

# RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE

N° 2014-139 Décembre 2015

**Office public de l'Habitat de l'Orne**  
**«Orne Habitat»**

Alençon (61)



**Rapport définitif de contrôle n°2014-139 Décembre 2015**  
**Office public de l'Habitat de l'Orne (Orne Habitat)**  
**Alençon (61)**

## FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2014-139 OPH DE L'ORNE (ORNE HABITAT) – 61

Président : M. Guy Monhée  
 Directeur général : M. Christophe Bouscaud  
 Adresse : 42 rue du Général Fromentin  
 BP 76  
 61003 Alençon cedex

Nombre de logements familiaux gérés : 11 098

Nombre de logements familiaux en propriété : 10 990

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 611

Indicateurs <sup>1</sup>	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	1.0	1.17	0.33
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	53.5	46.7	52.4
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	6.8	nc	nc
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface corrigée)	3.12	3.2	2.88
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface habitable)	5.0		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	4.2		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	4.43	4.18	
	Quartile : 3		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	14.8	12.94	
	Quartile : 3		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	14.8	13.42	
	Quartile : 3		

**Présentation générale de l'organisme** *L'OPH « Orne Habitat » gère 11 098 logements et 15 établissements de type logement-foyer, implantés sur 127 communes. C'est le principal bailleur social du département. En 2013, il a repris le patrimoine des SEM de Flers et Argentan (778 logements et deux foyers).*

*Le département de l'Orne connaît une baisse constante de sa population depuis plusieurs années. La demande est faible et la vacance s'est accentuée dans le second semestre de l'année 2014.*

*L'office est un acteur majeur des programmes de renouvellement urbain des communes d'Alençon, Flers et Argentan contractualisés avec l'ANRU.*

*Sur la période 2010-2014, l'OPH Orne Habitat a démoli près de 800 logements, en a livré 547 et 154 ont été vendus.*

<sup>1</sup> Les sources des données de référence et les dates retenues figurent en annexe Sources et sigles

- Points forts**
- Documents stratégiques d'excellente qualité
  - Organisation adaptée et performante
  - Occupation très sociale
  - Niveau des loyers globalement faible hormis la production récente
  - Mise en œuvre réussie des programmes de renouvellement urbain
  - Situation financière favorable
  - Pilotage performant des opérations de construction
- Points faibles**
- Vacance très élevée et en forte progression qui risque à terme de détériorer la situation financière
  - Niveau des charges de chauffage élevé
- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Processus d'attribution des logements non réglementaire
  - Existence de 99 logements dépourvus de système de chauffage installé par l'organisme
  - Vente de logements à des salariés non soumis à l'autorisation préalable du conseil d'administration

**Conclusion** Les progrès réalisés par l'OPH Orne Habitat depuis une décennie sont très importants. L'office affiche aujourd'hui une stratégie claire, adaptée et s'appuie sur une organisation rationnelle. Le service apporté au locataire est une préoccupation constante de l'organisme, comme en témoignent l'importance accordée à la gestion de proximité et l'effort croissant de maintenance sur le patrimoine.

La principale action corrective restant à mener porte sur la mise en conformité du processus d'attribution des logements.

L'OPH Orne Habitat est soumis à un risque exogène majeur, en raison du caractère atone du marché immobilier, sur lequel il intervient. Ainsi et malgré ses multiples efforts, il enregistre des pertes locatives considérables, en raison d'une vacance endémique, qui connaît encore une forte hausse en 2014.

Cette situation nécessite une forte réactivité, afin d'ajuster en permanence les pratiques commerciales au contexte. Elle est de nature à imposer également au conseil d'administration un réexamen régulier de sa stratégie, afin de procéder aux arbitrages sur le devenir de son patrimoine.

La situation financière de l'office, malgré le poids des pertes locatives, autorise des marges de manœuvre réelles en matière de capacité d'investissement, pour lui permettre d'envisager avec ambition la restructuration et la réhabilitation d'une part importante de son patrimoine.

Précédent rapport Miilos : n° 2008-090 de février 2009

Contrôle effectué du 08/12/2014 au 24/03/2015

Diffusion du rapport définitif : Décembre 2015

# RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2014-139

## OPH DE L'ORNE (ORNE HABITAT) – 61

### SOMMAIRE

<b>1. PRÉAMBULE.....</b>	<b>2</b>
<b>2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE.....</b>	<b>2</b>
2.1 REPRISE DES SEM D'ARGENTAN ET FLERS .....	2
2.2 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME .....	3
2.3 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT .....	4
2.3.1 Gouvernance .....	4
2.3.2 Orientations stratégiques.....	4
2.3.3 Organisation et management.....	4
2.4 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE .....	5
<b>3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE .....</b>	<b>5</b>
3.1 OCCUPATION DU PARC .....	5
3.2 ACCES AU LOGEMENT .....	5
3.2.1 Connaissance de la demande .....	5
3.2.2 Processus d'attribution des logements .....	6
3.2.3 Gestion des réservations .....	7
3.3 LOYERS ET CHARGES .....	7
3.3.1 Analyse réglementaire des loyers .....	7
3.3.2 Politique des loyers .....	7
3.3.3 Niveau des loyers.....	8
3.4 CHARGES LOCATIVES.....	9
3.5 PREVENTION ET TRAITEMENT DES IMPAYES .....	10
3.6 EVOLUTION DES IMPAYES LOCATIFS .....	11
3.7 VACANCE ROTATION.....	11
3.8 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES .....	12
3.9 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE .....	13
<b>4. PATRIMOINE.....</b>	<b>13</b>
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE .....	13
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE .....	13
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE .....	14
4.3.1 Rythme de construction depuis les cinq dernières années et objectifs de production .....	14
4.3.2 Capacité de l'organisme à construire .....	14
4.4 MAINTENANCE DU PARC .....	14
4.5 VENTE DE PATRIMOINE .....	15
4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE .....	16
<b>5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....</b>	<b>16</b>
5.1.5 La politique de l'OPH Orne Habitat sur le gros entretien.....	18
5.2.1 Analyse de l'exploitation .....	19
5.2.3 Analyse prévisionnelle.....	21
5.3 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE.....	22
<b>6. CONCLUSION .....</b>	<b>23</b>
<b>7. LISTE DES ANNEXES.....</b>	<b>24</b>

## 1. PRÉAMBULE

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

Le précédent contrôle de la Miilos n° 2008-090 de février 2009 faisait état d'un dispositif de proximité développé et efficace et du rôle social avéré de l'organisme. Il constatait l'amélioration du patrimoine engagée (démolition, réhabilitations...), l'amélioration sensible des impayés et une situation financière saine.

Il relevait, par ailleurs, un niveau de vacance très important et la nécessité de mettre à jour plus fréquemment l'analyse prévisionnelle, compte tenu de l'importance des opérations ANRU et de restructuration du parc.

Enfin, plusieurs anomalies étaient signalées : processus d'attribution des logements non réglementaire, dépassement de plafonds de ressources, absence de régularisation des charges locatives, processus de vente non réglementaire, ainsi que quelques anomalies dans la tenue de la comptabilité ne remettant toutefois pas en cause la sincérité des comptes.

## 2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE

Créé en 1929, Orne Habitat est un Office Public de l'Habitat départemental. Avec 11 098 logements répartis sur 127 communes, c'est le principal bailleur social de l'Orne. L'office est également propriétaire d'une quinzaine de foyers, représentant une capacité d'accueil de 611 lits. Ces chiffres prennent en compte le parc des SEM de Flers et Argentan acquises par l'office en juin 2013 : 778 logements familiaux et deux foyers de 127 places. L'office gère, depuis le 1<sup>er</sup> février 2014, cinq logements pour le compte de la commune de Louge-sur-Maire.

Près d'un quart du parc est implanté en ZUS ou en ZRU<sup>1</sup>. L'OPH a été, à ce titre, fortement impliqué dans les projets ANRU des communes d'Alençon, Argentan et Flers. Au cours de ces cinq dernières années, l'activité de l'organisme a été très marquée par ces opérations avec un investissement global de 81 millions d'euros.

Sur la période étudiée (2010-2014), l'OPH Orne Habitat a démoli 797 logements et en a livré 547 ; cinq ont été restructurés et 154 ont été vendus.

Depuis 2007, l'office développe la construction de logements en location accession. La production est cependant relativement faible.

### 2.1 REPRISE DES SEM D'ARGENTAN ET FLERS

En juin 2013, l'office a repris le patrimoine des SEM d'Argentan et Flers, ainsi que leurs personnels, 11 agents au total.

Cette reprise s'est faite par l'acquisition des titres des deux sociétés, suivie d'une dissolution sans liquidation au terme de transmissions universelles de patrimoine au bénéfice de l'office.

La gestion des SEM était assurée par la SCET. Par courrier du 29 juillet 2013, la SCET a réclamé à l'office des indemnités de résiliation des mandats de management et gestion pour

<sup>1</sup> ZUS : zone urbaine sensible – ZRU : zone de redynamisation urbaine.

un montant de 310 361 €, auxquels viennent s'ajouter des prestations postérieures au rachat des titres par l'OPH à hauteur de 29 581 €.

Une proposition à 155 k€ pour solde de tout compte a été faite par l'office ; la SCET a répondu par une proposition à 280 k€. Après accord des deux parties, le montant définitif de l'indemnité payée par l'OPH Orne Habitat a été arrêté à 250 k€ et validé lors du bureau de février 2015.

## 2.2 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

L'Orne est un département rural où la population est en baisse constante depuis le début des années 1980. Au 1<sup>er</sup> janvier 2012, l'Orne comptait 290 000 habitants, soit une variation de - 0,2 % par an depuis 2007.

Une autre caractéristique forte de l'Orne est le nombre important de communes, 505 au total, et la répartition de la population sur le territoire. Au 1<sup>er</sup> janvier 2006, 9 communes sur 10 accueillent moins de 1 000 habitants. Elles regroupaient à elles seules 45 % de la population. A l'inverse, seuls 20 % des Ornais résidaient dans des communes de plus de 10 000 habitants.

L'évolution de la population selon les tailles de communes<sup>2</sup>, au cours des dernières années, confirme l'attrait pour celles de petites tailles. Ainsi, les communes de moins de 500 habitants progressent de 0,5 % par an et celles entre 500 et 1 000 de 0,4 %, le plus souvent grâce à la proximité d'une ville. Les communes de 1 000 à 2 000 habitants maintiennent tout juste leur niveau de population. En revanche, au-delà de ce seuil, les communes perdent des habitants. Le recul est encore plus sensible dans les villes ornaises de plus de 10 000 habitants.

L'évolution démographique de ces petites communes est fortement liée à leur proximité d'un pôle urbain. La périurbanisation se développe, les couronnes des aires urbaines gagnant des habitants, tandis que les pôles en perdent.

Les deux grandes aires urbaines d'Alençon et Flers sont en recul (respectivement - 0,5 % et - 0,1 % par an), bien que leurs couronnes affichent une progression. L'évolution des aires moyennes comme Argentan et L'Aigle est similaire, - 0,2 % et - 0,3 % par an. Les inflexions les plus marquées concernent les aires de La Ferté-Macé et de Domfront où la population recule respectivement de - 1 % et - 0,7 % par an.

35 % des ménages sont locataires de leur résidence principale dont 14,2 % dans le parc social. La part du locatif privé est élevée avec 20,8 %. Elle correspond à un parc beaucoup plus ancien que le parc social (58 % est antérieur à 1948, alors que ce taux est de 3 % pour le parc social HLM).

Les loyers du parc privé sont faibles. Une étude sur les marchés locaux de l'habitat menée par la DREAL Basse-Normandie en association avec l'AROHLM de décembre 2012 révèle que le marché locatif privé est très compétitif en termes de prix. Pour la production récente (moins de 10 ans), les loyers du privé sont supérieurs à ceux du parc social, sauf sur le secteur de l'Aigle où ils sont équivalents. En revanche, pour le patrimoine de plus de 10 ans, la situation s'inverse et le niveau des loyers du parc privé apparaît fréquemment inférieur à celui du parc social à typologie de logement équivalente. L'étude ne prend pas en compte la qualité des logements qui sont beaucoup plus anciens que ceux du parc social.

Les premiers résultats statistiques de l'observatoire des loyers de l'Orne sur la communauté urbaine d'Alençon indiquent que le loyer médian pour le parc locatif privé est 7,4 € le m<sup>2</sup> au 1<sup>er</sup> janvier 2013.

Le taux de vacance du parc locatif social était de 4,7 % début 2007, il est de 9,2 % début 2013. Ce taux dépasse 10 % sur de nombreux secteurs : 11,5 % sur Argentan et Flers, 12,6 % à l'Aigle, 14,3 % à Mortagne-au-Perche, 18,3 % à Gacé, 19,1 % à Domfront et 22,1 % à La Ferté Macé<sup>3</sup>. L'année 2014 marque une accentuation sensible du phénomène au regard des résultats constatés pour l'office (cf. infra).

<sup>2</sup> Evolution depuis 2009.

<sup>3</sup> Ces taux incluent la vacance technique

## **2.3 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT**

### **2.3.1 Gouvernance**

L'office est présidé depuis 2004 par M. Guy Monhée, maire de la commune de Tourouvre et vice-président du conseil général.

Le conseil d'administration s'est réuni en moyenne un peu plus de trois fois par an, au cours des cinq dernières années ; il a délégué une partie de ses compétences au bureau qui se réunit avec la même fréquence.

Ces organes délibérants assurent de façon satisfaisante leur rôle de définition de la politique de l'office et de suivi de sa mise en œuvre. L'information fournie est complète. Les rapports de gestion sont précis et de bonne facture.

### **2.3.2 Orientations stratégiques**

Après une première série d'orientations stratégiques arrêtées pour la période 2005-2010, l'OPH Orne Habitat s'est doté d'un nouveau projet d'entreprise dénommé « Horizon 2016 » pour la période 2011-2016. Sa définition s'est faite à travers une large participation du personnel (65 agents) réparti en six groupes de travail.

Le projet est structuré autour de trois orientations stratégiques : « améliorer la qualité et la performance », « construire, entretenir, gérer durablement » et « diminuer la vacance et maîtriser les impayés ».

Un nouveau PSP a été validé lors du conseil d'administration du 16 décembre 2014. Il couvre la période 2015-2024 et intègre les 781 logements familiaux des SEM de Flers et d'Argentan. Développée en interne avec la participation de l'ensemble des services, l'analyse menée est très approfondie et le document final de très bonne qualité.

### **2.3.3 Organisation et management**

M. Christophe Bouscaud est directeur général de l'organisme depuis le 16 octobre 2008. Son contrat de travail a été mis en conformité avec le décret du 12 octobre 2009 relatif aux directeurs généraux d'OPH. Il est conforme aux règles d'ordre public du CCH qui régissent le statut des directeurs généraux d'OPH. Mme Catherine Soulard occupe depuis 2003 les fonctions de directrice générale adjointe

Les services supports - ressources humaines, systèmes d'informations, direction financière et le contrôle interne - ainsi que la direction de la « maîtrise d'ouvrage et de l'exploitation technique » (DMOET) sont directement rattachés ayant la responsabilité de la gestion locative et sociale, de la direction des territoires et de la qualité et des cinq agences délocalisées. La communication et la documentation lui sont également rattachées.

Les agences sont organisées de façon identique mais avec des effectifs ajustés en fonction des besoins. Elles traitent tout ce qui est en lien avec le locataire, de l'enregistrement de la demande à l'état des lieux sortants, en passant par les attributions et le précontentieux. Elle a également en charge l'entretien courant, la gestion des réclamations techniques et le contrôle des prestations réalisées.

Mis en place en novembre 2013, le centre relation client (CRC) est devenu le point d'entrée de tous les appels téléphoniques extérieurs, y compris ceux des agences ; son objectif est de renforcer la qualité de service envers les locataires et la réactivité. Sa création a effectivement permis d'améliorer la qualité de l'accueil physique aussi bien en agences qu'au siège de l'organisme.

La DMOET couvre tous les champs de l'activité de construction, son organisation ayant vocation à évoluer dans le courant de l'année pour prendre en compte l'augmentation du nombre des réhabilitations telle que prévue au PSP (cf. infra).

Les effectifs ont été sensiblement réduits au cours de ces dernières années ; fin 2008, l'office comptait 191 collaborateurs ; ils sont passés à 181 au 31 décembre 2014 (174,65 équivalents temps plein), y compris les 11 agents des SEM de Flers et Argentan qui ont été intégrés.

Il convient donc de relever l'effort de gestion accompli par l'office, permis par les mouvements enregistrés : 50 agents ont quitté l'office sur la période, dont 30 départs à la retraite. 48 départs en retraite sont encore prévus pour les sept années à venir. L'office a mis en place, dès 2011, une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, afin d'anticiper les nombreux départs en retraite qui s'annoncent.

Une convention de participation pour la protection sociale complémentaire des fonctionnaires, pour le risque santé, a été signée fin d'année 2013. Un accord collectif d'entreprise a également été signé en juin 2014, pour la mise en place d'un dispositif d'intéressement des salariés de droit privé qui a été étendu aux fonctionnaires.

## 2.4 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

Les changements apportés par le directeur général, depuis son arrivée en 2008, sont notables. La mise en place d'un nouveau projet d'entreprise « horizon 2016 », défini de façon transversale, a permis d'impulser une nouvelle dynamique au fonctionnement des services.

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences lui a également permis d'adapter l'organisation des services aux besoins spécifiques de l'organisme, tout en prenant en compte la situation des salariés.

Le conseil d'administration et le bureau jouent pleinement leur rôle et bénéficient pour cela d'une information complète et précise.

## 3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

### 3.1 OCCUPATION DU PARC

Les données de synthèse des enquêtes OPS 2012 présentent une occupation sociale plus affirmée dans le parc de l'office comparativement à l'ensemble des bailleurs sociaux de l'Orne :

	Orne Habitat 2014		Orne Habitat 2012		Chiffres 2012 Orne	
	Présents	Récents emménagés	Présents	Récents emménagés	Présents	Récents emménagés
RI < 20 %	26,1	41,1	24,0	33,1	21,3	28,8
RI < 40 %	45,6	62,5	44,8	55,5	40,6	49,5
RI < 60 %	67,5	81,6	68,1	77,1	63,9	71,0
RI > 100 %	6,5	2,6	5,9	2,4	7,6	4,6
Bénéficiaires RSA						
AAH	24,5	27,7	23,4	27,7	22,9	nr
Personnes seules	48,3	43,2	47,3	42,5	48,1	44,3
Familles	17,6	25,9	18,1	24,9	18,1	25,1

Les résultats de l'enquête OPS de l'année 2014 marquent une très nette dégradation des conditions sociales de l'occupation pour l'office, notamment en matière de ressources, compte tenu du profil des emménagés récents. Cette situation nécessitera d'être corrélée avec la globalité des chiffres OPS 2014 dans le département.

Au 31 décembre 2014, 53,5 % des locataires bénéficiaient de l'APL, pour un montant moyen de 252 €, permettant une couverture du loyer à hauteur de 78 % et de 62,5 % de la quittance ; 209 étaient soumis au SLS pour un montant moyen de 15 €.

### 3.2 ACCES AU LOGEMENT

#### 3.2.1 Connaissance de la demande

La mise en place du fichier partagé de la demande est prévue pour juillet 2015 sur le département de l'Orne. L'office assure en direct la gestion des demandes et l'attribution du numéro unique.

Au 24 novembre 2014, le nombre des demandes actives était de 3 193 avec une ancienneté moyenne de 12 mois ; 49 % émanaient de ménages déjà logés dans le parc social avec 15 mois d'ancienneté pour 9 mois pour les demandes externes. Les communes les plus demandées sont :

Répartition demandes - ancienneté	En % de la demande totale	Part déjà logée dans parc HLM	Ancienneté en mois demande HLM	Ancienneté en mois demande non HLM
Alençon	34,1%	51,4%	16,6	9,2
Flers	14,6%	55,5%	15,0	10,1
Argentan	13,6%	53,8%	15,2	8,2
L'Aigle	8,1%	48,8%	15,3	7,5

L'ancienneté en fonction du statut est la suivante :

Ancienneté demande HLM et externe	Moins de 6 mois	Entre 6 et 12 mois	Entre 12 et 24 mois	Supérieur à 24 mois
HLM	34,5%	9,8	49,7	5,9
Externe	48,1	11,8	38,5	1,7

Ces chiffres ne font que confirmer la faible tension de la demande tout secteur confondu.

### 3.2.2 Processus d'attribution des logements

L'OPH Orne Habitat dispose de deux CAL, une pour le secteur des agences d'Alençon, L'Aigle et Mortagne et la seconde pour les agences de Flers et Argentan. La fréquence est limitée à une réunion mensuelle. Chaque commission se compose de deux salariés et quatre administrateurs.

Suite aux remarques du précédent contrôle de la mission, le fonctionnement des CAL a été revu. Dans le dispositif précédent, la CAL validait les dossiers des demandeurs par secteur et les services de l'office étaient autorisés à attribuer les logements. Le règlement intérieur indique désormais que la commission désigne un candidat au regard d'un logement disponible ; si plusieurs demandes sont présentées pour un même logement, celles-ci font l'objet d'un classement.

Il autorise cependant les services de l'office, afin de limiter la vacance, à attribuer hors CAL des logements pour lesquels la commission n'a pas pu faire de proposition faute de candidat. Ces attributions dites « inter-CAL » sont entérinées lors de la CAL qui suit.

Par ailleurs, si l'attribution des programmes neufs fait l'objet de CAL spécifique, la commission n'attribue pas nominativement tous les logements, en méconnaissance de la réglementation applicable [articles L. 441-2 et R. 441-3 du CCH] ; les demandes sont classées par ordre de priorité, par typologie et par type de financements. Les propositions sont ensuite faites par les services de la gestion locative en respectant le classement défini en CAL.

L'examen des CAL de janvier, février et mars 2015 a mis en évidence qu'un quart des attributions est réalisé hors commission. Cette possibilité est utilisée de façon plus ou moins importante en fonction des agences :

En nombre d'attributions/agence	Mortagne	L'Aigle	Alençon	Flers	Argentan	Total
Attribution prononcée en CAL	42	44	41	93	82	302
Attribution faite hors CAL	4	21	63	3	14	105
Taux attribution hors CAL	8,7%	32,3%	60,6%	3,1%	14,6%	25,8%

Le taux le plus élevé concerne l'agence d'Alençon avec trois attributions sur cinq faites hors CAL. La volonté de résorber la vacance en forte augmentation au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014 (cf. infra) a favorisé cette pratique.

Le calcul des pénalités auxquelles s'expose l'OPH Orne Habitat, en vertu de l'article L. 342-14-1 du CCH, a été calculé sur la base des attributions validées lors de la commission du 16 février 2015 pour l'agence d'Alençon. Lors de cette séance, la CAL a attribué 12 logements et validé a posteriori 25 attributions faites par les services. Sur ces 25 propositions, un candidat a refusé le logement proposé et un second avait été positionné lors d'une CAL précédente, soit un total de 23 infractions (cf. annexe n° 4). Le montant maximal de la sanction financière, calculé sur la base de 18 mois de loyers, s'élève à 122 191,20 €. Seule une augmentation de la fréquence des commissions d'attribution permettra de lutter efficacement contre la vacance, tout en respectant la réglementation en vigueur.

L'office indique que la mise en place du fichier partagé de la demande, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015, se traduira par une augmentation de la fréquence des CAL qui sera, à compter du 7 septembre 2015, hebdomadaire. Il prend l'engagement de supprimer toute attribution « inter-CAL ». Le département de l'Orne bénéficie d'un large panel de dérogations aux plafonds de ressources précisées par arrêté préfectoral. Toutes les possibilités ouvertes par la réglementation y sont reprises : zones urbaines sensibles, programmes où le taux de ménages allocataires de l'APL dépasse 65 % et ceux confrontés à des problèmes de vacance. La liste des ensembles immobiliers bénéficiant de ces dérogations est annexée à l'arrêté dont l'application est limitée à trois ans. Toute attribution en dépassement des plafonds fait l'objet d'une information écrite des services de l'Etat.

Les vérifications menées au cours du contrôle n'ont mis en évidence aucun dépassement des plafonds de ressources en dehors du cadre des dérogations.

Concernant le parc non-conventionné, l'office a plafonné les loyers et les ressources aux valeurs applicables aux PLI. Dans le cadre du respect de son objet social, l'office est invité à intégrer l'attribution de ces logements dans le processus de passage en CAL, qui garantit par ailleurs la transparence du dispositif. Dans sa réponse, l'office indique avoir intégré le parc non conventionné dans le processus réglementaire d'attribution par les CAL.

### **3.2.3 Gestion des réservations**

Le parc de l'office est peu contingenté : le fichier transmis par l'organisme fait état de 216 programmes avec 786 droits de réservation identifiés. Les réservataires les plus importants sont les collecteurs du 1 % avec 426 logements réservés.

Le nombre de logements identifiés « réservation Préfet » est faible, 321 au total. L'office participe à l'accueil des populations en difficulté, dans le cadre des accords collectifs départementaux. Si les résultats en nombre de dossiers labellisés ACD (qui sont passés en commission) en 2010 et 2011 sont en dessous des objectifs fixés, le nombre total d'attributions à des ménages inscrits dans les ACD va largement au-delà des objectifs : 70 en 2010 et 132 en 2011, pour un objectif de 34. Pour 2012 et 2013, ces engagements ont été intégrés dans la convention de réservation préfectorale.

Les droits de réservations ne représentent pas un véritable enjeu sur le département de l'Orne, compte tenu de la grande détente du marché immobilier sur le département.

## **3.3 LOYERS ET CHARGES**

### **3.3.1 Analyse réglementaire des loyers**

Les vérifications menées sur les loyers n'ont mis en évidence aucune anomalie. Elles n'ont cependant pu être réalisées que par sondage à partir des conventions d'origine. L'office actualise les plafonds des conventions d'une année sur l'autre, à partir d'une valeur entrée dans le progiciel lors de son installation.

En prévision de la remise en ordre des loyers, l'organisme est invité à vérifier les données de base des conventions, taux, date et indice de référence, et à utiliser ces données pour le calcul d'actualisation des loyers plafonds.

L'office a par ailleurs déjà calculé la surface utile tous les logements ayant comme référence la surface corrigée. Afin de ne pas pénaliser les grands logements au profit des plus petits, il conviendra de prévoir la mise en place de coefficients de pondération en fonction de la surface des logements et de leurs caractéristiques.

Dans sa réponse, l'office indique se conformer aux remarques formulées.

### **3.3.2 Politique des loyers**

L'office développe une politique d'augmentation adaptée aux produits et à leur qualité. La modulation s'appuie sur la grille d'immeubles mise en place en 2005 à partir des résultats du plan stratégique du patrimoine (PSP). Elle est actualisée régulièrement.

Les augmentations de ces dernières années peuvent se résumer de la façon suivante :

	2010	2011	2012	2013	2014
Augmentation maxi au 1 <sup>er</sup> janvier	1,31 %	1,00 %	1,90 %	2,15 %	0,90 %
Augmentation en masse pour l'année	1,305 %	0,99 %	1,897 %	1,821 %	0,804 %
Recommandations gouvernementales jusqu'en 2010 et encadrement législatif depuis lors	1,00 %	1,10 %	1,90 %	2,15 %	0,90 %

Les hausses de loyers pratiquées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011 respectent le cadre législatif arrêté en 2010. En 2013, la modulation a oscillé entre 0 et 2,15 % et entre 0,5 et 0,9 % en 2014.

Suite à l'augmentation du 1<sup>er</sup> janvier 2015, les loyers des logements conventionnés se situent à 92,7 % des loyers plafonds des conventions APL.

### 3.3.3 Niveau des loyers

L'analyse des loyers de décembre 2013 signale que le loyer médian de 4,5 € le m<sup>2</sup> de SH est légèrement en dessous de celui du département de l'Orne, 4,6 € le m<sup>2</sup> de SH.

Loyer (€/m <sup>2</sup> de SH) *	1 <sup>er</sup> quartile	Médiane	3 <sup>ème</sup> quartile	Moyenne
Orne Habitat	4,1	4,5	5,3	4,5
Département de l'Orne	4,0	4,6	5,2	4,7

\* Chiffres issus du quittancement de décembre 2013.

Les loyers les plus bas se concentrent sur les anciens financements; les PLA, qui constituent 17 % du parc, disposent des loyers les plus élevés.

La part de loyers en dessous du plafond de référence utilisée pour le calcul de l'APL<sup>4</sup>, permettant une capacité optimisée de solvabilisation des locataires, est de 76 % du parc. Ce chiffre élevé révèle une très bonne accessibilité économique du parc de l'office.

Rapporté au logement, 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	3 918	63	250	278	332	279
T4	3 316	77	291	319	414	325

Sur l'agglomération d'Alençon, le niveau des loyers est légèrement plus élevé ; il reste cependant bien en dessous des médianes relevées sur le parc locatif privé.

Loyer (€/m <sup>2</sup> de SH) *	1 <sup>er</sup> quartile	médiane	3e quartile	moyenne
Orne Habitat	4,3	4,9	5,7	5,2
Parc locatif privé <sup>5</sup>	6,2	7,4	8,8	7,0

Pour la production récente, le niveau des loyers est sensiblement plus élevé. Ainsi, l'analyse des loyers des logements livrés sur la période 2010-2013 (243 logements) donne les résultats suivants :

Loyer en €/m <sup>2</sup> de SH	1 <sup>er</sup> quartile	Médiane	3 <sup>ème</sup> quartile	Moyenne
TS	4,6	4,8	5,0	5,2
PLUS (204 logements)	4,8	5,4	5,6	6,0

Malgré des surfaces bien maîtrisées, les loyers de sortie sont supérieurs aux plafonds pris en compte pour le calcul de l'APL. Hors loyers minorés, seuls 25 % de la production récente est en dessous de ces plafonds.

Les différences de prix pour les T3 et T4 avec le reste du parc (cf. supra) sont notables :

Loyer mensuel en €	Nombre logements	Médiane Surface habitable	1 <sup>er</sup> quartile	Médiane	3 <sup>ème</sup> quartile	Moyenne
T3	90	69	335	366	388	363
T4	83	83	418	460	483	452

<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.

<sup>5</sup> Chiffres issus d'une étude réalisée dans le cadre de l'observatoire des loyers par l'ADIL de l'Orne sur les loyers 2013 sur un échantillon de 1 279 logements.

### 3.4 CHARGES LOCATIVES

Les charges font l'objet de deux régularisations ; une pour les charges générales, y compris l'eau froide et l'eau chaude, les ascenseurs, les charges de gardiennage et l'ensemble des contrats, avec un décompte sur l'année civile et une régularisation en juin-juillet. La seconde concerne le chauffage qui est appliquée en saison de chauffe et régularisée en novembre et décembre.

En dehors des prestations sous contrat facturées au logement, et l'eau qui fait l'objet de comptage individualisé, l'office utilise deux clés de répartition : la surface corrigée (SC) pour le chauffage et la surface utile pour les autres charges. Le recours à la SC pénalise fortement les petits logements dont le ratio SC/SH avoisine 1,7, alors que les grands logements ont un ratio autour de 1,3. Le recours à la surface utile est plus pertinent. Sa mise en œuvre est d'autant plus simple que l'office a déjà calculé la SU de l'ensemble de ses logements (cf. supra).

Dans sa réponse, l'office indique qu'il aura recours à la surface habitable pour le calcul des charges de chauffage.

Si globalement, le montant des provisions des charges générales est adapté aux dépenses, celui des dépenses de chauffage est plus délicat. Pour la saison de chauffe 2013-2014, le montant moyen de la régularisation représentait un solde créditeur de 80 € par logement avec des variations importantes en fonction des programmes : 298 logements présentaient un solde moyen débiteur de 30 € ; près de 4 000 étaient créditeur pour un montant moyen de 86 €.

L'ajustement des provisions de chauffage repose sur les dépenses constatées en N-1 et N-2 rapporté à 2 500 DJU<sup>6</sup>. Pour la saison 2013-2014, le nombre de DJU a été de 2 078, alors que pour la saison 2012-2013, il a atteint 2 629. Sur la période 2000-2014, la moyenne annuelle a été de 2 349 DJU pour l'Orne.

Le chauffage collectif concerne 5 569 logements ; 57 % sont alimentés par des réseaux de chaleur comme à Alençon (Perseigne) Flers, Argentan, L'Aigle et la Ferté Macé ; le gaz alimente 36 % du parc et les logements restants ont recours au gaz GPL et au fuel. L'examen des coûts a été mené à partir de la régularisation des charges de chauffage 2013-2014.

Le coût moyen constaté, toute énergie confondue, est relativement élevé : 9,1 € le m<sup>2</sup> de SH ; près d'un tiers des logements ont un coût supérieur à 10 € le m<sup>2</sup>. Les coûts les plus bas avoisinent 5 €/m<sup>2</sup>, alors que les plus élevés dépassent 15 € ; ils concernent des programmes de petite taille alimentés au fuel.

La qualité thermique du bâti participe en grande partie à ces résultats ; sur le quartier de Perseigne à Alençon, alimenté par un réseau de chaleur, l'impact de la qualité thermique peut être observé sur le groupe 1305 Anatole France, réhabilité fin 2008 avec un DPE ramené à 129 Kwhep/m<sup>2</sup>/an. Le coût de chauffage y est de 4,9 € le m<sup>2</sup> de SH, alors qu'il est en moyenne de 8,3 € le m<sup>2</sup> sur les autres programmes du quartier.

Le programme de réhabilitation thermique doit apporter une réduction importante des coûts observés. Sur les 36 programmes (1 620 logements) où le prix au m<sup>2</sup> est supérieur à 10 €, 22 (966 logements) sont inscrits en réhabilitation thermique et cinq (206 logements) en démolition.

L'office est invité à procéder à une analyse régulière des coûts de chauffage de son patrimoine, afin de déterminer les mesures techniques ou de gestion locative à mettre en œuvre pour limiter le poids des charges dans la quittance.

Fin 2014 L'office disposait encore dans son patrimoine de 11 programmes totalisant 112 logements dépourvus de système de chauffage installé par l'organisme, contrevenant ainsi aux dispositions réglementaires [décret 2012-120 sur le logement décent] et à l'article 40 du règlement sanitaire du département de l'Orne, mis à jour en mars 2011.

<sup>6</sup> Le nombre de DJU (degrés jour unifiés) est un indicateur traduisant la rigueur hivernale. Calculé à partir d'une température de référence de 18°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.

51 étaient destinés à la vente (cf. infra) ; 12 étaient en cours d'équipement d'un chauffage électrique et 49 étaient prévus sur 2015 et 2016, dont un ensemble de huit pavillons à Bagnoles-sur-Orne proposés à la vente.

L'équipe de contrôle rappelle, par ailleurs, qu'un arrêt de la Cour de Cassation de juin 2014 a considéré comme indécemment un logement dépourvu de chauffage et a condamné l'OLS à mettre en place un dispositif de chauffage.

Invité à intervenir dans les plus brefs délais pour remédier à cette situation, l'office s'est engagé à lancer sur les logements restant concernés à la date du 10 juillet 2015 (à savoir 99 logements), un diagnostic de sécurité avant la fin de l'année 2015. Il précise que les actions correctives nécessaires seront menées, que les logements dépourvus d'équipements seront équipés et que l'entretien des équipements sera couvert par contrat.

### 3.5 PREVENTION ET TRAITEMENT DES IMPAYES

La prévention et le traitement des impayés sont depuis juin 2014 rattachés à la direction de la gestion locative, après la suppression de la direction du recouvrement contentieux et des marchés publics.

Des effectifs significatifs, partagés entre un service dédié et des agents en agence chargés du précontentieux, permettent de réaliser un suivi efficace des locataires en situation d'impayé. La procédure, depuis la prévention individualisée jusqu'à la mise en demeure, est classique et bien suivie. La mise en place d'un plan d'apurement est systématiquement recherchée et demandée par la CAF.

L'action des deux agents chargés du recouvrement à domicile a permis de récupérer des créances pour un montant supérieur à 400 000 € en 2014.

Lorsque la créance n'est pas recouvrée, la procédure peut exceptionnellement aller jusqu'à une expulsion, dont l'office a procédé à 26 reprises en 2013 et 28 en 2014. Si ce chiffre est élevé en comparaison avec d'autres bailleurs sociaux, au patrimoine équivalent, Orne Habitat s'assure néanmoins que toutes les solutions alternatives à l'expulsion sont mises en œuvre : plan d'apurement, proposition de mutation, protocole Borloo... En cas de refus de concours de la force publique, des indemnités d'occupation sont payées par les services de l'Etat, pour un montant de 124 900 euros en 2014.

En ce qui concerne les dettes des locataires partis, une externalisation du recouvrement a été mise en place avec des résultats en revanche peu satisfaisants. Le contrat repris pour cette externalisation, suite au rachat des deux SEM de Flers et d'Argentan (Pouet), donne à ce stade de meilleurs résultats et quatre dossiers en recouvrement ont été confiés récemment à cette société.

L'office a engagé des réflexions en 2015, afin d'améliorer ses procédures sur plusieurs points : la prise en charge partielle des frais de procédure (huissier notamment) pour les locataires ayant repris les paiements, les impayés liés aux accidents de la vie. Cela conduirait à un effacement de la dette et de ce fait les critères et les seuils permettant de bénéficier de cet effacement devront faire l'objet d'une délibération du conseil d'administration.

Enfin, le système de relance est perfectible. L'envoi de SMS est à l'étude, ainsi que la mise à disposition de lecteur de cartes bancaires pour les agents chargés des visites à domicile.

En réponse, l'office a précisé que le conseil d'administration devrait être prochainement saisi d'un projet de délibération permettant d'ouvrir de nouvelles possibilités d'effacement de créance : réparations locatives pour les cas de reprise des lieux, frais de procédure dans les cas d'expulsions locatives... Un groupe de travail interne sera lancé sur le dernier trimestre 2015 pour définir les critères et les seuils d'octroi d'un système de « donnant-donnant », pour les locataires présents ayant repris des engagements qui seront ensuite proposés au conseil d'administration de juin 2016.

### 3.6 EVOLUTION DES IMPAYES LOCATIFS

Corrigés des admissions en non-valeur, les restes à recouvrer enregistrent sur la période du contrôle une hausse mesurée jusqu'en 2012, plus forte en 2013, pour atteindre presque 32 jours de quittance. Ils représentaient en moyenne annuelle entre 2009 et 2013, un montant de 2 865 millions d'euros.

La forte augmentation de l'exercice 2013 s'explique notamment par l'intégration des impayés des deux SEM, pour un montant de 430 000 € mais elle traduit également une détérioration de la situation dans ce domaine. Néanmoins, le taux d'impayés inscrit au bilan (pourcentage des loyers et des charges) est de 12,2 % en 2012 et reste inférieur à la médiane des OPH de Province, à savoir 13,27 %.

Les impayés sont suivis sur le tableau de bord de l'OPH Orne Habitat et indiquent, malgré de bons résultats en matière de recouvrement, une augmentation des créances sur les locataires partis, plus difficiles à récupérer. En 2013, on pouvait recenser 1 256 dossiers ouverts en contentieux, dont 699 pour des locataires partis, soit plus de 55 %, et 468 dossiers concernent des dettes de plus de 2 000 €.

L'office propose à son conseil d'administration l'admission en non-valeur (ANV) des créances sur les locataires partis. Cela concerne des situations de ressources considérées comme insaisissables : adresse inconnue, procès-verbal de constat de carence ou mobilier sans valeur marchande, certificat d'irrecouvrabilité, locataire décédé avec renonciation à succession, dette inférieure à 500 €... Le montant des ANV sur la période 2009-2013 s'établit à une moyenne annuelle de 277 400 €. Contrairement aux remises gracieuses, l'admission en non-valeur ne met pas un terme définitif au recouvrement à exercer. Ainsi une moyenne annuelle de 50 000 € a fait l'objet d'un recouvrement sur ANV.

### 3.7 VACANCE ROTATION

La vacance est une préoccupation constante de l'office depuis de nombreuses années. Malgré les démolitions et les mesures commerciales mises en place, celle-ci progresse de façon constante et explose en 2013 et 2014. Les pertes associées (loyers + charges) pour ces dernières années sont considérables :

Pertes financières	2010	2011	2012	2013	2014	2014/2013
Vacance totale en k€	3 118	3 119	3 134	3 891	5 085	+ 30,7 %
Vacance commerciale en k€	2 489	2 489	2 621	3 429	4 747	+ 38,4 %
Vacance commerciale en % loyers	7,0 %	6,9 %	7,1 %	8,8 %	11,6 %	-
Vacance commerciale > 3 mois en k€	1 672	1 670	1 814	2 296	3 515	+ 53,1 %

A partir de 2013, les chiffres prennent en compte la vacance des SEM.

Au 31 décembre 2014, la vacance affectait 1 241 logements (+ 49 par rapport au 30 novembre) : 12 devaient être loués courant janvier 2015, 135 étaient vacants pour des raisons stratégiques (démolition) et 35 pour vente. La vacance à plus de trois mois affectait 896 logements ; 504 étaient vacants depuis plus d'un an et 226 depuis plus de deux ans.

L'évolution des pertes financières entre 2013 et 2014 est très inquiétante : + 38,4 % pour la vacance commerciale dans son ensemble, + 53,1 % pour la vacance à + 3 mois. Entre janvier et décembre 2014, le montant mensuel des pertes est passé de 324 k€ à 435 k€, soit une augmentation de + 34 % dans l'année.

Si les pertes doublent sur le parc acquis aux SEM, passant de 303 k€ à 619 k€, elles augmentent également sur le patrimoine de l'office, passant de 3 183 k€ à 4 225 k€ soit + 33 %.

Toutes les agences sont concernées, avec toutefois une augmentation beaucoup plus marquée sur l'agence d'Alençon avec + 141 % : + 99 % pour la vacance à moins de 3 mois, + 214 % sur la vacance à plus de 3 mois :

Montant en k€	Alençon	Argentan	Flers	L'Aigle	Mortagne	Total
Année 2014	728	981	1 479	720	317	4 225
Année 2013	302	761	1 341	543	237	3 183
Progression	141%	29%	10%	33%	34%	33%

Les mauvais résultats constatés sur l'agence d'Alençon s'expliquent en grande partie par la mise en service de 185 logements neufs dans le courant de l'année 2014, dont 85 sur les quatre derniers mois de l'année. Ils démontrent l'incapacité du marché immobilier du bassin d'habitat d'Alençon à absorber toute offre nouvelle, sans engendrer mécaniquement de la vacance sur le parc locatif existant. La mise en location par l'OPH, début 2015, de 55 logements supplémentaires font peser un risque de nouvelle dégradation de la situation.

Cette tendance est confirmée par les résultats de janvier et février 2015. Si malgré les mesures mises en place (cf. infra), la vacance devait se maintenir à ce niveau élevé, il conviendrait d'intégrer cette évolution dans la projection financière annexée au PSP. En 2014, la seule augmentation de la vacance globale impacte l'autofinancement annuel de - 2,8 %.

La rotation est globalement élevée, autour de 13-14 %. Son évolution dans le temps est difficile à apprécier, compte tenu de l'importance des démolitions et de leur impact sur la mobilité des locataires.

Face au problème récurrent de la vacance, l'office est actif. Une délibération du bureau de février 2015 autorise la réduction de loyer de plusieurs ensembles immobiliers présentant des difficultés de commercialisation. Les réductions varient de 10 à 25 % en fonction des programmes et de la typologie des logements. L'office a également mis en place une procédure de prise en charge partielle des charges locatives sur certains programmes où leur niveau est élevé. D'autres diminutions de loyer ont déjà été mises en œuvre suite à une décision du bureau de février 2014.

Lors de cette même séance, l'office a décidé d'expérimenter la prise en charge partielle des charges locatives. Cette action a été appliquée à un nombre limité de groupes où le montant de ces charges est élevé, pour mesurer l'incidence de cette mesure sur la vacance, la rotation et les impayés.

Cette action a été également expérimentée de façon plus spécifique sur un programme de 70 logements à Flers. L'idée est de vérifier si la réhabilitation thermique des bâtiments et la diminution des coûts de chauffage associée permettent de réduire la vacance et la rotation de cet ensemble. Pour ce faire, l'office a décidé de prendre en charge une partie des coûts de chauffage des locataires.

L'office prévoit de faire une évaluation de l'ensemble de ces mesures pour la fin de l'année 2015.

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

La gestion de proximité repose sur les cinq agences et les trois points d'accueil où se tiennent des permanences assurées par les chargés de clientèle. L'office a également mis en place, au 1<sup>er</sup> janvier 2012, un service d'astreinte gratuit pour les situations d'urgence, en dehors des heures d'ouverture de bureaux. Enfin, la création du centre de relation-client, en novembre 2013, améliore le traitement des demandes et le travail sur le terrain.

Si dans l'ensemble, les visites de patrimoine réalisées en cours de contrôle ont permis de constater une bonne tenue des programmes immobiliers, trois situations très délicates ont été rencontrées.

Elles concernent la rue Henri Goussin sur le quartier Saint-Michel (immeuble de quatre entrées avec 10 logements chacune) et l'allée Ampère à Flers (neuf logements), ainsi que la rue du Méridien dans le quartier Saint-Michel à Argentan. L'état de détérioration des espaces communs (halls, caves, etc.) y est très avancé et les rassemblements fréquents.

Interpellé lors de la visite de patrimoine, puis par un courrier de l'agence du 12/02/2015 adressé au président (cf. annexe n° 5), l'office a rapidement pris un certain nombre de premières mesures décrites dans son courrier en réponse du 24/02/2015 (cf. annexe n° 6) : réalisation de travaux de mise en sécurité, installation d'un système de vidéo-protection.

Ces situations révèlent, en tout état de cause, des difficultés récurrentes nécessitant la mobilisation des acteurs locaux. L'office doit, quant à lui, faire preuve de réactivité pour traiter les problèmes qui relèvent de sa responsabilité.

La concertation locative n'appelle pas de remarque particulière. L'organisation en place fonctionne aussi bien pour le conseil de concertation locative, qui se réunit régulièrement sur

les grandes orientations concernant les locataires, que pour la concertation préalable avant la réalisation de travaux d'amélioration.

### **3.9 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE**

La vacance a connu depuis deux ans une très forte augmentation. Malgré cela, il convient de relever les multiples efforts pertinents accomplis par l'office pour tenter de juguler le phénomène, dont les causes sont fortement exogènes.

Si dans l'ensemble, le niveau des loyers est bien maîtrisé, celui des charges mérite une attention plus particulière, notamment en ce qui concerne le chauffage, compte tenu de son impact significatif sur la quittance.

Le processus d'attribution nécessite d'être revu pour être mis en conformité avec la réglementation.

## **4. PATRIMOINE**

### **4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE**

Fin 2014, le parc de l'office comptait 11 098 logements dont 8 138 collectifs. L'âge moyen est élevé, 38 ans. Il est constitué à 71 % d'anciens financements (d'avant 1977). 74 ne sont pas conventionnés, il s'agit en grande partie d'anciens logements de pompiers et de gendarmerie repris en gestion directe par l'office, et de PLI.

### **4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE**

Depuis 2004, la stratégie patrimoniale de l'office a été fortement orientée par les opérations de rénovation urbaine définies dans le cadre de l'ANRU. Actualisé régulièrement, le dernier PSP date de décembre 2014. Il couvre la période 2015-2024 et intègre le parc des SEM de Flers et d'Argentan. Il repose sur une analyse approfondie des marchés locaux de l'habitat et de leur évolution.

Il s'inscrit dans le contexte particulièrement détendu du marché, marqué par une vacance élevée, une rotation forte, une stagnation démographique et un vieillissement accéléré de la population. Il a fait l'objet d'une concertation avec les collectivités territoriales les plus concernées : Alençon, Argentan, Flers, Domfront, La Ferté-Macé, Gacé et Vimoutiers. Concernant Mortagne et L'Aigle, les restructurations en cours ont déjà été approuvées par les élus.

Les principaux enjeux des années à venir portent sur l'adaptation du parc aux besoins, en termes de localisation, de typologies proposées, d'accessibilité et d'enjeu énergétique.

Le plan prévoit la construction de 173 logements neufs sur 2015-2021, la démolition de 376 logements avant cinq ans et 56 pour les cinq années suivantes, avec une offre reconstituée à hauteur de 90 logements (comprise dans les 173), la transformation de 53 T4 et T5 en 105 T2 et T3 et la réhabilitation de 3 434 logements, soit un rythme annuel de 490 logements. 52 ensembles immobiliers sont proposés à la vente (plus de 300 logements), avec un objectif annuel de ventes maximales par an.

La diminution nette de l'offre (différence entre la démolition et la construction) apparaît effectivement particulièrement appropriée et il est même permis de s'interroger sur son juste calibrage, compte tenu du volume constaté de la vacance.

### **4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE**

#### **4.3.1 Rythme de construction depuis les cinq dernières années et objectifs de production**

Sur la période 2010-2014, l'OPH Orne Habitat a livré 547 logements familiaux (soit en moyenne 110 par an), dont une grande partie liée à la reconstitution de l'offre suite aux nombreuses démolitions (797 sur la période). L'année 2014 est exceptionnelle en termes de livraisons avec 194 logements.

Les programmes sont essentiellement financés en PLUS ou dans le cadre d'opérations mixtes PLUS-PLAI. Une seule réalisation a été financée en PLS, ce sont sept logements destinés à des personnes âgées donnés en gestion. L'office a très peu recours à la VEFA pour sa production ; un EHPAD de 83 places a été acquis en 2013 auprès de la CIRMAD et un ensemble de 31 logements, acquis auprès d'un promoteur local, a été livré en mars 2015.

Fin 2014, les programmes en cours de réalisation représentaient un total de 84 logements dont 64 étaient en phase d'achèvement. Les projets au stade étude représentaient quant à eux un potentiel de près de 150 logements.

#### **4.3.2 Capacité de l'organisme à construire**

Comme indiqué supra (cf. § 2.3.3), l'organisation de la DMOET<sup>7</sup> est en cours de révision, avec la création d'un pôle unique de chargés d'opération pour le neuf et les travaux sur le parc existant. La faisabilité économique est traitée par la direction financière. Un tableau de bord permet de suivre précisément l'avancement des opérations.

Les opérations livrées sur la période 2009-2013 sont financées sur emprunt à 77 %, avec un apport en subventions de 19 % et la mobilisation de fonds propres à hauteur de 4 %. Les conditions de financement sont un peu plus favorables pour les programmes financés par l'ANRU, mais au global la structure de financement de l'ensemble des opérations obéit à une logique de minimisation des fonds propres.

Le prix de revient définitif moyen des opérations livrées sur la période de contrôle s'établit à 1 427 € (TTC) le m<sup>2</sup> de surface habitable. Il progresse sur la période mais demeure très contenu ; il est passé de 1 312 € le m<sup>2</sup> pour les livraisons 2009 à 1 576 € pour les programmes livrés en 2014. Le coût de bâtiment représente en moyenne 87 % du prix total et les honoraires 10 %. La charge foncière représente moins de 3 % du total, l'office bénéficiant encore de mise à disposition gratuite de foncier par les communes.

Les conditions de déroulement des opérations en phase administrative et en phase chantier sont plutôt bien maîtrisées ainsi que l'évolution des prix de revient en cours de réalisation qui reste circonscrite au montant du poste « aléas » du prix de revient prévisionnel.

Tous les marchés de l'office sont traités au service juridique rattaché à la direction financière. Un guide pour la passation des marchés publics définit précisément les procédures en fonction des montants et de la nature de la prestation, conformément à l'ordonnance de 2005. Les vérifications menées ont montré le respect des règles de la commande publique aussi bien pour les marchés de maîtrise d'œuvre que pour les travaux.

### **4.4 MAINTENANCE DU PARC**

La gestion des travaux programmés (GE, RC et réhabilitations) est traitée au siège par la DMOET. Les travaux d'entretien courant et la remise en état des logements relèvent des gérants de secteurs installés en agence. Ces derniers participent également à la définition des besoins des travaux programmables.

De 2009 à 2014, les dépenses de maintenance rapportées au logement ont progressé de 53 %, témoignant de l'action volontariste de l'office en la matière.

<sup>7</sup> Direction maîtrise d'ouvrage et exploitation technique

Montants en €/logement	2010	2011	2012	2013	2014
Travaux d'amélioration	30	98	119	93	136
Renouvellement de composants	50	81	81	111	107
<b>Total travaux immobilisés</b>	<b>80</b>	<b>179</b>	<b>200</b>	<b>204</b>	<b>243</b>
Entretien courant	26	21	19	18	22
Gros entretien	405	475	447	500	516
<b>Total travaux de maintenance</b>	<b>510</b>	<b>676</b>	<b>665</b>	<b>722</b>	<b>781</b>

La part des travaux immobilisés progresse énormément sur la période (+ 300 %), notamment avec la montée en régime des réhabilitations. Le gros entretien également augmente mais dans une proportion de + 27 %.

L'OPH Orne Habitat est intervenu sur 26 ensembles immobiliers (1 770 logements) en réhabilitation ; le montant moyen rapporté au logement est de 22 k€ ; il progresse sur la période passant de 17 k€ pour les livraisons 2009 à plus de 36 k€ pour les deux programmes livrés en 2014. La prise en compte de la dimension énergétique participe à cette évolution. Dans le PSP, le montant des travaux de réhabilitations varie de 10 à 45 k€ en fonction du type d'intervention<sup>8</sup>.

Les travaux de GE et de RC font l'objet d'une programmation triennale actualisée chaque année en fonction des besoins exprimés par les agences. Fixé jusqu'en 2013 à 950 k€, le budget de GE est passé à 1 200 k€ et celui des travaux immobilisés de 2 345 k€ à 2 700 k€, à partir de 2014.

La question de l'amiante et de son traitement est de plus en plus prégnante et va nécessiter l'investissement de sommes importantes dans les années à venir. L'office a mis en place un marché à bons de commande d'un montant maximum de 635 k€ TTC par an. En 2014, 46 logements ont été traités pour un montant total de 490 k€, soit un coût moyen de 10,6 k€ au logement. A ces montants, viennent se rajouter les travaux de remise en état du logement qui doit être entièrement refait. En 2014, 38 des 46 logements ont fait l'objet de travaux de remise en état pour un montant moyen de 6,9 k€ au logement.

#### 4.5 VENTE DE PATRIMOINE

L'OPH Orne Habitat s'est engagé dans une politique de vente de logements, depuis fin 2008. Cette démarche a été confortée dans la CUS avec un objectif de 20 logements minimum par an, soit un total de 120 logements pour la période 2011-2016. Fin 2014, l'objectif était atteint à 80,8 %.

Le bilan des ventes de logement aux locataires de ces dernières années peut se résumer ainsi :

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nbre logements vendus	18	24	32	43	9	8
Prix de vente en k€	975	1 460	1 817	2 645	402	370
Plus-value comptable en k€	865	1 026	1 510	2 000	364	340

Les vérifications des dossiers de plusieurs ventes ont permis de constater que l'office respecte la réglementation en vigueur en la matière.

Sept ventes ont été réalisées au profit d'agents de l'office : trois étaient locataires occupants, deux étaient locataires du parc (et non du logement) et deux n'étaient pas logés dans le parc de l'office. Les prix de vente appliqués sont conformes aux règles fixées par le CA. La mission rappelle que toute convention conclue entre l'office et un de ses salariés doit être soumise à l'autorisation préalable du conseil d'administration conformément à l'article L 423-10 du CCH.

L'office indique qu'il n'avait pas intégré dans ses procédures les modifications apportées par l'article 57 de la loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006 portant engagement national pour le logement. Il précise que désormais, la vente d'un logement rentrant dans le champ d'application de l'article L. 423-10 du CCH fera l'objet d'une délibération spécifique, nominative et préalable en conseil d'administration.

<sup>8</sup> 15 k€ (25 k€ pour les individuels) pour des travaux d'amélioration thermique, 20 k€ pour les travaux de rénovation sanitaire et d'amélioration thermique, 35 k€ pour les travaux de rénovation intérieure, parties communes et amélioration thermique et 45 k€ pour les travaux de restructuration

Fin 2014, le programme de vente concernait 51 programmes composés de 269 individuels et 60 collectifs. La mission rappelle qu'un décret de décembre 2014 limite la vente des collectifs aux seuls logements dont la consommation d'énergie est inférieure ou égale 330 kW/m<sup>2</sup>/an, excluant donc les classes F et G. Trois ensembles totalisant huit logements sont concernés par cette mesure.

La question se pose également pour les logements non dotés de système de chauffage installé par l'organisme. Il appartient à l'office de s'assurer du caractère décent de ces logements (cf. § 3.4).

#### **4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE**

L'effort de maintenance sur le patrimoine progresse très sensiblement depuis cinq ans et témoigne de la préoccupation de l'office de disposer d'un parc en bon état technique.

Malgré la qualité du dernier plan stratégique de patrimoine, l'explosion de la vacance en 2014 rend toutefois très délicate la prise des décisions d'investissement des prochaines années.

La stabilisation durable du phénomène de vacance est, a minima, nécessaire pour garantir la pertinence des arbitrages à réaliser par la gouvernance.

### **5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE**

#### **5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE**

##### **5.1.1 Généralités**

Le directeur financier est en fonction depuis juillet 2011. Sa direction comprend 16 personnes et se compose de deux services :

- un premier service traite du montage financier des opérations, de la gestion de la trésorerie, des comptabilités (générale, budgétaire et auxiliaires), ainsi que des impôts fonciers ;
- un second service a en charge les questions juridiques avec, notamment, les affaires immobilières et les marchés publics.

Il est à noter que la tenue de la comptabilité a progressé depuis le précédent contrôle. C'est en particulier le résultat de l'arrivée à la tête de la direction financière d'un ancien commissaire aux comptes, dont le recrutement a été réalisé en accord avec les règles du code de déontologie de cette profession.

Une note actualisée en 2012 cadre l'engagement et le paiement des dépenses (hors opérations d'investissement). En revanche, la dématérialisation des procédures est très peu appliquée, elle sera possible avec la migration du système d'information prévue à la fin du premier semestre 2016.

L'office est passé à la comptabilité commerciale depuis le premier janvier 2010. La mission de commissariat aux comptes est exercée pour la période 2010-2015 par le cabinet KPMG. La consultation pour le marché correspondant a été réalisée de façon régulière. Un avenant a été signé en 2014 pour des compléments d'honoraires exceptionnels, au titre de l'année 2013, suite à l'acquisition puis dissolution des SEM, de la CAPF et de la ville d'Argentan.

Le conseil d'administration de l'office est informé de manière exhaustive tant au stade de la discussion budgétaire qu'à celui de la validation des comptes.

L'organigramme de l'OPH Orne Habitat traduit l'existence d'une régie d'ouvriers regroupant 15 personnes réparties dans chaque agence et dont l'encadrement est réalisé par un référent technique. L'office se pose actuellement la question de son devenir. Dans cette perspective, l'équipe de contrôle note l'absence de rapport d'activité de la régie. La rédaction de ce rapport permettrait à l'organisme de définir un nouveau champ d'intervention, adapté aux compétences des agents.

En réponse, l'office précise qu'un rapport annuel sur l'ensemble de l'activité de la régie sera inclus dans le rapport de gestion du directeur général à partir de l'exercice 2015.

Enfin, un contrôle portant sur un échantillon de factures relatives à l'exercice 2013 n'a pas révélé de dysfonctionnement particulier.

### **5.1.2 Transmission universelle de patrimoine des SEM de la communauté d'agglomération de Flers et de la ville d'Argentan**

Orne Habitat a acquis la totalité des actions des SEM immobilières les 28 et 29 juin 2013, soit 910 logements dont 129 logements foyers. Après cette acquisition, une dissolution par voie de TUP (transmission universelle de patrimoine) a été réalisée le 12 juillet 2013 avec effet comptable le 12 août 2013.

La comptabilisation de ces opérations a généré un mali de TUP de 6 835 k€, correspondant à l'écart entre l'actif net comptable transmis à l'OPH Orne Habitat et la valeur d'acquisition des titres SEM annulés.

De ce mali de TUP a été déduit un mali technique<sup>9</sup> pour un montant de 5 137 k€, correspondant aux plus-values latentes sur actif immobilisé non reconnues dans les comptes des SEM. C'est un complément de valorisation.

Le solde, soit 1 698 k€, a été comptabilisé en charges exceptionnelles diverses. Il s'agit du « vrai mali ».

Ce mali peut être considéré comme la différence entre le prix d'acquisition et la valeur économique ; il comprend essentiellement les coûts de résiliation des mandats de gestion SCET (objet d'un litige) et l'estimation des dépenses induites par le désamiantage des sols dans les logements acquis.

L'acquisition des titres a été intégralement financée par deux emprunts : 7,245 M€ pour Argentan et 3,920 M€ pour Flers.

Si l'opération s'est traduite par un mali du point de vue financier, elle a une cohérence patrimoniale. Elle est également rentable en exploitation (cf. infra).

### **5.1.3 La dette financière**

L'OPH Orne Habitat présente une annuité rapportée aux loyers plutôt faible, puisqu'elle représente 34 % du chiffre d'affaires en 2011, alors que la médiane des OPH de province se situe à 39,4 %. Rapportée à chaque logement, l'annuité locative est également raisonnable, à hauteur de 1 327 € en 2012, contre 1 515 € pour le ratio médian.

Au 31 décembre 2013, l'office présente un encours total de la dette qui s'élève à 184 M€. 87 % du capital restant dû se trouve auprès de la Caisse des dépôts et consignations.

Les produits indexés sur le livret A constituent presque 81 % du portefeuille d'emprunts, un chiffre élevé par rapport aux autres bailleurs. La baisse du taux de ce livret et une faible inflation permettent à l'OPH de bénéficier d'un taux d'intérêt moyen de 2,28 %. De ce fait, les frais financiers devraient diminuer sensiblement de 4,9 M€ en 2013 à 3,9 M€ en 2016, avant une remontée anticipée du taux du livret A.

L'office ne détient pas d'emprunts structurés ou produits de couverture.

L'OPH Orne Habitat a mandaté, en 2014, le cabinet Insito pour mener un audit de sa dette à l'horizon 2050. Cet audit a montré que les annuités vont connaître des variations importantes selon trois phases :

- entre 2014 et 2027, elle passe de 16 M€ à 10 M€ ;
- entre 2028 et 2032, la diminution est plus rapide (9 M€ à 4 M€ sur 5 ans) ;
- à partir de 2032 et jusqu'en 2039, l'annuité se stabilise autour de 3 M€.

L'objectif est de « lisser » les remboursements par une optimisation des contrats existants, notamment ceux souscrits à la CDC, pour les mettre en cohérence avec le PSP.

<sup>9</sup> Conformément à l'avis 2007-D du 15 juin 2007 du comité d'urgence du conseil national de la comptabilité.

#### 5.1.4 La politique d'amortissement des immobilisations locatives

Le conseil d'administration, dans sa délibération du 6 octobre 2005, a retenu le principe de l'amortissement linéaire selon la méthode prospective.

Les durées pivot préconisées par le CSTB n'ont pas été retenues, au profit de durées plus courtes qui respectent toutefois les normes comptables en vigueur. En l'espèce, il s'agit de 42 ans pour le composant structure, 20 ans pour les menuiseries, l'électricité, la plomberie, le chauffage collectif et les agencements extérieurs, 12 ans pour les autres composants. Les dépenses sont actuellement ventilées sur 11 composants au lieu des 5 proposés initialement. L'objectif est de permettre une répartition des dépenses plus ajustée et moins importante sur le composant structure dont la durée d'amortissement est la plus longue.

Ce choix d'un amortissement court entraîne un effort annuel de dotations élevé qui diminue le résultat comptable. L'incidence annuelle sur le résultat d'exploitation est négative à hauteur de 630 k€ (moyenne sur 11 ans). A l'époque, il avait été estimé que la situation financière de l'office autorisait cet effort. Cette stratégie présente l'avantage de retrouver plus rapidement des marges de manœuvre autorisant par la suite de nouveaux investissements. Compte tenu du risque de déqualification patrimoniale auquel est exposé l'office, dans un marché immobilier atone, ce choix s'avère approprié.

#### 5.1.5 La politique de l'OPH Orne Habitat sur le gros entretien

Les travaux de maintenance au sens large incluant le gros entretien sont adossés à une programmation pluriannuelle en cohérence avec les objectifs stratégiques définis dans le PSP (cf. § 4.4).

La provision pour gros entretien est calculée à partir d'une programmation de travaux triennale, pour un montant global de 1,2 M€ par an. Elle s'applique aux travaux d'entretien comptabilisés en exploitation, exception faite de la remise en état des logements.

Afin de réduire la vacance de groupes d'immeubles ayant un taux de rotation supérieur à la moyenne de l'office (au moins 17 %) et de rendre plus conforme à la réalité les dépenses d'entretien supportées par l'office, un complément à la PGE a été créé à partir de l'exercice 2011, adossé à un plan d'entretien pluriannuel de 5 ans. Il sert à financer la remise en état des logements et son montant est de 250 k€ par an.

Le traitement de l'amiante est un enjeu majeur pour les années à venir eu égard à son impact. En 2015, le budget consacré au désamiantage des logements identifiés comme prioritaires à la relocation approche 1 M€ (970 k€).

#### 5.1.6 Evolution des coûts de gestion

Evolution des composantes des coûts de gestion de 2009 à 2013 en €	2009	2010	2011	2012	2013
Frais généraux (avec impôts et hors TFPB)	3 789 088	3 812 589	3 866 142	3 454 297	3 873 507
Charges de personnel NR	6 400 945	6 848 562	6 820 022	6 829 123	7 131 419
Coût de gestion hors entretien courant	10 190 033	10 661 151	10 686 164	10 283 420	11 004 926
Nombre de logements gérés (hors foyers et structures)	10 657	10 461	10 290	10 264	10 924
Ratio coût de gestion au logement géré	959	1 019	1 038	1 001	1 007

Pour les besoins liés à la compréhension de l'analyse et dans un souci de comparabilité, les prélèvements sur le potentiel financier, au titre de la CGLLS, ont été neutralisés sur les exercices 2011 et 2012, d'un montant respectif de 2 222 k€ et de 1 840 k€.

Les coûts de gestion sont maîtrisés ; ils s'élèvent à 1 001 € par logement en 2012 (1 005 € sur les cinq années de la période contrôlée) pour une médiane des OPH de province de 1 031 €.

Néanmoins, ce chiffre regroupe des éléments dont l'évolution est variable.

S'agissant des charges de personnel, elles représentent 20,7 % des loyers perçus en 2011, soit deux points au-dessus de la médiane des OPH de province. Les effectifs de l'OPH Orne Habitat, répartis

sur le siège et cinq agences, sont importants, avec 175 ETP fin 2014, mais en diminution avec de nombreuses perspectives de départ à la retraite, puisqu'un tiers des agents sont âgés de 55 ans et plus. L'augmentation des frais de personnel de 4,2 % en 2013 est principalement liée à la reprise de l'effectif des deux SEM (11 personnes) et à la mise en place du centre de relation clients.

En ce qui concerne les frais généraux, il existe un écart important entre le montant total des charges récupérables et celui des charges récupérées. Cela représente une moyenne annuelle de 1,11 M€ entre 2009 et 2013. En 2012, cet écart est moindre (825 k€), ce qui entraîne une diminution du coût de gestion, qui s'explique aussi par une baisse importante de la cotisation additionnelle à la CGLLS (- 150 k€). En y intégrant les charges refacturées à un autre bailleur (c/7067), l'écart diminue à une moyenne annuelle de 739 k€, avec un pic à presque 1 M€ en 2013. Il s'explique principalement par les pertes liées à la vacance des logements. Sur cet exercice, 750 k€ de charges non récupérées sont liées à la vacance dont la moitié pour le chauffage.

## 5.2 ANALYSE FINANCIERE RETROSPECTIVE

### 5.2.1 Analyse de l'exploitation

En k€	2009	2010	2011	2012	2013
Marge sur accession	0	50	10	51	39
Marge sur prêts	1	0	- 28	1	0
Loyers	35 293	35 562	35 923	36 858	38 824
Coût de gestion hors entretien	-10 190	-10 661	-12 908	-12 123	-11 499
Entretien courant	-310	- 274	-218	-191	-199
GE	-4 734	-4 232	-4 887	-4 584	-5 461
TFPB	-4 516	-4 762	-5 037	-5 055	-5 196
Flux financier	919	756	1 286	1 654	1 600
Flux exceptionnel	-141	1 817	983	450	689
Autres produits d'exploitation	415	442	558	512	895
Pertes créances irrécouvrables	-287	-266	-300	-236	-298
Intérêts opérations locatives	-5 083	-4 215	-4 672	-5 001	-4 652
Remboursements d'emprunts locatifs	-6 273	-7 455	-8 182	-8 345	-8 866
<b>Autofinancement net<sup>10</sup></b>	<b>5 093</b>	<b>6 763</b>	<b>2 526</b>	<b>3 989</b>	<b>5 875</b>
<i>% du chiffre d'affaires</i>	<i>14,30 %</i>	<i>18,77 %</i>	<i>6,75 %</i>	<i>10,54 %</i>	<i>14,32 %</i>

L'autofinancement net permet de mesurer la rentabilité d'exploitation, sachant que l'OPH tire la quasi-totalité de ses produits d'exploitation de l'activité de gestion locative.

Sur les cinq années du contrôle, il est en moyenne de 12,94 %, ce qui est satisfaisant. Lorsqu'il est en dessous de la médiane des offices de province (9,74 % en 2011), cela s'explique par le prélèvement sur le potentiel financier et par la cotisation additionnelle à la CGLLS, pour mémoire d'un montant de 2 222 k€ en 2011 et de 1 840 k€ en 2012.

Corrigé de cet impact, l'autofinancement net représenterait 13,22 % en 2011 et 15,82 % en 2012. Il serait donc globalement stable sur la période, à un niveau qui peut être qualifié d'élevé.

La contribution des deux anciennes SEM à l'autofinancement dégagé par l'OPH est estimée à 800 k€ annuel pour Argentan et 300 k€ pour Flers. Ce chiffre relativement élevé s'explique par la faiblesse des coûts de gestion supplémentaires pour l'office. La rémunération de 10 des 11 agents intégrés est récupérable et il n'y a pas eu de recrutement dans les agences concernées.

Outre une maintenance adaptée et en croissance constante sur la période, et des coûts de gestion bien maîtrisés et globalement stables sur la période (cf. supra), l'exploitation se caractérise par un niveau de loyers inférieur à celui des organismes comparables de province, soit 3 298 € par logement en 2013 (médiane des OPH de province de 3 525 € en 2012). Il est en cohérence avec celui du département de l'Orne. L'augmentation mesurée des produits locatifs (hors 2013 et l'acquisition

<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).

des deux SEM) s'explique notamment par un patrimoine en diminution (les ventes et les démolitions sont supérieures aux mises en service), et par la vacance.

En 2013, la perte financière liée à la vacance s'élève à 3,892 M€ dont 3,155 M€ pour les loyers et 737 k€ pour les charges, dépassant les 9 % du chiffre d'affaires. Cette perte sera encore plus considérable en 2014, au vu des chiffres communiqués par l'organisme, et supérieure à 5 M€ (cf. § 3.7).

Depuis 2011, la TFPB s'est élevée à plus de 5 millions d'euros. Cela représente 490 € par logement, un ratio supérieur de 50 € à la médiane des offices de province. En effet, plus de 90% des logements sont assujettis à la TFPB, en raison de l'ancienneté du parc.

Les produits financiers sont très élevés, résultat d'une trésorerie importante. Ils représentent 182 € par logement en 2012, pour une médiane de 60 € dans les offices de province. Ils ont augmenté à partir de cette année, suite à un contexte de taux favorable et à une restructuration du portefeuille.

Le flux exceptionnel est marqué en 2010 par une subvention pour démolition octroyée par l'ANRU, à hauteur de 1,905 M€, afin de compenser la baisse des revenus de loyer ainsi que certaines charges liées aux démolitions.

Enfin, en ce qui concerne l'endettement, les intérêts des opérations locatives sont globalement stables sur la période. La part élevée d'emprunts indexés sur le livret A explique la diminution de ces intérêts en 2013. Cet exercice voit à l'inverse le début du remboursement de l'emprunt lié à l'acquisition des deux SEM. Néanmoins, l'annuité reste modérée, de l'ordre de 35 % en 2013, dans la continuité des années précédentes (cf. § 5.1.3). L'OPH souhaitant s'engager dans une gestion dynamique de sa dette, l'annuité serait amenée à diminuer dans les années à venir.

### 5.2.2 Analyse de la structure financière

Le fonds de roulement net global<sup>11</sup> (FRNG), qui résulte de la différence entre les emplois et les ressources stables, permet l'analyse de la structure financière.

L'autonomie financière de l'OPH, 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 en progression jusqu'en 2012, pour atteindre 37,4 %, un chiffre légèrement supérieur à la médiane des OPH de Province (36,5 %).

La diminution sensible du FRNG, de plus de 10 millions d'euros en 2011 et 2012, est liée à la forte augmentation des immobilisations financières. Il s'agit de deux placements de cinq millions d'euros chacun auprès d'Arkéa et du Crédit Agricole.

Le FRNG augmente de nouveau en 2013. Cela se manifeste au niveau des ressources stables, notamment de la dette financière qui est plus élevée. Cet exercice a également été marqué par d'importantes subventions d'investissement, en provenance des collectivités territoriales et de l'Union pour la gestion des établissements des caisses de l'Assurance Maladie (UGECAM), qui augmentent les capitaux propres. De leur côté, les emplois stables augmentent également dans une moindre mesure, en lien avec l'incorporation dans le patrimoine des 778 logements des SEM.

D'une façon générale, l'excédent des ressources longues sur les emplois longs est une constante de la période. Le FRNG représente en 2013 l'équivalent à presque 4,5 mois de dépenses, un chiffre supérieur à la médiane des organismes comparables (3,9 mois en 2012 pour les OPH de province). Compte tenu du décalage entre les dépenses restant à régler et les financements à encaisser sur les opérations en cours, le FRNG à terminaison atteint presque 40 M€.

Concernant le bas de bilan, sur l'ensemble de la période, les créances sont supérieures aux dettes et font émerger un besoin en fonds de roulement d'un montant annuel moyen de 4,4 M€. L'augmentation des premières tient notamment aux subventions à recevoir qui s'élèvent à 12,6 M€ fin 2013, dont 6,5 M€ au titre de l'ANRU.

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

Le niveau de la trésorerie nette suit mécaniquement l'évolution conjointe du FRNG et du besoin en fonds de roulement. Son niveau est élevé, il représente plus de 6 mois en 2012 pour une médiane des offices comparables de 3,1 mois. En outre, et notamment afin de faciliter le

En k€	2009	2010	2011	2012	2013
Capitaux propres	69 101	77 205	79 950	85 741	99 278
<i>dont situation nette</i>	<i>41 206</i>	<i>45 395</i>	<i>45 941</i>	<i>49 912</i>	<i>53 928</i>
Provisions pour risques et charges (passif)	800	2 977	4 404	4 289	5 437
<i>dont PGR</i>	<i>800</i>	<i>2 748</i>	<i>4 028</i>	<i>4 100</i>	<i>5 290</i>
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	185 521	194 257	198 091	206 521	233 214
Dettes financières	147 213	150 335	153 492	150 566	186 264
Actif immobilisé brut	-356 847	-378 046	-400 852	-412 122	-482 179
<b>Fonds de Roulement Net Global</b>	<b>45 788</b>	<b>46 728</b>	<b>35 085</b>	<b>34 995</b>	<b>42 016</b>
<b>FRNG à terminaison des opérations</b>					<b>39 767</b>
Stocks (toutes natures)	1 079	1 874	2 212	1 241	129
Autres actifs d'exploitation	13 088	15 744	16 763	16 296	22 015
Provisions d'actif circulant	-1 827	-1 846	-1 722	-1 859	-2 487
Dettes d'exploitation	-2 211	-4 537	-7 510	-7 054	-7 807
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	10 130	11 235	9 744	8 623	11 850
Créances diverses (+)	84	580	152	463	132
Dettes diverses (-)	-4 497	-3 386	-6 435	-7 779	-9 060
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-4 414	-2 805	-6 282	-7 316	-8 929
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR</b>	<b>5 716</b>	<b>8 430</b>	<b>3 462</b>	<b>1 307</b>	<b>2 922</b>
<b>Trésorerie nette</b>	<b>40 071</b>	<b>38 298</b>	<b>31 624</b>	<b>33 688</b>	<b>39 094</b>

préfinancement des opérations, l'OPH bénéficie d'une ligne de trésorerie de 12 millions d'euros auprès du Crédit Agricole Elle permet à l'organisme d'avoir une trésorerie du bilan actif de plus de 51 millions d'euros en 2013.

### 5.2.3 Analyse prévisionnelle

La responsable du contrôle interne et de gestion est chargée d'élaborer avec la direction générale le plan stratégique de patrimoine, à échéance de 10 ans (2015-2024), à l'aide du logiciel Visial.

Les hypothèses et la projection financière ont été élaborées en collaboration avec la Fédération nationale des OPH. Il est à souligner que le document final est de qualité, complet et précis.

Malgré le réalisme global de la projection, l'évolution de la vacance prise en compte pour le calcul des équilibres d'exploitation apparaît très optimiste. La projection affiche un taux de vacance en diminution constante (8 % en 2015 à 3,9 % 2023), pour tenir compte du résultat des actions de l'office sur son patrimoine. Si des mesures ont été effectivement prises (baisse de loyers sur certains programmes, prise en charge d'une partie des charges de chauffage), les résultats sur le taux de vacance et de rotation ne sont pas encore connus, ni leur incidence financière.

Ainsi, la perte (loyers et charges) a été estimée à 4,687 M€ dans le plan stratégique de patrimoine pour l'année 2014, alors qu'elle est en réalité de 5,085 M€, soit un écart de presque 400 k€. Une ré-estimation annuelle, avec actualisation du PSP, risque ainsi d'être nécessaire.

En réponse, l'OPH de l'Orne Habitat s'engage à réaliser chaque année au moment du vote du budget des ajustements. Une mise à jour consistera en la transposition des résultats des exercices clos, et des hypothèses retenues à la construction de chaque budget.

La prévision de production de logements neufs est quant à elle très modérée, à juste titre : 83 logements sont prévus en 2015, puis de 10 à 40 annuellement entre 2016 et 2018. Il s'agit pour l'essentiel de reconstituer l'offre dans le cadre des projets de restructuration de quartiers.

Le programme de réhabilitation est ambitieux avec un investissement de 90 M€ sur la période 2015-2021. Il concerne la performance énergétique, l'amélioration du confort du logement et la mise en sécurité du bâti.

376 démolitions et 70 reconstructions sont programmées avant cinq ans pour un montant global d'un peu plus de 12 M€.

Ces actions, si elles sont concrétisées, devraient entraîner une diminution importante du potentiel financier, passant de 30 M€ en 2013 (hors subventions d'investissement à recevoir) à 6,2 M€ en 2020, sous l'effet d'une forte consommation de fonds propres, dont la contribution dans le plan de financement est élevée : 22 à 25% pour la construction neuve, 100 % pour les démolitions.

Ce scénario apparaît en revanche prudent, car les mesures liées au dispositif de mutualisation financière n'ont été que partiellement prises en compte, essentiellement en charges. Si l'OPH Orne Habitat doit être contributeur net, il pourra néanmoins bénéficier de 5 000 euros par logement démolit et 2 500 euros par logement neuf construit.

### **5.3 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE**

La situation financière de l'office se caractérise par une exploitation rentable grâce, notamment, à une annuité d'emprunts modérée, même si elle est en augmentation, et à une maîtrise satisfaisante des coûts de gestion.

Si cette rentabilité se trouve confortée par l'acquisition des SEM de Flers et d'Argentan, elle reste bridée par l'impact considérable des pertes locatives liées à la vacance. Si ces dernières étaient limitées au taux généralement constaté de 3 %, l'autofinancement net de l'OPH moyen tangenterait les 20 % et afficherait alors un niveau de rentabilité particulièrement élevé.

Le bilan apparaît quant à lui solide ; les importantes ressources, dont dispose l'organisme, ont vocation à être fortement mobilisées pour les projets de restructuration patrimoniale et de réhabilitation lourde.

## 6. CONCLUSION

**Les progrès réalisés par l'OPH Orne Habitat depuis une décennie sont très importants. L'office affiche aujourd'hui une stratégie claire, adaptée et s'appuie sur une organisation rationnelle. Le service apporté au locataire est une préoccupation constante de l'organisme, comme en témoignent l'importance accordée à la gestion de proximité et l'effort croissant de maintenance sur le patrimoine.**

**La principale action corrective restant à mener porte sur la mise en conformité du processus d'attribution des logements.**

**L'OPH Orne Habitat est soumis à un risque exogène majeur, en raison du caractère atone du marché immobilier, sur lequel il intervient. Ainsi et malgré ses multiples efforts, il enregistre des pertes locatives considérables, en raison d'une vacance endémique, qui connaît encore une forte hausse en 2014.**

**Cette situation nécessite une forte réactivité, afin d'ajuster en permanence les pratiques commerciales au contexte. Elle est de nature à imposer également au conseil d'administration un réexamen régulier de sa stratégie, afin de procéder aux arbitrages sur le devenir de son patrimoine.**

**La situation financière de l'office, malgré le poids des pertes locatives, autorise des marges de manœuvre réelles en matière de capacité d'investissement, pour lui permettre d'envisager avec ambition la restructuration et la réhabilitation d'une part importante de son patrimoine.**

Le Directeur général,

Pascal Martin-Gousset



## **RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2014-139 OPH DE L'ORNE (ORNE HABITAT) – 61**

### **7. LISTE DES ANNEXES**

#### **1. ANNEXES AU RAPPORT**

1 Gestion locative et patrimoine

4 Tableau des infractions pour attribution hors CAL du 16 février 2015 - Agence d'Alençon

5 Courrier Ancols daté du 12 février 2015 sur les dysfonctionnements concernant la sécurité des locataires

6 Réponse par courrier daté du 24 février 2015 de l'OPH Orne Habitat

7 Sources et sigles utilisés

**RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2014-139  
OPH DE L'ORNE (ORNE HABITAT) – 61**

**1. ANNEXES AU RAPPORT**

## GESTION LOCATIVE ET PATRIMOINE

## Gestion locative et politique sociale

Occupation du parc au 31/12/2014 (part des ménages en %)

	ressources inférieures à 20% des plafonds	ressources comprises entre 20 et 60%	ressources supérieures à 100%	bénéficiaires d'une aide au logement	bénéficiaires des minima sociaux	familles mono-parentales	familles de 3 enfants et +
organisme	26.1	41.4	6.5	53.5	24.5	17.6	9.4
moyenne nationale	20.4	46	6.2	46.7	14.3	19.2	10.4
moyenne régionale	18.1	48.3	5.4	52.4	16.9	17.4	8.7

Contingent de réservation (logements familiaux gérés)

% de logements réservés par le préfet	% de logements réservés par les collectivités	% de logements réservés par le 1% Logement
2.92	0	3.87

Vacance et mobilité (en %)	moyenne nationale	moyenne régionale	2014	2013	2012
taux de rotation externe	-	-	11.9	11.4	11.3
taux de vacance global	4.4	5.4	11.1	8.6	7.5
taux de vacance >3 mois hors vacance technique	nc	nc	6.8	5.5	4.1

Loyers	moyenne nationale	moyenne régionale	2014	2013	2012
taux d'augmentation (logements sociaux) (%)	-	-	0.80	1.82	1.90
taux d'augmentation recommandé (HLM) (%)	-	-	nc	nc	1.9
loyer mensuel moyen à la surface corrigée (€/m² SC)	3.2	2.88	3.12	nr	nr

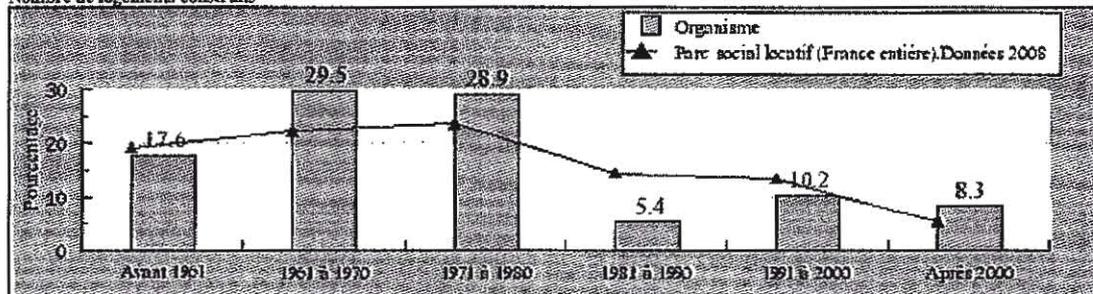
Impayés	médiane nationale	2013	2012	2011
Taux d'impayés inscrit au bilan en % des loyers et charges	13.42	14.8	12.2	12
Evolution des impayés (%)	0.85	3.7	1.2	0.6

## Patrimoine

Caractéristiques du parc au 31/12/2014 (Logements familiaux et équivalents-logements en propriété)

nombre de logements familiaux	nombre de places en foyers (en équivalents logements)	% logements collectifs	% logements conventionnés	zone prépondérante	% grands logements (4p. et +)	% logements en ZUS	Age moyen du parc
10995	611	74.05	100.31	zone III	38.97	24.90	38 ans

Nombre de logements construits



Stratégie patrimoniale (activités au cours des 5 dernières années)

date approbation PSP par le CA	Durée du PSP	constructions nouvelles	achats	réhabilitations	ventes à l'unité	ventes en bloc	démolitions	changement d'usage
11/09/2014	10 ans	109	156	354	31	0	159	0

Maintenance du parc	médiane nationale	nc	nc
Coût de maintenance au logement (€/logement)	530	nc	nc

**Attribution hors CAL du 16 février 2015 - Agence d'Alençon**

N° demande	Réf. Logement	Date entrée dans les lieux	Montant du loyer	Montant maxi pénalité x 18
56229	10 1301 01 0014	29/01/2015	259,78 €	4 676,04 €
48665	10 1302 01 0006	04/02/2015	281,69 €	5 070,42 €
55984	10 1302 10 0002	27/01/2015	281,69 €	5 070,42 €
56225	10 1306 06 0007	30/01/2015	303,11 €	5 455,98 €
56078	10 1315 03 0016	27/01/2015	251,17 €	4 521,06 €
55657	10 1315 03 0017	13/02/2015	384,90 €	6 928,20 €
55140	10 1321 01 0005	30/01/2015	308,12 €	5 546,16 €
55225	10 1350 01 0017	12/02/2015	298,25 €	5 368,50 €
55255	10 1350 02 0004	06/02/2015	274,52 €	4 941,36 €
55730	10 1350 02 0035	29/01/2015	332,14 €	5 978,52 €
56304	10 1360 01 0001	13/02/2015	266,38 €	4 794,84 €
55118	10 1360 01 0005	29/01/2015	263,38 €	4 740,84 €
55924	10 1364 02 0003	05/02/2015	423,53 €	7 623,54 €
54744	10 1375 02 0032	23/01/2015	221,11 €	3 979,98 €
55710	10 1375 02 0051	20/01/2015	233,02 €	4 194,36 €
55977	10 1375 02 0052	30/01/2015	230,45 €	4 148,10 €
55466	10 1375 02 0054	30/01/2015	212,49 €	3 824,82 €
55375	10 1141 13 0001	30/01/2015	543,41 €	9 781,38 €
56328	10 1163 01 0008	12/02/2015	168,87 €	3 039,66 €
56068	10 1541 02 0002	13/02/2015	493,66 €	8 885,88 €
56282	10 1600 01 0001	06/02/2015	232,08 €	4 177,44 €
56208	10 1600 06 0002	30/01/2015	192,90 €	3 472,20 €
56373	10 1521 12 0002	12/02/2015	331,75 €	5 971,50 €

**Total du montant maximal de la sanction : 122 191,20 €**



Monsieur le Président de l'OPH de l'Orne Habitat  
42 rue du Général Fromentin  
BP 76  
61003 Alençon cedex

Nantes, le 12 février 2015

Objet : Contrôle n° 2014-139 – Dysfonctionnements concernant la sécurité des locataires

Référence : PS/CP – Nantes S15-4

Affaire suivie par :

Délégation territoriale  
5 rue Françoise Giroud – CS 16326 – 44263 Nantes cedex 2

Monsieur le Président,

Dans le cadre du contrôle de l'OPH de l'Orne Habitat, l'équipe de contrôle et moi-même avons réalisé une visite de patrimoine le 28 janvier dernier sur les secteurs de Flers et Argentan, en votre présence et celle de M. Bouscaud, directeur général de l'office.

A cette occasion, notre attention a été attirée à plusieurs reprises par des dysfonctionnements susceptibles de mettre en cause la sécurité des locataires, engageant la responsabilité de l'office.

La situation la plus grave concerne le programme « La Béguinière » aux n°20 et 22 de la rue H. Goussin sur le quartier Saint-Michel à Flers. La cheffe d'agence de ce secteur a indiqué que des incivilités répétées ont provoqué le départ de nombreux locataires : le n° 20 est effectivement entièrement vide et au n° 22 subsiste un seul occupant qui ne veut pas quitter son appartement. La dégradation des espaces communs est très marquée : boîtes aux lettres et portes arrachées, bris de vitres, halls entièrement tagués, équipements détruits... Les caves ne sont plus utilisées conformément à leur usage initial, sont facilement accessibles, et constituent potentiellement des lieux de regroupements non maîtrisés. Le phénomène semble s'étendre au n° 18 où plusieurs locataires ont demandé à être mutés.

Le deuxième point délicat concerne toujours la ville de Flers, au 10 allée Ampère. Le hall et la cage d'escaliers sont également dans un état très dégradé, ne permettant pas un usage normal des espaces communs par les locataires en place : boîtes aux lettres détériorées, murs tagués, portes de cave arrachées. La situation des caves est quasiment analogue à celle constatée à la Béguinière.

La troisième situation relevée lors de cette visite concerne le n° 5, rue du Méridien dans le quartier Saint-Michel à Argentan. Ce programme a été restructuré dans le cadre du projet ANRU ; un ascenseur a été installé dans cette cage et les logements et les parties communes ont été refaits à neuf. Cette entrée est très détériorée : pare-closes et vitrages de la porte du hall enlevés, interrupteurs cassés, revêtements muraux abîmés, revêtements des escaliers et nez de marche arrachés. Cet état perdure depuis plusieurs semaines.

Ces situations révèlent de grandes difficultés qui nécessitent la mobilisation de tous les acteurs locaux et doivent inciter l'office à engager toutes les procédures lui permettant d'obtenir réparation.

En tout état de cause, il appartient à l'office de prendre dans l'immédiat toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des locataires en place, rétablir un niveau minimal de prestation offerte et renforcer la surveillance de ces différents sites.

A ce titre, la condamnation de tous les espaces non sécurisables et dont l'usage n'est pas nécessaire (cages d'escalier vides, caves etc.) permettrait de limiter les risques. L'urgence d'une solution de relogement au profit du dernier locataire « isolé » du n° 22 de la rue H. Goussin à la Béguinière est également manifeste. Enfin, des réparations et des interventions régulières sont à envisager pour permettre de maintenir un niveau de service convenable au locataire.

Je vous invite à m'indiquer, au plus tard lors de la réunion de clôture, des différentes actions que vous aurez engagées et des résultats obtenus suite à cette visite de patrimoine.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'expression de ma considération distinguée.



Alençon, le 24 février 2015

**DIRECTION**

N/Réf : LA

V/Réf :

Réf. Client :

Affaire suivie par : Direction

Délégué Territorial de l'ANCOLS  
5, RUE FRANCOISE GIROUD

C.S 16326

44263 NANTES CEDEX

**Objet : Votre courrier du 12 février 2015**

Monsieur le Délégué Territorial,

En réponse à votre courrier du 12 février courant relatif aux dysfonctionnements concernant la sécurité des locataires, je me permets de vous apporter les précisions suivantes et mesures correctrices apportées par les services de l'Office ainsi que l'ensemble des éléments en notre possession à ce jour :

Au préalable, je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint le courrier adressé le 3 février 2015 à Madame le Préfet de l'Orne pour l'alerter sur les graves difficultés que nous subissons à Flers.

**1) Sur le territoire de l'agence de Flers :**

- De janvier 2012 à ce jour, Orne Habitat a déposé 83 plaintes qui ont toutes été classées sans suite par le parquet (cf. recensement joint).
- Tous les lundi matin, suite aux week-ends, un recensement des dégradations subies par Orne Habitat sur son patrimoine est adressé par mail à l'ensemble de nos partenaires (Police, médiation, collectivité).
- Concernant le n° 20 rue Henri Goussin, nous avons totalement condamné son accès le 18 février 2015 (cf. photos).
- Le dernier locataire du n° 22 rue Henri Goussin a été logé à l'hôtel, du 18 au 19 février 2015, par mesure de sécurité avec prise en charge des frais par Orne Habitat et a emménagé le 20 février 2015 au 10/A rue Constant Gayet à Flers.
- Ce bâtiment sera inscrit en vacance stratégique par Orne Habitat lors du bureau du 26 février, avant démolition dans le cadre de l'opération de requalification de ce quartier prioritaire politique de la ville.
- Concernant le n° 10 Allée Ampère (groupe Pont Féron), Orne Habitat condamnera l'ensemble des caves après avoir obtenu l'accord de l'ensemble des locataires.

*Horizon* 2016

**2 orientations stratégiques :**

- Améliorer la qualité et la performance
- Construire, entretenir et gérer durablement

Office Public de l'Habitat de l'Orne  
Siège : 42, Rue du Général Fromentin - B.P. 76 - 61003 ALENCON Cedex  
Tél. 02 33 31 45 45 - Fax 02 33 28 09 90 - www.orne-habitat.com  
N° SIREN : 495176158 - C.C.P. 8001-03 F ROUEN

- Une rencontre avec Monsieur le Sous-Préfet d'Argentan, la mairie de Flers et la police nationale s'est tenue le 20 février 2015 à Flers afin d'évoquer l'ensemble des problématiques rencontrées sur ces secteurs (Cf PowerPoint du 20/02/2015). Il a été décidé que l'Office, suite à notre proposition, pourrait être autorisé à mettre en place un dispositif de vidéo protection sur ce site.

## 2) Sur le territoire de l'agence d'Argentan :

- Concernant le n°5, rue du Méridien à Argentan, et conformément à la suggestion émise par une entreprise spécialisée dans l'installation de la vidéo protection s'est déplacée le 19 février 2015 en présence du Directeur des Territoires et d'un représentant de l'agence afin de faire une étude de faisabilité et de coût conformément à la réglementation en vigueur (CNIL, déclaration en préfecture etc.).
- De plus, une entreprise en menuiserie est intervenue le 17 février 2015 afin de sécuriser l'accès du hall par une partie tôle en partie basse des portes Vigik afin d'éviter la casse des carreaux (cf photos). Une demande supplémentaire d'ajout de ventouse a été faite ce même jour auprès de notre installateur.
- Suite aux multiples alertes lancées par Orne Habitat aux autorités concernant les nombreux actes d'incivilités subis à Argentan, une réunion s'est tenue dans les locaux d'Argentan Intercom le 27 janvier 2015 (cf convocation du 20 novembre 2014) avec toutes les parties prenantes.

Orne Habitat est pleinement conscient de ses responsabilités en la matière mais ne peut en aucune manière se substituer aux seules autorités compétentes en matière d'ordre public.

Orne Habitat a toujours tout mis en œuvre afin de servir et satisfaire ses locataires dans le cadre de ses missions au quotidien et continuera de le faire malgré les difficultés que rencontrent les autorités à faire respecter l'ordre public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Délégué Territorial, l'expression de mes salutations distinguées.



Le Président,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Guy Monhee".

Guy MONHEE

**SOURCES ET SIGLES UTILISÉS****RÉFÉRENCES DES INDICATEURS DE LA FICHE RÉCAPITULATIVE ET DE L'ANNEXE 1.4.**

<b>Indicateurs</b>	<b>Organisme</b>	<b>Réf. nat. données au :</b>	<b>Réf. Région données au :</b>
Évolution du parc depuis 5 ans (% annuel)	données 2014	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	données 2014	01/01/2009 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2009 (moy. de l'ensemble des organismes)
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn. (%)	données 2014	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)
Loyers mensuels (€/ m <sup>2</sup> de surface corrigée)	données 2014	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)
Loyers mensuels (€/ m <sup>2</sup> de surface habitable)	données 2014		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	données 2013		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	données 2013	31/12/2009 (méd. des OPHLM)	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	données 2013	31/12/2009 (méd. des OPHLM)	
Taux d'impayés inscrit au bilan en % des loyers et charges	données 2013	31/12/2009 (méd. des OPHLM)	

**Sources**

- Rapport sur l'occupation du parc locatif social (OPS) et son évolution 2009, MEDAD/DGUHC
- Enquête sur le parc locatif social (EPLS) au 1er janvier 2010, MEEDDAT/CGDD/SOeS/OSLC
- Circulaire loyer HLM pour les taux de loyers recommandés pour 2011, MEEDDAT/DGALN/DHUP
- Référents Boiéro 2009, MEEDDTL/DGALN/DHUP

## - SIGLES UTILISÉS

Sigle		Sigle	
<b>AAH</b>	Allocation pour Adultes Handicapés	<b>ORU</b>	Opération de Renouvellement Urbain
<b>ANRU</b>	Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine	<b>PALULOS</b>	Prime à l'amélioration des Logements à Usage Locatif et à Occupation Sociale
<b>APL</b>	Aide Personnalisée au Logement	<b>PLAI</b>	Prêt Locatif Aidé d'Intégration
<b>ASLL</b>	Accompagnement Social Lié au Logement	<b>PLATS</b>	Prêt Locatif Aidé Très Social
<b>CAL</b>	Commission d'Attribution des Logements	<b>PLI</b>	Prêt Locatif Intermédiaire
<b>CCH</b>	Code de la Construction et de l'Habitation	<b>PLR</b>	Programme à Loyer Réduit
<b>CGLLS</b>	Caisse de Garantie du Logement Locatif Social	<b>PLUS</b>	Prêt Locatif à Usage Social
<b>CHRS</b>	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale	<b>PSP</b>	Plan Stratégique de Patrimoine
<b>CMP</b>	Code des Marchés Publics	<b>PSR</b>	Programmes Sociaux de Relogement
<b>CUS</b>	Conventions d'Utilité Sociale	<b>RHI</b>	Résorption de l'Habitat Insalubre
<b>DALO</b>	Droit Au Logement Opposable	<b>RMI</b>	Revenu Minimum d'Insertion
<b>DTA</b>	Dossier technique d'amiante	<b>SA d'HLM</b>	Société Anonyme d'HLM
<b>FRNG</b>	Fonds de Roulement Net Global	<b>SCI</b>	Société Civile Immobilière
<b>FSL</b>	Fonds de Solidarité Logement	<b>SCLA</b>	Société Coopérative de Location Attribution
<b>GIE</b>	Groupement d'Intérêt Économique	<b>SCP</b>	Société Coopérative de Production
<b>GPV</b>	Grand Projet de Ville	<b>SEM</b>	Société anonyme d'Economie Mixte
<b>HBM</b>	Habitation à Bon Marché	<b>SRU</b>	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
<b>HLM</b>	Habitation à Loyer Modéré	<b>TFPB</b>	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
<b>HLMO</b>	Habitation à Loyer Modéré Ordinaire	<b>USH</b>	Union sociale pour l'Habitat (union des différentes fédérations d'organismes d'HLM)
<b>MOUS</b>	Maîtrise d'Ouvrage Urbaine et Sociale	<b>VEFA</b>	Vente en État Futur d'Achèvement
<b>OPH</b>	Office Public de l'Habitat	<b>ZUS</b>	Zone Urbaine Sensible