

Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2016-111

Office public de l'Habitat de l'Aude

Carcassonne (11)



Carcassonne, le 22 Juin 2018

Monsieur le Directeur Général
de l'ANCOLS
La Grande Arche
Paroi Sud

92055 PARIS LA DEFENSE Cedex

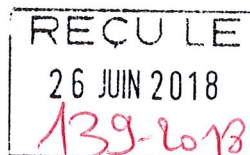
Affaire suivie par M. Jean-François TOUREL

Direction territoriale du contrôle et des suites de l'ANCOLS

10 Bd d'Athènes – CS 10512 – 13232 MARSEILLE

Nos réf. : RA/MSA/N° 18060298

Objet : Réponse au rapport définitif de l'ANCOLS N° 2016-111



Lettre recommandée avec AR

Monsieur le Directeur Général,

J'ai bien reçu le 22 mars 2018 le rapport définitif de contrôle ANCOLS d'Habitat Audois ainsi que le 18 avril 2018 votre courrier relatif aux suites à donner.

Tout naturellement, j'en ai pris connaissance avec la plus grande attention.

En premier lieu, dans votre dernier courrier, j'ai bien noté avec satisfaction que « *le contrôle a montré que cet organisme était un acteur efficient sur son territoire d'implantation en répondant aux besoins des populations les plus fragiles. .../...* »

et que « *.../... le comité du contrôle et des suites (CCS) a décidé de ne pas arrêter de suites à donner au contrôle et de ne pas proposer de sanction pécuniaire pour les attributions irrégulières, compte tenu des corrections apportées en cours de contrôle et des engagements pris par votre organisme lors de la phase contradictoire.* »

Le rapport définitif met en exergue les points forts d'Habitat Audois, à savoir, une forte implication de la gouvernance de l'office, l'efficacité du pilotage et du suivi de l'activité, un contrôle de gestion rigoureux, un rôle social avéré, des coûts de gestion maîtrisés, une dynamique de production de logements neufs, le niveau de maintenance du parc et un bon état général du bâti et une amélioration de la rentabilité.

.../...

Bienvenue chez vous.

HABITAT AUDOIS

Office Public de l'Habitat de l'Aude

1, Place Saint-Etienne - CS 40021 - 11890 CARCASSONNE CEDEX 9

TÉL. 04 68 10 32 50 - FAX 04 68 71 33 08 - INTERNET : <http://www.habitat-audois.fr/>

Le rapport contient des préconisations et des recommandations, soyez certain que tout a été mis ou est en cours de mise en œuvre pour les satisfaire.

A cet égard, la lecture et l'analyse de ce rapport m'amènent à formuler quelques remarques.

1/ Vacance :

Dans le paragraphe 3-3, en conclusion du chapitre 3 sur les caractéristiques du patrimoine, il est mentionné dans le rapport définitif que *« l'office doit poursuivre ses efforts pour réduire la vacance commerciale structurelle »*.

Habitat Audois rencontre en effet des difficultés à louer le patrimoine existant sur certains ensembles malgré les efforts de commercialisation et de recherche de candidats. Habitat Audois est présent sur certains territoires qui peuvent être qualifiés de détendus.

A ce sujet, je tiens à préciser qu'un audit sur la vacance commerciale a été réalisé en 2016 par un prestataire externe. Un plan d'action, un accompagnement et des formations ont été mis en œuvre en 2017 afin d'améliorer les politiques et les pratiques de commercialisation et de location.

L'année 2017 a été marquée par la réorganisation du service « Gestion locative et sociale » et par l'ouverture d'une « agence commerciale » en centre-ville de Carcassonne.

Les résultats de ces mesures et de ces actions sont concluants :

- Les pertes financières liées à la vacance commerciale représentent 557 K€ en 2017 au lieu de 713 K€ en 2016 et 763 K€ en 2015, soit une baisse de 27 % entre 2015 et 2017.
- Le coût de la vacance commerciale s'établit à 2,0 % des loyers en 2017 au lieu de 2,6 % en 2016 et 2,9 % en 2015.
- Le taux de refus s'établit à 37 % en 2017 au lieu de 42 % en 2016 et 45 % en 2015 soit une baisse de 8 points entre 2015 et 2017.

Ces efforts ont déjà permis d'enrayer une grande partie de la vacance commerciale structurelle : en effet, au 31/12/2017, 108 logements sont en vacance commerciale dont seulement 27 pour plus de 3 mois (au lieu de 146 au 31/12/2016 dont 45 pour plus de 3 mois et au lieu de 152 au 31/12/2015 dont 69 pour plus de 3 mois).

En 2018, les efforts sont poursuivis pour limiter la vacance commerciale courante et endiguer la vacance commerciale structurelle qui ont notablement baissé ces dernières années.

2/ Impayés :

Dans les paragraphes 4-4 et 4-5, il est mentionné qu' *« en matière d'impayés, les créances locataires se sont alourdies sur la période contrôlée et nécessitent des mesures organisationnelles »*.

.../...

Habitat Audois a effectivement connu une augmentation du niveau des impayés locataires entre 2011 et 2014, avec un pic en 2013.

Tout d'abord, il convient de préciser qu'il n'y a pas de lien entre l'aggravation de la situation des impayés et l'absence de l'ancienne Directrice Financière et Comptable puisque, lors de la période concernée, les impayés n'étaient pas encore à la charge de la Direction Financière et Comptable.

Par ailleurs, Habitat Audois n'intervient que sur les locataires présents. Les impayés des locataires partis sont traités par le Trésor Public, situation qui va changer au 1^{er} janvier 2019 avec le passage d'Habitat Audois en comptabilité commerciale.

Au vu de cette situation, Habitat Audois a restructuré l'organisation du recouvrement des créances et du traitement des impayés des locataires présents dès 2014. En effet, au 1^{er} Janvier 2014, une cellule « Recouvrement et Contentieux » a été créée au sein de la Direction Financière et Comptable pour le traitement des impayés des locataires présents.

La cellule « Suivi social et précontentieux » (au sein de la Direction des Relations Locatives) s'occupe de « sécuriser » les locataires « entrants » (dans les 3 premiers mois de leur arrivée dans leur logement) afin de limiter leurs impayés.

Cette nouvelle organisation a permis en 2014 de maîtriser les impayés sur les locataires présents, ce qui s'est confirmé en 2015. En effet, en 2015, le coût des impayés de 1,4 % des loyers est revenu au niveau de la médiane (1,3 %), au lieu de 2,8 % en 2014.

Afin d'analyser l'évolution des impayés, nous retenons les formules de calcul de la Fédération, à savoir, uniquement les créances exigibles (hors dernier quittance).

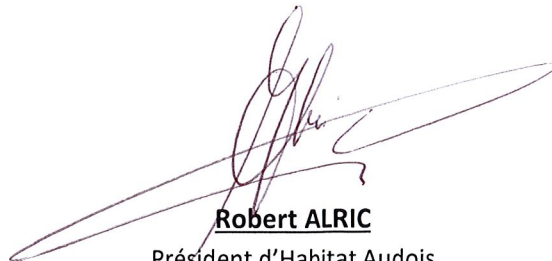
Dans un deuxième temps, un audit sur les impayés des locataires présents a été réalisé en 2016 par un prestataire externe. Un plan d'action et un accompagnement ont été mis en œuvre en 2017 afin d'améliorer les politiques et les pratiques de recouvrement des loyers et des impayés.

L'évolution de l'organisation de la cellule « Recouvrement et Contentieux » (par secteur) ainsi que la mise en place de nouvelles procédures de relance en 2017 ont eu des effets très positifs. En effet, on constate une baisse très significative des impayés sur les locataires présents en 2017 : 908 K€ d'impayés au 31/12/2017 soit 2,9 % du quittance (au lieu de 1 137 K€ au 31/12/2016 et 1 114 K€ au 31/12/2015) soit respectivement 3,7 % et 3,8 % du quittance, (soit une baisse de 18 % entre 2015 et 2017).

.../...

En 2018, ces efforts sont poursuivis pour limiter les impayés et une nouvelle organisation est envisagée pour le passage en comptabilité commerciale au 1^{er} janvier 2019.

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur Général, à l'assurance de mes salutations très distinguées.



Robert ALRIC

Président d'Habitat Audois
Conseiller Départemental
du Canton de la Montagne d'Alaric