



RAPPORT DE CONTRÔLE 2019

RAPPORT DE CONTRÔLE 2019
N° 2019-054
OPH Béziers Méditerranée Habitat
Béziers (34)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2019-054

OPH Béziers Méditerranée Habitat - 34

N° SIREN : 478 182 231

Raison sociale : OPH BEZIERS MEDITERRANEE HABITAT

Président du conseil d'administration : M. Gérard Abella

Directeur général : M. Laurent Baccou (du 1^{er} juin au 31 octobre 2019)

Directeur général par intérim : Michel Durand (depuis le 6 novembre 2019)

Adresse : Place Emile Zola - BP 38 - 34501 Béziers cedex 1

Collectivité de rattachement : communauté d'agglomération Béziers Méditerranée (CABM)

AU 31 DÉCEMBRE 2018

Nombre de logements familiaux gérés	6 480	Nombre de logements familiaux en propriété	6 480	Nombre d'équivalents logements (<i>logements foyers...</i>)	135
-------------------------------------	--------------	--	--------------	---	------------

Indicateurs	OPH Béziers Méd. Habitat	Occitanie	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				
Logements vacants (%)	15,3	5,1	4,7	(2)
Logements vacants de plus de 3 mois (% hors vacance technique)	0,5	1,7	1,4	
Taux de rotation annuel (% hors mises en service)	11,4	10,7	9,4	
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	1,2	2,8	1,5	(4)
Age moyen du parc (en années)	39	32	39	(2)
POPULATIONS LOGEES				
Locataires dont les ressources sont (en %)				(1)
< 20 % des plafonds	42,1	29,3	22,2	
< 60 % des plafonds	82,0	69,6	60,7	
> 100% des plafonds	2,7	7,0	10,6	
Bénéficiaires d'aide au logement	71,6	60,4	45,6	
Familles monoparentales	18,9	23,0	21,2	
Personnes isolées	37,5	40,6	39,5	
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (EUR/m ² de surface habitable)	5,0	5,5	5,6	(2)
Taux de créances locatives inscrites au bilan (% des loyers et charges)	11,3	12,3	14,1	(3)
Taux de recouvrement (% des loyers et charges)	99,2	98,5	98,7	(3)
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE				
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	4,8	8,5	10,5	(3)
Excédent brut d'exploitation / chiffre d'affaires (%)	40,5	47,0	43,5	(3)
Fonds de roulement net global (jours de charges courantes hors dotations)	176	391	373	(3)
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (jours de charges courantes hors dotations)	33	403	381	(3)

(1) Enquête OPS 2018

(2) RPLS au 1/1/2018

(3) Diagfin 2018, OPH de province

(4) Evolution entre 01/01/2013 et 01/01/2018 pour les références nationales selon les données SOeS

POINTS FORTS :

- ▶ rôle social avéré du fait de loyers modérés
- ▶ bonne utilisation du système d'information
- ▶ impayés maîtrisés

POINTS FAIBLES :

- ▶ absence prolongée de DG de plein exercice
- ▶ parc ancien, très partiellement réhabilité, majoritairement situé en QPV et parfois difficile à commercialiser
- ▶ gestion de proximité perfectible et peu économe en personnel
- ▶ typologie des logements livrés insuffisamment adaptée aux besoins des locataires et des demandeurs
- ▶ situation financière encore préoccupante avec une rentabilité modeste
- ▶ faiblesse des moyens consacrés à la maintenance sur le patrimoine existant durant la période étudiée
- ▶ non réalisation des ventes HLM prévues dans le protocole initial CGLLS

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ contrat d'entretien des chaudières individuelles au gaz et de la robinetterie facturé sans base légale
- ▶ règlement d'attribution à mettre à jour et à rendre public
- ▶ DAPP et DPE non effectués pour l'ensemble des logements concernés

Inspecteurs-auditeurs ANCOLS :

Directeur du contrôle et des suites :

Précédent rapport de contrôle : n° 2015-171 de décembre 2016

Contrôle effectué du 4 octobre 2019 au 19 février 2020

RAPPORT DE CONTRÔLE: juin 2021

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2019-054

OPH Béziers Méditerranée Habitat - 34

SYNTHESE	6
1. PREAMBULE	7
2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME	8
2.1 Contexte socio-économique	8
2.2 Gouvernance et management	9
2.2.1 Évaluation de la gouvernance	9
2.2.2 Conditions de départ en 2017 de l'ancien directeur général	10
2.2.3 Rémunération du directeur général par intérim	11
2.2.4 Évaluation de l'organisation et du management	11
2.2.5 Système d'information	14
2.2.6 Commande publique	15
2.3 Perspectives de regroupement dans le cadre de la loi ELAN	16
3. PATRIMOINE	17
3.1 Caractéristiques du patrimoine	17
3.1.1 Description et localisation du parc	17
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation	18
3.2 Accessibilité économique du parc	20
3.2.1 Loyers	20
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité	23
3.2.3 Charges locatives	23
4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE	25
4.1 Caractéristiques des populations logées	25
4.2 Sous-occupation	26
4.3 Accès au logement	27
4.3.1 Connaissance de la demande	27
4.3.2 Gestion des contingents	27
4.3.3 Politique d'occupation du parc de l'organisme	28
4.3.4 Gestion des attributions	28
4.4 Qualité du service rendu aux locataires	32
4.4.1 Gestion de proximité	32
4.4.2 Réclamations locatives	33
4.4.3 Satisfaction des locataires	33
4.4.4 Concertation locative	34

4.4.5	Assurances locatives	35
4.4.6	Accessibilité des logements aux personnes à mobilité réduite.....	35
4.5	Traitement des impayés	35
5.	STRATEGIE PATRIMONIALE.....	37
5.1	Analyse de la politique patrimoniale.....	37
5.2	Évolution du patrimoine.....	38
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage	39
5.4	Intervention sur le patrimoine	40
5.5	Exploitation du patrimoine.....	42
5.5.1	Ascenseurs	42
5.5.2	Chaudières individuelles.....	42
5.5.3	Diagnostics de Performance Énergétique (DPE)	43
5.5.4	Constats de risque d'exposition au plomb	44
5.5.5	Obligations liées à la recherche et la présence d'amiante	44
5.6	Ventes de patrimoine à l'unité et en bloc	44
6.	TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....	45
6.1	Organisation de la partie financière	45
6.2	Tenue de la comptabilité	45
6.3	Plan d'aide au rétablissement de l'équilibre CGLLS	45
6.4	Analyse financière	46
6.4.1	Analyse de l'exploitation	46
6.4.2	Mode de financement et gestion de la dette.....	51
6.4.3	Structure financière	53
6.5	Analyse prévisionnelle.....	55
7.	ANNEXES	57
7.1	Informations générales	58
7.2	Liste des dépassements des plafonds de loyers (2019).....	59
7.3	Visites de patrimoine.....	60
7.4	Hypothèses et résultats de l'analyse prévisionnelle.....	61
7.5	Sigles utilisés.....	62

SYNTHESE

L'OPH Béziers Méditerranée Habitat est le principal bailleur sur le territoire de la communauté d'agglomérations Béziers Méditerranée, zone peu tendue et marquée par la précarité. Il dispose d'un parc locatif de 6 480 logements fin 2018, situé à 70 % dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville ; il est fortement impliqué depuis 2003 dans un plan de rénovation urbaine comprenant des démolitions et des reconstitutions de l'offre, et fait l'objet, depuis 2013, d'un protocole de rétablissement de l'équilibre CGLLS (*Caisse de garantie du logement locatif social*).

Confronté à ce plan de rénovation, l'OPH présente actuellement une rentabilité faible, due essentiellement à des produits locatifs insuffisants (*forte vacance technique*) et à des niveaux de loyers modérés (*en cohérence avec les faibles ressources de la population logée*). Sa situation financière est préoccupante : peu ou pas de fonds disponibles fin 2018, mesurés par le fonds de roulement net global à terminaison, et un endettement important.

La gouvernance doit mieux s'impliquer dans son redressement, en commençant par nommer un directeur général de plein exercice et réexaminer l'efficacité de son organisation (*notamment, importance des effectifs affectés à la proximité et faiblesse de la maîtrise d'ouvrage au vu des investissements prévus en réhabilitation et en neuf*).

Le plan stratégique de patrimoine 2018-2024 qui prévoit 581 démolitions, 1 172 logements neufs, et 2 089 réhabilitations est ambitieux. Pour le mener à bien, le soutien financier de la CGLLS est indispensable, s'ajoutant aux nécessaires efforts pour réduire la vacance et les coûts de gestion. Ce plan, sa prévisionnelle financière et leurs traductions dans le cadre du plan de rétablissement de l'équilibre CGLLS doivent être les axes directeurs de l'office pour les prochaines années. Un bilan d'étape soigneux doit en être réalisé après chaque exercice et débattu en conseil d'administration, et les opérations prévues doivent être engagées dans des conditions financières satisfaisantes pour l'OPH. De plus, ces opérations devront, autant que possible, adapter la typologie des logements à la demande actuelle. Dans le parc existant, dont l'état nécessite les importantes interventions prévues, les diagnostics techniques réglementaires manquants doivent être réalisés et une stratégie devra également être mieux formalisée en matière de rénovation énergétique ou d'accessibilité des logements aux personnes à mobilité réduite. Un certain nombre de dysfonctionnements doivent également être corrigés en matière de gestion locative : plafonnement des loyers en dessous des maximums autorisés par les conventions, correction du calcul du supplément de loyer solidarité (SLS), récupération indue de personnel de proximité et amélioration des modalités de fonctionnement de la commission d'attribution des logements (*nombre de candidatures étudiées et traçabilité des décisions*).

Enfin, dans la mesure où il gère moins de 12 000 logements, l'OPH est pleinement concerné par l'obligation de regroupement ou d'adhésion à une société de coordination initiée par la loi ELAN n° 2018-1021 du 23 novembre 2018. A la date du contrôle, aucune décision définitive n'a été prise par le conseil d'administration pour répondre à cette obligation qui deviendra effective le 1er janvier 2021.

La directrice générale


Rachel CHANE-SEE-CHU

1. PREAMBULE

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

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.

Dans la suite du présent rapport, l'ANCOLS utilise, sauf mention contraire, les données comptables et financières d'Harmonia, ainsi que son logiciel interne d'analyse financière DiagfinOLS. Les agrégats et ratios sont comparés à la médiane des OPH de province, soit 238 OPH pour 2018, cumulant plus de deux millions de logements

Le précédent contrôle (*rapport n°2015-171 de décembre 2016*) avait relevé le rôle social de l'OPH sur le bassin d'habitat de Béziers où la demande de logements sociaux était importante. Si la qualité de service rendu aux locataires était globalement satisfaisante, une réorganisation du gardiennage devait être entreprise ainsi qu'une amélioration du traitement des réclamations notamment au travers d'une meilleure utilisation des données informatiques. La récupération des charges liées au gardiennage, les loyers conventionnés, l'instruction des demandes de logements présentaient des irrégularités qu'il convenait de supprimer ou corriger. L'exploitation du patrimoine devait être améliorée en ce qui concerne les diagnostics de performance énergétique, le contrôle de la maintenance des ascenseurs et des systèmes de sécurité contre l'incendie. L'office était confronté à un défaut de rentabilité dû en grande partie à la vacance technique et à des loyers faibles. La gestion non optimisée du projet de rénovation urbaine qui mobilisait les fonds propres de l'organisme avait entraîné des difficultés de financement et de trésorerie qui ont amené l'OPH à signer un protocole de rétablissement de l'équilibre CGLLS sur la période 2013-2018. L'apport financier obtenu de sept millions d'euros devait permettre la réalisation du plan stratégique de patrimoine avec la construction ou l'acquisition de 1 085 logements, la démolition de 980 logements et la réhabilitation de 1 078 logements. L'aide apportée notamment par la CGLLS avait permis de redresser la situation bilancielle qui demeurait cependant

encore fragile. Enfin, en matière de gouvernance, le conseil d'administration apparaissait comme peu moteur dans les orientations et délibérations de l'organisme.

Compte tenu, d'une part, du programme ambitieux de démolitions-reconstructions et de réhabilitations restant à mener, et d'autre part, de la santé financière toujours dégradée de l'OPH, un avenant portant prolongation du protocole CGLLS jusqu'en 2024 a été signé en juin 2019.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

La région Occitanie compte 5 808 435 habitants selon le recensement de population de 2016. La croissance démographique y est élevée, l'évolution annuelle moyenne est de 0,8 % entre 2011 et 2016 (*0,4 % en France métropolitaine*). Le département de l'Hérault, avec une population de 1 132 481 personnes en 2016, subit une croissance encore plus forte (1,3 %), dynamisée par celle de la métropole Montpellieraine (1,7 %), mais aussi de celle de l'agglomération Biterroise (1,4 %), qui accueillent à elles deux 52 % de la population héraultaise.

Le département de l'Hérault souffre d'un déficit de logement social (*un peu plus de soixante mille logements au 1^{er} janvier 2019*¹). La part de ces logements dans le parc de résidences principales (8,5 %) est largement inférieure à la moyenne nationale (14,3 %). La communauté d'agglomération de Béziers-Méditerranée (CABM) constitue, avec 7 700 logements, le second bassin d'habitat social après Montpellier. La commune de Béziers est carencée au titre de la loi SRU².

En 2016, la ville de Béziers comptait 76 493 habitants. Elle comporte trois quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), qui regroupent environ le tiers de la population (*Centre-ville, Devèze et Iranget Grangette*). Les ménages de la commune présentent des signes importants de précarité, avec un taux de pauvreté de 34 % (*contre une moyenne nationale de 14 % en 2016*) et un taux de chômage⁴ des 15 à 64 ans de 23,4 % (*contre 14,1 % en France et 17,7 % dans l'Hérault*). Les revenus salariaux médians sont également inférieurs aux références départementales³. Le parc de logements de la ville de Béziers comprend 44 937 logements, dont 79 % de résidences principales⁴.

L'OPH Béziers Méditerranée Habitat est le principal bailleur social de la CABM (*84 % du parc social*) et le troisième du département (*11 % du parc social*). Au 31 décembre 2018, son parc, composé de 6 480 logements familiaux, est concentré (97 %) sur la seule commune de Béziers et majoritairement en QPV (70 %). L'OPH ne dispose que de quelques programmes, totalisant 186 logements, répartis sur treize autres communes du département.

Au 31 décembre 2018, la région Occitanie comptabilise environ 145 000 demandes, dont 28 % dans le seul département de l'Hérault, et plus de 4 300 sur la CABM. La proportion de locataires du parc HLM dans le stock

² Cf. article 55 de la loi du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain (SRU)

³ Source INSEE, Revenus salariaux médians en 2016. Revenus salariaux médians de 15 633 euros pour une médiane de 19 575 euros dans l'Hérault et 21 264 euros au niveau national.

⁴ Source INSEE, chiffres clés 2016

départemental de la demande est d'environ 28 %. Les candidats disposent dans l'Hérault de ressources modestes, plus de 72 % sont éligibles au logement PLAI, et moins de 3 % dépassent les plafonds de ressources PLUS.

Si la pression de la demande en logement social est globalement forte dans l'Hérault (66 % des demandes concentrées sur la métropole montpelliéraine), avec un indicateur de pression⁵ de 6,1 contre 4,2 au niveau national, l'agglomération de Béziers-Méditerranée est nettement moins tendue, avec un indicateur de pression de seulement 3,7. Quinze des dix-sept communes de la CABM sont classées en zone B2 et C (*territoires non tendus*). Le taux de vacance y est également plus élevé (12,6 % contre 7,5 % dans l'Hérault et 8,1 % en France⁴).

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

L'office public d'HLM de la ville de Béziers a été créé le 9 février 1932. Il a été transformé en OPAC sous la dénomination « Béziers Méditerranée Habitat » le 5 octobre 2004 et rattaché à la communauté d'agglomération Béziers Méditerranée en 2005. L'organisme est passé sous statut d'OPH le 3 mai 2007.

Son siège social est situé place Emile Zola à Béziers.

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

L'OPH est présidé depuis le 12 décembre 2016 par M. Gérard Abella, maire de Boujan-sur-Libron et vice-président de la CABM, délégué aux Energies, au Climat et à la Transition énergétique. Il succède à M. Frédéric Lacas, l'actuel président de la CABM, qui a assuré la présidence de l'OPH de juin 2014 à décembre 2016.

Suite à la révocation par le Préfet en février 2016 d'un administrateur⁶ absent, le conseil d'administration (CA) est actuellement composé de seulement vingt-deux membres (*cf. annexe 7.1*) au lieu des 23 imposés par les articles R. 421-4 et 5 du CCH. Il appartient à la CABM de s'adresser à l'organisation syndicale concernée pour lui demander de désigner un nouveau représentant au conseil d'administration (CA) de l'OPH.

Le CA s'est réuni entre six et sept fois par an au cours des trois dernières années avec un taux de présence moyen de 65 % (*taux porté à 81 % avec les administrateurs représentés*). Le règlement intérieur⁷ du CA a été actualisé le 27 octobre 2017. Il prévoit la constitution d'un bureau et de plusieurs commissions dont certaines ne se réunissent que peu, voire jamais (*bureau, commission des finances et des acquisitions foncières, comité d'audit, commission vente de logements*).

Obs 1 : L'absence d'un directeur général de plein exercice est préjudiciable au fonctionnement de l'OPH.

Le CA du 12 mai 2016 avait décidé d'élargir les compétences du bureau du CA (*suivi et financement des opérations de construction et de réhabilitation, autorisation d'emprunts, avis simple préalable à la commission d'appel d'offres...*). Ce dernier ne s'est pas jamais réuni sur la période contrôlée.

Les réunions du CA font l'objet de procès-verbaux écrits qui ne font mention d'aucun débat. A titre d'exemple, les délibérations sur le lancement de nouvelles opérations, ou à l'inverse, d'abandon d'opérations, sont prises à l'unanimité sans qu'aucune question de la part des administrateurs ne soit mentionnée. Les opérations envisagées sont présentées en détail lors de leur décision de lancement, mais pas leur clôture (*respect du*

⁵ L'indicateur de pression est le rapport entre le stock de demandes de logement actives en fin d'année, hors ménages déjà locataires du parc HLM, sur le nombre de baux signés (*hors mutation interne dans le parc HLM*) dans l'année. Il mesure ainsi indirectement le nombre moyen d'années que devra attendre un candidat avant d'obtenir un logement.

⁶ Cf. article L. 421-13 du CCH

⁷ Cf. article R. 421-16 du CCH

budget et des délais, ou causes des dépassements). Une information financière est régulièrement donnée lors des CA, mais les comptes-rendus ne font pas état d'échanges sur le sujet. Il en est de même pour les approbations des documents stratégiques de l'OPH comme la convention d'utilité sociale ou le plan stratégique de patrimoine. A la lecture des procès-verbaux, le CA s'apparente ainsi à une chambre d'enregistrement des décisions relevant de sa compétence. Ce déficit d'implication avait déjà été souligné dans le précédent rapport de contrôle. Il est important que le CA assume pleinement son rôle de surveillance et de gouvernance dans un contexte où les enjeux de redressement de l'OPH sont très importants.

Le protocole de rétablissement à l'équilibre 2014-2018 a été présenté et approuvé en CA et signé par DG, mais l'avenant de prolongation n°1 signé par le président en juin 2019 n'a pas été présenté au CA, ce qui est une lacune.

L'OPH indique que le conseil a été renouvelé dans la grande majorité de ses membres à l'occasion des élections municipales et inter-communales de 2020. Depuis l'instauration de ce nouveau CA de 23 membres, l'OPH indique que les administrateurs s'impliquent davantage dans les décisions générales et jouent leur rôle de surveillance et gouvernance. Par ailleurs, l'avenant n°1 au protocole CGLLS a été finalement présenté au CA du 6 mars 2020 et le rapport de suivi pour l'année 2019 au CA du 30 octobre 2020.

Sur la période contrôlée, la gouvernance apparaît également dégradée du fait de l'absence prolongée d'un directeur général de plein exercice. M. Laurent Orlando, nommé DG en octobre 2004, est parti le 31 juillet 2017 (*les conditions de son départ sont détaillées au § 2.2.2*). M. Gilles Wallemme, directeur général adjoint (DGA), a assuré l'intérim jusqu'au 1^{er} juin 2019 (*après avoir refusé dès janvier 2018 la proposition d'une nomination au poste de DG afin de ne pas perdre en niveau de rémunération*). M. Laurent Baccou, a ensuite été nommé DG du 1^{er} juin au 31 octobre 2019, en qualité de fonctionnaire détaché. A son départ, l'intérim de la direction générale a ensuite été assuré par M. Michel Durand, actuel DGA en charge du patrimoine.

Sur la période contrôlée, aucun rapport annuel de gestion du directeur général (DG) et aucun rapport sur la politique de l'OPH n'ont été formellement présentés à la validation du CA (*non conforme au règlement intérieur de l'OPH et aux articles R. 421-17 et 18 du CCH*). Aucun rapport d'activité n'a non plus été établi. L'absence sur la durée d'un DG est préjudiciable au fonctionnement de l'OPH.

Le président est, depuis 2017, le dirigeant de fait de l'OPH. Outre le CA, il préside également la commission d'appel d'offres (CAO) et participe à toutes les commissions d'attribution (CAL) en tant que représentant de l'agglomération et surtout à tous les comités de direction (*réunion hebdomadaire*). La non-désignation d'un nouveau DG amène ainsi le président à participer activement aux réorganisations des services, voire aux affectations et promotions des salariés, alors que ce pouvoir relève normalement du directeur général (*cf. article XIV du règlement intérieur*).

L'OPH indique que la vacance du poste de DG a affectivement amené le président à s'impliquer directement et à participer activement au fonctionnement de l'OPH. Le recrutement, qui n'a pas été lancé en 2020 du fait du report des élections locales par la crise sanitaire, est une priorité pour l'année 2021. Un cabinet extérieur va être mandaté. L'OPH précise qu'il sera veillé avec une acuité particulière aux attributions respectives des organes dirigeants telles que prévues par le CCH.

2.2.2 Conditions de départ en 2017 de l'ancien directeur général

Sur la période sous contrôle, le départ du DG en octobre 2004, a été acté lors du CA du 21 avril 2017. En accord avec les parties, une convention de rupture mutuelle de contrat a été signée le 24 avril 2017 pour un départ au 31 mai 2017. L'indemnité conventionnelle de versée à correspond au plafond autorisé par la réglementation (*cf. article R. 421-20-7 du CCH*).

À la suite de la réclamation exprimée, le CA du 27 juin 2017 a autorisé la signature d'un protocole transactionnel⁸ prévoyant le versement d'une somme globale, forfaitaire et définitive nette de tout prélèvement, en complément de la première indemnité conventionnelle. En effet, conformément à la jurisprudence de la Cour de cassation, une transaction conclue postérieurement à une rupture conventionnelle doit avoir pour objet de régler un différend relatif non pas à la rupture du contrat de travail mais à son exécution, sur des éléments non compris dans la convention de rupture homologuée. Or la lecture du protocole transactionnel indique qu'il porte sur un différend relatif à la rupture du contrat de travail. La non-conformité de la transaction aurait dû permettre à l'OPH d'engager une action à l'encontre de l'ancien DG en vue d'obtenir le remboursement de l'indemnité. Toutefois, dans l'article 6 du protocole, les parties ont convenu que ne serait nullement recherché pour quelque motif que ce soit si une autorité administrative venait à considérer que ce protocole est nul. C'est donc à tort, en sa défaveur et en méconnaissance de la loi, que l'OPH a conclu ce protocole transactionnel.

2.2.3 Rémunération du directeur général par intérim

Le CA du 19 mai 2017 a désigné DG par intérim, salarié de droit privé à l'OPH qui occupait le poste de directeur général adjoint (*DGA*) en charge de la gestion immobilière, des affaires juridiques et de la proximité. L'intérim a été renouvelé par le CA le 22 décembre 2017 conformément à l'article R. 421-18 alinéa 10 du CCH (*prolongation de l'intérim décidée obligatoirement par le CA au-delà d'un délai de six mois*). Par la suite, compte-tenu du refus d'être nommé DG et des difficultés financières persistantes nécessitant de limiter la masse salariale, l'OPH a abandonné l'idée de recruter un nouveau DG de plein exercice et l'intérim s'est prolongé jusqu'au 1^{er} juin 2019, date de départ à la retraite souhaitée par , soit pour une période globale de deux ans. L'intérim dans la fonction de DG visant uniquement à permettre à un OPH de fonctionner, en l'absence ou empêchement du DG, n'a normalement pas vocation à s'inscrire dans la durée. Dans le cas présent, les principes de l'intérim n'ont pas été respectés, la situation en l'espèce ne correspondant pas à un vrai intérim au sens de l'article R. 421-18 du CCH lequel doit être provisoire. L'OPH est invité à se conformer aux dispositions réglementaires relatives à la nomination du directeur général et doit cesser d'avoir recours à l'intérim pour cette fonction.

2.2.4 Évaluation de l'organisation et du management

Au 31 décembre 2018, l'OPH compte 174 salariés en activité dont 39 % travaillent dans les groupes d'habitation et 11 % dans les régies travaux et espaces verts. L'effectif est en légère augmentation depuis 2014 (+ 5,5 %) en cohérence avec le nombre de logements gérés (+ 8,6 % sur la même période).

Le règlement intérieur de l'OPAC (*obligatoire⁹ dans les entreprises dont l'effectif est supérieur ou égal à 20 salariés*) a été signé par le DG le 12 avril 2006. Compte tenu du changement de statut de l'OPAC en OPH en 2007 et des différentes évolutions législatives et réglementaires, son actualisation est nécessaire.

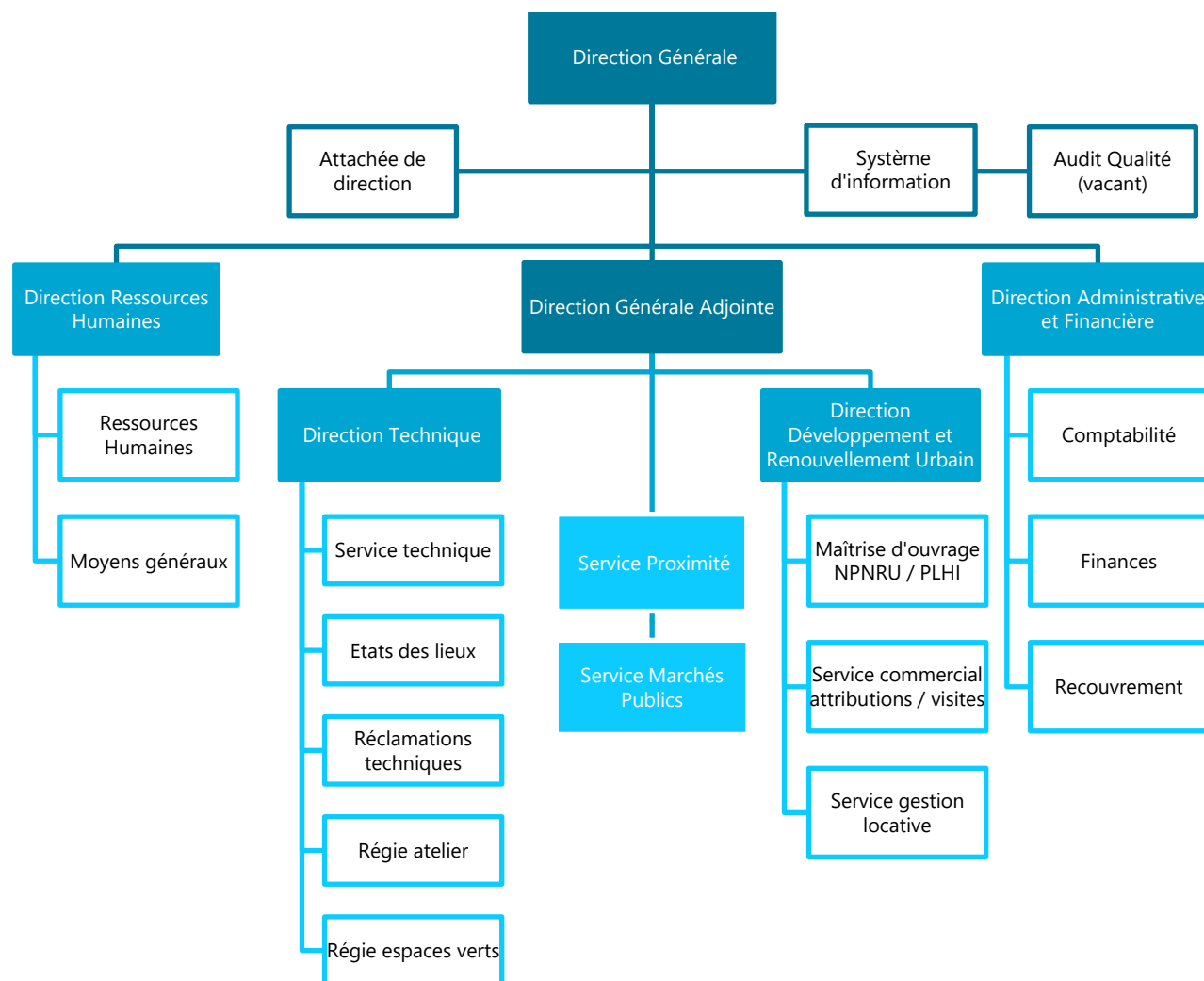
72 % sont des salariés de droit privé et 28 % des agents de la fonction publique territoriale. L'ancienneté moyenne est de 16 ans et la moyenne d'âge de 49 ans fin 2018. 28 % des employés ont 55 ans ou plus (*médiane des OPH à 27 % en 2017*). La parité est atteinte avec 52 % d'hommes et 48 % de femmes. En matière de rémunération, les revenus des personnels féminins sont en revanche inférieurs de 9 % à ceux des hommes.

⁸ En application de l'article L 423-1 du Code des relations entre le public et l'administration (*CRPA*), les agents de la fonction publique et de l'administration peuvent signer un protocole transactionnel

⁹ Cf. articles L. 1311-1 et 2 du code du travail

Le taux d'absentéisme¹⁰ calculé en nombre de jours calendaires est de 7,5 % pour l'année 2017. Ce taux est supérieur au taux moyen de 6,1 % constaté pour les OPH de même taille. L'OPH suit le taux global d'absentéisme chaque mois dans le tableau de bord général. En novembre 2019, le nombre de jours d'absences des salariés représentait 15,8 % des jours théoriques de travail (*tous motifs d'absences confondus*), ce taux oscille chaque mois entre 6,8 % et 19,8 % depuis 2016.

Figure 1 - Organigramme au 1^{er} juin 2019



Source : OPH

Compte tenu du plan d'aide de retour à l'équilibre CGLLS et de l'engagement de maîtriser ses charges de personnel avec une hausse maximale de 2 % par an puis dans l'avenant à 25 % des loyers, l'OPH a limité les recrutements externes et a favorisé la promotion interne en comptant sur les effectifs en place pour remplacer les départs, notamment des cadres (*et en particulier le DG*). L'organigramme actuel (*cf.* Figure 1) a donc évolué en fonction de ces contraintes. L'OPH ne compte plus qu'un seul DGA qui supervise la direction technique (DT), la direction du développement et renouvellement urbain (DDRU) ainsi que les services proximité et marchés publics. Les directions ressources humaines (DRH) et administrative et financière (DAF) et les systèmes d'information (SI) restent rattachés directement au DG. De façon assez inhabituelle, la DDRU assure également la gestion locative et la commercialisation de l'ensemble des logements. Si cette organisation a le mérite de

¹⁰ Source Bilan Social : nombre de jours d'absence divisé par 365 jours calendaires et par l'effectif annuel (*hors congés, RTT, congés maternité ou parentaux...*).

rapprocher le service « constructeur » et le service « gestionnaire », les problématiques et métiers sont cependant très différents.

L'OPH doit améliorer l'efficacité de son organisation. D'après le dossier individuel de situation communiqué (*DIS 2017*), les effectifs présents sur l'année représentent 162,7 équivalents temps plein moyens (ETP) pour 172 salariés, soit 25,6 ETP par tranche de 1 000 logements. Même si l'on soustrait les ETP affectés aux régies, ce ratio reste nettement supérieur à la médiane de 17,5 constaté pour les OPH de même taille. Les cadres représentent 4,3 ETP par tranche de 1000 logements (*4 pour la médiane des OPH*). Les salariés chargés de la gestion de proximité représentent 10,8 ETP par tranche de 1 000 logements contre une médiane de 6,1 pour la branche. En matière de rémunération, le DIS montre des salaires médians globalement inférieurs à ceux constatés dans la branche (*en 2017*), néanmoins le nombre élevé d'ETP augmente les coûts de personnel (*cf. § 6.4.1*). Une optimisation de ces coûts d'une part, et, une maîtrise des charges récupérables d'autre part, doivent être recherchées par l'OPH pour améliorer sa situation financière sans augmenter les charges locatives (*25 % des frais de personnel déjà récupérés par l'OPH contre une moyenne des offices de 15 %*).

Sur la période 2014-2018, les gardiens et les ouvriers ont représenté plus de la moitié des embauches. A la suite du précédent contrôle, l'OPH a en effet souhaité renforcer les équipes chargées de la surveillance et du gardiennage des groupes de plus de 100 logements pour satisfaire à ses obligations réglementaires¹¹. Ce choix n'apparaît pas efficient au vu des tâches et aux responsabilités relativement limitées actuellement dévolues aux gardiens. Malgré la proportion élevée de personnels sur le terrain, le fonctionnement de l'OPH reste très centralisé.

Actuellement les gardiens ne sont pas chargés du nettoyage global des parties communes (*cf. § 3.2.3*). Ce sont les employés d'immeubles qui assurent cette tâche (*trente salariés dont six polyvalents pour remplacer les personnels absents*). Les états des lieux entrants et sortants sont réalisés par une équipe de quatre personnes rattachées à la direction technique et les visites des logements vacants par les demandeurs sont effectuées par deux salariés du service commercial. Ce système mis en place dans un contexte où un grand nombre de logements n'étaient plus mis en location faute de remise en état des logements a montré son efficacité (*cf. § 3.1.2*). Néanmoins compte tenu de la résorption de la vacance en cours, cette organisation n'apparaît plus efficiente. Une partie de ces tâches (*visites et états des lieux entrants*), chronophage, en termes de déplacement pour les six agents du siège, pourrait être dévolue aux gardiens présents sur site, sous réserve toutefois de revoir leurs horaires de travail aujourd'hui limités à la plage 6h-13h, pas forcément compatible avec les disponibilités des locataires et des demandeurs.

Une réflexion similaire pourrait être menée sur les avantages du maintien ou sur l'optimisation des régies existantes (*11 % des effectifs*), en particulier celle des espaces verts (*douze agents*) qui assure l'intégralité de l'entretien des espaces verts de l'OPH alors que le volume de cette activité dépend fortement des saisons.

L'OPH indique se mettre en conformité avec chaque évolution réglementaire relative à l'hygiène, à la sécurité et de façon plus globale sur les conditions de travail. Au 31 décembre 2020, l'OPH annonce une diminution de 8,1% des effectifs par rapport au DIS 2017 (*158 salariés pour 155,7 ETP soit 23,15 ETP par tranche de 1 000 logements*). Cette baisse permet une diminution des coûts de personnel. Les missions et les horaires des gardiens ont également évolué en 2020. Outre leurs fonctions de surveillance et de gardiennage, ils ont notamment la charge de l'entretien des parties communes intérieures et extérieures, des visites après propositions et des états des lieux entrants. Concernant la régie des espaces verts, les départs ne sont plus remplacés et l'entretien sera progressivement confié à des prestataires extérieurs. Ces changements correspondent globalement aux recommandations formulées par l'ANCOLS et ont permis un gain global de 5 ETP ce qui a permis de renforcer la direction technique pour faire face au PSP ambitieux de l'OPH.

¹¹ Une réorganisation des affectations et des missions est nécessaire pour quelques groupes restants concernés par un déficit d'effectif (*cf. § 4.4.1*).

Concernant le contrôle interne, l'OPH compte dans son organigramme un poste vacant d'auditeur qualité. Une cinquantaine de procédures « métier » ont été écrites, sans toutefois couvrir l'ensemble de l'activité ni être intégrées dans un système global ou certifié « qualité ».

Des tableaux de bord sont tenus à jour mensuellement sur l'ensemble de l'activité de l'organisme (*produits locatifs, vacance, durée de la vacance, mouvements locataires, livraisons, recouvrements, impayés, réclamations, RH, loyers...*).

2.2.5 Système d'information

Rattachée à la direction générale de l'OPH, le service des Systèmes d'Information (SI) est composé de quatre salariés. Ce service est géré par un responsable qui a en charge la partie infrastructure, sécurité et projet du système d'information.

Les coûts informatiques, rapportés au logement sont dans la moyenne haute des coûts observés dans le secteur HLM en 2018, soit 76 euros par logement. L'année 2017 a été marquée par l'augmentation des investissements avec la migration du logiciel de gestion des marchés publics et l'acquisition d'un logiciel de gestion des Ressources Humaines.

L'implication de la direction de l'OPH en matière de sujets informatiques n'a pu être mesurée. En effet, aucun document de type schéma directeur, feuille de route ou objectifs informatiques n'a pu être présenté à l'ANCOLS. Les orientations stratégiques et opérationnelles du système d'information de l'organisme sont déterminées par le seul responsable informatique.

2.2.5.1 Utilisation du système d'information

Le progiciel utilisé couvre plusieurs domaines métier au sein de l'OPH (*Gestion Locative / Gestion comptable / Gestion du Patrimoine*), il est associé à l'outil pour les budgets et à l'outil pour les ressources humaines (*paye et gestion du temps*).

Les salariés rencontrés indiquent que l'utilisation du progiciel est satisfaisante. Les problèmes rencontrés sont, selon eux, rapidement traités par le service informatique. Il est à noter que son responsable a exercé le métier de consultant en gestion locative au sein de l'éditeur, ce qui présente un atout important dans la gestion courante du progiciel. Par ailleurs, les données transmises à l'ANCOLS n'ont pas révélé de défaut de maîtrise important. Elles sont cohérentes lorsqu'elles sont correctement saisies dans le progiciel.

Les droits d'habilitations sont mis en place par le service informatique pour les modules liés et par la DAF pour l'outil.

Concernant le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD), le service informatique supprime tous les mois des mots inscrits dans le progiciel qui pourraient porter atteinte aux droits des personnes concernées. Toutefois, aucun apurement ou anonymisation de données n'est à ce jour effectué dans le système d'information. L'OPH envisage d'effectuer les premiers apurements de données dès 2020. La fonction DPO (*délégué à la protection des données*) est actuellement externalisée par le biais d'un marché passé par l'association Occitanie Méditerranée Habitat (OMH) qui fédère 29 organismes d'habitat social ayant leur siège social ou ayant du patrimoine dans l'ex-région Languedoc-Roussillon. Dans sa réponse, l'OPH précise que le déploiement de la nouvelle version du progiciel prévue en février 2021 permettra normalement de finaliser l'apurement, l'anonymisation et l'archivage des données informatiques.

2.2.5.2 Sécurité du système d'information

La sécurité du système d'information n'est pas suffisamment éprouvée. En matière de sécurité, l'organisme dispose d'un plan de reprise d'activité (*PRA*) et d'une procédure de sauvegarde des données. Des tests de reprise d'activité ont lieu en principe une fois par an. Toutefois, l'organisme n'a pu transmettre à l'ANCOLS aucun compte rendu ou rapport effectués à la suite de ces tests.

L'ANCOLS attire l'attention de l'OPH sur l'importance de disposer d'une distance importante entre la salle des serveurs et le serveur *PRA*. En cas d'événement régional ou local, il est important que le site de secours ne soit pas endommagé et que les personnes qualifiées puissent y accéder sans difficultés.

Par ailleurs que l'organisme n'avait réalisé aucun test d'intrusion. Il n'avait donc pas été possible d'identifier le niveau de protection contre l'altération, la perte ou la divulgation d'information contenues dans son système d'information.

A la suite du contrôle, l'OPH a pris note des recommandations de l'ANCOLS et a fait réaliser différents tests de sécurité. Ceux-ci se sont bien déroulés mais des axes d'améliorations ont néanmoins été suggérés. Un cahier de procédure sera également mis en place et des tests de sauvegarde et d'intrusion seront désormais programmés annuellement.

2.2.5.3 Projets informatiques

L'OPH conduit actuellement un projet important de mise à jour des « composants du patrimoine » dans son SI. Avec l'appui de l'éditeur, pour les phases de paramétrage et tests, ce projet permettra à l'organisme d'effectuer ses prochains états des lieux d'entrée et sortie sur tablette, avec chiffrage des coûts de remise en état des logements, gestion des bons de commandes et édition des décomptes définitifs. Ce dispositif permettra à terme de mieux apprécier l'état du Patrimoine lors de l'actualisation du PSP et d'évaluer plus finement les besoins de travaux.

L'OPH vient de mettre en place une gestion électronique des documents (*GED*) pour les factures liées à Chorus Pro et souhaite se doter en 2020 de Workflow de validation des factures.

2.2.6 **Commande publique**

En matière de commande publique, l'organisme a été soumis, sur la période contrôlée, aux dispositions de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 jusqu'au 1er avril 2016, puis aux dispositions de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et enfin, depuis le 1er avril 2019, au code de la commande publique (*cf. ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 et décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018*).

Le guide de procédure (*organisation du service des marchés publics*) n'avait pas été mis à jour depuis octobre 2013 et faisait encore référence au code des marchés publics. Ce guide obsolète n'était, de ce fait, plus littéralement appliqué par les services. Un nouveau guide de la commande publique, en préparation pendant le contrôle par le responsable des marchés, a été validé par le CA du 19 décembre 2019.

Le règlement intérieur du CA qui détermine le fonctionnement et la composition de la commission d'appel d'offres (CAO) a fait l'objet de mises à jour régulières sur la période contrôlée. La CAO est actuellement présidée par le président de l'OPH et sa composition est conforme à l'article R. 433-2 du CCH.

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

Le contrôle sur pièces a porté sur les modalités de mise en concurrence d'une dizaine de marchés d'études, de prestations de service et de travaux. L'examen des dossiers n'appelle pas d'observation majeure. Néanmoins les estimations des besoins doivent être mieux appréciées¹² car elles conditionnent le choix des procédures applicables (*à définir pour les marchés en-dessous des seuils de procédures formalisées*). Le formalisme et la transparence des procédures doivent également être renforcés avec en particulier une meilleure justification des notes techniques attribuées aux offres reçues¹³ ainsi que dans la rédaction des différents rapports présentant la procédure (*absence de dates ou signatures, absence de procès-verbaux d'ouverture des plis avant la mise en place complète de la dématérialisation en 2019*).

2.3 PERSPECTIVES DE REGROUPEMENT DANS LE CADRE DE LA LOI ELAN

Les dispositions du chapitre I du titre II de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (*dite Loi ELAN*) visent à restructurer le secteur des organismes de logement social. Ses dispositions prévoient que, sauf exceptions limitativement énumérées, au plus tard en 2021, les organismes qui gèrent moins de 12 000 logements sociaux devront appartenir à un groupe d'organismes de logement social au sens de l'article L. 423-1-1 du CCH ou à une société de coordination mentionnée à l'article L. 423-1-2 du CCH. Le ministre chargé du Logement pourra mettre en demeure un organisme ne respectant pas cette obligation de céder tout ou partie de son patrimoine ou de son capital à un ou plusieurs organismes nommément désignés, ou de souscrire des parts d'une société de coordination.

L'OPH est pleinement concerné par ces dispositions, dans la mesure où il gère moins de 12 000 logements. Pour se conformer aux dispositions de la loi ELAN, l'OPH avait envisagé de créer une société de coordination (SAC), avec l'OPH Sète Thau Habitat, rattaché à la communauté d'agglomération du bassin de Thau (3 200 logements), et l'OPH Hérault-Habitat rattaché au conseil départemental (13 700 logements). Les CA des trois OPH avaient validé le principe de la future SAC dénommée « Bailleurs Sociaux Héraultais ». Une étude financée par la commission de réorganisation de la CGLLS avait été réalisée par un bureau d'études externe spécialisé du secteur HLM et des ateliers de réflexion avaient été créés afin de déterminer les synergies entre les trois structures. Faute d'entente sur les modalités de gouvernance de la SAC, l'OPH a mis fin au protocole de rapprochement le 10 janvier 2020. L'OPH envisage désormais un rapprochement stratégique avec Action Logement par la création d'une SAC à vocation régionale. A la date du contrôle, les études ne sont pas encore lancées et aucune décision n'a été prise par le CA pour ce nouveau projet dont le contour, la faisabilité et la cohérence ne sont pas encore définies.

¹² Marché de déménagement relancé sans publication européenne en 2018 (procédure formalisée) et relance partielle du marché de travaux à la relocation consécutive à une sous-estimation des besoins (*maximum atteint pour le lot 1*).

¹³ Notes attribuées aux entreprises de travaux ou aux cabinets de maîtrise d'œuvre sans réelle évaluation des offres reçues, l'analyse se contentant en général d'une brève description sans critiques ou éléments comparatifs.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Au 31 décembre 2018, l'OPH comptait au total 6 480 logements familiaux. Agé en moyenne de 39 ans, le parc est conventionné à 99,9 %. Bien qu'implanté dans onze communes de l'Hérault, il reste encore quasi exclusivement concentré dans la ville de Béziers (97 % du parc). L'OPH y est propriétaire de 88 % des logements sociaux (80 % au niveau de l'ensemble de l'agglomération biterroise).

Tableau 1 - Répartition du patrimoine au 31 décembre 2018

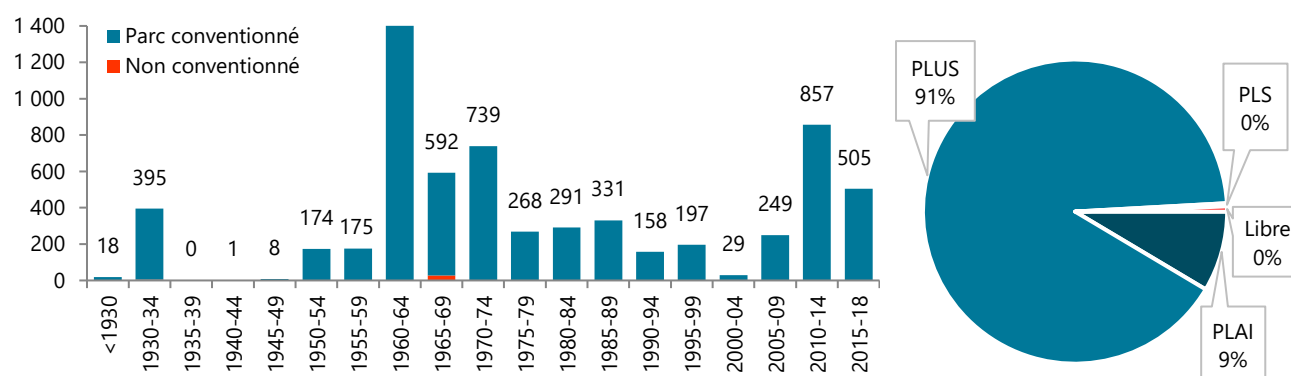
Parc locatif	Logements familiaux	Equivalents logements (résidences/foyers)		Total
		* Unités autonomes	** Places/chambres	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	6 480	-	-	6 480
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	-	135	-	135
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	-	-	-	-
Total	6 480	135	-	6 615

* équivalence égale à un pour un ** équivalence égale à un pour trois

70 % des logements de l'OPH sont situés dans les trois quartiers prioritaires de la politique de la ville de Béziers (QPV). Le quartier de la Devèze, construit à la fin des années 1960, et le centre-ville de Béziers concentrent les difficultés et les « dysfonctionnements urbains » qui expliquent le renouvellement du programme porté par l'Agence Nationale pour la rénovation Urbaine (ANRU) sur le site de la Devèze et le Programme national de requalification des quartiers anciens dégradés (PNRQAD) mené également sur le centre-ville. 581 logements sont voués à la démolition sur le site de la Devèze 3 et 4 et deux dans le centre ancien (Capnaou 6 et 8).

Le parc est composé à 92 % d'immeubles collectifs. Les douze ensembles immobiliers, comptant plus de 100 logements chacun, concentrent actuellement la moitié du parc (3 335 logements dont 581 vont être prochainement démolis).

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



Près de 62 % des logements ont été construits depuis plus de 40 ans. Ces logements n'ont pas encore été tous réhabilités (cf. 5.4). L'OPH ne compte que 9 % de logements très sociaux dans son parc mais ceux-ci représentent le quart des logements sociaux mis en service de 2014 à 2018.

Les logements de type 3 et 4 représentent 73 % du parc, les petits logements (T1/2) seulement 18 % et les grands (T5/6) environ 9 %. Environ 1 % des logements sont accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite (41 % étant accessibles mais non adaptés¹⁴).

La gestion des trois résidences ou foyers totalisant 135 équivalents logements est confiée à des tiers. A ce nombre s'ajoutent 77 logements familiaux loués à des associations d'intermédiation locative (*à des fins de sous-location ou de baux glissants au profit de locataires particulièrement fragiles*). Le foyer Montflourès (33 places pour personnes handicapées) est sorti du patrimoine en 2018, le bail emphytéotique qui liait l'OPH à l'association APEAI Montflourès ayant été rompu par anticipation.

L'OPH est également propriétaire de 1 424 garages et d'une centaine de commerces.

Enfin, l'OPH procède au rachat par préemption ou négociation amiable pour le compte de la communauté d'agglomération Béziers Méditerranée (CABM) des immeubles d'habitation ou à usage commercial dans l'attente de la réalisation de l'opération de requalification du secteur « Quai Port Notre Dame » déclarée d'intérêt communautaire (*ces logements ne sont pas comptabilisés dans le présent rapport*).

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

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

Tableau 2 - Evolution du taux de vacance

Vacance au 31 décembre	2014	2015	2016	2017	2018	Occitanie	France
Taux de vacance global	13,3%	15,5%	15,8%	16,5%	15,3%	5,1%	4,7%
Taux de vacance technique total - (dont attente démolition)	12,9% (5,9%)	14,8% (7,7%)	15,4% (7,4%)	13,5% (7,3%)	14,6% (8,1%)	1,9%	1,9%
Taux de vacance de plus de 3 mois (hors vacance technique)	0,2%	0,5%	0,2%	3,2%	0,5%	1,7%	1,4%
Taux de vacance de moins de 3 mois (hors vacance technique)	0,3%	0,3%	0,3%	0,2%	0,3%	1,7%	1,5%

Source : OPH et RPLS au 1^{er} janvier 2018 pour les données régionales et métropolitaines

Le taux de vacance est très élevé, du fait d'une vacance technique particulièrement importante. Il reste néanmoins situé entre celui constaté¹⁵ dans la ville de Béziers (17,3 % en 2016) et celui de l'agglomération CABM (12,6 %). La vacance commerciale est faible car les logements dont les travaux de remise en état n'ont pas été réalisés sont déclarés en vacant technique. De ce fait, le Tableau 2 ne permet pas à lui seul d'évaluer la vacance structurelle de l'organisme.

Tableau 3 – Détail de la vacance locative (décembre 2018)

Nature de la vacance des logements familiaux	Nbre logts	Proportion	Taux de vacance	Durée moyenne
Vacance commerciale	91	9,2%	1,4%	7 mois
Vacance temporaire pour les relogements	33	3,3%	0,5%	9 mois
Vacance technique	343	34,5%	5,3%	4,5 ans
Vacance avant démolition (Devèze 3 et 4 et Capnau 6/8)	526	53,0%	8,1%	4,6 ans
Total	993	100,0%	15,3%	4,1 ans

Source : base de gestion locative de décembre 2018

¹⁴ Source : RPLS 2019

¹⁵ Sources : Insee 2016

Le Tableau 3 montre que la vacance se décompose en vacance commerciale ou temporaire, d'une part, et en vacance technique longue, d'autre part. Les logements devant être démolis représentent plus de la moitié de la vacance. A l'issue des démolitions des groupes Devèze 3 et 4, prévues prochainement, le taux de vacance global tombera mécaniquement sous les 6 % (cf. Figure 3).

L'analyse détaillée montre également une proportion très élevée (5,3 %) de logements non remis à la location depuis plus de quatre ans en moyenne (76 logements pour le groupe Iranget, 102 pour la Devèze 1 et 2 et 165 répartis sur 29 autres groupes).

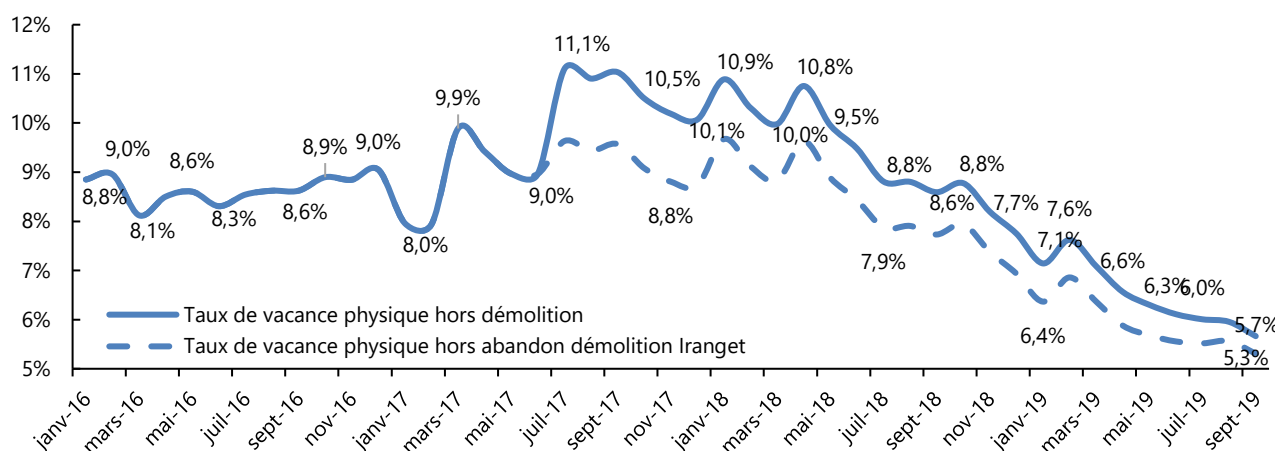
Ces chiffres s'expliquent pour le groupe Iranget, dont le projet de démolition a été finalement abandonné en 2017, et pour le groupe la Devèze 1 et 2 qui souffre d'un déficit notoire d'attractivité (*image du quartier et incivilités relevés sur ce groupe*). En revanche, l'absence de commercialisation de 165 autres logements en raison du montant élevé des travaux nécessaires à leur remise en location n'apparaît pas opportune. Malgré les difficultés financières rencontrées par l'OPH depuis plusieurs années (*protocole CGLLS*), le déficit de loyer à percevoir se montre en effet, après quatre années de vacance en moyenne, bien supérieur aux coûts des travaux non réalisés.

L'OPH a décidé de remettre en location à la fois le groupe Iranget pour lequel la décision de démolir a été abandonnée à l'été 2017 mais également de progressivement remettre en état l'ensemble des logements disponibles à la location. Comme le montre la Figure 3, le taux de vacance recalculé hors démolition est en très forte baisse depuis le début de l'année 2019.

Une politique volontariste a été mise en place avec l'affectation au siège notamment de deux salariés à temps plein pour réaliser les visites avec les demandeurs et la création d'un service « Etat des lieux » composé de quatre personnes. A fin octobre 2019, le nombre de logements vacants a fortement diminué et l'ensemble des relogements liés à l'opération de la démolition de la Devèze 3 et 4 ont été réalisés.

Ces mesures nécessaires et efficaces sont néanmoins consommatrices en ETP, et n'apparaissent plus justifiées à court terme. Le taux de vacance devrait rapidement se stabiliser et l'OPH doit désormais s'attacher à mieux s'appuyer sur ses effectifs de proximité à même de supporter sans aucun redéploiement les visites des demandeurs et la réalisation des états des lieux entrant (*Les gardiens contrôlent déjà la réalisation des travaux à la relocation*).

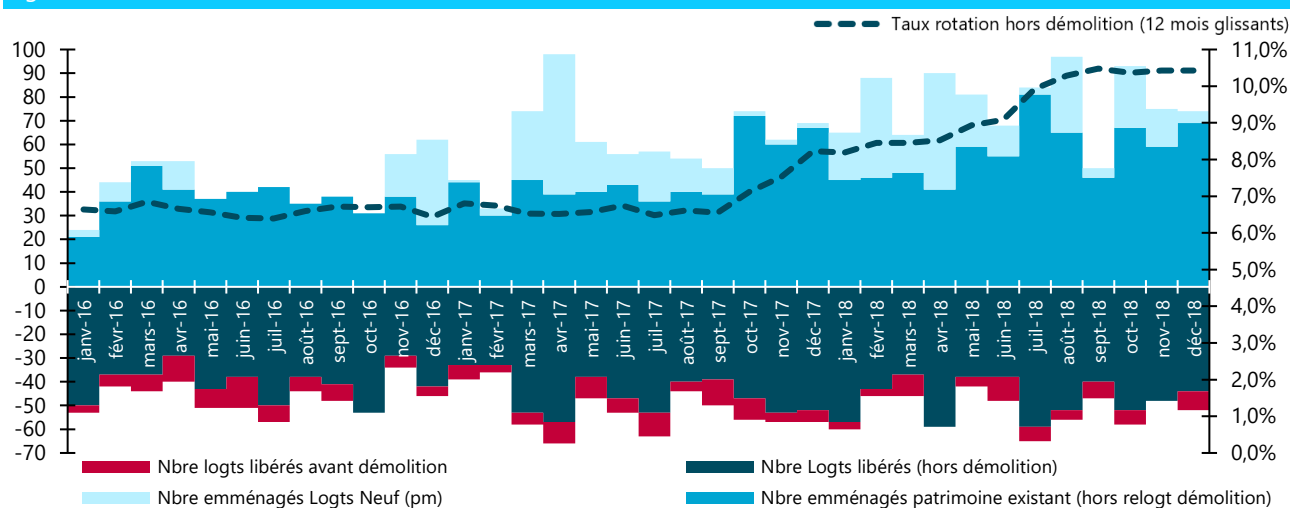
Figure 3 – Evolution du taux de vacance hors démolition



Source : données fournies par l'OPH

Comme le montre la Figure 4, le taux de rotation¹⁶ est en augmentation de 6,6 % en 2016 à 10,4 % en 2018 (hors mises en service et hors relogements liés à la démolition). L'augmentation est directement liée à la décision de remettre en location à l'été 2017 les 200 logements du groupe Iranget et à la lutte active mise en place par l'organisme contre la vacance technique (*remise en location de logements qui nécessitaient des travaux importants*). Le taux de libération des logements hors démolition est quant à lui relativement stable sur la période (*moyenne de 8,5 %*).

Figure 4 - Evolution du taux de mobilité 2016-2018



Source : Données OPH

En incluant les relogements des ménages concernés par la démolition de la Devèze 3 et 4, le taux de rotation global est 11,4 % en 2018. A titre de comparaison, ce taux est de 10,7 % en Occitanie et de 9,4 % en France métropolitaine¹⁷. Le traitement de la vacance technique associé à une commercialisation efficace doit permettre à l'OPH d'améliorer rapidement la situation de la vacance dans son parc, même si cette dernière ne pourra sans doute pas descendre en dessous d'un certain seuil lié au manque d'attractivité d'une partie de son parc et à une tension modérée de la demande sur la ville de Béziers.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Les logements conventionnés sont éligibles à l'aide personnalisée au logement (APL) et sont concernés par la réduction de loyer solidarité (RLS). En décembre 2018, 75 % des ménages logés par l'organisme bénéficient de ces aides. Le montant total de l'APL représente 60 % des loyers et charges des allocataires et 45 % du montant total des loyers et des charges quittancés par l'organisme. Les loyers proposés par l'OPH sont plutôt attractifs et globalement accessibles aux ménages les plus défavorisés.

Seulement 45,6 % des loyers dépassent le loyer maximum pris en compte pour l'APL, contre un taux de 61,3 % dans l'Hérault, 51,8 % en Occitanie et 44,5% en métropole (*données RPLS 2018*). 31 % des loyers

¹⁶ Taux de rotation calculé : Nombre de locataires (hors mises en service et hors relogements liés aux démolitions) rapporté au nombre total de logements de l'OPH (hors logements vacants voués à la démolition)

¹⁷ source : RPLS 2018, taux de mobilité hors mises en service.

proposés sont inférieurs à 300 euros par mois. Ces niveaux de loyer permettent donc une bonne solvabilisation des ménages défavorisés et un reste à charge réduit.

Le montant de la RLS représente en moyenne 6,3 % du montant des loyers principaux du mois de décembre 2018. Ce pourcentage élevé s'explique par la proportion importante de locataires aux ressources modestes et bénéficiaires de l'APL (cf. § 4.1). La RLS est partiellement compensée par le dispositif de lissage de la CGLLS (cf. § 6.4.1).

En incluant l'APL, la RLS, le supplément de loyer solidarité (SLS) et les provisions de charges, 9 % de l'ensemble des locataires en place en décembre 2018 ont un reste à charge inférieur à 50 euros par mois et 23 % un reste à charge inférieur à 100 euros. Le reste à charge moyen pour l'ensemble des locataires est de 243 euros.

Tableau 4 - Comparaison des loyers par rapport aux références régionale et nationale

En euros par m²

Loyers 2018	Nombre de logements	Loyer mensuel en EUR/m ² de surface habitable			
		1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^{ème} quartile	Moyenne
OPH Béziers Méditerranée Habitat	5 463	4,4	5,0	5,9	5,2
Hérault	56 064	4,9	5,8	5,8	5,7
Occitanie	263 752	4,8	5,5	6,3	5,7
France métropolitaine	4 285 771	4,8	5,6	6,4	5,8

Sources : données locatives exploitées de décembre 2018 sans prise en compte du dispositif RLS et RPL au 1^{er} janvier 2018 pour les références locales et nationales (logements conventionnés)

Comme le montre Tableau 4, les loyers (médians et moyens) rapportés à la surface habitable sont inférieurs à ceux constatés dans la région de référence et en France métropolitaine.

Les loyers proposés sont globalement peu élevés. Le loyer mensuel moyen est de 353 euros (contre 370 euros en Occitanie et 387 euros dans l'Hérault en 2018) pour une surface habitable moyenne de 68 m² (68 m² en Occitanie et 66 m² en métropole en 2018).

Enfin, les loyers proposés sont également très attractifs comparés à ceux du marché privé¹⁸ puisque les niveaux des loyers de marché sont de 8,9 euros par mètre carré dans la commune de Béziers et 12,3 euros par mètre carré dans l'Hérault.

De 2015 à 2019, les augmentations annuelles des loyers pratiquées ont été validées par le CA. Conformément à l'article C-1.1 du protocole CGLLS, l'OPH s'est engagé à faire évoluer d'au minimum 2 % par an la masse des loyers de logements, sous réserve du respect des loyers plafonds des conventions APL. Compte tenu de ces plafonds déjà atteints pour grand nombre de logements et de la stagnation des plafonds maximum imposée par les lois de finances 2017 et 2018¹⁹, les hausses des loyers pratiqués ont été bien plus faibles que prévues (cf. Tableau 5). Par ailleurs, l'avenant portant prolongation jusqu'en 2024 du plan CGLLS 2013-2018 n'ayant été signé qu'en juin 2019, les loyers pratiqués au 1^{er} janvier 2019 n'ont été augmentés que de l'évolution de l'IRL (+ 1,25 %).

¹⁸ Source : clameur 2018

¹⁹ Cf. article 126 de la Loi n°2017-1837 de Finances pour 2018

Tableau 5 - Hausse des loyers pratiqués de 2015 à 2019

Augmentation annuelle des loyers	2015	2016	2017	2018	2019
Hausse annuelle maximale	2,00%*	2,00%*	2,00%*	2,00%*	1,25%
Hausse annuelle réelle (<i>limite des plafonds</i>)	0,94%	nc	0,05%	0,89%	1,25%
Augmentation maximale autorisée ²⁰	0,47%	0,02%	0,00%	0,00%	1,25%

* hausse autorisée par le plan d'aide au retour à l'équilibre 2013-2018 (CGLLS)

Bien que dans le projet de CUS 2019-2024, l'OPH s'engage à mettre tous les loyers à la relocation aux plafonds des conventions APL, ils sont quasi systématiquement égaux à ceux précédemment appliqués (*quelques loyers ont même été baissés pour compenser le manque d'attractivité de certains groupes*). En 2018, le loyer moyen à la relocation a été de 5,2 euros/m² de SH pour le parc existant (*identique au loyer moyen pratiqué pour l'ensemble du parc*) et 6,3 euros/m² pour les logements neufs mis en service en 2018.

Au regard des conventions APL, l'OPH dispose d'une marge théorique d'augmentation de ses loyers mensuels de seulement 26 milliers d'euros, qui représentent 1,1 % des loyers principaux quittancés (*estimation de 2019, hors dispositif RLS*). Seulement 11 % des loyers disposent d'une marge de hausse de plus de 2 %.

L'étude des loyers pratiqués en 2019 a mis en évidence 702 dépassements des loyers maximums autorisés (*non conforme aux dispositions des conventions APL*). La liste des 25 résidences concernées figure en annexe 7.2. Le trop-perçu représente au total 8 006 euros par mois, soit en moyenne, onze euros par logement. Les dépassements constatés se répartissent comme suit :

- ▶ 290 logements pour lesquels les loyers pratiqués restent supérieurs aux plafonds modifiés dans les avenants aux conventions APL qui ont été signés par la préfecture à la suite du précédent contrôle ANCOLS ; les dépassements n'ont pas été corrigés car les nouveaux loyers plafonds n'ont pas été corrigés dans le progiciel ;
- ▶ 334 logements saisis dans le progiciel avec des données initiales erronées (*taux initial ou date de valeur*) ;
- ▶ 4 logements occupés lors d'une opération d'acquisition, mis en service en 2018, pour lesquels les locataires en place qui bénéficiaient de ressources inférieures aux plafonds n'ont pas vu leurs loyers ramenés aux plafonds autorisés par la convention APL ;
- ▶ 74 autres cas (*dont les 66 logements de la tour 2 Jean Bouin*).

L'OPH a confirmé le remboursement de l'ensemble des locataires concernés en janvier 2020 pour un montant total de 228 608 euros. Les indus d'APL ont également été recalculés par la caisse d'allocation familiale afin de régulariser correctement la situation.

Par ailleurs, le loyer maximum applicable ne figurait pas sur les avis d'échéance ou la quittance (*non conforme à l'article R. 442-2-1 du CCH*). Seul le taux annuel au m² de loyer maximum actualisé était indiqué sur l'avis sans mentionner la surface prise en compte. L'OPH a corrigé la situation durant le contrôle.

²⁰ Loi de finances n° 2010-1657 du 29/12/2010 art. 210 III modifié par la loi Alur du 24 mars 2014 puis par l'article 126 de la loi de finance n° 2017-1837 du 30 décembre 2017

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

Les ménages bénéficiant de l'APL (75 %) et les logements situés en QPV (70 % du parc conventionné) ne sont pas soumis à l'enquête relative au supplément loyer de solidarité (SLS). Plusieurs groupes anciennement situés en zone urbaine sensible (ZUS) mais ne se situant pas en QPV permettent néanmoins aux locataires qui étaient en place au 31 décembre 2014 de continuer à bénéficier également de cette exemption (cf. article L. 441-3 du CCH). Ainsi, pour l'année 2018, moins de 8 % des logements de l'OPH entrent dans le champ d'application du SLS. Le SLS perçu est extrêmement faible. En décembre 2018, on dénombre seulement 12 locataires assujettis représentant 2,6 % des ménages enquêtés (0,2 % des locataires du parc) pour un SLS moyen encaissé de 28 euros (contre 102 euros en France en 2017).

Le SLS quittancé est néanmoins erroné (non conforme à l'article R. 441-21 du CCH). En effet, la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté a supprimé la modulation du barème de calcul du SLS afin de favoriser la mobilité dans le parc social. L'OPH n'a pas appliqué le barème de droit commun qui s'imposait à compter du 1^{er} janvier 2018. Un coefficient Supplément de loyer de référence (SLR) de 0,27 est appliqué au lieu de 1,1 (agglomération de plus de 100 000 habitants) pour le calcul du montant du SLS. Les montants facturés sont donc minorés de 75 % depuis 2018. L'OPH doit corriger la situation.

Tableau 6 - Evolution du SLS perçu entre 2014 et 2018

Supplément de Loyer Solidarité	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de locataires assujettis - (dont nombre de SLS forfaitaire)	23 (2)	23 (1)	10 (2)	8 (1)	12 (0)
Montant du SLS quittancé en décembre (EUR)	418	301	216	158	336

Source : organisme et base de gestion locative de décembre 2018

Les enquêtes 2018 (conjointe OPS/SLS) et 2019 (SLS) ont été lancées tardivement en décembre. Les relances n'ont été effectuées qu'au mois de janvier et le SLS définitif quittancé qu'au mois de mars, obligeant un calcul manuel rectificatif des SLS provisoires²¹ facturés les deux premiers mois. Ces enquêtes sont réalisées en interne et des indemnités de frais de dossier de 25 euros sont facturées aux locataires n'ayant pas répondu (cf. article L. 441-9 du CCH). Suite à la remarque de l'ANCOLS, l'OPH a décidé d'anticiper l'enquête 2020 dès la fin du mois d'octobre 2019 afin d'être en capacité de facturer les SLS de l'année considérée dès la fin du mois de janvier. Le coefficient de modulation a également été corrigé pour l'enquête 2020.

3.2.3 Charges locatives

Les charges locatives sont gérées par la direction administrative et financière, et plus particulièrement par sa directrice assistée de deux personnes.

Les personnels de proximité sont nombreux (30 gardiens, 24 employés d'immeubles, deux chargés des encombrants et six polyvalents) tout comme les ouvriers de la régie (11 chargés des espaces verts et 10 à la régie de travaux) ; la direction des ressources humaines utilise des fiches de temps pour chaque agent d'immeuble et pour la régie espaces verts, qui indiquent le temps passé par résidence. Lors de l'arrêt des comptes, la répartition par locataire des charges récupérables est établie sur la base de ces fiches. La régie de travaux n'est jamais récupérée ; l'Office devra s'interroger sur la possibilité d'en récupérer une partie auprès des locataires. Une permanence téléphonique et physique est réalisée pendant un mois pour accueillir les locataires souhaitant s'informer sur leurs charges.

²¹ Le montant du SLS de décembre 2018 a été facturé provisoirement en janvier et février 2019

Les charges récupérables examinées par l'ANCOLS sont les charges de l'exercice 2018 qui ont été régularisées en août 2019. Cet examen montre que le montant des provisions est supérieur de 7,1 % au montant des charges réelles. Malgré ce taux, six résidences²² représentant 95 logements, soit 1,5 % du parc, ont fait l'objet d'une régularisation moyenne importante de plus de 180 euros à la charge des locataires. De plus, les provisions pour ces six résidences étaient toutes inférieures aux charges réelles 2016 et 2017 ; l'OPH aurait dû procéder à un ajustement pour éviter de risquer de mettre les locataires globalement fragiles en difficulté. Les charges moyennes hors ascenseurs, chauffage et eau atteignent 8,8 euros par m² de surface habitable par an, valeur légèrement supérieure à la moyenne pour la région Occitanie qui s'élève à 7,6 euros par m² de surface habitable par an²³. Deux résidences, représentant 299 logements, ont des charges locatives dépassant le double de la valeur moyenne pour le parc de l'organisme²⁴.

Le taux de récupération de certains gardiens n'est pas régulier (*non conforme au décret 82-995 du 9 novembre 1982*). La part de la récupération de personnel de l'organisme dans les charges locatives est importante ; elle s'élève à 1 481 milliers d'euros en 2018, représentant 29 % du total des charges récupérées. Cette récupération correspond à la régie espaces verts et au personnel de proximité, essentiellement les gardiens et les agents d'immeubles. Si la récupération de la régie espaces verts et celle des agents d'immeubles n'appellent pas de remarques, l'organisation de l'entretien de propreté par l'organisme et les échanges avec les gardiens rencontrés lors de la visite de patrimoine ont montré que les gardiens « n'assuraient » pas (*au sens du décret 82-995 du 9 novembre 1982 pris en application de l'article L. 442-3 du CCH*) le nettoyage des parties communes intérieures. Ainsi, le taux de récupération de 75 % n'est pas justifié. L'organisme doit revoir ce point et réorganiser son personnel de proximité. Cette observation avait déjà été émise lors du contrôle précédent. Une estimation du préjudice annuel ressort à environ 200 000 euros. Dans sa réponse, l'organisme précise avoir modifié la situation en février 2020, en précisant les tâches de chaque gardien, qui consistent dans l'entretien de propreté de l'ensemble des parties communes.

Obs 2 : Le contrat d'entretien des chaudières individuelles au gaz et de la robinetterie est facturé aux locataires sans aucune base légale (*non conforme à la loi 89-462 du 6 juillet 1989 pour les charges récupérables et à la loi 86-1290 du 23 décembre 1986 pour les accords locatifs locaux*).

En effet, l'organisme confie à un prestataire extérieur le contrôle annuel des chaudières individuelles au gaz (*qui équipent 70 % du parc*), qui incombe juridiquement au locataire, ainsi que le contrôle de la robinetterie, qui constitue une prestation à la charge du locataire ; ni les baux individuels ni un accord collectif ne l'y autorise actuellement. L'OPH doit régulariser ces points. Dans sa réponse, l'organisme indique qu'un projet d'accord collectif sur ce point sera présenté lors de la réunion de la CCL du 5 février 2021.

²² Résidences Les Casernes, Agde : île au trésor, Pasteur, Le Newton, Liberté, Bulher.

²³ Observatoire des charges locatives 2017 de l'USH

²⁴ Résidences « Dulague » et « 43 Semard »

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

L'enquête biennale d'occupation du parc social (OPS) est réalisée en interne. Les résultats, comparés aux références locales, figurent dans le Tableau 7. Avec des taux de réponses de 85 % en 2014, 88 % en 2016 et 92 % en 2018, les statistiques sont considérées comme significatives et permettent de constater le rôle social joué par l'OPH sur l'agglomération biterroise.

Tableau 7 - Enquêtes d'occupation sociale du social

Enquêtes OPS	Pers. Isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono-parentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Revenu > 100%*	Bénéficiaires de l'APL / AL	Occupants de 65 ans et +
2014 OPH	40,4%	9,0%	13,0%	35,0%	78,8%	3,5%	67,0%	16,2%
2016 OPH	39,4%	12,1%	16,8%	38,7%	80,5%	3,3%	71,0%	15,8%
2016 Occitanie	39,7%	8,8%	22,4%	28,5%	69,0%	7,2%	60,2%	12,4%
2016 France métrop.	38,6%	10,4%	20,8%	21,1%	59,4%	11,3%	47,3%	12,8%
2018 OPH	37,5%	13,9%	18,9%	42,1%	82,0%	2,7%	71,6%	15,4%
2018 Hérault	34,5%	12,0%	26,1%	29,2%	71,2%	6,7%	59,6%	11,2%
2018 Occitanie**	40,6%	9,9%	23,0%	29,3%	69,6%	7,0%	60,4%	12,6%
2018 France métrop. **	39,5%	10,4%	21,2%	22,2%	60,7%	10,6%	45,6%	13,3%
Entrants 2015-2019***	36,1%	15,2%	nc	54,3%	89,7%	0,4%	nc	nc

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

** données non apurées

*** estimation des profils nouveaux locataires de l'OPH par l'ANCOLS selon les 3 216 données exploitables fournies

Les statistiques du Tableau 7 montrent que l'OPH loge moins de familles monoparentales mais plus de familles nombreuses que l'ensemble des bailleurs sociaux du département ou de la région. Les ressources des locataires en place sont moins élevées que ce qui est observé sur les territoires de comparaison et celles des locataires entrants le sont encore moins.

L'analyse des données issues de la base de gestion locative à fin décembre 2018 confirme ces tendances, avec 82,5 % des locataires en place éligibles aux logements très sociaux (*revenus < 60% du plafonds PLUS*). Les ressources des nouveaux entrants sur la période 2015-2018 sont plus faibles que celles des locataires en place mais également que celles des demandeurs de logement (*77,5 % éligibles aux logements très sociaux dans l'Hérault²⁵*).

Tableau 8 - Ventilation de l'ancienneté des locataires

Ventilation en années	1 ^{er} décile D10	1 ^{er} quartile Q25	Médiane	3 ^{ème} quartile Q75	Dernier décile D90
Ancienneté des locataires (années)	0,6	1,7	5,1	10,2	20,0

Source : données locatives à fin décembre 2018

L'ancienneté des locataires n'est globalement pas très élevée avec une médiane de cinq années, les 280 démolitions récentes (*cité Million*) et les 581 à venir (*Devèze 3 et 4*) ayant entraîné un nombre très élevé de relogements.

²⁵ Source : statistiques de décembre 2018 du SNE (*revenus déclarés*)

4.2 SOUS-OCCUPATION

Le Tableau 9, ci-après, permet d'évaluer l'adéquation entre la typologie des logements sociaux occupés et la composition des ménages logés par l'organisme.

Tableau 9- Occupation du parc social par typologie de logement et par nombre d'occupants

Logement familial occupé	Nombre d'occupants						Total	Pourcentage
	1	2	3	4	5	6 ou +		
Type 1	120	4	0	0	0	0	124	2%
Type 2	765	82	4	0	0	0	851	16%
Type 3	1104	896	274	52	9	0	2335	43%
Type 4	268	459	346	352	186	58	1669	30%
Type 5	39	90	71	83	86	75	444	8%
Type 6	6	15	4	8	7	24	64	1%
Total	2302	1546	699	495	288	157	5487	100%
Pourcentage	42%	28%	13%	9%	5%	3%	100%	

Source : données extraites de la base locative à fin décembre 2018 (logements familiaux loués)

L'analyse croisée du nombre d'occupants selon la typologie des logements familiaux montre que 38 % des logements sociaux apparaissent en sous-occupation (*identifiés en bleu clair dans le Tableau 9, ce taux était de 8 % avant la modification apportée par la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 sur la définition des locaux insuffisamment occupés*).

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

L'OPH ne possède que 0,6 % de ses logements en zone B1, caractérisée par un déséquilibre entre l'offre et la demande de logements, la Commission d'Attribution des logements et d'Examen de l'Occupation de Logements (CALEOL), qui doit être constituée, n'est donc pas tenue d'examiner tous les trois ans les conditions d'occupation de chaque logement et, le cas échéant, définir les caractéristiques d'un logement mieux adapté aux besoins du locataire (*cf. article L. 442-5-2 du CCH*). L'OPH doit néanmoins essayer de remédier progressivement à ce déséquilibre, sachant toutefois que le faible nombre de petits logements (18 % de T1/2) ne peut permettre de loger le nombre de personnes seules (42 %) et qu'une partie de ces locataires font en outre partie des exemptions prévues par la loi (*personnes de plus de 65 ans, logements en QPV, etc.*). Il est à noter que la vacance actuelle, en cours de résorption, ne permettra pas non plus de résoudre la pénurie de petits logements, les logements de plus de trois pièces représentant, au total, 84 % des logements vacants.

L'OPH doit donc parallèlement adapter ses programmes neufs en construisant des logements plus petits (*et par conséquence également aux loyers moins chers*) en adéquation avec les besoins des locataires en place, mais aussi avec la demande, puisqu'environ 40 % des demandes dans le département de l'Hérault proviennent de personnes isolées disposant de ressources faibles (*source infocentre SNE de décembre 2018*). Sur la période 2014-2018, ce ne fut pas le cas puisque aucun T1 n'a été livré et que les T2 ne représentent que 19 % des livraisons (*contre 49 % pour les T3 et 32 % pour les T4/5*). La typologie des logements livrés correspond au programme type de maîtrise d'ouvrage défini par l'OPH pour les immeubles collectifs (15 % de T2, 50 % de T3, 25 % de T4 et de 10 % T5). L'OPH est invité à le faire évoluer afin de mieux tenir compte de la demande.

4.3 ACCES AU LOGEMENT

4.3.1 Connaissance de la demande

Au 31 décembre 2018, le stock de demandes actives est de 41 042²⁶ dans le département de l'Hérault, dont 4 313 dans la CABM et 3 234 dans la ville de Béziers. Les demandes de mutations internes au sein du parc social représentent 33 % des demandes sur la commune de Béziers. Ces chiffres sont faibles au regard de la vacance de logements sur la commune (7 774 logements en 2016²⁷), la commune de Béziers n'est pas considérée comme tendue (indicateur de pression²⁸ de 3,3 contre 6,1 dans l'Hérault et 4,2 en France).

En 2018, l'OPH a procédé à l'enregistrement de 9 % des nouvelles demandes et de 5 % des renouvellements du département de l'Hérault (3^{ème} bailleur), loin cependant derrière l'activité du guichet grand public²⁹ qui a enregistré 35 % des demandes et 53 % des renouvellements. La saisie est réalisée au siège ainsi qu'à l'agence de la Devèze. Le délai réglementaire de 30 jours pour l'enregistrement des demandes n'a pas été respecté dans 1,7 % des demandes saisies (source infocentre SNE). Les demandes actives du département, qui n'ont pas été enregistrées par l'OPH, ne sont pas importées dans le progiciel. Importer l'intégralité des demandes actives sur le territoire de la CABM permettrait de rétablir l'accès au parc social du bailleur à l'ensemble des demandeurs.

Dans le département de l'Hérault, les personnes seules représentent 40 % des demandes actives (34 % sur Béziers) et 77,5 % des demandeurs disposent de ressources inférieures aux plafonds d'accès aux logements très sociaux (PLAI). Comme le montre le Tableau 10, la demande exprimée se porte principalement sur des logements de taille intermédiaire :

Tableau 10 – Demande de logements sociaux dans l'Hérault

Typologie	T1	T2	T3	T4	T5 ou plus
Taux de demandes en pourcentage	11 %	33 %	31 %	21 %	4 %

Source : infocentre SNE au 31 décembre 2018

4.3.2 Gestion des contingents

Le Tableau 11 montre que le contingent de logements non réservés est important :

Tableau 11 - Contingents réservés sur les logements familiaux conventionnés

Réservataires	Stock de logements réservés (2018)	Logements réservés (% du parc)
Etat (prioritaires préfecture, fonctionnaires et Justice)	1 911	29,5 %
Communes, agglomérations et collectivités territoriales	1 691	26,1 %
Action Logement	257	4,0 %
Contingent propre (non réservé)	2 621	40,4 %
Total	6 480	100%

Source : OPH au 31 décembre 2018

²⁶ Source : données SNE 2018 reprises par l'ANCOLS

²⁷ Source INSEE comparateur de territoire

²⁸ L'indicateur de pression est le rapport entre le stock de demandes de logement actives en fin d'année, hors ménages déjà locataires du parc HLM, sur le nombre de baux signés (hors mutation interne dans le parc HLM) dans l'année. Il mesure ainsi indirectement le nombre moyen d'années que devra attendre un candidat avant d'obtenir un logement.

²⁹ <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>.

Le contingent préfectoral est géré en stock sur les logements neufs et en flux³⁰ sur le parc existant. Faute de candidats à proposer, de nombreux réservataires remettent fréquemment à disposition leurs logements réservés. L'OPH a donc la charge directe de rechercher des locataires pour la majeure partie de son parc. Une bonne connaissance de la demande est donc essentielle pour que l'OPH puisse attribuer efficacement l'ensemble de ses logements.

4.3.3 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Compte tenu de la concentration de son parc, l'OPH dispose d'une unique commission d'attribution des logements (CAL), composée de cinq administrateurs de l'OPH et d'un représentant élu des locataires (*conforme à l'article R. 441-9 du CCH*).

La CAL se déroule en moyenne deux fois par mois dans une salle annexe du siège. La CAL dispose d'un règlement intérieur dont la dernière modification avait été validée par le CA du 27 octobre 2017. Ce règlement intérieur ne tenait pas compte des dernières évolutions législatives liées à la loi ELAN n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 avec notamment la constitution de la CALEOL, la modification de la liste des demandeurs prioritaires ou la mise en place d'un système transparent de cotation par la CABM. Un nouveau règlement a fait l'objet d'une validation au CA du 20 août 2020. Le nouveau règlement intérieur de la CALEOL a été mis en ligne sur le site internet de l'OPH suivant les dispositions de l'article 14 du décret n° 2015-522 du 12 mai 2015.

Obs 3 : Le règlement d'attribution de logements n'est pas à jour et n'a pas été rendu public (*non conforme à l'article R. 441-9 du CCH*).

Le règlement d'attribution daté du 28 avril 2005, adopté par l'OPAC « Béziers Méditerranée », n'avait pas été mis à jour malgré l'obsolescence déjà relevée lors du précédent contrôle de l'ANCOLS en 2015. Ce document n'étant plus utilisé par les services, ni par les membres de la CAL, l'OPH ne dispose ainsi d'aucun document fixant les orientations du CA en matière d'attribution de logements ; ce document est en cours de révision par l'OPH mais n'est toujours pas validé dans l'attente des orientations d'attribution de la conférence intercommunale du logement (CIL) de la communauté d'agglomération. Après validation, le règlement d'attribution devra être publié.

Conformément à l'article R. 441-9, l'activité de la CAL fait l'objet d'une présentation annuelle en CA. Les bilans, ainsi que les indicateurs de suivi pourront être utilement complétés afin de pouvoir suivre et répondre aux objectifs qui doivent être fixés, à la fois par les instances dirigeantes (CA), les EPCI, mais également par la réglementation.

4.3.4 Gestion des attributions

Les bilans annuels transmis par l'OPH (*cf. Tableau 12*) montrent une hausse de l'activité de la CAL depuis 2017 liée à la hausse des livraisons (*hors acquisition dont les logements sont en général déjà occupés*) et à la politique de remise en location des logements laissés en vacance technique, faute de financements accordés pour leur remise en état. Le nombre de logements présentés en CAL est supérieur au nombre de logements vacants ou mis en service car un logement peut être présentés plusieurs fois en CAL (*nombre élevé de refus dans les secteurs ou les groupes les moins attractifs*).

³⁰ Les demandeurs sont proposés par l'OPH sur une liste fournie par les services de l'Etat via l'application SYPLO.

Tableau 12 - Bilan d'activité des CAL de 2015 à 2018

Année	2015	2016	2017	2018	Moyenne
Vacance commerciale en début d'année	38	42	67	113	65
Nombre de départs	596	566	626	638	607
Nombre de logements neufs livrés dans l'année	82	66	174	236	140
Total des logements présentés en CAL	872	821	1 035	1 204	983
Nombre de CAL	23	23	23	24	23
Nombre d'attributions de rang 1	872	786	1 012	1 187	964
Nombre d'attributions de rang 2 ou +	650	962	1 134	1 015	940
Nombre de dossiers non attribués (<i>ajournements</i>)	880	355	650	886	693
Nombre de dossiers refusés (<i>rejets</i>)	12	57	6	0	19
Nombre total de dossiers présentés	2 414	2 160	2 802	3 088	2 616
Taux de candidats proposés par logement	2,8	2,6	2,7	2,6	2,7
Taux de candidats acceptés par logement	1,7	2,1	2,1	1,8	1,9
Nombre de visites positives avant CAL	243	151	329	1 034	439
Nombre de visites négatives avant CAL (refus)	525	377	577	1 417	724
Nombre de visites avant CAL	768	528	906	2 451	1 163
Taux de refus sur bons de visites	68 %	71 %	64 %	58 %	62%
Nombre d'entrées dans les logements	552	515	733	930	683
Nombre de mutations	163	137	229	227	189
Taux de mutation/entrées	29,5 %	26,6 %	31,2 %	24,4 %	27,7%

Source : bilan des commissions d'attribution de logements 2014-2018 (DDRU)

Au total, sur la période 2015-2018, 10 448 candidatures ont été présentées en commission pour 3 932 logements, dont 73 % ont fait l'objet d'une décision favorable d'attribution. Le Tableau 12 montre également que la présentation de trois candidats pour chaque logement n'est pas systématique (*cf. article R. 441-3 du CCH*). Seuls les candidats DALO, les glissements de baux, les relogements réalisés dans le cadre des opérations de démolition ou l'insuffisance justifiée de candidats sont exemptés de cette obligation. Donc, lorsqu'un réservataire ne propose qu'un seul candidat, l'OPH doit, dans la mesure du possible, proposer deux autres candidatures à l'examen de la CAL.

Sur la période contrôlée, la CAL n'est pas en pleine capacité d'examiner trois demandes par logement et les procès-verbaux de CAL manquent de transparence (*non conforme aux articles R. 441-3 et R. 441-2-17 du CCH*).

Les procès-verbaux de la commission sont établis depuis une édition papier du progiciel mais ne permettent pas une traçabilité suffisante des décisions. L'OPH doit améliorer la formalisation et le contenu des procès-verbaux de CAL qui doivent refléter le respect des principes de transparence des décisions et d'équité de traitement des demandeurs (*cf. article R. 441-3 du CCH*). Actuellement, aucune explication n'est fournie sur les décisions de non-attribution (*d'après l'organisme en majorité des refus du logement par le demandeur avant la CAL*) et des motifs d'attribution sous conditions suspensives (ACS).

De plus, le président du CA a souhaité systématiser, depuis 2018, la visite du logement par le demandeur avant la CAL. Cette mesure permet d'optimiser le délai à la relocation en attribuant directement le logement aux seuls demandeurs intéressés (*décision de non-attribution pour les demandeurs refusant le logement avant la CAL*) mais cela conduit la CAL à n'examiner qu'un seul dossier pour une proportion importante de logements. A titre d'exemple, le procès-verbal de la CAL du 24 septembre 2019 indique que 95 dossiers de demandes ont

été présentés pour 33 logements à attribuer. Si un seul logement (*réservé CABM*) a fait l'objet d'une unique candidature, en réalité, la CAL n'a concrètement pu examiner et retenir qu'une seule candidature pour 14 autres logements (*42 % des logements attribués*), les 28 autres candidats prépositionnés par le service commercial ayant tous fait l'objet d'une décision de non-attribution (*bien que le procès-verbal ne l'indique pas explicitement, le refus par le demandeur du logement visité en est la principale raison*). En moyenne sur la période 2015-2018, le taux de candidats classés par logement est de seulement 1,9. La proposition par l'OPH en CAL, de demandeurs non intéressés n'apparaît pas appropriée et pertinente, notamment sur son contingent propre. En l'espèce, faute de présentation de plusieurs dossiers de demandeurs intéressés par le logement, la souveraineté de la CAL apparaît fortement réduite.

Dans sa réponse, l'OPH indique que la CALEOL examine aujourd'hui systématiquement trois dossiers pour chaque logement y compris lorsque les réservataires ne proposent pas trois candidats (*l'OPH complétant alors l'absence de candidat*). L'OPH précise également que les décisions de non-attribution sont motivées dans les procès-verbaux et que les visites des logements ont également été supprimées depuis novembre 2019. Si cette dernière mesure permet de répondre, sur la forme, à la remarque de l'ANCOLS, elle risque, sur le fond, d'entraîner des taux de refus plus importants. L'OPH devra donc être particulièrement vigilant à la qualité des dossiers présentés en CALEOL.

La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté a posé comme principe que toutes les catégories de ménages qui demandent un logement social doivent bénéficier d'une « égalité des chances » pour accéder à tous les secteurs géographiques dans lesquels le parc social est présent et en particulier que les demandeurs les plus démunis ne soient pas logés systématiquement en QPV. Un seul des deux objectifs³¹ destinés à encadrer les attributions a été atteint par l'OPH sur la période 2015-2018 :

- 21 % des baux signés hors des QPV à des ménages ayant des ressources appartenant au premier quartile des demandeurs (*objectif³² de 25 % non atteint*) ;
- 67 % des baux signés en QPV à des demandeurs avec des ressources annuelles supérieures au premier quartile (*objectif³² de 50 % portant sur les décisions d'attribution considéré comme dépassé*) ;

La loi a également introduit un troisième principe de 25 % d'attributions sur les contingents de chaque réservataire au bénéfice des ménages reconnus DALO et, à défaut, aux ménages prioritaires. Le décompte des ménages prioritaires n'est actuellement pas assuré par l'OPH et l'atteinte de l'objectif ne peut être vérifiée. L'OPH doit remédier à ce dysfonctionnement, afin de démontrer le respect des priorités définies par la législation.

Sept logements³³ issus d'acquisitions entre 1997 et 2007 sont actuellement non conventionnés à l'APL. Compte tenu de l'objet social de l'OPH, le CA devra impérativement définir les plafonds de ressources et de loyers applicables pour l'attribution de ces logements (*les attributions sont décidées en CAL*).

³¹ Calcul par EPCI non réalisable

³² Cf. article 70 de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté

³³ Non compté le logement libéré par l'ancien DG devant être transformé en bureaux pour le service technique.

Tableau 13 - Contrôle des radiations après attribution d'un logement par l'OPH

Etat de la demande après attribution	2015	2016	2017	2018	Pourcentage
Radiation suite à attribution d'un logement	534	497	699	873	96,9%
Radiation abandon ou non renouvellement de la demande	10	7	19	20	2,1%
Demande non radiée après attribution				22	0,8 %
NUD non identifié dans le SNE par l'ANCOLS		3	1		0,1 %
TOTAL	544	507	719	915	100,0%

Source : exploitation des données du SNE par l'ANCOLS au 31 décembre 2018

L'ANCOLS a procédé à une vérification des radiations des numéros uniques pour les baux signés entre 2015 et 2018 (cf. Tableau 13). Seulement 78 demandes (2,9 %) ont été identifiées comme non correctement radiées dans le SNE suite à l'attribution d'un logement.

Ces anomalies sont probablement dues à des dysfonctionnements des interfaces entre le progiciel du bailleur (*qui radie automatiquement les demandes à la signature du bail*) et les systèmes d'enregistrement des demandes. L'OPH doit réaliser un contrôle régulier et procéder, le cas échéant, aux corrections nécessaires.

Les données fournies par l'OPH sur la période 2015-2018 montrent un délai d'attribution moyen de 15,2 mois. Compte tenu de la tension plus faible sur la commune de Béziers, ce délai est logiquement inférieur au délai moyen de 18,7 mois constaté pour le département de l'Hérault en 2018³⁴. Un quart des bénéficiaires d'un logement ont attendu moins de trois mois et la moitié moins de neuf mois. 10 % des dossiers présentent une attente supérieure à trente-six mois (*délai anormalement long dans l'Hérault*).

Tableau 14 - Ventilation des délais d'attribution des ménages ayant bénéficié de l'attribution d'un logement

Délai d'attente ³⁵	<3 mois	<6 mois	<12 mois	<36 mois	<5 ans	<7 ans	Au-delà
Nombre d'attributions	520	664	748	921	203	69	39
Pourcentage	16,4 %	21,0 %	23,6 %	29,1 %	6,4 %	2,2 %	1,2 %

Source : calcul d'après les données de 3 164 attributions de logements familiaux entre 2015 et 2018

L'analyse globale des attributions et des documents transmis par le bailleur a permis de sélectionner sur la période 2015-2018 un panel de trente dossiers ciblés, dont cinq logements attribués à des salariés.

L'examen détaillé de trente dossiers n'a pas mis en évidence de dysfonctionnement majeur mais des points de vigilance sont néanmoins nécessaires (*contrôle des plafonds et conditions de dérogation éventuelles, complétude des dossiers en cas de séparation, conditions de glissement de bail et recours à la procédure d'urgence*) :

- une attribution³⁶ présente un dépassement des plafonds PLAI de 30 % (*non conforme aux articles R. 441-1 et suivants du CCH*) ;
- des dépassements non significatifs ont été identifiés dans quatre autres dossiers (*dont un concerne le glissement d'un bail avec l'association Habitat & Humanisme*) ;

³⁴ Sources : infocentre du SNE Synthèse 2018

³⁵ Délai écoulé entre le dépôt de la demande et la signature ou l'entrée dans les lieux.

³⁶ Logement PLAI n°240A01A018 attribué par la CAL le 13/01/2015 (*bail signé le 12/02/15 pour un loyer de 315,78 euros*).

- ▶ une mutation présentant un dépassement de 12 % des plafonds PLAI a été validée par la CAL du 14 juin 2016 sans que le procès-verbal de la CAL ne mentionne la situation de sous-occupation du demandeur (*dépassement autorisé par l'article L. 442-3-1 du CCH*) ;
- ▶ enfin, sur la période 2015-2018, l'OPH a eu recours 16 fois à des procédures d'urgence (*attribution d'un logement par le président de la CAL*) sans que l'urgence impérieuse ou immédiate ne soit systématiquement démontrée³⁷ ; cette procédure doit rester exceptionnelle.

Les baux ne sont pas accompagnés de la totalité des annexes obligatoires (*non conforme à l'article 3-3 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 modifié par la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014*). Le bailleur doit systématiquement remettre aux nouveaux locataires le dossier technique comprenant le diagnostic de performance énergétique, l'état des risques naturels et technologiques, le constat de risque d'exposition au plomb (CREP) pour les immeubles construits avant le 1er janvier 1949 et, en application de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014, un état de présence d'amiante (*décret d'application à venir*) ainsi que (*depuis le 1^{er} juillet 2017 pour les immeubles collectifs construits avant 1975*) l'état de l'installation intérieure de gaz et d'électricité de plus de quinze ans³⁸. De même les fiches de décompte de surface doivent également être jointes au bail (*cf. article R. 353-19 du CCH*). L'OPH n'a pas fourni l'ensemble de ces documents aux locataires. Dans les dossiers contrôlés, certaines de ces pièces n'étaient pas présentes ainsi que l'information des locataires entrants des modalités de consultation des dossiers mentionnant la présence ou l'absence d'amiante dans leur habitation.

L'OPH a confirmé l'absence d'un certain nombre de documents obligatoires dans les dossiers contrôlés (*décompte de surface ou DPE notamment*). A l'exception de 15 % DPE en cours d'élaboration (*disponibles fin juin 2021*), l'OPH propose désormais des annexes complètes au locataire entrant qui signe également une attestation lui indiquant les modalités de consultation de l'état de présence d'amiante.

4.4 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

4.4.1 Gestion de proximité

L'organigramme a été modifié depuis le précédent contrôle. La gestion de proximité était préalablement rattachée à l'ex-Direction Gestion Immobilières et Affaires Juridiques, les agents de proximité sont désormais encadrés par le responsable du Service proximité dont les locaux sont situés sur le site de la Devèze (*agence de proximité*). Deux points d'accueil sont ainsi proposés aux demandeurs ou aux locataires du parc.

Les bailleurs ont l'obligation³⁹ d'affecter un effectif minimum de personnes aux fonctions de gardiennage ou de surveillance (*un ETP par tranche de 100 logements*) afin de prévenir les risques pour la sécurité et la tranquillité des locaux.

Trente gardiens, trente-deux agents de nettoyage et manutentionnaires, ainsi que deux agents de Conciliation Locative représentent au total 37 % des salariés employés par l'OPH. Malgré ce nombre élevé de personnels sur le terrain, l'OPH ne respecte pas les effectifs minimums réglementaires pour quatre ensembles immobiliers situés à Béziers (*Dullaque, Oiseaux, Le Gasquinoy et New Million*).

³⁷ A titre d'exemple : attribution du logement n°112A06A012 le 19 janvier 2018 pour un ménage hébergé depuis le mois d'octobre 2017 (*régularisation en CAL le 23 janvier 2018*)

³⁸ Décrets d'application 2016-1104 et 1105 du 11 août 2016 relatifs respectivement à l'installation intérieure de gaz et d'électricité (*Loi Alur*).

³⁹ Cf. articles L. 271-1, R. 271-1 et suivants du code de la sécurité intérieure

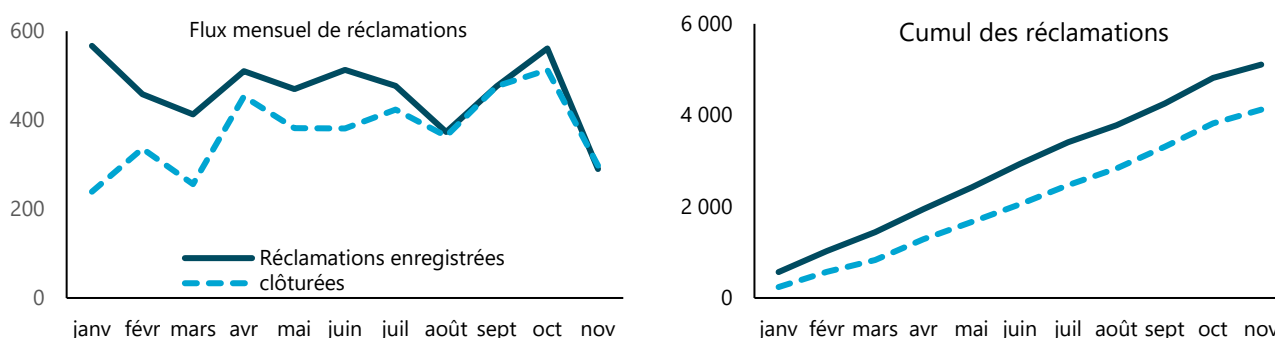
L'OPH est invité à revoir la distribution de son personnel de proximité sur le terrain mais aussi son organisation (*plage de travail restreinte à 6h-13h et fonctions limitées des gardiens, cf. § 2.2.4 et § 3.2.3*). D'une manière générale, les gardiens ne s'occupent actuellement, ni du nettoyage, ni des visites des demandeurs de logement, ni des états des lieux. Ces deux dernières missions centralisées au siège mobilisent actuellement au total six ETP. Les enquêtes de satisfaction confirment le besoin de continuer à travailler sur les fonctions et responsabilités accordées au personnel sur le terrain (*cf. 4.4.3*).

4.4.2 Réclamations locatives

Les réclamations sont saisies par le service réclamations techniques rattaché à la direction technique. Toutes les demandes techniques sont étudiées par la régie de travaux ou par le service technique pour les lots spécifiques (*ascenseurs par exemple*) avant d'être traitées soit en interne soit en externalisation. De la même façon, les travaux à la relocation peuvent se faire, soit par la régie de travaux (*dix ouvriers*), soit par des entreprises extérieures.

Pour les espaces verts, l'intégralité de l'entretien est réalisée par la régie espaces verts. Ce choix d'organisation qui nécessite dix ouvriers, dont l'activité présente un caractère saisonnier, n'apparaît pas nécessairement optimale pour l'OPH (*taux d'absentéisme important*) ou pour les locataires (*coûts des prestations récupérées*).

Figure 5 – Etat des réclamations en 2019



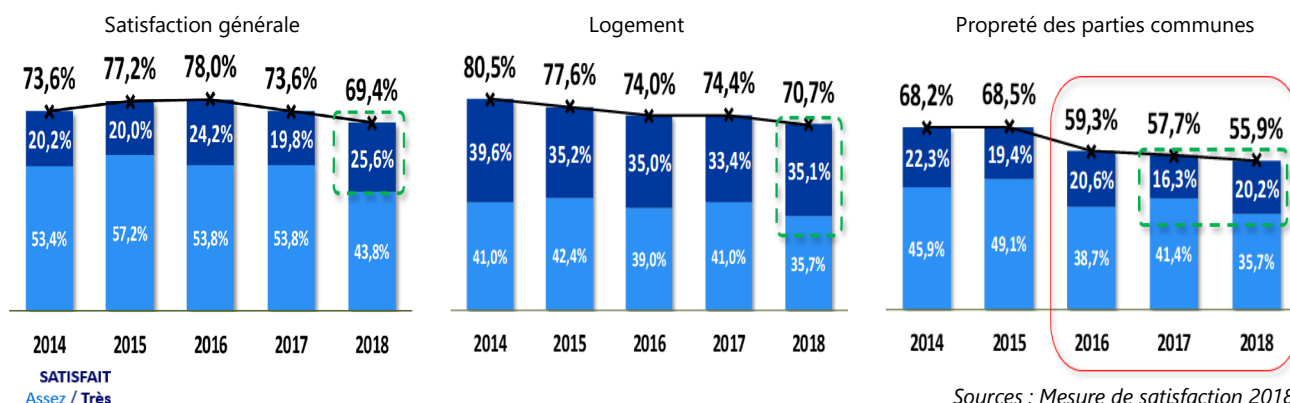
L'analyse des réclamations enregistrées depuis le début de l'année 2019 dans le progiciel (*cf. Figure 5*) montre que 81 % des demandes ont été clôturées dans un délai moyen de 37 jours (*médiane de 16 jours*). A l'inverse 20 % sont en attente ou en cours de traitement pour une ancienneté moyenne de 81 jours (*médiane de 44 jours*). Le taux et l'ancienneté des réclamations non clôturées restent relativement importants, une amélioration du suivi semble nécessaire.

4.4.3 Satisfaction des locataires

L'OPH va au-delà de l'engagement professionnel de l'Union sociale pour l'Habitat (USH) pris au congrès HLM de 2003 de lancer une enquête triennale de satisfaction, puisqu'une mesure de la satisfaction est réalisée tous les ans auprès d'un panel de 500 locataires par un cabinet extérieur.

Les études menées jusqu'en 2018 montraient une satisfaction générale en légère baisse et en deçà du référentiel de 84 % indiqué dans l'étude. Le taux de recommandation est cependant en hausse de 77,2 % à 80,6 % sous l'effet de l'augmentation du taux de locataires très satisfaits (*cf. Figure 6*).

Figure 6 – Evolution du taux de satisfaction (2014-2018)



La plupart des mesures sont néanmoins à la baisse de 2014 à 2018. Les taux de satisfaction sont globalement supérieurs dans les logements individuels et hors QPV.

Des efforts et améliorations sont attendus par les locataires sur les équipements des logements et des parties communes, sur l'entretien des communs (*intérieurs et extérieurs*) ainsi que sur la gestion de proximité (*disponibilité, réactivité et présence du gardien notamment*).

Trois axes prioritaires ont été définis à l'issue de l'enquête de satisfaction 2018 :

1. sensibilité des locataires à leurs logements et équipements : mobilisation sur la plomberie, robinetterie et les sanitaires notamment sur le parc le plus ancien ;
2. qualité des parties communes : amélioration de la sécurité passive (*interphone digicode et éclairage*) afin de réduire l'impact des incivilités (*dégradations, problèmes de propreté*) et suivi renforcé des intervenants ;
3. proximité : Poursuivre le plan d'action gardien pour en faire le pivot de la proximité, y compris auprès des locataires les plus anciens.

Le taux de satisfaction des locataires se situait en deçà des moyennes du secteur jusqu'en 2018. La dernière enquête de satisfaction lancée en 2019 montre une amélioration de la situation. Les indicateurs sont en progression sur quasiment tous les sujets. Néanmoins, cette dernière enquête, réalisée par un nouveau prestataire, ne porte pas sur les mêmes critères ; les résultats sont donc difficilement comparables. Le taux de satisfaction mesuré est en forte hausse à 84,4 % ainsi que celui de recommandation qui passe de 80,6 % à 86,2 %. Cette tendance nette à l'amélioration devra être confirmée lors des prochaines enquêtes qui sont nécessaires pour aider l'OPH à améliorer à la fois l'efficacité de sa gestion et, à plus long terme, l'attractivité de son parc.

4.4.4 Concertation locative

Le plan de concertation locative (PCL) conclu en 2012 pour une durée de trois ans, renouvelable par tacite reconduction a fait l'objet d'un avenant au 1^{er} mars 2019 qui définit les moyens octroyés par l'OPH aux associations de locataires (ASSECO CFDT, Familles de France et CLCV), conformément à la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté. Le PCL prévoit une fréquence de réunion semestrielle. Cet objectif a été tenu sur la période 2016-2018.

4.4.5 Assurances locatives

L'OPH n'a pas souscrit d'assurance locative de substitution à ses locataires non assurés. L'article 7 de la loi du 6 juillet 1989 impose au locataire l'obligation « de s'assurer contre les risques dont il doit répondre en sa qualité de locataire et d'en justifier lors de la remise des clefs puis, chaque année, à la demande du bailleur... ». L'analyse de la base locative à fin 2018, indique qu'environ 89 % seulement des locataires ont transmis leur attestation d'assurance.

Deux lettres simples suivies d'une mise en demeure sont envoyées aux locataires n'ayant pas répondu. Le dossier est ensuite transmis au service chargé du contentieux, qui peut délivrer, par le biais d'un huissier, un commandement visant la clause résolutoire du bail (*résiliation du bail pour défaut d'assurance*). Ces procédures longues et coûteuses ne sont en outre globalement pas efficaces, l'OPH est invité à mettre en place une assurance pour le compte des locataires non assurés, comme le permet la loi ALUR (*cf. loi 2014-366 du 24 mars 2014, article 1, I ; 10°*) afin de protéger ses intérêts et ceux de ses locataires. Dans sa réponse, l'OPH indique souhaiter procéder à une consultation pour la souscription d'une assurance locative de substitution.

4.4.6 Accessibilité des logements aux personnes à mobilité réduite

L'OPH a recensé l'offre de logements accessibles et/ou adaptés parmi son patrimoine (*source RPLS 2019*) :

- ▶ 41 % des logements familiaux sont indiqués comme accessibles mais non adaptés : une personne en fauteuil peut se rendre jusqu'au logement mais le logement n'est pas entièrement adapté, et ne peut pas être attribué en l'état à une personne en fauteuil roulant par exemple ;
- ▶ 1 % des logements sont accessibles et adaptés, ils peuvent être attribués en l'état à une personne à mobilité réduite.

L'OPH ne dispose pas de politique particulière en faveur des personnes âgées ou à mobilité réduite. Le recours de plus en plus important à la VEFA ne permet pas non plus d'intégrer ou d'adapter cette politique dans le cadre de ses programmes neufs au-delà des exigences réglementaires.

4.5 TRAITEMENT DES IMPAYES

Le service recouvrement dépendait de la Direction de la gestion locative et des affaires juridiques jusqu'en 2018 ; début 2019, il a été déplacé au sein de la direction administrative et financière. Il est composé de cinq personnes : une cheffe de service, son adjointe diplômée « conseillère en économie sociale et familiale » (CESF), un chargé de précontentieux et deux personnes chargées du contentieux. Le service dispose d'un ensemble de procédures. La cellule du précontentieux envoie des relances, réalise des relances téléphoniques et des visites à domicile et conclut éventuellement des protocoles d'accord (*ou plan d'apurement*). La cellule du contentieux met en œuvre les procédures judiciaires ; onze expulsions ont effectivement eu lieu en 2018. L'OPH a obtenu du département l'agrément « Fonds de Solidarité Logement », ce qui lui permet de traiter directement les dossiers. Les résultats atteints par l'organisme figurent dans tableaux 15 et 16 ci-après.

L'ANCOLS utilise les données comptables et financières d'Harmonia, ainsi que son logiciel interne d'analyse financière DiagfinOLS. Les agrégats et ratios sont comparés à la médiane des OPH de province, soit 238 OPH pour 2018, cumulant plus de 2 millions de logements.

Tableau 15 - Analyse du recouvrement

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017	Exercice 2018
Créances clients (N-1)	2 857,73	2 834,05	3 109,45	3 119,77	3 265,85
Produits des loyers (1)	22 736,13	22 871,25	22 772,66	23 285,27	22 965,56
Récupération de charges locatives (2)	5 549,61	5 295,68	5 351,59	4 520,26	4 955,52
Quittancement (3)=(1)+(2)	28 285,74	28 166,93	28 124,25	27 805,53	27 921,09
Créances clients (N)	2 834,05	3 109,45	3 119,77	3 265,85	3 159,13
Pertes sur créances irrécouvrables	- 144,78	- 147,76	- 150,87	- 177,50	- 316,41
Total encaissement (N) (4)	28 164,63	27 743,77	27 963,06	27 481,95	27 711,40
Taux de recouvrement (5)=(4) / (3)	99,57%	98,50%	99,43%	98,84%	99,25%
Valeurs de référence	98,73%	98,95%	98,83%	98,87%	98,74%

Source : Harmonia et tableau d'analyse DIAGFIN

Tableau 16 - Analyse des créances

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017	Exercice 2018
Produits des loyers (1)	22 736,13	22 871,25	22 772,66	23 285,27	22 965,56
Récupération de charges locatives (2)	5 549,61	5 295,68	5 351,59	4 520,26	4 955,52
Quittancement (3)=(1)+(2)	28 285,74	28 166,93	28 124,25	27 805,53	27 921,09
Locataires présents créances douteuses supérieures à 1 an (4)	211,71	261,42	153,95	81,73	115,36
Locataires présents créances douteuses inférieures à 1 an (5)	0,00	342,49	413,30	422,00	400,13
Total locataires présents créances douteuses (6)=(4)+(5)	211,71	603,91	567,26	503,73	515,49
Locataires partis créances douteuses (7)	833,78	1 161,04	1 340,36	1 533,47	1 453,25
Total compte 4161 Locataires douteux ou litigieux (8)=(6)+(7)	1 045,49	1 764,95	1 907,62	2 037,20	1 968,74
Total compte 416 Locataires, acquéreurs et clients douteux ou litigieux (11)	1 360,53	1 764,95	1 907,62	2 037,20	1 968,74
Total compte 411 Locataires et organismes payeurs d'APL (12)	1 473,52	1 344,50	1 212,15	1 228,65	1 190,39
Total comptes 411 et 416 Créances locataires et acquéreurs (13)=(11)+(12)	2 834,05	3 109,45	3 119,77	3 265,85	3 159,13
Créances totales comptes 411 et 416 / Loyers et charges (14) = (13)/(3)	10,02%	11,04%	11,09%	11,75%	11,31%
Valeurs de référence	13,62%	13,60%	13,47%	13,46%	14,27%
Montant loyers et charges par jour comptes 703 et 704 (15) = (3)/365	77,50	77,17	77,05	76,18	76,50
Délai moyen des créances comptes 411 et 416 / Montant loyers et charges en nombre de jours	36,57	40,29	40,49	42,87	41,30
Valeurs de référence	49,70	49,66	49,15	49,14	52,08
Créances locataires partis / Créances totales	29,42%	37,34%	42,96%	46,95%	46,00%
Valeurs de référence	30,53%	32,58%	33,56%	34,15%	34,99%

Source : Harmonia et tableau d'analyse DIAGFIN

Le total des créances locataires (soit la somme des comptes 411 et 416, tableau 15) est globalement stable et représente de 10,0 à 11,8 % des loyers et charges sur la période examinée, ce qui se situe nettement sous les valeurs de référence des offices de province (de 13,6 à 14,3 %). Le taux de recouvrement (tableau 16) est également satisfaisant sur la période, avec une moyenne de 99,1 %, supérieure à la référence (98,8 %). Ces indicateurs montrent le travail satisfaisant du service recouvrement.

Néanmoins, la part des créances des locataires partis dans les créances totales augmente de façon importante dans les créances totales (*tableau 15*) ; l'OPH doit ainsi revoir sa procédure envers les locataires partis en impayés en incluant des règles d'admission en créances irrécouvrables.

L'examen d'un échantillon de dossiers d'impayés n'appelle pas de remarques.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La stratégie patrimoniale de l'OPH s'est largement focalisée depuis 2005 sur le projet de renouvellement urbain du quartier de la Devèze et sur le projet de requalification du centre-ville. Outre la convention signée en janvier 2005 avec l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU) sur le quartier de la Devèze, de nombreux dispositifs se sont succédé sur l'ensemble de la ville de Béziers dès 1990 (*Programme National de Requalification des Quartiers Anciens Dégradés du centre-ville, Développement Social des Quartiers, Zone d'Education Prioritaire, Contrat de Ville, Pacte de Relance pour la Ville...*).

En application de l'article L. 411-9 du CCH, l'OPH avait élaboré un plan stratégique du patrimoine (PSP) approuvé par le conseil d'administration le 2 juillet 2010. Ce document avait servi de base à la convention d'utilité sociale (CUS 2011-2016) signée le 30 juin 2011 et prolongée par l'Etat jusqu'en 2019. La signature avec la CGLLS le 13 mars 2014 d'un plan d'aide de retour à l'équilibre portant sur la période 2013-2018 a infléchi les objectifs initiaux et a conduit à la refonte du PSP (*validé lors du CA du 11 décembre 2014*).

La programmation 2014-2018 prévoyait, en accord avec la CGLLS, la réhabilitation de 1 105 logements et la démolition-reconstruction de 951 logements, représentant un investissement de 180 millions d'euros nécessitant 28 millions d'euros d'aides financières. Le plan CGLLS apportait une subvention de 7,1 millions d'euros en complément de l'aide financière de 14,5 millions d'euros accordée par la CABM.

Ce plan a été initié à l'exception de la démolition des 200 logements et de la reconstruction de 100 logements sur le site de la cité Iranget. Compte tenu de l'impossibilité de reconstruire en QPV (*nouveau règlement ANRU*), le CA a annulé ce projet lors du CA du 27 juin 2017. La totalité des 602 logements seront conservés et devront être réhabilités.

Compte tenu du programme ambitieux de démolitions-reconstructions, de réhabilitations à mener sur le parc afin d'en améliorer l'attractivité et de la santé financière toujours dégradée de l'OPH, un avenant portant prolongation jusqu'en 2024 du plan CGLLS a été signé en juin 2019 (*cf. § 6.3*).

Le dernier PSP couvrant la période 2019-2028 a également été validé lors du CA du 17 mai 2019. Sur la base de ce document (*cf. article R. 445-2-2 du CCH*), le projet de CUS 2019-2025 a ensuite été validé par le CA du 14 juin 2019 et transmis pour approbation du préfet⁴⁰. Le volet « logements-foyer » de la précédente CUS qui n'avait jamais été rédigé (*manquement relevé lors du précédent contrôle*), figure désormais dans le projet de CUS, même si aucun engagement n'y figure pour la période (*aucun projet de construction ou de rénovation n'est prévu*).

⁴⁰ La date de transmission du projet et la date d'effet de la CUS de seconde génération ont été repoussées au 1er juillet 2019 (*cf. article 104 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique - loi ELAN*)

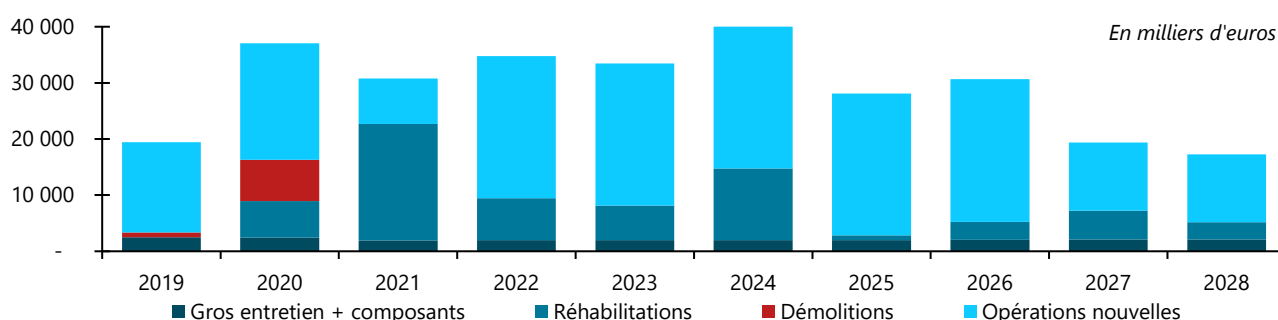
La programmation patrimoniale 2019-2025 prévoit notamment avec les aides financières du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), de la CGLLS, de la CABM et de l'Etat :

- ▶ le maintien de l'état du parc avec la réhabilitation de 2 575 logements (65,9 millions d'euros) ;
- ▶ la démolition des 581 logements de la Devèze 3 et 4 en 2019 et 2020 (8,2 millions d'euros) ;
- ▶ le renouvellement et la reconstitution de l'offre locative avec la construction de 1 585 logements sur dix ans (195,8 millions d'euros).

L'OPH ne prévoit pas (excepté en 2019 pour les opérations déjà programmées) de mobiliser de capitaux propres pour ces opérations financées uniquement par l'emprunt (de 81 à 86 %) et subventions (de 14 à 19 %).

L'intervention sur le patrimoine existant comprend également un budget global de 21 millions d'euros pour le gros entretien et les remplacements de composants. Au total 291 millions d'euros sont ainsi programmés sur les dix prochaines années (cf. Figure 7).

Figure 7 - Planning du PSP 2019-2028 (prévisionnel)



5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

Le Tableau 17 retrace l'évolution du patrimoine sur la période 2014-2018 :

Tableau 17 - Evolution du nombre de logements en propriété (hors foyers)

Année	Parc au 1 ^{er} janvier	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Vente en bloc	Démolition*	Parc au 31 décembre	Évolution
2014	6 116			11		-160	5 967	-2,4%
2015	5 967	1	81	20			6 069	1,7%
2016	6 069	66		21		-120	6 036	-0,5%
2017	6 036	155	19	14	-6		6 218	3,0%
2018	6 218	182	54	26			6 480	4,2%
Bilan	6 116	404	154	92	-6	-280	6 480	6,0%

* Cité Million démolie en 2014 et 2016, source OPH

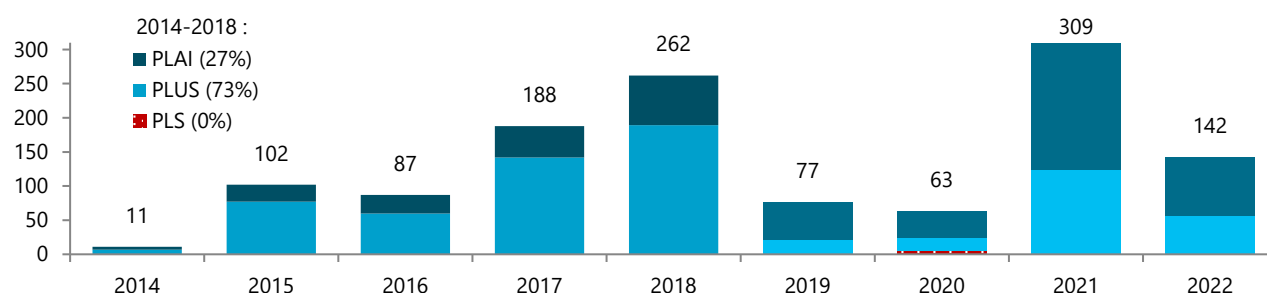
Le parc a augmenté en moyenne de 1,2 % par an (contre 2,8 % pour l'ensemble des bailleurs sociaux de la région Occitanie). En incluant les acquisitions-améliorations (pleinement justifiées par l'état dégradé et la vacance élevée dans le parc privé de la ville de Béziers), 130 logements sociaux ont été mis en service en moyenne par an entre 2014 et 2018. Cette moyenne de production réalisée est inférieure aux engagements de la CUS signée en 2011 (270 par an). Les engagements du plan CGLLS qui comprenaient 1 422 logements reconstruits dont 793 sur la période 2013-2016 n'ont pas non plus été tenus puisque seulement 378 ont été livrés sur cette période. Les livraisons doivent compenser les 280 logements démolis de la cité Million en 2014 et 2016 mais

également les 581 logements supplémentaires à démolir sur le site de la Devèze (3 et 4) à compter de la fin d'année 2019. En revanche, la cité Iranget, qui devait faire l'objet d'une démolition partielle de 200 logements, est finalement conservée. Cette dernière devra néanmoins faire l'objet d'une réhabilitation, les logements laissés vacants en moyenne depuis quatre ans sont progressivement reloués.

Les difficultés financières rencontrées par l'OPH, intrinsèquement liées aux engagements pris dans le cadre de l'ANRU, et qui ont conduit à la signature du plan CGLLS, expliquent la non-atteinte de ces objectifs. L'OPH n'a pas été en mesure de mener de front, à la fois, les travaux de remise en location des logements destinés à endiguer la forte vacance, les opérations programmées de réhabilitation de son parc et la reconstitution du parc démoli (*près de 20 % du parc était concerné par une opération de démolition-reconstruction en 2013*).

L'OPH entend néanmoins rattraper le retard en mettant en service 593 nouveaux logements sociaux d'ici 2022. Sur la période 2013-2022, cela portera à 1 529 le nombre de logements mis en service (*acquisitions comprises*) soit un nombre supérieur aux 1 422 logements prévus au protocole CGLLS signé en 2013 (*cf. Figure 8*).

Figure 8 - Ventilation des mises en service par type de financement



La vente en état futur d'achèvement (VEFA) a représenté 28 % des constructions neuves sur les cinq dernières années mais cette proportion s'inverse totalement pour les prochaines années puisque les VEFA représenteront 88 % des 593 logements devant être livrés sur la période 2019-2022 (*cf. § 5.3*).

Les logements très sociaux représentent 27 % des logements mis en service depuis 2014. Cette proportion est supérieure à l'objectif de 24 % fixé dans la CUS de 2011, mais reste insuffisante au vu de la paupérisation des demandeurs (*77,5 % des demandeurs éligibles aux logements très sociaux dans l'Hérault*). L'analyse des projets en cours montre une forte augmentation des livraisons des logements très sociaux sur les opérations qui seront livrées de 2019 à 2022 (*62 % de logements PLAI*).

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAITRISE D'OUVRAGE

La maîtrise d'ouvrage des opérations neuves, des acquisitions, des démolitions et des réhabilitations est assurée par la direction du développement et renouvellement urbain (DDRU) sous la responsabilité du directeur adjoint. Compte tenu du volume soutenu d'activité, notamment en matière de réhabilitation, avec seulement trois chargés d'opération, les effectifs sont sous-dimensionnés et ont d'ailleurs amené l'OPH à privilégier les opérations en VEFA (*cf. § 5.2*) au détriment des opérations en maîtrise d'ouvrage directe pour les années à venir.

Le recours à la VEFA devrait permettre à l'organisme de tenir le plan de charge prévu. Cependant la forte proportion envisagée (88 %) sur les projets à venir ne peut être systématisée. Elle ne permet pas l'OPH à concevoir le programme de l'opération avec le promoteur privé, le contrat d'acquisition étant alors requalifié en contrat soumis aux règles de la commande publique.

Cette confusion se retrouve sur l'opération Villa Rosa, projet en VEFA sur l'esplanade Rosa Parks de la Devèze. Ce projet, initié dans le protocole de préfiguration du NPNRU en 2017, prévoit la reconstruction de logements sociaux sur des parcelles appartenant à l'OPH (*bâtiments démolis de la Devèze*) et à la ville de Béziers (*anciennes voiries*). Même si dans ce cas précis, l'OPH n'était pas initialement autorisé par l'ANRU à reconstruire en QPV et qu'un permis avait été déposé par le promoteur privé en août 2015, le CA avait néanmoins donné son accord dès juillet 2015 sur ce projet d'acquisition en VEFA. Les décisions simultanées⁴¹ du CA de vendre les terrains et d'acheter en VEFA les 60 logements au promoteur privé sont susceptibles d'apparaître comme un contournement des règles de la commande publique. La lecture des procès-verbaux de CA montre qu'au moins une autre opération a fait l'objet d'une décision favorable du CA avant le dépôt du permis de construire par le promoteur (*non conforme à l'article L. 433-2 du CCH*). L'acquisition en VEFA des 36 logements de la résidence Le Belvédère a été validée par le CA du 14 juin 2019 alors que le permis de construire n'a été déposé que le 25 juillet 2019.

Sur la période 2015-2022, les opérations livrées et en projet ressortent à un coût moyen de 120 000 euros par logement et de 1 800 euros au mètre carré de surface habitable. Les opérations en VEFA, dont le nombre est en augmentation, présentent un coût moyen comparable.

5.4 INTERVENTION SUR LE PATRIMOINE

Le précédent contrôle en 2015 avait souligné la mauvaise organisation de la direction du patrimoine. L'organisation a été modifiée à la suite de cette recommandation. L'OPH a recruté un directeur technique qui supervise désormais les régies, le service des réclamations, les coordonnateurs du service technique mais également l'équipe en charge des états des lieux (*cf. Figure 1*).

Tableau 18 - Coût d'intervention du parc par exercice

Montants en milliers d'euros					
Rubriques	2014	2015	2016	2017	2018
Charges d'exploitation liée aux immeubles	119,23	284,27	186,41	137,76	312,58
Entretien et réparations courants sur biens immobiliers locatifs	746,63	717,98	932,88	1 098,52	1 644,61
Dépenses de gros entretien sur biens immobiliers locatifs	1 008,57	1 294,17	1 449,65	1 520,55	1 487,24
Maintenance locative en régie - Coût du personnel	295,37	334,10	424,38	435,13	459,17
Maintenance locative en régie - Consommations	108,93	105,64	157,39	234,46	169,10
Coût de la maintenance (1)	2 278,74	2 736,15	3 150,72	3 426,42	4 072,70
Additions et remplacement de composants	2 548,30	2 580,41	2 757,66	742,93	1 838,90
Coût total entretien du parc (2)	4 827,04	5 316,56	5 908,38	4 169,35	5 911,60
Nombre de logements et équivalent logement gérés (3)	6 084	6 081	6 037	6 219	6 480
Coût de la maintenance au logement en euros (4) = (1) / (3)	374,55	449,95	521,90	550,96	628,50
Valeurs de référence	613,33	638,18	644,47	637,70	611,95
Loyers (5)	22 736,13	22 871,25	22 772,66	23 285,27	22 965,56
Coût de la maintenance / Loyers (6) = (1) / (5)	10,02%	11,96%	13,84%	14,71%	17,73%
Valeurs de référence	15,73%	16,38%	16,23%	16,29%	15,70%
Coût total d'intervention sur le parc au logement (7) = (2)/(3)	793,40	874,29	978,69	670,42	912,28
Valeurs de référence	1 008,97	1 095,50	1 105,47	1 087,89	1 147,85

Source : Harmonia

⁴¹ Délibérations du CA le 7 décembre 2018

La maintenance est croissante sur la période, mais reste d'un niveau assez faible : sur les cinq années, elle atteint en moyenne 501 euros par logement, pour une référence à 629 euros par logement. La prise en considération des additions et changement de composants donne une image plus réelle de l'ensemble des interventions sur le patrimoine ; mais même en incluant ces investissements, le niveau d'intervention reste inférieur aux références (*845 euros par logement, à comparer à 1089 euros par logement*). L'OPH a ainsi consacré un effort réduit d'intervention sur un parc existant pourtant peu réhabilité et relativement âgé ; Il devra rattraper les retards accumulés en la matière.

Cas des réhabilitations

L'organisme a établi un calendrier d'avancement des opérations de requalification. Sur la période contrôlée, deux opérations de réhabilitation ont eu lieu :

- ▶ Résidence Priou, 29 logements pour 885 milliers d'euros ;
- ▶ Résidence Deveze 1-2, 340 logements, pour 467 milliers d'euros.

Le PSP et le protocole CGLLS prévoient sur la période 2018-2024 la réhabilitation de 2 089 logements soit le tiers du parc pour un montant de 66 millions d'euros. L'organisme ne dispose pas d'un tableau de bord précisant, pour les réhabilitations réalisées et celles à venir, les dates réelles ou prévues, le type de travaux réalisés ou prévus et le coût effectif ou prévu ; la mise en place de cet outil, afin d'avoir une vision claire des efforts fournis et à fournir pour la réhabilitation du parc existant, est souhaitable.

Visite de patrimoine

La visite du patrimoine a porté sur 21 groupes d'habitation totalisant un peu plus de 3 800 logements (*cf. annexe 7.3*). Des appartements en cours de remise en état ou prêts à être commercialisés ont également été visités. Les groupes Devèze 3 et 4 entièrement libres de toute occupation avant leur démolition programmée début 2020 se trouvent dans un état dégradé. Les opérations de résidentialisation menées au début du programme ANRU n'ont pas été suffisantes et les deux groupes seront finalement démolis et les emprises foncières revendues à d'autres opérateurs.

La visite confirme les besoins importants en rénovation du parc. Les 60 logements de la tour 10 Jean Bouin, les 215 logements du groupe Gambetta, les 602 logements d'Iranget, les 511 logements de Grangette et les 160 logements de Dullague doivent tous faire l'objet d'une opération de réhabilitation ou de requalification. La programmation de ces travaux est échelonnée de 2020 à 2024. L'OPH procède à une enquête auprès des locataires pour recueillir leurs souhaits ainsi qu'un diagnostic technique des bâtiments avant le lancement de l'opération. La priorité est donnée à la sécurité (*installations électriques*) à la réduction des consommations d'énergie (*isolation thermique et remplacement des menuiseries*). Viennent ensuite l'amélioration des équipements techniques, l'amélioration du cadre de vie des habitants et le changement d'image de la résidence (*attractivité*).

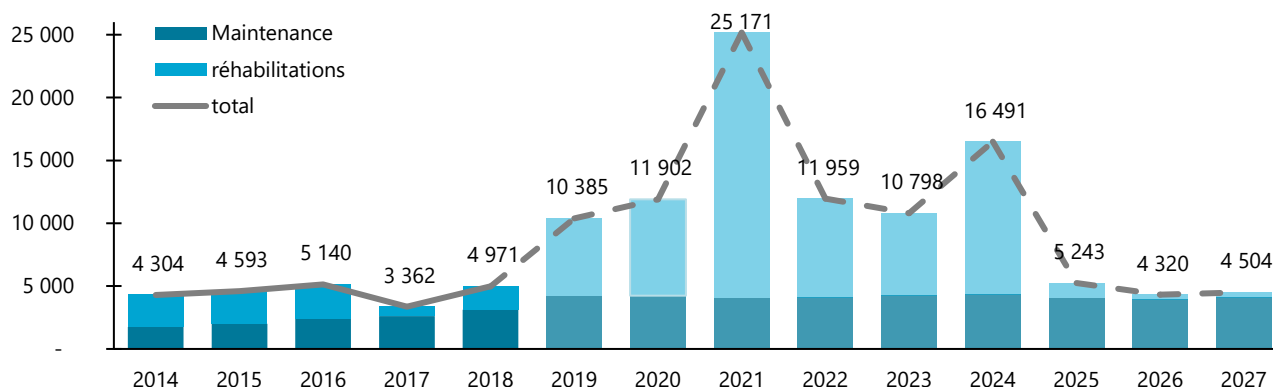
L'état de propreté des groupes visités, tant des parties communes que des espaces extérieurs, est variable suivant les résidences ou les cages d'escalier mais reste globalement acceptable, les difficultés étant plus souvent liées à des problèmes d'incivilité qu'à l'entretien de propreté lui-même.

D'une façon générale, des encombrants ont été observés dans les parties communes (*paliers, caves, gaines techniques, locaux à vélos*). Des actes de vandalisme ont également été constatés sur les parties en rez-de-chaussée (*hall*) et un appartement (*effraction et vol du coffret électrique*) de La Devèze 1.

La figure 9 montre à la fois les sommes consacrées aux interventions sur le patrimoine sur la période passée examinée (2014-2018), qui correspondent à des valeurs au logement entre 362 euros et 629 euros, inférieures

constamment aux références qui croissent de 1 009 à 1 148 euros par logement et les interventions prévues dans le PSP et dans le plan CGLLS. Les sommes prévues de 2019 à 2024 sont en nette progression du fait de la programmation des réhabilitations sur cette période ; celles prévues de 2025 à 2027 sont plus en retrait (*elles feront probablement l'objet de révisions en fonction de l'évolution des besoins*) En moyenne sur l'ensemble de la période 2019-2027, les prévisions d'interventions sur le patrimoine sont nettement supérieures à celles investies sur la période 2014-2018, et également la valeur de référence du secteur en 2018 (1 624 euros par logements prévus pour une référence à 1 145 euros au logement).

Figure 9 – Interventions sur le patrimoine réalisées et prévues en milliers d'euros



5.5 EXPLOITATION DU PATRIMOINE

5.5.1 Ascenseurs

Au 31 décembre 2018, le parc compte 92 appareils en fonctionnement répartis sur 26 résidences et desservant 2 406 logements (41 % du parc conservé, hors démolition). Les trois foyers en propriété disposent également de cinq ascenseurs.

Une assistance à maîtrise d'ouvrage est assurée par un bureau d'expertise et de conseil qui réalise également les contrôles quinquennaux, suit l'ensemble des réserves de maintenance et établi un bilan annuel des interventions sur l'ensemble des appareils.

Une vérification des visites périodiques et des contrôles quinquennaux a été opérée par l'ANCOLS sur un échantillonnage de sept résidences comportant au total 33 appareils. Quinze appareils ne satisfaisaient pas aux dispositions réglementaires du décret du 9 septembre 2004 lors des derniers contrôles techniques quinquennaux réalisés entre 2016 et 2018. La totalité du parc a depuis été mis en conformité avec la législation (loi SAE 2014 et 2018).

Le rythme des visites périodiques a été globalement respecté sur les deux dernières années sur ces 33 appareils avec une moyenne de douze visites annuelles. Seule une visite tardive a été identifiée avec plus de six semaines d'intervalle sur les deux appareils de la tour 1 Jean Bouin (non conforme à l'article R. 125-2 du CCH).

5.5.2 Chaudières individuelles

L'OPH fait également appel à un prestataire extérieur pour la passation et le suivi technique du contrat d'exploitation des installations d'eau chaude sanitaire, de chauffage individuel, de VMC et de robinetteries. Environ 70 % du parc dispose d'un équipement individuel au gaz (chaudière ou chauffe-bain). En 2018, les visites obligatoires ont porté sur 3 912 logements occupés bénéficiant d'un chauffage individuel au gaz et sur 1 062 logements équipés d'un chauffe-bain à gaz.

L'OPH ne remplissait pas suffisamment ses obligations portant sur l'entretien et le suivi de la sécurité des équipements individuels à gaz. Depuis 2018, l'OPH Béziers a mis en place une procédure de mise en demeure pouvant aller jusqu'à l'assignation à comparaître pour les locataires ne permettant pas la maintenance préventive annuelle de leur chaudière. La procédure prévoit trois passages du prestataire avec l'envoi d'un courrier recommandé au troisième passage. Les appareils non contrôlés sont portés à la connaissance du service technique de l'OPH. Le service contentieux est ensuite chargé de mettre en demeure les locataires puis de demander à un huissier de délivrer une sommation aux locataires n'ayant pas autorisé l'entretien de leur chaudière. Cette procédure n'était pas systématiquement menée à son terme. Sur l'ensemble du parc, le taux de pénétration de 84 % en 2018 était insuffisant⁴². La lecture du bilan du prestataire montrait que seuls les logements occupés ont été visités et que 547 équipements n'ont pas été entretenus en 2018 (655 en 2017). L'OPH n'avait pas identifié les appareils non contrôlés depuis plusieurs années. A la demande de L'ANCOLS, l'OPH a dénombré 29 chaudières non contrôlées depuis au moins trois ans pour lesquelles des relances particulières vont être mises en œuvre. Concernant les logements vacants non visités, l'OPH a également décidé de procéder à la visite annuelle lors de l'entrée dans les lieux des nouveaux locataires. L'OPH indique que la politique de sensibilisation mise en œuvre a été efficace puisque le taux de pénétration est passé à 93 % en 2020. Le contrôle s'effectue annuellement mais également sur deux années consécutives.

5.5.3 Diagnostics de Performance Energétique (DPE)

Obs 4 : Les diagnostics de performance énergétique n'ont pas été effectués pour l'ensemble des logements et n'ont pas été renseignés lors de l'enquête RPLS (non conforme aux articles L. 134-1 à 5 et L. 411-10 du CCH).

Les DPE ont été réalisés sur près de 85 % du patrimoine mais seulement 58 % des étiquettes étaient saisies dans le progiciel de gestion de l'OPH au 1^{er} janvier 2019. Les données disponibles complétées à fin décembre 2019 sont indiquées dans le Tableau 19 mais ne permettent pas d'évaluer parfaitement tous les logements énergivores puisque les DPE non réalisés (15 % du parc conservé) correspondent à du patrimoine ancien (45 ans en moyenne). Il est rappelé que le DPE doit être annexé à tout nouveau contrat de location et qu'il a une validité de 10 ans. Dans sa réponse, l'OPH indique qu'un marché a été passé et que le solde des DPE manquant sera réalisé au premier semestre 2021.

Tableau 19 - Ventilation des diagnostics de performance énergétique

Etiquette énergie (DPE)	A	B	C	D	E	F	G
Nombre de logements	710	408	1 626	2 063	171	25	16
Pourcentage 2019 (85 % du parc)	14,1 %	8,1 %	32,4 %	41,1 %	3,4 %	0,5 %	0,3 %
Références nationales 2018	3 %	8 %	29 %	39 %	16 %	4 %	1 %

Sources : données OPH de décembre 2019 et SDES/RPLS pour les références nationales au 1^{er} janvier 2018

L'OPH est invité à affiner et préciser sa stratégie patrimoniale en matière de rénovation énergétique. Le projet de CUS 2019-2025 transmis à la préfecture s'engage seulement à réaliser les DPE manquants au fil de l'eau. L'OPH est dans l'incapacité de fournir le nombre exact de logements énergivores qui seront rénovés sur la période à venir. L'OPH s'engage néanmoins à atteindre le niveau de performance label BBC-Effinergie-Rénovation pour ses prochaines réhabilitations, notamment celles prévue dans le cadre du NPNRU. Les mises à jour des DPE devront être réalisées à l'issue des travaux.

⁴² Taux calculé sur les logements occupés uniquement

5.5.4 Constats de risque d'exposition au plomb

Les obligations réglementaires concernant les risques d'exposition au plomb (*cf. articles L. 1334-5 et suivants du code de la santé publique*) sont respectées. Les logements concernés ont fait, soit l'objet d'une réhabilitation complète dans le cadre des opérations d'acquisition-amélioration (*avec délivrance d'un nouveau permis*), soit l'objet d'un constat de risque d'exposition au plomb (*CREP*). Leur durée de validité n'étant que de six ans, l'OPH doit les refaire avant les prochaines remises en location.

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

Obs 5 : Les obligations réglementaires concernant le repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante et la constitution des Dossiers Amiante Parties Privatives (*DAPP*) ne sont pas respectées (*non conforme aux articles R. 1334-16 et suivants du code de la santé publique*).

La réglementation amiante s'impose aux propriétaires d'immeubles bâtis dont le permis de construire a été délivré avant le 1er juillet 1997. L'OPH compte 116 groupes d'habitations collectifs ou individuels représentant 4 144 logements concernés (*hors Devèze 3 et 4*) pour lesquels les repérages d'amiante sont obligatoires. L'OPH a procédé aux repérages de matériaux susceptibles de contenir de l'amiante dans l'ensemble des parties communes et constitué les dossiers techniques amiante (*DTA*) mais n'a ni procédé aux repérages dans les parties privatives, ni constitué les dossiers amiante parties privatives (*DAPP*). Les *DAPP* auraient dû être constitués avant le 5 février 2012 (*sauf si le patrimoine concerné avait préalablement fait l'objet d'un dossier technique avec repérage des matériaux de la liste A qui tient lieu de DAPP*). En l'absence de ces repérages, la constitution des *DAPP* et les obligations relatives à l'information des occupants ne sont en conséquence pas respectées. Quelques *DTA* seront également à actualiser avec la recherche des matériaux de la liste B⁴³ (*105 logements concernés*). Pour la sécurité de son exploitation, l'OPH doit se mettre, sans attendre, en conformité avec la réglementation relative à l'amiante. Dans sa réponse, l'OPH indique que le marché a été notifié en 2019 et qu'à ce jour 35 % des *DAPP* ont été réalisés.

5.6 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE ET EN BLOC

Dans la CUS, l'OPH s'était engagé à vendre 22 logements par an (*133 logements identifiés dans neuf résidences*). Seule la résidence Arsonval de 54 logements a été commercialisée en 2016 après sa réhabilitation. Le protocole CGLLS avait d'ailleurs réduit les objectifs de vente à une dizaine de ventes annuelles pour cette seule résidence. A la date du contrôle, aucune vente à l'unité n'a été effectuée et l'OPH n'envisage aucune vente sur la durée de la prochaine CUS en raison principalement de l'opposition de la ville de Béziers à la vente de logements sociaux (*commune carencée au titre de la loi SRU*).

Sur la période deux ventes en bloc de bâtiments inoccupés ont été réalisées. La première cession concerne l'opération Massena (*six logements et un commerce*) initialement conçue par l'OPH comme une opération d'acquisition amélioration. L'immeuble acheté en 2012 a finalement été revendu à perte en 2017 à un promoteur privé. La deuxième vente concerne un immeuble de bureaux (Mandel) dont la transformation en logements s'est révélée localement et techniquement inadaptée. La CABM a racheté l'immeuble à l'OPH en 2018.

Enfin, le bail emphytéotique qui liait l'OPH à l'association APEAI Montflourès, propriétaire du terrain et gestionnaire du foyer pour personnes handicapées, a été rompu en 2018. L'opération a rapporté 500 000 euros à l'OPH en 2018.

⁴³ Cf. décret n°2011-629 du 3 juin 2011 et les arrêtés du 12 décembre 2012

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 ORGANISATION DE LA PARTIE FINANCIERE

La direction administrative et financière a été réorganisée à la suite d'un audit interne réalisé en 2017 et du licenciement de sa directrice en 2018. Depuis début 2019, cette direction est constituée de trois unités :

- ▶ une unité « comptable » en charge de la comptabilité générale et de la facturation ;
- ▶ une unité « finances » en charge des financements, de la trésorerie et du contrôle de gestion ;
- ▶ une unité « recouvrement » en charge du précontentieux et du contentieux.

La cellule recouvrement comprend une conseillère en économie sociale et familiale ; elle était préalablement au sein de la direction « gestion immobilière et affaires juridiques ». Cette cellule est présentée au § 4.5 (*traitement des impayés*) du présent rapport. Une assistante de gestion a en charge les charges récupérables. L'ensemble de cette direction représente 21 personnes.

6.2 TENUE DE LA COMPTABILITE

L'OPH utilise la comptabilité commerciale.

Le commissariat aux comptes est, sur les cinq exercices, exercé par le cabinet Audit Conseil Méditerranée. Il a certifié sans observation les cinq exercices.

L'examen des comptes par l'ANCOLS conclut à certaines remarques ne remettant pas en cause leur sincérité :

- ▶ le calcul de la production immobilisée ne respecte pas le principe de l'imputation rationnelle tenant compte du niveau réel d'activité par rapport à sa capacité de production : la cellule « maîtrise d'ouvrage » au sein de la direction du développement et du renouvellement urbain comporte quatre personnes, le coût salarial moyen par salarié est de 37 milliers d'euros alors que le montant imputé en production immobilisée est de 368 milliers d'euros ; cette remarque avait déjà été faite lors du contrôle ANCOLS précédent ;
- ▶ l'annexe littéraire de l'exercice 2018 fait état du montant de la RLS, mais ne signale pas le produit dû au lissage national de la RLS ;
- ▶ les fiches de situations financières et comptables font apparaître des surfinancements sur quelques opérations dont principalement Le Million ; ces surfinancements entraîneront des remboursements de parties d'emprunts et de subventions pour environ 1 375 milliers d'euros.

6.3 PLAN D'AIDE AU RETABLISSEMENT DE L'EQUILIBRE CGLLS

Sur la période 2008-2013, l'OPH est fortement impacté par un projet ANRU ambitieux sur le quartier de la Devèze. Ce programme, avec notamment la démolition/reconstruction de 1 145 logements, a fragilisé la structure de l'organisme (*baisse des fonds disponibles et baisse de la profitabilité*). Il a fait appel à la CGLLS en 2013 afin en particulier de poursuivre la réhabilitation du patrimoine existant. Un protocole de retour à l'équilibre 2013-2018 a été signé en mars 2014 ; il prévoyait sur cette période 1 092 nouveaux logements, 1 105 réhabilitations et 951 démolitions. Pour ce faire, l'OPH s'engageait à stabiliser les frais de personnel, à diminuer les charges de fonctionnement et la vacance, à vendre une cinquantaine de logements ; la CGLLS

financerait à hauteur de 7 080 milliers d'euros ; les collectivités territoriales et l'Etat apportant leur concours aux opérations.

L'organisme a eu des difficultés pour suivre ses engagements de vacance ; il a maîtrisé ses coûts de gestion, et a réalisé moins de maintenance que prévu. Par ailleurs, aucune vente HLM n'a eu lieu ; les informations données par l'OPH correspondent en réalité à la vente d'un foyer (31 logements) et d'un immeuble acquis et revendu sans avoir installé de locataires.

Fin 2018, la situation de l'OPH a amené l'organisme à solliciter à nouveau la CGLLS. Un avenant a ainsi été signé en juin 2019, couvrant 2018 à 2024. Cet avenant prévoit, en cohérence avec le PSP et la CUS :

- ▶ le maintien de l'augmentation dérogatoire des loyers (2% par an dans la limite des plafonds) ;
- ▶ la construction de 1 172 nouveaux logements ;
- ▶ la démolition de 581 logements ;
- ▶ la réhabilitation de 2 089 logements ;
- ▶ un coût de la vacance ramené à 5,4 % des loyers ;
- ▶ des pertes de loyers dues aux impayés limitée à 1,22 % des loyers ;
- ▶ des frais de fonctionnement (*frais de personnel et frais de gestion*) plafonnés à 25 % des loyers ;
- ▶ une maintenance ajustée à 16 % des loyers, soit plus que la maintenance de la période 2014-2017 et du même niveau que la maintenance de l'année 2018 (cf. § 5.4).

La CGLLS apporte une nouvelle subvention d'équilibre de 5 975 milliers d'euros.

6.4 ANALYSE FINANCIERE

6.4.1 Analyse de l'exploitation

Chiffre d'affaires et produits des activités

Tableau 20 - Chiffre d'affaires et produits des activités

Montants en milliers d'euros					
Exercices	2014	2015	2016	2017	2018
Loyers	22 736,13	22 871,25	22 772,66	23 285,27	22 965,56
Écart de récupération de charges	- 626,07	- 590,89	- 735,26	- 1 313,91	- 1 154,45
Produits des activités annexes	114,68	72,12	128,26	140,46	7,98
Péréquation RLS					472,45
Chiffre d'affaires des loyers	22 224,73	22 352,48	22 165,66	22 111,81	22 291,54
Ventes d'immeubles	0,00	0,00	0,00	0,00	690,00
Production stockée	0,00	0,00	0,00	0,00	- 686,52
Production immobilisée (stocks transférés à l'actif)	0,00	0,00	2,18	1,04	0,20
Coûts promotion immobilière	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Marge sur activité de promotion	0,00	0,00	2,18	1,04	3,68
Production immobilisée	0,00	90,03	208,54	38,30	271,88
Produit des activités	22 224,73	22 442,51	22 376,38	22 151,16	22 567,10

Source : Harmonia

Le chiffre d'affaires est quasi-exclusivement généré par les loyers, qui sont d'un niveau assez bas (cf. § 3.2.1). Ces loyers sont alimentés par les mises en service (650 sur la période) mais pénalisés par la forte vacance (cf. § 3.1.2).

L'écart de récupération de charges (entre charges récupérables et charges réellement récupérées) est, pour la même raison, important.

La réduction de loyer de solidarité (RLS) qui s'applique depuis février 2018 s'est élevée pour l'exercice 2018 à 1 327 milliers d'euros. Le système de lissage réduit ce montant de 472 milliers d'euros. La production immobilisée ne reflète pas la réalité des moyens engagés (cf. § 6.2).

Excédent brut d'exploitation

Tableau 21 - Excédent brut d'exploitation en % des loyers

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2014		Exercice 2015		Exercice 2016		Exercice 2017		Exercice 2018	
	Montant	% CA	Montant	% CA	Montant	% CA	Montant	% CA	Montant	% CA
Produits des activités	22 224,73		22 442,51		22 376,38		22 151,16		22 567,10	
Coût personnel (hors régie)	- 4 103,18	18,5%	- 4 187,25	18,7%	- 4 696,05	21,2%	- 4 668,55	21,1%	- 4 405,75	19,8%
Autres charges externes (hors CGLLS)	- 1 372,02	6,2%	- 1 648,29	7,4%	- 1 547,60	7,0%	- 1 498,86	6,8%	- 1 802,85	8,1%
Coût de gestion	- 5 475,20	24,6%	- 5 835,55	26,1%	- 6 243,66	28,2%	- 6 167,41	27,89%	- 6 208,61	27,8%
Charges de maintenance (y.c régie)	- 2 278,74	10,2%	- 2 736,15	12,2%	- 3 150,72	14,2%	- 3 426,42	15,5%	- 4 072,70	18,3%
Cotisation CGLLS			- 48,44	0,2%	- 74,72	0,3%	- 71,80	0,3%	47,56	0,2%
Taxes foncières sur les propriétés bâties	- 3 652,91	16,4%	- 2 918,69	13,1%	- 3 148,54	14,2%	- 2 948,71	13,3%	- 2 989,28	13,4%
<i>Valeurs de référence</i>		11,6%		11,7%		11,8%		11,8%		12,2%
Créances irrécouvrables	- 144,78	0,1%	- 147,76	0,7%	- 150,87	0,7%	- 177,50	0,8%	- 316,41	1,4%
Excédent brut d'exploitation	10 673,11	48,0%	10 755,92	48,1%	9 607,88	43,3%	9 359,32	42,3%	9 027,65	40,5%
<i>Valeurs de référence</i>		46,1%		45,0%		45,1%		44,2%		43,4%

Source : Harmonia

Face à un produit des activités stable, des coûts de gestion croissants, des charges de maintenance en forte progression (+44 %), une taxe foncière stable sur la période sauf en 2014, l'excédent brut d'exploitation baisse en valeur de 10,7 millions d'euros à 9 millions d'euros, soit de 48% du chiffre d'affaires à 40,5 %, devenant inférieur à la valeur de référence sur les trois derniers exercices.

Cette baisse de performance est en lien direct avec l'impact globalement croissant de la vacance locative, elle-même conséquence des diverses opérations de démolitions et de réhabilitations, et parfois du manque d'attractivité de certains patrimoines.

Performance de gestion

Tableau 22 - Coût de gestion normalisé

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017	Exercice 2018
Charges de personnel	4 265,18	4 333,84	5 180,58	5 346,78	5 279,37
Personnel extérieur à l'organisme	173,48	191,66	172,53	154,85	86,06
Déduction pour coûts internes de la production immobilisée et stockée	0,00	- 4,15	- 139,34	- 306,78	- 367,36
Déduction pour coût du personnel de maintenance en régie	- 295,37	- 334,10	- 424,38	- 435,13	- 459,17
Transferts de charges d'exploitation	- 40,11	0,00	- 93,33	- 91,16	- 133,14
Coûts de personnel (1)	4 103,18	4 187,25	4 696,05	4 668,55	4 405,75
Approvisionnements (stocks et variation)	108,93	120,80	157,39	234,46	173,53
Achats non stockés de matériel et fournitures	128,22	328,83	125,65	114,31	119,37
Déduction pour consommations pour maintenance en régie	- 108,93	- 105,64	- 157,39	- 234,46	- 169,10
Crédit baux et baux à long terme	4,36	7,79	6,50	5,44	4,44
Primes d'assurances	309,74	362,49	402,86	403,32	469,91
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	310,07	283,59	380,73	286,46	337,37
Publicité, publications, relations publiques	46,38	30,25	32,07	37,75	51,85
Déplacements, missions et réceptions	36,56	19,99	17,44	18,68	19,50
Redevances de sous-traitance générale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres services extérieurs	506,83	572,30	571,79	625,55	702,56
Déduction pour cotisations CGLLS		- 48,44	- 74,72	- 71,80	47,56
Déduction pour mutualisation FNAP-CGLLS		0,00		0,00	
Impôts, taxes et versements assimilés (hors rémunérations)	3,89	38,11	46,67	38,09	7,72
Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun - Charges	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun - Produits	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Redevances et charges diverses de gestion courante	25,96	38,22	38,61	41,06	38,16
Autres charges externes (2)	1 372,02	1 648,29	1 547,60	1 498,86	1 802,85
Coût de gestion normalisé (3) = (1) + (2)	5 475,20	5 835,55	6 243,66	6 167,41	6 208,61
Nombre de logements et équivalent logement gérés (4)	6 084	6 081	6 037	6 219	6 480
Coût de gestion normalisé au logement et équivalent logement gérés = (3)/(4)	899,93	959,64	1 034,23	991,70	958,12
<i>Valeurs de référence</i>	<i>968,42</i>	<i>946,84</i>	<i>956,68</i>	<i>979,16</i>	<i>974,58</i>
Loyers (5)	22 736,13	22 871,25	22 772,66	23 285,27	22 965,56
Coût de gestion normalisé / Loyers = (3)/(5)	24,08%	25,51%	27,42%	26,49%	26,49%
<i>Valeurs de référence</i>	<i>24,82%</i>	<i>24,14%</i>	<i>24,27%</i>	<i>24,37%</i>	<i>25,04%</i>
Coût de personnel normalisé / Loyers = (1)/(5)	18,05%	18,31%	20,62%	20,05%	18,80%
<i>Valeurs de référence</i>	<i>16,73%</i>	<i>16,70%</i>	<i>16,52%</i>	<i>17,10%</i>	<i>17,33%</i>
Coût des autres charges normalisé / Loyers = (2)/(5)	6,03%	7,21%	6,80%	6,44%	7,69%
<i>Valeurs de référence</i>	<i>8,01%</i>	<i>7,33%</i>	<i>7,47%</i>	<i>7,67%</i>	<i>7,81%</i>

Source : Harmonia

Le coût de gestion est ici appréhendé comme un coût de gestion à condition normale d'exploitation (*ou coût de gestion normalisé*). Il comprend les charges d'exploitation non récupérables, ainsi que les impôts et les taxes,

hors taxes foncières sur les propriétés bâties. En revanche, ne sont pas retenus les dépenses de maintenance, les écarts de récupération de charges, les charges de mutualisation et les cotisations CGLLS.

Les charges de personnel non récupérables augmentent de 23,8 % sur la période. Le personnel extérieur à l'organisme (*agences d'intérim*) représente 155,7 milliers d'euros en moyenne annuelle. La production interne immobilisée est sans doute surestimée (*Cf. § 6.2*) ; le personnel de la régie travaux, dont les charges de salaires sont affectées à la maintenance, a crû nettement (*55,5 % sur la période*). Les autres charges externes sont également croissantes, avec une augmentation des primes d'assurance, des autres services extérieurs et de la cotisation CGLLS. In fine, les coûts de gestion normalisés augmentent de 13,4 % sur la période, pour un parc croissant de 8,7 % sur la même période. Ils représentent 958 euros par logement en 2018, valeur très légèrement inférieure à la valeur de référence qui est de 975 euros par logement ; une production immobilisée calculée à partir des coûts salariaux des personnes directement impliquées aboutit à un coût de gestion au logement de 989 euros au lieu de 958 euros. La part du coût de personnel représente 18,8 % des loyers, soit un taux légèrement supérieur à la référence, avec des loyers bas. Par ailleurs le train de vie n'appelle pas de remarques. A noter que la cotisation CGLLS de 2014 d'un montant de 21 milliers d'euros n'apparaît pas dans le tableau, et n'est pas incluse dans la valeur de référence. Les coûts de gestion normalisés au logement sont croissants sur 2016 en raison d'un recrutement important (+8,2 ETP) et d'un nombre de logements en très légère baisse ; ils sont décroissants en 2017 et 2018 grâce à une modération salariale et une augmentation du nombre de logements.

Résultats comptables

Tableau 23 - Résultat net comptable en % du chiffre d'affaires

Montants en milliers d'euros

Rubriques	2014		2015		2016		2017		2018	
	montant	% du CA	montant	% du CA	montant	% du CA	montant	% du CA	montant	% du CA
Résultats comptables	5 605,33	25,2%	1 198,72	5,4%	1 920,55	8,7%	835,43	3,8%	449,81	2,0%
Valeur de référence		12,7%		13,2%		13,5%		14,3%		13,0%

Source : Harmonia

Les résultats nets rapportés au chiffre d'affaires sont inférieurs aux valeurs de référence, à l'exception de l'année 2014 lors de laquelle une aide importante de 4 millions d'euros provenant de la CGLLS a été reçue.

Capacité d'autofinancement et autofinancement net

Tableau 24 - CAF brute et autofinancement net

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2014		Exercice 2015		Exercice 2016		Exercice 2017		Exercice 2018	
	montant	% du CA	montant	% du CA	montant	% du CA	montant	% du CA	montant	% du CA
CAF courante	8 047,82	36,2%	8 287,44	37,1%	6 869,64	30,1%	6 813,77	30,1%	6 827,11	30,6%
CAF brute	11 715,88	52,7%	8 973,25	40,1%	9 086,74	41,0%	5 947,83	26,9%	7 499,15	33,6%
<i>Valeurs de référence</i>		37,6%		38,0%		38,3%		39,1%		38,8%
Remboursement des emprunts locatifs	5 639,13	25,4%	5 987,70	26,8%	6 660,88	30,0%	7 299,56	33,0%	6 430,89	28,8%
Variation des intérêts compensateurs (si non différés)	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%
Autofinancement net HLM (a)	6 076,75	27,3%	2 985,55	13,4%	2 425,86	10,9%	- 1 351,73	6,1%	1 068,25	4,8%
<i>Valeurs de référence</i>		12,3%		12,0%		12,0%		11,0%		11,1%
Total des produits financiers (compte 76) (b)	63,61		168,89		61,98		8,72		24,86	
Total des produits d'activité (comptes 70) (c)	28 400,41		28 239,05		28 252,51		27 945,99		28 619,06	
Charges récupérées (comptes 703) (d)	5 549,61		5 295,68		5 351,59		4 520,26		4 955,52	
Dénominateur du ratio d'autofinancement net HLM (e) : (b+c-d)	22 914,42	103,1%	23 112,26	103,4%	22 962,90	103,6%	23 434,45	106,0%	23 688,40	106,3%
Ratio d'autofinancement net HLM (en %) : (a)/(e)		26,5%		12,9%		10,6%		- 5,8%		4,5%
<i>Valeurs de référence</i>		11,9%		11,5%		11,4%		11,4%		10,7%

Source : Harmonia

L'EBE auquel est ajouté le résultat financier réel⁴⁴ donne la CAF courante ; en ajoutant le résultat exceptionnel réel (*hors cessions d'immobilisations*) on obtient la CAF brute. La CAF brute permet d'apprécier le flux de trésorerie qui servira au remboursement annuel du capital des emprunts et à la reconstitution des fonds propres de l'organisme, permettant l'investissement. La CAF brute rapportée au chiffre d'affaires est renforcée par la subvention de la CGLLS en 2014 puis devient inférieure à la référence en 2017 et 2018. L'année 2017 est marquée par une baisse du montant annuel de la subvention CGLLS et par un remboursement important d'emprunts (*les emprunts liés aux nouvelles opérations s'ajoutant aux anciens*).

L'autofinancement net HLM (*c'est-à-dire la CAF brute d'où sont soustraits les remboursements de l'année des emprunts locatifs*) suit la même trajectoire ; il est négatif en 2017, ce qui aurait dû entraîner une délibération du CA pour statuer sur la situation selon l'article R. 423-70 du CCH, et faiblement positif en 2018, représentant 4,5 % du CA. En effet, depuis l'exercice 2014, le CCH prévoit des taux de référence pour le ratio autofinancement net/chiffre d'affaires et indique qu'en cas de valeur inférieure à ces taux (*0 % sur un exercice ou 3 % sur trois exercices consécutifs*), le CA délibère sur les causes de cette situation et, s'il y a lieu, sur des mesures internes à mettre en œuvre pour redresser la situation financière de façon pérenne.

⁴⁴ Hors dotations et reprises.

6.4.2 Mode de financement et gestion de la dette

Fin 2018, et suivant l'avancement des opérations, les financements des opérations sont les suivants :

Tableau 25– Modalités de financement des opérations

Montants en milliers d'euros

	Coût total des opérations	Emprunt		Subventions		Fonds Propres	
		montant	% coût total	montant	% coût total	montant	% coût total
Terminées soldées	329 399	248 514	75,4%	59 603	18,1%	21 281	6,5%
Terminées non soldées	65 892	55 413	84,1%	9 469	14,4%	1 009	1,5%
En cours	55 428	47 490	85,6 %	6 907	12,5 %	1 031	1,9 %

Source : fiche récapitulative de situation financière et comptable 2018

Les plus anciennes opérations, les opérations terminées soldées, ont bénéficié en moyenne de 18 % de subventions. Cette part se réduit pour les opérations non soldées et en cours. La part de fonds propres diminue, vu leur faiblesse ; le protocole CGLLS en a réduit le montant. La conséquence est un recours plus important à l'emprunt dans le montage financier des opérations.

Tableau 26 - Evolution de la dette locative et capacité de désendettement

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017	Exercice 2018
Endettement (1)	186 536,28	193 824,79	193 666,52	212 022,98	211 065,22
CAFC	8 047,82	8 287,44	6 869,64	6 813,77	6 827,11
Endettement / CAFC	23,18	23,39	28,19	31,12	30,92
<i>Valeurs de référence</i>	14,96	15,28	15,07	14,86	15,83
Trésorerie (2)	16 987,31	14 944,57	2 130,14	7 521,55	2 600,40
Endettement net de trésorerie (3) = (1)-(2)	169 548,97	178 880,21	191 536,38	204 501,43	208 464,82
Endettement net de trésorerie / CAFC	21,07	21,58	27,88	30,01	30,53
<i>Valeurs de référence</i>	13,74	13,99	13,22	13,42	13,92
Valeur nette comptable du parc locatif	207 253,45	222 905,92	229 012,89	235 715,37	256 992,43
Dotations Amortissements du parc locatif	6 988,16	7 686,89	7 286,57	7 235,59	8 601,07
VNC / Amortissement du parc locatif	29,66	29,00	31,43	32,58	29,88
<i>Valeurs de référence</i>	22,32	22,72	22,51	22,77	23,07
Ressources propres	176 437,71	185 295,64	191 571,87	201 157,27	209 847,11
Ressources stables	363 554,04	379 388,95	385 337,57	413 207,31	420 912,32
Ressources propres / Ressources stables	48,53%	48,84%	49,72%	48,68%	49,86%
<i>Valeurs de référence</i>	59,71%	60,05%	59,92%	61,17%	61,54%

Source : Harmonia

Le Tableau montre que l'endettement est globalement croissant sur les cinq exercices examinés, pour atteindre 211 millions d'euros fin 2018. La CAF courante étant faible (*surtout sur les deux derniers exercices*), la durée de désendettement, mesurée par le quotient de l'endettement net de trésorerie sur la CAF courante, est constamment supérieure aux valeurs de références et s'accroît constamment pour atteindre 30,5 années fin 2018. En ce sens, la situation financière de l'OPH s'est détériorée sur la période sous revue.

Ce tableau permet aussi de constater que la durée de vie résiduelle théorique des actifs (*30 ans environ, exprimée par le ratio VNC/Amortissement du parc locatif*) est du même ordre que le ratio « endettement sur CAF », soulignant le niveau d'endettement préoccupant de l'OPH.

Indépendance financière

Fin 2018, les ressources propres (*capitaux propres, provisions, amortissements et dépréciations*) s'élèvent à 210 millions ; les ressources stables (*ressources propres et dettes financières*) s'élèvent à 421 millions d'euros. Les ressources propres représentent 50 % des ressources stables, valeur bien inférieure à la médiane et qui souligne les faibles possibilités de recours à l'emprunt dans les conditions actuelles.

Tableau 27 - Variation de la dette financière

Montant en milliers d'euros					
Rubriques	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017	Exercice 2018
Endettement ouverture	171 717,69	186 536,28	193 824,79	193 666,52	212 022,98
Nouveaux emprunts	21 611,33	13 281,04	6 507,58	25 661,11	62 140,40
Remboursement en capital	6 792,74	5 992,54	6 665,85	7 304,64	63 098,17
Endettement clôture	186 536,28	193 824,79	193 666,52	212 022,98	211 065,22
Variation capital restant dû	14 818,59	7 288,50	- 158,27	18 356,46	- 957,77
Remboursement des emprunts locatifs (1)	5 639,13	5 987,70	6 660,88	7 299,56	6 430,89
Charges d'intérêts (2)	3 244,19	3 165,61	2 859,30	2 736,66	2 834,93
Annuités emprunts locatifs (1)+(2)	8 883,32	9 153,31	9 520,18	10 036,23	9 265,83
Loyers de l'exercice	22 736,13	22 871,25	22 772,66	23 285,27	22 965,56
Annuités emprunts locatifs / Loyers	39,07%	40,02%	41,81%	43,10%	40,35%
Valeurs de référence	37,60%	37,26%	36,39%	36,05%	36,76%

Source : Harmonia

L'annuité est croissante de 2014 à 2017, atteignant 43 % des loyers. Le réaménagement de l'emprunt auprès de la CDC mené en 2018 et portant sur 54,7 millions d'euros a permis de réduire l'annuité à 40 % des loyers, annuité qui reste néanmoins plus élevée que la référence (37 %). Le taux moyen de cette dette (*charge d'intérêt rapportée à l'endettement moyen de l'exercice*) est correct, il atteint fin 2018 1,34 %, pour une référence à 1,52 %.

6.4.3 Structure financière

Tableau 28 – Bilans fonctionnels

Rubriques	Exercice 2014		Exercice 2015		Exercice 2016		Exercice 2017		Exercice 2018	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%
Capital et réserves nets des participations (a)	15 296,91	4,2%	20 902,23	5,5%	22 988,35	6,0%	24 908,90	6,0%	25 744,33	6,1%
Résultat de l'exercice (b)	5 605,33	1,5%	1 198,72	0,3%	1 920,55	0,5%	835,43	0,2%	449,81	0,1%
Autres capitaux (c)	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%
Subventions nettes d'investissement (d)	50 748,55	14,0%	50 616,08	13,3%	52 663,40	13,7%	55 770,55	13,5%	56 742,65	13,5%
Capitaux propres (e)=(a)+(b)+(c)+(d)	71 650,79	19,7%	72 717,04	19,2%	77 572,30	20,1%	81 514,88	19,7%	82 936,79	19,7%
<i>Valeurs de référence</i>		21,9%		22,3%		22,6%		22,8%		23,3%
Provisions pour gros entretien (f)	3 253,00	0,9%	3 670,00	1,0%	3 165,25	0,8%	2 709,10	0,7%	2 019,75	0,5%
Autres provisions pour risques et charges (g)	401,46	0,1%	477,02	0,1%	435,16	0,1%	256,43	0,1%	262,96	0,1%
Amortissements et dépréciations (h)	101 132,46	27,8%	108 431,58	28,6%	110 399,17	28,6%	116 676,85	28,2%	124 627,61	29,6%
Ressources propres (i)=(e)+(f)+(g)+(h)	176 437,71	48,5%	185 295,64	48,8%	191 571,87	49,7%	201 157,27	48,7%	209 847,11	49,9%
Dettes financières (j)	187 116,33	51,5%	194 093,31	51,2%	193 765,70	50,3%	212 050,04	51,3%	211 065,22	50,1%
Ressources stables (k)=(i)+(j)		100,0%	379 388,95	100,0%	385 337,57	100,0%	413 207,31	100,0%	420 912,32	100,0%
Immobilisations d'exploitation brutes (l)	342 028,66	94,1%	359 212,17	94,7%	377 183,68	97,9%	399 243,65	96,6%	412 794,42	98,1%
Fonds de roulement économique (m)= (k)-(l)	21 525,38	5,9%	20 176,77	5,3%	8 153,89	2,1%	13 963,65	3,4%	8 117,90	1,9%
Immobilisations financières (n)	580,80	0,2%	269,28	0,1%	99,94	0,0%	27,82	0,0%	0,76	0,0%
Fonds de roulement net global (FRNG) = (m)-(n)	20 944,57	5,8%	19 907,50	5,2%	8 053,95	2,1%	13 935,84	3,4%	8 117,14	1,9%
<i>Valeurs de référence</i>		4,4%		4,5%		4,9%		4,9%		4,6%
Stocks et encours liés à la promotion immobilière (o)	27,03	0,0%	27,55	0,0%	25,69	0,0%	710,18	0,2%	28,67	0,0%
Emprunts promotion immobilière (p)	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%
constats d'avances sur cessions (q)	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%
Portage accession et opérations d'aménagement (r)=(o)-(p)+(q)	27,03	0,0%	27,55	0,0%	25,69	0,0%	710,18	0,2%	28,67	0,0%
Créances locataires et acquéreurs (s)	1 740,24	0,5%	1 683,40	0,4%	1 869,87	0,5%	1 107,24	0,3%	953,57	0,2%
Subventions à recevoir (t)	7 161,62	2,0%	7 782,55	2,1%	9 052,28	2,3%	9 914,08	2,4%	7 967,29	1,9%
Autres actifs réalisables (u)	1 385,82	0,4%	2 262,31	0,6%	5 028,48	1,3%	3 059,34	0,7%	3 228,31	0,8%
Dettes sur immobilisations (v)	643,23	0,2%	1 563,23	0,4%	3 367,84	0,9%	1 079,28	0,3%	1 209,46	0,3%
Dettes d'exploitation et autres (w)	5 714,22	1,6%	5 229,64	1,4%	6 684,66	1,7%	7 297,27	1,8%	5 451,63	1,3%
Besoin de Fonds de Roulement (BFR)= (r)+(s)+(t)+(u)-(v)-(w)	3 957,26	1,1%	4 962,92	1,3%	5 923,82	1,5%	6 414,29	1,6%	5 516,74	1,3%
<i>Valeurs de référence</i>		0,5%		0,3%		0,1%		0,1%		0,1%
Valeurs mobilières de placement et disponibilités (x)	18 520,21	5,1%	16 504,15	4,4%	3 702,16	1,0%	9 176,80	2,2%	4 385,90	1,0%
Concours bancaires courants et découverts (y)	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%	0,00	0,0%
Dépôts et cautionnements reçus (z)	1 532,89	0,4%	1 559,57	0,4%	1 572,03	0,4%	1 655,25	0,4%	1 785,50	0,4%
Trésorerie nette (A) = (x)-(y)-(z)	16 987,31	4,7%	14 944,57	3,9%	2 130,14	0,6%	7 521,55	1,8%	2 600,40	0,6%
<i>Valeurs de référence</i>		3,8%		4,0%		4,4%		4,6%		4,5%
Report immobilisations financières (B)	580,80	0,2%	269,28	0,1%	99,94	0,0%	27,82	0,0%	0,76	0,0%
Trésorerie potentielle (A) + (B)	17 568,11	4,8%	15 213,85	4,0%	2 230,07	0,6%	7 549,37	1,8%	2 601,16	0,6%
<i>Valeurs de référence</i>		4,5%		4,5%		4,8%		5,0%		4,6%

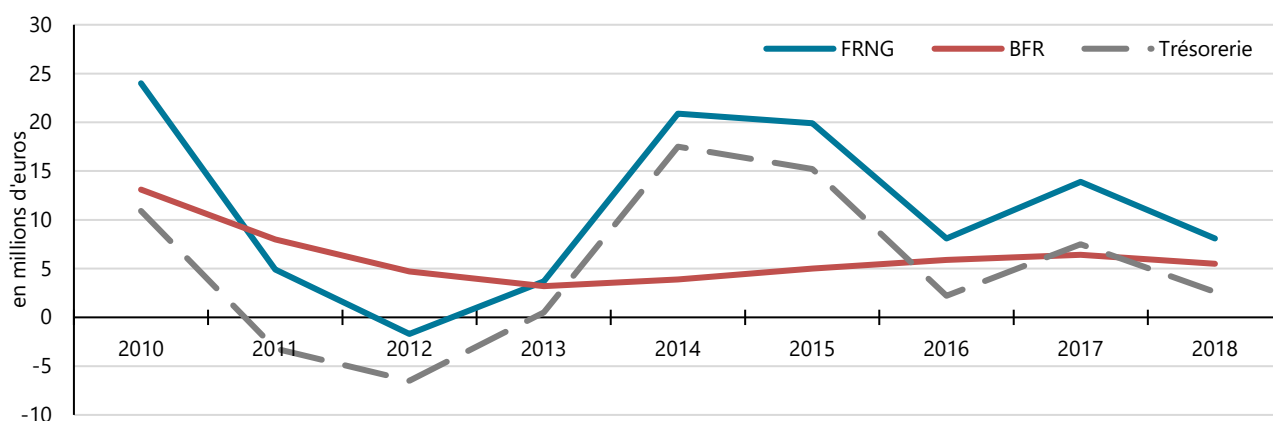
source Harmonia

6.4.3.1 Fonds de roulement net global et à terminaison

Le FRNG déterminé ci-dessus ne comprend pas les dépôts et cautionnements reçus, qui sont intégrés dans la trésorerie.

Les ressources propres (*capitaux propres, provisions, amortissements et dépréciations*) augmentent de 33,4 millions d'euros ; les emprunts augmentent de 23,9 millions d'euros. Les ressources stables croissent ainsi de 57,4 millions d'euros. Par ailleurs, les immobilisations d'exploitation brutes augmentent de 70,8 millions d'euros ; les emplois longs sont supérieurs aux ressources stables, le FRNG passe ainsi de 20,9 millions d'euros fin 2014 à 8,1 millions d'euros fin 2018. Ce niveau reste faible, il correspond à 5,9 mois de charges courantes pour une médiane à 12,4 mois. La figure ci-dessous illustre, avec du recul, l'évolution des grandes masses des bilans fonctionnels, soulignant leur variabilité.

Figure 10 - Evolution du FRNG, du BFR et de la Trésorerie de 2010 à 2018



Source : comptes annuels et Harmonia

FRNG à terminaison des opérations en cours

Afin d'avoir une vision des fonds réellement disponibles, il convient de calculer le FRNG à terminaison des opérations en cours ou terminées non soldées, et de neutraliser les opérations préliminaires. En tenant compte des situations précisées dans les fiches de situation financière et comptable (*subventions non encore notifiées pour 2,6 millions d'euros, emprunts restant à encaisser pour 35,3 millions d'euros et dépenses restant à comptabiliser pour 41,4 millions d'euros*), et en neutralisant les opérations préliminaires (*pas de dépenses comptabilisées, 3,1 millions d'euros de subventions notifiées, pas d'emprunts encaissés*) le FRNG à terminaison, qui correspond au FRNG fin 2018 modifié des dépenses et encaissements ou notifications prévus, atteindrait 1,5 millions d'euros, soit 1,1 mois de charges courantes, valeur très faible, la médiane étant à 12,7 mois. Cette valeur très faible montre la situation fragile de l'organisme.

De surcroît, la prise en compte des surfinancements signalés au § 6.2 devrait impliquer un remboursement, qui conduit à réduire encore le FRNG à terminaison estimé à seulement 125 milliers d'euros fin 2018, niveau extrêmement faible. La mise en œuvre de l'avenant au protocole CGLLS apparaît dans ce contexte comme parfaitement nécessaire.

6.4.3.2 Besoin ou ressource en fonds de roulement

Le BFR est essentiellement la résultante de créances (*locataires pour 1 million d'euros, subventions à recevoir pour 8 millions d'euros*) et de dettes (*1,2 million d'euros sur immobilisations, 5,5 millions d'euros sur des dettes d'exploitation*). Le BFR prend plus d'importance au fil des années ; conjugué à la tendance de baisse du FRNG, cela crée une tension sur la trésorerie

6.4.3.3 Trésorerie

L'OPH n'a pas utilisé de ligne de trésorerie sur les cinq années étudiées. La trésorerie, résultante du FRNG net du BFR, est faible fin 2018 et atteint 2,6 millions d'euros (*hors dépôts des locataires et cautionnements pour 1,8 millions d'euros*), soit seulement 1,9 mois de charges courantes, pour une référence à 12 mois. Vu cette faiblesse, la trésorerie doit faire l'objet de toutes les attentions de la part de l'office. Dans sa réponse, l'organisme précise le suivi de la trésorerie (*suivi quotidien par le service trésorerie, suivi mensuel avec projection fine sur le mois suivant, prévisionnel annuel actualisé mensuellement*) et ajoute qu'une ligne de trésorerie a été autorisée par le CA le 5 juin 2020, en prévision de l'avance financière liée aux travaux de démolition. Cette ligne de trésorerie n'a pas été utilisée jusqu'en janvier 2021.

6.5 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'OPH a fait converger en 2019 les prévisions et engagements de son PSP (*approuvé lors du CA du 17 mai 2019*), de l'analyse financière prévisionnelle associée, du projet de nouvelle CUS (*approuvé lors du CA du 14 juin 2019*) et de l'avenant n°1 du protocole CGLLS de rétablissement de l'équilibre (*qui n'a pas été validé par le CA, cf. § 2.2.6*).

Contraint par les dispositions du protocole CGLLS, cette analyse prévisionnelle intègre les objectifs de gestion (*vacance, loyers, impayés, frais de fonctionnement et maintenance*) détaillés au § 6.3. le taux du livret est fixé à 1,4 % à partir de 2020, et l'IRL est fixée 0,2 % sous l'inflation. La RLS est incluse dans cette analyse ; l'OPH projette une réduction des loyers et un lissage qui, globalement, amputent les produits de 4 % en 2019, 6,7 % en 2020 pour ensuite décroître jusqu'à 5,6 % en 2024.

Les investissements prévus en 2018-2027 figurent dans le Tableau :

Tableau 29 - Modes de financement des investissements prévus

Investissements	Montants	Financements			
		Subventions Etat et collectivités	Subventions ANRU	Emprunts	Fonds propres
Démolitions	7,8	0,0	6,7	0,0	1,1
Réhabilitations et changements de composants	68,0	3,0	2,8	58,0	4,2
Constructions neuves	195,8	26,4	8,0	161,3	0,1
Totaux	271,6	29,4	17,5	219,3	5,4

Source PSP et protocole CGLLS

La synthèse des résultats prévisionnels figure en annexe 7.4. Le Tableau présente cette étude prévisionnelle retraitée par l'ANCOLS en faisant ressortir les agrégats de profitabilité (*EBE et CAF*), l'autofinancement net (*AFN*), l'évolution du FRNG à terminaison et celle de la part de l'annuité dans les loyers.

In fine, sur 2019-2027, l'exploitation dégagera un AFN total de 7,5 millions d'euros, qui restera modeste (*2,9 % des loyers en moyenne*). Les besoins en fonds propres représenteront 6,1 millions d'euros, comprenant les opérations neuves (*0,01*), les réhabilitations (*3,8*), les démolitions (*1,2*) et les autres besoins (*1,1*). La CGLLS apportera une subvention d'équilibre de 6,0 millions d'euros ; le FRNG à terminaison passera de 0,1 million d'euros à 7,5 millions d'euros. Il y a accroissement de cet agrégat, mais son niveau reste modeste : 132 jours de charges courantes pour une référence 2018 à 381 jours. L'annuité pèse de plus en plus sur les loyers, pour atteindre un maximum de 48,3 % en 2023 (*et devrait observer une baisse ensuite*).

Tableau 30 - Principaux agrégats et ratios de l'étude prévisionnelle retraités par l'ANCOLS

en milliers d'euros

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
patrimoine	6 610	6 669	6 282	6 342	6 546	6 750	6 954	7 158	7 363	7 363
loyers en k€	22 478	23 874	24 770	26 079	27 043	28 408	29 819	31 279	32 706	33 630
EBE en k€	9 340	9 578	9 946	11 656	12 268	12 660	13 663	13 067	14 298	14 743
EBE/loyers	41,6%	40,1%	40,2%	44,7%	45,4%	44,6%	45,8%	41,8%	43,7%	43,8%
CAF en k€	6 654	7 418	6 779	8 180	8 423	8 998	9 836	9 441	10 426	10 606
CAF/loyers	29,6%	31,1%	27,4%	31,4%	31,1%	31,7%	33,0%	30,2%	31,9%	31,5%
AFN en k€	-358	-112	279	1 137	739	747	1 197	966	1 437	1 126
AFN/loyers	-1,6 %	-0,5 %	1,1 %	4,4 %	2,7 %	2,6%	4,0 %	3,1 %	4,4 %	3,3 %
FRNGAT en fin d'exercice en k€	125	-145	-570	555	1 644	2 741	5 650	6 066	6 953	7 529
capital annuité	7 012	7 530	6 500	7 043	7 684	8 251	8 639	8 475	8 989	9 480
intérêt annuité	2 576	2 765	4 316	4 677	5 102	5 480	5 737	5 628	5 970	6 295
annuité	9 588	10 295	10 816	11 720	12 786	13 731	14 376	14 103	14 959	15 775
annuité/loyers	42,7 %	43,1 %	43,7 %	44,9 %	47,3 %	48,3%	48,2 %	45,1 %	45,7 %	46,9 %

Source : Visial de l'OPH en annexe de l'avenant au protocole CGLLS

Le FRNG à terminaison en fin d'exercice 2018 est issu du FRNG à terminaison calculé au paragraphe 6.4.3.1 auquel est soustrait 1,375 million d'euros de surfinancements. Il est rappelé que cet agrégat ne comprend pas les dépôts de garantie des locataires.

Cette étude prévisionnelle est basée sur des hypothèses ambitieuses pour la vacance, les impayés et les frais de fonctionnement et subordonnée à la bonne avancée d'opérations lourdes intégrant des démolitions. Elle montre néanmoins une rentabilité d'exploitation insuffisante à elle seule pour vraiment reconstituer des fonds propres et le poids des annuités actuelles et à venir. Le programme de constructions neuves et de réhabilitations est important ; ces opérations devront être menées sans allongement des délais et sans dérive des coûts pour ne pas aggraver la situation financière. Une mise à jour de cette étude prévisionnelle financière devra impérativement être réalisée au moins annuellement et présentée au CA, afin de disposer d'un éclairage le plus fin possible permettant de prendre toute décision dans les meilleures conditions. Cette actualisation, outre l'avancement opérationnel, permettra de prendre en considération les évolutions réglementaires, en particulier par les évolutions de la RLS. La question des ressources humaines nécessaires pour réaliser la maîtrise d'ouvrage de ce programme reste posée. L'absence de prévision de vente HLM, génératrice de fonds propres, est une question à examiner régulièrement.

En résumé, l'OPH a pour principale ressource les loyers ; son activité dégage un EBE en déclin sur la période 2014-2018, et inférieur aux références. Ses coûts de gestion normalisés sont corrects et restent au niveau des références ; les coûts de personnel restent néanmoins à maîtriser, avec un réexamen de l'organisation du personnel de proximité. La CAF, qui intègre les produits et charges financiers et exceptionnels, est également en baisse. L'endettement est important au regard des ressources propres ; la capacité de remboursement est réduite du fait d'une performance d'exploitation faible et les fonds restants disponibles pour le développement sont quasiment nuls fin 2018. L'organisme doit améliorer sa rentabilité, en réduisant au mieux la vacance et la masse salariale. Le soutien de la CGLLS apparaît actuellement indispensable. Le PSP est ambitieux, tant pour l'entretien et les interventions sur le patrimoine existant que pour le développement.

7.ANNEXES

7.1 INFORMATIONS GENERALES

RAISON SOCIALE	OPH Béziers Méditerranée Habitat
----------------	----------------------------------

SIEGE SOCIAL			
Adresse du siège	Place Emile Zola - BP 38	SIREN	478 182 231
Code postal	34501	Téléphone	04 67 35 89 50
Ville	Béziers	Internet	www.beziers-oph.fr

Présidence du conseil d'administration	Gérard Abella
Direction générale	Laurent Baccou jusqu'au 31 octobre 2019 Intérim par Michel Durand depuis le 6 novembre 2019

Collectivité de rattachement :	Communauté d'agglomération Béziers Habitat (CABM)
--------------------------------	---

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 5 JUILLET 2019			
	MEMBRES	DESIGNES PAR	PROFESSIONS
Présidence	Gérard Abella	CABM	Maire de Boujan sur Libron
	Pelaez Perrine	CABM	Conseillère municipale, chef de projet digital
	Bresson Didier	CABM	Conseiller municipal, galeriste
	Du Plaa Jean-Michel	CABM	Conseiller municipal, chargé de cours
	Galonnier Jean-Paul	CABM	Maire de Villeneuve les Béziers
	Gautier Gerard	CABM	Maire de Cers
	Chaudoir Gwendoline	Personne qualifiée	Maire de Portiragnes
	Coulouma	Personne qualifiée	Retraite
	Saulnier D'anchald Jean-Sebastien	Personne qualifiée	Banquier
	Oules Gilbert	Personne qualifiée	Consultant en formation
	Passi Camille	Personne qualifiée	Retraité agent assurance axa
	Portes Fabien	Personne qualifiée	Représentant MEDEF
	Seguy Christian	Personne qualifiée	Maire de Maureilhan
	Vic Bruno	CAF	Gérant de société
	Collignon Isabelle	Personne qualifiée en matière d'insertion	Responsable antenne Habitat Humanisme
	Castelvi-Martinez Christine	UDAF	Retraitée
	Bridier Jean-Marie	Action logement	Salarié EDF
	Rizo Diego	Syndicat FO	Employé municipal
Représentants des locataires	Llinares Michel	Représentant des locataires ASSECO CFDT	Chef équipe
	Ainouss Aïcha	Représentant des locataires familles de France	Sans emploi
	Lefebvre Marie-Christine	Représentant des locataires ASSECO CFDT	Retraitée
	Gay Daniel	Représentant des locataires CLCV	Sans emploi
Commissaire du gouvernement : Préfet			

COMMISSAIRES AUX COMPTES	
Titulaire	A.C.M Consultants, 17 bd Augustin Cieussa, 13007 MARSEILLE
Suppléant	Runfol Eric, 13600 LA CIOTAT

EFFECTIFS AU 1 ^{ER} JUIN 2019		
Cadres	33	TOTAL ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE : 91
Maîtrise	51	
Employés	7	
Gardiens	30	EFFECTIF TOTAL : 174
Employés d'immeuble	32	
Ouvriers régie	21	

7.2 LISTE DES DÉPASSEMENTS DES PLAFONDS DE LOYERS (2019)

Nombre de dépassements identifiés : 702 sur 5 792 logements étudiés soit 12,1 % de dépassements relevés :

N°	Programme	Financement	Année d'effet de la conv. APL	Taux loyer maxi initial (EUR)	Taux de loyer maxi actualisé (EUR)	Nbre de logements concernés	Dépassements (EUR)	Surfaces quittancées (SU/SC en m²)
101	DULLAGUE	PALULOS	1998	1,96	2,82	160	759,03	15 549,00
120	TOUR 2 : 12 BOUIN	ILM	2013	2,88	2,97	66	251,64	8 115,00
126	DEVEZE 6	HLM	2006	2,05	2,43	164	2 262,36	18 432,00
145	CHANZY	PLA	1991	1,79	2,81	19	119,53	1 544,00
149	5 BLATTES	PLAI	1992	1,94	2,90	1	4,38	133,00
152	2 DISTILLERIE	PLAI	1992	1,94	2,90	1	3,50	106,00
219	4 DENFERT ROCHEREAU	PLAI	2009	4,48	4,83	1	12,07	59,40
231	FANTASIE	PLUS	2009	5,31	5,89	9	11,88	557,10
242	6 ALBERT 1ER	PLAI	2009	4,54	4,90	2	17,47	84,65
242	6 ALBERT 1ER	PLUS	2009	5,17	5,58	3	31,53	176,35
247	14 DAUDET	PLAI	2009	4,40	4,88	3	13,16	202,26
248	VILLENEUVE LES BEZIERS : 2 MARCEAU	PLUS	2009	5,24	5,81	1	8,12	61,50
249	VILLENEUVE LES BEZIERS : 4 MARCEAU	PLAI	2008	4,72	5,24	1	2,47	57,47
250	COURONDELLE 1 : LE CHÂTEAU D'O	PLAI	2009	4,28	4,62	6	74,51	383,96
250	COURONDELLE 1 : LE CHÂTEAU D'O	PLUS	2009	4,83	5,21	16	312,68	1 423,32
250	COURONDELLE 1 : LE CHÂTEAU D'O	PLUS CD	2009	4,05	4,37	20	286,41	1 554,48
254	COURONDELLE 2 : CLOS DE LA CAPELIERE	PLAI	2009	4,25	4,59	11	177,71	918,66
254	COURONDELLE 2 : CLOS DE LA CAPELIERE	PLUS	2009	4,80	5,18	8	158,69	727,73
254	COURONDELLE 2 : CLOS DE LA CAPELIERE	PLUS CD	2009	4,02	4,34	19	274,08	1 501,43
260	LA MERCERIE	PLAI	2014	5,27	5,37	1	4,54	60,88
260	LA MERCERIE	PLUS	2014	5,94	6,05	1	119,32	63,56
263	82 / 84 ST SAENS - 1 GENEVE	PLAI	2009	4,58	4,94	2	23,45	112,70
265	COURONDELLE 4 : AZALAIS - ENSERUNE	PLUS CD	2010	4,11	4,43	1	3,64	88,05
266	LE NEWTON	PLAI	2009	4,61	4,97	8	108,97	520,60
266	LE NEWTON	PLUS	2009	5,19	5,60	12	242,94	1 031,33
266	LE NEWTON	PLUS CD	2009	4,47	4,82	18	277,31	1 369,57
269	LE TOPAZE	PLAI	2014	5,27	5,37	2	69,28	83,80
269	LE TOPAZE	PLUS	2014	5,94	6,05	4	28,40	167,00
272	30 ALSACE	PLAI	2011	4,35	4,66	2	4,12	146,90
272	30 ALSACE	PLUS	2011	4,90	5,25	6	17,03	543,60
275	RESIDENCE LES CHARMES	PLAI	2010	4,55	4,91	5	47,06	333,25
275	RESIDENCE LES CHARMES	PLUS	2010	5,13	5,53	20	251,30	1 627,95
275	RESIDENCE LES CHARMES	PLUS CD	2010	4,39	4,73	15	148,34	1 146,00
277	LE TRIANGLE	PLAI	2010	4,64	5,00	14	160,27	1 122,25
277	LE TRIANGLE	PLUS	2010	5,23	5,64	20	252,04	1 560,50
277	LE TRIANGLE	PLUS CD	2010	4,64	5,00	54	1 135,26	4 524,20
281	SAUVIAN : 5 NEUVE	PLUS	2013	5,36	5,53	1	18,32	104,83
284	SAUVIAN : 5 HORLOGE	PLUS	2013	5,36	5,53	1	12,36	70,75
310	LE SARCEY	PLUS	2017	5,78	5,85	4	300,95	260,05
TOTAUX						702	8 006,13	66 525,08

7.3 VISITES DE PATRIMOINE

Nombre de groupes visités : 21

Nombre de logements : 3 802 soit 59 % du parc social

N°	Programme	QPV	Nature de l'opération	Nbre de logements collectifs	Nbre de logements individuels
101	DULLAGUE	OUI	N	160	
105	OISEAUX	OUI	N	155	
106	GRANGETTE	OUI	N	511	
111	DEVEZE 1 - 2	OUI	N	340	
112	IRANGET	OUI	N	602	
115	DEVEZE 3 (à démolir)	OUI	N	471	
117	DEVEZE 4 (à démolir)	OUI	N	110	
118	TOUR 1 : 10 BOUIN	OUI	N	60	
119	DEVEZE 5	OUI	N	467	
120	TOUR 2 : 12 BOUIN	OUI	N	66	
126	DEVEZE 6	OUI	N	164	
127	CORMORANS	NON	N	172	
135	GAMBETTA	OUI	N	215	
214	34 GAMBETTA	OUI	AA	6	
218	75 GAMBETTA / 44 ROTONDE	OUI	AA	14	
233	L'OASIS	NON	N	20	5
234	SAINT VINCENT DE PAUL	OUI	N	129	
246	EUROPE 2000	OUI	ACQ	18	
259	CROIX DE LA REILLE	NON	N	36	4
266	LE NEWTON	OUI	N	38	
308	LE CLOS DES OLIVIER	NON	VEFA	48	6
TOTAUX				3 802	15

7.4 HYPOTHESES ET RESULTATS DE L'ANALYSE PREVISIONNELLE

C – Annexes

Annexe 1 – Simulation prévisionnelle avec actions patrimoniales, mesures internes et aides externes

Ajustements après réunion 17-01-19 n° 12- 2018 à
2027 - BEZIERS 23 JANVIER 2019 le 23/01/2019

Synthèse des résultats prévisionnels

Evolution du patrimoine	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Livraisons		247	90	163	60	204	204	204	204	205	0
- Ventes et Démolitions		0	-31	-550	0	0	0	0	0	0	0
Patrimoine logts et equiv logts au 31/12	6 363	6 610	6 669	6 282	6 342	6 546	6 750	6 954	7 158	7 363	7 363
En milliers d'euros courants											
Loyers patrimoine de référence	25 807	26 009	26 321	26 637	26 957	27 280	27 608	27 939	28 274	28 614	28 957
Effets des cessions et démolitions		0	-68	-1 542	-2 294	-2 322	-2 350	-2 378	-2 406	-2 435	-2 465
Impact des travaux immobilisés		-5	-39	-27	7	129	162	215	286	293	296
Loyers opérations nouvelles avec lots annexes		895	1 688	2 010	2 979	3 575	4 647	5 743	6 866	8 017	8 656
Loyers théoriques logements	25 807	26 899	27 902	27 078	27 649	28 662	30 067	31 519	33 020	34 489	35 444
Perte de loyers / logements vacants	-4 320	-4 421	-4 028	-2 308	-1 570	-1 619	-1 659	-1 700	-1 741	-1 783	-1 814
gain sur la vacance		63,1	48,3	1817,3	2604,8	2605,9	2618,6	2626,9			
			93,1	348,2	144,1	-7,6	-4,4	-5,3			
Perte de loyers / RLS		-1327,0	-1430,0	-2450,0	-2450,0	-2450,0	-2450,0	-2450,0	-2450,0	-2450,0	-2450,0
lissage de la cotisation CGLLS		472,0	826,0	826,0	826,0	826,0	826,0	826,0			
effet RLS global		-856,0	-604,0	-1624,0	-1624,0	-1624,0	-1624,0	-1624,0			
		-3,7%	-4,0%	-6,7%	-6,4%	-6,1%	-5,8%	-5,6%			
Loyers quittancés logements	21 487	22 478	23 874	24 770	26 079	27 043	28 408	29 819	31 279	32 706	33 630
Redevances foyers (hors interventions foyers)	214	208	155	156	158	159	161	162	164	166	167
Impact des interventions foyers		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres loyers (hors lots annex. op. nouv.)	1 584	296	209	-795	-778	-761	-745	-728	-711	-693	-676
Total loyers	23 285	22 982	24 238	24 131	25 459	26 441	27 824	29 259	30 732	32 179	33 121
Production Immobilisée	307	300	300	300	300	300	300	300	150	150	150
Autres produits et marges sur autres activités	172	1 268	819	891	865	842	808	785	-1 048	-1 045	-1 046
Produits financiers	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total des produits courants	23 758	24 550	25 357	25 322	26 624	27 583	28 932	30 339	29 834	31 284	32 225
Annuités patrimoine de référence	-9 988	-9 588	-9 486	-9 803	-9 670	-9 641	-9 605	-9 133	-7 395	-7 227	-7 237
Effets des cessions et démolitions logements		0	0	227	219	219	219	219	209	30	30
Annuités des travaux immobilisés logements		0	-65	-224	-599	-1 460	-1 680	-2 026	-2 698	-2 746	-2 746
Annuités des opérations nouvelles logements		0	-744	-1 016	-1 658	-1 892	-2 654	-3 424	-4 210	-5 004	-5 810
Annuités des interventions foyers		0	0	0	-12	-12	-12	-12	-12	-12	-12
Total annuités emprunts locatifs	-9 988	-9 588	-10 295	-10 816	-11 720	-12 786	-13 732	-14 376	-14 106	-14 959	-15 775
Taxe foncière	-42,9%	-41,7%	-42,5%	-44,8%	-46,0%	-48,4%	-49,4%	-49,1%	-45,9%	-46,5%	-47,6%
Maintenance totale (y compris régie)	-2 949	-2 986	-3 061	-3 119	-2 859	-2 930	-3 003	-3 079	-3 155	-3 234	-3 315
Solde après annuités, TFPB et maintenance	7 388	7 906	7 807	7 148	8 021	7 785	7 959	8 580	8 522	9 171	9 031
Frais de personnel (y compris régie)	-5 112	-5 091	-5 340	-5 446	-5 555	-5 667	-5 780	-5 895	-6 013	-6 134	-6 255
- Correction régie d'entretien	435	472	470	480	489	499	509	519	530	540	551
Frais de gestion	-1 588	-1 840	-1 760	-1 795	-1 831	-1 867	-1 905	-1 943	-1 981	-2 021	-2 062
	-26,9%	-28,1%	-27,4%	-28,0%	-27,1%	-26,6%	-25,8%	-25,0%			
Cotisation CGLLS	-72	368	368	722	722	722	722	722	722	722	722
Autres charges et intérêts des autres emprunts	0	-376	-257	0	0	0	0	0	0	0	0
Coût des Impayés	-284	-280	-296	-294	-311	-323	-339	-357	-375	-393	-404
Charges non récupérées / logements vacants	-1 019	-928	-846	-508	-370	-382	-391	-401	-411	-420	-428
	-7 640	-7 675	-7 661	-6 841	-6 856	-7 018	-7 184	-7 355			
	-32,81%	-33,40%	-31,61%	-28,35%	-26,93%	-26,54%	-25,82%	-25,14%	0,00%	0,00%	0,00%
AUTOFINANCEMENT COURANT HLM	-252	231	146	307	1 165	767	775	1 225	994	1 465	1 154
en % des loyers	-1,1%	1,0%	0,6%	1,3%	4,6%	2,9%	2,8%	4,2%	3,2%	4,6%	3,5%
Taux moyen de pertes de loyers dues à la vacance	-16,7%	-16,4%	-14,4%	-8,5%	-5,7%	-5,6%	-5,5%	-5,4%	-5,3%	-5,2%	-5,1%
Eléments exceptionnels d'autofinancement	-1 100	-589	-258	-28	-28	-28	-28	-28	-28	-28	-28
AUTOFINANCEMENT NET HLM GLOBAL	-1 352	-358	-112	279	1 137	739	747	1 197	966	1 437	1 126
en % des produits des activités et financiers	-5,80%	-1,60%	-0,50%	1,20%	4,50%	2,80%	2,70%	4,10%	3,10%	4,50%	3,40%
POTENTIEL FINANCIER début d'exercice à la livraison		-6 445	-6 468	-6 735	-7 095	-5 871	-4 681	-3 599	-713	-344	524
Autofinancement net HLM		-359	-109	281	1 136	740	747	1 199	964	1 436	1 128
Affectation à la PGE		646	0	63	100	100	-15	-25	-45	-18	-59
Produits nets de cessions sur patrimoine de réf.		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fonds propres Investis sur travaux		-1 017	-616	-400	-400	-400	-400	-400	-400	-400	-400
Fonds propres Investis sur démolitions		0	-148	-991	0	0	0	0	0	0	0
Fonds propres Investis sur opérations nouvelles		-114	-7	0	0	0	0	0	0	0	0
Fonds propres Investis sur interventions foyers		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Remboursements en capital emp. non locatifs		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres variations du potentiel financier		-994	75	-150	-150	-150	-150	-150	-150	-150	-150
Variation des ACNE		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aides CGLLS		1 815	538	837	538	900	900	2 262			
POTENTIEL FINANCIER fin d'exercice à la livraison	-6 445	-6 468	-6 735	-7 095	-5 871	-4 681	-3 599	-713	-344	524	1 043
Provision pour gros entretien	2 709	2 063	2 063	2 000	1 900	1 800	1 815	1 840	1 885	1 903	1 962
Dépôts de Garantie	1 655	1 757	1 787	1 674	1 698	1 778	1 859	1 941	2 024	2 108	2 108
FONDS DE ROULEMENT LONG TERME (livraison)	-2 081	-2 648	-2 885	-3 421	-2 273	-1 103	75	3 068	3 565	4 535	5 113
rappel des taux d'évolution en %	2017	2018	2019	2020 à 2027	Autres Hypothèses						
Taux d'inflation		1,40	1,40	1,40	Plafonnement des loyers						
Taux d'évolution de l'ICC		1,40	1,40	1,40	Consommation des fonds propres						
IRL		0,00	1,20	1,20	Annuité courue non-échue						
Taux livret A	0,75	0,75	0,75	1,70							

7.5 SIGLES UTILISES

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

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

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

www.ancols.fr

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