, ce qui représente plus de 2,6 M€.

On peut noter que pour l'année 2015, le montant des travaux provisionnés, soit 204 k€ est très proche des travaux correspondants réalisés (202 k€). Par ailleurs, des travaux de GE non provisionnés sont effectués, pouvant correspondre à des dépenses présumées non provisionnables. On y trouve des réfections de colonnes d'eaux pluviales (126 k€), des aménagements pour logements adaptés, des travaux dans les chaufferies et divers dans les foyers. Un effort très significatif en matière de gros entretien est prévu pour les exercices 2017 et 2018, essentiellement sur la peinture de cages d'escalier.

En ce qui concerne l'entretien courant, chaque responsable de secteur dispose d'un budget et bénéficie d'un marché à bons de commande, notamment pour la remise en état des lieux après le départ des locataires, ainsi que de la régie pour les parties communes. De ce fait, des travaux, par exemple le remplacement de revêtements de sols dans un logement, sont imputés en entretien courant, alors qu'ils relèvent du gros entretien. Cette pratique explique l'importance du montant des travaux imputés en entretien courant.

Le coût global de la maintenance rapporté au nombre de logements gérés est de 528 € en 2013, un chiffre proche de la médiane des organismes comparables (563 € pour la même année de référence). Vannes Golfe Habitat bénéficie certes d'un parc plutôt récent (28 ans d'âge moyen) qui permet des dépenses limitées au cours des premières années mais les logements situés en ZUS nécessitent des interventions plus importantes. Les charges de maintenance restent stables sur la période contrôlée, à environ 14 % des produits locatifs.

6.2.1.3 La TFPB

La TFPB représente environ 300 € par logement pour une médiane des OPH de Province s'élevant à 471 €. Cela s'explique en premier lieu par la moyenne d'âge du parc dont les nombreuses livraisons au cours des dernières années bénéficient d'une exonération : presque 30 % du parc n'est pas assujéti à la TFPB en 2015. De plus 2 760 logements en ZUS ont bénéficié d'un abattement de 30 % en 2014 pour un montant de 475 k€.

Toutefois, une nouvelle cartographie des ZUS mise en œuvre depuis 2015 conduit en à sortir 220 logements à Ménimur qui ne bénéficient plus de l'abattement, ce qui représente un effort supplémentaire de près de 150 k€. Les sorties d'exonération, prévues entre 2016 et 2019, sont au nombre de 504, un chiffre supérieur aux nouveaux logements bénéficiant de cette exonération (366) d'où l'augmentation prévisible des chargés liées à cette taxe.

6.2.1.4 L'annuité locative

L'annuité locative est élevée, 1 950 €/logement en 2013, ce qui est au-dessus de la médiane des organismes comparables, à savoir 1 468 €/logement. D'une façon générale, cette situation est le résultat d'une forte activité de production de logements.

L'annuité locative, rapportée aux loyers sur la période contrôlée, marque une tendance à la diminution depuis 2012, en passant de 51,2 % des loyers à 45,3% en 2015.

Cela est facilité par le ralentissement des nouveaux emprunts contractés, qui étaient de 12,3 M€ en 2015, alors que ce chiffre était supérieur à 33,1 M€ en 2011. De plus, l'office procède également à des remboursements anticipés : 4,25 M€ en 2012 pour des opérations en PSLA.

L'OPH Vannes Golfe Habitat présente un profil de dette simple puisque son montant net auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) est très élevé, plus de 96 %, un chiffre qui est même supérieur à celui habituellement constaté, environ 80 %. Le Crédit Agricole et le CIL représentent seulement 2 % de l'encours. Cela explique la part de la dette portant sur des emprunts à taux indexés sur le livret A, 96 % également. Les autres emprunts sont presque exclusivement à taux fixe, pour 3,38 % de l'encours. Comme cela a été précisé supra, l'office a bénéficié de la baisse du taux du livret A et donc des intérêts sur opérations locatives versés au cours de la période contrôlée : - 15 % entre 2011 et 2015. Seuls 24 contrats sur 852 ont un taux supérieur à 3 %, représentant 1,54 % de l'encours.

Le profil d'extinction de la dette est lent mais très régulier, presque linéaire. Un peu moins de 4 % de l'encours viendra à échéance dans les dix années à venir. Les exercices 2021 et 2022 verront cependant la fin des remboursements pour les programmes Saint-Tropez et le Ponant 1 pour environ 350 k€ par an. L'échéance qui est de 10,3 M€ en 2016 descendra à 8,8M€ fin 2025.

L'OPH Vannes Golfe Habitat a engagé, depuis décembre 2015, une réflexion sur le réaménagement de sa dette auprès de la CDC. Une première analyse a été remise par cette dernière. L'objectif est de diminuer les échéances dans les 10 années à venir, qui sont effectivement élevées, puis les augmenter par rapport au profil de remboursement initial. Au vu de la prévisionnelle (cf. § 6.3), les ressources tirées de l'exploitation apparaissent cependant suffisantes pour ne pas rendre ce réaménagement indispensable eu égard au rythme actuel de production de logements.

6.2.1.5 Gestion de la trésorerie

Les produits financiers de placements sont modestes, moins de 20 € par logement depuis 2013, à comparer aux 45 € de la médiane des organismes comparables.

L'office avait un livret A ouvert à la Caisse d'épargne. Celui-ci a été clôturé lors du passage à la comptabilité commerciale en 2014. Aujourd'hui, il dispose d'un compte trésorerie d'entreprise rémunéré à 1,1 %, d'un livret A « habitat social » rémunéré à 0,8 % et d'un compte courant. Une situation de trésorerie est éditée régulièrement.

6.2.2 Résultats comptables

Les résultats comptables, ont évolué comme suit :

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Résultats comptables	2 571	2 897	3 726	3 269	5 352
Dont part des plus-values de cessions en %	-1,3%	-8,3%	-3,1%	-0,9%	-0,7%

Le résultat comptable de l'exercice 2015 a été rendu possible par une maîtrise des charges, la baisse des intérêts d'emprunts et la fin des amortissements dérogatoires. Si l'année 2014 a également bénéficié de cette suppression, la création de la PGE a représenté dans le sens contraire une charge importante, pour mémoire de 2,1 M€.

L'office n'a pas procédé jusqu'à présent à des ventes de patrimoine, mais les valeurs comptables des éléments d'actifs cédés (immobilisations corporelles démolies ou mises au rebut) sont une charge exceptionnelle, supérieures aux produits des cessions d'éléments d'actifs, d'où une contribution négative à la formation du résultat. C'est notamment le cas en 2012, avec la démolition du Clos-Vert rue Plumey à Vannes pour 230 k€.

6.2.3 Structure financière

Le fonds de roulement net global (FRNG) qui résulte de la différence entre les emplois et les ressources stables permet l'analyse de la structure financière. Le niveau du FRNG d'un exercice est notamment

fonction des emprunts réalisés, le cas échéant du recours à des remboursements d'emprunts par anticipation et des immobilisations pratiquées.

Hormis en 2015, le FRNG enregistre une diminution continue en raison :

- d'un actif immobilisé en augmentation forte, suite à des livraisons de logements en nombre élevé : 1 246 entre 2011 et 2015, auquel il faut enlever 135 démolitions.
- d'une augmentation moindre des capitaux propres et de la dette financière, avec un montant de nouveaux emprunts souscrits tendancielllement en diminution et des remboursements anticipés importants (4,25 M€ pour mémoire en 2012).

L'opération ANRU sur le quartier de Ménimur a également eu un impact, d'un coût global de 43,2 M€, dont 7,7 M€ prélevés sur le fonds de roulement.

En 2015, le ralentissement de la production de logements neufs se fait sentir (144 livrés) et cumulé avec un résultat comptable élevé, permettant au FRNG de progresser.

En moyenne sur la période contrôlée, le FRNG de l'office, avec 2,49 mois de dépenses, se situe sensiblement en dessous de la médiane des organismes comparables (3,9 mois). Il traduit, malgré l'apport des ressources liées à l'exploitation, une consommation importante des fonds propres pour financer l'activité de construction et de réhabilitation. Le ralentissement de cette activité permettra de retrouver des marges de manœuvre pour les opérations futures.

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Capitaux propres	97 973	102 030	109 265	112 236	116 664
Provisions pour risques et charges	152	178	126	2 322	2 771
<i>Dont PGE</i>	0	0	0	2 101	2 622
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	108 374	115 522	123 230	131 098	140 641
Dettes financières	220 289	240 728	254 612	268 880	270 938
Actif immobilisé brut	-410 701	-444 383	-474 873	-503 916	-517 002
Fonds de Roulement Net Global	16 088	14 075	12 359	10 620	14 013
FRNG à terminaison des opérations¹⁶					11 973
Stocks (toutes natures)	6 610	8 366	7 535	6 260	4 863
Autres actifs d'exploitation	16 978	15 755	15 233	11 507	9 332
Provisions d'actif circulant	-2 764	-3 123	-3 370	-4 227	-5 036
Dettes d'exploitation	-15 039	-10 750	-10 485	-7 225	-6 163
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	5 785	10 248	8 913	6 315	2 996
Créances diverses (+)	1 275	202	290	252	177
Dettes diverses (-)	-6 291	-4 836	-4 216	-5 784	3 989
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-5 016	-4 634	-3 925	-5 532	-3 812
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	768	5 614	4 988	783	-816
Trésorerie nette	15 320	8 461	7 371	9 837	14 829

6.2.3.1 Fonds de roulement net global et à terminaison

Pour mémoire, le FRNG fin 2014 s'élève à un peu plus de 14 M€. L'analyse de la fiche de situation financière et comptable (FSFC) permet d'estimer le FRNG à terminaison des opérations. Ainsi corrigé des dépenses restant à régler et des financements à encaisser sur les opérations en cours, hors opérations préliminaires et réserves foncières, le FRNG à terminaison est plus faible, à hauteur de 11,9 M€.

¹⁶ Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) y compris les amortissements courus non échus (ACNE) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

Hors ressources semi-permanentes (dépôts de garantie et PGE) et amortissements courus non échus, les fonds propres disponibles (potentiel financier) pour l'offre nouvelle et l'amélioration du patrimoine, fin 2015, ne sont plus que de 1,83 M€.

6.2.3.2 Variations du FRNG

La variation du fonds de roulement sur les exercices 2011 à 2015 s'explique comme suit :

En k€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement fin 2011		16 088
Autofinancement de 2012 à 2015	20 723	
Dépenses d'investissement	-113 725	
Financements comptabilisés	92 981	
Autofinancement disponible après investissements	-21	
Remboursement anticipé d'emprunts locatifs	-101	
Cessions d'actifs	341	
Remboursement anticipé d'emprunts (démolitions...)	-410	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	-1 884	
Flux de trésorerie disponible	-2 075	-2 075
Fonds de roulement fin 2015		14 013

Ce tableau met en évidence l'évolution du FRNG. L'autofinancement disponible après investissements n'a quasiment pas d'impact, la rentabilité d'exploitation et les financements comptabilisés couvrant les dépenses d'investissement. D'une autre façon, cela montre que l'autofinancement généré entre 2012 et 2015 a été intégralement consommé pour financer ces dépenses d'investissement.

Le flux de trésorerie négatif sur la période tient essentiellement à la variation des provisions de dépréciation de bas d'actif (voir ci-après) et à l'augmentation du montant des provisions pour créances sur clients douteux en 2014 (+ 800 k€).

6.2.3.3 Besoins ou ressources en fonds de roulement

Concernant le bas de bilan, les créances d'exploitation sont supérieures aux dettes correspondantes et font émerger un besoin en fonds de roulement d'un montant annuel moyen de 6,85 M€.

Les actifs d'exploitation se caractérisent par une forte diminution sur la période, conséquence de celle des subventions à recevoir (11,1 M€ en 2011 à 2 M€ en 2015). Les dettes d'exploitation diminuent également, mais de façon moindre. Elles sont essentiellement composées des emprunts pour l'accession (PSLA) qui est une activité en déclin. Le stock de logements correspondant se réduit et Vannes Golfe Habitat rembourse l'emprunt au moment de l'achat par le locataire.

L'augmentation des provisions d'actif circulant a également contribué à la baisse du BFR d'exploitation. Outre les provisions pour clients douteux, en 2015, sont constituées des provisions pour dépréciations de stocks. Elles concernent principalement une salle à Monterblanc qui doit être vendue à la commune avec une moins-value prévisible de 150 k€, trois commerces à Elvun (- 180 k€) et un local à Plougoumelun (- 135 k€).

Hors exploitation, le fonds de roulement dégage en permanence une ressource à hauteur de 4,5 M€ en moyenne annuelle, principalement constitué des intérêts courus non échus (3,4 M€).

6.2.3.4 Trésorerie

L'OPH n'a pas souscrit de concours bancaires (lignes de trésorerie) pour le préfinancement des opérations, la trésorerie active est donc égale à la trésorerie nette.

Le niveau de la trésorerie suit mécaniquement l'évolution du FRNG et du BFR sur la période. Tendanciellement en diminution jusqu'en 2013, elle s'élevait à 7,37 M€ pour cet exercice, ce qui représentait seulement 1,33 mois de dépenses pour une médiane des organismes comparables de 3,2 mois.

En 2015, le niveau de la trésorerie dépasse 3,5 mois de dépenses ; cela a été permis par la diminution du BFR et l'amélioration du FRNG.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'office a élaboré une simulation prévisionnelle sur Visial pour la période 2016-2024, à partir des données comptables de l'exercice 2015 (cf. annexe n°7.7).

Les valeurs des paramètres exogènes à l'office (taux d'inflation, du livret A, IRL...) ont été déterminées avec la Caisse des Dépôts. En ce qui concerne les paramètres propres à Vannes Golfe Habitat, la vacance a été prise en compte de façon réaliste, avec un taux moyen de 3,7 % à 4 %.

La livraison de logements a été fixée à 151 logements en 2016, 100 en 2017 et pour les années suivantes à 180. Ce niveau de production est supérieur aux besoins actuels du marché et à l'activité récente de développement de l'office, qui se situe bien en deçà : en mai 2016, seules cinq opérations, représentant 71 logements, devaient bénéficier d'un ordre de service à court terme. Aucune autre opération n'avait alors fait l'objet d'une demande d'agrément à la DDTM 56. La production immobilisée (229 k€ en 2015) est désormais absente car l'activité de création d'espaces verts disparaît. Les produits liés aux ventes de patrimoine n'ont pas été pris en compte eu égard au volume limité que cela représente.

L'autofinancement devrait être en diminution à partir de 2019, tout en restant toujours supérieur à 10 % des loyers. Si les produits locatifs des opérations nouvelles sont supérieurs aux emprunts correspondants, la réhabilitation de 979 logements répartis sur l'ensemble du parc entre 2017 et 2019 n'est pas sans impact. Il sera supérieur à 1 M€ par an, à partir de 2021. Pour mémoire, son coût global est de 22 M€ dont 19,6 M€ financés par l'emprunt et 2,4 M€ sur les fonds propres.

Malgré l'hypothèse haute retenue pour la production de nature à impacter défavorablement le potentiel financier, ce dernier va augmenter dans les années à venir car il est servi par une exploitation rentable. Il devrait être supérieur à 8 M€ en 2018, à comparer aux moins de 2 M€ fin 2015. La consommation de fonds propres investis pour les travaux qui financent 100 % des renouvellements de composants et 20 % de la réhabilitation thermique ne se fait sentir qu'après 2019.

Le document prévisionnel devra être revu en fonction des orientations qui seront fixées par le conseil d'administration et du futur plan stratégique de patrimoine pour la période 2016-2021 dont l'élaboration a été actée par le conseil d'administration du 2 mars 2016.

Malgré une utilisation de fonds propres qui reste importante, l'autofinancement dégagé permettra à l'office de Vannes de mettre en œuvre son programme de réhabilitation.

7. ANNEXES

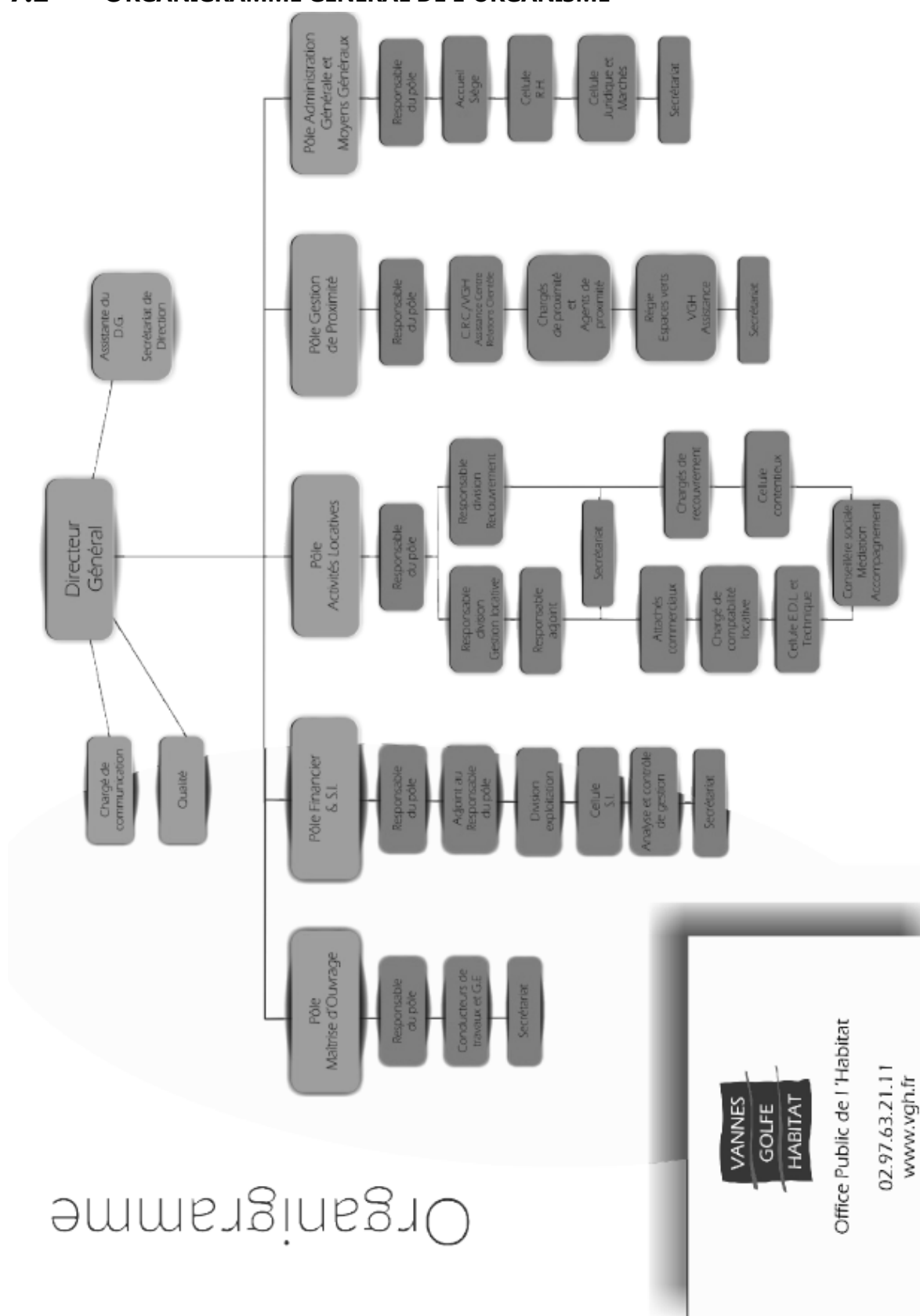
7.1 INFORMATIONS GENERALES, CAPITAL ET REPARTITION DE L'ACTIONNARIAT DE L'ORGANISME

Liste des membres du conseil d'administration à la date du contrôle

Nom de l'administrateur	Personne morale représentée	Date de première entrée en fonction	Année de naissance	Profession et mandat électif	Fonction exercée au sein			
					Bureau (*)	appel d'offres (*)	Commission attribution logements (*)	
	VANNES AGGLO	07-mai-14	1970	Maire	Président	P	T	P
	VANNES AGGLO	30/04/2008	1982	Conseiller Municipal	Vice Président	T	S	T
	VANNES AGGLO	26/06/2001	1961	Conseiller Municipal	T	T	T	
	VANNES AGGLO	02/02/2009		Maire	T	T	S	
	VANNES AGGLO	07/05/2014		Conseiller Municipal	T			
	VANNES AGGLO	07/05/2014		Conseiller Municipal	T			
	VANNES AGGLO	1948		Conseiller Municipal	T			
	VANNES AGGLO	20/06/1989	1953	Attachée de Préfecture	T	T	S	
	VANNES AGGLO	02/02/2009		Retraité	T	T	S	
	VANNES AGGLO	02/02/2009		Retraité	T			T
	VANNES AGGLO	02/02/2009		Retraité	T	T	T	
	VANNES AGGLO	02/02/2009		Retraité	T			
	VANNES AGGLO	15/12/2014	1952	Retraité	T			T
	Représentante des localités	15/12/2010	1952	Retraité	T		T	
	Représentante des localités	03/06/1992	1944	Retraité	T	T		
	Représentante des localités	15/12/2014	1961	Agent de propriété	T			
	UDAF	14/12/2012			T			T
	CAF	02/02/2009			T			T
	Initial			Directeur CIL	T			
	Association Insertion	07/05/2014		Directeur Adjoint	T	T		
	Organisation syndicale	26/01/2001		Association d'insertion	T			
	Organisation syndicale	22/06/2011		Employé MSA	T			
				Employé OPH	T			

* rempli P pour président, T pour titulaire, S pour suppléant ou délégué
 * Mme Rio est démissionnaire - VGH est dans l'attente de son courrier officiel afin de se rapprocher de l'AGGLO pour une nouvelle désignation
 * M WATTEZ est démissionnaire depuis le 31/03/2016 - M Philippe TATARD a été désigné pour le remplacer il participera au prochain CA de la rentrée

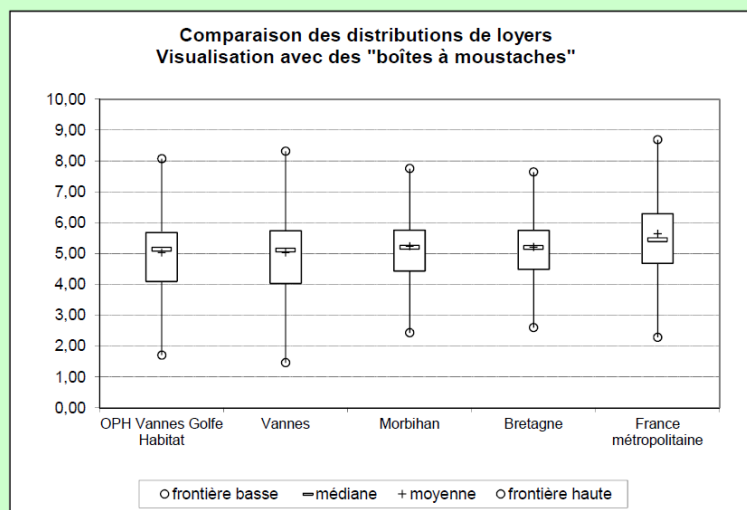
7.2 ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ORGANISME



7.3 ORGANIGRAMME DU GROUPE D'APPARTENANCE

Comparaison loyers avec RPLS

Comparaison des loyers 2014 (au m ² de surface habitable) avec les valeurs de référence *		minimum	1 ^{er} quartile	médiane	3 ^e quartile	maximum	moyenne	nombre de logements concernés
Organisme ou patrimoine étudié :	OPH Vannes Golfe Habitat	2,96	4,09	5,13	5,69	12,41	5,03	7 777
Agglomération ou territoire :	Vannes		4,03	5,11	5,75		5,03	6 838
Département :	Morbihan		4,43	5,20	5,76		5,24	30 995
Région :	Bretagne		4,49	5,19	5,75		5,21	150 228
France métropolitaine			4,69	5,44	6,29		5,64	4 000 210
* Référence : SOeS, RPLS au 01/01/2014 Champ : Logements conventionnés en propriété des bailleurs concernés par RPLS (OPH, ESH, SEM, etc. cf. art. L.411-10 du CCH)								



Les "boîtes" représentent les 50% des effectifs situés entre le 1^{er} et le 3^e quartile. La longueur des "moustaches" est basée sur 1,5 fois la hauteur de la "boîte". Seules les valeurs "atypiques" sont censées être à l'extérieur des "moustaches".

7.4 HYPOTHESES ET RESULTATS DE L'ANALYSE PREVISIONNELLE

EVOLUTION DU MONTANT DES IMPAYES LOCATIFS DE 2011 A 2015

VANNES GOLFE HABITAT	2011	2012	2013	2014	2015
Loyers et charges logements quittancés : (A)	32 025 138	33 647 671	35 549 386	37 237 433	37 949 461
Correction éventuelle (à saisir avec son signe):	0	0	0	0	0
MONTANT DES CREANCES DOUTEUSES (C/416 brut)	3 112 256	3 424 311	3 652 366	4 388 758	4 746 523
Ajouter montant des admissions en non valeur (C/654)	28 779	47 981	174 738	0	113 364
Déduire recouvrements sur admissions en non valeurs (C/7714) (à saisir ligne 118 des Produits)	3 867	821	641	4 120	5 606
CREANCES DOUTEUSES (C/416) corrigées des A.N.V.	3 137 168	3 471 470	3 826 462	4 384 638	4 854 281
En jours de quittancement	35,8 jours	37,7 jours	39,3 jours	43,0 jours	46,7 jours
% locataires douteux par rapport aux produits (A)	9,80%	10,32%	10,76%	11,77%	12,79%
P.M.:					
DOTATION A LA PCD	519 205	500 961	548 006	936 734	492 498
REPRISE SUR LA PCD	168 797	141 654	301 066	137 649	113 364
PROVISION POUR CREANCES DOUTEUSES (C/491)	2 763 857	3 123 164	3 370 104	4 169 190	4 548 323
MONTANT DES LOCATAIRES SIMPLES (C/4111)	2 053 228	2 204 742	2 860 661	2 032 383	2 142 300
Correction éventuelle (à saisir avec son signe):	0	0	-399 517	0	0
VOLANT DE RETARD (C/411) corrigé :	2 053 228	2 204 742	2 461 144	2 032 383	2 142 300
En jours de quittancement	23,4 jours	23,9 jours	25,3 jours	19,9 jours	20,6 jours
% locataires simples par rapport aux produits (A)	6,41%	6,55%	6,92%	5,46%	5,65%
TOTAL RETARDS LOGEMENTS (C/411+C/416+ C/654-C/7714) :	5 190 396	5 676 212	6 287 607	6 417 020	6 996 581
Termes échu total de décembre (créances non exigibles) :					
(C/4112 Annexe Ventilation des C/ locataires, à saisir ligne 136 de l'Actif)	2 006 447	2 078 955	2 172 978	1 940 151	2 059 561
Correction éventuelle (à saisir avec son signe):					
TOTAL DES RETARDS LOGEMENTS Corrigés terme échu	3 183 949	3 597 257	4 114 629	4 476 869	4 937 020
En jours de quittancement (corrigé terme échu)	38,7 jours	41,6 jours	45,0 jours	46,3 jours	50,2 jours
% retards totaux par rapport aux produits (A) (corrigé terme échu)	10,61%	11,40%	12,33%	12,68%	13,76%
FLUX ANNUEL DES RETARDS corrigé:		438 221	564 531	536 337	456 030

CREANCES DOUTEUSES (C/416) corrigées des A.N.V.
 VOLANT DE RETARD (C/411) corrigé :
 TOTAL DES RETARDS LOGEMENTS Corrigés terme échu

7.5 LOCATION IRREGULIERE

MONTANT MAXIMAL DE L'AMENDE TEL QUE PREVU A L'ARTICLE L 342-14 du CCH

code programme	identifiant logement	type du logement	nom locataire	Date d'entrée	SH	SC ou SU	type financement	loyer principal
0017C1	96000001	type I Bis	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	38,71	82	HLM-HLMO	172,32
0017C1	96000002	type I Bis	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,25	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000003	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	63,28	110	HLM-HLMO	231,17
0017C1	96000004	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,85	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000005	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,25	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000006	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	63,28	110	HLM-HLMO	231,17
0017C1	96000007	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,85	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000008	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,25	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000009	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	63,28	110	HLM-HLMO	231,17
0017C1	96000010	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,85	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000011	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,25	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000012	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	63,28	110	HLM-HLMO	231,17
0017C1	96000013	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,85	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000014	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,25	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000015	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	63,28	110	HLM-HLMO	231,17
0017C1	96000016	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	38,71	82	HLM-HLMO	172,32
0017C1	96000017	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,25	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000018	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	63,28	110	HLM-HLMO	231,17
0017C1	96000019	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,85	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000020	type II	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,25	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000021	type III	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	63,28	110	HLM-HLMO	231,17
0017C1	96000022	type III	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,85	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000023	type III	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,25	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000024	type III	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	63,28	110	HLM-HLMO	231,17
0017C1	96000025	type III	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,85	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000026	type III	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,25	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000027	type III	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	63,28	110	HLM-HLMO	231,17
0017C1	96000028	type III	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,85	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000029	type III	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	49,25	94	HLM-HLMO	197,54
0017C1	96000030	type III	C.H.B.A. CHUBERT	01/01/2006	63,28	110	HLM-HLMO	231,17

6 212,06

Le montant maximal de l'amende tel que prévu par l'article L. 342-14 du CCH correspondant à 18 mois de loyers par logement concerné est de :

111 817,08

7.6 COUT DE FONCTIONNEMENT

COUT DE FONCTIONNEMENT DE 2011 à 2015						
VANNES GOLFE HABITAT						
	RATIOS AU LOGEMENT	2011	2012	2013	2014	2015
	P.M.: NOMBRE DE LOGEMENTS GERES (Hors Foyers)	7 038	7 716	7 380	7 661	7 793
	FRAIS GENERAUX (SANS CHARGES PERSONNEL)	260	242	172	193	277
	CHARGES DE PERSONNEL NR (hors personnel régie)	421	391	409	407	436
(A)	COUT DE GESTION HORS ENTRETIEN ET HORS TFPB (FG + IMPOTS + PERSONNEL)	681	634	581	600	713
(B)	ENTRETIEN COURANT (NR) COMPRIS REGIE	488	501	528	542	510
(A+B)	COUT DE GESTION AVEC ENTRETIEN (LOLA) (FG + IMPOTS + PERSONNEL + ENTRETIEN COURANT)	1 169	1 135	1 109	1 142	1 223
(C)	GROS ENTRETIEN ET GROSSES REPARATIONS COMPRIS REGIE	97	102	64	71	114
(D)	TAXES FONCIERES NR	305	284	305	299	295
	COUT DE FONCTIONNEMENT TOTAL AVEC TFPB	1 571	1 520	1 478	1 512	1 632
P.M.	Total charges personnel comptabilisées (R+NR) par Lgt	759	696	763	753	765
P.M.	Coût total maintenance NR (EC + GE + GR + Régie) par Lgt	585	603	592	613	624
P.M.	Coût Total Régie (NR) par Lgt	86	70	112	104	87
P.M.	Coût Total Personnel Régie (NR) par Lgt	30	35	56	47	31
COMPTES	POSTES DE CHARGES NON RECUPERABLES	2011	2012	2013	2014	2015
	FRAIS GENERAUX					
602	Achats stockés approvisionnements	269 079	309 031	301 523	269 229	258 505
6032	Variation de stocks approvisionnements	42 360	-126 853	-30 763	3 291	39 627
606	Achats non stockés de matières et fournitures	140 850	160 713	139 261	160 354	347 587
F.Maintenance	Moins consommations de la Régie	-307 946	-182 177	-276 715	-279 742	-302 763
	Moins amort. et frais généraux Régie	-81 718	-86 620	-136 437	-157 864	-134 707
611-628	Travaux relatifs à l'exploitation	0	0	877	0	0
612	Crédit bail mobilier et immobilier	97	97	97	97	97
6155/56/58	Autres travaux d'entretien (biens mobiliers, informatiques)	125 470	123 359	115 347	139 283	169 089
616	Primes d'assurances	249 667	271 064	294 717	276 831	453 559
622	Rémunération d'intermédiaires et honoraires	177 901	180 199	207 280	203 696	295 451
623	Publicité, publications, relations publiques	88 648	82 557	71 627	72 466	64 259
625	Déplacements missions et réceptions	16 998	16 120	13 122	18 672	27 037
6285	Redevances (SA)	0	0	0	0	0
Autres 61-62	Autres services extérieurs	847 734	913 952	348 485	577 204	723 400
651-658	Redevances et charges de gestion courante	21 517	93 599	16 178	21 962	16 885
Autres 722	Moins Autres productions immobilisées	-67 645	-121 453	-116 307	-189 993	-229 454
Ecart de récup.	Ecart. de Récupération des Charges récupérables (+/-)	183 052	115 466	195 039	238 345	268 637
	Corrections éventuelles à saisir avec son signe	0	0	0	0	0
	TOTAL FRAIS GENERAUX	1 706 063	1 749 053	1 143 333	1 353 831	1 997 208
	IMPOTS ET TAXES					
Autres 625/638	Impôts (hors TFPB et hors taxes sur salaires)	124 451	122 013	125 500	128 060	157 819
	TOTAL IMPOTS TAXES (Hors TFPB et Taxes sur salaires)	124 451	122 013	125 500	128 060	157 819
	CHARGES DE PERSONNEL					
621	Personnel extérieur à la société	43 957	2 943	0	0	25 129
7086	Moins Récup. de charges imput. à d'autres organ. HLM (SA)	0	0	0	0	0
641-648-6481	Rémunérations	1 773 476	2 002 737	2 066 147	2 248 001	2 305 985
645-647-6485	Charges sociales	1 061 420	1 026 104	1 087 125	921 330	999 227
631-633	Sur rémunérations	296 874	260 234	274 217	307 813	313 472
69	Participation des salariés	0	0	0	0	0
F.Maintenance	Moins total charges de personnel de la Régie	-213 922	-272 083	-409 783	-359 767	-243 573
	Corrections éventuelles à saisir avec son signe	0	0	0	0	0
	TOTAL DES CHARGES DE PERSONNEL	2 961 804	3 019 933	3 017 706	3 117 378	3 400 240
	Ajouter charges régie amélioration et divers non affectables	0	0	0	0	0
A	COUT DE GESTION HORS ENTRETIEN	4 792 317	4 890 999	4 286 538	4 599 269	5 555 267
	ENTRETIEN COURANT					
6151	Entretien et réparations courants sur biens immobiliers	2 404 245	2 773 687	2 601 295	2 833 138	2 756 210
F. Maintenance	Dépenses assimilables à l'entretien courant	425 363	551 172	471 074	519 295	540 230
F.Maintenance	Plus charges de la régie affectables à l'entretien courant	603 587	540 881	822 935	797 372	681 043
B	TOTAL ENTRETIEN COURANT	3 433 196	3 865 740	3 895 304	4 149 805	3 977 483
A + B	COUT DE GESTION AVEC ENTRETIEN (LOLA) (FG + IMPOTS + PERSONNEL + ENTRETIEN COURANT)	8 225 513	8 756 738	8 181 842	8 749 074	9 532 750
	EFFORT DE MAINTENANCE GE + GR					
6152	Gros entretien sur biens immobiliers	681 076	784 463	473 239	546 231	885 604
F. Maintenance	Plus charges de la régie affectables au GE	0	0	0	0	0
F. Maintenance	Dépenses assimilables au GE	0	0	0	0	0
6153	Grosses réparations sur biens immobiliers	0	0	0	0	0
F.Maintenance	Plus charges de la régie affectables aux GR	0	0	0	0	0
C	TOTAL GE + GR	681 076	784 463	473 239	546 231	885 604
A + B + C	COUT DE FONCTIONNEMENT hors TFPB (FG + IMPOTS + PERSONNEL + EC + GE + GR + Régie)	8 906 589	9 541 201	8 655 081	9 295 305	10 418 355
	TAXES FONCIERES					
63512	Taxes Foncières sur les Propriétés Bâties	2 147 228	2 188 746	2 249 205	2 288 139	2 297 558
D	Corrections éventuelles à saisir avec son signe	0	0	0	0	0
	TOTAL TFPB	2 147 228	2 188 746	2 249 205	2 288 139	2 297 558
A + B + C + D	COUT DE FONCTIONNEMENT TOTAL avec TFPB	11 053 817	11 729 947	10 904 286	11 583 444	12 715 913

7.7 ANNEXES PREVISIONNELLES

Synthèse des résultats prévisionnels												
Evolution du patrimoine												
2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024			
Livraisons	151	100	180	180	180	180	180	180	0	0	0	0
- Ventes et Démolitions	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Patrimoine logts et equiv logts au 31/12	8 305	8 456	8 736	8 916	9 096	9 276	9 456	9 456	9 456	9 456	9 456	9 456
En milliers d'Euros courants												
Loyers patrimoine de référence	30 011	30 553	30 559	30 807	31 421	31 851	32 307	32 759	33 218	33 683	33 683	33 683
Effets des cessions et démolitions	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impact des travaux immobiliers	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Loyers opérations nouvelles avec lots annexes	387	898	1 888	2 458	3 368	4 302	5 263	5 793	5 793	5 793	5 793	5 793
Loyers théoriques logements	30 011	30 940	31 457	32 875	33 879	35 229	36 609	38 022	39 011	39 557	39 557	39 557
Perte de loyers / logements vacants	-1 083	-1 130	-1 131	-1 288	-1 370	-1 454	-1 474	-1 495	-1 495	-1 495	-1 495	-1 495
Loyers quittances / logements	28 928	29 810	30 326	31 667	32 591	33 859	35 155	36 548	37 516	38 041	38 041	38 041
Redevances loyers (hors interventions loyers)	2 180	2 200	2 222	2 244	2 267	2 289	2 312	2 335	2 359	2 382	2 382	2 382
Impact des interventions loyers	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres loyers (hors lots annex. op. nouv.)	771	680	705	720	725	765	765	765	815	815	815	815
Total loyers	31 879	32 690	33 253	34 631	35 583	36 913	38 232	39 648	40 690	41 238	41 238	41 238
Production immobilisée	229	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres produits et marges sur autres activités	670	440	350	350	400	450	450	500	550	550	550	550
Produits financiers	127	120	120	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Total des produits courants	32 905	33 250	33 723	35 131	36 133	37 513	38 832	40 298	41 390	41 938	41 938	41 938
Annuités patrimoine de référence	-14 308	-15 068	-14 326	-13 413	-13 151	-12 740	-12 562	-12 219	-11 793	-11 368	-11 368	-11 368
Effets des cessions et démolitions logements	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Annuités des travaux immobiliers logements	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Annuités des opérations nouvelles logements	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Annuités des interventions loyers	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total annuités emprunts locatifs	-14 308	-15 068	-14 326	-13 413	-13 151	-12 740	-12 562	-12 219	-11 793	-11 368	-11 368	-11 368
Taxe foncière	-2 276	-2 384	-2 522	-2 670	-2 768	-2 901	-2 987	-3 087	-3 242	-3 338	-3 338	-3 338
Maintenance totale (y compris régie)	-4 857	-5 165	-6 135	-6 067	-6 812	-6 734	-7 146	-7 512	-6 680	-6 944	-6 944	-6 944
Solde après annuités, TPPE et maintenance	11 464	10 633	10 352	12 289	11 740	12 331	12 137	12 800	14 308	14 914	14 914	14 914
Frais de personnel (y compris régie)	-3 379	-3 450	-3 564	-3 681	-3 803	-4 042	-4 176	-4 374	-4 519	-4 668	-4 668	-4 668
- Correction régie d'entretien	426	660	688	718	749	781	864	901	940	980	980	980
Frais de gestion	-2 063	-1 900	-2 033	-2 175	-2 328	-2 491	-2 945	-3 152	-3 372	-3 608	-3 608	-3 608
Cotisation CGLIS	-332	-400	-405	-410	-416	-421	-427	-432	-438	-449	-449	-449
Autres charges et intérêts des autres emprunts	0	0	-81	-103	-260	-749	-1 016	-1 392	-1 493	-1 585	-1 585	-1 585
Coût des impayés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Charges non récupérées / logements vacants	-269	-170	-170	-181	-193	-206	-218	-221	-224	-227	-227	-227
AUTOFINANCEMENT COURANT HUM	5 344	4 787	4 787	6 457	5 489	5 203	4 219	4 130	5 202	5 307	5 307	5 307
en % des loyers	18,3%	16,6%	14,4%	18,6%	15,4%	14,1%	11,0%	10,4%	12,8%	12,9%	12,9%	12,9%
Taux moyen de pertes de loyers dues à la vacance	-3,6%	-3,7%	-3,6%	-3,7%	-3,6%	-3,6%	-4,0%	-3,9%	-3,8%	-3,8%	-3,8%	-3,8%
Eléments exceptionnels d'autofinancement	-10	-200	-310	-372	-438	-503	-520	-589	-554	-625	-625	-625
AUTOFINANCEMENT NET HUM GLOBAL	5 837	5 144	4 477	6 085	5 051	4 700	3 699	3 541	4 648	4 682	4 682	4 682
en % des produits des activités et financiers	16,40%	15,50%	13,30%	17,40%	14,10%	12,60%	9,60%	8,80%	11,30%	11,20%	11,20%	11,20%
POTENTIEL FINANCIER début d'exercice à la livraison	1 570	5 314	5 834	8 467	8 241	7 786	7 553	9 518	13 119	13 119	13 119	13 119
Total												Total

Autofinancement net HLM	5 144	4 477	6 084	5 051	4 701	3 700	3 541	4 648	4 682		42 028
Affectation à la PGE	-178	-141	-51	-348	169	-688	-54	-55	-56		
Produits nets de cessions sur patrimoine de réf.	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Fonds propres investis sur travaux	-650	-2 774	-2 344	-3 858	-4 239	-2 144	-1 522	-992	-1 900		-20 423
Fonds propres investis sur démolitions	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Fonds propres investis sur opérations nouvelles	-572	-1 042	-1 056	-1 071	-1 086	-1 101	0	0	0		-5 928
Fonds propres investis sur interventions foyers	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Remboursements en capital emp. non locatifs	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Autres variations du potentiel financier	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Variation des ACNE	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Potentiel financier à terminalisation (OS) 31/12	5 314	5 834	8 467	8 241	7 786	7 553	9 518	13 119	15 845		83 247
Provision pour gros entretien	2 622	2 800	2 941	3 340	3 172	3 859	3 913	3 968	4 024		33 631
Dépôts de Garantie	2 119	2 174	2 213	2 356	2 429	2 503	2 578	2 578	2 578		23 812
FONDS DE ROULEMENT LONG TERME (OS)	6 311	10 288	13 743	13 937	13 387	13 915	16 009	19 665	22 447		140 690

Rappel des taux d'évolution en %	2015	2016	2017	2018 à 2025	Autres hypothèses		
					Plafonnement des loyers		
					Consommation des fonds propres		
					Annuité courue non échue		
Taux d'inflation		1,30	1,30	1,30			
Taux d'évolution de l'ICC		1,40	1,40	1,40			
IRL		1,40	1,40	1,40			
Taux livret A	1,00	0,75	0,75	1,75			

7.8 SIGLES UTILISES

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