

Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2016-001

**Office Palois de l'Habitat
(OPH de Pau)**

Pau (64)

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

SEANCE DU VENDREDI 20 JANVIER 2017 A 15 HEURES

Assistaient à la séance sous la présidence de Monsieur François BAYROU :

- Madame Josy POUETO, Vice-présidente,
- Mesdames et Messieurs : Roland BASTIAT – Claude FERRATO – Michel FILLION – Danièle IRIART – Henri JOUANTEGUY – Evelyne LALANNE COURREGES – Jean-Yves LAURENT – Véronique LIPSOS-SALLENAVE – Robert MARCO – Corinne MOREAU – Yolande NOCHUMSON – Christophe SAUGUET – Claude TERRANA (*resté en séance durant ¼ d'heure puis départ durant suspension de séance*) – Patricia WOLFS - Administrateurs.

Etaient excusés et avaient donné pouvoir :

- Mesdames et Messieurs : Patrick LACARRERE (*pouvoir donné à Evelyne LALANNE COURREGES*) – Didier LARRIEU (*pouvoir donné à François BAYROU*) – Pascal MORA (*pouvoir donné à Véronique LIPSOS-SALLENAVE*) – Bernard PEYRET (*pouvoir donné à Patricia WOLFS*) – Annie ROGER (*pouvoir donné à Roland BASTIAT*) – Monique SEMAVOINE (*pouvoir donné à Josy POUETO*) – Administrateurs.

Présents à titre consultatif :

- Monsieur Cyril ROBIN, représentant le Comité d'Entreprise de l'Office.

Etait excusée :

- Madame Chantal MATTIUSI, Commissaire du Gouvernement,

Etait absent :

- le représentant d'une organisation syndicale à déterminer - membre à désigner.

Assistaient à la réunion :

* Au titre des dispositions des articles L.421-12 et R.421-8 du Code de la Construction et de l'Habitation :

* Madame Joëlle CHIFFOLEAU, Directrice Générale de l'Office.

* A titre consultatif :

- Monsieur Daniel SAINT-PIERRE, Trésorier Principal Municipal, Comptable de l'Office ;
- Madame Cécile DUCASSE, Directrice Générale Adjointe en charge des Ressources Humaines ;
- Mesdames et Messieurs : Natacha BRUNEL - Paul DOLIE - Hélène DUTREY – Florence FAVIER – Marie-Pierre POUSTIS – Jean-Claude SALLES – Marie-Pierre TISNERAT, Responsables de service ; Laurence DUFOURCQ, Juriste.

N° 7

**RAPPORT DE CONTROLE ETABLI PAR L'AGENCE NATIONALE DE CONTROLE
DES ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAL (A.N.C.O.L.S.)**

Comme indiqué lors des précédentes séances, l'Office a fait l'objet d'un contrôle, sur site, de l'agence Nationale de Contrôle des Organismes de Logement Social (*de janvier à mai 2016*).

Le rapport définitif a été transmis à l'Office par courrier électronique le 2 décembre 2016 et reçu par voie postale le 5 décembre 2016. Il a été envoyé en suivant à chaque administrateur.

Le Conseil, après avoir débattu :

Des points forts suivants

- * Politique sociale affirmée avec des loyers modérés et un accueil de ménages aux ressources très modestes ;
- * Gestion locative rigoureuse ;
- * Qualité de la gestion de proximité ;
- * Accompagnement social développé ;
- * Faible niveau de vacance et maîtrise des impayés ;
- * Parc bien entretenu ;
- * Solidité financière et bon niveau de rentabilité ;

Des points faibles suivants

- * Suivi insuffisant de l'exécution de certains contrats d'entretien ;
- * Analyse des réclamations perfectible ;
- * Absence de politique de vente ;
- * Quelques anomalies dans le compte financier particulièrement en 2015 ;
- * Hausse du coût de gestion ;
- * Absence d'actualisation de l'étude prévisionnelle réalisée en 2013 ;

décide qu'il sera demandé à l'A.N.C.O.L.S. d'ajouter les observations écrites ci-dessous au rapport qui sera publié :



OBSERVATIONS DU CONSEIL A JOINDRE AU RAPPORT DEFINITIF DE L'ANCOLS AU TITRE DU DROIT DE REPONSE

* **Point faible N°1 "suivi insuffisant de l'exécution des marchés"**

L'absence de mise en œuvre de pénalités ne signifie pas une absence de suivi de l'exécution des marchés. Cette notion est plus large. Le suivi d'exécution consiste à veiller à la mise en œuvre du cahier des charges dans des délais contraints et dans le respect du montant initial. La pénalité en est un des outils coercitifs.

Ce suivi existe à l'Office puisque des réunions de chantiers programmées et/ou inopinées sont organisées, des compte rendus sont rédigés, des calendriers détaillés d'exécution (*délais/remises de documents et d'échantillons*) sont tenus avec l'application si nécessaire de retenues provisoires, voire de pénalités. Des états récapitulatifs d'acomptes avec contrôle des factures sont établis.

Dans le cadre du contrôle, l'A.N.C.O.L.S. a pu constater que les délais d'exécution sont rarement dépassés (*les prolongations toujours justifiées*) et les dépenses maîtrisées (*peu d'avenants sont conclus*).

Par ailleurs :

1/ le contrat d'entretien des ascenseurs :

Sauf dans quelques rares cas de force majeure ou malveillance (*et dans cette situation l'application de pénalités est proscrite*) quasiment aucune défaillance n'a été actée. Il se trouve simplement que dans les rapports annuels d'activité de la Directrice Générale et du service Proximité figurent des précisions complémentaires visant à l'information maximale du Conseil : les délais d'interventions sont selon les pannes de ½ h ou 2 h ; les délais de réparations sont de 2 h ou 12 h ou enfin 72 h selon l'ampleur de la panne et le remplacement éventuel de pièces. Or nous communiquons au Conseil non pas le délai d'intervention, qui est toujours très rapide, mais la durée totale de l'intervention.

Au sens du marché, le délai d'intervention est le délai d'arrivée sur le site du titulaire à compter de la réception du message (*sur appel téléphonique ou télécopie ou sur enclenchement de la téléalarme*). Le délai de réparation se définit comme le délai de remise en service de l'installation à compter de la présence sur site du titulaire.

La lecture du rapport 2015 ne relève aucun dépassement dans le déblocage des personnes, ni dans les délais de réparation, et fait apparaître quelques dépassements dans les délais d'intervention.

L'Office n'a pas sanctionné car, en cumul, les temps d'immobilisation (qui demeurent un objectif) des appareils restent très inférieurs au temps imposé (délai d'intervention + délai de réparation) dans le cahier des charges et le résultat est donc conforme à l'esprit du dispositif.

2/ le contrat d'entretien des chauffages, chaufferies, VMC :

***Sur les retards d'interventions :** à l'exception d'une situation en 2015 (*et l'entreprise a été sanctionnée, comme cela a été justifié aux contrôleurs : paiement de nuits d'hôtel au locataire privé de chauffage*) il n'y a pas eu de défaillance des entreprises titulaires.

*Sur les taux de pénétration : il est reproché à l'Office de contribuer à ce que le taux de pénétration des entreprises soit proche de 100 % faussant ainsi la concurrence et n'appliquant ainsi pas de pénalité.

L'unique but de l'Office est la sécurité de ses locataires. Il se refuse donc à prendre le risque d'une chaudière non entretenue sous le prétexte que l'entreprise a encore quelques semaines devant elle pour relancer les locataires. Il mène en conséquence ses propres actions, sachant qu'avec une partie de plus en plus importante de nos clients, en dehors de certains contacts très personnalisés (*travailleurs sociaux en particulier*), les relances faites par courrier ou papillons dans les boîtes à lettres n'ont aucun impact.

Enfin il faut noter que cette pénalité a été introduite pour la première fois dans le marché attribué à l'entreprise Proxiserve (*marché n°13.2012 couvrant les années 2013/2017*). Elle a été reproduite dans le marché attribué à l'entreprise Savelys (*marché 2015.25.00 couvrant les années 2016/2020*).

Cette pénalité liée à une obligation de visites de 90 % des logements n'existait pas dans les précédents marchés (*marché n°1.2007.26 2 couvrant les années 2008/2012 attribué à Proxiserve/marché n°34.2010 couvrant les années 2011/2015 attribué à Savelys*).

Ainsi, l'entreprise Savelys est concernée par cette obligation depuis l'année 2016 seulement ; un premier bilan aux 30 septembre 2016 et 31 décembre 2016 a été fait dont l'analyse est en cours.

Pour Proxiserve, la pénalité pour non respect du taux de pénétration n'a pas été appliquée car l'Office a considéré que la société avait respecté les prescriptions du Cahier des Clauses Techniques Particulières en matière d'entretien des chaudières : remise annuelle du planning des interventions sur les 9 premiers mois, information des locataires par courrier individuel pour les pavillons ou par affichage d'une communication dans chaque hall d'entrée des immeubles, annonçant la date de passage 15 jours avant l'intervention, distribution de l'imprimé de relance aux locataires lors du premier passage et communication à l'Office au fur et à mesure des interventions de la liste des locataires absents lors du premier passage, communication mensuelle d'un état des interventions réalisées (*locataires absents 1^{er} passage, logements non visités avancement dans les entretiens, dépannage...*), bilan trimestriel développant le recalage des plannings des entretiens courants avec la justification des éventuels retards par rapport au planning annuel et taux de pénétration dans les logements par site.

Le jeu de la concurrence n'est pas faussé : avec ou sans clause portant sur une exigence de pénétration dans les logements à hauteur de 90 %, le nombre des entreprises candidates à ces marchés est invariable : deux entreprises se disputent le marché d'entretien de l'Office et au final toutes deux se « partagent » le parc de l'Office.

✳ Point faible N°2 "*analyse des réclamations perfectible*"

Il est précisé que :

1/ "*Aucune analyse des délais n'est réalisée et il n'a pas été possible d'identifier le taux de réponses intervenues dans le délai de 30 jours.*"

Comme cela a été développé aux inspecteurs-auditeurs, il n'existe pas de cas de traitement supérieur à 30 jours : dès qu'une réclamation parvient à l'Office elle est analysée. Si elle est complexe, une réponse d'attente est immédiatement envoyée. Si elle ne l'est pas, elle est immédiatement traitée. Au sens de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) l'obligation est respectée. De surcroît, la nature des réclamations formulées est tellement diversifiée qu'il ne paraît pas réaliste d'en faire une analyse par catégorie : cela va de la demande d'une réparation locative (*qui ne sera donc jamais satisfaite*), à une infiltration couverte par une garantie décennale (*qui peut prendre plusieurs mois avant d'être traitée*), en passant par une réclamation sur les incivilités récurrentes (*qu'il est quasi impossible de résoudre*). Bien entendu des explications sont communiquées aux locataires dans les courriers qui leur sont envoyés.

2/ "*L'évaluation de la satisfaction finale sur les délais et la qualité de la prestation est trop tardive puisqu'un questionnaire est envoyé aux locataires qui durant les 2 dernières années ont formulé une réclamation.*"

Il a échappé aux inspecteurs-auditeurs (*mais probablement parce que cela n'a pas été explicité*) que jusqu'en 2014, l'analyse était faite par 2 biais :

- une fois par semestre sur la base de la liste des réclamations du semestre écoulé (*janvier pour juillet à décembre N-1 et juillet pour janvier à juin de l'année en cours*) ;
- auprès de chaque entrant et de chaque sortant des 3 mois écoulés.

Mais il a été mis fin à ce dispositif car il créait le trouble dans l'esprit de nombreux de nos locataires : en effet, le locataire avait déjà reçu durant les 6 mois écoulés un courrier d'accusé réception, puis un appel téléphonique

du responsable de secteur, puis sa visite, puis la visite d'une entreprise, puis un courrier indiquant que le dossier était clôturé... et il ne comprenait pas le motif de cette nouvelle lettre, et enfin pour peu qu'il ait formulé plusieurs demandes, de quelle intervention nous parlions...etc.

C'est pourquoi il nous a semblé judicieux de laisser passer un certain temps entre la réclamation et l'enquête, sachant qu'au vu de leur proximité avec l'Office les locataires ayant à se plaindre se déplacent ou téléphonent sans qu'il y ait besoin pour cela de leur adresser un courrier.

L'Office s'engage toutefois pour l'avenir à prendre des dispositions pour rendre plus lisibles et plus qualitatifs les suivis existants.

*** Point faible N°3 "absence de politique de vente"**

L'Office reconnaît n'avoir pas respecté les engagements figurant dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS) en termes de vente.

Il en a d'ailleurs rendu compte chaque année à l'Etat au travers de la communication du rapport de gestion de la Directrice Générale sans qu'il n'y ait eu aucune remarque de la part de ce dernier, y compris lors de la communication du rendu du suivi des CUS adressé à l'Etat en 2013.

Il prend acte de l'observation mais ne peut adhérer aux déductions qui s'en suivent de la part de l'A.N.C.O.L.S. relatives au frein au développement du parcours résidentiel du locataire :

* l'objectif qui figure dans les CUS ne concerne ni la vente des logements vacants, ni l'accession sociale à la propriété. Il concerne exclusivement la vente des logements à **leurs occupants**. Il ne s'agit là en rien de parcours résidentiel puisque le locataire reste dans les lieux ; la CUS « ...doit comprendre le plan de mise en vente de logements à leurs locataires... » selon la circulaire du 12 avril 2010. La politique de vente s'est par conséquent, non seulement volontairement limitée à la vente aux locataires, mais plus spécifiquement à l'occupant des logements en question, et cela a été acté et validé en tant que tel dans son plan de vente, sachant que parallèlement à ce dispositif, les demandes d'acquisition spontanées de la part des locataires sur la base de l'article L.443.11 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) continuent de faire l'objet d'un traitement et font partie intégrante de la politique de vente ;

* par ailleurs l'Office a mis en place, ainsi que cela a été explicité durant le contrôle, divers partenariats avec d'autres bailleurs sociaux pour permettre à ses locataires qui le souhaiteraient, d'accéder à la propriété : c'est dans ce cadre qu'ont eu lieu diverses Ventes en l'Etat Futur d'Achèvement (VEFA) réalisées au bénéfice du Comité Ouvrier du Logement (COL) et de l'Office 64 sur des opérations comprenant également de l'accession sociale et dont nos locataires ont été invités à bénéficier ;

* enfin, le fait que le Conseil d'administration se soit opposé à toute vente à un prix inférieur à l'évaluation de France Domaine, opposition consignée dans une délibération, constitue un axe de politique de gestion en phase avec un des objectifs de la vente souligné par les contrôleurs, à savoir : dégager de nouveaux fonds propres.

*** Point faible N°4 "quelques anomalies dans le compte financier en particulier en 2015 et des améliorations sont à apporter à plusieurs annexes"**

Le constat est également indéniable. **Mais il présente un caractère exceptionnel** : aucun autre défaut de cette nature n'a été reproché dans les précédents comptes financiers et l'absence pour raisons de santé durant plusieurs mois de la Responsable du Service Financier a eu des conséquences sur l'activité du service sur l'exercice 2015, en particulier sur ces 2 écritures « classiques ».

1/ sur les 2 écritures concernées : l'Office s'engage à ne pas reproduire cette pratique

* **la politique de prudence** adoptée par l'Office consiste à provisionner les pertes futures et à comptabiliser les produits a posteriori quand nous les recevons. Les produits financiers liés au livret A détenu par l'Office ont été connus après la clôture comptable de l'exercice 2015. Ils n'ont donc été comptabilisés qu'en début d'exercice 2016 pour 53 657,67 € ;

* les coûts internes de maîtrise d'ouvrage non comptabilisés en 2015 ont été comptabilisés en 2016 pour 110 606 €.

2/ sur l'annexe du compte financier 2015 concernée ("Maintenance du patrimoine locatif") : elle a été corrigée :

* les coûts de nettoyage (67 266 €) ont été retirés avant transmission au Ministère du Logement et à la Fédération des Offices via Harmonia. L'amortissement des 5 véhicules de la régie ne figure pas dans cette annexe car les 5 véhicules affectés à la régie sont amortis. La consommation annuelle de carburant de ces

véhicules sera désormais rajoutée dans l'annexe 10 sur la maintenance (4 971 € en 2015), ainsi que le coût d'un 1/2 Equivalent Temps Plein assurant le secrétariat de la régie technique.

3/ sur les Fiches de Situation Financière et Comptable : elles seront désormais mise à jour mensuellement au niveau du prévisionnel et du réalisé

C'est la même politique de prudence adoptée par l'Office qui nous conduit à affecter les fonds propres dans les Fiches de Situation Financière et Comptable (FSFC) dès que l'Ordre de Service de démarrage des travaux est lancé. L'Office a mis en place à compter de 2016 la nouvelle maquette des FSFC fournie par la Fédération des Offices. Cette maquette, plus simple que celle utilisée précédemment, sera mise à jour mensuellement au niveau du prévisionnel et du réalisé.

* **Point faible N°5 "hausse du coût de gestion" : l'Office s'engage à contenir ses coûts de gestion pour l'avenir et ne renouvellera pas une telle opération tous les ans.**

Le constat est indéniable, mais pourquoi le qualifier de point faible (sauf à ce qu'il figure à l'avenir pour tous les organismes HLM) sachant que :

1/ la limitation drastique depuis la loi de finances pour 2011 des augmentations annuelles des loyers des logements sociaux, quel qu'en soit le niveau, rend mathématiquement impossible une égalité des 2 taux ;

2/ l'augmentation des années 2012, 2013, 2014 a -comme le précisent d'ailleurs les inspecteurs-auditeurs dans le corps du rapport- été largement explicitée dans les rapports de gestion de la Directrice Générale et est, pour une très large partie, due à des causes externes : augmentation des taux de TVA, augmentation des cotisations de la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS), création d'un nouveau prélèvement, obligations inhérentes à la réglementation amiante, augmentation des besoins en personnel du fait de la réglementation relative au numéro unique et à l'enquête d'occupation du parc social devenue biennale au lieu de triennale, hausse du coût de l'eau et du gaz ;

3/ l'augmentation pour 2015 enfin n'est qu'une augmentation des coûts non récupérables et non une augmentation réelle des coûts : il n'y a, en effet, eu ni recrutement coûteux, ni augmentation importante de salaire des personnels.

Il y a eu un **transfert de 5 postes d'employés d'immeuble récupérables vers 5 postes de surveillants de site non récupérables**. Ceci bénéficie intégralement aux locataires puisque cette décision a généré une plus grande surveillance et présence sur site, et une baisse notable des charges des locataires.

* **Point faible N°6 "absence d'étude prévisionnelle opérationnelle" : elle sera à l'avenir actualisée annuellement.**

Il ne nous semble pas complet d'écrire « absence d'étude prévisionnelle opérationnelle » sachant que cette étude a été présentée au Conseil d'administration de l'Office en 2013 et que même si la situation est plus favorable que lors de cette étude, elle restait dans ses conclusions largement fiable, ainsi que cela a été expliqué aux inspecteurs-auditeurs. L'Office n'a pas jugé nécessaire de l'actualiser entre 2014 et 2015 sachant qu'il aurait à présenter la situation aux représentants de sa nouvelle collectivité de rattachement et à intégrer, dès qu'elles seraient connues, les données financières issues du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU). Or ce n'est le cas que depuis avril 2016. C'est pourquoi cette étude a été présentée, après avoir été élaborée sur le logiciel VISIAL, au Conseil d'administration qui s'est tenu le 20 octobre 2016.

Document CERTIFIÉ EXECUTOIRE
par la Directrice Générale, compte tenu
de sa réception en Préfecture par voie dématérialisée
le 31 janvier 2017
et de sa publication ou notification.