

Rapport définitif n° 2014-118 Septembre 2015

Office public de l'Habitat des Pyrénées-Atlantiques

Bayonne (64)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF

N° 2014-118

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DES PYRENEES-ATLANTIQUES «L'OFFICE 64 DE L'HABITAT» – (64)

Président : Jean-François Maison
 Directeur général : Philippe Etcheverria
 Adresse : 5, allée de Laplane
 64185 Bayonne cedex

Nombre de logements familiaux gérés : 7642

Nombre de logements familiaux en propriété : 7642

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 1129

Indicateurs ¹	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	2.8	1.17	1.6
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	57	46.7	49.4
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	0.40	nc	nc
Loyers mensuels (€/m² de surface corrigée)	nc	3.2	3.09
Loyers mensuels (€/m² de surface habitable)	5.24		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	2.7		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	2	4.18	
	Quartile : 1		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	9.6	12.94	
	Quartile : 2		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	4.9	13.42	
	Quartile : 1		

Présentation générale de l'organisme Avec 7 642 logements et 33 structures d'hébergement collectif représentant 1 129 équivalents-logements, l'office est l'acteur prépondérant du logement social dans les Pyrénées-Atlantiques. Il exerce son activité sur l'ensemble du département, essentiellement en zone tendue ce qui justifie son fort développement. Il diversifie son activité par la production de logements destinés à l'accession sociale et la réalisation d'opérations d'aménagement.

Points forts

- Accueil d'une population aux ressources très modestes et bonne qualité du service rendu aux locataires
- Gestion de proximité et accompagnement social performants
- Développement adapté à un marché tendu
- Patrimoine bien entretenu
- Faibles niveaux d'impayés et de vacance
- Maîtrise des coûts de gestion
- Bonne rentabilité de l'exploitation

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

Points faibles	• Organisation à adapter à la croissance de l'activité • Prise en compte insuffisante du parcours résidentiel des locataires • Processus de remise en location perfectible • Suivi insuffisant des prestataires chargés du dépannage des équipements des logements. • Absence de comptabilité analytique
Anomalies ou irrégularités particulières	• Décompte de la surface quittancée non joint au bail et absence d'indication du loyer maximum sur la quittance. • Prise en compte tardive des obligations relatives à la lutte contre le saturnisme.

Conclusion L'office remplit pleinement sa mission de bailleur social en logeant une population aux ressources modestes avec une évolution modérée des loyers et une bonne maîtrise des charges. Il apporte aux locataires un service de qualité.

Sa politique de maintenance permet de maintenir l'attractivité du parc dans un marché concurrentiel. Son rythme de développement soutenu tant dans le domaine locatif que dans le domaine de l'accession sociale répond aux besoins du territoire. Cette dernière activité doit toutefois faire l'objet d'une plus grande vigilance compte tenu des risques que peut engendrer une mauvaise commercialisation. De plus, l'accroissement du patrimoine et les évolutions de l'activité doivent s'accompagner d'un renforcement du contrôle de gestion et d'un développement de la transversalité.

La situation financière est bonne avec un équilibre d'exploitation au-dessus de la moyenne nationale. Toutefois, l'analyse prévisionnelle devrait être considérée comme un véritable outil de pilotage réactualisée une fois par an pour permettre à la gouvernance d'avoir une connaissance réelle de la situation financière de l'office.

Inspecteurs-auditeurs Ancols :

Délégué territorial :

Précédent rapport Miilos : n°2009-022 de septembre 2009

Contrôle effectué du 6 janvier au 18 mars 2015

Diffusion du rapport définitif : Septembre 2015

RAPPORT DE CONTROLE N° 2014-118

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DES PYRENEES-ATLANTIQUES «L'OFFICE 64 DE L'HABITAT» – 64

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE.....	2
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'OFFICE ET DE SON CONTEXTE.....	2
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	3
2.2.1 Gouvernance	3
2.2.2 Organisation et management.....	3
2.3 CONCLUSION.....	4
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	4
3.1 OCCUPATION DU PARC	4
3.1.1 Généralités	4
3.1.2 Caractéristiques socio-économiques des locataires.....	4
3.2 ACCES AU LOGEMENT	5
3.2.1 Connaissance de la demande.....	5
3.2.2 Politique d'occupation du parc.....	5
3.2.3 Gestion des attributions.....	5
3.2.4 Contrat de location.....	7
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	7
3.3.1 Loyers	7
3.3.2 Supplément de loyer de solidarité (SLS).....	8
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES	8
3.5 CHARGES	8
3.6 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	9
3.7 CONCLUSION.....	9
4. PATRIMOINE.....	10
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	10
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE	10
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	10
4.3.1 Rythme de construction depuis les 5 dernières années et objectifs de production	10
4.3.2 Maîtrise d'ouvrage	11
4.4 MAINTENANCE DU PARC	11
4.4.1 Généralités	11
4.4.2 Diagnostics techniques.....	11
4.4.3 Sécurité des ascenseurs	12
4.4.4 Contrats d'entretien des équipements individuels.....	12
4.5 VENTE DE PATRIMOINE	12
4.6 ACCESSION SOCIALE	13
4.7 CONCLUSION.....	14
5. COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE	14
5.1 COMPTABILITE	14
5.2 EXPLOITATION.....	14
5.3 ANALYSE DU BILAN	15
5.4 ANALYSE PREVISIONNELLE	15
5.5 CONCLUSION	16
6. CONCLUSION GENERALE.....	16
7. LISTE DES ANNEXES.....	17

1. PRÉAMBULE

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

Le précédent rapport de septembre 2009 relevait une mission sociale assurée de manière très satisfaisante, une production dynamique et diversifiée et une situation financière saine. Il relevait toutefois l'absence d'actualisation du plan stratégique de patrimoine et le manque de fiabilité de l'analyse prévisionnelle.

2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'OFFICE ET DE SON CONTEXTE

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

Au 31 décembre 2013, l'office est propriétaire de 7 642 logements conventionnés et de 33 structures collectives d'hébergement gérées par des associations. Premier bailleur social du département, il exerce son activité locative sur l'ensemble du territoire, à l'exception des communes de Pau et Bayonne dotées de leur propre organisme. En complément d'un développement soutenu du parc locatif (847 logements livrés sur la période 2009-2013), l'office diversifie son activité par la production de logements destinés à l'accession sociale et par la réalisation d'opérations d'aménagement.

Le département des Pyrénées-Atlantiques, deuxième département le plus peuplé d'Aquitaine (661 000 habitants au 1^{er} janvier 2012 – source Insee), poursuit son développement démographique (+ 0,5 % en moyenne par an de 2007 à 2012) essentiellement porté par le solde migratoire positif et par l'attractivité de la côte Basque. Cependant cette évolution est inégalement répartie selon les territoires. Les communautés d'agglomération « côte basque Adour » qui regroupe Bayonne, Biarritz et Anglet et « Sud Pays Basque » voient leur population continuer à augmenter (avec respectivement 125 000 et 65 000 habitants). A l'inverse, le Béarn connaît une baisse démographique et la communauté d'agglomération « Pau-Pyrénées » (146 000 habitants) perd 0,6 % de sa population en moyenne par an depuis 2007.

Le marché locatif est tendu, en particulier sur la partie côtière où le niveau de vacance est très faible (environ 4 %¹). Face à l'activité soutenue de la promotion privée, le parc public reste limité (9 % des résidences principales) malgré le développement récent de la concurrence en matière d'offre locative sociale. Au 31 décembre 2013, sur les 25 communes soumises aux obligations de production de logements sociaux fixés par la loi SRU (14 sur l'unité urbaine de Bayonne et 11 sur celle de Pau) 2 seulement atteignent leurs objectifs (Bayonne 25,7 % - Pau 22,7 %) et Jurançon s'en approche (19,9 %)².

La répartition des aides à la pierre est déléguée aux deux communautés d'agglomération « côte basque Adour » et « Pau-Pyrénées » ainsi qu'au conseil général pour le reste du territoire.

¹ Source Insee, RP 2011

² Les obligations de production de 20 % de logements sociaux fixés par la loi SRU ont été portées à 25 % par la loi du 18 janvier 2013 sur le territoire de la communauté urbaine de Bayonne.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

L'office, dont la collectivité de rattachement est le département des Pyrénées-Atlantiques, est présidé depuis le 12 juillet 2011 par M. Jean François Maison, également conseiller général du canton de Pau-est. Le conseil d'administration (CA) composé de 23 administrateurs se réunit en moyenne 5 fois par an avec un taux d'assiduité élevé (95 % en moyenne sur la période 2009/2013).

En complément du bureau (qui rend compte régulièrement au CA) et des commissions réglementaires, une commission des finances et de l'investissement et une commission sociale ont été créées.

Les PV de CA retracent bien la teneur des débats. Les administrateurs disposent de toutes les informations utiles concernant en particulier la situation financière et comptable, la gestion locative (attribution, loyer, occupation sociale, vacance, impayés), la qualité du service offert aux locataires.

Le CA est un réel organe de pilotage et de contrôle de l'office avec des administrateurs impliqués.

L'examen du train de vie n'appelle pas d'observation.

2.2.2 Organisation et management

La direction générale est assurée par M. Philippe Etcheverria, directeur depuis 1998. Son contrat, mis en conformité avec les dispositions définies par le décret du 12 octobre 2009 relatif au statut des DG d'OPH par avenant du 23 décembre 2009 puis réévalué par avenant du 20 décembre 2012, n'appelle pas de remarque. Il n'a souhaité ni bénéficier d'une part variable, ni disposer d'un véhicule de fonction.

A la fin de l'exercice 2013, l'office compte 183 agents (93 agents de la fonction publique territoriale (FPT) et 90 sous statut OPH représentant 160,13 équivalents temps plein (ETP). Parmi ces effectifs 113 agents (109,4 ETP) sont affectés à des tâches administratives ou techniques, soit 14 agents pour 1 000 logements gérés (hors foyers). Ce ratio est inférieur à la médiane des offices de taille comparable (16 ETP/1 000 lgts). L'évolution de l'effectif total sur la période 2009-2013 est de + 4,6 % pour une variation du patrimoine de +15 %.

L'organigramme présente quatre grandes directions : « *relation clientèle* » qui comprend les trois agences, « *maîtrise d'ouvrage et aménagement* », « *comptable, financière et informatique* », « *ressources humaines, communication et logistique* », le « *pôle affaires juridiques / contrôle interne* », le « *pôle accession sociale* » et une chargée de mission qui sont directement rattachés à la direction générale.

Les modalités de mise en concurrence et de gestion des marchés ont été redéfinies en 2011 lors de la soumission des OPH aux règles de passation des marchés fixées par l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005. Le « *règlement interne d'achat* » rappelle les règles et définit les procédures communes à l'ensemble des acheteurs. Leur mise en œuvre, contrôlée sur deux marchés (entretien des chaudières individuelles, VMC et robinetterie ; remise en état des logements) et sur l'opération de réhabilitation du programme « Parme » à Biarritz n'appellent pas d'observation.

Dans le précédent rapport, l'accent avait été mis sur l'absence de contrôle de gestion et de système d'information.

Un poste de contrôleur de gestion rattaché à la direction comptable et financière et dont les missions principales relèvent exclusivement de la maîtrise d'ouvrage a été créé, ainsi que depuis le 1er janvier 2014 un poste de secrétaire général (SG), tenu par la responsable du « *pôle affaires juridiques / contrôle interne* ». A ce titre, elle est chargée de mettre en place des procédures internes, d'effectuer des audits, et de veiller au respect des objectifs assignés par le CA et la collectivité de rattachement.

Le développement important de l'office nécessite une adaptation de l'organisation. Celle-ci révèle quelques insuffisances dans la mesure où d'une part il n'existe pas de fonction de

conseiller en gestion management capable d'apporter à la structure des méthodes, des procédures, des outils de pilotage de l'activité tout en décloisonnant le travail des différentes directions et, d'autre part, il manque un véritable « secrétariat général » afin d'assurer les fonctions « support » pour les autres directions. Par ailleurs, l'office ne dispose toujours pas de comptabilité analytique.

Ces améliorations semblent indispensables pour que l'office se trouve en adéquation avec son développement.

Au moment du contrôle, une réflexion était menée dans ce sens par le DG et ses collaborateurs.

2.3 CONCLUSION

L'office dispose d'une organisation et de moyens adaptés à ses objectifs lui permettant d'assurer dans de bonnes conditions son rôle de premier bailleur social du département. Cependant, le développement continu du patrimoine et la diversification de l'activité nécessite un renforcement du pilotage.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

3.1.1 Généralités

Au 1^{er} janvier 2014, la vacance globale de 1,7 % est inférieure aux moyennes départementale et régionale qui atteignent respectivement 2,9 % et 2,8 % (source RPLS 2014). La vacance supérieure à trois mois est insignifiante (0,6 %) et principalement présente dans le Béarn, en particulier sur la commune d'Orthez ou dans les fonds de vallées isolées. Le reste est essentiellement lié au processus de remise en location.

Le taux de rotation est faible (8,3 % dont 1,3 % de mutations internes) et inférieur à celui constaté sur l'ensemble du parc social d'Aquitaine (9,6 % - données RPLS 2014).

L'identification des ménages dont le droit au maintien dans le logement pourrait être remis en cause au titre de la sous-occupation en application des dispositions de l'article L.442-3-3 du CCH a été mise en place dès 2010 sur les territoires concernés puis complétée en 2013 suite à l'évolution du périmètre. Fin 2014, 26 relogements ont été effectués et 20 situations étaient en cours de traitement.

3.1.2 Caractéristiques socio-économiques des locataires

Au 31 décembre 2013, 4 392 locataires (soit 57 %) ont perçu l'aide personnalisée au logement (APL). Avec un montant moyen de 246 € par ménage aidé, l'APL couvre 62 % de la quittance globale des bénéficiaires (y compris loyers annexes et charges locatives).

Selon l'enquête OPS pour 2014³, 39 % des ménages disposent de ressources très modestes (inférieures à 40 % des plafonds réglementaires) contre 37 % au niveau départemental. La répartition est toutefois variable selon les territoires, avec une concentration des ménages aux ressources très modestes sur les territoires ruraux : 49 % en ZRR contre 34 % dans l'agglomération de Bayonne. De même ce taux atteint 49 % pour les locataires emménagés depuis 2012 ce qui montre une accentuation du caractère social de l'occupation.

Ressources des locataires/Plafonds de ressources réglementaires	<20 %	<40 %	<60 %	>100 %
Locataires en place au 31 décembre 2013 (données OPS)	20 %	39 %	61 %	8 %
dont locataires récents (emménagés depuis 2012)	28 %	49 %	72 %	3 %
Département des Pyrénées-Atlantiques (données OPS 2012)	17 %	37 %	60 %	9 %
Région Aquitaine	19 %	37 %	60 %	9 %

³ 6 960 ménages ont répondu à l'enquête OPS 2014, soit 93 % des locataires du parc

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

Malgré la mise en place du système national d'enregistrement des demandes de logements sociaux (SNE) depuis 2011 dans les Pyrénées-Atlantiques, la fiabilisation des données du fichier unique n'est pas totalement aboutie. L'analyse du fichier de la demande doit donc être considérée avec réserve, dans la mesure où il existe un risque de surévaluation des demandes actives. Au 31 décembre 2013, 14 758 demandes externes (hors mutation) sont identifiées.

En l'absence de gestion partagée de la demande, l'office saisit les demandes sur le serveur national mais continue à travailler avec son propre fichier sans prise en compte en temps réel des modifications intervenues sur le SNE (ex : demandes radiées sur le SNE mais toujours présentes dans le fichier de l'office). Après mise à jour en cours de contrôle, le fichier de l'office dénombre 7 745 demandes en instance au 30 septembre 2014, dont 9 % de demandes de mutation. L'ancienneté moyenne est de 2 ans et un mois, avec 32 % de demandes ayant une ancienneté supérieure à 2 ans (délai anormalement long sur l'agglomération Biarritz-Bayonne et la côte basque) et 22 % supérieure à 3 ans.

L'office a une bonne connaissance de la localisation et de la typologie de la demande, analysée par les services et présentée chaque année au CA. Elle se concentre sur l'agglomération Biarritz-Bayonne et sur la côte basque (respectivement 46 % et 22 %). L'agglomération de Pau ne représente que 18 % des demandes avec une tendance à la baisse.

3.2.2 Politique d'occupation du parc

Au 31 décembre 2013, 8 % des logements sont réservés par les collecteurs « Action logement », 18 % par les collectivités locales. La gestion du contingent préfectoral destiné au public prioritaire est déléguée à chaque bailleur qui rend compte annuellement de l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre de l'accord collectif départemental. L'office dispose donc d'une bonne marge de manœuvre dans la gestion des attributions.

Malgré le renforcement des obligations introduites dans le nouvel accord collectif pour la période 2012-2014, avec notamment 30 % des logements attribués à des ménages dont les ressources sont inférieures à 40 % des plafonds de ressources réglementaires dont un tiers cumulant des difficultés économiques et sociales, l'office remplit ses obligations. En 2013, 52 % des attributions concernaient des ménages aux ressources inférieures à 40 % des plafonds dont 12 % relevant des critères de difficultés économiques et sociales. Il rencontre toutefois plus de difficulté à répondre aux sollicitations de la commission de médiation DALO en raison de la localisation de son parc et des contraintes liées à l'adéquation du loyer aux ressources des ménages en situation précaire (30 relogements effectués en 2013 sur 42 sollicitations et 32 en 2012 sur 52 sollicitations).

L'office a par ailleurs développé un partenariat avec des associations œuvrant dans le domaine de la réinsertion par le logement. Fin octobre 2014, 35 logements étaient mis à disposition pour sous-location et 10 locataires ont bénéficié d'un glissement de bail après une période de sous-location.

3.2.3 Gestion des attributions

Compte tenu de la dispersion du patrimoine, deux commissions d'attribution des logements (CAL) géographiques ont été mises en place : une sur le secteur du Béarn qui se réunit à l'agence de Billère une fois par mois en moyenne et l'autre pour le reste du département qui se réunit au siège de l'office deux fois par mois en moyenne. Elles sont composées régulièrement.

Suite au précédent contrôle, le CA du 14 septembre 2012 a défini les orientations applicables à l'attribution des logements et une procédure de sélection et d'instruction des demandes a été élaborée. En complément, les résultats de l'enquête OPS ont été exploités afin d'identifier les caractéristiques du peuplement par opération (typologie des familles, âge des occupants, situation au regard de l'emploi, ressources) et de mieux prendre en compte les capacités d'accueil. Les services peuvent s'appuyer sur un cadre précis qui leur permet de sélectionner

cinq dossiers par logement à attribuer avec un minimum de trois, y compris pour les logements réservés.

Les membres des CAL disposent d'une information détaillée sur la situation des demandeurs et les PV garantissent la traçabilité de la procédure. Le rapport annuel présenté au CA comporte des données précises sur l'activité des CAL ainsi que sur les caractéristiques de la demande et le profil des nouveaux locataires. Toutefois une analyse de l'évolution de ces éléments sur une période longue (au-delà de la simple comparaison avec l'année précédente) permettrait d'améliorer la sensibilisation du CA.

Entre 2011 et 2013, 2 852 logements ont été attribués, soit en moyenne 950 par an. Le contrôle sur fichier de ces attributions, complété par l'examen d'un échantillon ciblé de 66 dossiers, n'a révélé ni dépassement des plafonds de ressources, ni attribution hors CAL.

La prise en compte de l'ancienneté de la demande dans le processus d'attribution, avec 22 % des attributions de 2011 à 2013 qui concerne des demandes de plus de deux ans, a permis de réduire le stock de demandes anciennes. Toutefois, une attention particulière doit être apportée à celles n'ayant eu aucune proposition et qui aujourd'hui ne font l'objet d'aucun suivi spécifique.

Le parcours résidentiel des ménages est insuffisamment pris en compte. Avec seulement 15 % des attributions 2011-2013 qui concernent des locataires du parc, l'objectif défini par la convention d'utilité sociale (CUS) de réserver 20 % aux mutations internes n'est pas atteint. L'office n'a pas de politique destinée à favoriser les mutations. Celles-ci sont prises en compte dans la sélection des demandes prioritaires uniquement en cas de difficultés financières, de problème de santé ou de sous-occupation.

Cette absence de prise en compte du parcours résidentiel des ménages lors des attributions est renforcée par une politique de vente restrictive qui exclut les locataires des immeubles collectifs (cf. § 4.5) ainsi que par une accession sociale essentiellement développée en VEFA, moins favorable que le PSLA pour les locataires aux ressources modestes (cf. § 4.6).

En fin de contrôle, diverses mesures correctives ont été annoncées (révision de la procédure « mutations », amélioration de la communication sur l'accession sociale, développement du PSLA).

L'office ne parvient pas à attirer les ménages aux revenus intermédiaires. Les logements financés en PLS sont loués en majorité à des ménages éligibles au logement social ordinaire, voire au logement très social. L'examen des 81 attributions réalisées dans des programmes financés en PLS montre une inadéquation entre les revenus des ménages entrés et le niveau des loyers. Ces logements dits intermédiaires sont normalement destinés à des ménages dont les revenus se situent entre 100 % et 130 % du plafond d'accès au logement social ordinaire (plafonds PLUS). Or seulement 16 % des ménages correspondent à ce public, alors que 56 % des ménages peuvent prétendre à un logement très social (PLAI). Le même constat émane de l'étude des revenus des locataires en place dans l'ensemble des 152 PLS de l'office, avec 77 % des ménages disposant de ressources inférieures au plafond PLUS, dont 31 % pouvant prétendre à un logement PLAI.

Ces résultats confirment que, malgré la prise en compte de ces opérations très en amont par le service de gestion locative, l'office ne parvient pas à capter la clientèle éligible au PLS. Cette pratique pénalise les ménages aux ressources modestes, par des loyers plus élevés (loyer mensuel médian de 529 € en PLS contre 379 € en PLUS et moins de 300 € en PLAI). Un taux de rotation supérieur atteste de leur difficulté à se maintenir dans ces logements : 41 % des locataires entrés dans un logement PLS en 2011 et 2012 avaient quitté leur logement fin 2014 contre 29 % pour le reste du parc.

En fin de contrôle, l'office a annoncé l'engagement d'une réflexion sur la manière de capter les ménages relevant du PLS, avec la sensibilisation des communes et des partenaires du secteur et un travail de prospection préalable à la livraison d'opérations neuves.

Le processus de remise en location est perfectible. L'analyse réalisée sur les 643 logements libérés en 2013 et ayant fait l'objet d'une nouvelle attribution révèle un délai moyen de 50 jours entre le départ de l'ancien locataire et l'entrée du nouveau. Cette durée élevée est liée pour

partie à la difficulté à trouver de nouveaux locataires sur certains secteurs. Elle est toutefois accentuée par le manque de réactivité des entreprises chargées de la remise en état des logements. Les difficultés à intervenir dans les délais contractuels et l'absence d'application des pénalités prévues au marché, alliées à un suivi insuffisant contribuent à cette situation. Le nouveau marché prenant effet au 1^{er} janvier 2015, avec plusieurs attributaires par lot et des modalités de contrôle renforcées devrait permettre d'améliorer cette situation.

De même, le passage en CAL intervient en moyenne un jour après le départ de l'ancien locataire, soit une faible utilisation du délai de préavis pour engager la recherche d'un nouveau locataire.

Le niveau et l'évolution de ces délais ne sont pas suffisamment suivis par l'office alors que ces indicateurs sont stratégiques pour mesurer la tension du marché et la performance du processus de relocation.

Par ailleurs, malgré le contact téléphonique systématique des demandeurs avant la CAL, le poids des refus après attribution (environ un tiers des propositions) contribue à allonger la durée de la vacance.

En fin de contrôle, diverses mesures correctives ont été annoncées par l'office : augmentation de la fréquence des CAL, effort d'adaptation de l'offre à la demande, amélioration du suivi des entreprises chargées des travaux de remise en état des logements, mesures spécifiques aux zones tendues (travaux, baisse des loyers, vente).

3.2.4 Contrat de location

Le contrat de location est complet et à jour des dispositions réglementaires en matière de droit au maintien dans les lieux et de sous-location. Il présente un bon équilibre des obligations des parties.

L'ensemble des diagnostics réglementaires sont joints au contrat de location à la signature du bail.

Le décompte de la surface corrigée ou de la surface utile qui sert de base au calcul du loyer n'est pas joint en annexe de chaque bail, contrairement aux dispositions de l'article R. 353-19 du CCH. Il est fourni uniquement aux premiers locataires entrés dans les opérations livrées. De même, le montant du loyer maximum autorisé n'est pas indiqué sur les quittances, contrairement aux dispositions de l'article R. 445-13 du CCH.

Par ailleurs, la vérification de la présence des attestations d'assurance au 1^{er} juillet 2014 montre que 37 % des locataires n'ont pas fourni d'attestation à jour. La procédure de relance définie en 2012 jugée trop contraignante a été suspendue. Elle devra être réactivée en intégrant les dispositions introduites par la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) du 24 mars 2014.

En fin de contrôle, l'office s'est engagé à joindre au bail le décompte de la surface quittancée, à indiquer le loyer maximum sur la quittances et à renforcer le suivi des attestations d'assurance.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Loyers

Le CA délibère annuellement sur les augmentations de loyers appliquées au 1^{er} janvier et au 1^{er} juillet jusqu'en 2009 puis au 1^{er} janvier depuis 2010. Les hausses pratiquées sont globalement inférieures aux recommandations ministérielles en vigueur jusqu'en 2010, puis au taux légal maximum conformément aux dispositions introduites par la loi de finances pour 2011. Cela se traduit par une augmentation cumulée depuis 2009 inférieure de 3,11 % par rapport au maximum autorisé.

Avec un loyer mensuel moyen par logement de 348 € au 31 décembre 2013 et un loyer médian au m² de surface habitable de 5,24 € (contre 5,3 pour l'ensemble des organismes HLM des Pyrénées-Atlantiques et 5,5 € pour ceux de l'agglomération de Bayonne – données RPLS 2013), les loyers pratiqués sont accessibles à des ménages aux ressources modestes. Cette situation est

liée à la proportion du parc ayant bénéficié d'anciens financements et à une politique d'augmentation des loyers modérée depuis de nombreuses années.

Le contrôle exhaustif du respect des taux maxima de loyers autorisés par les conventions n'a pas fait apparaître de dépassement. Les marges d'augmentations théoriques sont limitées (11 % en moyenne) et se réduisent fortement sur les opérations les plus récentes (2010-2013) qui présentent des écarts faibles avec les maxima autorisés (3 % en moyenne). De plus la faiblesse des revenus des locataires et la concurrence des autres bailleurs publics et privés limitent les possibilités de hausse. La CUS ne prévoit pas de remise en ordre des loyers.

Lors des réhabilitations, les augmentations de loyers plafonnées entre 20 et 25 € mensuels par logement sont proposées lorsque les travaux comportent des améliorations significatives susceptibles de générer des baisses de charges.

3.3.2 Supplément de loyer de solidarité (SLS)

L'office applique le barème de droit commun défini par l'article R. 441-21 du CCH et n'a pas prévu de dérogation dans le cadre de la CUS.

Selon les résultats de l'enquête SLS 2013, sur les 6 337 logements entrant dans le champ d'application (hors ZUS et ZRR), 145 locataires ont été assujettis au mois de janvier en raison de leurs ressources. Aucun locataire ne dispose de ressources supérieures au double du plafond pour l'attribution d'un logement susceptibles de remettre en cause le droit au maintien dans les lieux. A l'issue de l'enquête, 15 locataires ont été taxés d'un SLS forfaitaire en l'absence de réponse. Suite aux diverses relances, il n'en restait plus à la fin de l'année. Le produit annuel quittancé au titre du SLS 2013 s'élève à 178 k€.

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Les créances locatives restent à un niveau très bas. Le coût des impayés en pourcentage des loyers et charges quittancés représente sur la période une moyenne annuelle de 5,2 % pour un ratio Boléro égal à 13,2 %.

Evolution du montant des impayés	2009	2010	2011	2012	2013
1 - Coût des impayés, en k€ *	1 869	1 747	1 724	1 787	1 868
En % des loyers et charges quittancés	5,9 %	5,2 %	5,0 %	4,9 %	4,9 %
<i>Médiane org. HLM entre 6000 et 12000 lgt (Boléro 2012)</i>			13,1 %	13,2 %	
2 - Evolution des impayés		0,5 %	0,6 %	0,8 %	0,7 %
<i>Médiane org. HLM entre 6000 et 12000 lgt (Boléro 2012)</i>			0,9 %	1,1 %	

* impayés du bilan (c/411+416) et irrécouvrables (c/654) corrigés du terme échu

L'organisation mise en place permet à l'office de maintenir un niveau bas d'impayés.

Le recouvrement des créances locatives est assuré directement par l'office, au sein de « la direction de la clientèle ». Deux agents sont affectés à cette mission en collaboration avec 7 conseillères en économie sociale et familiale (CESF).

Le CA entérine systématiquement les propositions d'admissions en non valeurs (ANV) qui restent à un niveau élevé de 149 k€ annuels en moyenne sur la période.

Les indemnités d'occupation (occupants sans titre) représentent 28 dossiers au 31 décembre 2014 pour un montant total de dette de 138 k€.

Les plans de rétablissement personnel (PRP) représentent une somme de 192 k€ sur la période 2011/2014, avec 30 k€ en 2013 et 67 k€ en 2014. L'office conteste les PRP dès lors qu'un dossier FSL ou qu'une demande de mutation est en cours (22 %). Cela permet, dans 55 % des cas, de rétablir la dette envers l'office et d'étudier avec le locataire concerné un nouveau plan de remboursement.

3.5 CHARGES

L'analyse a été réalisée sur la régularisation des charges locatives de l'exercice 2013 mise en recouvrement avec le terme échu de juin 2014.

Les provisions sont dans l'ensemble bien ajustées aux charges réelles de l'exercice. Elles sont calculées sur les dépenses effectives de l'année « n-2 ».

Pour 1 937 logements (28 %) la régularisation est supérieure à l'appel de provisions. Les sommes dues par les locataires s'élèvent à 50 k€, soit environ 26 € par logement (minimum : 2 €, maximum 422 €). Pour 5 713 logements (72 %), la régularisation est inférieure à l'appel de provisions. Les sommes à rembourser aux locataires représentent un montant de 210 k€, soit environ 37 € par logement (minimum 1 €, maximum 451 €).

Les sommes dues aux locataires présents ou partis sont intégralement remboursées.

Pour les locataires partis « créiteurs » en 2013, un sondage effectué sur 37 dossiers (dont la somme à rembourser par l'office variait de 100 € à 565 €) montre que les locataires ont été intégralement remboursés sur une période moyenne de 8 mois à compter de leur date de départ.

Pour les locataires partis « débiteurs », l'office ne constate pas de dette pour des montants inférieurs à 8 €.

Les charges sont donc bien maîtrisées. Une commission interne se réunit une fois par an pour faire le bilan de l'exercice écoulé.

3.6 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La gestion de proximité s'appuie sur les trois agences implantées à Billère, St-Jean-de-Luz et au siège. Elles sont chargées de l'accueil des locataires, de la gestion des états des lieux, du suivi des réclamations, de l'entretien courant, de la surveillance technique du patrimoine et du gardiennage. La présence dans chaque agence de CESF et l'action du médiateur mis en place dès 2007 permettent d'assurer un accompagnement social performant tout au long du parcours du locataire. L'agence de Billère assure également la gestion des demandes et des attributions de logements sur son secteur, en raison de son éloignement du siège.

Le plan de concertation locative 2011-2014 a été validé par le CA du 10 mars 2011. Sa durée a été prorogée jusqu'à mars 2015 afin de prendre en compte dans le nouveau plan les résultats des élections des représentants des locataires intervenues en décembre 2014. Le conseil de concertation locative se réunit en moyenne deux fois par an et les relations avec les représentants des locataires s'exercent en continu. Un accord collectif a été signé en 2009 pour la souscription d'un contrat d'entretien des équipements individuels des logements (chauffage, VMC, robinetterie). Il a été complété en 2012 par un protocole relatif à l'usage et l'entretien des logements, aux modalités d'élaboration des états des lieux et au chiffrage des réparations locatives (grille de vétusté).

Les enquêtes de satisfaction successives attestent de la qualité du service rendu. Lors de la dernière réalisée en 2013 auprès de 750 locataires représentatifs de l'implantation et de la typologie du parc, 95 % des locataires sont satisfaits ou très satisfaits, pour une moyenne des bailleurs sociaux d'Aquitaine de 83 %. Les points d'insatisfaction majeurs concernent la maintenance des équipements des parties communes et des espaces extérieurs (respectivement 59 % et 55 % de satisfaits) qui sont nettement en deçà des moyennes régionales (69 % et 65 %). Ils doivent faire l'objet d'une analyse plus fine, en particulier sur le secteur de l'agence de Billère qui recueille les niveaux de satisfaction les plus bas.

La mise en place en 2010 d'une procédure de suivi des réclamations a contribué à l'amélioration de la satisfaction des locataires, avec 80 % de satisfaction sur le traitement des réclamations techniques (62 % en 2009) et 85 % pour les réclamations non techniques. Toutefois aucune évaluation de la satisfaction finale du locataire sur le délai et la qualité de l'intervention n'est réalisée. De plus, les réclamations relatives au dysfonctionnement des appareils à gaz et de la robinetterie sont traitées directement par l'entreprise et ne font l'objet d'aucun enregistrement et d'aucun suivi.

3.7 CONCLUSION

L'office assure son rôle de bailleur social de manière très satisfaisante. Il dispose de loyers adaptés aux ménages aux ressources modestes et a mis en place depuis de nombreuses années un accompagnement social performant. Le suivi assuré sur les charges garantit une bonne maîtrise de leur coût et la qualité de la gestion de proximité est reconnue par les locataires au

travers de la dernière enquête de satisfaction. Toutefois, une meilleure prise en compte du parcours résidentiel des ménages doit être recherchée.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2013, le patrimoine locatif se compose de 7 700 logements, dont 7 642 conventionnés. Ce patrimoine, d'un âge moyen de 29 ans, constitué à 88 % de logements collectifs, est majoritairement situé en zone tendue (88 % en zone 2 de loyer). La seule résidence de 169 logements située en ZUS est à Hendaye et ce quartier disparaît des zones sensibles au 1^{er} janvier 2015.

L'office est également propriétaire de 33 structures d'hébergement collectif gérées par des tiers (accueil de personnes âgées, handicapés ou jeunes travailleurs et autres structures) représentant 1 129 équivalents-logements et de 4 gendarmeries dont une désaffectée en cours de transformation en logements.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

La CUS signée le 30 juin 2011 contractualise les engagements de l'office pour la période 2011-2016. Elle a été précédée par une révision du PSP 2009-2018, approuvé par le CA du 9 mars 2010 et mis à jour en 2013.

Les objectifs de développement sont élevés, avec la livraison de 1 580 logements sur la période, soit en moyenne 263 logements par an et la réalisation de 60 à 70 logements en accession sociale, prioritairement dans le Béarn et le Pays Basque.

La maintenance est ciblée sur les améliorations thermiques, la sécurisation électrique et l'accessibilité. Le budget d'investissement identifié est de 3 602 € par logement sur la période, soit en moyenne 600 € par logement et par an.

La politique de vente reste dans le prolongement de la pratique antérieure limitée à la vente des logements individuels uniquement à la demande des locataires occupants et dans les zones non tendues, soit en moyenne 4 logements par an (30 sur période).

L'office développe également une activité d'aménagement avec pour objectifs de réserver des lots pour l'accession sociale et le locatif social, de favoriser la mixité sociale en ouvrant des lots à l'accession privée, de répondre aux demandes des collectivités et de s'implanter dans des territoires porteurs.

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

4.3.1 Rythme de construction depuis les 5 dernières années et objectifs de production

Bien qu'il n'atteigne pas totalement les objectifs ambitieux fixés par la CUS, l'office poursuit activement son développement. De 2009 à 2013, 43 opérations locatives représentant 847 logements ont été livrées, soit 170 logements par an en moyenne. Avec l'acquisition en bloc d'une opération de 91 logements et la prise en compte des ventes, l'accroissement moyen du parc est de 2,8 % par an. Ce rythme s'accélère avec la livraison d'environ 300 logements par an en moyenne de 2014 à 2016.

La construction neuve représente l'essentiel de cette production (97 %). Avec moins de 3 % de l'offre nouvelle réalisée en acquisition-amélioration, l'office contribue peu à la réhabilitation des centres-bourgs.

La majorité des logements fait l'objet d'un financement PLUS (75 %). La part de PLAI (19 %) est complétée par le volume de logements anciens à loyers modérés qui représentent plus d'un tiers du parc et elle s'accroît sur les livraisons à venir (34 % de la production 2014-2016). La production de PLS, bien que limitée à 5 % de l'offre nouvelle, rencontre des difficultés de location (cf. § 3.2.3).

Cette production prend en compte la localisation de la demande (côte basque et agglomération de Bayonne) et la demande croissante de petits logements (40 % des demandes de T1 et T2) peu présents dans le parc existant. La part de petits logements (T1 et T2) représente 37 % des livraisons 2009-2013 et 46 % des livraisons 2014-2016.

L'office a par ailleurs livré une résidence universitaire de 78 logements et 9 foyers représentant 318 équivalents-logements, ainsi que 16 opérations d'accession sociale (cf. § 4.6).

4.3.2 Maîtrise d'ouvrage

L'examen des opérations livrées depuis 2009 révèle une bonne maîtrise des délais (22 mois en moyenne entre la date d'obtention de l'agrément de l'Etat et la date d'achèvement des travaux) et des coûts, avec un prix de revient final inférieur de 5,7 % en moyenne au prévisionnel. Le prix de revient moyen des opérations neuves livrées au cours des trois dernières années est de 1 836 € le m² de surface habitable, dont 1 463 € pour les travaux. Ce prix de revient relativement bas, malgré un recours à la VEFA en augmentation au cours des dernières années (40 % des logements produits depuis 2012), situe l'office en dessous des coûts des autres bailleurs intervenant sur le même secteur, ce qui lui permet de limiter l'apport de fonds propres (11 % en moyenne, soit environ 12 000 € par logement).

Le développement de la fonction d'aménageur facilite l'accès et la maîtrise du foncier et favorise la mixité d'occupation (locatif social, accession sociale, vente de lots pour locatif ou accession privés).

Malgré la formalisation des modalités de collaboration entre la « *direction de la maîtrise d'ouvrage* » et la « *direction relation clientèle* », des points de blocages persistent dans les phases d'accompagnement de la livraison et de gestion de la période de « *parfait achèvement* ».

4.4 MAINTENANCE DU PARC

4.4.1 Généralités

Le total des dépenses consacrées à la maintenance du patrimoine, y compris les dépenses de remplacement de composants (dépenses d'investissement majoritairement incluses dans les réhabilitations), atteint sur cinq ans 39 459 k€, soit 986 € par an en moyenne par logement ou équivalent-logement (cf. annexe 1.8). Cet effort financier, bien qu'inférieur à la médiane nationale (1 146 € par logement – DIS 2012), est adapté à un patrimoine relativement récent et bien entretenu depuis de nombreuses années.

Les relations avec les différents gestionnaires de foyers n'appellent pas d'observation. Les conventions passées et un programme de travaux prévisionnel spécifique garantissent la prise en compte de ce patrimoine dans la politique de maintenance.

La visite de patrimoine ciblée sur le patrimoine le plus ancien, soit environ un tiers du parc, a permis de constater l'état satisfaisant d'entretien et de maintenance des différents programmes. Elle a permis de vérifier la cohérence de la politique de maintenance. Les travaux de remise en état des logements avant relocation permettent de préserver l'attractivité du parc.

4.4.2 Diagnostics techniques

Les diagnostics de performance énergétique (DPE) ont été réalisés pour l'ensemble du patrimoine et sont remis aux locataires lors de la signature du bail. Le chauffage individuel est prépondérant (78 %) et l'énergie gaz équipe 82 % des logements. Le parc est majoritairement classé en catégorie C et D pour la consommation d'énergie (61 %). Au 31 décembre 2014, plus aucun logement n'était en catégorie F ou G. L'objectif de l'office est de traiter les derniers logements classés en catégorie E, soit 329 logements, avant fin 2016.

Le repérage étendu de l'amiante a été réalisé en 2005 pour l'ensemble du patrimoine concerné. Les matériaux en état dégradé ont été traités dans le cadre des réhabilitations et un nouveau contrôle a été effectué en 2013 et 2014 afin de vérifier l'état de conservation des matériaux et de réaliser le repérage complémentaire des matériaux de la liste B. Les « *dossiers techniques amiante* » (DTA) sont constitués conformément à la réglementation et communiqués à

l'ensemble des intervenants. L'information du personnel de proximité a été assurée et le personnel de régie a été formé.

L'office a renforcé le suivi en 2014 avec la création d'un groupe de travail interne animé par le référent « amiante ». Lors du contrôle, les consultations étaient en cours pour le repérage des flocages, calorifugeages et faux plafonds sur les parties privatives (décret n° 2011-629 du 3 juin 2011) à réaliser sur une durée de 15 mois pour l'ensemble du patrimoine concerné et pour un montant de 350 k€, ainsi que pour le repérage avant travaux à chaque changement de locataire. L'office a pris en compte tardivement ses obligations en matière de lutte contre le saturnisme (art. L 1334-5 à 12 et art R. 1334-10 à 12 du code de la santé publique). L'office possède 222 logements construits avant 1949 concernés par les mesures de prévention contre le saturnisme. L'établissement des constats de risques d'exposition au plomb (CREP) obligatoire pour toute location depuis août 2008 a été réalisé en 2011 pour l'ancien patrimoine et seulement en 2014 pour les opérations acquises. La présence de plomb a été relevée dans 45 logements et le retrait des matériaux n'a été réalisé que pour 17 logements. Le traitement des 28 derniers est prévu en 2015.

En fin de contrôle, l'office a annoncé que 17 logements sur 28 ont fait l'objet de travaux et que les 11 derniers seront traités en 2015.

4.4.3 Sécurité des ascenseurs

L'office possède 34 ascenseurs qui desservent 606 logements. Leur mise aux normes est conforme aux échéances réglementaires et leur entretien n'appelle pas de remarque.

4.4.4 Contrats d'entretien des équipements individuels

L'entretien et la réparation des équipements propres aux logements (chaudières, chauffe-eau, VMC et robinetterie) sont assurés dans le cadre d'un marché avec deux lots (lot n° 1 : matériel gaz et VMC ; lot n° 2 : robinetterie), conclu en 2010 pour une période de 4,5 ans. Un nouveau marché similaire a été attribué en juillet 2014. Les prestations prévues cumulent le remplacement de pièces défectueuses qui incombe à l'office, des prestations d'entretien courant relevant de la responsabilité du locataire ainsi que des interventions de dépannage.

Afin de pouvoir se substituer aux locataires, l'office a conclu le 30 septembre 2009 un accord collectif conforme à l'article 42 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée.

Il assure un suivi rigoureux des prestations relatives à l'entretien des appareils à gaz. Il utilise tous les moyens internes pour faciliter l'accès aux logements (agents de proximité, CESF) et engage les procédures contentieuses nécessaires pour assurer l'entretien de l'ensemble des appareils.

Le suivi des prestations d'entretien annuel de la robinetterie ainsi que des interventions de dépannage des appareils gaz et de la robinetterie est insuffisant. Contrairement à l'entretien des appareils à gaz, la visite annuelle du matériel de robinetterie ne fait l'objet d'aucun contrôle. Le paiement de la prestation s'effectue sur la base de la déclaration de l'entreprise au prorata de nombre de visites déclaré. En 2013, seulement 76 % des logements ont été visités.

De plus, en cas de dysfonctionnement des appareils à gaz ou de la robinetterie le locataire contacte directement le prestataire sans que sa réclamation ne soit enregistrée et sans que les délais d'intervention ne soient suivis. Les pénalités prévues en cas d'intervention au-delà du délai contractuel ne sont jamais appliquées.

En fin de contrôle, l'office a annoncé le renforcement des obligations du prestataire dans le marché renouvelé au 1^{er} juillet 2015 et la mise en place d'une meilleure information du locataire lors de l'entrée dans le logement, puis par affichage.

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

Le CA délibère chaque année sur la politique de vente qui reste limitée d'une part par l'exclusion des zones de forte tension locative comme la côte basque où l'office possède un part importante de son parc et, d'autre part, par la volonté de mettre en vente uniquement des logements individuels au profit des seuls locataires occupants. Cette position restrictive ne

permet pas de dégager des fonds propres pour renouveler l'offre et ne favorise pas le parcours résidentiel des ménages.

Sur la période 2009-2013, l'office a vendu 24 logements. L'ensemble de ces ventes a généré une plus-value globale de 2 238 k€. L'examen des dossiers montre que les procédures réglementaires sont respectées et que les reliquats d'emprunts ayant servi au financement des logements vendus sont remboursés.

Fin 2014, 8 programmes représentant un stock de 62 logements étaient inscrits au plan de vente

4.6 ACCESSION SOCIALE

L'office a fortement développé l'activité d'accession sociale en allant au-delà des objectifs fixés par le PSP de 60 logements par an. Depuis 2011, 307 logements ont été livrés, soit en moyenne 77 logements par an, majoritairement dans le cadre d'opérations mixtes locatif-accession. Ils ont été exclusivement réalisés en vente directe.

Les neuf opérations étudiées (117 logements) dégagent en moyenne une marge nette par logement livré et vendu de 9 k€ pour 2012 et de 14 k€ pour 2013. Après évaluation des frais financiers et des frais de commercialisation (salaires), les marges finales moyennes sont de l'ordre de 7 % pour 2012 et de 10 % pour 2013. L'amélioration des outils par la mise en place d'une comptabilité analytique reste cependant nécessaire pour fiabiliser les bilans financiers.

Le principe de prudence consistant à conditionner le lancement des travaux à l'atteinte d'un quota de réservations minimal de 30 % est respecté. Malgré cela, l'opération « la chêneraie » à Gelos (zone B2) a connu des difficultés de commercialisation. Sur les 41 logements livrés en 2012, seulement 11 ont été commercialisés par l'office. Face à la difficulté à trouver des acquéreurs, 13 logements ont été revendus dès l'origine à une société anonyme coopérative d'intérêt collectif pour l'accession à la propriété (SACICAP) et 14 ont été vendus en 2014 à un autre bailleur en vue de leur transformation en locatif social. Ceci se traduit par un taux de marge bénéficiaire de l'opération réduit à environ 1,6 %.

De même, malgré une localisation favorable, l'office rencontre des difficultés à commercialiser les 91 logements de l'opération « Elgar » à Saint-Jean-de-Luz. Alors que la commercialisation a été engagée dès 2012 pour une livraison en 2014, 14 logements étaient toujours invendus lors du contrôle. Un agrément en PSLA a été sollicité afin de permettre le bénéfice de la TVA à taux réduit. En complément, le CA du 27 octobre 2014 a décidé une diminution de prix de vente de 15 000 € par logement.

Le stock d'invendus fin 2014 est de 34 logements et représente 2 809 k€. Face à l'arrivée de nouveaux opérateurs sur le territoire et au développement de nombreux programmes en accession sociale, une plus grande vigilance s'impose dans le choix de la localisation et de la taille des nouvelles opérations.

L'ensemble des ventes des quatre dernières années (2011-2014) a été analysé, soit 165 ménages acquéreurs, dont une seule en PSLA par levée d'option sur une opération livrée en 2008. Aucun dépassement de plafonds de ressources n'a été relevé.

La part de locataires HLM atteint 21 % des ventes. Le caractère social est avéré puisque les ressources n-2 des acquéreurs correspondent en moyenne à 51 % du plafond, avec un revenu mensuel moyen de 2 548 €. Toutefois les apports personnels sont élevés. Ils atteignent en moyenne 72 k€ soit 36 % du prix de vente. Pour 44 ventes (soit 27 %) ils représentent plus de la moitié du prix de vente et pour 15 ventes ils couvrent la totalité. Contrepartie de l'importance des apports personnels, le taux d'effort après acquisition (mensualités/revenu mensuel) est maîtrisé, avec 27 % en moyenne. Il se situe toutefois entre 35 % et 38 % pour 13 ménages dont la situation peut être considérée comme fragile.

Afin de limiter le risque inhérent à l'attractivité de la côte basque, des clauses anti-spéculatives insérées dans les contrats de réservation définissent les restrictions applicables à la vente ou à la location du logement pour une durée de 10 ans, portée à 15 à Saint-Jean-de-Luz.

4.7 CONCLUSION

L'office dispose d'un parc bien entretenu et son développement soutenu est adapté au besoin du territoire. L'activité d'accession sociale doit toutefois faire l'objet d'une grande vigilance afin de limiter les difficultés de commercialisation rencontrées.

5. COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

5.1 COMPTABILITE

La tenue de la comptabilité n'appelle aucune observation particulière.

Depuis 2009, une comptabilité par opération a été mise en place. Un travail transversal et des procédures ont été créés entre « la direction comptable et financière » et « la direction de la maîtrise d'ouvrage et de l'aménagement » dans différents domaines :

- le suivi de l'élaboration budgétaire, le calcul du prix de revient des opérations, l'élaboration des fiches de situation financière et comptable, l'accession sociale (fonctions assumées par un contrôleur de gestion) ;
- le suivi des subventions ;
- le suivi des situations de travaux et des facturations.

De plus, un répertoire informatique commun et partagé entre les deux services existe afin de mettre à jour régulièrement tous les tableaux de suivi des différentes opérations.

Malgré l'observation émise lors du dernier contrôle, la mise en place d'une comptabilité analytique n'est toujours pas réalisée.

En fin de contrôle, l'office a annoncé la mise en place d'une comptabilité analytique susceptible de compléter utilement les outils de pilotage existants.

5.2 EXPLOITATION

L'autofinancement net rapportée au chiffre d'affaires (CA) est d'un niveau élevé puisqu'il atteint une moyenne de 12,5 % sur la période 2009/2013 pour une médiane nationale à 10,5 %. Les principales ressources sont assurées par les loyers qui représentent une moyenne de 81 % du CA, et par l'accession avec 3,5 % du CA. La marge de l'accession n'est pas constante et varie suivant les années (de 541 k€ à 2 344 k€). Les diminutions observées à compter de 2012 sont imputables à la baisse des ventes en accession réalisées et impactent le montant de l'autofinancement. La marge nette dégagée après déduction du coût du service commercialisation relativise la part de cette activité sur l'autofinancement. Elle est évaluée à 25 % sur la totalité de la période étudiée. L'activité d'accession, même si elle dégage des marges bénéficiaires, peut perturber à la baisse le fonds de roulement hors exploitation par une augmentation des stocks non compensée par des ressources à court terme, et diminuer la trésorerie si l'activité est préfinancée d'une façon importante.

Concernant les charges, les frais relatifs à la maintenance augmentent sensiblement à compter de 2011 (+7,5 %). Ils sont liés au rattrapage entrepris depuis 2009.

L'évolution de la TFPB est due à la revalorisation des taux et bases d'imposition et à la fin de la période d'exonération pour certains ensembles.

Les flux exceptionnels correspondent pour 2011 au prélèvement de 703 k€ sur le potentiel financier et de 320 k€ sur la cotisation additionnelle.

Enfin l'augmentation régulière de l'annuité de la dette est fortement liée aux fluctuations du taux du livret A, la dette étant indexée à plus de 75 %. De plus l'office a contracté en 2011 deux emprunts pour un montant total d'environ 11 M€ afin de financer le nouveau siège social.

Les principales caractéristiques de l'exploitation sont les suivantes :

- le service de la dette impacte fortement la rentabilité de l'office. Sur la période étudiée la moyenne des annuités locatives rapportée au montant des loyers s'élève à 49 % pour un ratio national de 42,6 % ;
- le coût de gestion (hors entretien courant et TFPB) est maîtrisé puisqu'une baisse régulière est constatée depuis l'année 2010 (1 051 €/lgt) pour atteindre un coût de 953 €/lgt en 2013, à comparer au ratio national de 1 130 €/lgt ;

- le niveau de maintenance (hors remplacements de composants) progresse tous les ans en corrélation avec le vieillissement du parc, le total de la maintenance restant cependant inférieur à la moyenne nationale ;
- les charges de TFPB pèsent faiblement sur l'exploitation. Au cours de la période, ces dépenses représentent environ 7,12 % des loyers pour une médiane de 10,8 %.

5.3 ANALYSE DU BILAN

Le fonds de roulement net global (FRNG) atteint en moyenne sur la période 2009/2013 une valeur de 23 743 k€. Pour l'année 2013, son montant (17 289 k€) équivaut à 2 mois de dépenses et se situe à un niveau inférieur à la médiane nationale de 2,6 mois (Boléro 2012 pour organismes entre 6 000 et 12 000 logements). A terminaison, son niveau rejoint cette moyenne. Il convient cependant de souligner la chute du FRNG pour l'année 2011 (moins 22 M€), malgré une augmentation des ressources de l'ordre de 36 M€. Cette baisse est due à :

- des montants significatifs d'investissements sur les logements locatifs (21 M€), sur les logements foyers (15 M€). Sont venus s'ajouter les dépenses du siège social (7 M€), des remplacements de composants (3,5 M€), une grosse réhabilitation sur « Anglet Lespes » (1 M€), et l'achat de « Saint Pierre d'Irube Harretche » (7 M€) ;
- l'augmentation des remboursements des dettes financières et un décalage des entrées d'emprunts ;
- une faible mobilisation des subventions.

Les dépenses ont ainsi évolué de l'ordre de 58 M€.

La baisse des ressources en 2011 a impacté la trésorerie à hauteur de 20 M€. Afin d'endiguer cette situation, l'office a contracté en 2012 un crédit-relais de 8 M€ (remboursé en 2013), et a créé une ligne de trésorerie de 4 M€. Cette ligne de trésorerie reconduite en 2013 a été complétée par une deuxième de même valeur, soit 8 M€ au total.

La trésorerie atteint donc 18 M€ à la fin de l'exercice 2013, assurant la couverture de 2,2 mois de dépenses, ce qui reste inférieur à la médiane nationale Boléro égale à 2,7 mois.

5.4 ANALYSE PREVISIONNELLE

Une analyse prévisionnelle couvrant la période 2014/2018 a été présentée au CA du 29 octobre 2013 parallèlement à la révision du PSP.

Les hypothèses d'évolution prises en compte sont globalement réalistes.

Le CA a validé une projection sur 5 ans basée sur :

- la livraison de 607 logements ou équivalents-logements sur des opérations identifiées,
- la livraison, à compter de 2016, de 180 logements sur des opérations non identifiées,
- une politique de vente en moyenne de 50 logements neufs en accession entre 2015 et 2018,
- une vente à l'unité de 5 logements par an.

Dans cette projection, l'autofinancement dégagé sur la période est de 22 M€, soit une moyenne de 4,4 M€ par an, représentant environ 10 % du chiffre d'affaires pour une médiane nationale à 10,5 %.

Le rythme soutenu d'évolution prévu (1 150 logements sur 5 ans) nécessite des besoins en fonds propres très importants de l'ordre de 32 M€ (19 M€ pour la construction neuve, 9,5 M€ pour les remplacements de composants, 3,5 M€ pour la réhabilitation).

Le montant des ressources produites par l'exploitation ne couvrent pas les besoins de financement. Le potentiel financier de l'office diminue ainsi sur la période de 10 M€ en passant de 15 M€ en 2013 à 5 M€ en 2018, soit une dégradation de 67 %.

La dégradation du potentiel financier de l'office sur la période 2014/2018 est toutefois à relativiser :

a) en ajoutant à ce potentiel financier (5 M€ en 2018) le montant moyen de la PGE prévue de 2014 à 2018 (environ 8,6 M€), le fonds de roulement à la livraison est alors de l'ordre de 13,6 M€. L'office s'est fixé un seuil plancher de réserve de FP en deçà duquel il perd toute capacité d'investissement. Ce seuil est égal à 13 M€ ;

b) de plus, un des critères retenus pour la livraison des opérations non identifiées (180 logements à compter de 2016) est d'injecter 20 k€ de fonds propres (FP) par logement. Or, l'analyse de la période rétrospective 2009/2013 montre que la moyenne des FP engagés par

logement est de 11 k€. Les FP sont mobilisés « à la livraison » et non « à l'ordre de service », ce qui permet à l'office de baisser la part relative aux FP dans les opérations. En prenant, à titre d'exemple, une mise de 15 k€ de FP par opération, l'économie réalisée serait de l'ordre de 3,3 M€ et le potentiel financier de 2018 atteindrait alors 8,3 M€.

L'étude de l'analyse prévisionnelle montre que l'office garde sa capacité d'investissement à l'horizon 2018. Toutefois, cette capacité reste faible et il est donc nécessaire d'aborder l'évolution prévue sur la période 2014/2018 avec beaucoup de prudence.

L'analyse prévisionnelle mériterait d'être développée jusqu'à 2024 afin de coïncider avec le plan de maintenance et d'être réactualisée tous les ans. En effet, compte tenu du rythme de développement prévu par l'office et de la faible marge de manœuvre dégagée par le fonds de roulement, il est indispensable que ce prévisionnel devienne un véritable outil de pilotage. Cela permettrait de redresser d'éventuelles dérives, d'apporter un éclairage sur le service de la dette, notamment sur les prêts venant à échéance et le montant de l'encours de la dette.

5.5 CONCLUSION

L'analyse de la structure financière de l'office fait apparaître une situation saine avec toutefois un taux d'endettement relativement élevé ayant une incidence sur le montant de l'autofinancement.

L'analyse prévisionnelle doit faire partie intégrante des outils de pilotage et à ce titre être révisée annuellement.

En fin de contrôle, l'office a annoncé la mise en œuvre des préconisations relatives au contrôle de gestion, à l'analyse prévisionnelle et à la comptabilité analytique.

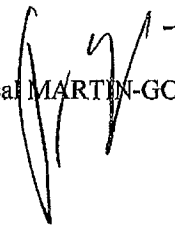
6. CONCLUSION GENERALE

L'office remplit pleinement sa mission de bailleur social en logeant une population aux ressources modestes avec une évolution modérée des loyers et une bonne maîtrise des charges. Il apporte aux locataires un service de qualité.

Sa politique de maintenance permet de maintenir l'attractivité du parc dans un marché concurrentiel. Son rythme de développement soutenu tant dans le domaine locatif que dans le domaine de l'accession sociale répond aux besoins du territoire. Cette dernière activité doit toutefois faire l'objet d'une plus grande vigilance compte tenu des risques que peut engendrer une mauvaise commercialisation. De plus, l'accroissement du patrimoine et les évolutions de l'activité doivent s'accompagner d'un renforcement du contrôle de gestion et d'un développement de la transversalité.

La situation financière est bonne avec un équilibre d'exploitation au-dessus de la moyenne nationale. Toutefois, l'analyse prévisionnelle devrait être considérée comme un véritable outil de pilotage réactualisée une fois par an pour permettre à la gouvernance d'avoir une connaissance réelle de la situation financière de l'office.

Le Directeur général


Pascal MARTIN-GOUSSET

RAPPORT DE CONTROLE N° 2014-118
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DES PYRENEES-
ATLANTIQUES «L'OFFICE 64 DE L'HABITAT» – 64

7. LISTE DES ANNEXES

1. ANNEXES AU RAPPORT

- 1.1 Informations générales
- 1.2 Organigramme général de l'organisme
- 1.3 Gestion locative et patrimoine
- 1.4 Evolution et niveau des loyers
- 1.5 Développement et maintenance du patrimoine
- 1.6 L'exploitation
- 1.7 Bilan
- 1.8 Analyse prévisionnelle
- 1.9 Sources et sigles utilisés

RAPPORT DE CONTROLE N° 2014-118
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DES PYRENEES-
ATLANTIQUES «L'OFFICE 64 DE L'HABITAT» – 64

1. ANNEXES AU RAPPORT

INFORMATIONS GENERALES SUR L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DES PYRENEES- ATLANTIQUES - 64

RAISON SOCIALE :**SIÈGE SOCIAL :**

Adresse du siège :	5 allée de Laplane	Téléphone : 05 59 43 86 37
Code postal, Ville :	CS 88531 - 64185 BAYONNE Cedex	Télécopie : 05 59 23 19 10

PRÉSIDENT : M. Jean François MAISON**DIRECTEUR GÉNÉRAL :** M. Philippe ETCHEVERRIA**COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT :** Conseil général 64**CONSEIL D'ADMINISTRATION au 31 décembre 2013***En application de l'article *R. 421-4 du CCH : 17, 23 ou 27 membres*

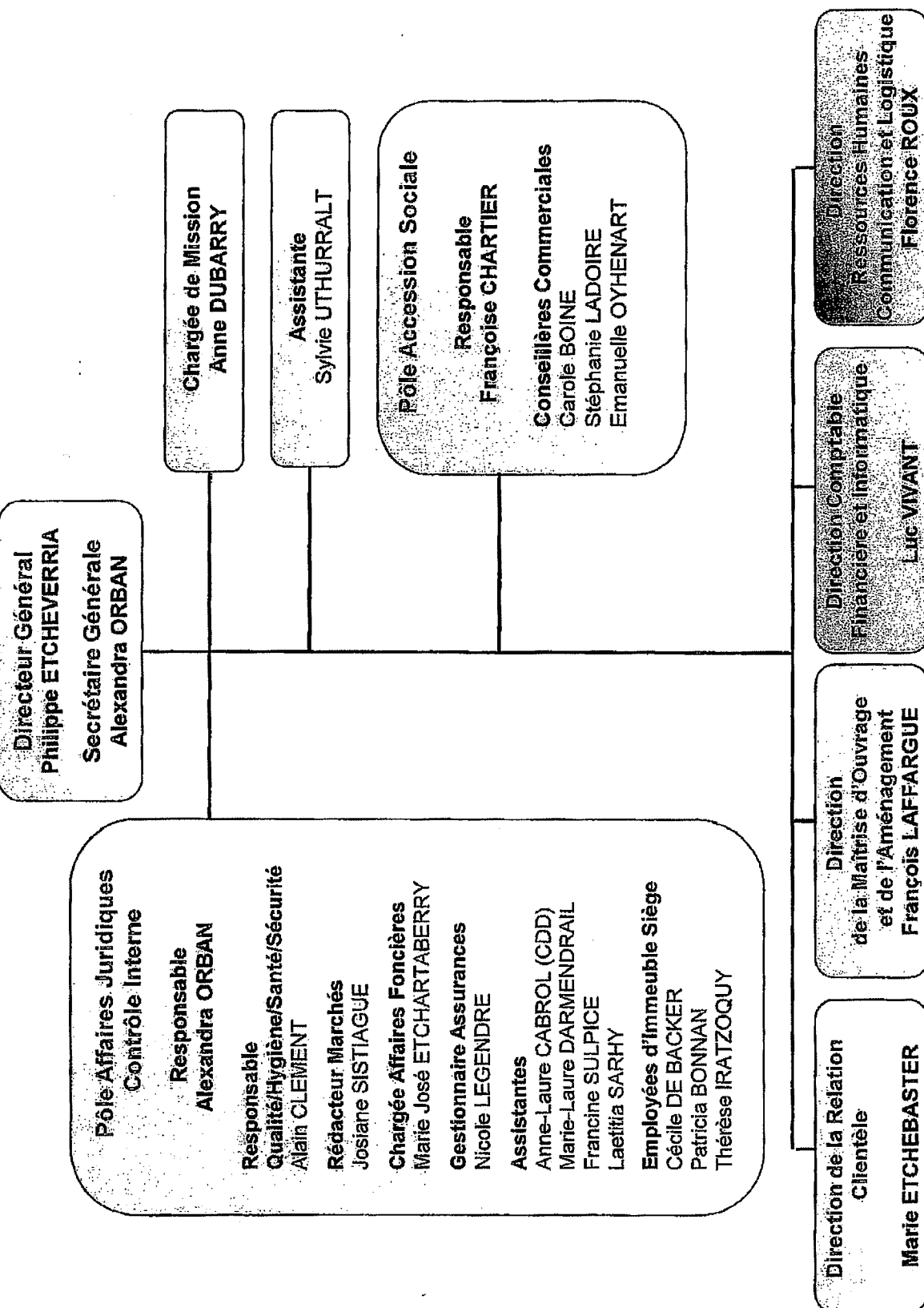
	Membres	Désignés par :	Professions
Président	MAISON	CG	Consultant
Vice président délégué	MARTIN	Idem.	Directeur Pôle Emploi
	MIRANDE	Idem.	Technicien
	PECHOT-BACQUE	Idem.	Ingenieur territorial
	ECENARRO	Idem.	Retraité
	FRANCO	Idem.	Sans profession
	ESPILONDO	Mairie d'Anglet	Retraité
	BERNOS	Mairie de Jurançon	Magistrat
	HUERGA	/	Responsable agence
	BONEU	/	Retraité
	ETCHART	/	Retraité
	LELAY	/	Retraitée
	PORTIER	/	Directeur EPFL Pays basque
Membre représentant les associations	BUSUTIL	/	Retraité
Membre désigné CAF	COQUEREL	/	Agent EDF
Membre désigné UDAF	ARAMBURU	/	Retraitée
Membre désigné Collecteur	BOUTSOQUE	/	Retraité
Membres désignés Par syndicats	ETCHEVERRY	/	Technicien FPT
	HARISMENDY	/	Ajusteur
Représentants des locataires	DEBAUVE	Élu	Retraité
	TALAALOUT	Élu	/
	LFAURIE	Élu	Sans emploi
	MENDIBOURE	Élu	Retraité

EFFECTIFS DU PERSONNEL au : 31/12/2013	Cadres :	25,1	Total administratif et technique : 109,4
	Maîtrise :	46,8	
	Employés :	32,5	Effectif total : 160,13
	Gardiens :	37,63	
	Employés d'immeuble :	13,1	
	Ouvriers régie :	5	



ORGANIGRAMME GENERAL DES SERVICES

29/09/2014



GESTION LOCATIVE ET PATRIMOINE

Gestion locative et politique sociale

Occupation du parc au 31/12/2013 (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	19.9	41.9	8	57	28.6	28.8	6.65
moyenne nationale	20.4	46	6.2	46.7	14.3	19.2	10.4
moyenne régionale	18.8	46.1	6.1	49.4	14.3	20.9	7.8

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
29.19	18.19	11.08

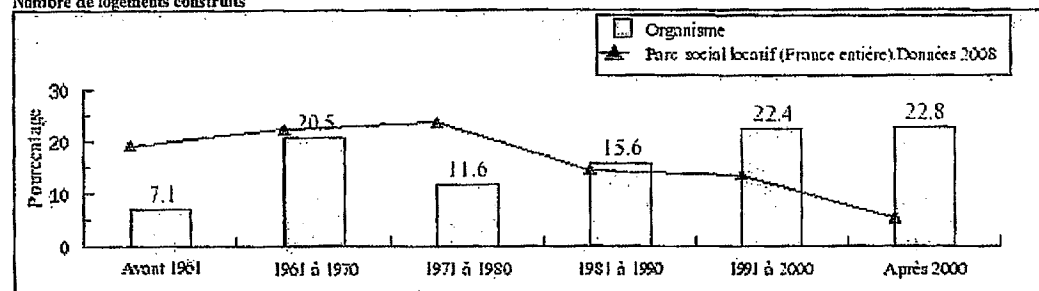
Vacance et mobilité (en %)	moyenne nationale	moyenne régionale	2013	2012	2011
taux de rotation externe	-	-	7	7.4	5.3
taux de vacance global	4.4	2.9	1.66	1.27	1.37
taux de vacance >3 mois hors vacance technique	nc	nc	0.40	0.19	0.34
Loyers	moyenne nationale	moyenne régionale	2013	2012	2011
taux d'augmentation (logements sociaux) (%)	-	-	1.5	1	0.5
taux d'augmentation recommandé (HLM) (%)	-	-	nc	1.9	1.1
loyer mensuel moyen à la surface corrigée (€/m² SC)	3.2	3.09	nc	nc	nc
Impayés	médiane nationale	2013	2012	2011	
Taux d'impayés inscrit au bilan en % des loyers et charges	13.42	4.9	4.9	5.0	
Evolution des impayés (%)	0.85	0.7	0.8	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
7642	1129	87.82	100.00	zone III	34.06	2.21	29 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
09/03/2010	10 ans	847	91	1225	24	0	0	0
Maintenance du parc				médiane nationale	2013	2012		
Coût de maintenance au logement (€/logement)				530	730	633		

AUGMENTATIONS ANNUELLES DES LOYERS

Années	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Augmentation annuelle	2 %	1,3 %	0,5 %	1 %	1,5 %	0,9 %
Taux recommandé ou légal ¹	2,38 %	1,00 %	1,1 %	1,9 %	2,15 %	0,9 %

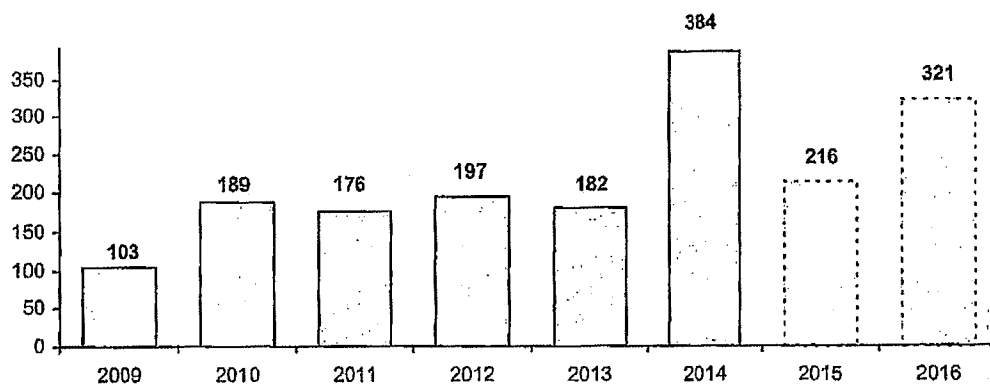
REPARTITION DES LOYERS SUR L'ENSEMBLE DU PARC

loyers au m ² de surface habitable au 31 décembre 2013	Nombre de logements	Loyer médian au m ² /S.H
Anciens financements (HLMO, ILM, PLR))	2 643	4,30 €
Logements très sociaux (PLAI, PLA TS, PLA LM))	390	5,21 €
PLUS	1 382	5,83 €
PLA	2 858	5,67 €
Logements intermédiaires (PLS)	149	7,68 €
Total du parc (logements occupés au 31/12/2013)	7 422	5,24 €
Comparaison avec l'ensemble des organismes HLM des Pyrénées-Atlantiques (données RPLS 2013)	28 042	5,30 €

¹ Recommandation ministérielle jusqu'en 2010, puis obligation légale à compter de 2011 basé sur l'évolution de l'IRL du 3^{ème} trimestre de l'année N-1 (cf. article L 353-9-3 du CCH)

DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

logements livrés depuis 2009 et prévisions jusqu'en 2016



Typologie de l'offre de logements	T1	T2	T3	T4	T5 & +
Logements en service au 31/12/2008 (6 685)	2 %	22 %	40 %	30 %	6 %
Logements mis en service de 2009 à 2013 (847)	4 %	37 %	40 %	18 %	1 %
Logements livrés en 2014 et prévisions 2015-2016 (978)	3 %	43 %	37 %	17 %	
Demandes au 30/09/2014 (7 745)	12 %	38 %	29 %	18 %	2 %

MAINTENANCE

Maintenance globale du patrimoine en k€	2009	2010	2011	2012	2013
Entretien courant (entreprises)	677	800	923	831	987
Entretien courant (régie)	1059	26	46	184	237
Total entretien courant	1736	826	969	1015	1224
Gros entretien	3259	3462	3639	3756	4400
Total maintenance d'exploitation	4995	4288	4608	4771	5624
Remplacements de composants	4070	2237	3482	1957	3428
Total maintenance (exploit + invest.), foyers inclus	9064	6 525	8 090	6 728	9 052
Ratio par logement ou équivalent-logement*	1233	859	1014	803	1 022

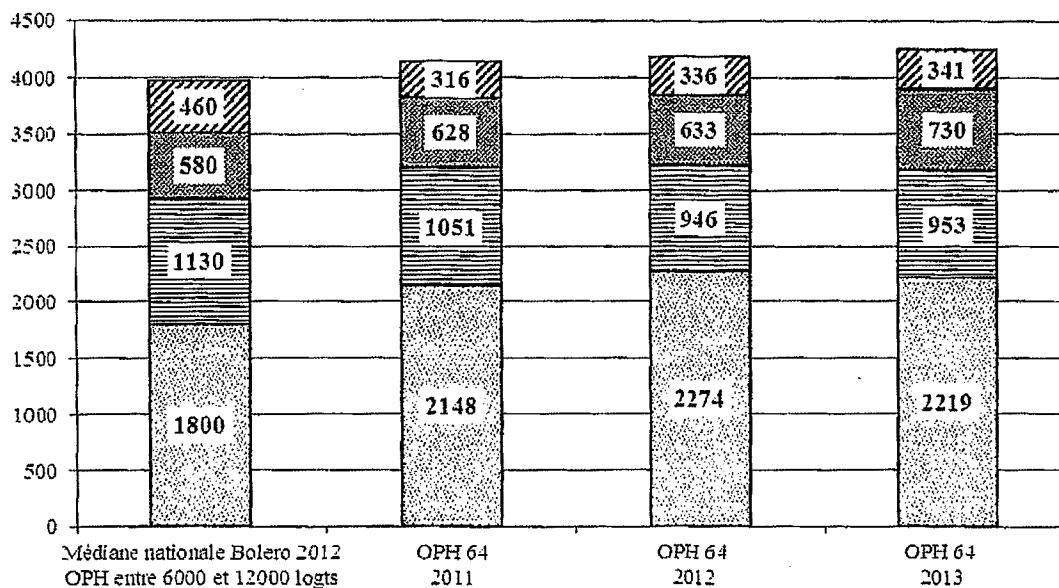
* médiane nationale (DIS 2012) : 1 146 €

L'EXPLOITATION

En k€	2009	2010	2011	2012	2013
Marge sur accession	1 156	2 277	2 344	895	541
Loyers	29 276	30 929	32 160	34 274	35 516
Coût de gestion hors entretien	-5 385	-6 842	-7 707	-7 128	-7 336
Entretien courant (avec régie)	-1 731	-826	-969	-1 015	-1 224
GE + GR avec régie	-3 259	-3 462	-3 639	-3 756	-4 400
TFPB	-1 988	-2 114	-2 316	-2 533	-2 627
Flux financier	1 179	1 107	557	546	149
Flux exceptionnel	119	75	-12	194	80
Autres produits d'exploitation	316	502	677	256	326
Pertes créances irrécouvrables	-175	-140	-142	-139	-143
Intérêts opérations locatives	-9 166	-7 442	-8 208	-9 702	-8 994
Remboursements d'emprunts locatifs	-5 133	-7 411	-7 545	-7 433	-8 086
Autofinancement NET	5 209	6 652	5 201	4 457	3 801
% du chiffre d'affaires	15,5%	15,6%	11,0%	10,9%	9,6%

CARACTERISTIQUES DE L'EXPLOITATION

Ratios en €/logement

 Annuité
 Coût de gestion
 Maintenance
 TFPB


ANALYSE DU BILAN

En k€	2 009	2 010	2 011	2 012	2 013
Capitaux Propres (+)	79 193	90 866	98 656	112 700	118 023
Provisions pour risques et charges (+)	5 173	8 275	8 316	8 323	8 434
<i>dont PGE</i>	<i>4 694</i>	<i>8 072</i>	<i>8 170</i>	<i>8 142</i>	<i>8 060</i>
Amortissements et provisions (+)	114 519	123 103	132 198	142 818	153 781
Dettes financières (+)	245 651	255 214	274 382	301 882	314 625
Actif immobilisé brut (-)	407 323	448 876	506 602	536 977	577 575
Fonds de Roulement Net Global	37 213	28 583	6 949	28 745	17 289
<i>en mois de dépenses</i>	<i>6,9</i>	<i>3,9</i>	<i>0,8</i>	<i>4,5</i>	<i>2,0</i>
F.R.N.G. à terminaison des opérations					23 222
<i>en mois de dépenses</i>					<i>2,7</i>
Stocks (Toutes natures) (+)	9 550	11 242	15 196	17 158	23 469
<i>dont Accession</i>	<i>9 496</i>	<i>11 170</i>	<i>15 121</i>	<i>17 083</i>	<i>23 388</i>
Autres actifs d'exploitation (+)	17 741	22 678	23 307	23 842	23 875
Provisions d'actifs circulant (-)	1 269	1 240	1 178	1 151	1 194
Dettes d'exploitation (-)	5 287	6 519	10 502	10 181	9 800
Besoin en Fonds de Roulement (+)	8 459	4 678	3 038	15 024	7 236
Trésorerie nette	28 754	23 906	3 911	13 721	10 053
<i>en mois dépenses</i>	<i>5,3</i>	<i>3,3</i>	<i>0,4</i>	<i>2,1</i>	<i>1,2</i>
Concours bancaires Passif (+)	0	0	0	4 000	8 000
Trésorerie du Bilan Actif	28 754	23 906	3 911	17 721	18 053
<i>en mois dépenses</i>				<i>2,7</i>	<i>2,2</i>

ANALYSE PREVISIONNELLE

RESULTATS de l'EXPLOITATION

en k€	2013	2014	2015	2016	2017	2018
marge sur accession	541	1 803	1 128	1 148	1 168	1 190
loyers	31 545	34 280	36 090	37 052	38 496	39 968
redevances foyers	2 945	2 964	3 018	3 072	3 127	3 184
autres loyers	1 026	1 064	1 078	1 091	1 105	1 119
production immobilise	636	750	764	777	791	805
produits financiers	285	393	390	340	274	230
autres produits	99	102	103	104	105	106
pertes de loyers / vacants		-447	-452	-458	-466	-473
P = total produits	37 077	40 909	42 119	43 126	44 600	46 129
annuité d'emprunts locatifs	17 080	16 572	16 391	16 448	16 702	16 852
annuités opérations nouvelles lgts et foyers		1 809	3 153	3 153	3 863	4 586
annuités tx immobilisés non identifiés lgts		41	88	141	184	234
coût de gestion	7 336	8 546	8 904	9 280	9 671	10 082
maintenance	5 624	6 029	5 963	5 978	5 884	5 856
TFPB + autres taxes	2 646	2 794	2 902	3 086	3 195	3 310
intérêts des autres emprunts		380	372	363	355	346
charges non récupérées		69	70	71	72	73
coût des impayés		189	199	204	211	263
C = total charges	33 996	36 429	38 042	38 724	40 137	41 602
= autofinancement NET	3 081	4 480	4 077	4 402	4 463	4 527
<i>en % loyers</i>	<i>9,77</i>	<i>13,07</i>	<i>11,30</i>	<i>11,88</i>	<i>11,59</i>	<i>11,33</i>

IMPACT SUR LE POTENTIEL FINANCIER

en k€	2013	2014	2015	2016	2017	2018
autofinancement NET	3 081	4 480	4 077	4 402	4 463	4 527
+ produits nets cessions d'actifs		382	389	396	403	410
- remboursements emprunts non locatifs		-223	-231	-240	-248	-257
= apport au FRNG		4 639	4 235	4 558	4 618	4 680
FRNG début exercice		15 340	11 596	11 380	9 384	6 802
- fonds propres investis (neuf)		5 623	1 691	4 163	4 238	4 315
- fonds propres investis réhabilitation		700	839	684	878	424
- fonds propres investis chgts composants		1 837	1 690	1 467	1 836	1 479
= total FP investis		8 160	4 220	6 314	6 952	6 218
remboursements emprunts non locatifs		223	231	240	248	257
Potentiel financier	15 340	11 596	11 380	9 384	6 802	5 007
PGE		8 600	8 600	8 600	8 600	8 600
FONDS de ROULEMENT à livraison		20 196	19 980	17 984	15 402	13 607

SOURCES ET SIGLES UTILISES

REFERENCES DES INDICATEURS DE LA FICHE RECAPITULATIVE ET DE L'ANNEXE 1.4.

Indicateurs	Organisme	Réf. nat. données au :	Réf. Région données au :
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 2013	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 2013	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)
Loyers mensuels (€/ m ² de surface corrigée)	données 2013	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)
Loyers mensuels (€/ m ² de surface habitable)	données 2013		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	données 2013		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	données 2013	31/12/2012 (méd. des OPHLM)	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	données 2013	31/12/2012 (méd. des OPHLM)	
Taux d'impayés inscrit au bilan en % des loyers et charges	données 2013	31/12/2012 (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 Boléro 2012, MEEDDTL/DGALN/DHUP

- SIGLES UTILISES

Sigle		Sigle	
APL	Aide Personnalisée au Logement	PLAI	Prêt Locatif Aidé d'Intégration
CAL	Commission d'Attribution des Logements	PLA	Prêt Locatif Aidé
CCH	Code de la Construction et de l'Habitation	PLS	Programme Locatif Socail
CUS	Conventions d'Utilité Sociale	PLUS	Prêt Locatif à Usage Social
DALO	Droit Au Logement Opposable	PSP	Plan Stratégique de Patrimoine
DTA	Dossier technique d'amiante	SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
FRNG	Fonds de Roulement Net Global	TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
HLM	Habitation à Loyer Modéré	ZUS	Zone Urbaine Sensible
HLMO	Habitation à Loyer Modéré Ordinaire		
OPS	Occupation du parc social (enquête)		

**REPONSES DE L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DES
PYRENEES-ATLANTIQUES
«L'OFFICE 64 DE L'HABITAT» – 64**

LE PRESIDENT

ANCOLS

1 rue du Général Leclerc
92800 PUTEAUX

N/Réf. : CO/ECh

Lettre RAR 200620949522 7

Bayonne, le 8 décembre 2015

Monsieur le Directeur Général,

En complément de notre envoi du 6 novembre 2015 vous précisant la restitution faite à notre Conseil d'Administration lors de sa séance du 29 octobre 2015, j'ai l'honneur de vous faire part de quelques observations écrites sur le rapport définitif.

- A l'article 2-1 ainsi qu'au 4.3.1, il est indiqué que l'Office a livré de 2009 à 2013, 847 logements soit 170 logements par an. Or ce chiffre est inexact car il correspond aux livraisons du 01/01/2010 au 31/12/2013 soit 4 ans. Il faut donc y ajouter les livraisons de 2009 soit 110 logements ce qui porte le total à 957 logements soit 191 logements par an.
- A l'article 5.5 et dans la conclusion générale, il est indiqué « que l'analyse prévisionnelle doit être considérée comme un véritable outil de pilotage réactualisé une fois par an pour permettre à la gouvernance d'avoir une connaissance réelle de la situation financière de l'Office ».

Nous souhaitons rappeler ici que bien que n'étant pas obligatoire, l'Office a créé au sein du Conseil d'Administration une Commission finances justement pour mieux informer les Administrateurs et peaufiner les présentations du budget, des comptes, mais aussi se prononcer sur les paramètres de financement des opérations.

Depuis le dernier Plan Stratégique de Patrimoine présenté au Conseil d'Administration du 9 mars 2010, il a été présenté deux mises à jour des perspectives financières aux Administrateurs, le 24/01/2012 puis le 02/03/2012. Un point sur la santé financière de l'organisme a été présenté en Commission finances le 16/10/2012. Par ailleurs une mise à jour du Plan Stratégique de Patrimoine a été présentée lors des Conseils d'Administration du 10/03/2011 et du 29/10/2013.

A la demande des membres de la Commission finances, les présentations des comptes annuels reprennent les éléments des années précédentes afin d'avoir une vision précise et évolutive des postes essentiels ainsi que le rappel de la médiane nationale (annexe 1 : présentation de l'autofinancement lors du Conseil d'Administration du 23/06/2014).

Tout en ayant intégré vos remarques, nous nous attachons déjà à fournir une connaissance précise aux administrateurs comme vous le soulignez d'ailleurs et vous en remercions. Un nouveau Plan Stratégique de patrimoine est en cours d'élaboration avec le cabinet Kurt Salmon.

.../...

Office Public de l'Habitat des Pyrénées-Atlantiques

5 allée de Laplane - CS 88531 - 64185 Bayonne Cedex

contact@office64.fr - www.office64.fr

Tél. 05 59 43 86 86 - Fax 05 59 23 19 10

Siret 494 468 390 00039 - N° de TVA intracommunautaire FR90494468390

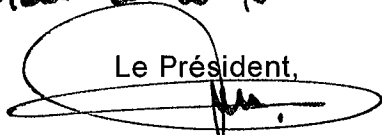
Tous les courriers devront être envoyés à l'adresse ci-dessus

- A l'article 2.2.1, en ce qui concerne le suivi de la dette, un contrat a été passé avec Finance Active en 2010.
- Un audit sur notre dette nous est remis chaque année puis commenté par un consultant. Il nous informe et nous conseille notamment sur :
 - Les remboursements anticipés éventuels à opérer,
 - Les renégociations à mener

le but étant bien évidemment de dégager des marges de manœuvre en fonction de la stratégie de l'organisme.

- Pour l'accèsion sociale et vos observations 4.6 : il est indiqué au 4^{ème} paragraphe que le stock des invendus fin 2014 est de 34 logements, or ce chiffre intègre les 14 logements vendus à l'Office de Pau comme vous le signalez au paragraphe 3. Le stock est donc de 20 logements au 31/12/2014. A ce jour (01/11/2015), il est de 5 logements.
- Enfin, concernant l'effectif de l'Office, vous indiquez qu'en Equivalent Temps Plein l'effectif de l'Office est de 14 agents pour 1000 logements gérés alors que la médiane est de 16 agents pour 1000 logements.
Pour l'année 2014 et le rapport de branche édité par la Fédération des OPH (annexe 2), le ratio est de 19.1 agents pour 1000 logements au niveau national et de 18.26 pour l'OFFICE64.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de mes respectueuses salutations.

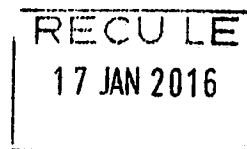
Bien à vous

Le Président,
Claude OLIVE

Copie adressée à M. Perreau Frédéric – Délégation territoriale de l'ANCOLS à Toulouse



OFFICE 64
de l'Habitat

LE PRESIDENT



ANCOLS

**1 rue du Général Leclerc
92800 PUTEAUX**

N/Réf. : CO/ECh

Bayonne, le 11 janvier 2016

Monsieur le Directeur Général,

Par courrier en date du 8 décembre 2015, nous avons apporté quelques observations écrites sur le rapport définitif adressé le 23 septembre 2015.

Nous revenons notamment sur certains chiffres dans le premier paragraphe et les deux derniers paragraphes traitant de la production de logements sur la période 2009-2013, sur le stock d'invendus fin 2014 en accession sociale et sur les effectifs de l'Office.

Après vérification, ces observations n'ont pas lieu d'être puisque les chiffres mentionnés dans votre rapport définitif sont bien ceux que nous vous avons donnés au cours du contrôle.

Enfin, le paragraphe se rapportant à l'article 2.2-1 sur le suivi de la dette doit également être supprimé car nos remarques ont déjà été intégrées dans votre rapport.

En nous excusant pour ces modifications, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de mes respectueuses salutations.

Bien à vous

Le Président,

Claude OLIVE

Copie adressée à M. Perreau Frédéric – Délégation territoriale de l'ANCOLS à Toulouse

Office Public de l'Habitat des Pyrénées-Atlantiques

5 allée de Laplane - CS 88531 - 64185 Bayonne Cedex

contact@office64.fr - www.office64.fr

Tél. 05 59 43 86 86 - Fax 05 59 23 19 10

Siret 494 468 390 00039 - N° de TVA intracommunautaire FR90494468390

Tous les courriers devront être envoyés à l'adresse ci-dessus