

13 Habitat

Marseille (13)



RAPPORT DE CONTRÔLE 2017

N° 2017-100

RAPPORT DE CONTRÔLE 2017

N° 2017-100

13 Habitat

Marseille (13)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2017-100

13 Habitat – (13)

N° SIREN : 782 855 696
Raison sociale : 13 Habitat
Président : Lionel ROYER-PERREAUT
Directeur général : Eric TAVERNI
Adresse : 80 rue d'Albe, 13 004 MARSEILLE
Collectivité de rattachement : Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

AU 31 DÉCEMBRE 2017

Nombre de logement familiaux gérés	33 327	Nombre de logements familiaux en propriété:	33 289	Nombre d'équivalents logements (logements foyers...) :	1 580
---------------------------------------	---------------	--	---------------	--	--------------

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				
(1)				
Logements vacants	4,7%	3,4%	4,8%	
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacances technique)	2,0%		1,2%	
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	6,4%	7,5%	9,7%	
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0,2%	1,4%	1,5%	(4)
Âge moyen du parc (en années)	46,4	37,4	38,5	
POPULATIONS LOGÉES				
(2)				
Locataires dont les ressources sont :				
- < 20 % des plafonds	26,9%	22,9%	21,2%	
- < 60 % des plafonds	66,3%	60,2%	59,4%	
- > 100 % des plafonds	9,0%	11,7%	11,2%	
Bénéficiaires d'aide au logement	55,0%	47,1%	47,4%	(5)
Familles monoparentales	19,1%	22,6%	20,8%	
Personnes isolées	35,3%	33,4%	38,5%	
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5,1	5,6	5,5	(1)
Taux de créances inscrit au bilan (% des loyers et charges)	16,10%		14,50%	(3)
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE (au 31/12/2016)				
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	4,1			
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	5,9		4,4	
Autofinancement net / chiffre d'affaires	8,9%		12,40%	

(1) RPLS au 01/01/2016

(2) Enquête OPS 2016

(3) Bolero 2015: ensemble des OPH

(4) Evolution entre 01/01/2011 et 01/01/2016 pour les références régionales et nationales selon les données SOeS

(5) Pour l'organisme, source CAF 13 car données non renseignées dans l'enquête

POINTS FORTS :

- ▶ Rôle social avéré
- ▶ Loyers attractifs
- ▶ Bonne information du CA
- ▶ Structure financière équilibrée sur la période analysée

POINTS FAIBLES :

- ▶ Rentabilité de l'exploitation mesurée
- ▶ Niveau de vacance élevé (délais de relocation très importants)
- ▶ Niveau d'impayés élevé
- ▶ Frais de gestion significativement élevés
- ▶ Calcul de la production immobilisée à justifier

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Transmission de données erronées dans les enquêtes OPS et RPLS
- ▶ Application d'une hausse de loyer en 2011 supérieure à la hausse autorisée
- ▶ Dépassements des plafonds de loyers (huit groupes d'habitation et 25 logements)
- ▶ Irrégularités dans l'application d'accords locatifs
- ▶ Récupération de la rémunération des gardiens non conforme
- ▶ Radiation non systématique des demandes de logement après signature du bail
- ▶ Absence de présentation de trois candidats en CAL
- ▶ Deux attributions irrégulières
- ▶ Absence de convention de réservation avec le conseil départemental
- ▶ Obligations de gardiennage non entièrement respectées
- ▶ Retard dans la réalisation des DPE au logement et les obligations en matière d'amiante et saturnisme
- ▶ Présence d'a minima 390 logements ne répondant pas aux caractéristiques du logement décent

Précédent rapport de contrôle : 2014-040, mai 2015

Contrôle effectué du 20 décembre 2017 au 31 mai 2018

RAPPORT DE CONTRÔLE : juin 2019

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2017-100

13 Habitat – 13

Synthèse	6
1. Préambule	7
2. Présentation générale de l'organisme	8
2.1 Contexte socio-économique	8
2.2 Gouvernance et management	8
2.2.1 Évaluation de la gouvernance.....	8
2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management	9
2.2.3 Commande publique.....	11
2.2.4 Gouvernance financière.....	12
2.3 Conclusion	12
3. Patrimoine.....	12
3.1 Caractéristiques du patrimoine	12
3.1.1 Description et localisation du parc	12
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation.....	13
3.2 Accessibilité économique du parc.....	14
3.2.1 Loyers.....	14
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité (SLS)	18
3.2.3 Charges locatives	18
3.3 Conclusion	19
4. Politique sociale et gestion locative	19
4.1 Caractéristiques des populations logées.....	19
4.2 Accès au logement	20
4.2.1 Connaissance de la demande	20
4.2.2 Gestion du numéro unique.....	20
4.2.3 Politique d'occupation du parc de l'organisme	21
4.2.4 Gestion des attributions.....	22
4.2.5 Gestion des contingents.....	25
4.2.6 Accueil du public prioritaire.....	26
4.3 Qualité du service rendu aux locataires	27
4.4 Traitement des impayés	28

4.5	Location à des tiers ou occupations non réglementaires	29
4.6	Conclusion	30
5.	Stratégie patrimoniale	31
5.1	Analyse de la politique patrimoniale.....	31
5.2	Évolution du patrimoine.....	32
5.2.1	Offre nouvelle	32
5.2.2	Investissements sur le parc existant	32
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage	33
5.4	Maintenance courante du parc	33
5.4.1	Entretien du patrimoine	33
5.4.2	Visite de patrimoine.....	34
5.4.3	Exploitation du patrimoine.....	34
5.5	Ventes de patrimoine	38
5.6	Conclusion	39
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière	40
6.1	Tenue de la comptabilité	40
6.2	Analyse financière	40
6.2.1	Analyse de l'exploitation	40
6.2.2	Structure financière	43
6.3	Analyse prévisionnelle.....	44
6.4	Conclusion	45
7.	Annexes.....	46
7.1	Informations générales, capital et répartition de l'actionnariat de l'organisme	46
7.2	Organigramme général de l'organisme.....	47
7.3	Ecart entre les surfaces quittancées et les surfaces conventionnées	48
7.4	Tableau récapitulatif des dépassements des loyers plafonds actualisés	49
7.5	Tableau récapitulatif des irrégularités relevées en matière d'attribution	50
7.6	Résidences ne respectant pas les obligations de gardiennage.....	51
7.7	Programme de la visite de patrimoine	52
7.8	Sigles utilisés.....	53

SYNTHESE

L'OPH 13 Habitat, rattaché au conseil départemental des Bouches-du-Rhône, possède un patrimoine de 33 289 logements familiaux et 1 580 logements foyers, réparti sur 86 communes. Le patrimoine est ancien (*47 ans d'âge moyen*), concentré sur Marseille (43 %), et en quartier prioritaire de la ville (51 %). Il est essentiellement composé d'ensembles immobiliers collectifs de plus de 100 logements.

Le conseil d'administration se réunit très régulièrement et les administrateurs s'impliquent fortement dans la gouvernance de l'office. Un nouveau projet d'entreprise « Ambitions 2020 » a pour objectif l'amélioration de l'efficacité de l'office en s'appuyant sur une nouvelle organisation et de nouveaux modes de fonctionnement.

La prépondérance d'anciens financements du logement entraîne un niveau de loyers attractif par rapport au marché locatif social et significativement inférieur au marché locatif privé. Des irrégularités perdurent dans la gestion locative (*dépassements de loyers plafonds, accords locatifs non conformes*) ainsi que dans la récupération des charges locatives. Ces points avaient été déjà relevés lors du précédent contrôle (*rapport n° 2014-040 de mai 2015*).

Si l'office a un rôle social indéniable dans le département, en revanche des améliorations sont attendues dans la gestion du numéro unique et dans celle des attributions de logement. De plus, il reste des résidences pour lesquelles les effectifs réglementaires de gardiennage et de surveillance ne sont pas respectés.

Les orientations stratégiques de l'office sur la période 2015-2024 portent sur un développement prévu de 5 000 logements pour un investissement de 786 M€ et des interventions sur le patrimoine existant à hauteur de 680 M€ ; ce parc vieillissant compte encore 390 logements à minima ne présentant pas les conditions de décence fixées par les dispositions du décret du 30 janvier 2002. Un retard est également constaté dans la réalisation et le suivi de certains diagnostics techniques (*DPE, amiante et plomb*). Une amélioration doit être apportée dans le suivi de l'entretien des chaudières individuelles au gaz.

Si la structure financière de l'office apparaît globalement équilibrée, les objectifs de développement et d'amélioration du parc existant fixés au plan stratégique de patrimoine vont fortement mobiliser son potentiel financier. Une rentabilité d'exploitation mesurée, en raison de frais de gestion élevés ainsi que d'une vacance de logements et d'impayés de loyers non maîtrisés, implique dès lors la nécessité pour les instances dirigeantes de mener une réflexion approfondie sur la faisabilité financière des objectifs précités.

Le directeur général


Pascal MARTIN-GOUSSET

1. PREAMBULE

L'ANCOLS exerce le contrôle l'OPH 13 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 (...). »

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

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

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

Le précédent rapport de contrôle (*n°2014-040, mai 2015*) soulignait le rôle social de l'OPH 13 et la réactivité et l'implication de sa gouvernance. Il interrogeait néanmoins l'efficacité de son organisation, notamment territoriale avec la présence de vingt agences de proximité, dans le cadre d'une rentabilité fragile impactée par des coûts de gestion élevés et un faible niveau de loyers. Une refonte complète de la politique d'attribution et des procédures de gestion locative était attendue. En effet des irrégularités avaient notamment été relevées en matière de hausse des loyers, de gestion des demandes de logement (*non radiation après attribution sur le système nationale d'enregistrement*), d'application du supplément de loyer de solidarité, de récupération des charges des coûts des gardiens, et dans la gestion des attributions. Le parc, considéré comme vieillissant et dans un état technique moyen, comprenait des logements indécents (*absence de chauffage ou salle de bain*) et n'avait pas fait l'objet de l'ensemble des diagnostics techniques obligatoires. Sur le plan financier, l'absence d'analyse financière prévisionnelle validée par le conseil d'administration ne permettait pas une bonne vision sur la pertinence des choix stratégiques faits.

Le présent rapport examine, dans les différentes thématiques, les mesures prises par l'office pour notamment répondre à la lettre de suite de l'ANCOLS du 31 août 2015. Il analyse également sa situation financière au regard du nouveau plan stratégique de patrimoine.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

L'office public départemental d'habitations à bon marché a été créé le 3 mars 1920. Il s'est transformé au fil des évolutions réglementaires en office public d'aménagement et de construction (OPAC) en 1974, puis en 2009 en office public de l'habitat (OPH). Sa raison sociale est « 13 Habitat » et son siège social est fixé 80 rue d'Albe à Marseille. Il est rattaché au conseil départemental des Bouches-du-Rhône. Il y est le premier bailleur social en termes de logements gérés sur ce territoire et le deuxième de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Le département des Bouches-du-Rhône compte 2 006 069 habitants au 1^{er} janvier 2014 répartis dans 119 communes. La densité est forte, avec une moyenne de 394 habitants au km² (*pour une moyenne en métropole de 119*). La ville de Marseille, métropole régionale, abrite 43 % de la population du département. A l'opposé, les zones de Camargue, de la Crau et des Alpilles présentent une densité très faible. Les Bouches-du-Rhône sont au 13^e rang des départements métropolitains les plus touchés par la pauvreté : 18,1 % des habitants vivent en 2012 sous le seuil de pauvreté, c'est-à-dire avec moins de 989 euros par mois et par unité de consommation. Dans la commune de Marseille, le taux de pauvreté dépasse 25 % (*source INSEE*). Le chômage s'établit à 11,7 % de la population active contre 9,7 % en France (*source Insee - 3^{ème} trimestre 2016*).

Le parc privé est confronté à une problématique de logements identifiés comme potentiellement indignes qui représentent 8,8 % du stock, concentrés dans la ville de Marseille et les villes-centres des intercommunalités. Parmi cet habitat indigne, on dénombre 8 545 copropriétés dégradées.

L'un des segments du parc de logements du département des Bouches-du-Rhône répondant au besoin d'une partie de la population est le parc locatif social, qui comporte 152 084 logements au 1^{er} janvier 2017 selon les données RPLS. En termes de volume, il se localise principalement sur les neuf villes-centres des intercommunalités. Les taux de logements sociaux sont très disparates d'une commune à l'autre. Ainsi sur les 79 communes soumises aux obligations liées à la loi SRU, seules neuf communes atteignent ou dépassent les 20 ou 25 % de logements sociaux sur leur territoire tandis que 55 procédures de carence sont engagées (*source DREAL PACA - Bilan triennal SRU 2014-2016*).

En février 2018, le département des Bouches-du-Rhône comptabilise 81 047 demandes locatives actives (*source statistiques mensuelles gestionnaire départemental*), soit 47 % de la demande régionale. La part de demandeurs reconnus « prioritaires et urgents » (DALO) y est particulièrement importante, ils représentent en 2016 près de 263 ménages pour 100 000 habitants (*contre 153 en PACA, 44 en France hors IDF et 293 en IDF¹*).

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

Le conseil d'administration (CA) est composé de 23 membres (*cf. annexe 7.1*), renouvelés à la suite du changement de majorité au conseil départemental des Bouches-du-Rhône en 2015. Il s'est réuni de manière très régulière depuis 2015 (*sept fois par an*), avec un taux de présence des administrateurs de 83 % (*97 % étant représentés*). Il est présidé depuis le 13 mai 2015 par M. Lionel Royer-Perreaut, conseiller départemental et

¹ Source bilan DALO 2016 - DREAL PACA - juin 2017

maire des 9^{ème} et 10^{ème} arrondissements de Marseille. Les procès-verbaux des séances du CA sont détaillés. Ils retracent les questionnements et éventuels débats entre ses membres témoignant de leur implication dans les orientations stratégiques de l'office et le suivi de leurs mises en œuvre. Outre le bureau, et les commissions imposées par la réglementation (*commission d'appel d'offres, commission attribution des logements*), deux autres organes collégiaux émanent du CA : une commission des risques et du contrôle interne (*cf. § 2.2.2.1*) ainsi qu'une commission d'attribution des locaux commerciaux (*cf. § 4.2.3*).

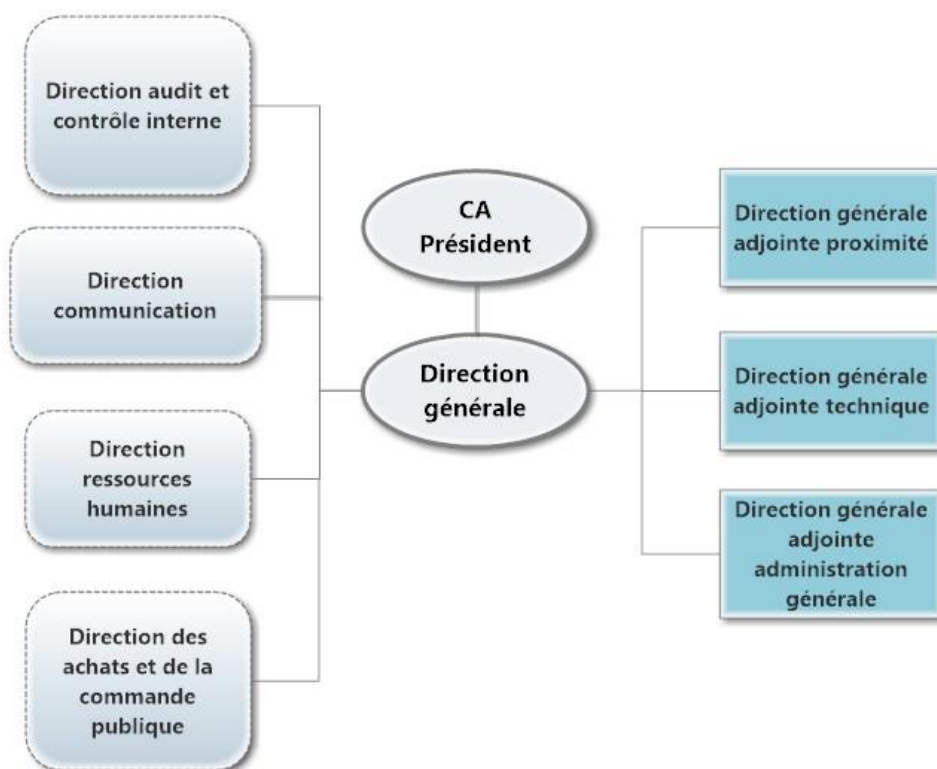
Depuis 2015, la direction générale a été assurée par M. Gérard Laffont, puis par M. Eric Taverni à compter du 1 février 2016².

2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management

L'organisation de 13 Habitat a été revue avec l'arrivée de la nouvelle gouvernance en 2015, et la publication du précédent rapport de contrôle. Des audits organisationnels, de processus métiers et financiers sont venus confirmer certains constats de l'Agence et ont proposé des pistes d'évolutions organisationnelles et fonctionnelles. Dans ce cadre, 13 Habitat a établi un projet d'entreprise « Ambitions 2020 » s'appuyant sur une nouvelle organisation et de nouveaux modes de fonctionnement. Après consultation des partenaires sociaux et des salariés, ce projet a été présenté au CA le 7 juillet 2016. Il a fait l'objet d'une phase d'expérimentation avant d'aboutir à un organigramme définitif et une nouvelle organisation territoriale effective au 1^{er} janvier 2018. Les objectifs affichés par 13 Habitat sont de décroïsonner les services, clarifier le rôle de chacun, se recentrer sur les « fondamentaux métiers » (*spécialisation et rationalisation des métiers*), et moderniser les outils et les pratiques. Ce projet a été construit en cohérence avec les nouvelles orientations stratégiques définies dans le nouveau PSP approuvé en avril 2016 (*cf. § 5.1*).

Trois directions générales adjointes regroupent les principales activités (*cf. organigramme simplifié ci-après et organigramme général en annexe 7.2*). Quatre directions en charge des fonctions stratégiques ont été créées et rattachées directement au directeur général. Les agences ont été redimensionnées, passant de vingt à neuf ; leur implantation territoriale a été définie en cohérence notamment avec les conseils de territoire de la Métropole Aix-Marseille. Elles dépendent de la direction générale adjointe proximité.

² Avec une interruption entre le 10 avril et 12 octobre 2017 liée à la réintégration de M. Bernard Escalle, ancien directeur général, suite à une décision de justice.



L'office ne compte que des salariés (*aucun agent public*). Le projet d'entreprise, au travers d'une meilleure efficience de gestion, vise à permettre un resserrement des effectifs afin de réduire les coûts de gestion actuellement supérieurs aux médianes du secteur et pénalisant la rentabilité d'exploitation (*cf. § 6.2.1*). Après plusieurs années de hausse, les exercices 2016 et 2017 ont ainsi été marqués par une réduction du nombre global de contrats. Le ratio d'ETP pour 1000 logements reste néanmoins très largement supérieur à la médiane du secteur (*cf. § 6.2.1*).

Effectifs au 31 décembre	2013	2014	2015	2016	2017
CDI	852	863	894	871	847
CDD	53	55	51	55	35
Total	905	918	945	926	882
Evolution N/N-1		1,4%	2,9%	-2,0%	-4,8%

Source : tableau de bord 13 Habitat décembre 2017

2.2.2.1 Contrôle interne

Dans le cadre du projet d'entreprise « Ambitions 2020 », la gouvernance a souhaité dissocier les fonctions de contrôle de gestion et de contrôle interne. Ce dernier relève désormais d'une Direction de l'Audit et du Contrôle Interne (DACI) directement rattachée au DG. Cette direction est opérationnelle depuis septembre 2017 avec le recrutement d'une directrice, qui s'appuie sur quatre salariés auparavant rattachés à la direction du contrôle de gestion et de l'audit interne. Dans une démarche de gestion des risques, les objectifs de cette nouvelle direction sont d'élargir le contrôle interne vers une évaluation de l'ensemble du dispositif de contrôle (*un manuel de procédure a été construit dès 2006, 119 procédures sont répertoriées en 2017*). Une commission des risques et du contrôle interne, composée de deux administrateurs et de trois membres de la direction, a été créée par le CA lors de sa séance du 13 décembre 2017. Elle vise à assurer une instance de gouvernance

du contrôle interne. La feuille de route de la DACI pour 2018 a été définie en fonction des risques déjà identifiés par les audits extérieurs (*cabinets d'audit, commissaire aux comptes, etc.*). L'activité de contrôle permanent de certaines procédures se poursuit en parallèle, avec notamment le contrôle sur site de l'exécution des travaux réalisés dans les logements et le contrôle du processus de commande pour tous les bons de travaux supérieurs à 10 k€.

13 Habitat transmet des informations erronées dans les enquêtes réglementaires d'occupation sociale –OPS – et le répertoire des logements sociaux – RPLS (*non conforme aux articles L.411-10 et L. 442-5 du CCH*). Les enquêtes OPS 2014 et 2016 transmises ne sont en effet pas complètes sur certains champs (*cf. § 4.1*), et ne figurent pas dans les bases nationales du ministère. L'Agence a relevé des données erronées dans les enquêtes RPLS 2016 et 2017 (*absence d'information sur la localisation en QPV, stock et flux en 2016 erronés*). Ces dysfonctionnements nécessitent des actions de fiabilisation des procédures d'extraction des bases internes et de transmissions des données. Dans sa réponse l'organisme indique avoir bien transmis les résultats des enquêtes OPS 2014 et 2016, et explique l'absence de données complètes par des difficultés d'extraction qui seraient aujourd'hui surmontées. Concernant les enquêtes RPLS, l'organisme indique avoir rectifié l'anomalie concernant la localisation en QPV.

2.2.3 Commande publique

Depuis le 1^{er} avril 2016, 13 Habitat est soumis aux dispositions de l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 et de ses décrets d'application. Conformément au décret n°2017-516 du 10 avril 2017, la composition de la Commission d'Appel d'Offre (CAO) a été revue, elle est désormais constituée de trois administrateurs titulaires, et trois administrateurs suppléants désignés par le CA le 28 juin 2017. Dans le prolongement de la décision du 20 avril 2016, et afin de renforcer le rôle consultatif de la CAO, 13 Habitat a fait le choix de lui soumettre l'ensemble des marchés d'un montant supérieur ou égal à 209 k€ HT (*soit en dessous des seuils européens pour les marchés de travaux*³). Lors de la même séance, le CA a adopté un nouveau guide des achats applicable dès le 1^{er} juillet 2017, en remplacement du précédent document de juin 2016. Ce document n'appelle pas d'observation de l'Agence. Sous les seuils européens, et dès le 1^{er} euro de dépenses, plusieurs seuils intermédiaires sont définis dans le guide des achats avec un niveau d'exigence croissant en matière de modalités de publicité et de mise en concurrence. Pour les marchés d'un montant supérieur à 25 k€ et inférieur à 209 k€, une commission interne⁴ assure l'ouverture des plis et l'attribution des marchés.

Une direction des achats et de la commande publique (*organisée en trois pôles et regroupant 15 personnes*) a été créée dans le cadre du projet d'entreprise. Rattachée au directeur général, elle vise à développer une politique d'achat par une meilleure connaissance des besoins, des marchés, une évaluation des prestataires et fournisseurs, ainsi que plus généralement des achats, dans un objectif d'optimisation des dépenses. Cette direction réalise ainsi une coordination générale et un contrôle de l'ensemble des achats réalisés au sein de l'office. Elle assiste les services émetteurs du besoin dans les différentes étapes des procédures, contrôle la conformité juridique et administrative des pièces du marché, la computation des seuils pour des besoins homogènes couvrant plusieurs services, le contenu des rapports d'analyse, et plus généralement le respect des procédures.

³ Seuils de procédure formalisée applicables du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2019 pour les marchés de travaux : 5 548 000 € H.T

⁴ Composée du ou des services prescripteurs et de la direction des achats et de la commande publique

2.2.4 Gouvernance financière

A l'occasion de la clôture des comptes financiers (*en général au mois de juin*) et lors de la présentation et de l'adoption du budget (*au mois de décembre*), le conseil d'administration est informé de manière détaillée sur la situation financière de l'office. L'ensemble des indicateurs et ratios caractérisant la gestion, la rentabilité et les équilibres du bilan sont bien explicités et font l'objet de débats. Des tableaux de bord portant notamment sur la mesure de l'activité locative (*vacance, rotation, impayés, quittancement, relations locataires*), sur l'entretien du patrimoine et la gestion des ressources (*finances, assurances, marchés*) sont élaborés et mis à jour mensuellement.

2.3 CONCLUSION

Avec l'arrivée de la nouvelle gouvernance en 2015, 13 Habitat a défini un nouveau projet d'entreprise « Ambitions 2020 » s'appuyant sur une nouvelle organisation et de nouveaux modes de fonctionnement dans l'objectif d'améliorer son efficience. Le CA est impliqué dans les orientations et le contrôle de l'activité de l'office, et bénéficie pour cela d'une information régulière et détaillée des services. Il est impératif que l'office contrôle et fiabilise les données transmises dans le cadre des enquêtes réglementaires (*OPS et RPLS*).

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Au 31 décembre 2017, l'office est propriétaire de 33 289 logements familiaux, essentiellement collectifs (95 %), dispersés dans 86 communes du département, avec une forte concentration sur la ville de Marseille (43 %), et en quartier prioritaire de politique de la ville (51 % *en QPV*). Il est constitué en majeure partie d'ensembles immobiliers collectifs comprenant plus de 100 logements (84 groupes sur 514 regroupant 62 % des logements). Le parc est entièrement conventionné (99 %) à l'exception de 52 logements financés par le biais du PLI et 232 logements issus principalement de rachat de patrimoine⁵. 13 Habitat est par ailleurs propriétaire de 23 foyers ou résidences sociales regroupant 1 580 équivalents-logements, ainsi qu'une crèche, confiés à des gestionnaires. Il assure la gestion de 38 logements pour le compte de la SAEM de Mallemort.

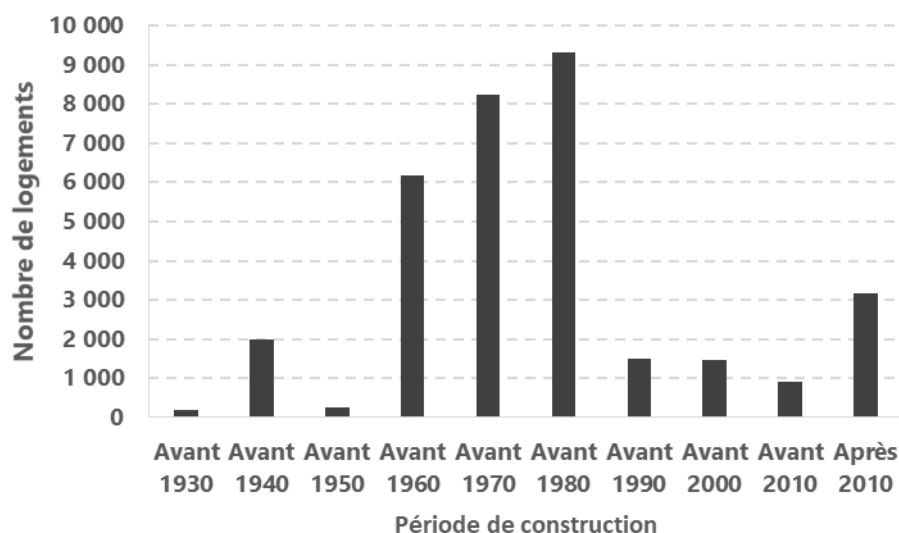
⁵ pour lesquels le CA a délibéré en 2006 afin de fixer des plafonds de loyers et de ressources en réponse aux constats établis par la MILOS lors d'un contrôle en 2005

	Places en foyers (en équivalents-logements)			Total
	Logements familiaux	Unités autonomes *	Places et chambres **	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	33 289	0	0	33 289
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	0	1 447	398	1 845
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	38	0	0	0
Total	33 327	1447	398	35 134

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

Sources : base patrimoniale organisme

Les groupes les plus anciens datent des années 1920, mais près de trois quarts des logements ont été construits entre 1950 et 1980 (cf. graphique ci-dessous). L'âge moyen du parc s'établit ainsi début 2018 à 47 ans, soit huit années de plus que l'âge moyen de l'ensemble des logements conventionnés au niveau national (source RPLS au 1^{er} janvier 2017 retraité par l'Agence).



3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Le taux de mobilité s'établit à 6,9 % en 2016 selon les données RPLS au 1^{er} janvier 2017 de l'organisme, valeur légèrement inférieure à la référence régionale sur la même période (7,6 %, données RPLS), elle-même en retrait par rapport à la référence nationale (9,8 %). La mobilité des locataires est faible, dans un secteur tendu, du fait de leurs difficultés financières pour trouver à se loger dans le parc privé (cf. § 3.2.1 et 4.1).

La vacance globale est en hausse depuis 2015, et présente un niveau élevé au sein du parc de 13 Habitat (cf. tableau ci-dessous). Elle représente une perte financière (loyers et charges) estimée à 11,6 M€ en 2016 (cf. § 6.2.1), dont 9,4 M€ de perte de loyers (9,3 M€ en 2017). Elle est concentrée en QPV (selon le DIS 2016, 75 % de la perte concerne des logements situés en QPV). Les opérations de démolition et de réhabilitation lourde (notamment en rénovation urbaine) génèrent de la vacance technique. Près de 750 logements (2,4 %) étaient inoccupés pour ce motif en décembre 2017 (source tableau de bord organisme). La vacance commerciale affecte près de 900 logements sur la même période, avec une part importante de logements proposés à la location depuis plus de 3 mois (528 soit 59 %). Au-delà des problèmes d'attractivité que peuvent rencontrer certaines résidences, cette vacance est liée aux délais de relocation. En 2017, le délai entre la libération d'un logement

(état des lieux de sortie), et la signature du contrat avec un nouveau locataire est de 143 jours. Les délais liés aux travaux à la relocation (91 % des logements concernés) sont en moyenne de 50 jours, supérieurs aux délais contractuels fixés aux entreprises (entre 21 et 42 jours selon le nombre de corps d'état amenés à intervenir). Les autres délais sont liés à la succession des différentes tâches administratives.

Vacance au 31 décembre	2015		2016		2017	
	13 Habitat	Bouches-du-Rhône	13 Habitat	Bouches-du-Rhône	13 Habitat	Bouches-du-Rhône
Taux de vacance globale	4,2%	3,7%	4,7%	4,7%	5,3%	4,6%
Taux de vacance technique	1,6%	2,1%	1,4%	2,3%	2,4%	2,3%
Taux de vacance commerciale	2,6%	1,6%	3,3%	2,4%	2,9%	2,4%
Taux de vacance commerciale (+ 3 mois)	1,3%	0,6%	2,0%	1,1%	1,7%	1,1%

Source : données internes 13 Habitat, RPLS retraité ANCOLS

Différents indicateurs de suivi des objectifs de maîtrise de la vacance sont mis en œuvre par la direction générale sans que soient obtenus, au moment du contrôle, les résultats escomptés. Un audit a été réalisé sur le processus d'attribution des logements en vue d'en améliorer notamment l'efficacité et réduire les délais de relocation (cf. § 4.2.4). L'Agence identifie également des gains potentiels dans ce processus, notamment sur la gestion du contingent non réservé qui induit des délais de consultation des partenaires qui pourraient être évités (cf. § 4.2.4.5), le nombre de candidats présentés en CAL (cf. § 4.2.4.3), ainsi que dans la fluidité des échanges d'information. Dans sa réponse, l'organisme souligne un certain nombre de mesures organisationnelles⁶, méthodologiques, et actions de formation d'ores et déjà mises en œuvre pour remédier aux difficultés identifiées.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

3.2.1.1 Niveau des loyers

Le niveau des loyers pratiqués par 13 Habitat est très attractif. Il est inférieur aux niveaux observés dans le parc social régional et national (cf. tableau ci-dessous), et représente moins de la moitié de celui des références du marché locatif privé sur le département et la métropole Aix-Marseille Provence⁷. Ce faible niveau des loyers, comme leur distribution, s'explique en partie par une grande proportion de logements relevant d'anciens financements d'avant 1977 (70 % de financement type HLMO) offrant des loyers modérés. Près de la moitié des logements (45 %) présentent un montant de loyer inférieur au loyer maximal de base défini en zone 2 pour les logements financés en PLAI en 2018.⁸

⁶ Utilisation de modules du progiciel jusqu'ici inexploités, nouvelles dispositions concernant les relations avec les réservataires (délai, adéquation propositions/offres, ...), intensification du suivi des diagnostiqueurs et entreprises pour réduire les délais entre deux locations, adaptation des stratégies en fonction du type de vacance (actions de commercialisation, restructurations des logements avec rajouts d'équipements supplémentaires, réajustement des niveaux de loyer, perspectives de vente), réalisation d'un audit externe sur les process.

⁷ Selon l'observatoire des loyers départemental, la médiane des prix à la location varie en 2017 de 11,2 € dans la zone la moins chère (certains quartiers de Marseille) à 14,4 € dans la zone la plus chère (autour d'Aix-en-Provence et de certaines communes du littoral).

⁸ Selon Avis du 8 janvier 2018 relatif à la fixation du loyer et des redevances maximums des conventions conclues en application de l'article L.351-2 du code de la construction et de l'habitation, $LM_{zone} = 4,96 \text{ €/m}^2$ de surface utile, pris ici égale à la surface habitable.

	Nombre de logements	Loyer mensuel en € par m ² de surface habitable		
		1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile
13 Habitat (2018)	33 001	4,5	5,1	5,7
Provence-Alpes-Côtes-d'Azur (2017)	281 083	4,8	5,7	6,7
France métropolitaine (2017)	4 410 998	4,8	5,6	6,5

Sources : base locative 13 Habitat au 1er janvier 2018, RPLS au 1er janvier 2017 retraité ANCOLS pour les références

Selon les données de la caisse d'allocations familiales (CAF), au 31 décembre 2016⁹ l'OPH logeait 18 195 bénéficiaires d'aides au logement (APL), d'un montant moyen de 254 € pour un loyer moyen de 326 € (*hors charges*). Toutefois le loyer d'environ la moitié d'entre eux (8 567 ménages, 47 % des bénéficiaires) est supérieur au loyer plafond pris en compte pour le calcul des aides au logement. La part du loyer supérieur à ce plafond est intégralement à la charge de l'allocataire. Ce reste à charge peut représenter un montant significatif pour une partie de la population logée paupérisée au niveau de revenus très faible (*cf. § 4.1*).

Le loyer moyen au m² de surface habitable sur les résidences mises en service depuis 2015 (1 312 logements) est de 6,2 €. Ce patrimoine est moins accessible aux ménages défavorisés.

3.2.1.2 Hausse de loyers

Le CA a délibéré chaque année pour l'application d'une hausse des loyers pratiqués sur la période 2015-2018 conformes aux hausses maximales autorisées suivant les variations de l'indice IRL (*pas de variation en 2017 et 2018*).

Année	2015	2016	2017	2018
Hausse annuelle de loyers votée en CA	0,47%	0,02%	0,00%	0,00%
Hausse maximale autorisée	0,47%	0,02%	0,00%	0,00%

Source : délibérations du CA

L'organisme a procédé en 2011 à une hausse des loyers de base supérieure à la hausse autorisée, qui se répercute depuis sur les loyers pratiqués (*non conforme à la loi de finances n°2010-1657 du 29 décembre 2010*).

L'Agence avait identifié lors du dernier contrôle une hausse des loyers de 1,2 % pour l'année 2011, supérieure à la hausse autorisée (1,1 %). Cette hausse de loyers appliquée sur onze mois seulement (un mois sans hausse), s'était révélée sans incidence sur le montant global des loyers quittancés aux locataires pour l'année 2011. En revanche, le loyer revalorisé servant de base aux hausses ultérieures se répercute depuis sur les loyers pratiqués qui affichent un niveau supérieur de 0,1 % à celui résultant de l'application des hausses maximales (*les hausses sont appliquées depuis 2012 sur la base d'un loyer sur-revalorisé en 2011*). L'organisme doit rectifier la situation. Sans préjudice des actions que pourraient initier les locataires, la société doit régulariser la situation et rembourser à ces derniers les trop-perçus. Dans sa réponse l'organisme indique avoir réalisé une baisse des loyers de 0,06 % en novembre 2018 (*décision du CA du 31 octobre 2018*) aux locataires déjà présents dans leur logement le 1^{er} février 2011, afin de compenser le préjudice subi au terme d'un délai évalué à 77 mois. Cette disposition a été jugée par l'office comme la plus simple à mettre techniquement en œuvre. L'Agence souligne qu'une baisse de 0,06 % ne pourrait réparer le préjudice subi depuis 2011, en raison d'une hausse de loyer irrégulière, sur un délai de 77 mois à partir de novembre 2018., Elle évalue plutôt ce délai à environ 139 mois,

⁹ Source CAF de Marseille à partir des données de la CNAF et du fichier FILEAS. Selon les données de l'organisme, le montant de l'APL couvre en moyenne 58 % du montant du loyer et des charges locatives des locataires en bénéficiant, soit 18 102 ménages au 31 décembre 2016.

soit en mai 2030, et ne concerne pas les locataires déjà partis, ou ceux qui seraient amenés à quitter leur logement avant cette date. Par ailleurs l'office indique avoir procédé à un gel de l'ensemble des loyers au 1^{er} janvier 2019 (*une hausse maximale de 1,25 % était autorisée*). Ce gel des loyers peut en revanche compenser le préjudice subi au bout d'environ 7 mois pour les locataires présents depuis le 1^{er} février 2011.

3.2.1.3 Politique de loyers

En matière de politique de loyer, 13 Habitat applique depuis 2011 un niveau de loyer correspondant au plafond de loyer de la convention APL à tout nouveau locataire entrant sur des logements ayant fait l'objet de travaux à la relocation (*cas très largement majoritaire*), ainsi qu'aux locataires bénéficiant d'une mutation interne (*sauf dans certains cas¹⁰*).

L'augmentation des surfaces quittancées au départ des locataires n'est pas conforme aux conventions APL. Au départ des locataires l'organisme fait réaliser des diagnostics comprenant une mesure des surfaces (*surface habitable SH, surface utile SU, et calcul de surface corrigée SC le cas échéant avec les équipements*). Le loyer est ensuite calculé sur cette nouvelle surface, sans demande préalable d'avenant aux conventions APL, et est calé dans la majorité des cas (*cf. ci-dessus*) au loyer plafond par m² de SU ou SC des conventions APL. Cette pratique conduit mécaniquement à un dépassement des loyers plafonds autorisés par les conventions APL en cas d'augmentation des surfaces (*cf. § 3.2.1.4*). Les contrôles de 2005 comme de 2014 de l'ANCOLS avaient identifié des écarts entre les surfaces quittancées et celles figurant aux conventions APL sur de nombreux groupes. Malgré ses engagements en réponse au précédent rapport, l'organisme n'a pas effectué l'ensemble des demandes d'avenants, et creuse son retard en la matière. Certains avenants sont par ailleurs déjà obsolètes en raison de modifications de surfaces quittancées opérées depuis. La liste des groupes d'habitation identifiés, dont certains dès le contrôle de 2005, est jointe en annexe 7.3. Cette liste n'est pas exhaustive. Seul un contrôle de l'ensemble des conventions APL (*plus de 600 conventions*) permettrait de quantifier le nombre de logements concernés, action que doit mener sans délai l'organisme. Dans sa réponse, l'organisme convient d'un retard dans les demandes d'avenants aux conventions APL, et juge irréaliste l'établissement d'un avenant lors de chaque relocation de logement entraînant une réévaluation de la surface. L'Agence maintient que le loyer pratiqué doit respecter les termes de la convention APL, et ce jusqu'à la validation d'un éventuel avenant à cette dernière par le préfet. 13 Habitat ne peut appliquer par anticipation un loyer basé sur une surface supérieure à celle figurant dans la convention APL ou ses avenants en vigueur.

Le contrôle par sondage de 26 conventions APL a permis d'identifier deux groupes d'habitation présentant par ailleurs des écarts entre les données de la base locative et les termes des conventions analysées (*loyer maximum initial, date*).

3.2.1.4 Respect des loyers maximums des conventions APL

L'Agence a procédé au contrôle du respect des loyers maximums des conventions APL sur la base d'une extraction de la base de quittancement de janvier 2018 de l'organisme. A la demande de l'Agence, l'ensemble des hausses de loyer et les charges fixes liées aux accords locatifs ont été intégrées au loyer (*cf. § 3.2.1.5*). Comme indiqué précédemment, les surfaces indiquées dans cette base ne correspondent pas nécessairement aux surfaces des conventions et peuvent conduire à des dépassements de loyer au logement non identifiés

Les loyers pratiqués de 25 logements et de huit groupes d'habitation dépassent les loyers maximums fixés par les conventions APL (*non conforme aux conventions APL*). Le quittancement sur la base de surfaces de logement

¹⁰ Relogement ANRU, suite à sinistre, mutation pour raisons financières ou au profit de personnes handicapées ou âgées de plus de 65 ans, échanges de logements, exclusion sur 13 groupes conventionnés et 5 groupes non conventionnés

supérieures à celles mentionnées dans les conventions APL conduit au dépassement des loyers maximums sur huit groupes d'habitation (*949 logements potentiellement concernés*) pour un montant mensuel de 18 596 € (*cf. annexe 7.4*). L'organisme doit identifier les logements concernés. L'Agence a identifié par ailleurs par échantillonnage 25 logements présentant des dépassements de loyers. Le montant du dépassement mensuel représente 1 212 € (*cf. annexe 7.4, contrôle non exhaustif pour les raisons explicitées ci-avant*). Sans préjudice des actions que pourraient initier les locataires, la société doit régulariser la situation et rembourser à ces derniers les trop-perçus. Dans sa réponse l'organisme conteste les dépassements de loyers, considérant qu'il s'agit d'un « défaut de régularisation administrative » des conventions APL sous la forme d'avenant tenant compte de nouvelles surfaces. L'Agence confirme qu'il s'agit bien de dépassements des loyers maximums fixés dans les conventions APL, tant que ces dernières n'ont pas été modifiées par le biais d'avenant signés par le préfet.

3.2.1.5 Accords locatifs

13 Habitat possède une culture ancienne (*octobre 1991*) de signature d'accords locatifs avec ses locataires. Selon les données de l'organisme, au moment du contrôle, 22 559 logements sont concernés par un accord locatif pour une contribution financière mensuelle globale de 201 561 € des locataires, ce qui représente en moyenne 3 % du montant du loyer principal. En 2017, 18 accords locatifs étaient en cours pour un montant d'investissement de 18,5 M€ dont 17 M€ au titre du plan de rénovation énergétique et technique (*cf. § 5.2.2.2*).

Les accords collectifs intégrant de nouvelles charges récupérables ne sont pas réguliers (*non conforme à l'article L. 442-3 du CCH*). Les accords collectifs analysés par l'Agence sont conclus dans le respect des conditions de représentativité et d'opposabilité (*deuxième alinéa de l'art. 42 de la loi du 23 décembre 1986*). Ces accords (*changement de menuiseries, portail automatique, etc.*) prévoient une contribution financière répartie entre les locataires : une charge fixe sur la durée du prêt contracté par le bailleur (*maximum 15 ans*), sans indexation, d'un montant égal à 25 ou 50 % du montant TTC des travaux, et une part intégrée directement dans le loyer actualisée par la suite (*1 à 2 % du montant des travaux tous les ans, correspondant aux charges d'entretien et de gestion de l'équipement*). Or aucune contribution financière ne peut être rajoutée par accords collectifs en sus du loyer et des charges récupérables prévues par le décret n°87-713 du 26 août 1987 et le cadre fixé par l'article L. 442-3 du CCH (*à l'exception des travaux d'économie d'énergie régis par l'article 23-1 de la loi du 6 juillet 1989, et explicitement prévus l'article L. 442-3 du CCH*). Les accords collectifs conclus en application de l'article 42 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 ne peuvent porter que sur une augmentation du loyer pratiqué dans les limites du loyer plafond des conventions APL. La mention de diverses contributions sur les avis d'échéance pour une prise en charge financière de certains équipements (*porte antieffraction, portail automatique, etc.*) est irrégulière. 13 Habitat doit régulariser la facturation des accords locatifs collectifs en concertation avec les associations de locataires. Dans sa réponse l'organisme indique que ces contributions financières seraient bien assimilables à une hausse de loyer (*ce qui n'est pas le cas de la partie fixe limitée dans le temps*), et donc les accords collectifs réguliers. L'office s'engage néanmoins vers une réforme de ce mode de facturation et un retour à la facturation des seuls loyers et charges sur les avis d'échéances.

Les accords dits « individuels » ne peuvent avoir d'incidence sur les loyers (*non conforme à l'article L. 442-1 du CCH*). Des accords dits « individuels » sont conclus de gré à gré à la demande d'un locataire souhaitant un équipement particulier (*porte palière blindée, vérandas, etc.*). La contribution financière du locataire est établie comme pour les accords collectifs avec une charge fixe (*prise en charge intégrale de l'investissement sur la durée du prêt*) et une augmentation de loyer (*charges d'entretien et de gestion*). Ces accords sont reconduits au départ du locataire ayant formulé la demande et ainsi opposés au nouvel arrivant sans modalités particulières. Les accords dits individuels, établis en dehors de tout cadre posé par la réglementation, ne peuvent pas conduire à une augmentation des loyers pratiqués dans les logements conventionnés en cours de bail. 13 Habitat doit

cesser cette pratique et dénoncer les accords locatifs individuels irréguliers selon des modalités à définir. Dans sa réponse, l'organisme indique que cette pratique a été abandonnée par décision du bureau du conseil d'administration du 26 septembre 2018.

Conformément à l'article 54 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, l'ensemble de ces contributions (*charge fixe et augmentation de loyer*) ont été intégrées dans le loyer utilisé par l'organisme pour s'assurer du respect du loyer plafond des conventions APL.

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité (SLS)

13 Habitat applique le barème national. En 2017, 623 locataires étaient assujettis au SLS, dont 28 au SLS forfaitaire (*contre 214 en début de période*), ce qui représente un montant mensuel de 76,7 k€ (43 % du montant du loyer hors charge des assujettis).

Un lancement de l'enquête SLS tardif (30 décembre de l'année) avait été relevé lors du dernier contrôle. Celui-ci induisait, compte-tenu des délais de réponse et de traitement, un quittance du SLS au mois de mai de l'année sans effet rétroactif (*le SLS était appliqué sur douze mois glissants*). L'organisme s'était engagé à régulariser la situation pour l'enquête SLS de 2017 (PV du CA du 17 décembre 2015), mais ne l'a fait que pour l'enquête 2018 (*lancement en septembre 2017 pour un quittance prévu en février 2018 avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2018*). Le SLS dû au 1^{er} janvier 2017, quittancé avec un décalage, devra également être appelé en 2018 afin de rectifier la situation.

3.2.3 Charges locatives

Le contrôle des charges a porté sur l'exercice 2016. Le montant moyen des charges sur les 382 groupes (25 935 logements) régularisés est de 18,6 €/m² (y compris les postes chauffage, ascenseur et eau). 106 groupes (7 120 logements), pour l'essentiel en copropriété, sont en cours de régularisation au moment du contrôle.

La récupération des rémunérations des gardiens n'est toujours pas conforme au décret du 9 novembre 1982 modifié et à l'article 23 de la loi du 6 juillet 1989 modifié. L'office n'a pas modifié sur l'exercice 2016 son mode de récupération des rémunérations des gardiens alors que cette irrégularité avait fait l'objet d'une observation de la Miilos (*rapport 2014-040*) sur l'exercice 2012 et d'une lettre de suite de l'Ancols en date du 31 août 2015. Le 13 septembre 2006, l'office a signé un protocole relatif à la récupération des charges de personnel avec les associations de locataires sur la base de l'article 23 de la loi du 6 juillet 1989. Ce dernier prévoit la possibilité de déroger à la liste des charges fixée par le décret susvisé pour l'amélioration de la sécurité ou pour la prise en compte du développement durable. Les activités des gardiens, listées dans le protocole, ne relèvent pas de l'une ou l'autre des thématiques précitées. En outre, le protocole maintient une péréquation des charges de personnel récupérables, mise en place en 2002, en méconnaissance du décret précité qui n'autorise que la récupération des services directement rendus aux locataires. Ainsi, le forfait de rémunération 2016 s'élève à 43 728,68 € par gardien (40 241, 87 € en 2012) et ce quelle que soit la rémunération réelle des gardiens concernés. La masse salariale chargée des gardiens ressort à 10,5 M€. Si la sortie des conteneurs est effectuée par le gardien seul, en revanche le nettoyage des parties communes des immeubles est réalisé, de manière permanente, pour partie par le gardien (*halls d'entrée*) et pour partie par une société externe (*cage d'escaliers*). Dès lors, en vertu du décret du 9 novembre 1982 modifié, le gardien ne peut être récupéré qu'à hauteur de 40 % alors que l'organisme le récupère à 75 %. Le CA de l'office a délibéré le 22 juin 2016 pour répondre aux suites à donner au rapport de la Miilos précité sur ce sujet. Il ressort de cette délibération que l'office envisage de mettre un terme à l'application du protocole du 13 septembre 2006 avec les fédérations de locataires à compter du 1^{er} janvier 2017. Cette décision permettra de récupérer les charges du personnel de proximité sur la base de sa rémunération réelle. Par ailleurs, la délibération précise que les missions effectuées par le

personnel de proximité ne relèvent pas de celles de gardien mais du statut d'employé d'immeuble. L'examen des missions montre, selon l'office, que 80 % des tâches concernent l'entretien des parties communes et/ou l'élimination des rejets et 20 % d'entre-elles sont administratives. La délibération indique, en outre, que la réorganisation des agences renforce le rôle des responsables de patrimoine sur les questions de suivi des entreprises, des réclamations, des états des lieux et qu'elle va donner lieu à la requalification de leur poste. Elle en conclut que dans ces conditions les dépenses de rémunérations et charges sociales de ces employés d'immeubles seront récupérées en totalité auprès des locataires. L'office s'engage à étudier au cas par cas des solutions d'organisation propres à limiter l'impact des hausses de charges pour les cités concernées. Il est noté l'absence d'observatoire des charges qui permettrait notamment de suivre l'évolution des coûts des postes importants comme le chauffage collectif ou l'eau individuelle. Dans sa réponse, l'office précise qu'une nouvelle délibération du conseil d'administration a été prise le 31 octobre 2018 reportant au 1^{er} janvier 2018 la sortie du protocole du 13 septembre 2006.

3.3 CONCLUSION

Le patrimoine de l'office est ancien, réparti dans 86 communes avec néanmoins une forte implantation sur Marseille et en QPV. Il est constitué majoritairement de grands ensembles immobiliers collectifs. Du fait de son ancienneté, le niveau de loyer est attractif par rapport au marché locatif social, et très inférieur au marché locatif privé. De nombreuses irrégularités dans la gestion locative (*loyers pratiqués, accords locatifs*), ainsi que dans la récupération des rémunérations des gardiens, déjà identifiées pour un grand nombre d'entre-elles lors des contrôles précédents, perdurent malgré les engagements pris en réponse aux rapports et à la lettre de suite d'août 2015 de l'Agence. Le taux de mobilité est faible, à l'inverse du niveau de la vacance en raison notamment d'importants délais à la relocation. Des évolutions organisationnelles et de politique d'attribution sont attendues pour en diminuer le fort impact financier sur l'exploitation.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Les résultats des enquêtes OPS 2014 et 2016 ont été transmis à l'Agence. Les taux de réponse sont élevés, les données renseignées sont considérées comme significatives, en revanche les proportions de ménages bénéficiaires de l'APL n'étaient pas renseignées (*selon les données de la CAF, 55 % de bénéficiaires en 2016*). L'analyse des profils socio-économiques des ménages logés dans l'organisme en comparaison des références départementale et régionale met en évidence une plus forte proportion de population aux ressources modestes ainsi que de ménages défavorisés. Le rôle social de 13 Habitat vis-à-vis de l'accueil et du logement des populations les plus fragiles est ainsi confirmé.

Par ailleurs, même si le taux de 2016 est incohérent avec celui de 2014, la proportion d'occupants de plus de 65 ans est plus élevée que celle observée dans le département. L'office est engagé depuis décembre 2003 dans un partenariat avec le conseil départemental et la caisse régionale d'assurance maladie (*convention « âge d'or »*) visant à adapter les logements des personnes âgées de plus de 60 ans, retraitées, en vue du maintien à domicile (*sous conditions de ressources et d'allocations et après diagnostic*). Le budget maximum alloué par logement est de 4 000 €, pris en charge par les partenaires (*dans la limite de 200 logements par an, et 300 000 € pour le CD 13*), déduction faite de la participation éventuelle des locataires en fonction de leurs ressources.

En %	Pers. Isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono-parentales	Revenu <20 % *	Revenu <60 % *	Revenu >100 % *	Bénéficiaires d'APL + AL	Occupants de 65 ans et plus
13 Habitat (OPS 2014)	34,7%	10,6%	24,4%	26,4%	66,6%	8,6%	55,6%	26,3%
13 Habitat (OPS 2016)	35,3%	9,0%	19,1%	26,9%	66,3%	9,0%	0,0%	17,6%
Bouches-du-Rhône (2016)	32,7%	10,7%	21,3%	24,7%	60,1%	12,0%	51,6%	13,3%
PACA (2016)	33,4%	11,4%	22,6%	22,9%	60,2%	11,7%	47,1%	13,4%

* revenus des locataires en comparaison du plafond de ressources PLUS, quelque soit le plafond de ressources du logement.

Source : données déclaratives pour organisme - Base OPS nationale retraitée ANCOLS 2014 (données apurées), 2016 (données brutes)

L'Agence a procédé à une évaluation du respect des engagements de mixité sociale de la loi relative à l'égalité et à la citoyenneté¹¹ sur l'année 2017 à partir des données d'attributions suivies de baux signés de la base locative de l'organisme au niveau de la métropole Aix-Marseille Provence (1 382 baux signés). Les niveaux de ressources et unité de consommation n'ont pas fait l'objet de contrôle (*données brutes*), et les relogements suite à des opérations de rénovation urbaine n'ont pas été comptabilisés. 57 % des attributions en dehors des quartiers prioritaires de la ville (QPV) ont bénéficié à des ménages disposant de ressources par unité de consommation inférieures au montant fixé par arrêté préfectoral du 5 avril 2017¹². L'objectif minimum fixé par la loi (25 %) est donc dépassé pour 13 Habitat en 2017 (le taux est de 14,75 % pour l'ensemble des bailleurs sur le territoire de la métropole).

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

L'office s'appuie essentiellement sur les statistiques publiées mensuellement par le gestionnaire départemental pour la connaissance de la demande de logements social. Toutefois le logiciel privatif de 13 Habitat est interfacé avec le système national d'enregistrement (SNE). Des échanges de données sont réalisés quotidiennement, ce qui permet à 13 Habitat de disposer de l'ensemble des demandes de logement enregistrées sur le département dans son système privatif (*dispatching*). Les chargées commerciales ont ainsi accès en agence à des demandes correspondant à leur territoire pour la recherche de candidats.

Fin 2017, plus de 80 000 demandes de logement sont comptabilisées dans les Bouches-du-Rhône. Un peu plus de la moitié a été enregistrée depuis moins d'un an, et 93,5 % des candidats ont demandé la métropole Aix-Marseille Provence en premier choix (*qui intègre 90 des 119 communes du département*).

4.2.2 Gestion du numéro unique

Fin 2017, 15 % des demandes actives du département ont été enregistrées par 13 Habitat (*demandes nouvelles ou renouvellement*), ce qui en fait le premier guichet enregistreur du département après le guichet internet grand public (24 %). L'office a externalisé l'enregistrement sur le SNE des nouvelles demandes de logement qui lui parviennent, ainsi que des demandes de renouvellement. Le secrétariat du pôle des attributions (*cf. § 4.2.4.1*) effectue au préalable un contrôle de la recevabilité des demandes (*vérification de l'absence de demande déjà enregistrée à ce nom, présence d'une pièce d'identité valable, etc.*) avant leur transmission au prestataire qui les récupère une fois par semaine. Ce dernier dispose d'un délai contractuel de trente jours pour les saisir sur le SNE, qui constitue le délai maximum fixé par la réglementation entre le dépôt et l'enregistrement d'une

¹¹ Article 70 de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017

¹² Ce montant correspond au niveau de ressources le plus élevé du quartile des demandeurs aux ressources les plus faibles parmi les demandeurs d'un logement social sur l'EPCI considéré

demande, alors que quelques jours se sont déjà écoulés au moment de la transmission des demandes. L'office procède à un contrôle hebdomadaire du nombre d'enregistrements effectués par le prestataire, lui permettant de suivre son activité, mais ne vérifie pas les délais d'enregistrement. A l'occasion du renouvellement du contrat, il conviendrait de réduire les délais contractuels pour s'assurer du respect de la réglementation, et s'astreindre à vérifier les délais d'enregistrement.

Le précédent contrôle avait relevé un déficit de radiation des demandes de logement pour attribution au sein de 13 Habitat, dysfonctionnement déjà signalé par les services de l'Etat, liés notamment à des problèmes d'interfaçage entre le système privatif de l'organisme et le SNE. Dans le cadre du suivi des suites du précédent contrôle, l'Agence a procédé en mai 2016 à une vérification de l'efficacité de la nouvelle procédure de radiation mise en œuvre. Les résultats de l'analyse indiquaient que seuls 73 % des baux signés entre le 1^{er} janvier 2014 et le 31 octobre 2015 avaient fait l'objet d'une radiation sur le SNE. L'organisme s'était engagé à réaliser un contrôle hebdomadaire de l'effectivité des demandes de radiation générées par le système privatif sur le SNE, par rapprochement entre la liste des baux signés et les demandes radiées. En cas d'écart, la demande doit être selon la procédure radiée directement sur le SNE.

Malgré un renforcement des procédures de contrôle, 13 Habitat ne procède pas encore systématiquement à la radiation de la demande sur le système national d'enregistrement (SNE) dès la signature du bail (*non conforme à l'article L. 441-2-1 du CCH*). L'Agence a procédé à un contrôle des radiations effectuées sur l'année 2017 (*baux signés en 2017*), par comparaison entre les données du SNE et celles transmises par l'organisme. Sur 2 239 baux signés en 2017, 65 n'ont pas fait l'objet d'une radiation pour attribution sur le SNE, dont 15 en raison de doublons (*cause indépendante du bailleur*), soit un solde de 50 attributions (2 %). La procédure de contrôle mise en place ne permet toujours pas de respecter cette obligation. Les causes de dysfonctionnement doivent être recherchées et la procédure de contrôle améliorée. Dans sa réponse l'organisme indique qu'il a renforcé sa vigilance sur l'actualisation des champs obligatoires concernant les données individuelles des candidats renseignés dans son progiciel, ce qui permet de réduire les dysfonctionnements dans la radiation automatique des demandes. L'amélioration de ce process, selon les données transmises pour 2018, permet de réduire les radiations manuelles effectuées, et de se conformer à la réglementation.

4.2.3 Politique d'occupation du parc de l'organisme

L'office dispose d'une commission d'attribution des logements (CAL) unique. Le nouveau président de l'office en assume la présidence, et a décidé de procéder à l'enregistrement, puis à la retranscription de l'ensemble des débats qui s'y tiennent (*sténotypiste*). Le règlement intérieur de la CAL a été revu en conséquence, puis en juin 2017 pour tenir compte des dernières évolutions réglementaires. La dernière version doit être mise en ligne (*version juin 2016 actuellement en ligne*). La CAL rend compte annuellement de son activité au CA.

Par ailleurs, suite aux résultats d'une étude lancée en juillet 2016 sur la gestion et l'utilisation des locaux associatifs, commerciaux et à usage professionnel, le CA a approuvé le 23 novembre 2016 une politique d'attribution et de gestion de ces derniers, ainsi que la création d'une commission d'attribution des locaux (CALAC). Les constats effectués relèvent en effet un besoin de fiabilisation de la base de données sur le plan administratif et financier, de la réalité des activités exercées, et de la conformité des locaux aux exigences réglementaires, notamment lorsque ces derniers sont amenés à recevoir du public (*Etablissement Recevant du Public*). La nouvelle composition et le règlement intérieur de la CALAC ont été approuvés par délibération du CA en date du 14 février 2017.

Le précédent rapport de contrôle pointait l'absence de politique d'attribution des logements. Le CA a finalement délibéré en décembre 2017 afin de définir les nouvelles orientations en la matière (*les dernières*

datant de 2006), qui ont été rendues publiques par mise en ligne sur le site internet de l'office. Elles rappellent la liste des candidatures prioritaires, et les principes d'attribution visant à :

- une gestion raisonnée de l'offre (*niveau d'occupation et accessibilité*) ;
- la préservation des intérêts économiques des ménages (*taux d'effort, prévention des situations d'impayés*) ;
- la cohérence avec la politique de peuplement de l'office et les dispositions législatives (*équilibre socio-économique des cités, mixité sociale, etc.*).

Si la politique d'attribution précise que « la faiblesse des revenus d'un ménage ne constitue pas un motif de refus », la lecture des PV de CAL, comme des cas relevés par la préfète pour l'égalité des chances¹³ des Bouches-du-Rhône, mettent en avant des décisions de non-attribution basées sur ce seul motif. L'Agence rappelle que la jurisprudence¹⁴ a confirmé d'une part que des critères uniquement basés sur un taux d'effort et reste à vivre minimums étaient contraires à la loi, car ils tendent à exclure les candidats les plus modestes, et d'autre part que dans le cas de ménages en situation d'urgence, la CAL ne peut s'arrêter au seul niveau de ressources. Il convient de s'assurer que les candidats prioritaires se voient proposer des logements, et le cas échéant un accompagnement social adaptés.

4.2.4 Gestion des attributions

Le précédent contrôle de l'Agence avait relevé de nombreux dysfonctionnements dans le processus de gestion des attributions. Des candidatures étaient notamment proposées en CAL sans instruction préalable des pièces justificatives par les services. Des dossiers irréguliers avaient également été identifiés. Un audit du processus d'attribution a été réalisé depuis par un cabinet extérieur en septembre 2017, dans l'objectif de déterminer des pistes d'évolutions organisationnelles et d'amélioration des procédures permettant de s'assurer de la conformité aux textes applicables, et de renforcer l'efficacité et l'efficience du processus d'attribution (*notamment avec comme objectif la réduction des délais à la relocation, source de pertes financières, cf. § 3.1.2*). L'organisation comme les pratiques ont été revues. De nouveaux modes opératoires ont été rédigés dans ce sens. En revanche, la procédure, datée de 2006, n'a pas encore été mise à jour au moment du contrôle.

L'ensemble du processus d'attribution est décrit ci-après, depuis la désignation des candidats, jusqu'à la signature de l'attributaire.

4.2.4.1 Organisation mise en place pour la gestion des attributions

La gestion des attributions fait intervenir d'une part des conseillers commerciaux en agences pour l'instruction des dossiers de demandes de logement et la signature des contrats de location, et d'autre part le pôle attribution de la direction clientèle (*DGA proximité*) pour la consultation des réservataires, la transmission des propositions de candidats aux agences, la préparation et le secrétariat des CAL, et le contrôle des pièces justificatives à l'appui des candidatures. Le pôle gestion locative envoie les courriers aux réservataires dès

¹³ La préfète a saisi 13 Habitat à deux reprises en décembre 2017 sur le cas de deux candidats reconnus prioritaires, accompagnés dans le cadre du FNAVDL, proposés par la préfecture au titre du relogement prioritaire, et pour lesquels la CAL a décidé de ne pas attribuer les logements au motif de ressources insuffisantes au regard du loyer (*taux d'effort calculé par la préfecture de 5 et 11 %*). CAL du 12/10/2017 logement n°07901010, CAL du 18/10/2017 logement n°05001209

¹⁴ Jugement du Tribunal Administratif n°01-1684 du 23 avril 2001 de Marseille - Habitat Marseille Provence, Jugement du tribunal administratif de Versailles du 6 juillet 2001

réception d'un préavis de départ d'un locataire du parc. Une grande fluidité dans les échanges d'information entre tous les services est donc nécessaire pour réduire les délais d'instruction.

Dans le cadre du projet d'entreprise, une spécialisation des métiers a été retenue. Les conseillers commerciaux en agence exercent uniquement des missions relevant des attributions (*en charge également des problématiques d'impayés de loyers auparavant*).

4.2.4.2 Désignation des candidats

Le processus de désignation des candidats diffère selon que le logement est réservé ou non :

- Logements réservés : le réservataire dispose d'un délai de 30 jours pour désigner trois candidats. Passé ce délai, et après relance infructueuse, le logement est libéré pour un tour. Les logements réservés sur contingent préfectoral font l'objet de deux relances avant d'être libérés au profit de l'organisme ;
- Logements non réservés (*contingent 13 Habitat ; note du directeur général du 16 juin 2015*) : demande d'un candidat au conseil départemental, d'un candidat à la mairie (*deux candidats pour Marseille : mairie centrale et mairie d'arrondissement*), et désignation d'un candidat en agence.

La désignation des candidats relève donc essentiellement des réservataires, ou « recommandeurs » (*pour le contingent 13 Habitat*).

Concernant la recherche de candidats en agence, les pratiques divergent. Certains chargés commerciaux s'appuient sur un vivier restreint de candidats (*demandes de mutation, candidat positionné en deuxième position lors d'une précédente CAL pour un logement similaire, candidat reçu en agence, candidats proposés par des partenaires notamment associations, etc.*), au lieu d'effectuer des recherches sur le système privatif de gestion ou directement sur le SNE (*autre pratique observée*). Certains candidats (*souvent proposés par des réservataires*) sont ainsi favorisés (*absence d'équité de traitement avec les demandeurs du SNE*). Des démarches proactives et commerciales de recherche de candidats intéressés par un logement situé dans les quartiers jugés très peu attractifs sont en revanche à souligner.

Les entretiens réalisés par l'Agence ne font pas ressortir une appropriation opérationnelle des orientations en matière de politique d'attribution par les salariés de l'office au niveau de la recherche de candidats. Des critères de priorité aux mutations internes (*justifiées par une inadéquation du logement à l'évolution de la composition du ménage ou de ses ressources, aux situations de handicap ou d'accessibilité*), et aux demandes externes anciennes sont le plus souvent cités. Ces critères figurent dans la note interne du DG précitée.

4.2.4.3 Instruction des demandes de logement

L'instruction de la demande de logement est effectuée en agence par contact avec les candidats (*appels téléphoniques, courriels, courriers ou plus rarement entretiens physiques*). Les chargés commerciaux disposent d'un délai de 20 jours pour collecter les pièces justificatives à l'appui d'une demande et les instruire. Ils s'appuient depuis début 2018 sur un guide pratique interne qui les aide à en contrôler la régularité. Un contrôle est ensuite opéré par le responsable territorial de l'agence (*par échantillonnage*), puis par le pôle attribution qui dispose à cet effet d'un délai de 48 heures.

Les propositions de candidatures sont ensuite rassemblées dans des fiches de synthèse par logement qui constituent l'ordre du jour de la CAL transmis à ses membres cinq jours ouvrés avant la date de la commission.

L'obligation d'examen en CAL d'au moins trois demandes pour un même logement à attribuer n'est pas respectée (*non conforme à l'article R. 441-3 du CCH*). En cas de refus du logement par le candidat avant le

passage en CAL, ou de non réponse aux sollicitations de l'agence (*absence de transmission de pièces justificatives*), sa candidature est maintenue à l'ordre du jour de la CAL en indiquant le motif du refus (*ou l'absence de réponse*). Cette démarche conduit la CAL à n'examiner fréquemment¹⁵ qu'un, à deux candidats par logement (*candidature recevable*), la privant ainsi de ses prérogatives. Par ailleurs, si l'instruction ne permet pas de collecter les pièces obligatoires, la candidature est tout de même proposée en CAL en indiquant que le dossier est incomplet, et la CAL émet alors un avis de non-attribution (*plus rarement une attribution sous réserve de fournir des pièces justificatives*). Dans le cas de la présentation d'une seule candidature recevable, si cette dernière n'est pas retenue par la CAL (*dossier incomplet, inadéquation au logement, etc.*), l'attribution du logement est reportée à une prochaine CAL, avec recherche et instruction de nouveaux candidats. Les délais de relocation sont ainsi rallongés (*pertes financières pour l'organisme*).

L'Agence préconise à l'office de se rapprocher des réservataires afin de mettre en œuvre de nouvelles modalités de gestion des réservations, lui permettant une relance en cours d'instruction pour obtenir de nouveaux candidats en cas de refus des premiers proposés, ou de compléter avec des candidats qu'il désigne afin de se mettre en conformité avec la réglementation, améliorer le fonctionnement de la CAL, et réduire les délais de relocation. La politique de désignation de candidats par des recommandeurs doit également être réinterrogée. Dans sa réponse l'organisme indique avoir modifié ses pratiques, et ses relations avec les réservataires, pour se conformer à la réglementation et proposer plusieurs candidatures en CAL.

4.2.4.4 Fonctionnement de la CAL

En moyenne, la CAL se réunit deux à trois fois par semaine (*demi-journée*) pour attribuer 70 à 80 logements par commission. Ses membres signent une feuille d'émargement, ainsi que les représentants des communes ou EPCI convoqués. Les PV sont constitués d'une part du verbatim de la séance restitué par un sténotypiste (*prestataire extérieur*), et de l'ordre du jour complété des décisions de la CAL. Le PV (*verbatim*) est approuvé lors la séance suivante. La signature de la synthèse des attributions par certains membres lors de la CAL permettrait de mieux sécuriser encore la traçabilité de ses décisions.

L'analyse des PV de la CAL met en évidence une forte implication de ses membres, et le recours au vote en cas de débats. La situation des ménages est exposée par le responsable du pôle attribution sur la base des fiches enquêtes rédigées par les chargés commerciaux. Toutes les informations nécessaires aux décisions sont donc présentées. Néanmoins, les fiches de synthèse de candidatures proposées par logement n'en contiennent qu'une partie. Elles gagneraient à être complétées, notamment du numéro d'enregistrement unique, des ressources des candidats (*revenus de référence N-2*) et du plafond applicable au logement.

4.2.4.5 Analyse des attributions

Dans le cadre de la protection des données personnelles, 13 Habitat ne conserve pas sur son progiciel interne toutes les données des attributaires (*les pièces ayant servi à l'instruction des dossiers sont conservées et archivées par un prestataire extérieur*). L'Agence a procédé à une analyse des attributions par rapprochement entre les données internes transmises par l'organisme et les données du SNE. Les attributaires présentent globalement des demandes plus anciennes que ceux du reste du département (*priorité aux demandes anciennes respectée*). Près d'un quart entre eux présentent une demande en délai anormalement long (*30 mois dans les Bouches-du-Rhône*).

¹⁵ Lors de la CAL du 13/02/2018, sur 31 logements à attribuer (hors relogement ANRU, échange de logement et location à association), 45 % des logements présentaient un seul candidat prêt à accepter le logement et au dossier complet, et seulement 15 % trois candidats.

Période 2015-2017

	Nbre d'attributions		Q25	Q50	Q75
13 Habitat	7 792	Délai d'attente candidat (mois)	6,8	14,3	27,4
		Délai de radiation (jours)	4	12	110
Bouches-du-Rhône	42 326	Délai d'attente candidat (mois)	3,3	10,3	22,9
		Délai de radiation (jours)	1	4	12

Grille de lecture : 25% des candidats ayant obtenu un logement auprès de 13 Habitat ont attendu 6,8 mois depuis l'enregistrement de leur demande, contre 3,3 mois auprès de tous les bailleurs du département.

Sur la base des données transmises, et du rapprochement avec celles du SNE, l'Agence a sélectionné 57 dossiers pour contrôle de la régularité des pièces demandées aux candidats lors de l'instruction. Les dossiers sont globalement bien tenus, et présentent l'ensemble des pièces obligatoires et justificatives de situations particulières.

13 Habitat a procédé à deux attributions irrégulières (*non conformes aux articles R. 441-1 et suivants du CCH*).

Les irrégularités constatées concernent des dépassements de plafonds (*cf. annexe 7.5*) :

- une erreur matérielle concernant le code ménage, des enfants avaient été pris en compte à tort (*garde simple et non alternée*) ;
- une erreur concernant le mode de financement du logement (*PLAi, plafond PLUS considéré*). La fiche enquête a évolué depuis afin de faire apparaître le mode de financement. Les chargés commerciaux doivent saisir manuellement les ressources des ménages et les plafonds applicables au logement. L'Agence préconise une saisie automatique à partir du progiciel pour éviter les erreurs matérielles.

Par ailleurs, un contrat de location (*logement n°825VI004*) a été signé par un candidat qui bénéficiait d'une attribution en CAL sous réserve de fournir une décision de justice concernant la garde d'enfants. Les membres avaient été alertés sur ce point, la garde alternée permettant de justifier de l'absence de dépassement de plafonds de ressources. Le contrat a pourtant été signé (*3 octobre 2016*) avant la fourniture du document en question (*décision du 7 février 2017*), justifiant de l'absence de dépassement.

4.2.5 Gestion des contingents

Au 31 décembre 2017, le parc de 13 Habitat est réservé à hauteur de 53 % (*cf. tableau ci-dessous*). Dans la pratique, le poids des réservataires dans le processus de désignation des candidats est donc prépondérant (*cf. § 4.2.4.2*).

Réservataires	Nombre de logements réservés	Logements réservés (% du parc)
Etat (préfet prioritaire et fonctionnaires)	8 028	24%
Mairies	2 146	6%
Conseil départemental	5 998	18%
Action logement (1% logement)	908	3%
Autres	574	2%
TOTAL	17 654	53%

Sources : données internes 13 Habitat

Le conseil départemental des Bouches-du-Rhône dispose de près de 6 000 logements réservés en contrepartie des aides (*15 % du prix de revient TTC*) et garanties d'emprunts octroyées à l'office. Chaque nouvelle opération fait l'objet d'une réservation à hauteur de 35 %.

13 Habitat n'a toujours pas mis en place de conventions de réservation de logements avec le conseil départemental des Bouches-du-Rhône (*non conforme à l'article R. 441-5 du CCH*). Lors du précédent contrôle, l'Agence avait déjà relevé ce manquement. Durant les trois années écoulées, les services de l'office se sont rapprochés de ceux du conseil départemental pour régulariser la situation, sur la base de l'établissement d'une convention type qui a été validée par délibération du conseil départemental du 25 mars 2016. L'office souhaite décliner cette convention type à chaque groupe concerné (*405 au moment du contrôle*), ce qui nécessite un travail considérable et explique en partie le retard dans la mise en œuvre des suites au précédent contrôle. L'établissement d'une seule convention, comme le permettent les dispositions de l'article R. 441-5 du CCH¹⁶, est préférable. Dans sa réponse l'organisme indique que des mesures ont été prises pour procéder à la régularisation des anciennes opérations immobilières sur la base de la convention type.

La part de logements réservés au préfet n'est pas respectée. Le préfet a mis en œuvre une politique de « reconquête » du contingent préfectoral à l'occasion du renouvellement des conventions APL (*établissement d'un avenant réservant 30 % des logements au contingent préfectoral*). Un courrier du préfet en date du 24 avril 2017 fait état d'un retard conséquent de l'organisme dans la signature des avenants qui lui ont été transmis depuis 2014 (*moins de la moitié en avril 2017*). D'après les services de l'Etat auditionnés par l'Agence, ce retard n'a pas été comblé depuis. Dans sa réponse l'organisme conteste le fondement légal de la demande du préfet de porter le contingent préfectoral à 30 % sous forme d'avenant lors du renouvellement des conventions APL, et indique que 2 652 logements ont été restitués dans le parc social de l'office au bénéfice du préfet dans le cadre de la convention de gestion du contingent préfectoral signée le 11 juillet 2012. L'Agence demande à 13 Habitat de se rapprocher des services de l'Etat pour débloquer cette situation.

L'organisme n'a pas transmis au préfet la liste des communes du département disposant d'un contingent communal (*pour mise en application des dispositions de l'article L. 302-9-1 du CCH dans les communes carencées*). Le préfet a écrit le 3 mai 2017 au président de 13 Habitat afin que l'organisme lui communique la liste des communes du département disposant d'un contingent communal, ainsi que, conformément aux obligations prévues à l'article R. 441-5 du CCH, les conventions de réservation avec ces communes. Au moment du contrôle, aucune réponse ne lui a été apportée. Au 31 décembre 2017, l'Agence identifie 45 logements réservés sur contingent communal de six communes déclarées carencées au titre de l'article L. 302-5 du CCH pour l'année 2016 (*créé par l'article 55 de la loi SRU*). Dans sa réponse l'organisme indique qu'une réponse a été apportée au préfet le 5 juin 2018.

4.2.6 Accueil du public prioritaire

Le préfet des Bouches-du-Rhône a signé le 1^{er} juillet 2012 une convention de réservation avec 34 bailleurs sociaux. Les objectifs pour l'année N de relogement du public prioritaire y sont fixés à 25 % des attributions enregistrées l'année N-2. 13 Habitat a atteint ses objectifs en matière d'accueil de public prioritaire pour 2016 et 2017, mais pas pour les candidats dont la candidature a été reconnue comme prioritaire et urgente par une commission de médiation (*DALO*). Selon les données de l'organisme, les refus des logements proposés par les attributaires sont importants (*sur 1 920 dossiers examinés en CAL en 2016, 48 % des candidats ont refusé le logement proposé, et de son côté la CAL a refusé 32 % des candidatures, source rapport CAL au CA*).

¹⁶ Extrait de l'article R. 441-5 du CCH : ces réservations peuvent porter sur des logements identifiés dans des programmes, sur un flux annuel de logements portant sur un ou plusieurs programmes ou sur l'ensemble du patrimoine de logements locatifs du bailleur, ou sur une combinaison entre ces deux formules

Accueil du public prioritaire			Public prioritaire	DALO	Hébergement
2016	13 Habitat	Objectif (nombre d'attributions)	595	565	12
		Réalisé (nombre d'attributions)	614	289	10
		Réalisé (%)	103%	51%	83%
		<i>Moyenne départementale (%)</i>	<i>105%</i>	<i>48%</i>	<i>48%</i>
	<i>Tous bailleurs</i>				
2017	13 Habitat	Objectif (nombre d'attributions)	558	530	28
		Réalisé (nombre d'attributions)	712	310	8
		Réalisé (%)	128%	58%	29%
		<i>Moyenne départementale (%)</i>	<i>96%</i>	<i>46%</i>	<i>18%</i>
	<i>Tous bailleurs</i>				

Donnés DRDJSCS PACA- Direction départementale déléguée BdR - à partir d'extraction de l'application nationale SYPLO (Système Priorité Logement)

13 Habitat a conclu de nombreux partenariats avec des associations en matière d'accueil de public fragile et spécifique : femmes et enfants victimes de violences conjugales (*SOS Femmes 13*), personnes atteintes du cancer (*La ligue contre le cancer*) ou en perte d'autonomie et handicapées (*Handitoit Provence*).

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Le plan de concertation locative (*PCL*) prévoit depuis 2001 des subventions annuelles aux fédérations des locataires au prorata des voix aux élections (*11 k€ en 2017*). L'organisme a prévu d'intégrer le montant minimum (*2 € par logement*) prévu à l'article 94 de la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 lors du renouvellement du PCL qui interviendra après les élections fin 2018. Le PCL a créé un conseil de concertation locative (*CCL*) compétent pour l'ensemble du patrimoine qui doit se réunir au minimum trois fois par an, et prévoit un deuxième niveau de concertation entre les associations de locataires présentes dans les cités (*amicales*) et les agences (*quatre réunions par an*). La périodicité des réunions du CCL est respectée en 2015 et 2016. L'objectif en termes de réunions avec les associations de locataires n'est en revanche pas atteint sur 2017.

En parallèle de la restructuration des agences, 13 Habitat a engagé une démarche d'optimisation de la gestion de proximité qui repose autour :

- d'un centre d'appel externalisé ouvert 24h sur 24 qui reçoit 290 000 appels par an (*temps d'attente moyen d'une minute*), dont 118 000 réclamations traitées à hauteur de 62 % jusqu'à leur clôture, le reste relevant des agences ;
- des gardiens qui reçoivent dans leurs loges les locataires sur créneaux horaires (*une demi-heure à heure par jour*) ;
- d'accueils en agence sur rendez-vous ;
- d'un site internet modernisé permettant notamment le paiement en ligne du loyer, le dépôt et le suivi des réclamations.

Les réclamations font l'objet d'un suivi informatisé depuis de nombreuses années (*133 260 réclamations enregistrées en 2017*). Les délais de traitement font notamment partie des indicateurs suivis par la direction générale (*1,46 % des réclamations traitées au-delà de 30 jours*). A cela s'ajoute le suivi des réponses aux courriers reçus (*1 542 en 2017*).

Conformément à l'article R. 271-1 du code de la sécurité intérieure, l'office est concerné par les obligations de gardiennage pour les immeubles ou groupes d'immeubles formant un ensemble de cent logements ou plus situés en quartier prioritaire de la politique de la ville (*QPV*), ou sur le territoire des villes dont la population

dépasse 25 000 habitants¹⁷. L'obligation consiste à affecter aux fonctions de gardiennage ou de surveillance au moins une personne en équivalent temps plein (ETP) par tranche de cent logements sur l'ensemble de l'année. Au 31 décembre 2017, 82 ensembles immobiliers sont concernés (20 376 logements).

13 Habitat ne respecte pas les effectifs minimums réglementaires pour le gardiennage et la surveillance de dix-neuf ensembles immobiliers regroupant 5 109 logements (*non conforme à l'article R. 127-1 du CCH et aux articles L. 271-1, R. 271-1 et suivants du code de la sécurité intérieure*). L'office comptabilise 35,7 ETP affectés sur ces ensembles pour un effectif minimum réglementaire de 47 ETP (*cf. annexe 7.6*). Quatre groupes avaient déjà été identifiés dans le rapport MILOS 2005-51 de novembre 2005. L'organisme doit procéder à la vérification des effectifs nécessaires et les affecter sur les ensembles concernés par les obligations de gardiennage (*création du dispositif de gardiennage à soumettre à la consultation du CCL*). Dans sa réponse, l'organisme indique que dans le cadre de son nouveau projet d'entreprise finalisé en 2018, des gestionnaires de proximité ont été affectés sur chaque secteur pour encadrer les gardiens et assurer des missions de surveillance, permettant de les comptabiliser dans les effectifs réglementaires. De nouvelles affectations ont également été réalisées en 2018 ou vont l'être en 2019. Sur cette base, 13 Habitat considère que les effectifs minimums seront respectés à l'exception de trois ensembles immobiliers pour lesquels un audit par un cabinet extérieur a été lancé en janvier 2019 pour optimiser le gardiennage et la surveillance de ces sites.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Le tableau ci-après fait apparaître l'évolution et le stock des créances locataires et les compare à la médiane nationale des OPH (*taux de recouvrement de 98,3 % en 2016*).

En %	2014	2015	2016	Médiane OPH 2015
Evolution créances locataires / loyers et charges récupérées en %	/	1,6	1,7	1,1
Créances locataires / loyers et charges récupérées en %	15,4	15,9	16,1	14,5

Ces créances restent sur la période analysée supérieures, tant dans leur évolution qu'en stock, à la médiane nationale 2015 des OPH. Cette tendance a déjà été constatée lors du contrôle précédent (*rapport Miilos 2014-040*) sur la période 2009 à 2013.

Le niveau des impayés reste trop élevé. Le suivi des impayés est effectué par les agences jusqu'au précontentieux pour les locataires présents et par le siège pour ceux qui sont partis. L'office a créé à compter de 2018 sur les neuf agences, issues de la réorganisation des vingt agences existantes, la fonction de conseiller social. Désormais, les missions relatives aux impayés sont spécialisées et les personnels concernés s'occupent exclusivement du recouvrement des loyers.

Au terme des différentes relances écrites, effectuées selon les procédures en vigueur dans l'office, une commission « contentieux », composée de représentants des agences et de la responsable du pôle recouvrement ou de son adjointe, se réunit une fois par mois et par agence. L'examen collégial des dossiers

¹⁷ ou qui sont comprises dans une aire urbaine d'un seul tenant regroupant au moins 50 000 habitants et dont une ou plusieurs communes comptent plus de 15 000 habitants

conduit à déterminer leur passage au stade contentieux ou à les laisser en traitement à l'agence. C'est le siège qui a en charge l'éventuel déclenchement du commandement de payer par huissier.

Le volet social de l'impayé est correctement traité par l'office : mobilisation des différentes aides (*FSL, CAF,...*), diagnostic social et proposition d'échéancier, notamment par les 18 conseillères sociales que compte l'office. Le suivi administratif des dossiers reste perfectible. Il ressort des délais non maîtrisés dans le cadre des procédures contentieuses. A titre d'illustration, un locataire est parti avec une dette de 23 686 € ; le commandement de payer est intervenu le 31 mai 2013 (*dette à 3 094 €*) pour un impayé constaté en novembre 2012 ; l'assignation n'a été notifiée que le 9 mai 2014. Un autre locataire est parti avec une dette de 26 488 € ; le commandement de payer a été fait le 25 février 2014 (*dette à 1 276 €*) pour un impayé qui a démarré en octobre 2013 ; l'assignation date du 27 août 2014. Un locataire présent a une dette de 17 388 € ; l'impayé a débuté en mars 2010 ; le commandement de payer date du 8 septembre 2010 et l'assignation du 19 octobre 2011.

Le passage en perte des créances devenues irrécouvrables se fait en bureau et au CA. Il porte essentiellement sur les locataires en impayé partis depuis quatre ou cinq ans. Il n'y a pas de critères définis tels que le montant de la dette. La part des locataires qui règlent leur loyer par prélèvement est de 41,7 %. A fin 2016, 6 120 locataires présents sont en impayé avec une dette de 7 032 k€, soit une dette moyenne de 1 149 € et 3 420 locataires partis sont en impayé avec une dette de 8 791 k€, soit une dette moyenne de 2 571 €.

Une estimation des chiffres, donnés par l'office pour 2017, montre une réduction du volume des impayés présents. Toutefois, la dette des impayés partis continue de croître ; à ce titre, l'office annonce le recrutement d'une personne en charge des locataires partis et le lancement prochain d'un marché pour la désignation d'une société externe de recouvrement.

Dans sa réponse, l'office indique que les procédures mis en œuvre ont permis une baisse des impayés présents.

4.5 LOCATION A DES TIERS OU OCCUPATIONS NON REGLEMENTAIRES

Le précédent contrôle avait identifié quinze attributions à personnes morales. Les conventions ont été résiliées à l'exception de neuf locations d'une résidence (*comprenant 43 logements locatifs et locaux*) situés sur l'île du Frioul à Marseille (*quatre aux marins pompiers de Marseille, quatre à l'association Léo Lagrange, et un au CE de 13 Habitat*).

13 Habitat n'a pas résilié neuf locations à personne morale (*non conforme aux articles L. 442-11 ou L. 442-8-1 du CCH*). L'organisme indique que ces conventions n'ont pas été résiliées compte-tenu des difficultés à louer ce patrimoine, pour lequel une estimation des domaines a été demandée en vue d'une vente. La valeur vénale estimée étant inférieure à la valeur nette comptable, le projet de vente est, au moment du contrôle, en suspens. Dans sa réponse l'organisme indique qu'une procédure de changement d'usage de ces biens sera initiée auprès du préfet et du maire de la commune concernée.

13 Habitat a autorisé la transformation de quatre logements en locaux commerciaux sans autorisation préalable (*non conforme aux conventions APL*). Dans le cadre du contrôle des loyers, l'Agence a identifié par échantillonnage quatre logements loués ou mis à disposition de personnes morales pour y exercer des activités de service. Ces logements sont considérés par l'organisme comme des annexes de commerces. En effet, dans les années 60 à 80, il était d'usage au sein de 13 Habitat de louer un logement attenant au commerce pour héberger le commerçant (*bail mixte*). Ces logements ont été depuis transformés en local, et continuent à être loués avec le commerce qui supporte le montant du loyer sur les avis d'échéance (*pour trois logements sur*

quatre). Aucune demande d'autorisation au représentant de l'Etat n'a été effectuée en vue de modifier la convention APL¹⁸ qui reste applicable en matière de loyers et de destination (*personnes aux ressources modestes*). Dans sa réponse l'organisme indique que le CA a délibéré le 27 juin 2018 afin d'autoriser la régularisation des cas identifiés (*20 locaux ou logements concernés sur quatre cités*) par demande d'avenant aux conventions APL.

4.6 CONCLUSION

Les caractéristiques socio-économiques des populations logées et accueillies par l'office confirment son important rôle social dans un département présentant un grand nombre de ménages défavorisés et mal logés. Des améliorations sont encore attendues dans la gestion du numéro unique pour se conformer à la réglementation. La gestion des attributions a été revue pour répondre aux manquements identifiés lors du précédent contrôle. Elle présente des lourdeurs sur la gestion du contingent de l'office, et une insuffisance de candidats présentés en CAL (*non-conformité*), conduisant en outre à un allongement des délais à la relocation. 13 Habitat doit répondre aux injonctions du préfet en matière de gestion du contingent préfectoral et des logements réservés. La problématique de conventionnement avec le conseil départemental sur les logements réservés, soulevée lors du précédent contrôle, n'est toujours pas soldée. Le niveau des impayés reste trop élevé. Depuis 2018 le personnel en charge des missions d'accompagnement social ou juridiques est spécialisé sur ces tâches. L'office poursuit ses efforts en matière de qualité de service en s'appuyant sur un centre d'appel externalisé et la réception des locataires dans les loges des gardiens. Il a limité en contrepartie l'accueil en agence sur rendez-vous. Malgré un important personnel de proximité (*286 salariés*), les effectifs minimums en matière de gardiennage et surveillance ne sont pas respectés sur une vingtaine de groupes.

¹⁸ Dans l'avenant n°3 à la convention APL du 27 mai 2014 concernant le groupe Burel situé dans le 14^{ème} à Marseille, les logements loués en accessoire des locaux commerciaux sont toujours mentionnés dans la liste des logements conventionnés (n°04906068, 04906079, 04906081 et 04906096).

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Le plan stratégique de patrimoine (*PSP*) sur la période 2010-2019, et la première CUS, ont été initialement approuvés respectivement par les CA le 29 mars 2010 et 30 juin 2010. Suite aux dispositions de la loi de finances pour 2011, une version actualisée des deux documents stratégiques a été approuvée par le CA du 18 mars 2011. Le patrimoine est considéré comme moyennement attractif, du fait de son caractère vieillissant et de son état technique jugé moyen. 13 Habitat s'est par ailleurs engagé dans la relance de son activité de production pour répondre aux besoins des territoires. Les principaux objectifs sont donc :

- Le développement de l'offre nouvelle : 3 414 logements mis en service sur la durée initiale de la CUS (2011-2016), avec une offre diversifiée en matière de financement et public visé (22 % de *PLAi* et 2 % de *PLS*) ;
- La poursuite de sept projets de renouvellement urbain (102,6 M€ d'investissement en fonds propres et prêts) ;
- Un investissement global sur le parc existant sur la période 2009-2018 de 536,7 M€ (dont 65,8 M€ dans les opérations *ANRU* déjà citées ci-dessus), intégrant des dépenses de maintenance, des travaux de modernisation et sécurisation, des opérations de réhabilitation (dont rénovation énergétique et thermique), et un important budget de travaux à la relocation ;
- aucune vente n'est en revanche prévue, à l'exception de la vente en bloc de 126 logements situés dans les Alpes-de-Haute-Provence.

Dans le cadre de la préparation de la nouvelle CUS, lors de sa séance du 20 avril 2016, le CA a adopté la révision du *PSP* pour la période 2015-2022 sur la base du scénario dit alternatif, plus ambitieux en matière de développement et intervention sur le parc. Celui-ci prévoit un effort global de 1,47 milliard d'euros (hors nouvelles opérations *ANRU*, cf. § 6.3) dédiés à :

- l'accroissement du développement d'offre nouvelle, avec la construction de 5 000 logements (450 logements par an à partir de 2019) ; les territoires visés sont prioritairement les communes carencées dans une limite de proximité des agences pour en faciliter la gestion ;
- un effort de travaux sur le parc, intégrant notamment un rattrapage du retard accumulé en la matière étalé sur huit ans (40 M€), ainsi que des travaux urgents sur les réseaux de distribution des chaudières collectives (13 M€) ;
- la poursuite des travaux de modernisation et sécurisation (électrique, ascenseurs, sanitaires) ;
- l'achèvement du plan de rénovation énergétique et thermique des bâtiments énergivores dans le cadre des objectifs fixés par le Grenelle de l'environnement ;
- la poursuite des opérations de rénovation urbaine engagées dans le cadre de la politique de la ville ;
- le maintien du niveau de maintenance courante et de gros entretien ;
- la vente du patrimoine à l'unité ou en bloc, à hauteur de 50 logements par an, afin de reconstituer les fonds propres investis.

Le *PSP* n'intègre pas en revanche les nouveaux projets de rénovation urbaine qui seront négociées dans le cadre des protocoles de préfiguration.

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

Sur la période 2014-2017, l'office a mis en service en moyenne 412 logements par an, inférieur à l'objectif fixé à 569 logements dans la CUS (*indicateur AI*). Le recours à la vente à l'état futur d'achèvement (*VEFA*) dans l'offre nouvelle est prépondérant (73 % des mises en service). Les logements financés en PLAI représentent 27 % des livraisons (22 % prévu dans la CUS). La production est principalement orientée vers de petits ensembles collectifs (30 logements en moyenne sur les 48 groupes) répartis dans 28 communes du département.

	Parc au 1er janvier	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Vente	Transformation d'usage	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution
2014	32 321	38	297		213	1	298	32 146	-0,5%
2015	32 146	10	348	1	1	3	142	32 365	0,7%
2016	32 365	318	390					33 073	2,2%
2017	33 073	65	181				30	33 289	0,7%
Total		431	1216	1	214	4	470		3,6%

Source : données patrimoniales organisme

La CUS prévoit sur la période 2011-2016 le dépôt de dossiers de financement pour 2 526 logements (*indicateur AI*), dont 22 % de logements financés en PLAI. L'objectif n'est pas totalement atteint¹⁹, 2 327 logements ont été agréés sur cette période. En matière de type de financement, si l'objectif en matière de PLAI est dépassé (580 pour un objectif de 546), celui correspondant aux logements financés en PLUS n'est pas atteint (1 392 pour 1 902), au détriment de logement financés en PLS (*qui représentent 15 % des logements agréés pour un objectif fixé dans la CUS de 3 %*). L'office opère donc une diversification de son offre nouvelle, avec un développement accentué sur le produit PLS, au détriment du produit PLUS, ce dernier étant plus accessibles aux profils socio-économiques des demandeurs.

5.2.2 Investissements sur le parc existant

L'office intervient sur le patrimoine existant au travers d'une programmation pluriannuelle des travaux d'investissement, ainsi que des plans de modernisation.

5.2.2.1 Réhabilitation et plan pluriannuel de travaux

Les opérations de réhabilitation lourdes programmées sont pour la plupart intégrées dans des opérations de rénovation urbaine. Les services de 13 Habitat s'appuient par ailleurs sur une programmation pluriannuelle de rénovation et remplacement des équipements, mise à jour régulièrement par recensement des besoins identifiés en agence compte-tenu de l'état du bâti (220 M€ identifiés sur la période 2016-2024).

5.2.2.2 Plan de Rénovation Énergétique et Thermique

Conformément aux obligations issues de l'article 5 de la loi n°2009-967 du 3 août 2009 (*Grenelle de l'environnement*), 13 Habitat a défini un Plan de Rénovation Énergétique et Thermique (*PRET*) visant à rénover les bâtiments et réduire leur consommation annuelle d'énergie d'ici 2020 (*bâtiments classés E à G selon l'étiquette consommation d'énergie du DPE, ramenés à C*). Les logements concernés sont évalués sur la base des résultats des DPE réalisés au fil de l'eau, et des audits énergétiques réalisés sur les bâtiments. En avril 2016,

¹⁹ Source : Système d'information pour le suivi des aides au logement (SISAL)

15 % du patrimoine était considéré comme potentiellement concerné (4 666 logements). Le plan accuse un certain retard. Au dernier trimestre 2017, cinq groupes d'habitation ont été rénovés (771 logements, 17 % d'avancement). Le PRET intègre également le remplacement des chaudières collectives au fuel. Les projets font l'objet d'une consultation des locataires visant à aboutir à des accords collectifs permettant une augmentation des montants quittancés.

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

L'office s'appuie sur deux directions pour le développement de l'offre locative : la direction étude et développement (DEC) et la direction patrimoine et conduite de projet (DPCP). Elles dépendent de la direction générale technique qui a été créée pour assurer une meilleure coordination entre ces deux directions (*besoin identifié par divers audits*). La DEC intervient en amont, elle assure la prospection foncière, la définition des programmes, jusqu'à la validation des opérations par le CA ou le bureau. La DPCP intervient sur le plan opérationnel, depuis le lancement des consultations de maîtrise d'œuvre pour les opérations en maîtrise d'ouvrage directe, ou la signature du contrat de réservation pour les opérations en VEFA, jusqu'à la réception des travaux. La DPCP intervient également sur l'ensemble des projets de réhabilitation, depuis la définition des besoins jusqu'aux travaux.

Le plan de charge des services fluctue sur la période contrôlée, tout en restant à un niveau relativement élevé. Une augmentation significative des livraisons sur des opérations réalisées en maîtrise d'ouvrage directe est notamment observée sur l'année 2016 (318 logements).

L'Agence a procédé à l'analyse de trois opérations livrées en 2017 réalisées en maîtrise d'ouvrage directe. Les délais d'études et de consultation sont relativement élevés. Ils s'expliquent en partie par des contraintes administratives :

- un recours sur le permis de construire (24 mois de retard sur le groupe n°768) ;
- un appel d'offre travaux infructueux avec reprise des études et dépôt d'un permis de construire modificatif (*générant sept mois de retard sur le groupe n°659*) ;
- un contentieux avec les riverains sur le groupe n°768 après consultation des entreprises (*six mois de retard*).

5.4 MAINTENANCE COURANTE DU PARC

5.4.1 Entretien du patrimoine

La politique d'entretien du patrimoine est définie à la direction de l'exploitation, ce qui permet de centraliser les besoins et homogénéiser les pratiques. La direction travaille en collaboration avec la direction des marchés afin de faire bénéficier les agences de contrats couvrant les principales dépenses en matière de travaux.

13 Habitat possède une régie composée de 56 ouvriers qualifiés, répartie dans les neuf agences, afin de réaliser des menus travaux dans les espaces extérieurs, parties communes ou dans les logements (*électricité, peinture, maçonnerie, etc.*), en cas d'urgence (*de un à trois jours selon la priorité*), ou lorsqu'une intervention d'entreprise n'est pas justifiée (*menus travaux*). En 2017, 9 200 bons de travaux ont été émis pour un montant facturé en interne de 1 874 k€.

Afin d'améliorer l'attractivité du parc vieillissant, l'accent est mis sur les travaux à la relocation. En, 2017, 1 780 logements ont fait l'objet de travaux d'un montant moyen conséquent (5 245 €).

Depuis la mise en œuvre du nouveau projet d'entreprise, les travaux d'amélioration (*gros entretien*) sont programmés pour partie par les agences qui disposent d'un budget à cet effet, et pour partie au siège afin de favoriser les économies d'échelle et d'homogénéiser les pratiques entre les territoires.

5.4.2 Visite de patrimoine

La visite de patrimoine (6 février 2018) a porté sur une vingtaine de groupes d'habitation regroupant 1 632 logements du territoire de l'agence « Pays d'Aubagne » (*soit environ 60 % du parc géré par l'agence, cf. annexe 7.7*). L'Agence relève un état de propreté et d'entretien des résidences et parties extérieures relativement satisfaisant, ainsi qu'une bonne implication des équipes de proximité. Les logements proposés à la location visités étaient en bon état, et avaient fait l'objet de travaux de mise en conformité ainsi que d'embellissement.

L'Agence attire néanmoins l'attention de 13 Habitat sur quelques points nécessitant des actions correctives :

- absence d'extincteurs dans les garages en sous-sol de la résidence Rousselot et Parc de Passons ;
- dysfonctionnement de dispositifs de sécurité incendie (*trappe de désenfumage Bât. 2 de la résidence III ; Bât. A aux Tamaris*) ;
- défaut de maintenance préventive des dispositifs de lutte contre l'incendie (*absence de visites annuelles des extincteurs et dispositif de commande des trappes de désenfumage dans la résidence Albania gérée par un syndic*) ;
- épaufrures et joint dilatation entre les bâtiments à reprendre au Parc des Passons,
- dégradation des façades (*Parc des Passons, coulures sous toitures*) ou des bardages des isolations techniques par l'extérieur (*Passons 1 et 2*) ;
- coursives très dégradées dans les Passons 2, présence de câbles ou gaines électriques non fixés ;
- défauts de maintenance : dalles de sol des parties communes arrachées sur les Passons 2, porte du garage en sous-sol détériorée au Parc des Passons ;
- ascenseur en panne aux Rosiers ;
- peintures et/ou sols des parties communes vétustes (*Aubagne Million Bât. 20, Le Ganteaume Bât. 3, Albania Bât. D, Hameau du puits Bât. E2*) ;
- présence de nombreuses épaves dans les parkings extérieurs de 13 Habitat (*Floralies*) ;
- présence d'encombrants dans les parties communes pouvant gêner l'évacuation (*Les Floralies Bât. 9, Résidence III Bât. 2, Passons 1 entrée 4*) ;
- certaines loges de gardiens aménagées dans d'anciennes caves ou locaux techniques sont vétustes, et/ou nécessitent des travaux de mise aux normes pour l'accueil du public (*un audit interne hygiène sécurité réalisé début 2018 identifie de nombreuses actions à mener*) ;
- local régie au Ganteaume non adapté au stockage de matériel inflammable (ventilation, sécurité incendie, etc.).

5.4.3 Exploitation du patrimoine

La Direction Exploitation assure l'expression technique des besoins, le suivi et le contrôle des principaux contrats de maintenance et des marchés de fournitures et services de la DGA proximité, en lien avec la direction des achats et de la commande publique pour les procédures de consultation. Cette nouvelle organisation vise à centraliser les besoins exprimés en agence, mieux coordonner les actions et le contrôle des prestataires, missions auparavant dispersées entre les services du siège et les agences. Quatre responsables techniques s'appuient sur des bureaux d'études spécialisés assurant une assistance à maîtrise d'ouvrage pour le suivi des principaux contrats.

Un marché à bons de commande permet de généraliser depuis 2008 la réalisation de diagnostics techniques lors de la libération des logements (*énergétique, amiante, électricité, gaz, plomb, et calcul des surfaces*).

5.4.3.1 Diagnostic de performance énergétique

Les diagnostics de performance énergétique (DPE) sont réalisés dès la libération des logements depuis 2008, et transmis au nouveau locataire lors de la signature du bail. Ils sont complétés par des DPE ou audit énergétique établis à l'échelle du bâtiment, permettant ainsi des extrapolations et servant de base aux orientations en matière de rénovation énergétique du parc.

13 Habitat accuse un retard important dans la réalisation des DPE au logement (non conforme aux objectifs fixés dans la CUS et à l'article L. 134-4-1 du CCH pour les immeubles collectifs équipés d'une installation collective de chauffage). Selon les données RPLS au 1^{er} janvier 2017, près d'un tiers des logements n'avait pas fait l'objet d'un DPE au logement (32,8 %). L'organisme indique rencontrer des difficultés sur le patrimoine ancien, où les prestataires doivent se baser sur les consommations réelles sur 3 ans pour établir le diagnostic.

Les résultats en matière d'étiquette énergétique de consommation extrapolés aux 33 069 logements du parc (*bâtiments de plus de quatre logements*) sont synthétisés dans le tableau ci-dessous, et comparés aux données nationales issues de l'enquête RPLS pour l'année 2017. Malgré l'ancienneté du parc, la proportion de logements énergivores (*étiquette E à G*) est plus faible que celle observée sur le parc social national.

Etiquette énergie (DPE)	Nombre de logements	Pourcentage	Références nationales
A 	1 813	5%	2%
B 	854	3%	7%
C 	3 144	10%	28%
D 	23 341	71%	40%
E 	2 896	9%	17%
F 	868	3%	5%
G 	153	0%	1%
Total	33 069		

5.4.3.2 Sécurisation des ascenseurs

Le parc de 13 Habitat comprend 624 ascenseurs répartis dans 135 groupes d'immeubles collectifs desservant 17 830 logements, et le siège de l'office. Selon les données de l'organisme, les travaux de mise en conformité imposés par les articles R. 125-1 et suivants du CCH ont été réalisés selon l'échéancier prévu par les textes. Les contrats d'entretien ont été renouvelés le 1^{er} janvier 2018.

La périodicité des visites d'entretien n'a pas été respectée par un prestataire pour les années 2016 et 2017. 13 Habitat a appliqué les pénalités prévues au contrat (9 411 €). Compte tenu des enjeux de sécurité, l'organisme doit s'attacher à prévoir des clauses plus coercitives en cas de manquement aux obligations, et accentuer le contrôle de ses prestataires (*revue trimestrielle au moment du contrôle*).

5.4.3.3 Logements non décents

Au moment du contrôle, 390 logements *a minima* ne présentent pas les caractéristiques du logement décent (*non conforme au décret n°2002-120 du 30 janvier 2002*). Suite à la parution du décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent, 13 Habitat a lancé un programme « Logement décent » en 2003 visant à doter l'ensemble des logements de salles d'eau et de chauffage. Un premier diagnostic avait en effet identifié 47 groupes d'habitation regroupant 4 589 logements potentiellement concernés par l'absence de ces éléments d'équipement et de confort obligatoires (*cf. art. 3 du décret susvisé*). Une campagne de travaux a été lancée entre 2004 et 2008, mais l'organisme n'a obtenu que peu d'autorisation des locataires en place (*environ 25 % de taux de pénétration selon l'office*), les refus étant notamment liés à l'augmentation de loyers entraînée par la modification de la surface corrigée. 13 Habitat a donc décidé de réaliser ces travaux lors de la libération des logements concernés. Lors du précédent contrôle, l'Agence avait ainsi identifié potentiellement 2 054 logements sans chauffage, et 934 logements sans salle de bain. Lors de sa séance du 17 décembre 2015, en réponse au rapport de contrôle de l'Agence, le CA avait délibéré pour la réalisation d'une visite de ces logements par un prestataire afin de contrôler les présences de chauffages et d'installations sanitaires intérieures qui auraient été installés à l'initiative des locataires. L'organisme a missionné un prestataire extérieur en juillet 2016, qui a rendu ses conclusions en janvier 2017. Sur la base de 1 917 logements identifiés comme potentiellement dépourvus de chauffage fixe par 13 Habitat, le bureau d'étude a pu en visiter 1 502 (*78 % de taux de pénétration*). Il en résulte qu'un peu moins d'un tiers ne présentent pas de chauffage fixe (*378 logements sans chauffage sur 1 396 contrôles réalisés, 27 %*). Par ailleurs, sur 852 logements identifiés par 13 Habitat comme susceptibles de ne pas posséder d'installations sanitaires, 663 ont été contrôlées (*78 %*), et 646 disposaient d'une salle de bain (*93 %*).

En synthèse, au moment du contrôle, au moins 390 logements contrôlés ne présentent pas les caractéristiques du logement décent selon le décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 :

- 378 logements sans chauffage, dont 5 sans salle de bain ;
- 12 logements avec chauffage mais sans installation sanitaire.

Dans sa réponse 13 Habitat s'engage à poursuivre l'action avec l'appui d'une maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (*MOUS*) afin de recontacter les locataires concernés et les inciter à accepter les travaux.

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

La réglementation amiante s'impose aux propriétaires d'immeubles bâtis dont le permis de construire a été délivré avant le 1^{er} juillet 1997. L'organisme identifie 358 groupes regroupant 29 058 logements concernés²⁰. La réalisation de repérages d'amiante en parties communes a débuté en 1999. Suite à la parution du décret n°2001-840 du 13 septembre 2001 ils ont été étendus à d'autres matériaux (*liste B*) avec constitution des dossiers techniques amiante (*DTA*) dès 2005. Les repérages d'amiante n'ont en revanche pas été complétés suite à la parution du décret n°2011-629 du 3 juin 2011 (*liste B étendue*). La présence d'amiante a été identifiée dans 213 groupes (*25 141 logements*), dont 41 groupes pour lesquels des actions correctives de premier niveau sont nécessaires (*6 779 logements*), et trois groupes (*538 logements*) pour lesquels des actions correctives de deuxième niveau ont été préconisées. L'organisme s'appuie sur une assistance à maîtrise d'ouvrage pour le suivi de l'ensemble de la problématique, notamment lors de la réalisation de travaux en présence d'amiante.

²⁰ A la demande de l'Agence, l'organisme effectue une recherche en mairie des PC manquants sur certains groupes livrés avant 2000, pour s'assurer que ceux-ci ont été délivrés après le 1^{er} juillet 1997 et ne sont pas concernés par la réglementation amiante.

13 Habitat ne respecte pas l'ensemble des obligations de repérage, de constitution des dossiers, et de suivi des matériaux et produits contenant de l'amiante (*non conforme aux articles R. 1334-16 et suivants du code de la santé publique*).

L'OPH identifie au moins 16 groupes d'habitation concernés par l'obligation pour lesquels les repérages en partie collective et constitution des DTA n'ont pas été réalisés. Par ailleurs 19 groupes (458 logements) doivent faire l'objet de repérages complémentaires (*en l'absence de matériaux de liste A et de travaux au plus tard le 5 février 2021*). Au moment du contrôle, aucun plan d'action n'est encore opérationnel pour la mise en œuvre des actions correctives préconisées sur certains groupes en parties communes (*pour certaines depuis 2015*). Concernant les parties privatives, la réalisation des repérages et la constitution des dossiers techniques amiante parties-privatives (DAPP) sont effectuées depuis 2008 lors de la libération des logements, mais pas sur les logements occupés comme le prévoit la réglementation. En fonction des travaux envisagés, des repérages complémentaires d'amiante avant travaux sont réalisés.

Dans sa réponse, l'organisme conteste l'absence de réalisation de DTA en partie collective sur 16 groupes d'habitation au motif qu'il ne s'agirait pas d'immeubles collectifs, sans apporter de justificatifs. Les logements sont pourtant indiqués comme appartenant à des immeubles collectifs dans les données internes transmises en cours de contrôle, et dans l'enquête RPLS 2017. Concernant les actions correctives préconisées lors des repérages d'amiante en parties communes, 13 Habitat indique qu'elles ont toutes été réalisées depuis février 2019. Enfin, concernant le retard en matière de constitution des DAPP, l'organisme s'engage à poursuivre ses efforts sans plus de précisions sur les modalités.

Suite au précédent contrôle, par délibération du CA du 17 décembre 2015 l'office s'est engagé à informer l'ensemble des locataires des modalités de consultation des DTA et DAPP par message sur les avis d'échéance, et insertion dans les nouveaux baux pour les nouveaux locataires. Dans sa réponse, l'organisme indique que ce message a été inséré dans les avis d'échéance de 2018.

Cette problématique est particulièrement prégnante pour 13 Habitat qui possède un patrimoine ancien, et est engagé dans de nombreuses opérations de rénovation urbaine (*réhabilitation, démolition*). L'organisme a déjà été confronté à de grandes difficultés financières et organisationnelles lors de la réhabilitation de la cité des Flamants à Marseille en 2009, avec la découverte d'amiante dans un enduit, qui a nécessité de revoir complètement le projet.

5.4.3.5 Lutte contre le saturnisme

Des constats de risque d'exposition au plomb (CREP) doivent être réalisés sur les immeubles soumis aux obligations liées à la lutte contre le saturnisme (*immeubles construits avant le 1er janvier 1949, articles L. 1334-5 et suivants du code de la santé publique*).

Les constats de risque d'exposition au plomb n'ont pas été entièrement réalisés (*non conforme à l'article L. 1334-5 du code de la santé publique*), et les préconisations de ceux réalisés ne sont pas suivies par l'organisme (*non conforme à l'article L. 1334-9 du code de la santé publique*). En l'absence de dates de permis de construire dans les bases patrimoniales, l'Agence identifie au minimum 30 ensembles immobiliers regroupant 3 106 logements potentiellement concernés (*construits avant le 1er janvier 1952*). Parmi eux, les CREP ont été réalisés en 2008 sur seulement 18 groupes (2 276 logements). Les permis de construire doivent être retrouvés et à défaut l'organisme devra compléter les diagnostics sur les résidences potentiellement concernées. L'ensemble des CREP réalisés ont relevé la présence de plomb, et n'ont pourtant pas été mis à jour (*durée de validité de six ans en cas de présence de plomb*), notamment pour transmission aux locataires lors de la signature du contrat de location (*non conforme à l'article R. 1334-11 du code de la santé publique*). L'Agence a par ailleurs relevé

des constats faisant état de présence de plomb en état dégradé (*classe 3*) sans réalisation de travaux. Au moment du contrôle, aucun suivi n'est donc mis en œuvre. Dans sa réponse, l'organisme s'engage à réaliser l'ensemble des CREP dès 2019, et reprendre l'ensemble des constats afin de vérifier la présence, la concentration et l'état de dégradation des composants contenant du plomb.

5.4.3.6 Chaudières individuelles au gaz

Au 31 décembre 2017, 9 940 logements du parc de 13 Habitat sont équipés de chaudières individuelles au gaz. L'organisme est doté d'une procédure concernant la maintenance des appareils (*visites annuelles*), prévoyant en cas d'absence du locataire, des relances, et en cas de refus ou absences répétées, la poursuite éventuelle en action contentieuse. L'organisme se fait par ailleurs assister d'un bureau d'études pour le contrôle des entreprises titulaires des marchés de maintenance (*contrôle des prestations réalisées sur 5 % du parc*).

Aucun contrôle de l'absence de visite d'entretien annuelle des chaudières individuelles deux années consécutives n'est réalisé. La procédure de relance en cas d'absence des locataires n'est pas efficace.

Le taux de pénétration moyen pour 2017 est de 88 %, néanmoins certains groupes présentent des niveaux très faibles. L'Agence a identifié par échantillonnage une résidence (*groupe n°340 comprenant six logements avec chaudières*) présentant un taux de pénétration de 17 % en 2017 (*un logement visité sur six, pas de deuxième passage*), et 50 % en 2016 (*trois logements visités*). Deux logements sont donc concernés par l'absence de visite deux années consécutives²¹. La procédure de relance n'est pas efficace.

Dans sa réponse, l'organisme indique que les obligations en matière de réalisation des visites d'entretien et d'information de l'office en cas d'absences répétées des locataires ont été renforcées dans les marchés de maintenance relancés en 2018, ce qui devrait permettre de perfectionner le processus.

5.4.3.7 Remise en état électrique

L'organisme commande depuis 2006 des diagnostics électriques au départ des locataires, en anticipation des obligations en la matière introduites la loi ALUR. Il a par ailleurs signé en mai 2015 une convention avec le comité national pour la sécurisation des usagers de l'électricité (*CONSUEL*), et s'engage à lui fournir pour visa les attestations de conformité des installations électriques de consommation et production produites par l'entreprise en charge des travaux lors de chaque remise en état électrique d'un logement avant sa relocation.

L'organisme avait par ailleurs engagé dans les années 90 des programmes de travaux sur les anciennes résidences (« *confort 2000* ») afin de moderniser les installations les plus vétustes.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE

L'organisme a procédé à la vente en bloc ou à l'unité de 214 logements en 2014 et 2015 pour un montant global de 10,2 M€ :

- 87 logements collectifs à la SA Logis Méditerranée ;
- 126 logements collectifs à la SA Famille et Provence ;
- une maison individuelle aux occupants au prix estimé des domaines ;

²¹ Trois logements non visités en 2016, un seul visité en 2017, donc en l'absence d'information complémentaire a minima deux logements si le logement visité en 2017 faisait partie de ceux non visités en 2016.

ce qui représente un rythme annuel de 54 logements sur la période 2011-2016 (*50 prévus dans la CUS*).

Au moment du contrôle, 13 Habitat envisage l'embauche de collaborateurs aux compétences ciblées pour intervenir sur cette activité.

5.6 CONCLUSION

L'office a poursuivi entre 2015 et 2017 le développement de son parc sur un rythme inférieur aux objectifs fixés dans la première CUS. Le nouveau PSP 2015-2022 prévoit un investissement de 1,47 Milliards d'euros répartis pour moitié dans le développement d'une offre nouvelle, et pour moitié dans des travaux de remise à niveau sur le parc existant vieillissant qui présente un retard en la matière malgré les nombreux plans de modernisation et d'amélioration mis en œuvre. Le nombre de logements ne présentant pas les caractéristiques de logements décents a été revu à la baisse depuis le dernier contrôle, mais l'office n'a toujours pas engagé d'actions permettant de réaliser les travaux nécessaires refusés par les locataires. L'Agence relève un retard dans la réalisation et le suivi de certains diagnostics techniques (*DPE, amiante, plomb*), l'office ayant en revanche anticipé ceux introduits par la loi ALUR (*électricité, gaz*). Le suivi de l'entretien des chaudières individuelles au gaz doit être amélioré (*sécurité dans le parc*).

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La comptabilité est tenue par la direction financière située au sein de la direction générale adjointe « administration générale ». La direction financière comprend un pôle trésorerie et ingénierie financière qui procède notamment au montage financier des opérations de construction en lien avec la direction des études et du développement et un pôle comptabilité, fiscalité et investissements. Ce dernier s'articule autour de quatre services : investissements, fournisseurs, comptabilité générale et fiscalité.

La comptabilité est globalement bien tenue. Le commissaire aux comptes a certifié sans observation les comptes de l'office sur la période contrôlée.

Le mode de calcul de la production immobilisée (*conduite d'opération*) n'est pas conforme aux règles fixées par les instructions comptables en vigueur.

L'office comptabilise les coûts internes de production en appliquant un pourcentage de 1,5 % au montant des travaux (*bâtiment et VRD*), majoré de huit fois la valeur de base définie à l'article 4 de l'arrêté du 5 mai 1995 modifié. Pour les opérations en VEFA, la valeur précitée est divisée par deux. Pour les opérations de réhabilitation, les coûts internes sont de 1,3 % du montant des travaux. Les règles comptables en vigueur précisent qu'en matière de coûts internes (*conduite d'opération*), les organismes de logements sociaux doivent respecter le principe de l'imputation rationnelle et effectuer les imputations de coûts internes en tenant compte du niveau réel de l'activité de l'organisme par rapport à sa capacité de production. S'agissant des frais de personnel, les règles précitées rappellent qu'il s'agit de ceux affectés directement aux tâches engagées pendant la période de construction et qui peuvent être rattachés à un programme déterminé. En outre, pour les VEFA, les interventions des services de l'office sont par définition très limitées et il paraît difficile de justifier un coût égal à 50 % de celui retenu pour une opération réalisée en maîtrise d'ouvrage directe.

Si l'application d'un forfait peut apparaître comme une méthode simple de comptabiliser les coûts internes, en revanche, l'office doit être en mesure de justifier que les coûts immobilisés correspondent bien à la réalité des moyens de production effectivement engagés.

Il est à noter que ce point avait déjà fait l'objet d'une observation lors du contrôle précédent de la Miilos (*rapport 2014-040*). L'office avait annoncé son intention de constituer un groupe de travail interne pour remédier à cette non-conformité.

Dans sa réponse, l'office s'engage à se mettre en conformité avec la réglementation sur le calcul de la production immobilisée.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

6.2.1 Analyse de l'exploitation

Les ratios financiers examinés sont pour l'essentiel comparés aux ratios Bolero 2015 de l'ensemble des OPH.

En k€	2014	2015	2016
Marge sur accession	126	4	0
Marge sur prêts	-10	0	0
Loyers	125 405	126 531	128 360
Coût de gestion hors entretien	-50 526	-49 424	-51 045
Entretien courant	-7 973	-8 975	-8 166
GE	-5 868	-5 798	-5 694
TFPB	-13 563	-13 654	-13 283
Flux financier	2 052	2 319	1 354
Flux exceptionnel	1 656	3 436	4 095
Autres produits d'exploitation	5 367	5 277	5 195
Pertes créances irrécouvrables	-1 832	-2 230	-2 160
Intérêts opérations locatives	-14 873	-12 860	-12 554
Remboursements d'emprunts locatifs	-29 809	-32 203	-34 003
Autofinancement net²²	10 152	12 423	12 099
% du chiffre d'affaires	7,8	9,3	8,9

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

La rentabilité de l'exploitation de l'office, mesurée par l'autofinancement net, reste stable sur la période autour de 9 % du chiffre d'affaires. Elle ressort en-deçà de la médiane des OPH à 12,4 %. Des coûts de gestion très élevés et des loyers fortement impactés par la vacance de logement expliquent notamment cette situation. Il est à noter la forte progression de la part du flux exceptionnel, non récurrent par définition, dans l'autofinancement (*de 16 à 34 % sur la période*). Ce flux est constitué pour l'essentiel des dégrèvements de la taxe foncière, des subventions d'équilibre du Conseil Départemental des Bouches du Rhône et des indemnités d'assurances. En outre, l'office comptabilise des « amortissements subventions sorties » en produits exceptionnels au compte 778 au lieu du compte 777. Ce qui a pour conséquence de majorer artificiellement l'autofinancement. En effet, ces produits n'ont pas de contrepartie en trésorerie. L'impact le plus important concerne l'année 2014 ; l'autofinancement retraité ressort à 9 013 k€, soit 6,9 % du chiffre d'affaires. En 2016, il passe de 12 099 à 11 940 k€, soit 8,7 % du CA.

Les recettes :

Les loyers totaux (*logements familiaux et logements foyers*) constituent 95 % du chiffre d'affaires. Ils n'ont progressé que de 2,3 % en volume sur la période analysée (2014-2016), malgré la mise en service de 1 401 logements familiaux et de 152 logements foyers. Le loyer au logement, quant à lui, a diminué de 0,5 % en raison de l'évolution du nombre de vacants. Il représente 3 642 €/logement pour une médiane de 3 765 €.

La vacance physique structurelle (*à plus de 3 mois et hors vacance technique*) progresse sensiblement sur la période. Elle passe de 0,9 % à 2 % pour une médiane des OPH à 1,2 %. La perte financière liée à la vacance

²² 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).

globale est aussi en progression pour représenter 11 630 k€ en 2016 soit 9,1 % des loyers. La médiane des OPH est à 5,3 % (*source DIS*).

Les impayés dégradent également l'autofinancement lorsque l'organisme reconnaît le caractère irrécouvrable des créances locataires. En 2016, les admissions en non-valeur ont représenté 2 160 k€ soit 1,8 % des loyers. Le coût des impayés (*source DIS*) ressort à 2 684 k€ en 2016, soit 2,1 % des loyers pour une médiane à 1,3 %.

Les produits financiers globaux, issus des placements réglementés de l'office, ressortent à 2 % en 2015 et 1,2 % des loyers en 2016. Malgré la baisse constatée, ils restent supérieurs à la médiane des OPH (0,7 %).

Les dépenses :

L'annuité locative évolue de 4 % sur la période. Elle ponctionne 36,3 % des loyers en 2016 soit un niveau comparable à la médiane nationale de 36,4 %. Rapportée au logement, la situation est identique : 1 406 €/logement pour une médiane à 1 475 €.

La dette financière au 31 décembre 2016 est de 772 M€ ; elle se décompose pour 112,4 M€ (14,5 %) à taux fixe, 640,6 M€ (83 %) à taux indexé (*essentiellement livret A*) et pour 19 M€ (2,5 %) à taux structuré. Les emprunts à taux structuré sont au nombre de cinq et ont été souscrits auprès de Dexia. Les niveaux de risque varient de 1 E à 3 E sur la charte Gissler. Le coût de sortie de ces emprunts, y compris la soulte, a été évalué par un cabinet externe à 3,6 M€. Le niveau de la dette est maîtrisé ; en effet, la capacité de désendettement de l'office (*dette nette de trésorerie exprimée en année de remboursement de CAF*) est de 14,5 années en moyenne sur la période et la part des fonds propres au regard de la dette, même si elle diminue de 76 % à 69 % sur les trois ans, reste très au-dessus de la moyenne des organismes Hlm²³ (52 %). Le ratio de structure (*ressources internes sur capitaux permanents*) confirme cette situation : il ressort à 41 % en 2016 pour une médiane à 37,8 %.

Les frais de gestion restent significativement élevés. Les frais de gestion, composés essentiellement des frais de personnel et des frais de structure, sont restés stables en volume sur la période analysée (+1%). Si leur coût au logement a légèrement baissé en trois ans (-1,8 %), en revanche le niveau atteint en 2016, soit 1 542 €, ressort sensiblement supérieur (+33 %) à la médiane des OPH (1 160 €/logement). Les frais de gestion ponctionnent ainsi 40 % des loyers, soit plus que les annuités locatives (*cf. supra*). Le ratio du coût de gestion médian d'un OPH est de 28 % des loyers.

Pour l'essentiel, cette situation procède du niveau très élevé des charges de personnel qui représente 72 % des frais de gestion. Elles s'établissent en effet à 1 111 €/logement en 2016 pour une médiane de 790 €. Leur part exprimée en pourcentage des loyers (29 %) est identique à celle de la totalité des frais de gestion d'un OPH médian (28 % des loyers). Le dossier individuel de situation (*DIS*) 2016 fait ressortir un effectif de 27 pour 1 000 logements à 13 Habitat contre une médiane des OPH à 19,8. Les activités « gestion locative » et « gardiennage et surveillance », qui présentent respectivement un effectif de 7,4 et 11,5 pour 1 000 logements, concentrent les dépassements par rapport aux médianes nationales (4,6 et 3,7 pour 1 000 logements). Les effectifs (*source DIS*) en équivalent temps plein sont passés de 861,1 en 2014 à 893,6 en 2016. Le personnel technique, administratif, social et celui de proximité ont continué de croître sur la période.

Il est à noter que ce point avait déjà fait l'objet d'une observation lors du précédent contrôle de la Miilos (*rapport 2014-040*). La réponse de l'office indiquait que la maîtrise des frais de gestion était une priorité et que le travail qu'il engageait, portait à la fois sur l'évolution des dépenses de fonctionnement et sur celle de la masse salariale.

²³ Source Caisse des Dépôts et Consignations

Concernant les frais de structure, le train de vie (*colloques, séminaires, déplacements des administrateurs, les missions et réceptions*) reste contenu (5 €/logement). Le parc automobile de l'office, qui comprend 155 véhicules dont 15 de fonction, va faire l'objet d'une solution de mobilité connectée qui est prévue d'être généralisée à tout le parc d'ici fin 2018. Les véhicules sont tous loués ; le montant des locations est passé de 630 k€ en 2014 à 468 k€ en 2017.

Dans sa réponse, l'office indique qu'il a pris des mesures afin de générer des gains de performance dans le domaine des ressources humaines.

Les dépenses de maintenance (*entretien courant et gros entretien y compris ceux réalisés par la régie*) non récupérables s'élèvent à 14,1 M€ en moyenne annuelle sur la période. Elles représentent 419 €/logement en 2016 pour une médiane à 610 €. La provision pour gros entretien constituée par l'office, égale à 167 €/logement est aussi sensiblement inférieure à la médiane des OPH (360 €/logement). Elle ne couvre qu'une année de dépenses moyennes des travaux de gros entretien. L'ancienneté moyenne élevée du parc doit conduire l'office à mener une réflexion sur le niveau adéquat de maintenance à effectuer.

La TFPB s'établit à 401 €/logement en 2016 pour une médiane à 500 €. Selon le DIS, 84 % des logements sont soumis au paiement de la TFPB à fin 2016. L'office a mobilisé différents abattements et dégrèvements : l'abattement de 30 % pour les logements situés en QPV (2,5 M€), le dégrèvement pour vacance (0,1 M€), pour aménagements en faveur des personnes handicapées (4,9 M€), pour travaux d'économies d'énergie (1,2 M€).

6.2.2 Structure financière

Bilans fonctionnels :

En k€	2014	2015	2016
Capitaux propres	502 117	520 649	535 830
Provisions pour risques et charges (+)	7 722	7 786	7 523
<i>Dont PGE</i>	5 046	5 335	5 529
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés) (+)	635 715	675 920	719 421
Dettes financières (+)	671 683	755 386	781 768
Actif immobilisé brut (-)	1 743 466	1 852 481	1 940 537
Fonds de Roulement Net Global	73 771	107 260	104 005
FRNG à terminaison des opérations²⁴			64 308
Stocks (toutes natures) (+)	548	3 208	369
Autres actifs d'exploitation (+)	97 946	98 673	89 360
Provisions d'actif circulant (-)	13 103	13 432	13 179
Dettes d'exploitation (-)	26 128	27 916	27 214
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	59 263	60 533	49 336
Créances diverses (+)	2 097	3 816	9 289
Dettes diverses (-)	25 543	20 055	10 818
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-23 446	-16 239	-1 529
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR²⁵	35 817	44 294	47 807

²⁴ 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 en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

²⁵ La ressource ou le besoin en fonds de roulement résulte d'un décalage temporel entre les paiements et les encaissements. Un montant en attente de paiement supérieur à celui des encaissements en attente crée une ressource, situation qui renforce la trésorerie de l'organisme. L'inverse crée un besoin en fonds de roulement, situation tendant à pénaliser le niveau de la trésorerie.

Le FRNG mesure l'excédent des ressources long terme sur les actifs immobilisés. Exprimé en mois de dépenses d'exploitation et d'investissement, il traduit la capacité de la structure financière de l'office à supporter plus ou moins durablement son rythme de fonctionnement. Le FRNG de l'office représente 3 mois de dépenses en 2014, 4,1 mois en 2015 et 4,6 mois en 2016 pour une médiane des OPH à 4,4 mois. Il reste sur la période au-dessus du seuil d'alerte fixé à 2 mois de dépenses. C'est le tassement des investissements entre 2015 et 2016 (de 132,5 M€ à 94,5 M€) qui a contribué à la stabilité du ratio précité.

La présence de titres financiers dans les immobilisations, pour un montant de 28,8 M€ en 2016, vient en outre renforcer après retraitement des montants concernés (*qui constituent en réalité de la trésorerie disponible placée à long terme*) la capacité d'investissement de l'office. De fait, le FRNG corrigé, remonte à 4,7 mois de dépenses en 2014, 5,2 mois en 2015 et 5,9 mois en 2016, soit 132,8 M€.

A terminaison des opérations en cours et terminées non soldées, le FRNG retraité (93 M€) représente encore 4,1 mois de dépenses. L'office recourt pour l'essentiel de ses opérations de construction à un préfinancement, pendant la période de chantier, concernant les emprunts CDC.

Les fonds disponibles, qui correspondent à l'excédent de ressources long terme pouvant être affecté à la construction de logements et à l'amélioration du patrimoine existant, se calculent en déduisant du FRNG les ressources longues déjà affectées (*provisions pour risques et charges et dépôts des locataires*) ainsi que les amortissements financiers courus non échus. Ils s'établissent à 96,5 M€ à fin 2016 et à 56,8 M€ à terminaison des opérations.

Les stocks ont pesé sur le besoin en fonds de roulement 2015 en raison d'une opération mixte de construction de 70 logements locatifs sociaux et de locaux et bureaux cédés pour ces derniers à l'IDDA (*l'Institut départemental de Développement de l'Autonomie*) à Marseille, terminée en 2016. Sur les trois années, l'essentiel du besoin en fonds de roulement d'exploitation procède des subventions d'investissement à recevoir. La ressource en fonds de roulement hors exploitation en diminution sur la période provient principalement des intérêts courus non échus et du décalage dans le paiement des fournisseurs d'immobilisations.

La trésorerie nette, qui ressort à 56,2 M€ en 2016, a représenté de 1,6 mois de dépenses en 2014 à 2,5 mois en 2016. Corrigée des titres financiers évoqués plus haut, elle équivaut en réalité à 3,8 mois de dépenses en 2016, soit 85 M€ pour une médiane à 3,7 mois. L'office fait appel ponctuellement à des lignes de trésorerie pour permettre notamment le paiement de la taxe foncière en fin d'année. S'appuyant sur des conditions de marché actuellement avantageuses, ce mode opératoire évite ainsi de mobiliser la trésorerie placée à long terme.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'étude prévisionnelle examinée est celle qui traduit financièrement les objectifs du PSP élaboré avec l'aide d'un prestataire externe et validé par le conseil d'administration du 20 avril 2016, dans son scénario alternatif. Elle porte sur la période 2015-2024.

Les objectifs retenus concernent :

- La construction de plus de 5 000 logements sur la période ; cette production correspond à un investissement de 786 M€ dont le financement type d'une opération se décompose en 10 % de fonds

- propres, 15 % de subvention du CD 13, 72 % d'emprunts et 3 % d'autres subventions. Le coût moyen au logement est de 159 k€ ;
- La démolition de 670 logements pour près de 20 M€ financés à 43 % par fonds propres et à 57 % par l'ANRU ;
 - La vente aux locataires ou en bloc de 351 logements pour un produit attendu de 14,4 M€ ;
 - Des interventions sur le patrimoine existant à hauteur de 680 M€ dont 69 % en investissement, financés majoritairement par emprunt, et 31 % en maintenance courante ; sont inclus dans le montant précité, 40 M€ de rattrapage sur huit ans au titre de remplacements de composants et 13 M€ de travaux urgents sur les réseaux.

Les hypothèses d'évolution des principaux agrégats constitutifs de l'autofinancement n'appellent pas d'observation particulière en tendance. Le choix de faire évoluer les loyers de 1,6 % par an semble toutefois peu réaliste au regard de l'augmentation de l'IRL ces dernières années. En outre, le niveau de la perte financière due à la vacance à compter de 2018 (*inférieure à 3 %*) reste un objectif ambitieux compte tenu du dernier pourcentage connu (*9,1 % des loyers en 2016*).

L'autofinancement courant ressort en moyenne à 3,9 % sur la période avec un plus haut à 5,4 % en 2015 et un plus bas à 3 % en 2020. Il reste à peine au-dessus du ratio d'alerte fixé à 3 % du chiffre d'affaires en moyenne.

Le potentiel financier diminue significativement (-54 %) en dix ans : il passe de 69 à 31,4 M€.

L'office précise, de plus, que les opérations de réhabilitation, qui procèderont des protocoles issus du nouveau programme de renouvellement urbain, n'ont pas été intégrées au PSP. Il reconnaît également que l'atteinte des objectifs de ce PSP est conditionnée par la réalisation des ventes programmées et du réaménagement de la dette par la CDC.

6.4 CONCLUSION

La rentabilité de l'office reste mesurée en raison notamment des frais de gestion élevés et de recettes (*loyers*) diminuées par une vacance de logements forte et des impayés non maîtrisés. Sa structure financière apparaît globalement équilibrée mais les objectifs de développement et d'amélioration du parc existant fixés au plan stratégique de patrimoine 2015-2024 vont fortement mobiliser son potentiel financier. Les instances dirigeantes devront mener une réflexion approfondie sur la faisabilité financière des objectifs précités dans la mesure où d'une part l'impact des interventions sur le patrimoine afférent au nouveau programme national de requalification urbaine n'a pas été pris en compte et en raison d'autre part des conséquences sur le secteur du logement social de la loi de finances 2018 et de la loi Elan.

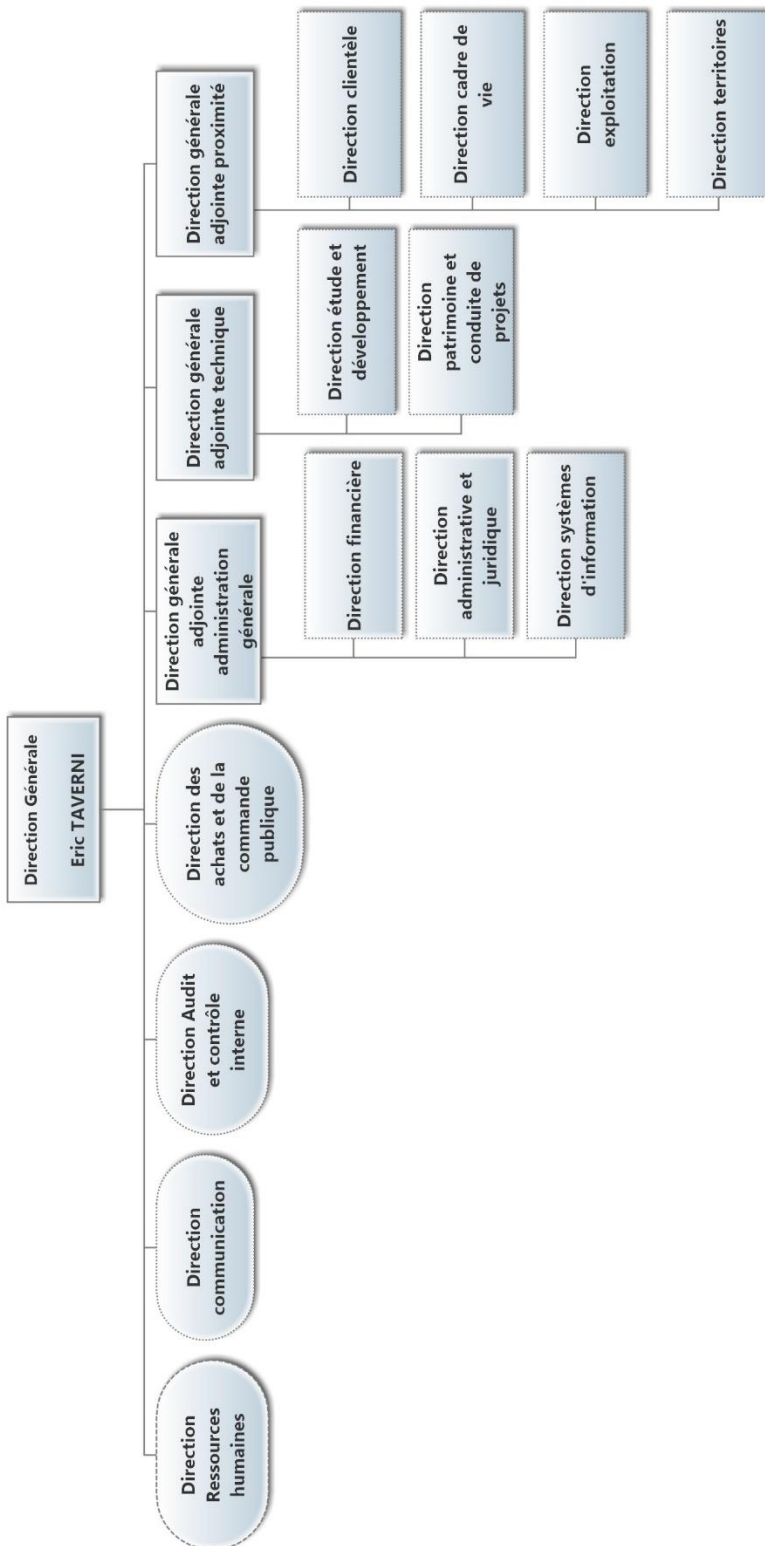
7. ANNEXES

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

OPH 13 HABITAT - 13

RAISON SOCIALE : 13 Habitat N°SIREN : 782 855 696			
SIÈGE SOCIAL :			
Adresse du siège :	80 rue d'Albe	Téléphone :	04.88.77.66.00
Code postal, Ville :	13 004 MARSEILLE	Site web :	https://www.13habitat.fr/
PRÉSIDENT : Lionel ROYER-PERREAUT			
DIRECTEUR GÉNÉRAL : Eric TAVERNI			
COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT : Conseil départemental des Bouches-du-Rhône			
CONSEIL D'ADMINISTRATION au 01/01/2018			
<i>En application de l'article R. 421-4 du CCH : 17, 23 ou 27 membres</i>			
	Membres	Désignés par :	Professions
Président	ROYER-PERREAUT Lionel	Collectivité	NC
Vice-président délégué	GENZANA Bruno	Collectivité	NC
	CARREGA Sylvie	Collectivité	NC
	GAZAY Gérard	Collectivité	NC
	CHABAUD Corinne	Collectivité	NC
	GUARINO Valérie	Collectivité	NC
	BLANCHARD Danielle	Personnes qualifiées	Délégué au logement (Mairie 9/10)
	GASMI Kader	Personnes qualifiées	Président de l'association « Rapprochement des deux rives »
	GHIO Marie-Madeleine	Personnes qualifiées	Adjointe à l'environnement à la Mairie du 6/8
	ROCHETTE Yvette	Personnes qualifiées	Présidente CIQ St Giniez
	RODRIGUEZ Nathalie	Personnes qualifiées	Déléguée aux Jeunes à la Mairie du 9/10
	MIRON Richard	Elus locaux	Adjoint au maire de Marseille
	ROUX Michel	Elus locaux	Adjoint au maire de Salon-de-Provence
	BOCCA Louis	Association d'insertion	MECS L'ABRI
	ALLEGRE Bernard	UDAF	NC
	CHAPELLET Jean	CAF	NC
	BONNOIS Stéphane	Action logement	NC
	BOUSMAHA Soraya	Syndicat CGT	NC
	RUE Patrick	Syndicat F.O.	NC
Représentants des locataires	GUILBERT Jean-paul	Repr. locataires C.N.L.	NC
	BAGLIERI Marie	Repr. locataires C.L.C.V.	NC
	HAMZA Madi	Repr. locataires CSF	NC
	JACQUET Frédéric	Repr. locataires CNL	NC
Commissaire du Gouvernement : Préfet			
EFFECTIFS DU PERSONNEL au : 31/12/2017	Cadres :	130	Total administratif et technique : 540
	Maîtrise :	399	
	Employés :	11	
	Employés d'immeuble :	286	
	Ouvriers de la régie :	56	

7.2 ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ORGANISME



7.3 ECARTS ENTRE LES SURFACES QUITTANCEES ET LES SURFACES CONVENTIONNEES

Code	Nom	Nbre logements	SC ou SU fixées par la convention APL d'origine	Rappel : SC ou SU quittancé 2005	Rappel : SC ou SU quittancé 2014	SC ou SU quittancé 2017	Date avenants envoyés	SC dernier avenant envoyé	Ecart (SC ou SU quittancée/SC ou SU conventionné)
7	L'ARC EN CIEL	147	12 891	13 057	14 080	14 229	Non signé	13 908	10,4%
8	SALON A	96	8 251	8 421	9 191	9 309	Non signé	8 883	12,8%
124	GARDANNE VELINE I	100	8 778	9 254	9 381	9 463	07/11/2014	9 387	0,8%
270	LE FRIOUL	43	3 732	3 735	3 791	3 844	01/09/2014	3 791	1,4%
357	CITE RUE COUGIT	12	1 117	1 043	1 060	1 065	15/04/2015	1 061	0,4%
605	6 8 RUE DU LION	4	284	231	287	295	28/04/2015	284	3,9%

7.4 TABLEAU RECAPITULATIF DES DEPASSEMENTS DES LOYERS PLAFONDS ACTUALISES

Au groupe :

Code	Nom	Nbre logements	SC ou SU fixées par la convention APL ou avenant (m²)	N° convention	Taux maximum actualisé (au m² SU ou SC)	Loyer maximum actualisé	SC ou SU quittancés (m²)	Loyer quittancé	Dépassement mensuel (€)
5	LA FEUILLERAIE	171	15 857	13/2/12.1988/85.1231/1/0312.012/850	3,16	50 108 €	17 831	53 694 €	3 587 €
6	PORT SAINT LOUIS B	90	8 002	13/2/08.1989/85.1231/1/0312.012/939	3,06	24 487 €	8 896	25 183 €	696 €
7	L'ARC EN CIEL	147	12 891	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/762	3,16	40 735 €	14 229	42 340 €	1 606 €
8	SALON A	96	8 251	13/2/04.1990/85.1231/1/0312.012/1055	3,06	25 251 €	9 309	27 406 €	2 155 €
9	CITE PIN VERT B	100	8 620	13.2.03.1982.79.444.1.0312.012.193	3,43	29 578 €	9 677	31 515 €	1 937 €
10	CITE DEUX PORTES	95	8 531	13/2/06.1989/85.1231/1/0312.012/933	3,16	26 956 €	9 641	29 778 €	2 821 €
11	GARDANNE BIVER	60	5 728	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	3,16	18 099 €	6 187	18 916 €	817 €
14	CHEMIN DE FER	190	16 304	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/766	3,16	51 520 €	19 801	56 497 €	4 977 €
TOTAL		949							18 596 €

Au logement

Opération		Logement (données quittancement)			Logement (données convention APL)				Taux de loyer maximal actualisé (€)	Taux de loyer pratiqué (€)	Montant quittancé (avec accors locatifs, €)	Dépassement mensuel (€)
Code	Nom	N° ident.	Type	Surface corrigée (m²)	Date	N° convention	Taux maxi initial mensuel (en FRF)	Surface corrigée (m²)				
5	LA FEUILLERAIE	00502019	T3	96,72	07/12/1988	13/2/12.1988/85.1231/1/0312.012/850	12,42 FRF	89,33	3,16 €	3,29 €	293,46 €	11,2 €
5	LA FEUILLERAIE	00502058	T4	107,44	07/12/1988	13/2/12.1988/85.1231/1/0312.012/850	12,42 FRF	104,33	3,16 €	3,56 €	370,93 €	41,3 €
5	LA FEUILLERAIE	00503045	T3	92,24	07/12/1988	13/2/12.1988/85.1231/1/0312.012/850	12,42 FRF	84,91	3,16 €	3,89 €	330,26 €	62,0 €
5	LA FEUILLERAIE	00507092	T3	92,24	07/12/1988	13/2/12.1988/85.1231/1/0312.012/850	12,42 FRF	84,91	3,16 €	3,84 €	326,05 €	57,7 €
7	L'ARC EN CIEL	00701017	T4	105,02	16/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/762	12,42 FRF	103,99	3,16 €	3,37 €	350,67 €	22,1 €
9	CITE PIN VERT B	00907077	T3	95,52	01/03/1982	13.2.03.1982.79.444.1.013.012.193	9,24 FRF	82,52	3,43 €	4,22 €	348,32 €	20,6 €
11	GARDANNE BIVER	01101003	T4	102,06	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	100,25	3,16 €	3,23 €	323,37 €	6,6 €
11	GARDANNE BIVER	01101009	T4	100,94	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	100,25	3,16 €	3,63 €	363,80 €	47,0 €
11	GARDANNE BIVER	01101011	T4	120,18	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	100,25	3,16 €	3,80 €	380,78 €	64,0 €
11	GARDANNE BIVER	01102013	T3	102,38	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	88,93	3,16 €	3,24 €	324,38 €	43,4 €
11	GARDANNE BIVER	01102017	T4	118,18	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	100,25	3,16 €	3,74 €	374,44 €	57,7 €
11	GARDANNE BIVER	01103019	T3	103,92	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	88,93	3,16 €	3,28 €	329,26 €	48,2 €
11	GARDANNE BIVER	01103022	T4	113,22	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	100,25	3,16 €	3,58 €	358,73 €	41,9 €
11	GARDANNE BIVER	01104024	T3	86,08	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	86,08	3,16 €	3,17 €	272,74 €	0,7 €
11	GARDANNE BIVER	01104025	T4	117,22	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	100,25	3,16 €	3,72 €	372,74 €	56,0 €
11	GARDANNE BIVER	01104026	T3	111,92	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	88,93	3,16 €	3,54 €	354,61 €	73,6 €
11	GARDANNE BIVER	01105030	T4	122,82	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	100,25	3,16 €	3,88 €	389,14 €	72,4 €
11	GARDANNE BIVER	01107041	T4	118,12	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	100,25	3,16 €	3,73 €	374,25 €	57,5 €
11	GARDANNE BIVER	01107048	T3	96,62	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	88,93	3,16 €	3,17 €	306,13 €	25,1 €
11	GARDANNE BIVER	01109051	T4	118,98	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	100,25	3,16 €	3,76 €	376,98 €	60,2 €
11	GARDANNE BIVER	01110057	T4	118,18	08/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	100,25	3,16 €	3,74 €	374,44 €	57,7 €
14	CHEMIN DE FER	01402013	T3	106,09	15/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/766	12,42 FRF	82,29	3,16 €	4,09 €	336,87 €	76,8 €
14	CHEMIN DE FER	01402036	T3	93,81	15/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/767	12,42 FRF	82,06	3,16 €	4,28 €	350,96 €	91,7 €
14	CHEMIN DE FER	01402040	T3	101,00	15/08/1988	13/2/08.1988/85.1231/1/0312.012/768	12,42 FRF	82,29	3,16 €	3,97 €	326,65 €	66,6 €
89	AIX BEISSON	08904279	T3	97,08	29/09/1980	13/2/09.1980/79.444.1/013012/097	7,75 FRF	91,58	3,20 €	3,72 €	361,60 €	50,6 €
TOTAL												1 212,4 €

pour les résidences Gardanne Bivert et Chemin de fer, la numérotation des logements ayant changée, la surface maximale indiquée dans la convention APL pour la typologie de logement a été pris en compte.

7.5 TABLEAU RECAPITULATIF DES IRREGULARITES RELEVES EN MATIERE D'ATTRIBUTION

Code	Programme	N° Logt	Numéro unique	Date décision CAL	Date signature du bail	Financement	Irregularité constatée	% dépasst	loyer mensuel
722	DOMAINE DE LA BASTIDE C	72201001	013051517603713R04	20/04/2017	19/05/2017	PLAI	Dépassement de plafonds de ressources	17,4%	353 €
761	RÉSIDENTE PAPETERIE NEGREL	76101018	013121311981811393	01/07/2015	22/07/2015	PLAI	Dépassement de plafonds de ressources	6,2%	394 €

7.6 RESIDENCES NE RESPECTANT PAS LES OBLIGATIONS DE GARDIENNAGE

Code	Nom du programme	Nombre de logements	Commune	ZUS, ZRR, ou QPV	ETP affectés à des fonctions de gardiennage et de surveillance	Effectif minimum réglementaire	Ecart
002	LE ROUCAS	212	VITROLLES		1	2	-1,0
051	CITE CLOVIS HUGUES	259	MARSEILLE 3E	QPV	1	2	-1,0
098	BELLEVUE	603	MARSEILLE 13E	QPV	5	6	-1,0
039	MARTIGUES MILLION	50	MARTIGUES		4	5	-1,0
085	FERRIERES LOPOFA	100	MARTIGUES				
289	CITE LE RODIN	65	MARTIGUES				
115	MARTIGUES LE GRES	288	MARTIGUES				
116	CITE LES LIERRES	312	MARSEILLE 12E		2	3	-1,0
120	CITE LE CLOS	735	MARSEILLE 13E	QPV	6	7	-1,0
128	CITE VAL PLAN	745	MARSEILLE 13E	QPV	6	7	-1,0
147	CITE CROIX SAINTE	442	MARTIGUES	QPV	4	5	-1,0
010	CITE DEUX PORTES	95	MARTIGUES				
190	QUARTIER LES PINS - LA ZUP -	313	VITROLLES	QPV	3	4	-1,0
664	LES HELIANTHEMES	24	VITROLLES	QPV			
674	LA RESIDENCE DES PATIOS	58	VITROLLES	QPV			
689	L'AMARANTE	18	VITROLLES	QPV			
675	REPUBLIQUE/COLBERT ILOT 11	58	MARSEILLE 2E	QPV	3	4	-1,0
219	VITROLLES ZAC	460	VITROLLES	QPV			
573	LES ARPEGES COPROPRIETE	272	AUBAGNE		0,7	2	-1,3
TOTAL					35,7	47,0	-11,3

7.7 PROGRAMME DE LA VISITE DE PATRIMOINE

Code interne	Nom programme	Commune	Financement d'origine	Nbre logts en collectif	Nbre logts en individuel	Nbre logts total	Année de construction	Année mise en service
009	CITE PIN VERT B	AUBAGNE	HLMB	100		100	1952	1952
043	AUBAGNE MILLION	AUBAGNE	MILLION	40		40	1957	1957
059	CITE PIN VERT A	AUBAGNE	HLMB	96		96	1936	1936
088	CITE GANTEAUME	AUBAGNE	HLMB	150		150	1959	1959
149	CITE LE GENERAL	AUBAGNE	HLMO	84		84	1965	1965
179	CITE PASSONS I	AUBAGNE	HLMO	69		69	1971	1971
186	CITE PASSONS II	AUBAGNE	HLMO	80		80	1973	1973
227	CARNOUX	CARNOUX EN PROVENCE	HLMO	183		183	1974	1974
249	RESIDENCE CHANTEVENT	AUBAGNE	PLA	44		44	1989	1989
254	CARNOUX MUSSUGUET	CARNOUX EN PROVENCE	HLMO	54		54	1978	1978
338	LES TAMARIS	CARNOUX EN PROVENCE	PLA	22		22	2000	2000
338	LES TAMARIS	CARNOUX EN PROVENCE	PLA TS	8		8	2000	2000
514	LES ROSIERS	CARNOUX EN PROVENCE	PLUS	18		18	2001	2001
573	LES ARPEGES COPROPRIETE	AUBAGNE	PLA	210		210	1984	1984
574	LE CLOS DU TELEGRAPHE	AUBAGNE	PLA		89	89	1986	1986
576	LE BERTAGNE	AUBAGNE	PLA	103		103	1986	1986
579	LES PASSONS COPROPRIETE	AUBAGNE	PLA	56		56	1990	1990
581	ALBANIA COPROPRIETE	AUBAGNE	PLA	50		50	1992	1992
648	LE HAMEAU DES PUIITS	AUBAGNE	PLUS	72		72	2004	2004
765	MONT FLEURI	CARNOUX EN PROVENCE	PLA INSERT.	5		5	2015	2016
765	MONT FLEURI	CARNOUX EN PROVENCE	PLUS	14		14	2015	2016
765	MONT FLEURI	CARNOUX EN PROVENCE	PLUS MAJOR.	1		1	2015	2016
804	AUBAGNE ROUSSELOT	AUBAGNE	PLA INSERT.	26		26	2015	2015
804	AUBAGNE ROUSSELOT	AUBAGNE	PLUS	57		57	2015	2015
804	AUBAGNE ROUSSELOT	AUBAGNE	PLUS MAJOR.	1		1	2015	2015

7.8 SIGLES UTILISES

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

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

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

