

# RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE

N° 2015-220 Décembre 2016

## Office public de l'Habitat de la Ferté-Bernard

La Ferté-Bernard (72)

**Rapport définitif de contrôle n°2015-220 Décembre 2016**

**Office public de l'Habitat de la Ferté-Bernard**

**La Ferté-Bernard (72)**

## FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2015-220

### OPH DE LA FERTE BERNARD – (SARTHE)

Président : M. Jean-Carles GRELIER

Directeur général : Mme Sylvie ODEAU

Adresse : 11 rue Viet – BP 22 – 72 402 La Ferté-Bernard cedex

|                     |                                                            |     |
|---------------------|------------------------------------------------------------|-----|
| Au 31 décembre 2015 | nombre de logements familiaux gérés :                      | 951 |
|                     | nombre de logements familiaux en propriété :               | 951 |
|                     | nombre de places en résidences spécialisées en propriété : | 114 |

| Indicateurs                                                                   | Organisme | Référence région | France métropolitaine | Source |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|-----------------------|--------|
| <b>Patrimoine</b>                                                             |           |                  |                       |        |
| Logements vacants (hors vacance technique) (%)                                | 6,9       | 3,8              | 3,1                   |        |
| Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique) (%)               | 5,0       | 2,0              | 1,6                   |        |
| Taux de rotation (hors mises en service) (% annuel)                           | 10,5      | 12,2             | 9,6                   |        |
| Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)                                | -1        | /                | /                     |        |
| Age moyen du parc (en années)                                                 | 52        | /                | /                     |        |
| <b>Populations logées</b>                                                     |           |                  |                       | (1)    |
| Locataires dont les ressources sont :                                         |           |                  |                       |        |
| < 20 % des plafonds (%)                                                       | 19,5      | 19,3             | 19,3                  |        |
| < 60 % des plafonds (%)                                                       | 67,2      | 61,0             | 59,9                  |        |
| > 100% des plafonds (%)                                                       | 5,9       | 9,3              | 10,4                  |        |
| Bénéficiaires d'aide au logement (%)                                          | 51,8      | 56,2             | 50,6                  |        |
| Familles monoparentales (%)                                                   | 18,3      | 19,7             | 20,0                  |        |
| Personnes isolées (%)                                                         | 53,7      | 44,1             | 37,4                  | (2)    |
| <b>Gestion locative</b>                                                       |           |                  |                       |        |
| Médiane des loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface habitable)           | 4,38      | 5,1              | 5,4                   | (2)    |
| Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)                     | 19,1      | 11,8             | 14                    | (3)    |
| <b>Structure financière et rentabilité</b>                                    |           |                  |                       | (3)    |
| Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses) | 9,2       |                  |                       |        |
| Fonds de roulement net global (mois de dépenses)                              | 7,8       | 3,54             | 3,7                   |        |
| Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)                                  | 3,64      | 11,90            | 11,84                 |        |

(1) Enquête OPS 2012

(2) RPLS au 1/1/2014

(3) Bolero 2013 : ensemble des OPH

- Points forts**
- Rôle social assumé
  - Implication des agents
  - Gestion de proximité
  - Faible niveau des loyers
  - Niveau d'endettement réduit
- Points faibles**
- Faiblesse de la structure administrative
  - Niveau de qualification interne insuffisant
  - Absence de bilan d'activité de la régie
  - Politique de travaux suite à état des lieux à revoir
  - Vacance élevée et en progression, impactant fortement la rentabilité d'exploitation
  - Parc vieillissant
  - Médiocre qualité thermique du parc
  - Charges de chauffage élevées et dispositif de répartition insuffisamment équitable
- Irrégularités**
- Non-respect des engagements du Grenelle de l'Environnement
  - Non-remise des décomptes de surface corrigée aux locataires entrants (CCH R. 353-19)

Précédent rapport de contrôle : 2007-128 de juin 2008  
Contrôle effectué du 21/12/2015 au 26/02/2016  
Diffusion du rapport définitif : Décembre 2016



# Rapport de contrôle n° 2015-220

## OPH DE LA FERTÉ-BERNARD – 72

### SOMMAIRE

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Synthèse .....                                                  | 5  |
| 1. Préambule .....                                              | 7  |
| 2. Présentation générale de l'organisme dans son contexte ..... | 7  |
| 2.1 Contexte socio-économique.....                              | 7  |
| 2.2 Gouvernance et management.....                              | 8  |
| 2.2.1 Évaluation de la gouvernance.....                         | 8  |
| 2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management .....       | 8  |
| 2.2.3 Interventions en régie .....                              | 9  |
| 2.2.4 Gouvernance financière.....                               | 10 |
| 2.3 Train de vie de l'organisme .....                           | 10 |
| 2.4 Conclusion.....                                             | 11 |
| 3. Patrimoine.....                                              | 11 |
| 3.1 Caractéristiques du patrimoine.....                         | 11 |
| 3.1.1 Description et localisation du parc.....                  | 11 |
| 3.1.2 Données sur la vacance et la rotation.....                | 11 |
| 3.2 Accessibilité économique du parc.....                       | 13 |
| 3.2.1 Respect de la réglementation .....                        | 13 |
| 3.2.2 Loyers.....                                               | 13 |
| 3.2.3 Supplément de loyer de solidarité .....                   | 14 |
| 3.2.4 Charges locatives .....                                   | 14 |
| 3.3 Conclusion.....                                             | 14 |
| 4. Politique sociale et gestion locative.....                   | 15 |
| 4.1 Caractéristiques des populations logées .....               | 15 |
| 4.2 Accès au logement .....                                     | 15 |
| 4.2.1 Connaissance de la demande .....                          | 15 |
| 4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme .....       | 16 |
| 4.2.3 Gestion des attributions.....                             | 16 |

|       |                                                                |    |
|-------|----------------------------------------------------------------|----|
| 4.3   | Qualité du service rendu aux locataires.....                   | 16 |
| 4.4   | Traitement des impayés par l'ordonnateur.....                  | 16 |
| 4.4.1 | Prévention et traitement des impayés locatifs .....            | 16 |
| 4.4.2 | L'évolution des impayés locatifs.....                          | 17 |
| 4.5   | Conclusion.....                                                | 18 |
| 5.    | Stratégie patrimoniale .....                                   | 18 |
| 5.1   | Analyse de la politique patrimoniale .....                     | 18 |
| 5.2   | Interventions sur le patrimoine.....                           | 19 |
| 5.2.1 | Réhabilitation « Le Nôtre » .....                              | 19 |
| 5.2.2 | Engagement et suivi des opérations .....                       | 19 |
| 5.2.3 | Qualité thermique du parc .....                                | 19 |
| 5.2.4 | Entretien du patrimoine.....                                   | 20 |
| 5.2.5 | Exploitation du patrimoine et sécurité.....                    | 21 |
| 5.2.6 | Ventes de patrimoine à l'unité.....                            | 21 |
| 5.3   | Conclusion.....                                                | 21 |
| 6.    | Tenue de la comptabilité et analyse financière .....           | 22 |
| 6.1   | Tenue de la comptabilité.....                                  | 22 |
| 6.1.1 | Généralités .....                                              | 22 |
| 6.1.2 | Amortissements dérogatoires.....                               | 22 |
| 6.2   | Analyse financière .....                                       | 23 |
| 6.2.1 | Analyse de l'exploitation .....                                | 23 |
| 6.2.2 | Résultats comptables.....                                      | 25 |
| 6.2.3 | Structure financière .....                                     | 25 |
| 6.3   | Analyse prévisionnelle .....                                   | 27 |
| 6.4   | Conclusion.....                                                | 28 |
| 7.    | Annexes .....                                                  | 29 |
| 7.1   | Le conseil d'administration.....                               | 29 |
| 7.2   | Organigramme général de l'organisme .....                      | 30 |
| 7.3   | Niveau des loyers 2014.....                                    | 31 |
| 7.4   | Evolution du montant des impayés locatifs de 2010 a 2014 ..... | 34 |
| 7.5   | Cout de fonctionnement .....                                   | 35 |
| 7.6   | Sigles utilisés .....                                          | 36 |

## SYNTHESE

L'office de la Ferté-Bernard exerce son activité de bailleur social sur la commune de La Ferté-Bernard, située à environ 50 km à l'Est du Mans. Il est présidé, depuis 2001, par Jean-Carles Grelier, président de la communauté de communes de L'Huisne Sarthoise et maire de La Ferté-Bernard, son actuelle collectivité de rattachement. En application de l'article 114 de la loi ALUR, l'office a vocation à être rattaché à la communauté de communes d'ici 2017. La Ferté-Bernard compte environ 9 100 habitants en 2015. Le marché local de l'immobilier est globalement détendu.

L'office est propriétaire, au 31 décembre 2015, de 951 logements familiaux et d'un foyer logement non conventionné de 114 places destinées aux personnes âgées. Le patrimoine de l'office, essentiellement composé de logements collectifs, présente un âge moyen de 52 ans, ce qui est élevé. L'une de ses particularités consiste en l'absence totale d'activité de construction depuis 1993, date de livraison de son dernier programme.

L'office assume pleinement son rôle social, en logeant des populations aux ressources très modestes et en assurant une gestion de proximité attentive, qui constitue indéniablement l'un de ses points forts. Les loyers sont très abordables et la gestion locative respecte la réglementation. Le décompte des surfaces corrigées devra cependant être remis aux locataires, conformément à l'article R. 353-19 du code de la construction et de l'habitation. La gestion des charges locatives apparaît en revanche perfectible. Les charges de chauffage collectif sont globalement élevées, en lien avec la faible performance énergétique globale du parc.

Sur le plan organisationnel, l'office de La Ferté-Bernard dispose d'une structure administrative resserrée s'appuyant sur neuf agents. Leur bonne implication permet de faire face à l'activité de gestion courante. Leur polyvalence peut toutefois être encore développée.

La structure reste cependant fragile ; du fait des compétences et ressources internes limitées, l'appui d'intervenants extérieurs est indispensable pour toute approche d'ordre stratégique ou gestion de dossier dont la complexité sort de l'ordinaire. Conscients de cette situation, qui limite de fait l'autonomie de l'office, ses dirigeants ont engagé des démarches visant à nouer des partenariats avec d'autres bailleurs sociaux. L'importance de la régie, qui compte 26 agents, contraste avec la faiblesse de la structure administrative. Si cette organisation concourt à la qualité du service rendu au locataire, aucun bilan de son activité, tant quantitatif que qualitatif n'est effectué, ce qui prive le conseil d'administration d'une évaluation de sa performance économique et l'empêche de se positionner sur d'éventuelles mesures d'adaptation pertinentes en toute connaissance de cause. L'établissement d'un bilan socio-économique annuel de l'activité de la régie s'impose.

L'office de La Ferté-Bernard est confronté à deux enjeux contemporains majeurs.

Le premier enjeu concerne la vacance, qui est en constante augmentation sur la période du contrôle et atteint 9,3 % tous motifs confondus en 2015. Elle dégrade fortement la rentabilité d'exploitation de l'organisme, engendrant ainsi une perte équivalant à 14 points d'autofinancement en 2015. Ce phénomène est pour partie lié à des raisons exogènes à l'organisme, du fait de la détente du marché local. Cependant, des pistes d'amélioration internes ont été identifiées à l'occasion du contrôle. Les pratiques actuelles de remise en état des logements à la relocation par la régie n'apparaissent pas adaptées et occasionnent des délais de vacance technique importants. Une optimisation doit impérativement être recherchée. Des actions ciblées visant à améliorer la commercialité et l'attractivité des logements doivent également être engagées. Si le niveau des impayés est élevé, notamment pour les locataires partis, sa progression est modérée et maîtrisée.

Le second enjeu est d'ordre patrimonial. Correctement entretenu mais vieillissant et d'une faible performance énergétique, le parc de logements présente d'importants besoins de modernisation. L'office parvient à mener des opérations de réhabilitation, moyennant le recours indispensable à des

prestataires extérieurs pour l'assistance à la maîtrise d'ouvrage. A ce titre, le partenariat développé avec l'office départemental Sarthe Habitat, dans le cadre de l'opération « Le Nôtre », permet à l'office de mener à bien la réhabilitation de 10 % de son patrimoine.

Sur le plan financier, l'office, qui reste soumis aux règles de la comptabilité publique, bénéficie d'un haut de bilan et d'une trésorerie présentant un niveau correct. Sa rentabilité d'exploitation actuelle, est favorisée par un faible niveau d'endettement mais fortement dégradée par les pertes locatives liées à la vacance. Elle reste d'un niveau suffisant pour pouvoir envisager la poursuite à un rythme progressif de la réhabilitation du parc, à la condition toutefois d'une non-aggravation de la vacance. Des retards de traitement sur le plan thermique apparaissent cependant prévisibles à horizon 2020 en l'état des objectifs du Grenelle.

Dans ce contexte marqué par la perspective d'un changement de collectivité de rattachement, rien ne justifie de précipiter un scénario d'évolution à court terme de l'office de La Ferté-Bernard, de type rapprochement avec d'autres bailleurs sociaux ou mise en œuvre de l'article L. 423-1 du CCH, dans le champ duquel entre potentiellement l'office de par sa faible taille et son absence d'activité de construction. Il importe en revanche que l'office poursuive ses actions, dans la continuité des partenariats et assistances mis en place ces dernières années, afin de compenser son déficit de compétences internes. Cette démarche, indispensable pour mener à bien la modernisation du patrimoine, l'est également pour permettre au conseil d'administration de disposer des éléments de projection stratégique et d'aide à la décision utiles pour assurer pleinement la bonne gouvernance de l'organisme. Il disposera ainsi des informations lui permettant de se positionner de manière éclairée sur d'éventuels scénarios d'évolution à moyen ou long terme s'ils apparaissent nécessaires ou souhaitables.

Le Directeur Général,

  
Pascal Martin-Gousset

# 1. PREAMBULE

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

Le précédent rapport Miilos n° 2007-128 de juin 2008 relevait le bon état du patrimoine, les actions de proximité vis-à-vis des locataires, le faible endettement et l'implication de la collectivité de rattachement.

Il indiquait toutefois la fragilité liée à la petite taille de l'organisme, une politique d'attribution des logements à préciser, une insuffisance de mise en perspective patrimoniale et financière, la faible rentabilité de l'exploitation et le peu de fonds propres disponibles, la nécessité d'améliorer la formalisation de la commande technique, le poids de la régie et le coût de gestion élevé.

Enfin, trois anomalies étaient signalées : la location de logements meublés, l'absence de remise de décompte détaillé de surface corrigée et l'insuffisance importante d'amortissement technique.

## 2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME DANS SON CONTEXTE

### 2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

L'OPH de la Ferté-Bernard est le principal bailleur de la ville de la Ferté-Bernard. Il comptait, au 31/12/2015, un total de 951 logements, tous situés sur le territoire de la commune. Le patrimoine se compose essentiellement de logements collectifs. L'âge moyen du parc est élevé avec 52 ans ; le dernier programme livré date de 1993. L'office est également propriétaire d'un foyer logement pour personnes âgées de 114 places, soit 70 équivalent-logements. Ce foyer n'est pas conventionné.

La Ferté-Bernard fait partie de la communauté de communes de l'Huisne Sarthoise. Située au nord-est de la Sarthe, cette communauté de communes compte 26 communes et rassemblait, en 2010, une population de 25 040 habitants dont 9 235 sur la ville de la Ferté-Bernard. Elle a réalisé, en 2014, son premier programme local de l'habitat pour la période 2014-2019.

Si l'Huisne Sarthoise connaît un contexte démographique favorable avec une croissance de + 0,77 % par an sur la période 2005-2010, La Ferté-Bernard affiche dans le même temps un recul démographique de - 0,13 %, alimenté par un solde naturel nul et un solde migratoire négatif, avec un transfert de la ville centre vers les communes périphériques.

En octobre 2012, la communauté de communes comptait 1 408 logements sociaux ; le deuxième principal bailleur est l'office départemental Sarthe Habitat, avec 368 logements dont 134 sur la ville centre. Le taux de logements sociaux est de 25 % sur la ville et de 13 % sur la communauté de communes.

80 % du parc social est concentré sur la ville centre ; il se compose de logements collectifs, anciens, avec des loyers faibles mais peu performants d'un point de vue énergétique. Les 20 % restants sont des individuels récents plutôt attractifs avec des loyers plus élevés.

Le marché immobilier est globalement détendu avec une vacance élevée en particulier sur La Ferté-Bernard, une forte mobilité, de nombreuses demandes de mutations, des délais d'attribution rapides et un taux élevé de refus de propositions.

## **2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT**

### **2.2.1 Évaluation de la gouvernance**

L'OPH a pour collectivité de rattachement la ville de la Ferté-Bernard. En application de l'article 114 de la loi ALUR, il a vocation à être rattaché, dans le courant de l'année 2016, à la communauté de communes de l'Huisne Sarthoise. La ville dispose également d'une SEM qui gère une vingtaine de logements locatifs non conventionnés.

Le maire de La Ferté-Bernard et président de l'EPCI, M. Jean-Carles Grelier, assure la présidence de l'office depuis 2001. La direction générale est assurée depuis février 2012 par Mme Sylvie Odeau.

Le conseil d'administration se compose de 18 membres dont trois représentants des locataires (cf. annexe n° 7.1). Il se réunit régulièrement (4 à 5 fois par an). Il assume ses prérogatives en matière de gestion courante de l'organisme. Les éléments de réflexion et d'aide à la décision dont il dispose sur les sujets d'ordre stratégique sont toutefois limités et ne reposent que sur des études issues de prestataires extérieurs. Cette situation résulte de l'absence de ressources et compétences disponibles au sein de l'organisme permettant d'alimenter des réflexions stratégiques à moyen et long terme (cf. infra § 2.2.2). L'OPH est en comptabilité publique.

Un bureau du conseil d'administration a été mis en place par délibération du CA en date du 13/05/2014. Il a un rôle consultatif et préparatoire pour les dossiers qui nécessitent un échange plus approfondi, un accompagnement et des conseils. Il ne dispose d'aucune délégation de la part du CA. Il ne s'est réuni qu'à trois reprises depuis sa mise en place.

### **2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management**

Les effectifs de l'office, qui s'élèvent à 35 agents, apparaissent très importants au regard du faible nombre de logements gérés. Cette situation s'explique par la présence de gardiens et par le choix de l'office d'assurer en interne diverses prestations qui sont généralement externalisées : ménage, espaces verts, mais aussi travaux de maintenance.

Parmi ces 35 agents, l'office compte 9 agents administratifs, 13 ouvriers, 4 gardiens et 9 employés d'immeuble. 18 sont sous statut OPH et 17 sous statut de la fonction publique territoriale.

Les services administratifs sont organisés en trois pôles (cf. annexe n° 7.2) : le secrétariat général (3 agents) qui traite la comptabilité, les ressources humaines et les marchés, le pôle clients (3 agents) qui assure l'accueil et la gestion des réclamations, la commercialisation et l'attribution des logements, le contentieux et l'accompagnement social, et le pôle entretien et maintenance (PEM). Ce dernier est le plus important avec 24 agents ; il rassemble la régie ouvrière, les gardiens et les employés d'immeuble. Un agent en charge de la stratégie patrimoniale, ainsi que les services des espaces verts, sont directement rattachés à la DG. Les états des lieux sont réalisés par deux agents : un peintre et un gardien qui ont reçu une formation spécifique.

Le contrôle a mis en évidence une bonne implication des agents dans le fonctionnement de l'office ; des améliorations sont toutefois nécessaires. Compte tenu des effectifs réduits des services support, il convient de renforcer le partage de l'information et des tâches pour, d'une part, sécuriser les pratiques et, d'autre part, assurer la continuité du service en cas d'absence. La polyvalence existante au sein du PEM et du pôle clients doit être élargie à la gestion d'autres dossiers, comme la récupération des charges du personnel d'entretien et des gardiens, ou encore l'affectation en maintenance des travaux réalisés en régie.

Si le niveau de compétence interne répond aux besoins de la gestion courante de l'office, il s'avère en revanche nettement insuffisant pour aborder les questions d'ordre stratégique, ou les opérations sortant

de l'ordinaire (réhabilitations lourdes, démolition-reconstruction...) nécessitant des analyses financières et techniques d'un niveau de complexité supérieur. L'office, sur ces aspects, n'a pas d'autres solutions que de recourir à des intervenants extérieurs à travers des partenariats tels que celui mis en place pour la réhabilitation de Le Nôtre (cf. infra). Cette situation nécessite toutefois de consolider au sein de l'office la capacité d'encadrement et d'évaluation des prestations intellectuelles fournies.

Les dirigeants de l'office sont conscients de cette situation. Dans leur réponse écrite, ils indiquent avoir rencontré le directeur général de Sarthe Habitat pour évoquer la mise en place d'un partenariat entre les deux organismes : l'office de La Ferté-Bernard proposerait à l'office départemental la prise en charge des interventions techniques de première nécessité sur leur patrimoine au moyen de sa régie d'entretien. En contrepartie, Sarthe Habitat assurerait pour l'office de la Ferté-Bernard l'ingénierie administrative pour certains dossiers nécessitant des compétences qualifiées. A défaut d'une convention de partenariat aboutie, il a été convenu qu'une feuille de route serait au moins établie pour être présentée au plus tard lors du conseil d'administration de l'office fixé au 13 décembre 2016.

Les relations intriquées entre l'office et la ville de La Ferté-Bernard, critiquées lors du précédent contrôle, ont été clarifiées et simplifiées. Un seul agent de la ville est mis à la disposition de l'OPH à hauteur de 25 % de son temps de travail, depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2015, pour une durée de trois ans ; il assure l'encadrement des trois agents en charge des espaces verts.

### **2.2.3 Interventions en régie**

Le personnel en régie intervient sur plusieurs types de prestations dont une grande partie est récupérable au niveau des charges locatives (gardiens, ménages...); d'autres correspondent à des dépenses de maintenance.

Les employés d'immeubles assurent le nettoyage des parties communes et leurs prestations sont récupérées auprès des locataires ; il en est de même des espaces verts. Les gardiens assurent le bon fonctionnement des immeubles, traitent la répurgation, la propreté des caves et des espaces extérieurs. Leurs prestations sont récupérées à hauteur de 75 % en charges locatives.

La régie ouvrière comprend un électricien, un plombier, un menuisier, six peintres et un ouvrier polyvalent. Elle intervient essentiellement dans la remise en état des logements. La gestion en est assurée par le responsable du PEM en lien avec le pôle clients, qui gère les réclamations et les travaux suite à état des lieux. Les coûts associés -rémunérations et amortissement des matériels- et celui des fournitures sont imputés en entretien non récupérable (entretien courant, gros entretien). Les ateliers ont été aménagés au cours des dernières années, améliorant les conditions de travail du personnel.

Si l'organisation du travail des agents sur un plan opérationnel apparaît pertinente, la régie ne fait l'objet d'aucune évaluation permettant d'en apprécier l'efficacité à travers une analyse quantitative et qualitative des prestations réalisées, alors même que les données nécessaires à l'établissement d'un tel bilan sont en grande partie disponibles et exploitables dans le progiciel métier.

Compte tenu de l'importance de la régie, représentant les trois quarts des effectifs totaux de l'organisme, et de son impact sur l'exploitation de l'office et les charges des locataires, un bilan annuel de son activité est indispensable à la bonne gouvernance de l'organisme. Il conviendrait qu'il contienne a minima un bilan social, le nombre d'heures travaillées, le nombre d'heures facturées, le coût horaire, le type d'intervention, le coût moyen par type de prestation, la comparaison avec les tarifs des prestataires externes, de manière à fournir au conseil d'administration les informations nécessaires pour en apprécier l'efficacité.

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

Ainsi, les peintres sont intervenus en 2014 à raison de 6 243 heures (sols compris). 133 logements ont bénéficié de travaux ; la durée moyenne d'intervention est de 56 heures et varie d'une heure à 335 heures. Le coût des fournitures associées est de 32 400 € TTC.

En réponse, l'office de la Ferté-Bernard indique que l'ensemble des informations nécessaires à l'établissement de ce bilan est disponible dans son progiciel métier et qu'un premier bilan d'activité sera élaboré au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2017. Il portera sur l'ensemble des prestations réalisées en interne en matière d'entretien-maintenance, d'entretien des parties communes et de gardiennage, en vue de l'intégrer dans le bilan d'activités 2016, qui sera adopté par le conseil d'administration en séance plénière de juin 2017.

Un des peintres exerce désormais également la fonction de magasinier et note ainsi la sortie de fournitures au profit de ses collègues ; ce qui constitue une amélioration du suivi. Il convient désormais de mettre en place un inventaire, au moins annuel, de ces fournitures, ainsi que des matériels techniques. Suite à cette observation, l'office précise que chaque corps de métier va procéder en octobre 2016 à l'inventaire exhaustif des fournitures et matériels qu'il utilise. Par la suite, le stock sera géré avec le logiciel Prem'Habitat.

#### **2.2.4 Gouvernance financière**

Des délégations de signature ont été mises en place au profit du responsable du pôle techniques/régie, du secrétaire général et de la comptable. Le plafond de 3 000 € fixé pour la régie ne concerne que le chef du service. Il a été cependant constaté que les agents passaient directement des commandes auprès des entreprises, avec néanmoins un budget à respecter.

Il a, par ailleurs, été constaté une absence de contrôle formalisé au niveau de l'ordonnateur, devant impérativement être corrigée, afin de s'assurer que la prestation correspondant à la facture a bien été réalisée. L'office s'est engagé dans ce domaine à mettre en place une procédure de contrôle interne permettant notamment à l'ordonnateur de vérifier le « service fait ».

Enfin, il avait été noté, dans le précédent rapport, l'absence de tableaux de bord sur les données financières caractéristiques de l'activité de l'OPH. Les fonds propres ne font toujours pas l'objet d'un suivi, alors qu'ils constituent un élément essentiel pour évaluer la capacité à investir de l'organisme. Le rapport d'activité (RA) annuel contient assez peu d'informations financières, mais le Trésor Public transmet néanmoins à l'office quatre indicateurs importants : impayés, rentabilité, rigidité<sup>1</sup> et de structure<sup>2</sup> qui mériteraient d'être repris, complétés et commentés dans le RA.

En réponse, l'office mentionne que suite au recrutement d'un nouveau responsable administratif et financier, un tableau de bord sera mis en place à l'issue de l'approbation des comptes de l'exercice 2016. Les ratios calculés par le Trésor Public seront intégrés dans le prochain rapport d'activité présenté au conseil d'administration.

### **2.3 TRAIN DE VIE DE L'ORGANISME**

Un contrôle, portant sur un échantillon de factures relatives à l'exercice 2014, n'a pas révélé de dysfonctionnement particulier en ce qui concerne le train de vie de l'organisme qui peut être qualifié de très raisonnable. Le contrôle a, en particulier, porté sur les frais de réception, de déplacement et sur les véhicules.

---

<sup>1</sup> Le ratio de rigidité mesure le poids des charges fixes de gestion au regard du chiffre d'affaires généré par les loyers.

<sup>2</sup> Le ratio de structure mesure le rapport entre les investissements nets réalisés par l'organisme et les moyens financiers internes et externes dont il dispose pour couvrir ces dépenses.



## 2.4 CONCLUSION

L'office de La Ferté-Bernard dispose d'une structure administrative resserrée et fragile, en lien avec la faible taille de l'office (moins de 1 000 logements). L'office parvient à assurer son activité de gestion courante, allégée et facilitée par l'absence complète d'activité de développement depuis 1992. Ses compétences et ressources internes limitées rendent délicate toute approche stratégique ou gestion de dossier dont la complexité sort de l'ordinaire sans l'appui d'intervenants extérieurs, ce qui limite de fait son autonomie.

Compte tenu des effectifs importants consacrés à la régie, un bilan socio-économique annuel de son activité est indispensable pour en mesurer l'efficacité et permettre à la gouvernance de prendre les mesures d'adaptation éventuelles.

## 3. PATRIMOINE

### 3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

#### 3.1.1 Description et localisation du parc

Le parc se compose de 928 collectifs et de 23 individuels. Hormis 8 PLI livrés en 1992, le parc se compose d'anciens financements (antérieurs à la réforme de 1978) ; il a été conventionné au fil des ans en fonction des travaux réalisés. En plus des 8 PLI, 6 petites maisons destinées à la vente ne sont pas conventionnées. Aucun quartier de la ville n'est classé en ZUS. Le parc se caractérise, par ailleurs, par une part relativement importante de grands logements : 38 % de T4 ou plus et 44 % de T3.

La gestion du foyer pour personnes âgées (non conventionné) est assurée par le centre communal d'action sociale. Il s'agit d'une gestion élargie, ce CCAS ayant la responsabilité de tous les travaux, des réparations courantes aux travaux d'amélioration et de mise en conformité. Le montant du loyer mensuel versé à l'OPH couvre les échéances d'emprunt et la taxe d'ordures ménagères. Le CCAS rembourse également à l'office l'intégralité de la taxe foncière.

#### 3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

La vacance est en augmentation constante depuis plusieurs années :

| <b>Vacance au 31/12 tous motifs confondus</b>         | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> |
|-------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| En nombre de logements                                | 50          | 78          | 74          | 90          |
| En %                                                  | 5,2         | 8,1         | 7,7         | 9,3         |
| Pertes (loyers + provisions charges) de l'année en k€ | 216         | 286         | 353         | 390         |

Ce phénomène s'est développé, alors même que l'office départemental Sarthe Habitat a démoli, en 2012-2013, un ensemble de 60 logements situé à La Ferté-Bernard.

Rapportées aux loyers, les pertes liées à la vacance, loyers + charges, représentent en 2015 près de 14 % des loyers quittancés et autant de points d'autofinancement.

Les 90 logements vacants de 2015 comprennent 11 logements liés à la réhabilitation thermique de l'opération « Le Nôtre » (cf. infra § 5.2.1). Sur les 79 restants, 28 seulement répartis sur l'ensemble des programmes, sont proposés à la location. Les autres logements sont soit en travaux soit en stock, en attendant que les autres logements soient loués. 8 des 28 logements proposés à la location sont vacants depuis plus de trois mois.

Au-delà du nombre élevé de logements, la vacance se caractérise par des durées très longues ; fin 2015, sur les 79 vacants, 56 l'étaient depuis plus de trois mois, 35 depuis plus d'un an, 18 depuis plus de deux ans, 4 depuis plus de trois ans.

La rotation est également relativement élevée ; les mouvements des dernières années sont les suivants :

| <b>Entrée-sortie en nombre de logements</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> |
|---------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Sorties                                     | 140         | 150         | 123         | 157         |
| Entrées                                     | 141         | 111         | 129         | 141         |
| dont mutations                              | 32          | 23          | 31          | 42          |

En 2015, le taux de rotation externe<sup>3</sup> est de 10,3 %. L'office précise dans sa réponse écrite que ce taux, certes élevé, n'est pas hors normes par rapport au taux de rotation transmis par l'USH en 2014 sur le territoire de la Sarthe, qui s'élevait alors à 15,4 %.

Le marché immobilier local apparaît globalement détendu, avec au-delà de la vacance élevée, en particulier sur La Ferté-Bernard, une forte mobilité, de nombreuses demandes de mutations, des délais d'attribution rapides et un taux élevé de refus de propositions. Son périmètre restreint accentue sa sensibilité à toute variation de l'offre. Ainsi, les conditions d'absorption par le marché des 67 logements neufs prochainement livrés par l'office départemental devront être analysées avec beaucoup d'attention.

Un diagnostic précis de la vacance et de son évolution doit être réalisé, afin de définir les éventuelles solutions pour la résorber. Au-delà des facteurs exogènes à l'office, plusieurs pistes potentielles d'amélioration sur le plan interne ont été identifiées à l'occasion du contrôle.

La baisse de loyer de certains ensembles pourrait ainsi utilement être testée. Le cas de l'immeuble « Mimosa du Gaillon », composé de 30 logements (pourtant équipés d'ascenseurs) où neuf logements sont vacants depuis 16 mois en moyenne, interpelle. La perte mensuelle liée à la vacance est de 4 650 €. La raison de cette vacance, d'après l'office, est la typologie des logements (5 T3, 15 T4 et 5 T5) et le niveau élevé des loyers associés à des charges locatives également importantes liées au chauffage collectif. Un autre programme est confronté à la même problématique ; il s'agit des 94 logements d'« Orléans 2 » où 16 logements sont vacants depuis 16 mois en moyenne.

La vacance longue durée est alimentée en grande partie par la vacance technique. Celle-ci résulte en partie des difficultés de la régie à absorber les travaux commandés suite à l'état des lieux. Plusieurs pistes d'amélioration sont à envisager. La première concerne le niveau de prestation : la pratique actuelle, en cas de besoin d'intervention, est la réfection complète de pièces, du sol au plafond, voire parfois du logement. Il convient d'adapter les interventions de la régie à l'état du logement, en prenant en compte la situation commerciale du groupe ; le rôle du service clientèles en la matière est prépondérant.

Une autre source d'amélioration consiste en l'abandon des travaux par la régie en site occupé, après entrée du locataire dans les lieux. Cette pratique augmente considérablement les temps d'intervention, limitant par là-même le nombre de logements traités. Elle occasionne, par ailleurs, une gêne importante pour le locataire en place et donne l'impression, vu de l'extérieur, que les travaux sont réalisés à la demande du locataire.

Dans sa réponse écrite, l'office précise que l'ensemble des bailleurs sociaux disposant d'un patrimoine à la Ferté-Bernard sont concernés par le phénomène de vacance. Il partage l'analyse d'un besoin de diagnostic développé dans le rapport.

<sup>3</sup> Nombre d'entrants hors mutation rapporté au nombre de logement du parc.

## 3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

### 3.2.1 Respect de la réglementation

Les vérifications menées ont mis en évidence une bonne maîtrise de la réglementation en matière de loyer. Quelques petites erreurs d'indice ont été corrigées en cours de contrôle, sans conséquence sur le niveau des loyers pratiqués.

La remarque du précédent contrôle sur la non-transmission au locataire du décompte de surface corrigée en infraction avec l'article R. 353-19 du CCH est toujours d'actualité. Un premier travail de réalisation des décomptes a été effectué ; l'office indique dans sa réponse écrite qu'elles sont, à ce jour, disponibles et pourraient être remises aux locataires. Les surfaces obtenues sont cependant différentes de celles inscrites dans les conventions APL. La question du passage à la surface utile est posée.

L'office est invité à se rapprocher des services locaux de l'Etat pour arrêter les modalités pratiques de sa mise en conformité. Dans sa réponse écrite, l'office précise, par ailleurs, que dans le cadre de la prochaine CUS, il souhaite passer à la surface utile et, qu'à ce titre, il se rapprochera des services de l'État pour aborder le sujet de la remise en ordre des loyers et le passage à la surface utile.

### 3.2.2 Loyers

Malgré les remarques formulées supra pour les ensembles « Mimosa du Gaillon » et « Orléans 2 », les loyers pratiqués sont globalement bas ; pour le parc conventionné, ils se situent à 90,4 % des plafonds actualisés des conventions. Cinq ensembles disposent de marges supérieures à 10 %, ils représentent 286 logements et une marge théorique de 17 500 € par mois.

Les taux pratiqués sont bien en dessous des autres bailleurs du département (hors Le Mans) :

|                               | nombre de logements | Loyer mensuel en € par m <sup>2</sup> de surface habitable |             |                           |
|-------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------|
|                               |                     | 1 <sup>er</sup> quartile                                   | médiane     | 3 <sup>ème</sup> quartile |
| OPH La Ferté-Bernard          | 948                 | 3,92                                                       | <b>4,38</b> | 4,69                      |
| Communes rurales de la Sarthe |                     | 4,35                                                       | <b>5,17</b> | 5,58                      |
| Pays de la Loire              |                     | 4,45                                                       | <b>5,29</b> | 5,78                      |

Si les taux sont à peu près les mêmes sur l'ensemble du parc, les surfaces des logements sont, quant à elles, très contrastées ; ainsi la surface des T3 varie entre 52 à 76 m<sup>2</sup> pour une moyenne de 61 m<sup>2</sup>, celle des T4 de 65 et 84 m<sup>2</sup> (moyenne de 74 m<sup>2</sup>) et celle des T5 de 82 à 95 m<sup>2</sup> (moyenne de 90 m<sup>2</sup>). Ces écarts se répercutent sur les loyers et les charges locatives, majorant fortement la quittance des logements les plus grands.

La part des logements bénéficiant de loyers en dessous des plafonds de référence utilisés pour le calcul de l'APL<sup>4</sup> apparaît toutefois très élevée avec près de 91 % du parc, traduisant en théorie une très bonne accessibilité économique du parc (cf. annexe n° 7.3). Ce constat doit être modulé, compte tenu de l'écart entre la composition des ménages (près de 54 % de personnes seules peu solvabilisées par l'APL) et la typologie du parc qui ne compte que 18 % de T1 et T2.

Ainsi, pour une personne seule, le loyer plafond pris en compte pour l'APL est de l'ordre de 238 €, alors que le niveau de loyer des T3 et des T4 est le suivant :

| Loyer mensuel en € | Nombre logements | Médiane Surface habitable | 1 <sup>er</sup> quartile | Médiane | 3 <sup>ème</sup> quartile | Moyenne |
|--------------------|------------------|---------------------------|--------------------------|---------|---------------------------|---------|
| T3                 | 418              | 63                        | 237                      | 259     | 302                       | 264     |
| T4                 | 293              | 77                        | 273                      | 336     | 347                       | 316     |

<sup>4</sup> Simulation réalisée en optimisant l'occupation des logements : T1 pour une personne seule, T2 pour un couple ; T3 pour un ménage avec une personne à charge, T4 pour un ménage avec deux personnes à charge, etc.

### 3.2.3 Supplément de loyer de solidarité

L'application du SLS n'appelle pas de remarque particulière. L'office applique le barème de droit commun. En décembre 2015, 16 locataires y étaient assujettis; le montant moyen est de 48 €.

### 3.2.4 Charges locatives

Les charges font l'objet d'une régularisation annuelle calculée sur l'année civile. Celle de 2014 fait apparaître un excédent de provisions de 227 k€, soit 20 % des provisions appelées. L'essentiel (85 %) provient du chauffage et découle de la faible rigueur hivernale.

L'office a recours à la surface corrigée pour la répartition des charges locatives. Cette surface, qui intègre des équivalences superficielles pour les éléments de confort, s'avère peu adaptée. Elle pénalise les petits logements ; l'utilisation de la surface habitable est plus équitable, notamment en matière de chauffage.

Concernant l'entretien des parties communes, l'affectation des agents par ensemble immobilier peut conduire à des disparités dans le rapport qualité/prix des prestations réalisées, du fait de l'ancienneté des agents et de leur statut. Ainsi, pour le programme « Orléans », le montant des charges relatives au nettoyage des parties communes est passé de 38 870 € en 2014 à 27 580 € en 2015, suite au changement d'agent après départ à la retraite. Une répartition prenant comme assiette l'ensemble du parc bénéficiant de la prestation serait plus équitable. En 2015, le coût moyen de la prestation rapporté au nombre total des logements concernés est de 207 €, alors que le coût appliqué par programme varie de 91 à 337 € au logement.

Dans sa réponse écrite, l'office de la Ferté-Bernard fait état de précédentes préconisations issues de contrôles externes qui l'avaient conduit à retenir une logique d'individualisation des charges. Il partage cependant l'analyse et les préconisations présentées dans le rapport, et s'engage à les mettre en œuvre.

Le chauffage collectif concerne 578 logements : 224 par plancher chauffant électrique et 354 alimentés par des chaufferies gaz. L'analyse des coûts ne porte que sur le chauffage collectif au gaz. Pour l'année 2014, année à faible rigueur hivernale (1971 DJU<sup>5</sup>), le coût moyen est relativement élevé avec 10,8 € au m<sup>2</sup> de surface habitable. Ces coûts s'expliquent essentiellement par la mauvaise qualité thermique des bâtiments (cf. infra § 5.2.3).

Un programme ressort avec un coût beaucoup plus élevé, le code 006 « le mail Carnot » à 16 € le m<sup>2</sup>. Interpellé sur le sujet, le chauffagiste a indiqué que la cause principale était l'ancienneté de la chaudière et sa faible performance. Il a précisé que son remplacement par une chaudière à condensation pourrait conduire à une économie de 25 %.

Cet exemple illustre la nécessité de suivre les coûts de chauffage afin de détecter les éventuelles anomalies et trouver des solutions techniques adaptées pour les corriger.

L'office s'engage à mettre en place, au cours de l'année 2017, un tableau de bord afin d'analyser les coûts des charges de chauffage collectif gaz et électrique, dans le but de lui permettre ensuite la mise en œuvre de solutions adéquates. Le remplacement de la chaudière de l'ensemble « le Mail Carnot » est également programmé.

## 3.3 CONCLUSION

L'office de La Ferté-Bernard intervient sur un marché détendu, très sensible à toute variation de l'offre du fait de son périmètre restreint.

---

<sup>5</sup> Le nombre de DJU (degrés jour unifiés) est un indicateur traduisant la rigueur hivernale.

Calculé à partir d'une T° de référence de 17°C. Il correspond au temps exprimé en nombre de jours où la température est inférieure à la T° de référence. Plus le nombre de DJU est élevé, plus le climat est considéré comme rigoureux.

La maîtrise de la vacance constitue un enjeu majeur pour l'office. Si le phénomène découle en partie de facteurs exogènes, l'office doit mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour en limiter l'impact sur son patrimoine.

Des pistes potentielles sont identifiées, en particulier dans le processus de remise en état des logements après état des lieux. La maîtrise des charges locatives, en particulier le chauffage, constitue également un enjeu important qui permettra de baisser la quittance, favorisera l'accès au logement et participera ainsi à la réduction de la vacance.

## 4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

### 4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Les résultats des enquêtes OPS 2012 et 2014 peuvent être résumés de la façon suivante :

| En %             | Pers.<br>isolées | Ménages<br>3 enfants et + | Familles<br>mono-<br>parentales | Revenu<br>< 20% * | Revenu <<br>60% * | Bénéficiaires<br>d'APL+AL | Bénéficiaires<br>minima<br>sociaux |
|------------------|------------------|---------------------------|---------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Enquête OPS 2012 | 54,2 %           | 7,9 %                     | 17,1 %                          | 19,2 %            | 65,0 %            | 48,5 %                    | nc                                 |
| Enquête OPS 2014 | 53,7 %           | 6,7 %                     | 18,3 %                          | 19,5 %            | 67,2 %            | 51,8 %                    | ns                                 |
| Département      | 51,1 %           | 8,2 %                     | 19,8 %                          | 21,8 %            | 61,3 %            | 53,90 %                   | 21,70 %                            |
| Région           | 52,1%            | 8,1 %                     | 19,7%                           | 18,4%             | 60,0%             | 56,2 %                    | 21,3 %                             |

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

L'occupation se caractérise par une part très élevée de personnes seules (54 %) et des ressources faibles, en diminution entre 2012 et 2014 où 67 % des locataires sont en dessous de 60 % des plafonds de ressources PLUS. En décembre 2015, 491 locataires bénéficiaient de l'APL, soit 55 % des présents ; le montant moyen est de 209 € et représente 55 % de la quittance.

### 4.2 ACCES AU LOGEMENT

#### 4.2.1 Connaissance de la demande

Le département de la Sarthe a recours à un fichier commun de la demande qui gère la délivrance du numéro unique et garantit la transparence de la gestion de la demande par les OLS.

Au 14 décembre 2015, le fichier commun comptait 289 demandes valides sur la commune de La Ferté-Bernard. 116 (40 %) émanaient de ménages déjà logés dans le parc HLM. L'ancienneté moyenne est de 12 mois<sup>6</sup> (9 pour la demande externe et 16 mois pour les déjà logés) ; 53 ont plus de 18 mois (dont 36 HLM) ; 204 (70 %) ont moins de 12 mois et 120 (42 %) moins de 6 mois.

Au 15 décembre 2015, 308 nouvelles demandes avaient été enregistrées depuis le début de l'année<sup>7</sup> ; 112 étaient issues de locataires du parc social ; 99 ont été satisfaites dans le courant de l'année dont 40 demandes HLM.

Le nombre de demandes enregistrées dans l'année est supérieur au stock des demandes en fin d'année, ce qui signifie que les attributions additionnées aux demandes non renouvelées de l'année sont plus importantes que les demandes déposées. Ces chiffres traduisent clairement la volatilité de la demande, caractéristique d'un marché très détendu.

<sup>6</sup> 12 mois est le délai considéré comme anormalement long dans le département de la Sarthe.

<sup>7</sup> Ces chiffres ne prennent pas en compte les attributions faites par l'OPH Sarthe Habitat.

#### **4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme**

La politique d'attribution de l'office n'appelle pas d'observation. L'existence d'une forte vacance rend délicate la gestion des attributions. Les refus multiples sur certaines localisations doivent être analysés, pour identifier les éventuelles mesures d'amélioration possibles (cf. supra § 3.1.2).

#### **4.2.3 Gestion des attributions**

La commission d'attribution des logements se compose de six administrateurs dont un représentant les locataires. Les deux autres administrateurs représentants des locataires participent également à la CAL avec voix consultative. Le règlement intérieur a été remis à jour en 2009 puis redéfini en 2014.

Le fonctionnement de la CAL n'appelle pas de remarque ; les dossiers sont étudiés au mieux pour répondre au besoin du demandeur ; le faible niveau des ressources ne fait jamais obstacle à l'attribution du logement.

La vérification des conditions d'attribution a été réalisée à partir d'une extraction informatique sur les entrants de l'année 2015 (141 attributions au total) complétée par l'examen d'une trentaine de dossiers : aucun dépassement des plafonds de ressources n'a été constaté.

La gestion du contingent préfectoral est déléguée aux bailleurs sociaux. La gestion se fait par les flux, avec un objectif fixé à 25 % des attributions (hors mutations). Un bilan des demandes en délai anormalement long est adressé tous les six mois à l'office pour qu'il précise les actions menées pour ces demandeurs.

### **4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES**

Les visites de patrimoine réalisées à l'occasion du contrôle ont permis de constater une bonne tenue globale des cités, aussi bien des abords que des parties communes. Certaines cages d'escaliers mériteraient cependant une adaptation des interventions et un renforcement du nettoyage.

La taille très réduite de l'office et l'implantation concentrée de son parc favorisent la gestion de proximité. L'organisation en place avec la présence des quatre gardiens et des neuf agents d'entretien, les passages réguliers des ouvriers de la régie et de la chargée de clientèle sont des éléments favorables.

Les représentants des locataires jouent également un rôle important dans la circulation de l'information entre l'office et les locataires. Le conseil de concertation locative mis en place suite aux élections de 2014 est très actif ; il se réunit régulièrement (à six reprises en 2015). Les réunions abordent les sujets de la vie quotidienne des locataires.

Un service d'astreinte technique interne est en place pour les week-ends (vendredi soir au lundi matin) ; il est assuré par les ouvriers de la régie. Il a pour objectif d'assurer la sécurité et le confort des locataires d'une part et, d'autre part, la sécurité et le bon entretien des ouvrages, aussi bien dans les logements que dans les parties communes. Une procédure d'intervention a été définie en interne. Aucun dispositif n'est prévu en semaine en dehors des heures d'ouverture des bureaux.

L'office a mis en place, depuis 2013, des rondes de surveillance et de prévention sur l'ensemble de son parc. 2 à 3 rondes de nuit (22h00 – 06h00) sont ainsi effectuées en fonction des jours, auxquelles viennent s'ajouter deux rondes de 18h00 à 02h00 le samedi et dimanche.

### **4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES PAR L'ORDONNATEUR**

#### **4.4.1 Prévention et traitement des impayés locatifs**

La prévention et le traitement des impayés sont gérés par la responsable du pôle clients depuis 2012, qui assure également la mission d'attribution des logements et la gestion locative. De ce fait, elle bénéficie d'une bonne connaissance des locataires et de leur situation individuelle. En revanche,

la continuité du service est difficilement assurée en cas d'absence, d'autant qu'il n'y a pas de document précisant la procédure à suivre.

L'office reçoit de la Trésorerie de la Ferté-Bernard, deux fois par mois, la liste de locataires en situation d'impayé, ce qui permet d'alimenter un tableau de suivi interne. Après une relance téléphonique, un rendez-vous est proposé au locataire dans les locaux de l'OPH pour signature d'un plan d'apurement. Un déplacement à domicile est possible. Par ailleurs, le Trésor Public effectue une relance automatique par lettre.

Un courrier de mise en demeure est adressé par l'OPH entre deux et trois mois après le premier impayé, accompagné par une demande de contact ; il peut encore déboucher sur un plan d'apurement. En cas d'échec, un huissier est saisi pour délivrer un commandement de payer, ce qui constitue le début de la phase contentieuse.

Après un travail en collaboration avec les collectivités locales et les services préfectoraux, la procédure peut exceptionnellement aller jusqu'à une expulsion. Les effectifs très réduits de l'office ne lui permettent pas d'assurer sa représentation aux audiences qui se déroulent au Mans, aussi les services d'un avocat sont utilisés. Le nombre des expulsions effectives se situe entre 3 et 8 par an, depuis 2013. Dans ce cadre, l'OPH s'assure au préalable que toutes les solutions alternatives sont mises en œuvre : proposition de mutation, protocole Borloo éventuellement... Le concours de la force publique a été consenti lorsque le cas de figure s'est présenté.

Dans le domaine de la prévention, un livret d'accueil est remis et l'office s'occupe de remplir et d'envoyer le dossier APL du locataire. La responsable du contentieux est également chargée de l'accompagnement social avec un suivi personnalisé. Elle est en contact fréquent avec les services sociaux de la commune.

La garantie Locapass et le FSL peuvent être mobilisés ; cela a été le cas en 2015, pour un montant global s'élevant respectivement à 9 k€ et 8 k€.

En ce qui concerne les locataires partis, la procédure est également à la charge du Trésor Public qui utilise ses propres procédures, notamment la saisie sur salaire. Il n'est donc pas fait appel aux sociétés de recouvrement. L'augmentation des départs sans congé préalable est à souligner, ce qui n'est pas sans poser des difficultés à l'office, puisqu'il faut une autorisation du juge pour la reprise du logement.

L'OPH pourrait utilement signer un protocole avec le Trésor Public qui permettrait de répartir les responsabilités en matière de gestion des impayés.

#### 4.4.2 L'évolution des impayés locatifs

Le taux d'impayés inscrit au bilan (pourcentage des loyers et des charges) est de 19,1 % en 2013, ce qui est largement supérieur à la médiane des OPH de province, à savoir 13,7 %. Toutefois, l'évolution de ces créances par rapport aux produits est maîtrisée, de 0,78 % par an en moyenne, sur la période 2010-2014, alors que la médiane pour les organismes comparables est de 1,1 %.

##### Évolution du montant des créances locatives

| En %                                                | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|-----------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Créances loc/loyers et charges récupérées           | 18   | 16,3 | 19,6 | 19,1 | 21,2 |
| Evolution créances loc/loyers et charges récupérées | -    | -1,9 | 3,9  | 0,3  | 1,6  |

L'importance des impayés reflète la situation financière précaire d'un nombre croissant de locataires. Elle est alimentée également par la hausse des dettes liées aux dégradations et donc aux réparations locatives. L'explication de cette situation se trouve aussi au niveau des modalités de gestion des créances douteuses (c/416 - cf. annexe n° 7.4).

D'un montant de 606 k€ en 2014, pour plus de 400 dossiers, ce qui est élevé, compte tenu du nombre de logements gérés, il se caractérise par la part des locataires partis qui représente 413 k€ soit 68 %. Si le suivi des locataires en situation d'impayés par le Trésor Public est réalisé avec un réel souci de parvenir au recouvrement des sommes dues à l'office, ces créances sont maintenues tant qu'elles ne

sont pas juridiquement éteintes ou quasi-impossibles à recouvrer. C'est ce qui explique l'existence de créances anciennes, remontant jusqu'à 1998 et le montant, relativement faible, des admissions en non-valeur. Ces dernières, décidées en conseil d'administration sur proposition des services du Trésor Public, étaient de 24 k€ en 2014 et 6 k€ en 2013. De leur côté, les dossiers de surendettement qui aboutissent à un plan de rétablissement personnel, ce qui constitue une créance irrécouvrable et donc effacée, s'élèvent à la somme de 15 k€ en 2014.

Si cette procédure ne contrevient pas à la réglementation, elle ne traduit pas la probabilité réelle de recouvrement qui est très faible et tend à surévaluer le montant réel des créances douteuses, même si elles font l'objet d'une provision. Pour les locataires partis et ceux présents dont la dette est supérieure à un an, la provision est de 100 %. Elle est de 25 % pour les créances des locataires présents entre 4 et 6 mois, 50 % entre 7 et 12 mois. A l'avenir, la dépréciation des créances de moins d'un an pour les locataires présents devra s'appuyer, si possible, sur une étude, dossier par dossier, sinon de façon statistique, en s'appuyant sur une analyse historique des recouvrements et donc du sort des impayés des exercices précédents.

Le rapport d'activité de l'office traite cette question uniquement sous l'angle des créances irrécouvrables et des admissions en non-valeur. Il pourrait utilement contenir des informations sur le montant global des impayés, ainsi que sur leur évolution, éléments qui sont mis à disposition par la Trésorerie de la Ferté-Bernard.

## **4.5 CONCLUSION**

La gestion locative est globalement assurée dans de bonnes conditions, et la gestion de proximité, facilitée par la concentration du parc, est satisfaisante. L'office assume son rôle social au regard des populations logées.

Les modalités de répartition des charges locatives sont toutefois à revoir pour plus d'équité entre les locataires.

La question des coûts élevés de chauffage renvoie à la politique d'amélioration thermique du parc.

# **5. STRATEGIE PATRIMONIALE**

## **5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE**

En l'absence totale d'activité de construction neuve depuis 1992, la politique patrimoniale de l'office s'est limitée à la gestion, la conservation et l'amélioration de ses programmes immobiliers existants.

Un seul ensemble a été fléché dans les plans stratégiques de patrimoine (PSP) de 2007 et de 2010 en démolition-reconstruction partielle. Il s'agit du programme «Le Gaillon» composé de 4 immeubles R+4 avec trois cages d'escaliers, chacun représentant un total de 120 logements. Un des bâtiments est équipé d'ascenseurs (immeuble «Mimosa» évoqué supra § 3.1.2), ce qui constitue un atout en termes d'attractivité et de commercialité.

La démolition du bâtiment situé le plus au nord permettrait de disposer d'un foncier de 7 500 m<sup>2</sup> constructible et de construire une quarantaine de logements. Un second terrain adjacent de 6 000 m<sup>2</sup> pourrait accueillir 25 logements supplémentaires en locatif ou en accession sociale. Ce projet permettrait à l'OPH de répondre en partie à l'enjeu de diversification et de requalification de son offre.

Comme indiqué supra (§ 2.2.2), la gestion de ce dossier complexe implique la mobilisation de compétences absentes de l'organisme. Le recours à une assistance à maîtrise d'ouvrage externalisée est indispensable.



Hormis ce projet, le plan stratégique de patrimoine 2010-2019 prévoit essentiellement des travaux pour améliorer la qualité thermique des bâtiments, afin de répondre aux exigences du Grenelle de l'Environnement et diminuer les charges de chauffage, ainsi que la remise à niveau des installations électriques et des salles de bain.

## **5.2 INTERVENTIONS SUR LE PATRIMOINE**

Sur la période 2010-2015, le nombre de logements s'est réduit de huit unités suite aux ventes réalisées (cf. infra § 5.2.7). La dernière intervention lourde sur le parc date de 2001, avec le traitement des 326 logements de «Saint-Laurent», pour un investissement de 4,2 M€. Une nouvelle opération a été lancée fin 2012 : la réhabilitation des 124 logements du programme «Le Nôtre».

### **5.2.1 Réhabilitation « Le Nôtre »**

Ce projet s'inscrit dans un programme de rénovation plus global du quartier, au sein duquel l'office départemental a démoli 60 logements pour en reconstruire 67 (livraison prévue en septembre 2016). La ville intervient également en prenant en charge les VRD et les aménagements extérieurs.

Pour l'OPH de la Ferté-Bernard, les travaux portent essentiellement sur la rénovation thermique des quatre bâtiments avec changement des menuiseries et isolation extérieure des façades, remplacement du système de chauffage (plancher chauffant électrique) par des installations individuelles performantes. L'objectif fixé est de faire progresser le classement énergétique du programme de E à C. Les travaux incluent également la rénovation des installations électriques dans les logements. L'ensemble représente un investissement de 4,3 M€ TTC.

Le financement prévisionnel repose sur 2,6 M€ d'emprunts, 0,7 M€ de subventions et l'immobilisation d'1 M€ de fonds propres. La durée des emprunts est prévue sur 25 ans, engendrant une annuité de l'ordre de 120 k€ ; en produit, l'office a inscrit une augmentation des loyers de 10 % (aujourd'hui, le loyer pratiqué ne représente que 79 % du loyer plafond), soit un produit annuel estimé à 30 k€. L'impact sur l'autofinancement est de l'ordre de - 90 k€ par an.

Le traitement thermique des logements situés en rez-de-chaussée a nécessité le relogement des locataires en place. Une charte de relogement a été signée avec les locataires concernés. Ce dossier a été géré dans des conditions très convenables.

### **5.2.2 Engagement et suivi des opérations**

Pour la réhabilitation de « Le Nôtre », l'organisme a fait appel aux services de l'OPH Sarthe Habitat<sup>8</sup>. Une convention de prestation de service « mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage » a été signée en septembre 2012 entre les deux organismes. La rémunération a été fixée de façon forfaitaire à 13 500 € HT.

Le contrat passé couvre la phase amont du projet : les études préalables et la mise en œuvre des marchés avec les dossiers de consultation, le dépouillement des candidatures et des offres, la préparation du contrat, etc. L'office de La Ferté-Bernard intervient en direct après la signature des marchés.

La maîtrise d'œuvre du projet a été attribuée, suite à appel d'offres ouvert avec présélection des candidats, organisé par le prestataire pour le compte de l'OPH de La Ferté-Bernard. La consultation des entreprises a été faite en mai 2015, par le biais d'un appel d'offres. La procédure d'attribution des marchés n'appelle pas de remarque particulière.

### **5.2.3 Qualité thermique du parc**

La qualité thermique du parc est médiocre ; suite aux travaux réalisés ces dernières années (y compris le remplacement des menuiseries), le classement énergétique du parc est le suivant :

---

<sup>8</sup> OPH départemental de la Sarthe.

| <b>Classe DPE</b>                                 | <b>C</b>       | <b>D</b>        | <b>E</b>         | <b>F</b>         |
|---------------------------------------------------|----------------|-----------------|------------------|------------------|
| <b>En kWh/ep/an/m<sup>2</sup> (en nbre logts)</b> | <b>91- 150</b> | <b>151- 230</b> | <b>231 – 330</b> | <b>331 - 450</b> |
| Chauffage gaz                                     | 32             | 347             | 171              | 24               |
| Chauffage électrique                              | 0              | 0               | 246              | 131              |

Les travaux d'isolation thermique réalisés ces dernières années sont très limités et concernent uniquement l'isolation de combles réalisée à l'occasion de la réfection des toitures. Ils ont permis d'améliorer la situation de quelques ensembles ; quatre immeubles (Muguet, Lys, Bleu et Desnos) totalisant 62 logements, sont ainsi passés de la catégorie E à la catégorie D. Un dernier programme de 16 logements (Mail Carnot) est susceptible de passer également en D suite aux travaux réalisés.

Ces travaux ne sont pas à la hauteur des engagements du Grenelle de l'Environnement et notamment de l'objectif fixé à l'article 5 de la loi (repris dans la CUS à l'indicateur C4) de faire passer les bâtiments classés en catégorie E, F et G à la catégorie C, avec une consommation annuelle inférieure à 150 kilowattheures d'énergie primaire par mètre carré.

À l'issue de la première CUS, seule la réhabilitation de « Le Nôtre » sera conforme aux engagements du Grenelle. L'objectif fixé par la loi de ramener la consommation en dessous de 150 kilowattheures avant 2020 apparaît hors de portée pour l'office. 430 logements, classés en catégorie E ou F resteront à traiter à cette échéance, dont 240 en chauffage électrique.

Au-delà des contraintes liées à l'environnement, cette situation interpelle au regard des charges de chauffage élevées supportées par le locataire. Le cas des 94 logements en chauffage individuel électrique d'Orléans 2 classés en F avec une consommation de 385 kilowattheures est à relever. L'habillage des façades, fait en 1992, comporte peu d'isolation, et le remplacement des menuiseries de 2006 a été mal effectué en termes d'étanchéité à l'air. Confronté à des loyers élevés liés à la typologie des logements et à leurs surfaces, ce programme est confronté à une vacance importante : 16 sur 94 (17%) et une durée moyenne de 392 jours (cf. supra).

L'office indique être parfaitement conscient de ses obligations légales et ce, dans l'intérêt de ses locataires. Il indique cependant que le poids des investissements au regard de sa capacité financière implique des interventions mesurées et étalées dans le temps.

#### 5.2.4 Entretien du patrimoine

Les dépenses rapportées au nombre de logements sont les suivantes :

| <b>Montants au logt en €</b> | <b>2011</b>  | <b>2012</b>  | <b>2013</b>  | <b>2014</b>  |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Renouvellement composants    | 610          | 851          | 406          | 315          |
| Entretien Courant            | 404          | 414          | 497          | 509          |
| Gros Entretien               | 637          | 731          | 564          | 295          |
| <b>Total</b>                 | <b>1 651</b> | <b>1 996</b> | <b>1 467</b> | <b>1 119</b> |

Les fluctuations sont inhérentes à la taille très limitée du parc. L'essentiel des travaux imputés en entretien courant résulte des interventions de la régie.

Les travaux de gros entretien font l'objet d'une programmation sur deux ans pour ce qui relève des entreprises extérieures. Pour 2016 et 2017, les budgets sont respectivement de 203 et 111 k€. Les travaux réalisés en régie, essentiellement des interventions sur les logements, ne sont pas inclus dans cette programmation.

Pour l'investissement, la programmation est de trois ans. En dehors de « Le Nôtre », elle prévoit 1,5 M€ sur trois ans : mise à niveau d'installations électriques, modification système de chauffage, remplacement de chaudières, interventions sur les ascenseurs. Pour leur réalisation, l'OPH a recours à l'emprunt à hauteur de 75 %, le complément provenant de fonds propres.

### **5.2.5 Exploitation du patrimoine et sécurité**

Les contrats d'exploitations sont suivis par le responsable de la stratégie patrimoniale ; ils sont renouvelés régulièrement et n'appellent pas de remarque.

L'office ne respecte pas entièrement les obligations réglementaires, issues du décret 2011-629 du 3 juin 2011, concernant la réalisation des dossiers amiante dans les parties privatives (DAPP). Les travaux de repérage d'amiante dans les parties privatives (DAPP<sup>9</sup>) ne sont réalisés qu'à la relocation, avant l'intervention de la régie ou des entreprises extérieures pour les remises en état des logements. L'absence de DA-PP pour certains logements ne respecte pas strictement la réglementation ; néanmoins les dossiers réalisés sont de nature à permettre une meilleure connaissance du risque et des actions à mener pour y remédier.

Dans sa réponse, l'office ne conteste pas cette non-conformité. Il rappelle sa vigilance sur le sujet et les actions déjà entreprises, qu'il va compléter par la réalisation de DAPP pour l'ensemble des logements de façon progressive. L'agence rappelle que les DAPP sont obligatoires depuis 2012.

La gestion des ascenseurs fait l'objet d'un contrat de suivi de maintenance passé avec un bureau d'études spécialisé. Les travaux réglementaires sont réalisés conformément aux échéances fixées par les textes.

L'office a également mis en place un contrat de conformité avec un BET spécialisé dans la maintenance sur l'ensemble de ses aires de jeux.

Les diagnostics « plomb » ont été faits ; trois logements ont été traités pour une mise en conformité.

### **5.2.6 Ventes de patrimoine à l'unité**

Sur la période, l'office a vendu huit logements dont un petit ensemble de cinq appartements vendus en bloc. La location en meublé de ces logements était critiquée dans le précédent rapport (MILOS) qui en préconisait la cession.

Deux des quatre acquéreurs étaient locataires du parc de l'office. Les prix de vente sont conformes à l'estimation des domaines. Les dossiers examinés n'appellent pas de remarques.

## **5.3 CONCLUSION**

La gestion patrimoniale de l'office consistant à maintenir le parc dans son état apparaît insuffisante au regard de son ancienneté et des enjeux énergétiques associés. Elle atteint également ses limites dans les problématiques de restructuration du parc.

Ces nouveaux besoins nécessitent des niveaux de compétences non disponibles au sein de l'organisme. Le recours à des partenariats tel que celui mis en place pour la réhabilitation de « Le Nôtre » apparaît indispensable pour ces problématiques sortant du cadre de la gestion courante du patrimoine.

---

<sup>9</sup> Dossier amiante pour les parties privatives

## 6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

### 6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

#### 6.1.1 Généralités

La comptabilité est assurée par deux personnes au sein du secrétariat général, en lien avec les services du Trésor Public.

Un premier agent très expérimenté à ce poste depuis 2005 a en charge le budget, la comptabilité des investissements, les amortissements, le suivi des marchés, des emprunts et des subventions, ainsi que des déclarations de TVA et de la régularisation des charges locatives récupérables.

Le deuxième agent, qui exerce par ailleurs des fonctions de secrétariat, s'occupe de la comptabilité liée au fonctionnement courant de l'office et du traitement des factures correspondantes.

L'administration de la paie est sous la responsabilité du chef de pôle « secrétariat général ».

En dehors d'un cahier de consignes personnel, il n'existe pas de guide de procédures.

De leur côté, les services locaux du Trésor Public, outre le recouvrement (voir supra), règlent les factures aux fournisseurs à partir des bordereaux de mandat transmis régulièrement par l'office. Les délais de paiement sont respectés. Ils procèdent également à l'établissement du compte financier et assistent l'OPH dans la tenue de la comptabilité. Le recours à un cabinet privé pour le contrôle des écritures de fin d'année et des missions spécifiques a été abandonné.

Le compte financier et le bilan (états réglementaires) sont déposés dans le respect des délais.

D'une façon générale, la tenue de la comptabilité n'appelle pas de remarque particulière, hormis en ce qui concerne l'annexe maintenance de l'état réglementaire qui a fait l'objet de rectifications relatives au calcul du coût de la régie pendant le contrôle à la demande de l'agence.

#### 6.1.2 Amortissements dérogatoires

Comme dans le précédent rapport de contrôle, la vérification de la balance des amortissements techniques par rapport aux amortissements financiers a révélé une insuffisance. Le cumul des premiers devait être au moins égal aux seconds. Si ce n'était pas le cas, la différence devait faire l'objet d'amortissements dérogatoires.

Au 31/12/2013, le taux de couverture des amortissements financiers par les amortissements techniques s'élevait à 97,4 %, ce qui constitue une nette augmentation depuis 2010 (91,4 %), mais représente toutefois une insuffisance d'amortissement technique cumulée de 402 k€.

Cette situation s'explique par la livraison retardée de l'opération de réhabilitation de Saint-Laurent (326 logements) qui a fait l'objet d'un contentieux et dont l'amortissement technique a débuté avec un retard de deux ans : 2006 au lieu de 2004.

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

Le stock d'amortissements dérogatoires fin 2013, d'un montant de 191 k€, a été imputé directement en report à nouveau au passif du bilan, conformément à la réglementation. Dans sa réponse écrite, l'office prend acte de la situation au 31/12/2013 et indique, qu'au 31 décembre 2015, les amortissements techniques sont supérieurs aux amortissements financiers.

## 6.2 ANALYSE FINANCIERE

### 6.2.1 Analyse de l'exploitation

| En k€                                   | 2010       | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       |
|-----------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Marge sur accession                     | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Marge sur prêts                         | 1          | 1          | 1          | 1          | 0          |
| Loyers                                  | 3 075      | 3 004      | 2 996      | 2 975      | 2 956      |
| Coût de gestion hors entretien          | -621       | -674       | -754       | -752       | -718       |
| Entretien courant                       | -446       | -390       | -276       | -433       | -504       |
| GE                                      | -525       | -416       | -625       | -489       | -193       |
| TFPB                                    | -527       | -541       | -556       | -572       | -584       |
| Flux financier                          | 4          | 13         | 46         | 37         | 32         |
| Flux exceptionnel                       | -30        | 1          | -24        | -88        | -48        |
| Autres produits d'exploitation          | 53         | 48         | 61         | 67         | 63         |
| Pertes créances irrécouvrables          | -7         | -16        | -17        | -6         | -38        |
| Intérêts opérations locatives           | -215       | -206       | -196       | -189       | -148       |
| Remboursements d'emprunts locatifs      | -521       | -477       | -417       | -442       | -471       |
| <b>Autofinancement net<sup>10</sup></b> | <b>242</b> | <b>347</b> | <b>240</b> | <b>109</b> | <b>347</b> |
| % du chiffre d'affaires                 | 7,84%      | 11,53%     | 7,97%      | 3,64%      | 11,55%     |

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

La rentabilité d'exploitation est analysée sur la base de l'autofinancement net (voir tableau ci-dessus). L'office tire la quasi-totalité de ses produits d'exploitation de l'activité de gestion locative.

Sur les cinq années du contrôle, l'autofinancement est en moyenne de 8,5 %, un niveau relativement faible, sensiblement en dessous de la médiane des OPH de province qui était de 12 % en 2013. Les produits locatifs sont faibles, ils représentent 3 033 € par logement en 2013, pour une médiane des organismes comparables à 3 615 €. Cet état s'explique par le niveau modéré des loyers mais aussi par le taux de vacance (commercial ou technique) élevé. Cette dernière impacte de façon croissante l'autofinancement, elle représente 7,1 points en 2012, 12 points en 2014, et près de 14 points en 2015 (cf. § 3.1.2)

#### 6.2.1.1 Le coût de gestion

Le coût de gestion sans entretien courant est réduit (cf. annexe n° 7.5). Il s'élève à 852 € par logement en 2013, ce qui est sensiblement inférieur à la médiane des OPH de Province (1 026 €) et s'explique du fait des frais de personnels modérés liés à une équipe administrative resserrée. Avec l'entretien courant, le coût de gestion est de 1 353 € par logement.

En revanche, le cumul des frais de personnels non récupérables, y compris extérieurs à l'organisme, est élevé, 898 € par logement en 2013, dont presque 400 € pour la régie, à comparer aux 744 € en 2013 pour les organismes comparables.

Les frais généraux sont très stables sur la période, à hauteur de 275 k€ par an. Ces frais se caractérisent par une part importante de services extérieurs et d'honoraires, du fait d'un niveau de compétences et d'expertises internes limité.

#### 6.2.1.2 La maintenance

La maintenance inclut l'entretien courant et le gros entretien (GE). Ce dernier comprend notamment les travaux de peinture dans les parties communes, l'aménagement d'espaces extérieurs, le remplacement de portes métalliques dans les caves et coursives et l'installation de douches pour faciliter l'accessibilité

<sup>10</sup> L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés) hors opérations démolies, cédées ou sorties de composants. A partir de 2014, prise en compte de tous les emprunts locatifs, les remboursements anticipés étant toujours exclus.

des personnes à mobilité réduite (30 k€ en 2014). A cela s'ajoutent les travaux effectués dans le cadre de la remise en état des lieux après départ des locataires, essentiellement réalisés par la régie.

Les travaux relevant du gros entretien sont adossés à une programmation sur deux ans, réalisée par le responsable de la stratégie patrimoniale, qui est réajustée et actualisée chaque année et sert de base au calcul de la dotation pour la provision correspondante. Cette dernière, d'un montant annuel moyen de 626 k€ entre 2010 et 2014 est donc votée au conseil d'administration en année N pour les années N+1 et N+2. La PGE peut être ajustée avant le début de l'exercice, c'est le cas en 2015 pour la provision 2016 : initialement votée à hauteur de 310 k€, son montant a été réduit à 203 k€ pour tenir compte d'une actualisation du programme de travaux. Elle est mouvementée à chaque exercice et notamment réduite annuellement du montant des travaux programmés réalisés. On peut constater une sous-consommation récurrente, ce qui conduit à effectuer des reports d'exécution importants ou à constater que la provision est devenue sans objet. En 2015, le montant des travaux réalisés s'élève à 72 k€ pour une provision correspondante de 230 k€.

Le coût global de la maintenance rapporté au nombre de logements gérés est très élevé, bien que son niveau fluctue sensiblement d'une année à l'autre. Il est ainsi de 905 € en 2013, soit bien au-dessus de la médiane nationale (563 € pour la même année de référence). Il comprend l'ensemble des dépenses dans ce domaine (hors renouvellement de composants), y compris la régie (salaires et fournitures). Cet exercice s'est caractérisé par des travaux de peinture confiés à des entreprises, pour un montant de 72 k€, ainsi que des remplacements de portes métalliques à St-Laurent pour 49 k€. En 2014, l'externalisation pour la peinture a été limitée aux parties communes. Le GE hors régie (c/6152) a été divisé de moitié, se rapprochant ainsi des standards habituels en ce qui concerne les dépenses de maintenance mais restant toutefois à un niveau élevé, à savoir 713 €/logement.

Le coût de la régie ouvrière, essentiellement imputé en entretien courant, est en moyenne annuelle (2010-2014) de 521 k€ dont une faible part (2 à 5 %) est récupérée auprès des locataires. Au cours de la visite de patrimoine, il a été constaté que les logements font souvent l'objet de travaux de peintures importants, parfois au-delà de ce qui serait nécessaire pour en assurer la relocation. De plus, ces travaux ont souvent lieu en site occupé, ce qui tend à allonger le délai d'intervention.

### **6.2.1.3 La TFPB**

La TFPB représente 600 €/logement en 2013, ce qui est très supérieur à la médiane des organismes comparables (471 €). L'âge moyen du parc (53 ans) explique ce niveau. Sur la période contrôlée, l'augmentation de la TFPB s'élève à 2.2 % par an.

### **6.2.1.4 Gestion de la dette**

Rapportée à chaque logement, l'annuité locative est particulièrement faible, 661 € en 2013, ce qui est très en dessous de la médiane des OPH de province (1 468 €). Elle représente à peine 21,2 % des loyers.

Cette situation est le résultat d'un patrimoine ancien, en grande partie amorti et de l'absence de production de logements dont la dernière livraison date, pour mémoire, de 1992. C'est pourquoi le taux d'endettement continue à se réduire : sur la période contrôlée, il passe de 24 à 20,9 % des loyers.

L'office continue toutefois à emprunter. Au cours des six dernières années (2010-2015), les emprunts s'élèvent à un total de 1,15 M€, dont 800 k€ en 2012, pour des travaux concernant l'électricité et l'accessibilité de l'opération « Pré du Château ».

L'OPH de la Ferté-Bernard présente un profil de dette atypique puisque le montant net de la dette auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) est minoritaire, à hauteur de 27 %, alors que le chiffre habituellement constaté est d'environ 80 %. Le Crédit Agricole représente 45 % du capital restant dû.

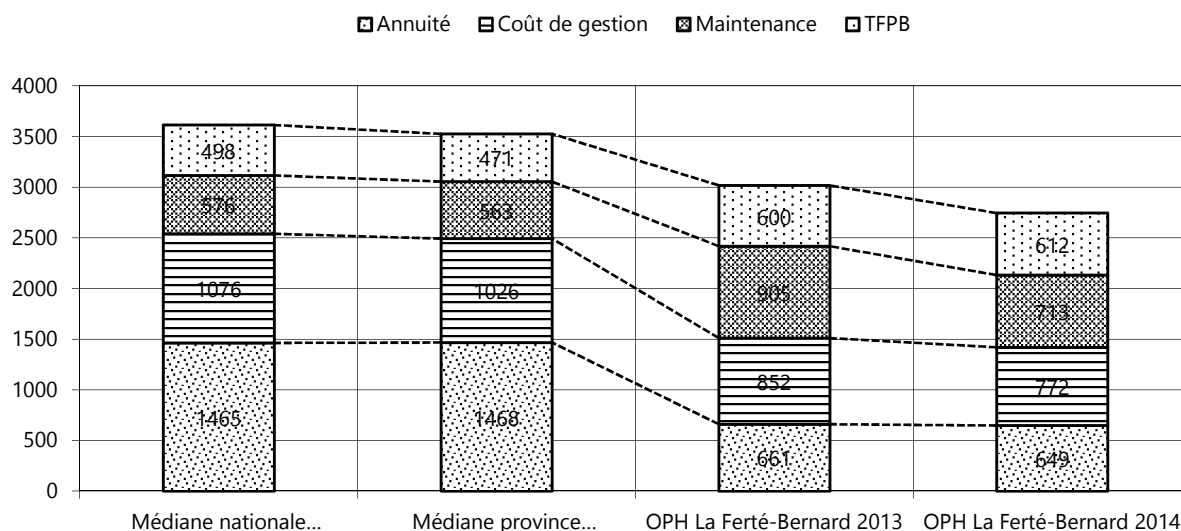
Ce caractère atypique se retrouve aussi dans la structure de la dette, composée de prêts à taux fixe représentant 88 % de la dette en 2012. Les prêts indexés sur le livret A étaient très minoritaires (8,5 %),

mais les financements récents liés aux réhabilitations et l'amortissement en moyenne plus rapide des emprunts à taux fixes leur permettent d'atteindre désormais plus de 20 % de l'encours. Les emprunts à taux fixe, s'ils présentent un risque minimum, ont un coût assez élevé avec un taux moyen de 4 %. Ceux dits « fixe à phase » ont pu bénéficier au cours des dernières années d'une diminution des taux, suite à une révision automatique qui a lieu tous les sept ans. Cette dernière a contribué à la baisse des intérêts payés par l'office qui sont passés de 215 k€ en 2010 à 148 k€ en 2014.

Il est à noter qu'à court terme (2016 puis 2018), l'annuité locative, qui est de 620 k€ en 2014, va diminuer de façon importante suite à la fin du remboursement de prêts, notamment concernant le programme « Orléans 2 ». Ensuite, hors opérations nouvelles, elle va se stabiliser jusqu'en 2027, sur un montant annuel se situant entre 350 et 365 k€.

Cette situation favorable n'empêche pas l'organisme de rechercher une gestion dynamique de sa dette. Un réaménagement est actuellement à l'étude avec la CDC, dans le but de réduire les annuités en rallongeant la durée de remboursement pour faciliter le financement des opérations d'investissement futures.

Le tableau ci-dessous détaille les principaux éléments qui composent les charges d'exploitation, en comparaison avec les OPH de province.



### 6.2.1.5 Gestion de la trésorerie

Les produits financiers de placements sont assez modestes, à hauteur de 34 € par logement en 2014, à comparer aux 45 € de la médiane des organismes comparables. Ils sont constitués par un livret A, avec un solde créditeur de 2,8 M€ au 31/12/2014 et des intérêts annuels correspondants de 32 k€.

### 6.2.2 Résultats comptables

Les résultats comptables ont évolué comme suit :

| En k€                                      | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Résultats comptables                       | 38   | 94   | -15  | 74   | 61   |
| dont part des plus-values de cessions en % | -3   | 14   | /    | 213  | 0    |

L'année 2013 s'est caractérisée par la vente de deux pavillons pour une plus-value de 158 k€.

### 6.2.3 Structure financière

D'une façon générale, la structure financière de l'office se caractérise par une grande stabilité sur la période contrôlée, reflet de son absence d'activité de construction neuve et de la modestie de sa politique de réhabilitation.

Le fonds de roulement net global (FRNG) qui résulte de la différence entre les emplois et les ressources stables permet l'analyse de la structure financière. Le niveau du FRNG d'un exercice est notamment fonction des emprunts réalisés, le cas échéant du recours à des remboursements d'emprunts par anticipation et des immobilisations pratiquées.

Sur la période contrôlée, il progresse faiblement, sauf en 2012, avec l'augmentation des dettes financières liées à l'emprunt de 800 k€ auprès de la CDC pour le programme « Pré du Château ». Représentant 7,8 mois de dépenses en 2013, il se situe à un niveau élevé, bien supérieur à la médiane des offices de province qui est de 3,9 mois. Cette situation est permise par les caractéristiques du patrimoine (actif immobilisé) en grande partie amorti.

| En k€                                                      | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         |
|------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Capitaux propres                                           | 9 186        | 9 200        | 9 056        | 9 129        | 9 100        |
| Provisions pour gros entretien                             | 700          | 670          | 660          | 560          | 540          |
| Amortissements et provisions (actifs immobilisés)          | 13 288       | 13 983       | 14 736       | 15 342       | 16 185       |
| Dettes financières                                         | 5 421        | 5 213        | 5 772        | 5 328        | 5 032        |
| Actif immobilisé brut                                      | -26 072      | - 26 522     | - 27 264     | - 27 452     | -27 777      |
| <b>Fonds de Roulement Net Global</b>                       | <b>2 524</b> | <b>2 544</b> | <b>2 960</b> | <b>2 907</b> | <b>3 080</b> |
| <b>FRNG à terminaison des opérations<sup>11</sup></b>      |              |              |              |              | <b>3 049</b> |
| Stocks (toutes natures)                                    | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            |
| Autres actifs d'exploitation                               | 712          | 622          | 818          | 811          | 841          |
| Provisions d'actif circulant                               | -436         | -500         | -550         | -552         | -574         |
| Dettes d'exploitation                                      | -497         | -337         | -325         | -355         | -368         |
| <b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation</b>    | <b>-222</b>  | <b>-216</b>  | <b>-58</b>   | <b>-96</b>   | <b>-101</b>  |
| Créances diverses (+)                                      | 10           | 69           | 807          | 12           | 119          |
| Dettes diverses (-)                                        | -200         | -264         | -181         | -160         | -127         |
| <b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR hors exploitation</b> | <b>-189</b>  | <b>-194</b>  | <b>626</b>   | <b>-149</b>  | <b>-9</b>    |
| <b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR</b>                   | <b>-411</b>  | <b>-410</b>  | <b>568</b>   | <b>-244</b>  | <b>-110</b>  |
| <b>Trésorerie nette</b>                                    | <b>2 935</b> | <b>2 954</b> | <b>2 391</b> | <b>3 152</b> | <b>3 190</b> |

### 6.2.3.1 Indépendance financière

L'indépendance (ou autonomie) financière de l'office, traduite par le rapprochement des ressources internes (capitaux propres et provisions) avec l'ensemble des capitaux permanents (ressources internes, emprunts, dettes financières - hors intérêts compensateurs - et dépôts) est stable sur la période. En 2013, ce ratio est de 64,5%, très supérieur à la médiane des offices de province (36,2%), en raison du faible endettement.

### 6.2.3.2 Fonds de roulement net global et à terminaison

Le FRNG fin 2014 s'élève à 3,08 M€. L'analyse de la fiche de situation financière et comptable (FSFC) permet d'estimer le FRNG à terminaison des opérations. Corrigé des dépenses restant à régler et des financements à encaisser sur les opérations en cours, hors opérations préliminaires et réserves foncières, le FRNG à terminaison est à peine inférieur à hauteur de 3,05 M€.

Hors ressources semi-permanentes (dépôts de garantie et PGE), le potentiel financier disponible à terminaison pour l'offre nouvelle et l'amélioration du patrimoine est de 2,32 M€.

<sup>11</sup> Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) y compris les amortissements courus non échus (ACNE) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.



### 6.2.3.3 Variations du FRNG

La variation du fonds de roulement sur les exercices 2010 à 2014 s'explique comme suit :

| En k€                                                   | Flux de trésorerie | Fonds de roulement |
|---------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Fonds de roulement fin 2010                             |                    | 2 524              |
| Autofinancement de 2011 à 2014                          | 1 043              |                    |
| Dépenses d'investissement                               | -2 239             |                    |
| Financements comptabilisés                              | 1 529              |                    |
| <b>Autofinancement disponible après investissements</b> | <b>333</b>         |                    |
| Remboursement anticipé d'emprunts locatifs              | 0                  |                    |
| Cessions d'actifs                                       | 330                |                    |
| Remboursement anticipé d'emprunts (démolitions...)      | -1                 |                    |
| Autres ressources (+) ou emplois (-)                    | -107               |                    |
| <b>Flux de trésorerie disponible</b>                    | <b>556</b>         | <b>556</b>         |
| <b>Fonds de roulement fin 2014</b>                      |                    | <b>3 080</b>       |

Ce tableau met en évidence l'évolution du FRNG qui enregistre une progression modérée de 110 k€ annuels. Malgré un solde déficitaire de la trésorerie des investissements, avec des dépenses correspondantes (actifs immobilisés) supérieures aux financements comptabilisés, l'autofinancement disponible est resté positif et a été renforcé par des cessions d'actifs. Il montre aussi que 68 % de l'autofinancement généré sur la période a été utilisé pour des dépenses d'investissement, en complément des autres financements.

### 6.2.3.4 Besoins ou ressources en fonds de roulement

Hormis en 2012, le besoin en fonds de roulement s'apparente sur toute la période à une ressource, ce qui est habituel pour un bailleur social et traduit le décalage positif pour l'organisme entre ses créances envers les locataires et les dettes qu'il a contractées envers les fournisseurs.

### 6.2.3.5 Trésorerie

Le niveau de la trésorerie suit mécaniquement l'évolution du FRNG sur la période. Tendanciellement stable, elle s'élève à 3,15 M€ en 2013, ce qui représente 8,2 mois de dépenses ; une situation satisfaisante, nettement au-dessus de la médiane des offices de province (3,2 mois en 2013).

## 6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

En l'absence de document prévisionnel, il est apparu nécessaire au conseil d'administration de mettre en place des outils d'aide à la décision. Cette mission a été confiée à un consultant en expertise financière. Il conclut qu'à l'horizon 2018, l'office devrait conserver une très bonne structure financière et bénéficier de disponibilités importantes. En revanche, la rentabilité continuera à être faible, du fait des amortissements élevés liés aux investissements des exercices précédents, et la capacité d'endettement sera limitée. Le consultant a mis en place des tableaux à remplir après chaque exercice qui permettent de calculer des ratios<sup>12</sup> et de contribuer à la prise de décision pour les futurs investissements.

Afin de compléter ces résultats et d'apprécier l'impact de la baisse de l'annuité locative au-delà de 2018, l'équipe de contrôle a réalisé une simulation sur la base d'un scénario au fil de l'eau, avec un maintien du niveau actuel de la vacance, impacté des opérations d'investissement en cours et programmées. Ces dernières comprennent 300 k€ annuels de renouvellements de composants financés à hauteur de 100k€ de fonds propres et 200 k€ d'emprunts. L'évolution annuelle des produits a été fixée à 1 % et celle des charges à 1,5 %, sauf pour la TFPB (2,6 %). L'autofinancement au fil de l'eau

<sup>12</sup> D'activité, de solvabilité, de rendement et de structure financière.

s'établirait à plus de 500 k€ par an à partir de 2018 en bénéficiant de la forte diminution des annuités, hors prise en compte de l'opération « Le Nôtre » et des renouvellements de composants.

Dans les conditions de financement prévues, l'opération « Le Nôtre » aura un impact négatif sur l'autofinancement d'environ 90 k€ par an à compter de 2017. Les renouvellements de composants sont également pris en compte, en fonction des travaux prévus. Au total, l'autofinancement se situerait entre 2020 et 2022 à un niveau proche de ce qu'il est actuellement : 365 k€ par an en moyenne.

En ce qui concerne la trésorerie, les fonds propres utilisés pour les renouvellements de composants sont un peu supérieurs à 100 k€ chaque année et il faut ajouter ceux du programme « Le Nôtre », soit 978 k€ en 2017. Ces montants sont inférieurs à l'autofinancement généré. C'est pourquoi la trésorerie devrait augmenter pour s'établir à un chiffre supérieur à 4 M€ à partir de 2020.

|                                                                       | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Autofinancement au fil de l'eau y compris produits financiers (en k€) | 359   | 492   | 489   | 569   | 566   | 560   | 554   | 548   |
| Impact opération Le Nôtre                                             |       |       | -90   | -89   | -89   | -88   | -87   | -115  |
| Emprunts pour renouvellement de composants                            |       | -5    | -30   | -52   | -69   | -81   | -92   | -104  |
| Autofinancement total                                                 | 359   | 488   | 369   | 428   | 408   | 391   | 374   | 329   |
| Part des fonds propres pour la programmation de travaux               | -181  | -166  | -108  | -112  | -100  | -100  | -100  | -100  |
| Impact opération Le Nôtre (FP)                                        |       |       | -978  |       |       |       |       |       |
| Trésorerie en fin d'année                                             | 3 368 | 3 690 | 2 973 | 3 289 | 3 597 | 3 888 | 4 162 | 4 391 |

## 6.4 CONCLUSION

La rentabilité d'exploitation de l'office est modérée. Si son taux d'endettement, très bas, contribue à cette rentabilité, les loyers faibles, les charges de maintenance et la TFPB, ainsi que le taux de vacance élevé ont un fort impact contraire.

La structure financière ne suscite pas d'inquiétude, avec un haut de bilan et une trésorerie qui se situent à un niveau suffisant.

L'analyse prévisionnelle montre que l'office est en mesure de financer le projet de réhabilitation « Le Nôtre ». A la condition de parvenir à contenir le taux de vacance du parc, il disposera également des marges de manœuvres financières nécessaires pour poursuivre à l'avenir, de manière progressive, les actions de réhabilitation de son patrimoine.

## 7. ANNEXES

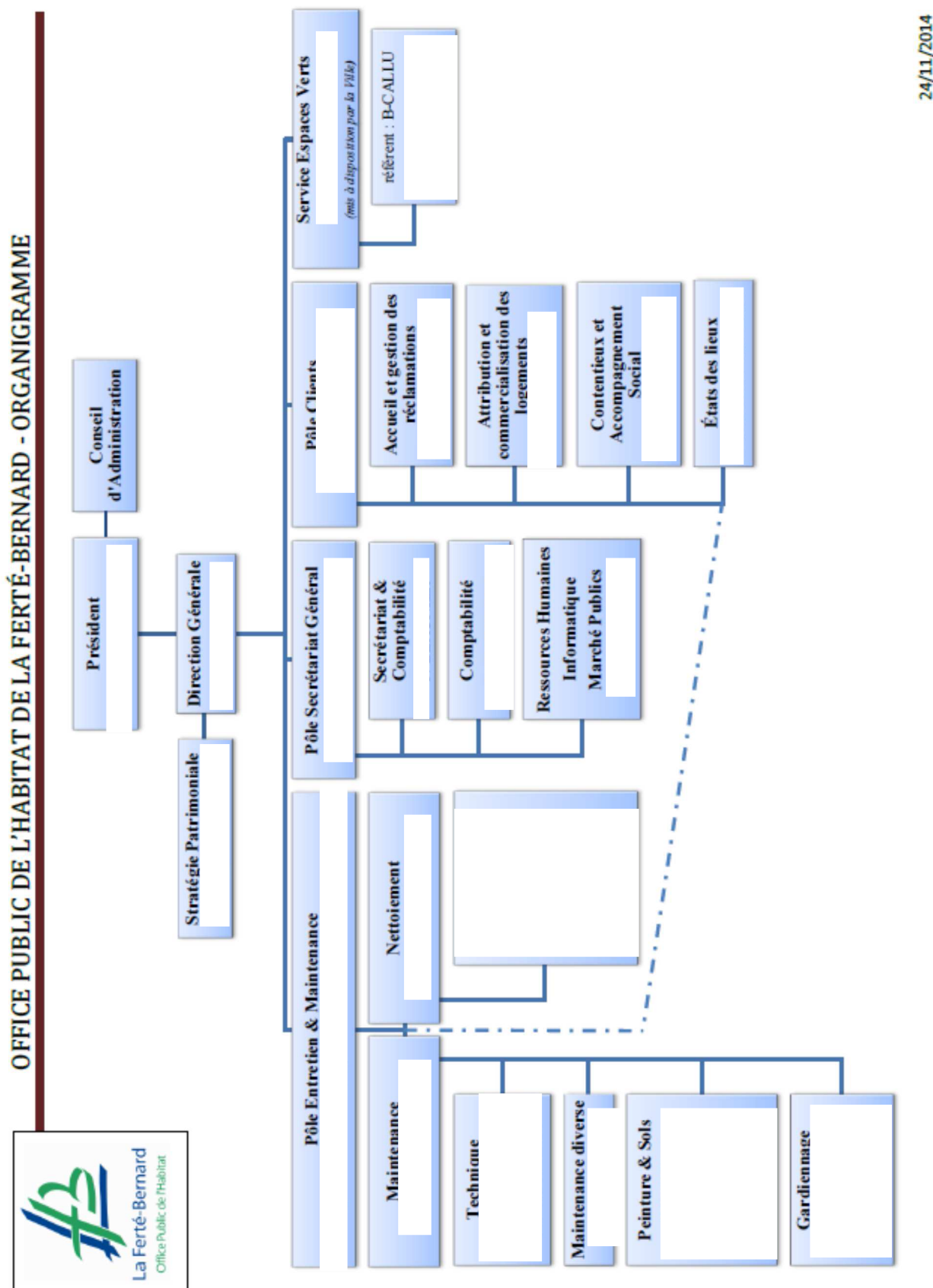
### 7.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

| Nom de l'administrateur | Personne morale représentée | Date de première entrée en fonction | Année de naissance | Profession et mandat électif      | Fonction exercée au sein |            |                               |                                      | Commentaires      |
|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------------|------------|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
|                         |                             |                                     |                    |                                   | du CA                    | Bureau (*) | Commission appel d'offres (*) | Commission attribution logements (*) |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Maire et conseiller départemental | Président                | P          |                               | T                                    |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Adjointe                          | Vice Présidente          | T          | T                             | T                                    |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Conseiller                        | T                        |            | S                             | T                                    |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Conseiller                        | T                        | T          |                               |                                      |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Conseiller                        | T                        |            | T                             |                                      |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Conseillère                       | T                        |            |                               |                                      | Décédée           |
|                         |                             | 22/09/2015                          |                    | Conseiller                        | T                        |            | T                             |                                      | Remplaçant        |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Retraité DDE                      | T                        | T          | T                             |                                      |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Maire ST MARTIN                   | T                        |            | T                             | T                                    |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Affaires sociales                 | T                        |            |                               | T                                    |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Via formation                     | T                        |            |                               | S                                    |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Représentant CAF                  | T                        |            |                               |                                      |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Représentant UDAF                 | T                        |            |                               | T                                    |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Associé 1 %                       | T                        |            |                               |                                      |                   |
|                         |                             | 13/05/2014                          |                    | Syndicat                          | T                        |            |                               |                                      |                   |
|                         |                             | 16/12/2015                          |                    | Représentant locataires           |                          |            |                               | T                                    |                   |
|                         |                             | 16/12/2015                          |                    | Représentant locataires           |                          | T          | T                             | S                                    |                   |
|                         |                             | 16/12/2015                          |                    | Représentant locataires           |                          |            | S                             | S                                    |                   |
|                         |                             | 04/12/2014                          |                    | Représentant du CE OPH            |                          |            |                               |                                      | Voix consultative |
|                         |                             |                                     |                    | Trésorière                        |                          |            |                               |                                      | Voix consultative |
| M. Le Préfet            |                             |                                     |                    |                                   |                          |            |                               |                                      | Voix consultative |

\* remplir P pour président, T pour titulaire, S pour suppléant ou rien sinon

## 7.2 ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ORGANISME

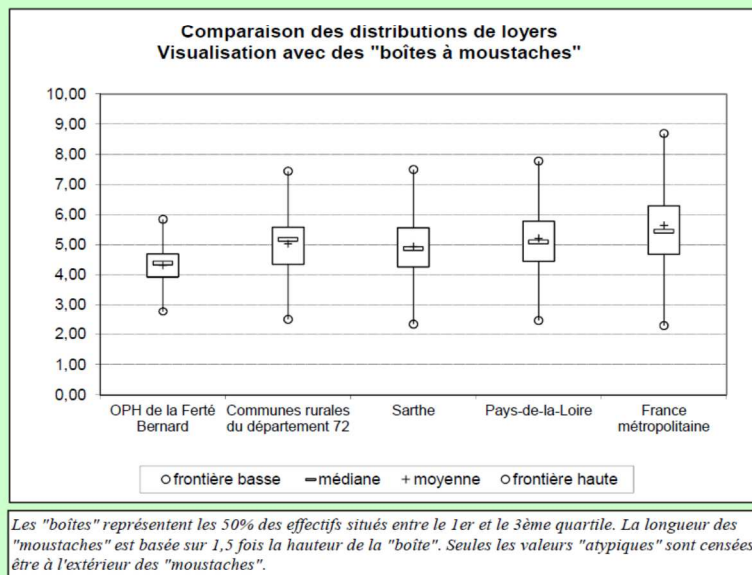


## 7.3 NIVEAU DES LOYERS 2014

Comparaison loyers avec RPLS

| Comparaison des loyers 2014<br>(au m <sup>2</sup> de surface habitable)<br>avec les valeurs de référence * |                                       | minimum | 1 <sup>er</sup> quartile | médiane | 3 <sup>e</sup> quartile | maximum | moyenne | nombre de<br>logements<br>concernés |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|--------------------------|---------|-------------------------|---------|---------|-------------------------------------|
| Organisme ou<br>patrimoine étudié :                                                                        | OPH de la Ferté Bernard               | 0,99    | 3,92                     | 4,38    | 4,69                    | 8,62    | 4,31    | 948                                 |
| Agglomération ou<br>territoire :                                                                           | Communes rurales du<br>département 72 |         | 4,35                     | 5,17    | 5,58                    |         | 5,03    | 3 327                               |
| Département :                                                                                              | Sarthe                                |         | 4,27                     | 4,86    | 5,56                    |         | 4,94    | 34 838                              |
| Région :                                                                                                   | Pays-de-la-Loire                      |         | 4,45                     | 5,09    | 5,78                    |         | 5,21    | 197 097                             |
| France métropolitaine                                                                                      |                                       |         | 4,7                      | 5,4     | 6,3                     |         | 5,6     | 4 000 210                           |

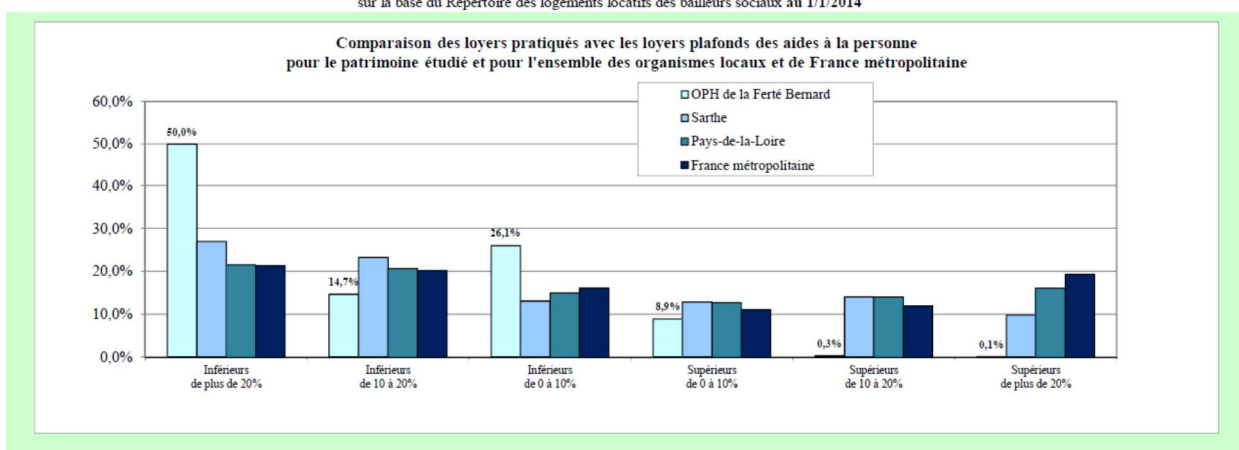
\* Référence : SOeS, RPLS au 01/01/2014  
 Champ : Logements conventionnés en propriété des bailleurs concernés par RPLS (OPH, ESH, SEM, etc. cf. art. L.411-10 du CCH)



Comp. loyers avec plafonds APL

| 2014                                       | moyenne | médiane | Logements avec loyer supérieur au maxi Apl | nombre                    | %                      | Référence département | Référence région      | Référence métropole    |                           |
|--------------------------------------------|---------|---------|--------------------------------------------|---------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------|
| Loyer mensuel pratiqué en €                | 277     | 263     |                                            | 88                        | 9,3%                   | 36,7%                 | 42,8%                 | 42,4%                  |                           |
| Loyer maximum Apl en €                     | 339     | 323     | Distribution des écarts                    | Inférieurs de plus de 20% | Inférieurs de 10 à 20% | Inférieurs de 0 à 10% | Supérieurs de 0 à 10% | Supérieurs de 10 à 20% | Supérieurs de plus de 20% |
| Ecart loyer pratiqué / loyer maxi Apl en % | -18%    | -20%    | OPH de la Ferté Bernard                    | 50,0%                     | 14,7%                  | 26,1%                 | 8,9%                  | 0,3%                   | 0,1%                      |
|                                            |         |         | Sarthe                                     | 27,0%                     | 23,3%                  | 13,1%                 | 12,8%                 | 14,1%                  | 9,8%                      |
|                                            |         |         | Pays-de-la-Loire                           | 21,5%                     | 20,7%                  | 15,0%                 | 12,7%                 | 14,0%                  | 16,1%                     |
|                                            |         |         | France métropolitaine                      | 21,3%                     | 20,2%                  | 16,2%                 | 11,1%                 | 11,9%                  | 19,4%                     |

\*source des références : CGDD/SOeS  
sur la base du Répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux au 1/1/2014



Loyers par type de logement

| type logt | nombre de logts | médiane SH | loyer mensuel au m² de SH |              |         |               |         |         |
|-----------|-----------------|------------|---------------------------|--------------|---------|---------------|---------|---------|
|           |                 |            | minimum                   | 1er quartile | médiane | 3ème quartile | maximum | moyenne |
| < T2      | 32              | 37,90      | 3,99                      | 5,27         | 5,28    | 5,58          | 8,62    | 5,35    |
| T2        | 141             | 49,87      | 1,91                      | 3,97         | 4,28    | 4,67          | 6,24    | 4,27    |
| T3        | 418             | 63,01      | 0,99                      | 3,86         | 4,37    | 4,70          | 5,83    | 4,32    |
| T4        | 293             | 76,62      | 3,12                      | 3,92         | 4,45    | 4,51          | 5,06    | 4,26    |
| > T4      | 64              | 92,65      | 3,08                      | 3,96         | 4,16    | 4,58          | 5,17    | 4,10    |
| ensemble  | 948             | 65,50      | 0,99                      | 3,92         | 4,38    | 4,69          | 8,62    | 4,31    |

| type logt | nombre de logts | médiane SH | loyer mensuel en Euros |              |         |               |         |         |
|-----------|-----------------|------------|------------------------|--------------|---------|---------------|---------|---------|
|           |                 |            | minimum                | 1er quartile | médiane | 3ème quartile | maximum | moyenne |
| < T2      | 32              | 37,90      | 137,66                 | 184,17       | 202,02  | 209,97        | 299,98  | 195,50  |
| T2        | 141             | 49,87      | 88,24                  | 188,70       | 213,37  | 213,37        | 294,54  | 209,96  |
| T3        | 418             | 63,01      | 96,90                  | 237,33       | 258,75  | 302,36        | 385,89  | 263,85  |
| T4        | 293             | 76,62      | 212,25                 | 272,79       | 335,83  | 347,15        | 399,14  | 315,86  |
| > T4      | 64              | 92,65      | 271,90                 | 327,34       | 385,04  | 437,68        | 437,68  | 372,70  |
| ensemble  | 948             | 65,50      | 88,24                  | 230,40       | 262,66  | 327,57        | 437,68  | 276,95  |

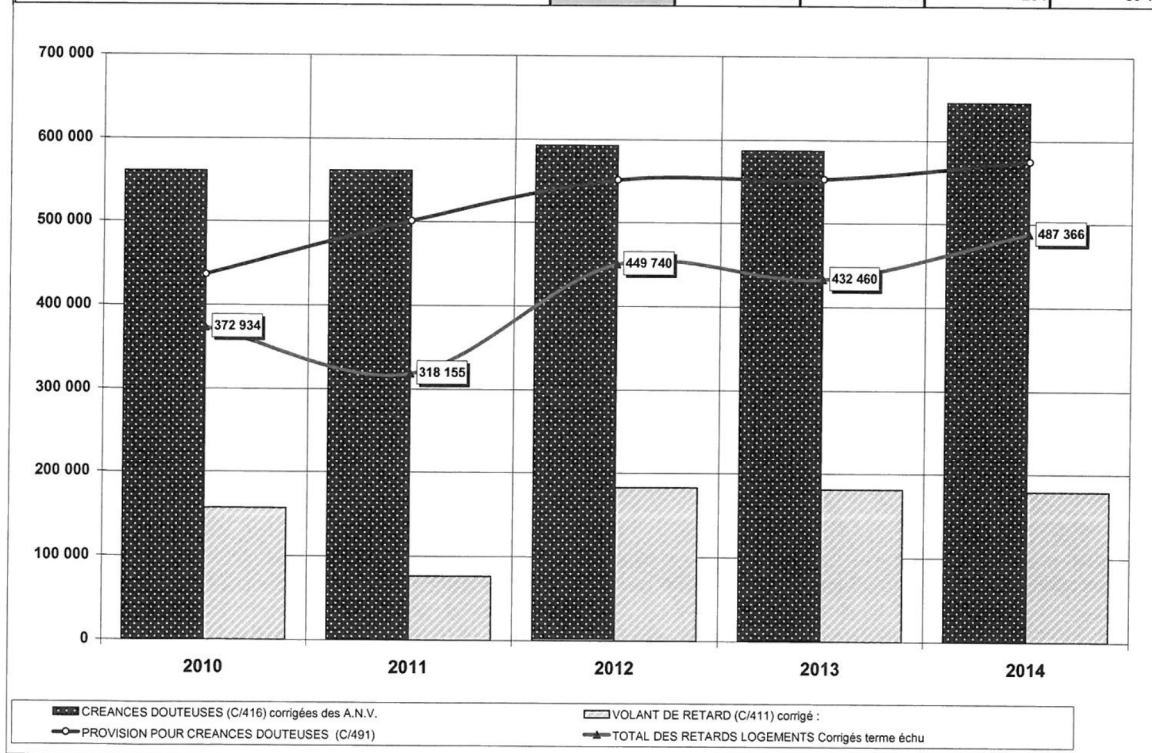
Loyers par type financement

|             |                 |            | loyer mensuel au m² de SH |              |         |               |         |
|-------------|-----------------|------------|---------------------------|--------------|---------|---------------|---------|
| type financ | nombre de logts | médiane SH | minimum                   | 1er quartile | médiane | 3ème quartile | maximum |
| AF          | 934             | 65,50      | 3,01                      | 3,92         | 4,38    | 4,69          | 8,62    |
| PLI         | 8               | 65,48      | 4,35                      | 5,05         | 5,13    | 5,63          | 6,24    |
| NC          | 6               | 57,58      | 0,99                      | 1,91         | 1,91    | 2,15          | 3,60    |
| 0           | 0               |            |                           |              |         |               |         |
| 0           | 0               |            |                           |              |         |               |         |
| 0           | 0               |            |                           |              |         |               |         |
| ensemble    | 948             | 65,50      | 0,99                      | 3,92         | 4,38    | 4,69          | 8,62    |

|             |                 |            | loyer mensuel en Euros |              |         |               |         |
|-------------|-----------------|------------|------------------------|--------------|---------|---------------|---------|
| type financ | nombre de logts | médiane SH | minimum                | 1er quartile | médiane | 3ème quartile | maximum |
| AF          | 934             | 65,50      | 130,20                 | 230,40       | 262,66  | 327,57        | 437,68  |
| PLI         | 8               | 65,48      | 187,07                 | 263,58       | 340,93  | 378,62        | 385,89  |
| NC          | 6               | 57,58      | 88,24                  | 88,24        | 92,57   | 139,78        | 248,45  |
| 0           | 0               |            |                        |              |         |               |         |
| 0           | 0               |            |                        |              |         |               |         |
| 0           | 0               |            |                        |              |         |               |         |
| ensemble    | 948             | 65,50      | 88,24                  | 230,40       | 262,66  | 327,57        | 437,68  |

## 7.4 EVOLUTION DU MONTANT DES IMPAYES LOCATIFS DE 2010 A 2014

| OPH LA FERTE-BERNARD                                                                                                                    | 2010           | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Loyers et charges logements quittancés : (A)                                                                                            | 3 983 516      | 3 905 743      | 3 952 966      | 4 010 578      | 3 885 837      |
| Correction éventuelle (à saisir avec son signe):                                                                                        | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              |
| <b>MONTANT DES CREANCES DOUTEUSES (C/416 brut)</b>                                                                                      | <b>553 090</b> | <b>544 727</b> | <b>574 241</b> | <b>580 592</b> | <b>606 647</b> |
| Ajouter montant des admissions en non valeur (C/654)                                                                                    | 6 762          | 15 691         | 17 015         | 5 954          | 38 335         |
| Déduire recouvrements sur admissions en non valeurs (C/7714) (à saisir ligne 118 des Produits)                                          | 0              | 0              | 0              | 731            | 0              |
| <b>CREANCES DOUTEUSES (C/416) corrigées des A.N.V.</b>                                                                                  | <b>559 852</b> | <b>560 418</b> | <b>591 256</b> | <b>585 815</b> | <b>644 982</b> |
| En jours de quittancement                                                                                                               | 51,3 jours     | 52,4 jours     | 54,6 jours     | 53,3 jours     | 60,6 jours     |
| % locataires douteux par rapport aux produits (A)                                                                                       | 14,05%         | 14,35%         | 14,96%         | 14,61%         | 16,60%         |
| P.M.:<br>DOTATION A LA PCD                                                                                                              | 80 000         | 80 000         | 67 000         | 7 500          | 60 000         |
| REPRISE SUR LA PCD                                                                                                                      | 6 762          | 15 691         | 17 015         | 5 954          | 38 335         |
| PROVISION POUR CREANCES DOUTEUSES (C/491)                                                                                               | 436 163        | 500 473        | 550 457        | 552 004        | 573 669        |
| <b>MONTANT DES LOCATAIRES SIMPLES (C/411)</b>                                                                                           | <b>156 682</b> | <b>76 097</b>  | <b>182 375</b> | <b>180 826</b> | <b>178 683</b> |
| Correction éventuelle (à saisir avec son signe):                                                                                        | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              |
| <b>VOLANT DE RETARD (C/411) corrigé :</b>                                                                                               | <b>156 682</b> | <b>76 097</b>  | <b>182 375</b> | <b>180 826</b> | <b>178 683</b> |
| En jours de quittancement                                                                                                               | 14,4 jours     | 7,1 jours      | 16,8 jours     | 16,5 jours     | 16,8 jours     |
| % locataires simples par rapport aux produits (A)                                                                                       | 3,93%          | 1,95%          | 4,61%          | 4,51%          | 4,60%          |
| <b>TOTAL RETARDS LOGEMENTS (C/411+C/416+ C/654-C/7714) :</b>                                                                            | <b>716 534</b> | <b>636 514</b> | <b>773 631</b> | <b>766 640</b> | <b>823 665</b> |
| Terme échu total de décembre (créances non exigibles) :<br>(C/4112 Annexe Ventilation des C/ locataires, à saisir ligne 136 de l'Actif) | 343 600        | 318 359        | 323 891        | 334 180        | 336 299        |
| Correction éventuelle (à saisir avec son signe):                                                                                        |                |                |                |                |                |
| <b>TOTAL DES RETARDS LOGEMENTS Corrigés terme échu</b>                                                                                  | <b>372 934</b> | <b>318 155</b> | <b>449 740</b> | <b>432 460</b> | <b>487 366</b> |
| En jours de quittancement (corrigé terme échu)                                                                                          | 37,4 jours     | 32,4 jours     | 45,2 jours     | 42,9 jours     | 50,1 jours     |
| % retards totaux par rapport aux produits (A) (corrigé terme échu)                                                                      | 10,25%         | 8,87%          | 12,39%         | 11,76%         | 13,73%         |
| <b>FLUX ANNUEL DES RETARDS corrigé:</b>                                                                                                 |                | <b>-48 017</b> | <b>147 275</b> | <b>-264</b>    | <b>60 129</b>  |





# 7.5 COUT DE FONCTIONNEMENT

| COUT DE FONCTIONNEMENT DE 2010 à 2014      |                                                                                     |           |           |           |           |           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| OPH LA FERTE-BERNARD                       |                                                                                     | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      |
| RATIOS AU LOGEMENT                         |                                                                                     |           |           |           |           |           |
|                                            | P.M.: NOMBRE DE LOGEMENTS GERES (Hors Foyers)                                       | 963       | 958       | 955       | 953       | 953       |
|                                            | FRAIS GENERAUX (SANS CHARGES PERSONNEL)                                             | 321       | 326       | 306       | 318       | 318       |
|                                            | CHARGES DE PERSONNEL NR (hors personnel régie)                                      | 325       | 335       | 452       | 499       | 406       |
| (A)                                        | COUT DE GESTION HORS ENTRETIEN ET HORS TFPB (FG + IMPOTS + PERSONNEL)               | 646       | 661       | 759       | 818       | 723       |
| (B)                                        | ENTRETIEN COURANT (NR) COMPRIS REGIE                                                | 459       | 450       | 473       | 535       | 559       |
| (A + B)                                    | COUT DE GESTION AVEC ENTRETIEN (LOLA) (FG + IMPOTS + PERSONNEL + ENTRETIEN COURANT) | 1 105     | 1 110     | 1 232     | 1 353     | 1 282     |
| (C)                                        | GROS ENTRETIEN ET GROSSES REPARATIONS COMPRIS REGIE                                 | 548       | 435       | 500       | 404       | 202       |
| (D)                                        | TAXES FONCIERES NR                                                                  | 547       | 564       | 582       | 600       | 612       |
|                                            | COUT DE FONCTIONNEMENT TOTAL AVEC TFPB                                              | 2 200     | 2 109     | 2 315     | 2 357     | 2 097     |
| P.M.                                       | Total charges personnel comptabilisées (R+NR) par Lgt                               | 1 058     | 1 073     | 1 168     | 1 322     | 1 231     |
| P.M.                                       | Coût total maintenance NR (EC + GE + GR + Régie) par Lgt                            | 1 007     | 884       | 974       | 939       | 761       |
| P.M.                                       | Coût Total Régie (NR) par Lgt                                                       | 533       | 536       | 497       | 590       | 568       |
| P.M.                                       | Coût Total Personnel Régie (NR) par Lgt                                             | 334       | 327       | 318       | 399       | 393       |
| COMPTES POSTES DE CHARGES NON RECUPERABLES |                                                                                     | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      |
|                                            | FRAIS GENERAUX                                                                      |           |           |           |           |           |
| 602                                        | Achats stockés approvisionnements                                                   | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| 6032                                       | Variation de stocks approvisionnements                                              | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| 606                                        | Achats non stockés de matières et fournitures                                       | 225 328   | 198 448   | 187 885   | 197 490   | 157 426   |
| F.Maintenance                              | Moins consommations de la Régie                                                     | -178 002  | -187 102  | -157 960  | -169 408  | -154 895  |
|                                            | Moins amort. et frais généraux Régie                                                | -13 845   | -13 488   | -12 645   | -12 873   | -11 707   |
| 611-628                                    | Travaux relatifs à l'exploitation                                                   | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| 612                                        | Crédit bail mobilier et immobilier                                                  | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| 6155/56/58                                 | Autres travaux d'entretien (biens mobiliers, informatiques)                         | 27 656    | 33 650    | 32 284    | 45 802    | 41 565    |
| 616                                        | Primes d'assurances                                                                 | 32 508    | 33 038    | 26 339    | 31 867    | 30 889    |
| 622                                        | Rémunération d'intermédiaires et honoraires                                         | 38 685    | 33 869    | 17 305    | 29 283    | 36 019    |
| 623                                        | Publicité, publications, relations publiques                                        | 9 054     | 10 575    | 4 043     | 3 589     | 4 884     |
| 625                                        | Déplacements missions et réceptions                                                 | 473       | 787       | 1 565     | 2 564     | 3 081     |
| 6285                                       | Redevances (SA)                                                                     | 5 329     | 5 412     | 5 116     | 5 087     | 5 110     |
| Autres 61-62                               | Autres services extérieurs                                                          | 124 119   | 147 529   | 119 450   | 154 981   | 153 373   |
| 651-658                                    | Redevances et charges de gestion courante                                           | 4 724     | 4 679     | 4 599     | 4 648     | 4 661     |
| Autres 722                                 | Moins Autres productions immobilisées                                               | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Ecart de récup.                            | Ecart. de Récupération des Charges récupérables (+/-)                               | 22 745    | 0         | 0         | 0         | 21 168    |
|                                            | Corrections éventuelles à saisir avec son signe                                     | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
|                                            | TOTAL FRAIS GENERAUX                                                                | 298 775   | 267 397   | 227 981   | 293 032   | 291 574   |
|                                            | IMPOTS ET TAXES                                                                     |           |           |           |           |           |
| Autres 625/638                             | Impôts (hors TFPB et hors taxes sur salaires)                                       | 10 208    | 44 688    | 64 704    | 10 408    | 11 361    |
|                                            | TOTAL IMPOTS TAXES (Hors TFPB et Taxes sur salaires)                                | 10 208    | 44 688    | 64 704    | 10 408    | 11 361    |
|                                            | CHARGES DE PERSONNEL                                                                |           |           |           |           |           |
| 621                                        | Personnel extérieur à la société                                                    | 46 758    | 47 447    | 73 472    | 50 783    | 33 759    |
| 7086                                       | Moins Récup. de charges imput. à d'autres organ. HLM (SA)                           | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| 641-648-6481                               | Rémunérations                                                                       | 394 772   | 392 863   | 446 752   | 526 466   | 493 764   |
| 645-647-6485                               | Charges sociales                                                                    | 129 717   | 132 869   | 143 412   | 173 626   | 166 979   |
| 631-633                                    | Sur rémunérations                                                                   | 63 716    | 60 922    | 72 488    | 104 605   | 66 946    |
| 69                                         | Participation des salariés                                                          | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| F.Maintenance                              | Moins total charges de personnel de la Régie                                        | -321 743  | -313 176  | -304 129  | -379 779  | -374 903  |
|                                            | Corrections éventuelles à saisir avec son signe                                     | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
|                                            | TOTAL DES CHARGES DE PERSONNEL                                                      | 313 220   | 320 925   | 431 995   | 475 700   | 386 546   |
|                                            | Ajouter charges régie amélioration et divers non affectables                        | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| A                                          | COUT DE GESTION HORS ENTRETIEN                                                      | 622 202   | 633 010   | 724 680   | 779 140   | 689 481   |
|                                            | ENTRETIEN COURANT                                                                   |           |           |           |           |           |
| 6151                                       | Entretien et réparations courants sur biens immobiliers                             | 0         | 0         | 6 188     | 2 539     | 803       |
| F. Maintenance                             | Dépenses assimilables à l'entretien courant                                         | 36 125    | 45 391    | 50 453    | 33 140    | 46 136    |
| F.Maintenance                              | Plus charges de la régie affectables à l'entretien courant                          | 406 162   | 385 304   | 395 410   | 474 272   | 485 489   |
| B                                          | TOTAL ENTRETIEN COURANT                                                             | 442 287   | 430 695   | 452 051   | 509 951   | 532 429   |
| A + B                                      | COUT DE GESTION AVEC ENTRETIEN (LOLA) (FG + IMPOTS + PERSONNEL + ENTRETIEN COURANT) | 1 064 489 | 1 063 705 | 1 176 731 | 1 289 091 | 1 221 910 |
|                                            | EFFORT DE MAINTENANCE GE + GR                                                       |           |           |           |           |           |
| 6152                                       | Gros entretien sur biens immobiliers                                                | 419 940   | 288 015   | 398 623   | 297 555   | 136 964   |
| F.Maintenance                              | Plus charges de la régie affectables au GE                                          | 107 428   | 128 463   | 79 323    | 87 787    | 56 015    |
| F. Maintenance                             | Dépenses assimilables au GE                                                         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| 6153                                       | Grosses réparations sur biens immobiliers                                           | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| F.Maintenance                              | Plus charges de la régie affectables aux GR                                         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| C                                          | TOTAL GE + GR                                                                       | 527 368   | 416 478   | 477 947   | 385 342   | 192 979   |
| A + B + C                                  | COUT DE FONCTIONNEMENT hors TFPB (FG + IMPOTS + PERSONNEL + EC + GE + GR + Régie)   | 1 591 857 | 1 480 183 | 1 654 677 | 1 674 433 | 1 414 889 |
|                                            | TAXES FONCIERES                                                                     |           |           |           |           |           |
| 63512                                      | Taxes Foncières sur les Propriétés Bâties                                           | 526 680   | 540 691   | 555 705   | 572 047   | 583 699   |
| D                                          | Corrections éventuelles à saisir avec son signe                                     | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
|                                            | TOTAL TFPB                                                                          | 526 680   | 540 691   | 555 705   | 572 047   | 583 699   |
| A + B + C + D                              | COUT DE FONCTIONNEMENT TOTAL avec TFPB                                              | 2 118 537 | 2 020 874 | 2 210 382 | 2 246 480 | 1 998 588 |

## 7.6 SIGLES UTILISES

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