

RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE

N° 2016-041 Avril 2017

Office public de l'Habitat du Tarn «Tarn Habitat»

Albi (81)

Rapport définitif de contrôle n°2016-041 Avril 2017

Office public de l'Habitat du Tarn "Tarn Habitat"

Albi (81)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2016-041

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU TARN

« TARN HABITAT » – 81

Présidente: Elisabeth Claverie

Directeur général : Gilles Dupont

Adresse : 2 rue Général Gallieni – 81011 Albi Cedex 9

Au 31 décembre 2015	nombre de logements familiaux gérés :	8 501
	nombre de logements familiaux en propriété :	8 501
	nombre de places en résidences spécialisées en propriété :	1 026

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
Patrimoine				(2)
Logements vacants (hors vacance technique) (%)	5,4	3,4	2,9	
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique) (%)	2,9	2,2	1,6	
Taux de rotation (hors mises en service) (% annuel)	12,7	11,6	9,6	
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0,4	2,5	1,5	
Age moyen du parc (en années)	37			
Populations logées				(1)
Locataires dont les ressources sont :				
< 20 % des plafonds (%)	32,5	28,3	19,3	
< 60 % des plafonds (%)	75,2	68,1	59,9	
> 100% des plafonds (%)	3,9	7,2	10,4	
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	68,1	59,2	50,6	
Familles monoparentales (%)	23,7	21,9	20	
Personnes isolées (%)	46,5	41,8	37,4	(2)
Gestion locative				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	4,4	5,5	5,4	(2)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	12,7		14,4	(3)
Structure financière et rentabilité				(3)
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	5,5			
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	7,3		4,3	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	9,4		12,6	

(1) Enquête OPS 2012

(2) RPLS au 1/1/2015

(3) Bolero 2014 : ensemble des OPH

- Points forts**
- Loyers accessibles aux ménages aux ressources modestes
 - Mission sociale affirmée
 - Gestion de proximité renforcée
 - Programme de réhabilitation permettant de rattraper une partie du retard accumulé
 - Structure financière solide et niveau satisfaisant de rentabilité
- Points faibles**
- Vacance commerciale élevée et en augmentation
 - Manque de fluidité du processus de remise en location
 - Production insuffisante de petits logements au regard de la demande
 - Transparence insuffisante du suivi et de la facturation aux locataires de l'activité d'entretien en régie des équipements de chauffage
 - Etat d'entretien et remise en état des logements mis en vente insuffisants.
 - Difficultés de commercialisation des deux opérations d'accession sociale
 - Véhicules de service majoritairement utilisés pour les trajets domicile-travail
 - Absence d'identification des ménages en situation de sous-occupation
- Irrégularités**
- Absence de validation du CA pour la convention d'acquisition d'un immeuble à une SEM dont la présidente est une administratrice et participation irrégulière de la présidente au vote
 - Deux attributions à des ménages dépassant les plafonds de ressources
 - Non délivrance de l'attestation d'entretien des chaudières individuelles

Inspecteurs-auditeurs Ancols :

Déléguée territoriale :

Précédent rapport de contrôle : n° 2011-079 d'avril 2012

Contrôle effectué du 24 mai au 20 septembre 2016

Diffusion du rapport définitif : Avril 2017

RAPPORT DE CONTROLE N° 2016-041

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT « TARN HABITAT » – 81

SOMMAIRE

Synthèse	3
1. Préambule	5
2. Présentation générale de l'office dans son contexte	5
2.1 Contexte socio-économique.....	5
2.2 Gouvernance et management.....	6
2.2.1 Évaluation de la gouvernance	6
2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management	6
2.2.3 Commande publique	7
2.3 Train de vie.....	7
2.4 Conclusion.....	8
3. Patrimoine	8
3.1 Caractéristiques du patrimoine.....	8
3.1.1 Description et localisation du parc.....	8
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation.....	8
3.2 Accessibilité économique du parc.....	9
3.2.1 Loyers.....	9
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité	10
3.2.3 Charges locatives.....	10
3.3 Conclusion.....	11
4. Politique sociale et gestion locative.....	11
4.1 Caractéristiques des populations logées	11
4.2 Accès au logement	12
4.2.1 Connaissance de la demande.....	12
4.2.2 Politique d'occupation du parc.....	12
4.2.3 Gestion des attributions	13
4.3 Qualité du service rendu aux locataires	14
4.4 Traitement des impayés.....	15
4.5 Conclusion.....	16

5.	Stratégie patrimoniale	17
5.1	Analyse de la politique patrimoniale	17
5.2	Évolution du patrimoine	17
5.2.1	Offre nouvelle	17
5.2.2	Réhabilitations	18
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage	18
5.3.1	Engagement et suivi des opérations	18
5.3.2	Analyse d'opérations.....	19
5.4	Maintenance du parc	20
5.4.1	Entretien du patrimoine.....	20
5.4.2	Exploitation du patrimoine	21
5.4.3	Entretien des équipements individuels.....	22
5.5	Ventes de patrimoine à l'unité	23
5.6	Accession sociale	24
5.7	Conclusion.....	25
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière	25
6.1	Tenue de la comptabilité.....	25
6.2	Analyse financière	26
6.2.1	Analyse de l'exploitation.....	26
6.2.2	Analyse des coûts.....	27
6.2.3	Structure financière	28
6.2.4	Financement des investissements.....	29
6.2.5	Gestion de la dette.....	30
6.3	Analyse prévisionnelle	30
6.4	Conclusion.....	31
7.	Annexes	32
7.1	Informations générales	32
7.2	Organigramme général.....	33
7.3	Utilisations des véhicules de service.....	34
7.4	Dépassements plafonds de ressources.....	35
7.5	Opérations réhabilitées.....	36
7.6	Hypothèses et résultats de l'analyse prévisionnelle	37
7.7	Sigles utilisés	38

SYNTHESE

Premier bailleur social du département, l'office « Tarn Habitat » est propriétaire de 8 501 logements locatifs répartis sur 77 communes du département avec une forte proportion à Albi (41 %). Ce patrimoine est ancien (37 ans en moyenne) et près de la moitié est implanté dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Il possède également 23 structures collectives d'hébergement gérées par des tiers, qui représentent 630 équivalents-logement.

Le département du Tarn (382 000 habitants en 2013-données Insee) connaît des évolutions démographiques contrastées avec un fort dynamisme dans l'ouest de département, sous influence de l'agglomération toulousaine, et dans l'agglomération d'Albi, alors que l'est et le sud du département perdent des habitants. Le marché du logement, globalement détendu, varie fortement selon les territoires.

Le management et l'organisation sont adaptés aux besoins de l'organisme.

L'office dispose d'un parc aux loyers accessibles et veille à la maîtrise des charges ce qui lui permet d'assurer pleinement son rôle de bailleur social. Il loge une population aux ressources très modestes (de 2013 à 2015, 65 % des attributions ont été réalisées au profit de ménages disposant de ressources inférieures à 40 % des plafonds réglementaires) et assure une gestion de proximité de qualité qui s'appuie sur la présence de six agences territoriales aux missions élargies. Toutefois, face à une vacance commerciale en augmentation, le processus de remise en location doit être amélioré.

L'identification des logements en situation de sous-occupation n'a pas été réalisée et des marges de progrès subsistent en matière d'analyse des réclamations et d'évaluation de la satisfaction des locataires à l'issue des interventions dans le logement.

Les impayés restent inférieurs à la moyenne mais leur croissance nécessite un renforcement des moyens et des méthodes, en concertation avec le comptable public.

La politique de développement modéré et localisé dans l'ouest du département sous influence de l'agglomération toulousaine et dans l'agglomération albigeoise est adaptée aux besoins du territoire, en terme de volume, mais elle ne prend pas suffisamment en compte la demande de petits logements. De 2011 à 2016, 16 opérations représentant 321 logements ont été livrés, soit 64 logements en moyenne par an. Parallèlement à cette réduction de la production, l'office a engagé un important programme de requalification du patrimoine le plus ancien et d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments qui lui a permis de rattraper une partie du retard cumulé en matière d'interventions globales. Cet effort devra être poursuivi pour préserver l'attractivité d'un parc vieillissant.

En matière de sécurité, l'office ne fournit pas aux locataires concernés l'information réglementaire sur les risques liés à une exposition à l'amiante et vient seulement d'engager la démarche de régularisation en matière d'exposition au plomb.

Par ailleurs, l'entretien par la régie des appareils de chauffage individuel ne fait pas l'objet de la délivrance des attestations réglementaires. De plus, le tarif de facturation aux locataires doit être plus clairement établi et le mode de répartition revu dans un souci de meilleure équité.

Après avoir testé, sans précautions suffisantes, l'opportunité d'un développement de l'accession sociale à proximité d'Albi (12 logements livrés), l'office a renoncé à cette activité. La politique de vente de logements locatifs est limitée, avec 5 logements vendus en moyenne par an, et concerne un

patrimoine ancien et insuffisamment remis en état, ce qui limite les opportunités de parcours résidentiel.

En dépit d'incohérences relevées dans certains documents financiers, la comptabilité et la gestion financières sont satisfaisantes. Les conditions de montage financier des opérations d'investissement nécessitent toutefois plus de rigueur et de transparence vis-à-vis du CA dont la stratégie en la matière doit être précisée. En particulier, des opérations récemment approuvées par le CA ont été modifiées ou abandonnées a posteriori et certaines sont déséquilibrées en gestion dès la phase prévisionnelle.

La structure financière et la trésorerie sont très confortables. Grâce des coûts maîtrisés, le niveau de la rentabilité d'exploitation est dans la moyenne, en dépit de loyers modérés et d'une vacance assez élevée. Le niveau de rentabilité prévisionnelle, bien que décroissant, permet de dégager plus de fonds propres que l'office n'envisage d'en affecter à ses investissements. En conséquence, le fonds de roulement devrait évoluer positivement dans les prochaines années et permettre d'aborder dans de bonnes conditions les réhabilitations importantes qui restent à réaliser sur le parc le plus ancien, en particulier l'opération de restructuration du quartier Cantepau à Albi.

Le Directeur général

Pascal MARTIN-GOUSSET



1. PREAMBULE

L'Ancols exerce le contrôle de l'office public de l'habitat du Tarn, « Tarn habitat », en application de l'article L. 342-2 du code de la construction et de l'habitation: *« l'agence a pour missions : 1° de contrôler de manière individuelle et thématique : le respect, par les organismes (...) des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables ; l'emploi conforme à leur objet des subventions, prêts ou avantages consentis par l'Etat ou par ses établissements publics et par les collectivités territoriales ou leurs établissements publics ; 2° d'évaluer (...) l'efficacité avec laquelle les organismes s'acquittent de la mission d'intérêt général qui leur est confiée au titre de l'article L. 411-2 (...), la gouvernance, l'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 d'avril 2012 avait souligné une mission sociale correctement remplie et une stratégie patrimoniale adaptée au contexte local avec un développement modéré et un programme de réhabilitation thermique ambitieux. Il avait également noté une situation financière satisfaisante. Il relevait toutefois une vacance en augmentation et quelques irrégularités en matière d'augmentation des loyers et de ventes.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'OFFICE DANS SON CONTEXTE

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Au 31 décembre 2015, l'office est propriétaire de 8 501 logements locatifs et 23 structures collectives d'hébergement gérées par des tiers. Premier bailleur social du département du Tarn il exerce son activité locative sur l'ensemble du territoire, à l'exception de Castres (2^{ème} ville du département, dotée de son propre office d'HLM).

Avec 382 000 habitants (données Insee 2013) et 38 000 habitants supplémentaires depuis 1999, le Tarn connaît un essor démographique constant. Toutefois ces évolutions sont contrastées avec un fort dynamisme dans l'ouest du département, sous influence de l'agglomération toulousaine, et dans l'agglomération d'Albi, alors que l'est et le sud du département perdent des habitants (y compris la ville de Castres). Malgré l'arrivée de nouveaux résidents, la population est âgée (30 % d'habitants ont 60 ans ou plus, contre 24,2 % au niveau national) et dispose de revenus faibles (56,4 % de ménages imposés, contre 64 % au niveau national).

La vacance de logements s'est fortement accentuée au cours des dernières années (+20,7 % entre 2008 et 2013). Elle est de 9,3 % sur l'ensemble du département (contre 7,7 % au niveau national)¹ avec toutefois des variations selon les territoires. Alors qu'elle atteint 11,4 % dans l'agglomération de Castres-Mazamet, elle est de 7,8 % sur l'agglomération d'Albi et de 7 % sur la communauté de communes « Tarn Dadou » située sous influence de l'agglomération toulousaine.

Les obligations de production de logements sociaux fixés par la loi SRU ont été maintenues à 20 % des résidences principales pour les 7 communes concernées (4 dans l'agglomération de Castres-Mazamet et 3 dans l'agglomération d'Albi). Au 1^{er} janvier 2015, seule la commune d'Aussillon atteint les objectifs (22,48 %) alors qu'Albi et Castres se situent respectivement à 18,5 % et 19,21 %. Pour cette dernière commune ce constat doit être relativisé par un niveau de vacance élevé.

¹ Source Insee 2013 – parc public et privé.

En l'absence de délégation de compétence, les services de l'Etat restent responsables de la répartition des aides à la pierre dans le département.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

La collectivité de rattachement de l'office est le conseil départemental du Tarn. Le conseil d'administration (CA), composé de 23 membres, a été renouvelé le 1^{er} juin 2015. Il s'est réuni 4 fois en 2015. Avec le CA du 31 mai 2016, la moyenne des membres présents est de 77 %. L'administratrice représentante des locataires (AFOC), membre du CA depuis décembre 2014 n'a été ni présente ni excusée lors des 6 CA tenus depuis sa nomination. Son remplacement doit être envisagé afin d'assurer la représentation des locataires. Le CA est présidé depuis le 1^{er} juin 2015 par Mme Elisabeth Claverie, conseillère départementale du Tarn (Albi 4).

Le bureau est composé de 7 membres. Il se réunit en moyenne tous les deux mois et traite de l'ensemble des thèmes délégués par le CA, retranscrits dans des PV détaillés. Selon l'article R. 421-16 du CCH « *Le bureau rend compte de son activité au conseil d'administration* », or la communication de l'ensemble de ses décisions n'est pas portée à l'ordre du jour des CA.

Outre les commissions réglementaires d'attribution des logements (CAL) et d'appels d'offres (CAO), 4 commissions à vocation pérenne sont en place: « finances », « relations avec les locataires », « ventes de logements » et « Eco4 » (stratégie patrimoniale). Cette dernière ne s'est pas réunie depuis le renouvellement du CA en juin 2015.

2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management

Directeur depuis le 1^{er} juin 2007, M. Gilles Dupont a été nommé directeur général le 22 septembre 2008. Son contrat a été modifié le 14 décembre 2011 suite à la fin de son détachement et à sa mise en disponibilité. Par un avenant signé le 17 décembre 2012, sa rémunération ne prévoit plus de part variable, son montant antérieur ayant été ajouté à la part forfaitaire. Cette décision répond à la volonté de « *... ne pas devoir justifier a posteriori les critères et les indicateurs ayant conduit à l'attribution annuelle de la part variable et, ainsi, de minimiser les risques tant pour Tarn habitat que pour le Directeur général quant à la détermination de cette part variable de salaire* ». Cette décision est en lien avec l'observation formulée lors du précédent contrôle de la Miilos à ce sujet. La rémunération versée depuis respecte le plafond réglementaire de la part forfaitaire au regard du nombre de logements gérés et d'équivalents-logements de l'office.

Un DG adjoint (M. Philippe Aspar) est plus particulièrement en charge des fonctions opérationnelles et assure l'articulation entre les services du siège et les agences.

L'organisation est clairement définie et étayée par des fiches de postes. Des réunions mensuelles de coordination avec la direction générale sont tenues au sein de plusieurs comités, et des groupes de travail thématiques interservices sont organisés. De nombreux tableaux de bord permettent un suivi en continu de l'activité. Les procédures sont multiples et leur mise en application fait l'objet d'un contrôle interne développé, notamment au travers de « noyaux durs » par domaine (management, patrimoine, gestion locative, qualité du service, finances, marchés). Ils associent un responsable du domaine et un responsable d'agence qui effectuent des audits réguliers (1 à 2 par an et par domaine) dans les services et agences avec un compte-rendu remis à la direction.

L'office emploie 217 agents fin 2015 représentant 212,3 équivalent temps plein (ETP). Les agents relevant du statut de la fonction publique représentent 70 % de l'effectif qui comprend 35 gardiens, 13 employés d'immeuble et 52 agents au sein d'une régie technique (dont 8 chauffagistes). Deux agents sont détachés auprès du comptable public. Les agents sous contrat de droit privé qui représentaient moins de 18 % de l'effectif en 2011 en représentent plus de 30 % fin 2015.

L'office n'a pas recours aux contrats à durée déterminée, les emplois temporaires étant pourvus par des missions d'intérim, à hauteur de 19 ETP en 2015 (18 en 2014), dont plusieurs sur l'année entière et à près de 60 % pour des tâches administratives. Cette politique est en partie liée au fait que l'office est son propre assureur en matière d'assurance chômage pour le personnel de droit privé. La prise en compte de cette assurance par Pôle emploi à travers une convention portant sur la seule assiette des cotisations des salariés de contrat privé n'a pas été obtenue jusqu'ici, les courriers adressés en ce sens à Pôle emploi de 2012 à 2015 étant restés sans suite.

Entre 2011 et 2015, l'effectif a progressé globalement de 2,7 %, en proportion comparable du nombre de logements gérés (+2,2 %). Les efforts de formation du personnel sont importants.

L'absentéisme qui était modéré jusqu'à 2013 a doublé en 2 ans, passant de 9,9 ETP en 2013 à 20 ETP en 2015. Avec 7 304 jours d'absentéisme en 2015, le taux atteint ainsi 9,1 % pour une moyenne des OPH de 6,3 %. Les arrêts pour « maladie ordinaire » (45 % de l'absentéisme) sont passés de 2,7 % en 2013 à 4,1 % en 2015, avec une progression nettement plus importante pour les agents du statut fonction publique. L'évolution constatée nécessite un travail d'analyse qui reste à mener par l'office.

Il n'y a pas d'accord d'intéressement du personnel aux résultats de l'entreprise. Les premières négociations sur ce sujet, annoncées en février 2016 n'ont pas débuté. Elles sont envisagées dans la perspective d'une cohérence avec les objectifs de la prochaine CUS (2018).

2.2.3 Commande publique

Les modalités de mise en concurrence et de gestion des marchés sont maîtrisées. Le « guide interne de la commande publique » mis à jour régulièrement rappelle les règles et définit les procédures communes à l'ensemble des acheteurs. Le « service marché – logistique » accompagne les services et veille au respect des principes fondamentaux de la commande publique. Il assure également le contrôle interne dans le cadre des procédures « noyau dur » évoquées ci-dessus.

Le contrôle des marchés relatifs à l'entretien des ascenseurs, à la remise en état des logements avant relocation, ainsi qu'aux prestations de maîtrise d'œuvre et aux travaux pour la construction des 33 logements de l'opération « Bourdelas » à Marssac a permis de confirmer la rigueur des pratiques et la traçabilité des procédures.

2.3 TRAIN DE VIE

Les dépenses de déplacements, missions et réceptions sont généralement limitées.

Les contributions financières à 33 associations (29 k€ en 2015) concernent une majorité d'associations inscrites dans le cadre de la politique de la ville et les associations de locataires. Une dotation annuelle de 5 k€ est versée en outre depuis 2014 à une association des retraités de l'office.

L'office dispose d'une flotte importante de 88 véhicules loués ou acquis (1 pour 2,5 agents), dont 54 utilitaires et 34 berlines. Le suivi des kilométrages et des consommations est bien assuré.

Il autorise sans limitation de distance l'emploi de 44 véhicules de service pour les trajets domicile-travail. L'avantage financier consenti est particulièrement significatif pour une dizaine d'utilisateurs pour lesquels cet usage représente plus de la moitié du kilométrage parcouru.

Il apparaît que les véhicules de service² attribués à des agents (hors régie et agents de proximité) sont couramment utilisés pour les déplacements domicile-travail qui constituent un usage privé. Cette utilisation est liée au remisage au domicile autorisée pour 44 salariés par une note de l'office aux bénéficiaires. Il n'est pas fixé de limites kilométriques ce qui entraîne des usages personnels excessifs (cf. analyse réalisée pour 2015, en annexe). L'analyse menée pour les véhicules ayant parcouru plus

² Seul le DG bénéficie d'un véhicule de fonction

de 50 km par jour travaillé (15 véhicules) révèle que les trajets domicile-travail sont majoritaires pour 10 utilisateurs, la proportion dépassant 80 % pour 8 d'entre eux. Compte tenu de trajets quotidiens parfois importants (>100 km dans 4 cas), les avantages financiers correspondants, non déclarés, sont évalués à 94 k€ pour l'année 2015 (15 véhicules), soit environ 20 % du coût total de la flotte. Ils dépassent individuellement 10 k€ pour 3 salariés³.

Dans sa réponse, l'office s'engage à revoir la procédure interne d'utilisation des véhicules de service.

Les conditions d'attribution et de déclaration de l'avantage en nature représenté par le véhicule de fonction du DG n'appellent pas de remarque.

2.4 CONCLUSION

Le management et l'organisation sont adaptés au fonctionnement de l'office. Les utilisations privées de véhicules de service sont excessives.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Le 31 décembre 2015, l'office est propriétaire de 8 501 logements locatifs, dont 2 non conventionnés, répartis sur 77 communes du département avec une forte proportion à Albi (3 484 logements, soit 41 %). Ce patrimoine, constitué à 87 % de logements collectifs, est relativement ancien (âge moyen 37 ans) et totalement situé en zone 3 de loyer. Près de la moitié du parc (3 890 logements) est localisée dans un des nouveaux quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et 523 logements sont en zone de revitalisation rurale (ZRR).

L'office est également propriétaire de 23 structures collectives d'hébergement d'étudiants, jeunes travailleurs et personnes âgées ou handicapées, gérées par des tiers, soit un total de 1 026 places représentant 630 équivalents-logement.

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Le taux de vacance est sensiblement supérieur à la moyenne régionale (7,1 % pour une moyenne régionale de 5,1 % - source RPLS 2015).

Vacance au 31 décembre (en % du parc)	2011	2012	2013	2014	2015
vacance commerciale	4,1	4,2	4,4	5,6	5,4
dont <3 mois	2,1	2	2	2,3	2,5
dont >3 mois	2	2,2	2,4	3,2	2,9
vacance technique	2	1,2	1	1,1	1,7
vacance globale	6,1	5,4	5,4	6,7	7,1

La vacance commerciale (5,4 % pour une moyenne régionale de 3,4 %) est en constante augmentation. Elle est passée de 4,1 % en 2011 à 5,6 % en 2014. Essentiellement localisée sur le territoire des agences de Carmaux, Graulhet et Labruguière, elle s'est récemment développée sur

³ Sur la base du tarif fiscal pour les véhicules de 4 cv, majoritaires dans la flotte concernée

l'agglomération d'Albi en particulier dans les quartiers sensibles de « Cantepau » et « Lapanouse » confrontés à des phénomènes d'incivilité.

Face à cette situation, l'office a adapté sa politique des loyers (cf. § 3.2.1). Il a sollicité depuis de nombreuses années des dérogations aux plafonds de ressources réglementaires pour les attributions dans certains programmes situés en ZUS (Graulhet, Carmaux, Albi) ou dans des secteurs connaissant des difficultés particulières (Lacrouzette). Toutefois, le manque d'attractivité de ces secteurs ne permet pas de capter cette demande. Sur la période 2013-2015, seulement 11 attributions ont eu lieu au profit de ménages dépassant les plafonds de ressources.

Il apporte également une attention particulière à leur remise en état avant relocation et multiplie les moyens de communication sur les logements libres (information dans les mairies, administrations et commerces, publication via les sites d'annonces sur internet engagée durant le contrôle, ...).

Toutefois, le processus de remise en location doit être amélioré afin de réduire le délai de latence entre deux locataires (cf. § 4.2.3).

En 2014, le taux de rotation (logements libérés dans l'année) est de 14,2 %, dont 2,5 % de mutations. Il est supérieur à celui constaté sur l'ensemble du parc social de la région Midi-Pyrénées (11,6 %-données RPLS) mais s'en rapproche en 2015 avec 12,7 %, dont 2,1 % de mutations.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Le CA délibère chaque année sur la politique des loyers et les hausses pratiquées sont sensiblement inférieures au taux légal maximum jusqu'en 2014 et nulles en 2016. Cela se traduit par une augmentation cumulée sur 6 ans inférieure de 2,45 % au maximum autorisé.

Années	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Augmentation annuelle en masse	1,00 %	1,00 %	1,00 %	0,70 %	0,47 %	0,00 %
Taux légal ⁴	1,10 %	1,90 %	2,15 %	0,90 %	0,47 %	0,02 %

De 2011 à 2014 les taux d'augmentation étaient modulés, dans le respect des taux maxima autorisés, afin de prendre en compte l'attractivité économique des résidences. Les loyers de certaines opérations rencontrant des difficultés particulières de relocation ont été bloqués, voire ponctuellement baissés (ex : 12 logements PLS à Briatexte). La pratique des modulations a été suspendue depuis 2015, face à des taux d'augmentation réglementaires réduits et à la décision de ne pas augmenter les loyers en 2016.

L'office n'a pas mis à profit la convention d'utilité publique (CUS) pour effectuer une remise en ordre des loyers et ne pratique pas d'augmentation à la relocation. Il utilise les marges importantes disponibles par rapport aux loyers plafonds autorisés (12,4 % en moyenne et 13,5 % sur les opérations livrées avant 2000) pour mettre en place des augmentations de loyers lors des réhabilitations (cf. § 5.2.2). Ces dernières restent toutefois limitées et préservent l'accessibilité du parc. Les locataires sont consultés conformément aux dispositifs réglementaires sur les travaux et sur les augmentations de loyer. Le contrôle du respect des taux maxima de loyers autorisés par les conventions n'a pas fait apparaître de dépassement.

Avec un loyer mensuel médian de 318 € par logement et de 4,44 € par m² de surface habitable, les loyers pratiqués sont accessibles aux ménages aux ressources modestes. Cette situation est liée à la forte proportion du parc ayant bénéficié d'anciens financements et à la politique modérée

⁴ Évolution de l'IRL du 3^{ème} trimestre de l'année N-1 (cf. article L 353-9-3 du CCH)

d'augmentation des loyers. Sur l'ensemble du parc occupé (hors logements étudiants) la répartition est la suivante :

loyers en € au m² de surface habitable au 31 décembre 2015	Nombre de logements	1^{er} quartile	Loyer médian	3^e quartile	Loyer médian
Anciens financement	4 881	3,95	4,20	4,45	301
Logements très sociaux (PLAI, PLA TS, PLA LM)	262	4,24	4,53	4,90	329
PLUS	896	5,09	5,28	5,53	429
PLA	1 687	4,95	5,28	5,75	419
PLS	46	5,86	6,56	7,28	526
Total du parc (logements occupés au 31 décembre 2015- hors logements étudiants)	7 772	4,09	4,44	5,14	318
Comparaison avec ensemble des organismes HLM - données RPLS 2015					
Département du Tarn	13 106	4,21	4,76	5,32	318
Région Midi-Pyrénées	122 583	4,70	5,50	6,34	352

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

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 2015, sur les 4 024 logements occupés au 1^{er} janvier et entrant dans le champ d'application (hors ZUS et ZRR), 61 locataires ont été assujettis en raison de leurs ressources pour un montant moyen mensuel de 31 €. Le produit annuel quittancé en 2015 au titre du SLS s'élève à 62 k€ (99 k€ en 2014).

3.2.3 Charges locatives

Les charges locatives comprennent le chauffage collectif pour la moitié du parc. Les dépenses d'eau ne sont pas gérées par l'office, la totalité des logements faisant l'objet de facturation directe aux locataires par les fournisseurs.

Le niveau moyen des charges est inférieur à 100 € par mois (2014) à l'exception de 228 logements dans 9 opérations. En particulier, pour 2 de ces opérations (avenue J. Simon à Labruguière et rue du père Bonsirven à Lavaur), le coût de chauffage dépasse de 60 % le coût moyen de l'office (80 €/mois) et une partie de ces surcoûts mis à la charge des locataires semble imputable au bailleur. Pour la première opération, ils résultent de problèmes techniques de répartition d'une chaufferie collective suite à la démolition d'une tour qui a impacté durant 2 ans les consommations des locataires des bâtiments conservés. Pour la seconde opération, l'office invoque le coût supérieur du marché pour le gaz (Lavaur) et la faible qualité du bâti. Ces deux opérations font l'objet d'études ou de travaux d'amélioration thermique.

Les modalités de répartition des charges de nettoyage et de gardiennage ont été revues en 2016 pour un meilleur ajustement au service rendu, avec une facturation justifiée par les durées effectives d'intervention par immeuble, sur la base de saisies journalières des temps passés par les gardiens.

Les provisions appelées sont ajustées au minimum 1 fois par an et peuvent l'être jusqu'à 3 fois en cas de fortes évolutions de dépenses constatées. Elles font l'objet des régularisations réglementaires dans un délai rapide (notifiées au mois de février et imputées sur les avis d'échéance du mois de mars), y compris pour les locataires partis. Les écarts entre provisions et sommes exigibles sont faibles. L'examen des 10 opérations présentant les montants de régularisation les plus élevés en 2015 met en évidence des excédents relatifs au chauffage collectif et liés à la baisse des tarifs du gaz conjugué à un hiver plus doux (excédents de 250 € en moyenne par logement).

3.3 CONCLUSION

L'office dispose d'un parc aux loyers accessibles et des charges contenues dont le niveau fait l'objet d'une grande attention de la part de l'office qui oriente ses travaux dans l'objectif de réduire les coûts de chauffage. Toutefois, dans un contexte de marché fortement détendu sur certains secteurs et avec un patrimoine ancien et situé pour moitié dans les quartiers sensibles, il est confronté à une vacance commerciale en augmentation.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Selon l'enquête OPS pour 2014⁵, 54,9 % des ménages disposent de ressources très modestes (inférieures à 40 % des plafonds réglementaires), contre 47,7 % au niveau régional et les trois-quarts disposent de ressources inférieures à 60 % des plafonds. Ces taux particulièrement élevés, notamment dans les quartiers sensibles, continuent à augmenter pour les nouveaux locataires ce qui dénote le caractère particulièrement social de l'occupation.

Ressources des locataires/Plafonds de ressources réglementaires	<20 %	<40 %	<60 %	>100 %
Locataires en place au 31 décembre 2013 (données OPS 2014)	32,5 %	54,9 %	75,2 %	3,9 %
Dont ZUS	39,6 %	61,0 %	79,2 %	3,1 %
Dont locataires récents (emménagés depuis 2012)	40,8 %	61,1 %	80,1 %	1,8 %
Attributions 2013-2015 (données office)	44,4 %	65,4 %	83,9 %	0,7 %
Département du Tarn *	30,7 %	53,4 %	74,7 %	4,1 %
Région Midi-Pyrénées *	28,3 %	47,7 %	68,1 %	7,2 %

* Source OPS 2012 : ensemble des ménages du parc HLM/SEM

Au mois de décembre 2015, 5 198 locataires (soit 61 %) ont perçu l'aide personnalisée au logement (APL). Avec un montant moyen de 245 € par ménage aidé, l'APL assure une bonne couverture du loyer principal (loyer médian pour l'ensemble des locataires de 318 €) et représente 60 % de la quittance globale des bénéficiaires (y compris loyers annexes et charges locatives).

Contrairement aux dispositions introduites par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 [art. L. 442-3-1 du CCH], la sous-occupation du parc n'a pas été évaluée⁶. A l'exception des mutations liées à des situations d'impayés ou des demandes faites par le locataire, aucun recensement n'a été réalisé et aucune mesure n'a été prise. Cette pratique prive les locataires de la possibilité d'une meilleure adaptation du logement à leur situation, dans le cadre d'un dispositif dérogatoire, notamment en matière de plafond de ressources et d'aide à la mobilité. Les difficultés rencontrées pour relouer les grands logements ne peuvent justifier l'absence de mise en œuvre de ce dispositif réglementaire.

A l'issue du contrôle, l'office s'est engagé à lancer l'évaluation.

⁵ 7 474 ménages ont répondu à l'enquête OPS 2014, soit 95 % des locataires du parc

⁶ Sont concernées les communes comprises, au sens du recensement général de la population, dans une agglomération de plus de 50 000 habitants et comprenant au moins une commune de plus de 15 000 habitants ainsi que dans les communes de plus de 20 000 habitants (cf. 7° de l'art 10 de la loi n° 48-1360 modifié)

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

Au 31 décembre 2015, 4 250 demandes sont identifiées dans le système national d'enregistrement (SNE), soit une augmentation sensible par rapport aux années précédentes (+15 % par rapport à 2013). Cette situation est en partie liée au volume des demandes de mutations au sein du parc social (38 %). Elle doit être examinée avec prudence car, en l'absence de partage des données, chaque bailleur travaille sur ses propres fichiers avant de basculer les informations sur le SNE. Ainsi les délais de radiation des demandes pour attributions ou non renouvellement peuvent contribuer à une surévaluation des demandes actives.

Les besoins sont inégalement répartis sur le territoire, avec un tiers des demandes sur l'agglomération albigeoise. Plus des trois-quarts des nouvelles demandes (hors mutations) ont moins d'un an, ce qui est caractéristique d'un marché détendu. Celles de plus d'un an (délai anormalement long) sont majoritairement des demandes de petits logements peu présents dans le parc de l'organisme ou des demandes ciblées en terme de localisation ou de typologie (ex : logement individuel).

4.2.2 Politique d'occupation du parc

La politique d'attribution mise à jour et approuvée par le CA du 31 mai 2016 rappelle les critères règlementaires et définit les priorités d'attribution ainsi que les objectifs en matière de mixité sociale et de parcours résidentiel des locataires. L'office s'est engagé à favoriser ce dernier. Au cours des trois dernières années, 17 % des attributions ont été réalisées au profit des locataires du parc.

L'office a également défini une « grille de cotation de la demande » qui, au-delà des critères généraux de priorité définis par le CCH, prend en compte les évolutions des situations personnelles et l'ancienneté de la demande. Cette cotation permet aux agents en charge de la gestion locative de hiérarchiser les dossiers à présenter à la CAL.

Conformément aux nouvelles obligations introduites par le décret n° 2015-522 du 12 mai 2015, les orientations applicables à l'attribution de logements et le règlement intérieur des CAL sont publiés sur le site internet de l'office.

Suite à l'observation émise lors du précédent contrôle, le bilan d'activité des CAL est présenté chaque année au CA. Il est complété par la présentation de l'évolution pluriannuelle de quelques indicateurs (ex : nombre de demandes, taux de vacance, accueil des ménages défavorisés). Il pourrait toutefois être complété par une analyse des caractéristiques socio-économiques des demandeurs et des nouveaux locataires afin de permettre aux membres du CA de prendre la mesure de l'évolution la demande au regard des équilibres de peuplement.

Un partenariat avec des associations œuvrant dans le domaine de la réinsertion par le logement a été développé. Au 31 décembre 2015, 87 logements étaient mis à disposition pour sous-location.

Toutefois la pratique des baux glissants, qui permet l'accueil des ménages les plus fragiles avec un accompagnement adapté, est peu utilisée avec seulement 6 locataires qui ont bénéficié d'un glissement de bail après une période de sous-location.

4.2.3 Gestion des attributions

4.2.3.1 Analyse de la gestion des attributions

Compte tenu de la dispersion du patrimoine et de l'organisation territoriale de l'office, cinq CAL géographiques ont été mises en place. Un administrateur a été désigné pour présider chaque CAL et le contrôle interne mis en place (cf. § 2.2.2) garanti l'homogénéité de fonctionnement. Au cours des cinq dernières années, elles ont attribué en moyenne 1 200 logements par an. Elles sont composées régulièrement et se réunissent une fois par mois dans chaque agence, à l'exception des agences « Albi-est » et « Albi-ouest » qui disposent d'une CAL commune qui se réunit au siège de l'agence « Albi-ouest ».

Les membres des CAL bénéficient d'une information détaillée sur la situation des demandeurs et les procès-verbaux garantissent la traçabilité de la procédure. Des fiches de synthèse établies par quartiers ou communes et présentées une fois par an leur permettent d'avoir une bonne connaissance des caractéristiques de la demande et de l'occupation (profil des locataires, taux de vacance et d'impayés).

La règle de présentation de trois candidats par logement est respectée dès lors que la demande le permet. Cependant, face à la faiblesse de la demande sur certains secteurs, la CAL est parfois amenée à proposer plusieurs logements à un même demandeur.

L'analyse des attributions réalisées de 2013 à 2015, met en évidence leur caractère très social, avec 65 % des ménages disposant de ressources inférieures à 40 % des plafonds réglementaires. La majorité des attributions concerne des demandes de moins d'un an (90 %) et l'ancienneté moyenne des demandes est inférieure à 5 mois, ce qui est cohérent avec les caractéristiques de la demande et la faible tension du marché (cf. § 4.2.1). Les demandes en délai anormalement long font l'objet d'un examen régulier en CAL.

Le contrôle des attributions réalisées de 2013 à 2015 a révélé 2 dépassements de plafonds de ressources [art. L. 441-1 et art. L. 342-14 I du CCH]. Le contrôle sur fichier a porté sur 3 307 attributions réalisées de 2013 à 2015, complété par l'examen d'un échantillon ciblé de 35 dossiers. Les deux dépassements constatés relèvent de l'absence de mise à jour des dossiers préalablement à l'entrée dans le logement lors de la signature du bail. Cette infraction est susceptible de la mise en œuvre de pénalités financières pouvant atteindre le montant maximal de 13 524,30 € correspondant à 18 mois de loyer (cf. annexe 7.4).

Suite à ce constat l'office s'est engagé à renforcer le contrôle interne.

Le processus de remise en location manque de fluidité, ce qui contribue à l'augmentation de la vacance. Malgré le nombre important de refus de logement après attribution, aucune analyse de leurs motifs n'est réalisée.

Bien que la CAL identifie, lorsque la demande le permet, des suppléants classés en 2^{ème} et 3^{ème} positions et propose plusieurs logements par demandeur dans les secteurs peu sollicités, le nombre de refus après attribution est particulièrement élevé. Sur les trois dernières années, 60 % des propositions ont été refusées par les demandeurs, soit 5 094 refus sur 8 459 propositions.

Cette situation augmente les délais moyens de remise en location (deux mois et demi entre le départ de l'ancien locataire et l'arrivée du nouveau sur les logements libérés en 2015 et reloués lors du contrôle) et pèse sur la vacance. Malgré cela, aucune analyse des motifs de refus n'est réalisée et le travail de mise à jour des demandes préalablement à la CAL est peu développé (contact avec les demandeurs, analyse des demandes et de l'adéquation avec les logements vacants, visite préalable éventuelle).

Par ailleurs, une réflexion doit être engagée sur la procédure d'attribution afin d'améliorer la mise à profit de la période de préavis pour la recherche de nouveaux locataires. L'analyse réalisée sur les logements libérés en 2015 révèle un délai moyen de 73 jours entre de dépôt du préavis et le passage en CAL. Si l'on exclut ceux pour lesquels un délai supérieur à trois mois peut être lié à des difficultés de commercialisation (soit 28 %), le délai moyen reste cependant de 36 jours, ce qui est élevé.

Enfin, les délais d'intervention de la régie et des entreprises pour remise en état des logements après départ des locataires doit faire l'objet d'une attention particulière. Selon l'analyse réalisée par l'office sur les logements attribués en 2015 et ayant fait l'objet de travaux, la durée moyenne est proche de deux mois.

Suite à ces constats, l'office a signalé avoir redéfini la procédure de relocation tout en précisant que les actions engagées doivent encore être améliorées, notamment en matière d'organisation des travaux préalables à la remise en location.

4.2.3.2 Gestion des contingents

La gestion du contingent préfectoral est déléguée aux bailleurs. Les modalités d'accueil des ménages prioritaires relevant du plan départemental d'accueil et de logement des personnes défavorisées (PDALPD) font l'objet d'un accord collectif signé en 2006 et renouvelé depuis par avenants successifs. Les dossiers sélectionnés directement par les organismes sont examinés en « commission de pré examen social » afin d'être retenus au titre de l'accord collectif.

L'office est le principal acteur de ce dispositif avec 74 % des relogements effectués en 2015 dans le département. Toutefois, le taux de refus particulièrement élevé ne lui permet pas d'atteindre les objectifs de relogement fixés. Cette situation est caractéristique d'un marché détendu dans lequel le dispositif de droit commun répond aux besoins.

Accord collectif départemental	2013	2014	2015
Objectifs assignés	300	332	319
Nombre de propositions de logements	349	318	390
Nombre de ménages relogés	164	146	189

4.2.3.3 Contrat de location

Le contrat de location est complet et à jour des évolutions réglementaires. Il présente un bon équilibre des parties et le décompte de la surface corrigée ou de la surface utile qui sert de base au calcul du loyer est joint en annexe. Les diagnostics réglementaires sont également joints, à l'exception des constats de risques d'exposition au plomb non réalisés (cf. § 5.4.2.1).

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La présence de six agences réparties sur le territoire départemental et dotées de larges prérogatives permet d'assurer une gestion au plus près des locataires. Chaque ensemble ou commune regroupant plus de 100 logements dispose d'un gardien chargé de l'entretien, de la prise en compte des réclamations et de l'accueil des locataires lors de permanences assurées aux points d'accueil créés progressivement à compter de 2010. Au 31 décembre 2015, les trois-quarts des logements collectifs bénéficient de la présence des 35 gardiens.

Les résultats de l'enquête de satisfaction triennale réalisée en 2013 dans le cadre du protocole d'accord entre l'Etat et l'Union sociale pour l'habitat traduisent une baisse du niveau de satisfaction au cours des dernières années (88 % de jugements positifs contre 91 % en 2010) et situent l'office un point en dessous de la moyenne des organismes de la région Midi-Pyrénées⁷.

⁷ 19 organismes de la région Midi-Pyrénées ont participé à l'enquête 2013 sous forme d'interviews réalisées par téléphone à

Une amélioration sensible par rapport à l'enquête 2010 est toutefois relevée sur la propreté des espaces extérieurs (+9 points) et des parties communes (+7 points sur la propreté des halls d'entrée). Les points d'insatisfaction majeurs concernent les interventions techniques sur les équipements des parties communes (-7 points par rapport à 2010) et les délais d'intervention dans le logement suite à des pannes ou des dysfonctionnements (73 % de satisfaits pour 78 % au niveau régional). L'état de propreté des logements à la relocation connaît une importante baisse du niveau de satisfaction (-6 % par rapport à 2010), avec seulement 66 % de jugements positifs pour 78 % au niveau régional. Face à ces résultats, l'office a redéfini les obligations de nettoyage des logements avant relocation et renforcé le rôle des gardiens sur l'entretien des parties communes, la veille technique et le traitement des réclamations. Le dispositif de gestion des réclamations a été redéfini et une formation du personnel organisée. Des délais d'intervention ont été fixés par type de réclamations et font l'objet d'un suivi régulier.

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2016, transmis par l'office à l'issue du contrôle, témoignent de l'efficacité de ce plan d'action avec une amélioration sensible de la satisfaction des locataires : satisfaction générale +2%, interventions sur les équipements des parties communes +2%, délai d'intervention suite à pannes +3%, propreté à la relocation +18%, suivi des réclamations +6%.

Toutefois, il n'y a pas d'analyse des sujets de réclamations alors qu'elle permettrait d'identifier les problèmes récurrents nécessitant éventuellement un réajustement des modalités d'intervention de la régie ou un recadrage des prestataires. Enfin, aucune évaluation de la satisfaction du locataire sur le délai et la qualité de l'intervention n'est réalisée à l'issue de l'intervention.

Le plan de concertation locative pour la période 2015-2018 a été validé le 22 juin 2015 par le CA. Les réunions du conseil de concertation locative sont limitées aux obligations réglementaires tant en matière de fréquence que de contenu. Un accord collectif signé en 2009 définit les modalités d'élaboration des états des lieux et du chiffrage des réparations locatives.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYÉS

Les constats en matière d'évolution des créances impayées sont contrastés:

Evolution des impayés	2012	2013	2014	2015
1/ créances locataires et irrécouvrables ⁸ en k€	5 213	4 880	5 014	5 273
Soit en % des loyers et charges quittancés	12,7 %	11,7 %	12,1 %	12,7 %
<i>médiane</i> ⁹	13,8 %	13,9 %	14,4 %	
2/ évolution annuelle des créances locataires	2,3 %	0,2 %	1,2 %	1,8 %
<i>médiane</i>	1,1 %	1,1 %	1,2 %	

Le coût global atteint 5,3 M€, soit 12,7 % des loyers et charges de l'année, un peu inférieur à la médiane 2014 des OPH (14,4 %). Les créances locataires augmentent cependant de manière significative en 2014 (+1,2 %) et surtout en 2015 (+1,8 %).

Selon les éléments produits par l'office et le comptable public, l'augmentation des impayés, analysée sur 4 ans (2012-2015) est essentiellement due :

- aux locataires partis avec des dettes supérieures à 1 000 € (+16 % par an). Ces montants qui sont soit conservés en créances douteuses (+15 % par an), soit inscrits en non-valeur (environ 10 % des impayés), augmentent chaque année (499 k€ en 2015, soit +22 % en 3 ans) ;
- aux locataires présents qui ont des dettes de moins de 3 mois (3,7 % de hausse en 2014 et 5,4 % en 2015). Cette augmentation représente un risque d'accroissement des créances douteuses.

partir d'un échantillon aléatoire.

⁸ Somme des créances locataires du bilan et des pertes sur irrécouvrables de l'année

⁹ Source « Boléro », ensemble des OPHLM

La part des prélèvements automatiques ne progresse pas depuis 5 ans et reste autour de 54 % des loyers, ce qui est faible. Depuis le précédent contrôle les moyens de paiement ont été élargis avec un plus grand choix de dates de prélèvement et l'instauration en 2013 du paiement par carte bancaire sur internet.

Au premier mois d'impayé un courrier est adressé au locataire par les agences, doublé par un courrier du comptable public. Le nombre de premières relances a augmenté de 5 % par an en moyenne depuis 2011 pour un nombre quasi stable de locataires.

Lorsque la dette est supérieure à 800 € ou représente plusieurs termes d'impayés le dossier est examiné en « commission des relations avec les locataires », mise en place depuis une dizaine d'années, pour déterminer les suites à donner. Cette commission qui se réunit tous les mois (administrateur, CCAS, département, comptable public, agences et gestion locative), examine également l'évolution des dossiers antérieurs et des plans d'apurement.

Des marges de progrès existent car on relève :

- une lisibilité insuffisante des courriers adressés aux locataires et des délais améliorables pour engager les premières relances,
- l'absence de personnel spécifiquement dédié à la prévention de l'impayé et à l'accompagnement social (recours aux assistantes sociales de secteur),
- l'absence de transmissions de dossiers à huissiers par le comptable public en 2014 (contre plus de 400 habituellement) et seulement 3 procédures de saisie engagées cette même année (109 en 2013 et 181 en 2015),
- la diminution des procédures d'opposition à tiers détenteurs (-30 % en 2014, -36 % en 2015), et du nombre de plans d'apurement mis en place (-16 % en 2014, -17 % en 2015).

A contrario, une augmentation des assignations pour impayés et des commandements de quitter les lieux est constatée, et les demandes de concours de la force publique sont en augmentation, avec 19 expulsions effectives en 2015 contre 6 en 2013 et 16 en 2014.

L'efficacité des procédures contribuant au bon recouvrement des créances doit être renforcée afin d'éviter la poursuite de la tendance constatée en matière de sommes non recouvrées qui pourrait dégrader les résultats.

Des réflexions sont engagées pour mieux coordonner les pratiques entre ordonnateur et comptable. L'office a récemment mis en œuvre des formations dans ce sens et envisage la création d'un service dont les missions incluraient la coordination ordonnateur-comptable ainsi que la prévention et le traitement des impayés jusqu'au contentieux.

4.5 CONCLUSION

L'office assure pleinement son rôle de bailleur social en logeant une population aux ressources très modestes et en offrant une gestion de proximité de qualité qui s'appuie sur la présence de six agences territoriales aux missions élargies. Le processus de remise en location doit toutefois être amélioré afin de réduire la vacance. L'exploitation des réclamations et l'analyse de la satisfaction des locataires sont perfectibles.

Les moyens et les procédures de lutte contre le risque d'impayés doivent être renforcés et plus efficacement coordonnés avec le comptable public pour éviter la poursuite de la tendance défavorable constatée en 2015.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La CUS signée le 30 juin 2011 et complétée par un avenant relatif aux logements foyers signé le 6 juillet 2012 contractualise les engagements sur la période 2011-2016. Elle a fait préalablement l'objet d'une mise à jour du plan stratégique de patrimoine (PSP).

La stratégie patrimoniale a pour objectifs principaux la requalification des quartiers prioritaires et l'amélioration de la performance énergétique du parc le plus énergivore. Le budget de maintenance prévu, a été dépassé (cf. § 5.4.1).

Parallèlement les objectifs de production ont été limités par rapport à la période précédente et recentrés sur la zone d'attractivité de l'agglomération toulousaine et sur l'agglomération albigeoise (cf. § 5.2.1). De même, l'office a réduit son activité en matière de logements-foyers. Aucune livraison n'a eu lieu ces dernières années, trois foyers ont été vendus aux gestionnaires et un a été démoli.

Après avoir testé l'opportunité d'un développement de l'accession sociale à la propriété, l'office a renoncé à cette activité (cf. § 5.6). Compte-tenu par ailleurs d'une politique de vente très limitée (cf. § 5.5), l'office n'offre pas à ses locataires de réelles opportunités de parcours résidentiel.

La mise à jour du PSP, en cours lors du contrôle, devra permettre le réajustement de la stratégie patrimoniale avec notamment la prise en compte des enjeux de renouvellement urbain du quartier de Cantepau à Albi (cf. § 5.4.1).

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

De 2011 à 2015, 16 opérations représentant 321 logements ont été livrées, soit 64 logements en moyenne par an. Si l'on tient compte des démolitions, des ventes et des diverses évolutions du patrimoine (changement d'usage, rachat PSLA, fin bail emphytéotique), l'augmentation annuelle est de 0,44 % en moyenne.

Evolution du patrimoine	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Nombre de logements livrés	87	48	0	92	94	321
dont acquisition-amélioration	0	5	0	0	10	15
Nombre de logements vendus	-3	-4	-8	-6	-6	-27
Démolitions	0	-80	-22	0	0	-102
Autres évolutions	-1	-3	0	0	-1	-5
Evolution annuelle	83	-30	-30	86	77	187

En intégrant les livraisons prévues en 2016, les résultats sont inférieurs aux engagements de la CUS (365 logements livrés, contre 430 prévus). Ces derniers seront toutefois atteints avec environ un semestre de décalage. Ce développement en diminution sensible par rapport à la période précédente (648 logements mis en service sur la période 2006-2010, soit 130 logements en moyenne par an) est adapté aux besoins du territoire.

La construction neuve représente l'essentiel de la production (96 %) et la part des logements collectifs est prépondérante (78 %). La majorité des logements fait l'objet d'un financement PLUS.

La part des PLAI (20 %) est en augmentation sur la période plus récente (27 % en 2014-2015 et 30 % sur les livraisons prévues en 2016-2017). Ajoutée au volume de logements anciens à loyers modérés qui représente plus de la moitié du parc, elle garantit l'accessibilité économique du patrimoine.

La production ne prend pas suffisamment en compte la typologie de la demande. Alors que le besoin de petits logements (T1 et T2), peu présents dans le patrimoine de l'office, s'accroît et représente plus du tiers de la demande, la production récente est essentiellement constituée de T3 et T4. Cette politique, déjà relevée dans le précédent rapport, ne permet pas un rééquilibrage de l'offre afin de répondre aux besoins de petits logements avec des loyers modérés.

Au 31 décembre 2015, près de la moitié des demandeurs sont des personnes seules et les demandes en délai anormalement long concernent essentiellement des demandes de petits logements (cf. § 4.2.1).

L'augmentation de la production de petits logements (T2 et T3), constatée sur les opérations livrées et à livrer en 2016-2017, apparaît trop modérée pour permettre un véritable rééquilibrage de l'offre.

Typologie de l'offre de logement	T1/T2	T3	T4	T5 et +
Patrimoine au 31/12/2010	18 %	35 %	36 %	11 %
Logements mis en service de 2011 à 2015	19 %	40 %	38 %	3 %
Prévisions de livraison 2016-2017 (121)	21 %	49 %	30 %	0 %
Demandes au 31/12/2015	34 %	36 %	24 %	6 %

Malgré ce constat, l'office souhaite continuer à privilégier la production de logements individuels qui se prêtent mal à des typologies inférieures au T4.

5.2.2 Réhabilitations

Depuis 2011, 9 opérations représentant 773 logements ont fait l'objet d'une réhabilitation, dont une seule (Graulhet « en Gach ») a bénéficié de financement de l'ANRU (voir détail en annexe 7.5). Conformément aux engagements de la CUS, les travaux ont porté sur l'amélioration de la performance énergétique et la remise à niveau des logements et des parties communes. Le coût moyen par logement (34 k€) témoigne de l'importance des travaux réalisés. Il est partiellement pris en charge par les locataires avec une augmentation des loyers qui varie entre 5 % et 18 % selon les économies de chauffage envisagées et les marges disponibles (cf. § 3.2.1).

Le suivi des consommations énergétiques mis en place sur quatre opérations livrées en 2011 et 2012 (instrumentalisation de deux opérations avec chauffage individuel et analyse des consommations de deux opérations avec chauffage collectif) ont confirmé les économies de chauffage prévues permettant ainsi de réduire la dépense globale du locataire (loyer + charges)¹⁰. La visite des opérations « en Gach » à Graulhet (110 logements), « rue Léon Viala » à Albi (132 logements) et « Rayssac » à Albi (408 logements) a mis en évidence la qualité des travaux réalisés.

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

5.3.1 Engagement et suivi des opérations

La maîtrise d'ouvrage est partagée entre le service « montage d'opérations » chargé des opérations neuves et des grosses réhabilitations notamment dans le cadre du renouvellement urbain et le service « maintenance » chargé des réhabilitations thermiques et des changements de composants.

¹⁰ Une opération pour laquelle la dépense logement (loyer + charges) a augmenté plus que prévu a fait l'objet d'une compensation par blocage de l'augmentation des loyers l'année suivant la livraison.

La nomination début 2015 d'un nouveau responsable du service « montage d'opérations », s'est accompagnée d'une remise à plat des procédures et d'une relance du dispositif de contrôle interne, dit « noyau dur patrimoine », en cours lors du contrôle.

La diminution de l'activité de production neuve avec recours à la VEFA pour 2 des 6 opérations à livrer en 2016 et 2017 doit permettre d'absorber les nouveaux projets de réhabilitations et le renouvellement urbain du quartier de Cantepau à Albi.

La recherche foncière est assurée par la direction générale. La volonté de développer l'offre prioritairement sur la zone d'attraction de l'agglomération toulousaine est confrontée à la cherté du foncier et à la faiblesse de la volonté politique (pas de programme local de l'habitat) dans certaines communes (Lavaur, Saint Sulpice).

5.3.2 Analyse d'opérations

L'examen des opérations livrées depuis 2011 révèle une bonne maîtrise des délais (deux ans 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 3 % en moyenne par rapport au prévisionnel. Le prix de revient moyen des opérations neuves livrées en 2014 et 2015 est de 1 749 € le m² de SH dont 1 188 € de travaux. Il est comparable à celui des autres bailleurs intervenant dans le département. La visite de patrimoine a toutefois mis en évidence sur certaines opérations une relative pauvreté du traitement des espaces extérieurs avec une prise en compte insuffisante des vis-à-vis, ce qui conduit certains locataires à réaliser des occultations « sauvages » qui dénaturent les projets.

L'apport de fonds propres est élevé, avec en moyenne 21 % du prix de revient final soit 28 k€ par logement, sans qu'il y ait de seuil formellement défini. Il est constaté des niveaux très supérieurs dans des opérations en cours, liés à des opportunités et des enjeux de développement de l'offre. Plusieurs opérations sont déséquilibrées en gestion prévisionnelle (cf. § 6.2.4).

La présidente n'a pas demandé l'autorisation préalable du CA pour la signature d'une convention d'acquisition d'un immeuble en VEFA à une société dont elle est administratrice. Elle ne s'est pas abstenue de participer au vote, exposant cette convention à un risque de demande d'annulation [articles L. 423-10 et 11 du CCH].

Le 22 juin 2015 le CA ajoutait à la programmation une opération de 10 logements à acquérir à Gaillac en Vefa auprès de la SEM du Tarn ¹¹ Le 13 octobre 2015, il délibérait pour confirmer cette acquisition. Le contrat de réservation a été signé le 26 juillet 2016. La présidente est administratrice de cette SEM où elle représente l'office. Elle a participé à ces deux CA et au vote des délibérations, et n'a pas informé les membres de la nature particulière de cette convention réglementée qu'ils devaient expressément autoriser au préalable.

Cette délibération a été adoptée à l'unanimité au vu de la nécessité de disposer de logements à Gaillac en prévision de démolitions futures (quartier Lentajou) nécessitant des relogements. Le non-respect des règles imposées par le CCH pourrait exposer l'office à un risque de demande d'annulation pour « conséquences dommageables » (art. L. 423-11-3).

Suite au constat de l'Ancols, une délibération a été présentée et votée par le CA le 18 octobre 2016 pour autoriser le DG à signer l'acte définitif, sans participation de la présidente.

¹¹ Sem 81, aujourd'hui « Thémélia », société dont Tarn habitat est administrateur.

5.4 MAINTENANCE DU PARC

5.4.1 Entretien du patrimoine

Le CA valide annuellement le plan de programmation triennale des travaux d'investissement et de gros d'entretien établi en fonction de l'âge des différents composants, de leur état et des remontées du terrain. Pour 2016-2018, il a été validé par le CA du 15 décembre 2015.

Les projets de réhabilitations thermiques font l'objet d'une programmation annuelle après étude technique présentée au CA dans les mêmes conditions.

L'office dispose d'une régie importante de 44 ouvriers polyvalents (20 % du personnel). Ils sont répartis entre les agences pour les personnels chargés de l'entretien courant et des remises en état des logements (hors sols, peinture et papiers peints confiés aux entreprises), et basés au siège pour 8 chauffagistes dédiés à l'entretien des chaudières collectives et de l'ensemble des chaudières et chauffe-eau individuels pour le compte des locataires (2 pour les chaudières collectives et 6 pour les équipements individuels).

Maintenance globale du patrimoine locatif en k€	2013	2014	2015	Moyenne 3 ans	médiane OPH
Entretien courant	1 753	1 781	1 703		
Gros entretien	3 983	4 177	4 340		
a/ total des dépenses d'exploitation	5 736	5 958	6 044	5 912	
dont réalisées en régie	2 800	2 811	2 852	2 821	
<i>soit dépenses d'exploitation en € par logement¹²</i>	698	718	715	710	589 ¹³
b/ changements de composants¹⁴	3 180	3 075	2 827	3 027	
<i>soit en € par logement</i>	387	370	334	364	
a+b = total maintenance	8 916	9 033	8 871	8 940	
<i>soit en € par logement</i>	1 085	1 088	1 049	1 074	1 111 ¹⁵
<i>PM : Réhabilitations (non incluses ci- dessus, k€)</i>	0	2 458	10 824	4 427	

Avec près de 6 M€ par an en moyenne sur 3 ans, les charges d'entretien d'exploitation, réalisées pour moitié en régie, représentent 710 € par logement géré, niveau supérieur à la médiane des OPH (589 €). Les dépenses totales de maintenance du patrimoine (hors réhabilitations) atteignent 1 074 € par logement, niveau proche de la médiane nationale (DIS 2014: 1 111 €).

Si l'on inclut les réhabilitations, les dépenses atteignent 1 600 € en moyenne annuelle par logement sur les 3 dernières années, supérieures aux engagements de la CUS 2011-2016 (1 424 €).

La visite du patrimoine ciblée sur les quartiers prioritaires de la politique de la ville et le patrimoine le plus ancien, soit environ la moitié du parc, a permis de constater un état de maintenance des différents programmes globalement satisfaisant, ainsi qu'un bon niveau d'entretien des parties communes. Les réhabilitations réalisées ont permis de rattraper une partie du retard accumulé en matière d'interventions globales sur les immeubles.

Toutefois certaines opérations qui étaient déjà signalées lors de précédent rapport sont toujours en attente de traitement, telles « Lantajou » à Gaillac (étude de faisabilité en cours) et « Crins 2 » à Graulhet (travaux prévus en 2018-2019).

¹² Nombre de logements : hors foyers pour entretien courant ; foyers inclus (équivalents-logements) pour GE et composants

¹³ Médiane boléro OPH 2014

¹⁴ Chiffres différents de ceux relevés dans le rapport d'activité qui s'avèrent erronés (dépenses omises), cf. § 6.1

¹⁵ Médiane nationale 2014 issue du DIS des OPH : 1 111 €

Il en est de même pour le quartier «Cantepau» à Albi, construit dans les années 1970-1980, qui nécessite d'importants travaux de requalification et de valorisation des parties communes des bâtiments et des espaces extérieurs. Il figure parmi les nouveaux projets de renouvellement urbain retenus par l'ANRU et va fortement mobiliser l'office au cours des prochaines années. Il représente le quart des logements sociaux de la commune d'Albi, soit environ 1 168 logements, essentiellement collectifs et tous détenus par l'office. Le protocole de préfiguration du projet de renouvellement urbain était en cours d'élaboration lors du contrôle.

Le niveau de remise en état des logements lors des relocations est correct au vu de l'ancienneté du parc. Il représente un coût moyen de 2 600 € par logement, faiblement récupéré sur les locataires (5,3 %). Par ailleurs, l'office réalise depuis plusieurs années des adaptations ponctuelles des logements aux personnes âgées, essentiellement par un aménagement des salles de bains. Au cours des trois dernières années 161 logements ont été traités. Afin d'aller au-delà, l'office a engagé une démarche partenariale pour identifier les logements devant faire l'objet d'une intervention prioritaire en fonction notamment de leur localisation et de l'environnement (services, transports, ...). Le budget dédié a été triplé pour 2017.

L'état d'entretien des foyers fait l'objet d'une surveillance attentive de la part de l'office qui assure des relations suivies avec les gestionnaires et dispose d'états détaillés sur l'emploi des provisions perçues. Toutes les conventions n'ont cependant pas fait l'objet de l'avenant modifiant et précisant la destination des provisions tel qu'imposé par la réforme comptable de 2006 (remplacement de la provision pour grosses réparations par la provision pour gros entretien, réforme des composants). L'office doit recenser les foyers concernés (constaté pour « Les Blandines » à Albi) et clarifier la relation contractuelle avec les gestionnaires sur ce point.

5.4.2 Exploitation du patrimoine

5.4.2.1 Diagnostics techniques

Les diagnostics de performance énergétique (DPE) ont été réalisés en 2007 pour l'ensemble du patrimoine. Ils révèlent un parc énergivore, avec plus de la moitié du parc (52 %) classé en catégorie E, F ou G pour la consommation d'énergie. Ces bâtiments font l'objet d'un traitement prioritaire dans le cadre de la politique de maintenance de l'office, conformément aux engagements de la CUS. Les travaux réalisés ont permis une amélioration de la situation. Selon l'évaluation faite par l'office, il reste fin 2015, 401 logements (soit 5 % du patrimoine) classés en F et G et 2 397 (soit 28 %) en E¹⁶.

L'office est fortement concerné par les obligations relatives à la protection des personnes contre les risques liés à une exposition à l'amiante (5 999 logements et 14 foyers construits avant 1997). Le repérage étendu a été réalisé en 2005 et les dossiers techniques amiante (DTA) constitués conformément à la réglementation. Les matériaux contenant de l'amiante en mauvais état ont été retirés ou protégés. Les DTA sont communiqués à l'ensemble des intervenants. L'information du personnel de proximité a été assurée et le personnel de régie a été formé et équipé. Toutefois, en attente de formalisation de « modes opératoires » spécifiques, les travaux de remise en état de logements susceptibles de contenir de l'amiante sont confiés à des entreprises agréées (ex : marché pour pose de sols souples).

Face au renforcement des obligations en 2011, un référent a été désigné et un comité de pilotage constitué.

¹⁶ Evaluation réalisée à partir des résultats des DPE au bâtiment faits ou en cours suite aux réhabilitations. La reprise de l'ensemble des DPE au logement est prévue en 2017.

Depuis 2015, lors des interventions dans les logements (réhabilitation, changement de locataire, demande de travaux, ...) un repérage de l'amiante avant travaux (RAAT) est réalisé, avec mise à jour du DTA et élaboration du diagnostic amiante des parties privatives (DAPP). Fin juin 2016, seulement 480 DAPP étaient réalisés. Toutefois, le repérage des flocages, calorifugeages et faux-plafonds, réalisé en 1997 y compris dans les logements, permet à l'office d'être conforme à la réglementation (cf. art 4 du décret n° 2011-629 du 3 juin 2011).

En complément, l'office a engagé la réalisation d'une « cartographie des risques » après mise à jour des DTA et repérage complet des parties privatives de 1 à 2 logements par résidence (liste A, B, C). Une opération test a permis d'identifier le budget nécessaire pour couvrir l'ensemble du patrimoine concerné (2016 : 380 k€).

L'information des locataires sur les risques liés à une exposition à l'amiante est insuffisante [art. R. 1334-29-4. III du code de la santé publique]. Aucune information n'est délivrée aux locataires en place alors que la fiche récapitulative du DTA doit être communiquée par le propriétaire dans un délai d'un mois après sa constitution ou sa mise à jour aux occupants de l'immeuble bâti. L'office attend l'aboutissement de la « cartographie des risques » pour communiquer globalement vers ses locataires.

L'office n'a pas pris en compte l'ensemble de ses obligations en matière de lutte contre le saturnisme [art L. 1334-5 et L. 1334-7 du code de la santé publique].

Selon le recensement effectué durant le contrôle, l'office possède 422 logements construits avant 1949 susceptibles d'être concernés par les mesures de prévention contre le saturnisme. Ces logements sont issus d'opérations d'acquisition-amélioration ayant pour la plupart fait l'objet de travaux lourds. Les constats de risques d'exposition au plomb (CREP) obligatoires pour toute location depuis août 2008 n'ont pas été réalisés ou actualisés après travaux et ne sont pas remis aux locataires. Face à ce constat l'office a immédiatement lancé une consultation puis retenu un diagnostiqueur. Fin 2016, 115 logements (soit 56%) ont été visités, dont 4 pour lesquels la présence de plomb a été relevée.

5.4.3 Entretien des équipements individuels

L'entretien des installations individuelles de chauffage, d'eau chaude sanitaire et de VMC est assuré par la « régie chauffage » rattachée au service « maintenance ». Ce transfert de responsabilité est prévu par le bail qui stipule que « *le bailleur se substitue au locataire pour assurer l'entretien* ».

Les ouvriers détiennent les qualifications professionnelles requises et suivent périodiquement des formations complémentaires.

Suite à l'observation émise lors du précédent contrôle, la procédure de relance des locataires absents a été renforcée. L'office emploie tous les moyens de relance (courrier en recommandé, visite des gardiens). Aucune procédure contentieuse (recours huissier) n'a toutefois été identifiée.

L'entretien des équipements individuels de chauffage par la régie de l'office est insuffisamment suivi au regard des risques encourus, et l'attestation réglementaire n'est pas délivrée aux locataires [décret n° 2009-649 du 9 septembre 2009 et arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières].

Chaque intervention fait l'objet d'une saisie directe par l'ouvrier au travers des fiches de travail visées par le responsable d'équipe. Toutefois, l'absence de vision d'ensemble (pas de tableau récapitulatif disponible) a rendu difficile l'obtention de données fiables. Ainsi, l'information fournie par l'office selon laquelle 28 équipements à gaz n'ont pas été entretenus en 2015, dont 6 déjà non visités en 2014, doit être appréhendée avec réserve, d'autant que l'attestation d'entretien qui doit être systématiquement remise au locataire dans un délai de quinze jours suivant la visite n'est pas établie. Cette attestation doit préciser le résultat de l'évaluation énergétique et environnementale de la chaudière ainsi que le résultat de la mesure de monoxyde de carbone.

Suite à ce constat, l'office s'est engagé à améliorer la traçabilité des informations et à délivrer l'attestation d'entretien.

La facturation de l'entretien annuel des chaudières manque de transparence et d'équité. Outre que les modalités de calcul des coûts de la régie restent à affiner (coûts réels à retenir plutôt que forfaitaires, en particulier pour les véhicules), il est constaté que :

- a) Le coût horaire moyen de la régie voté annuellement par le CA n'assure pas une information suffisante et ne correspond pas aux tarifs facturés aux locataires.
Les coûts calculés pour l'année précédente sont facturés aux locataires au titre des charges locatives lors de la régularisation des provisions appelées. Le taux horaire soumis à l'approbation du CA est une moyenne sur l'ensemble des travaux en régie mais il n'est pas appliqué dans la facturation des diverses prestations (interventions des ouvriers attachés aux agences et chauffagistes). Le taux de 39,28 € voté le 22 juin 2015 recouvre un coût (2014) de 37,64 € pour les ouvriers polyvalents et de 48,81 € pour les chauffagistes. Les évolutions de coût indiquées au CA (hausse de 1,2 % du coût horaire moyen) ne mettent pas en évidence la baisse de 1 % pour la régie chauffage et la hausse de 1,3 % des autres interventions.
Sur ce point, l'office dans sa réponse s'engage à détailler la délibération annuelle soumise au vote du CA.
- b) Le principe annoncé de facturation à prix coûtant n'est pas effectif pour chaque locataire.
La facturation à l'ensemble des locataires est réalisée par acomptes mensuels régularisés en début d'année suivante, sur la base du coût réel calculé. La facturation de cette charge individuelle est forfaitaire. Le lien entre les coûts d'intervention et la taille du logement n'est pas établi. On constate qu'ainsi les facturations varient du simple au double entre un T2 et un T5 et l'écart maximum est de 1 à près de 3 entre un studio et un T6¹⁷. Le tarif pratiqué pour les plus grands logements atteint ainsi un niveau dont la compétitivité n'est pas garantie, alors que les locataires concernés, liés par le bail, n'ont pas la possibilité de recourir à un autre prestataire. L'office avance dans sa réponse la difficulté d'établir une règle de répartition à la fois simple et équitable, mais s'engage à examiner la possibilité d'améliorer la règle de répartition actuelle au vu des constats de l'Ancols.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE

La politique de vente engagée en 1993 par l'office est très modérée. Le CA délibère annuellement et arrête pour chaque opération une grille de prix au logement avec un tarif préférentiel pour les locataires de l'office et les gardiens. Depuis l'origine, 164 logements individuels ont été inscrits au plan de vente. Au 1^{er} mai 2015 il reste 41 logements à vendre répartis sur 15 opérations. Aucune nouvelle opération n'a été mise en vente en 2015 et 2016.

Entre 2011 et 2015, 27 logements ont été vendus, soit en moyenne 5 logements par an, ce qui correspond aux engagements de la CUS. La majorité de ces ventes a profité aux locataires de l'office (22 % d'occupants ou descendants et 44 % de locataires du parc). Les prix pratiqués se situent en moyenne 16 % en dessous de l'évaluation de France domaine (20 % pour les locataires de l'office).

La vente de logements n'est pas une priorité pour l'office. Les logements mis en vente ont été construits entre 1956 et les années 1980 pour les plus récents. Ils n'ont fait l'objet d'aucune réhabilitation et présentent de mauvaises performances énergétiques (étiquette F ou G)¹⁸. Malgré cela, aucune intervention n'est réalisée avant la vente. La visite de patrimoine a mis en évidence

¹⁷ Tarifs 2015 : T1 46 €, T2 62 € ; T3 77 €, T4 92 €, T5 108 €, T6 123 €

¹⁸ Les logements classés en catégories F et G pour la consommation d'énergie ne peuvent plus être inscrits au plan de vente des organismes HLM depuis le 1^{er} janvier 2015 pour les logements collectifs et depuis le 1^{er} janvier 2016 pour les logements individuels.

l'obsolescence de certains équipements et une absence de remise en état minimum similaire à celle qui serait réalisée lors d'une remise en location.

Cette pratique ne répond pas à l'objectif de faciliter le parcours résidentiel de ménages aux ressources modestes qui devront faire face à des travaux significatifs, dans l'esprit du nouvel article L.443-7 du CCH. Pour 2017, seul un budget « *pour assurer la propreté du bien présenté* » a été voté.

La plupart des irrégularités relevées lors du précédent contrôle ont été corrigées. Les consultations réglementaires sont effectuées (préfet, maire, France Domaine, ...), et les actes notariés sont conformes avec en particulier la clause de préemption et de reversement éventuel de la plus-value par l'acquéreur en cas de revente prévus par l'article L. 443-12-1 du CCH.

Cependant, l'affichage sur le terrain est insuffisant. Le document apposé sur la porte d'entrée (format A4) n'est pas visible de la voie publique contrairement à l'obligation réglementaire (art R. 443.12 du CCH)¹⁹. L'office s'est engagé à corriger cette situation.

Pour les acquéreurs n'ayant pas la qualité de locataires de l'office, la procédure mise en place consiste à vendre « au plus offrant ». Le CA définit les prix minimum et maximum de vente qui seront communiqués lors de la publicité. La « commission vente » créée en 2012 retient ensuite l'offre la plus avantageuse en respectant la fourchette de plus ou moins 35 % par rapport à l'évaluation de France domaine.

5.6 ACCESSION SOCIALE

Dans le cadre de la CUS l'office s'est engagé à tester l'activité d'accession sociale en PSLA. Sur la période de contrôle, deux opérations de 6 logements chacune ont été acquises en VEFA et livrées en 2011 et 2012. Malgré la proximité de l'agglomération albigeoise (Marssac et Le Séquestre), ces opérations ont connu des difficultés de commercialisation. Seulement la moitié des logements était vendue lors du contrôle, trois étaient en phase de location-accession et trois étaient vacants suite à une rupture du contrat de location-accession. Face à cet échec, l'office n'a pas engagé de nouvelle opération. Le financement en attente de vente est assuré en quasi-totalité par deux emprunts sur 30 ans garantis par le département avec remboursement partiel à chaque vente. Fin 2015, les capitaux restant dus sont de 828 k€ pour les 6 logements invendus.

Les ressources n-2 des acquéreurs ayant levée l'option correspondent en moyenne à 67 % des plafonds PSLA. Le taux d'effort après acquisition reste maîtrisé (14 % en moyenne) avec des apports personnels qui varient entre 6 % et la totalité du prix d'achat. Aucun dépassement de plafonds de ressources n'a été relevé.

Les conditions favorables à la commercialisation des opérations d'accession sociale n'ont pas été mises en place. Le principe de prudence consistant à conditionner le lancement des travaux à l'atteinte d'un quota de réservations minimal de 30 % n'a pas été respecté. Aucun contrat préliminaire de réservation n'a été signé, ni préalablement au démarrage des travaux, ni durant les travaux.

De plus, la part de la redevance locative est élevée avec 680 € en moyenne mensuelle pour un T4, proche du niveau maximum réglementaire. Elle n'a pas été adaptée au marché local qui offre dans le parc privé des logements équivalents pour un loyer moyen de 624 €²⁰.

Cette redevance ne lui permet pas de constituer rapidement un apport personnel, la part acquisitive étant seulement de 87 € en moyenne par mois.

¹⁹ Constat réalisé lors de la visite de patrimoine

²⁰ Donnée DDT du Tarn « loyers du marché dans le Tarn – année 2015 »

Cette situation est encore plus marquée pour les ménages encore en phase de location dont les revenus ne s'élèvent qu'à 36 % des plafonds PSLA, avec un revenu mensuel moyen de 2 343 €. La faiblesse de ces ressources peut laisser craindre qu'il n'y ait pas de levée d'option à l'issue de la période de location limitée à cinq ans.

Enfin, peu de moyens sont mis en œuvre par l'office pour trouver de nouveaux accédants après rupture des contrats de location-accession. Au moment du contrôle il n'y avait ni information sur le site internet de l'office, ni affichage dans les locaux ou sur le terrain. Par ailleurs, aucune remise en état après occupation n'était réalisée pour les deux logements redevenus vacants qui ont été visités.

Les difficultés du marché local de l'accession évoquées par l'office dans sa réponse ne peuvent à elles seules expliquer la faible commercialisation.

5.7 CONCLUSION

La politique de développement modéré et localisé dans l'ouest du département est adaptée aux besoins du territoire, avec toutefois la nécessité de mieux prendre en compte la demande de petits logements. L'office a engagé un important programme de réhabilitation et de requalification des quartiers prioritaires qui doit être poursuivi afin de remettre à niveau un parc ancien. Par ailleurs l'information des locataires sur les risques liés à une exposition à l'amiante et au plomb est insuffisante. La politique de vente et d'accession sociale doit être reconsidérée afin de favoriser le parcours résidentiel des locataires.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

L'office est géré en comptabilité publique par la Trésorerie « Albi ville et périphérie ». Le poste comptable, composé de 30 agents, gère 3 autres budgets importants (ville et agglomération d'Albi, hôpital) ainsi que ceux de 22 communes et plusieurs syndicats.

Les relations avec l'ordonnateur sont facilitées par la présence parmi les 6 agents affectés à sa gestion au sein du poste comptable, de 2 agents détachés de l'office, en charge des relations avec les locataires (encaissements, gestion de l'APL, suivi des plans d'apurement, ...). La collaboration avec l'ordonnateur fait l'objet d'une convention de partenariat conclue pour la période 2013-2015. Les engagements qui ont été respectés ont permis des améliorations mais la dématérialisation prévue (pièces comptables, bordereaux et pièces justificatives) n'a pas encore abouti pour des motifs techniques tenant au progiciel de l'ordonnateur et des progrès restent à réaliser en matière d'optimisation du recouvrement. Au moment du contrôle, la rédaction d'une nouvelle charte n'est pas encore engagée bien que la durée de la précédente soit achevée depuis plus de 6 mois. Elle devrait préciser les procédures, les rôles et les engagements de chacun dans les domaines jusqu'ici insuffisamment abordés ou détaillés tels que la gestion de la trésorerie, les conditions et caractéristiques des plans d'apurement, et plus généralement les procédures de recouvrement des impayés et la coordination des intervenants.

Les documents soumis au CA (suivi budgétaire, compte financier, rapport annuel d'activité) sont commentés de manière détaillée. Les récentes modifications du plan comptable M31 ont été mises en œuvre et l'introduction de la règle prudentielle en matière de rentabilité est portée à connaissance du C.A.

Les différentes provisions constituées n'appellent pas de remarque (dépréciations d'actifs relatives aux démolitions, invendus en accession, risques et charges concernant le gros entretien et les diagnostics amiante).

La redevance pour renouvellement de composants incluse dans la facturation des redevances foyers est comptabilisée au compte 48788 "Produits constatés d'avance foyers" et fait l'objet d'une subdivision analytique par foyer pour en permettre un suivi individualisé.

Les anomalies relevées dans certaines annexes du compte financier et les rapports annuels d'activité nécessitent des corrections et un travail de mise en cohérence.

Plusieurs erreurs ou incohérences sont relevées dans les rapports d'activité annuels, en particulier dans les analyses basées sur certains coûts (endettement, maintenance).

Le calcul erroné du nombre des équivalents-logements dans les logements-foyers (630 recalculés en cours de contrôle contre 385 pris en compte jusqu'alors par l'office) impacte un grand nombre de ratios dans les rapports annuels et dans les documents produits pour le DIS²¹.

Les fiches de situation financière et comptable annexées au compte financier présentent un défaut de classification des opérations qui s'avère préjudiciable à l'analyse des investissements. Ainsi, fin 2015, deux opérations de construction classées « en cours » n'avaient pas fait l'objet d'un ordre de service de commencer les travaux (ou réservation pour les VEFA). Or la fragilité des informations concernant le déroulement futur de ces opérations à ce stade prématuré est avérée, puisqu'en juin 2016 l'une d'elles (6 logements à Sainte-Croix) a été abandonnée et les conditions de financement de l'autre (10 logements à Gaillac) ont été fortement modifiées (cf. § 6.2.4). L'exploitation de ce document annexé au compte financier n'est dès lors plus fiable pour l'analyse des investissements et l'évaluation du fonds de roulement à terminaison. Des corrections ont dû être opérées dans le cadre de l'inspection.

Un dysfonctionnement comparable est relevé dans la confection des annexes au compte financier relatives à la maintenance, le rapport d'activité annuel et le DIS. Les incohérences proviennent de l'organisation, avec des traitements hétérogènes, par des agents différents, sans que la correspondance des sources et des méthodes soit assurée (titres de recette omis, prise en compte différente des logements-foyers, ...).

L'office s'engage dans sa réponse à tenir compte à l'avenir de l'ensemble de ces constats.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

6.2.1 Analyse de l'exploitation

La rentabilité d'exploitation est appréciée par le niveau, l'évolution de l'autofinancement net²² et l'analyse de sa constitution sur les 5 derniers exercices.

²¹ Dossier individuel de situation, fédération des OPH

²² L'autofinancement net est la mesure des ressources tirées de l'activité d'exploitation dans un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant disponibles après remboursement des emprunts (hors remboursements anticipés)

Rentabilité d'exploitation (en k€)	2011	2012	2013	2014	2015
Marge sur accession et prêts	103	200	99	85	20
Loyers quittancés	33 468	33 982	34 346	34 414	34 613
Coût de gestion	-9 547	-9 983	-7 781	-8 855	-8 848
Entretien courant et gros entretien	-5 105	-7 762	-8 385	-8 636	-8 871
TFPB	-4 192	-4 311	-4 402	-4 459	-4 530
Flux financiers et produits divers	1 124	934	956	689	919
Créances irrécouvrables	-283	-408	-344	-497	-499
Annuités locatives	-12 434	-12 158	-11 603	-12 155	-12 842
Autofinancement courant	3 134	3 085	5 533	3 263	2 789
Flux exceptionnel et IS	242	447	319	682	555
Autofinancement net	3 376	3 532	5 852	3 945	3 343
<i>soit en % du chiffre d'affaires</i>	<i>9,7</i>	<i>9,9</i>	<i>16,4</i>	<i>12,0</i>	<i>9,4</i>
<i>P.M. Résultats comptables</i>	<i>2 857</i>	<i>4 468</i>	<i>4 413</i>	<i>5 025</i>	<i>5 416</i>

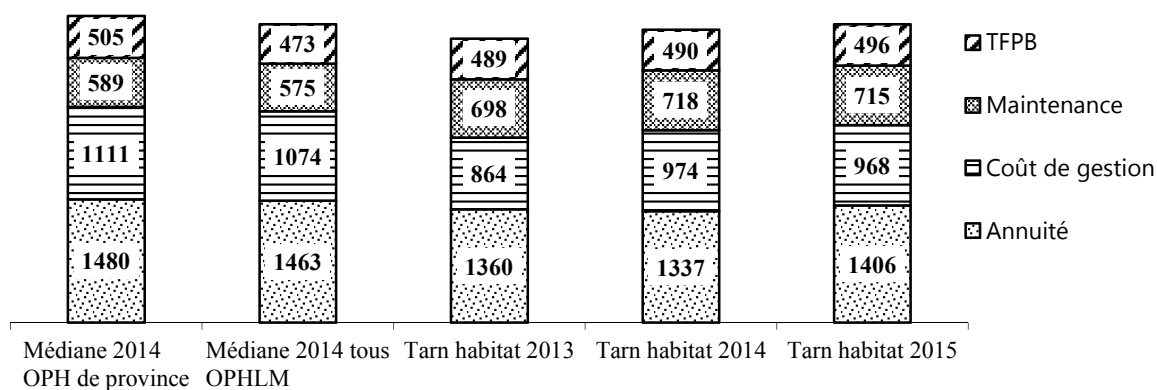
La hausse de la rentabilité en 2013 (16,4 % d'autofinancement net) provient de la diminution des cotisations et prélèvements sur le potentiel financier qui avaient fortement impacté 2011 et 2012 avec respectivement 2,79 M€ et 2,84 M€ (contre 0,23 M€ en 2013).

L'instauration de la « mutualisation HLM », la hausse des cotisations CGLLS et la quasi-stagnation des produits (+0,8 % en 2 ans) expliquent la baisse de rentabilité en 2014 et 2015.

L'autofinancement reste cependant à un niveau correct de 9,4 % du chiffre d'affaires en 2015 pour une médiane (2014) des OPH de 12,5 %. Il est de 11,4 % en moyenne sur les 3 dernières années²³, très au-dessus du seuil d'alerte fixé à 3 % (art R. 423-9 du CCH)

6.2.2 Analyse des coûts

Les principaux coûts sont analysés sur les 3 dernières années. Les ratios établis en € par logement²⁴ sont comparés aux médianes des OPH pour 2014 (nationales et de province).



Plusieurs de ces ratios diffèrent de ceux produits par l'office dans ses rapports d'activité ou portés dans les DIS, du fait de certaines erreurs qui ont été corrigées (cf. § 6.1).

²³ Autofinancement 2014 et 2015 correspondants à la nouvelle norme et recalculé pour 2013 (5 202 k€).

²⁴ Coûts calculés sur la base du nombre de logements et équivalents-logements (foyers), sauf coûts de gestion calculés avec une hypothèse de coûts réduits de 50 % pour les foyers.

Le niveau de TFPB est médian, de même que l'endettement. Ce dernier présente une augmentation progression sensible en 2015 due essentiellement aux emprunts contractés pour des travaux de maintenance (remplacement de composants financés par emprunts depuis 2012) et de réhabilitation (Le Lude et Rayssac), qui ne génèrent que peu ou pas de loyers nouveaux.

Les dépenses de maintenance non récupérables (entreprises et régie) sont supérieures de l'ordre de 20 % à la médiane (cf. § 5.4.1 pour l'appréciation de l'effort global, investissements inclus).

Le coût de gestion par logement qui intègre les prélèvements et cotisations (cf. § 6.2.1) ainsi que les dépenses croissantes de diagnostics amiante²⁵ reste assez stable et inférieur de 10 % à la médiane malgré la croissance des pertes sur charges dues à la vacance (435 k€ en 2015 contre 342 k€ en 2013). Cette stabilité repose principalement sur une progression contenue des dépenses salariales (83 % du coût de gestion).

6.2.3 Structure financière

La structure financière est analysée principalement à travers le fonds de roulement net global (FRNG) et son évolution.

en k€	2011	2012	2013	2014	2015
Capitaux propres	77 287	80 771	84 711	89 824	96 350
Provisions risques et charges (dont PGE)	2 115	1 522	2 863	2 498	2 247
Amortissements et provisions d'actifs immo.	144 663	148 912	152 342	160 096	166 596
Dettes financières	168 959	162 937	165 786	170 598	174 660
Actif immobilisé brut	-361 316	-362 801	-369 132	-387 042	-404 825
F.R.N.G.	31 708	31 340	36 570	35 974	35 029
F.R.N.G. à terminaison ²⁶					28 677
Stocks nets	4 997	4 012	4 044	3 124	2 628
Actifs d'exploitation nets et créances diverses	7 711	5 302	5 284	6 090	8 574
Dettes d'exploitation et diverses	-13 329	-13 672	-12 790	-14 993	-12 931
B.F.R. (besoin en fonds de roulement)	-621	-4 359	-3 463	-5 780	-1 730
F.R.N.G. - B.F.R. = Trésorerie nette	32 329	35 699	40 033	41 754	36 759
Concours bancaires	0	0	0	1 668	2 512
Total de la trésorerie du bilan	32 329	35 699	40 033	43 422	39 271

La trésorerie nette fin 2015 est importante avec 36,7 M€ soit l'équivalent de 7,1 mois de dépenses pour une médiane de 3,6 mois.

Le FRNG représente 7,3 mois de dépenses en moyenne sur la période. Avec 35 M€ fin 2015 il équivaut à 6,8 mois de dépenses, niveau très supérieur à la médiane des offices (4,3 mois en 2014). Sa variation sur la période se décompose comme suit :

²⁵ 279 k€ en 2015 contre 4 k€ en 2014 et 0 k€ en 2013

²⁶ Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercices des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts, ...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

en M€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement début 2012		31,7
Autofinancement de 2012 à 2015	16,7	
Variation du solde de financement des investissements	-8,8	
Remboursements anticipés, autres emprunts et divers	-9,7	
Cessions d'actifs	5,1	
Evolution des fonds propres après investissement	3,3	
Fonds de roulement fin 2015		35,0

6.2.4 Financement des investissements

L'office emploie largement ses fonds propres pour le financement de ses investissements, avec en moyenne du prix de revient de 17 % (opérations soldées) à 24 % (opérations en cours) dans les constructions. L'effort est moins significatif pour les réhabilitations et renouvellements de composants avec 23 % de fonds propres en moyenne (fourchette de 15 % à 100 %, 25 % pour l'opération majeure de Rayssac).

En l'absence de hausses de loyers, le financement par emprunt des travaux de renouvellement de composants depuis 2012 réduit l'autofinancement. Cette politique menée dans le cadre du PSP vise à limiter la consommation du fonds de roulement.

Les deux opérations de démolition-reconstruction en cours à Labruguière et Carmaux mobilisent respectivement 2 M€ et 1,5 M€ de fonds propres, soit 45 % et 30 % du prix de revient, du fait d'un coût de foncier majoré des frais de démolition.

Les clôtures d'opérations sont soumises régulièrement au bureau du CA qui arrête les prix de revient et les financements définitifs, et affecte in fine les fonds propres.

Compte tenu des financements à mobiliser et des dépenses prévues sur les opérations non soldées fin 2015, le FRNG a été évalué à terminaison de ces investissements :

Evaluation du FRNG à terminaison (M€)	FRNG fin 2015	Dépenses restant à comptabiliser	Financements externes à comptabiliser	Impact sur le bilan à terminaison	FRNG à terminaison
Constructions et travaux en cours et non soldés ²⁷		-19 747	16 671	-3 076	
moins: subventions au bilan (c/13) en attente d'encaissement			-3 276	-3 276	
Total	35 029	-19 747	13 395	-6 352	28 677

Le FRNG est ramené sur ces bases de 35 M€ à 28,7 M€ à terminaison des opérations engagées soit l'équivalent de 5,5 mois de dépenses, niveau toujours très confortable.

Le montage financier des opérations de construction est généralement présenté au CA avec un objectif d'équilibre de gestion sur la base d'un niveau de fonds propres d'environ 30 k€ par logement (soit 20 à 25 %), mais il est constaté de nombreuses dérogations. Ainsi, sur les 4 dernières opérations engagées par le CA et non achevées fin 2015, 3 présentent des apports en fonds propres très supérieurs, et leur équilibre prévisionnel d'exploitation n'est pas assuré selon les simulations présentées :

- Albi « Mas blanc » : 27 logements en VEFA pour 1 183 k€ dont 29 % de fonds propres,
- Sainte Croix : 6 logements (275 k€ dont 33 % de fonds propres),

²⁷ Evalué en avril 2016 sur la base des fiches financières et comptables de 2015 corrigées pour 2 opérations (cf. § 5.1).

- Gaillac « rue des Chalets » : 10 logements VEFA (502 k€ dont 40 % de fonds propres).

La première opération est légèrement déséquilibrée mais elle se situe dans un quartier que l'office considère à fort potentiel d'attractivité.

La seconde a été abandonnée avant le lancement du projet.

Concernant la troisième (Gaillac), le service financier a demandé début 2016 une modification du financement avec le recours à 200 k€ d'emprunt supplémentaire afin de limiter la consommation du fonds de roulement, ce qui n'avait pas été évoqué lors de l'adoption du projet par le CA. Le déséquilibre prévisionnel de trésorerie atteint, en tout état de cause, de l'ordre de 500 k€ au bout de 51 ans. La principale cause réside dans le coût d'acquisition, proche de 1 900 €/m² de SH, pour des prix généralement compris entre 1 500 € et 1 800 € (opérations récentes de Coufouleux (Moussoulas), Marssac (Bourdela), Albi (Buisson), Sainte Croix et Labastide de Levis). L'adoption de ce programme par le CA présente en outre une irrégularité qui le fragilise potentiellement (cf. § 2.2.2).

6.2.5 Gestion de la dette

Dans le cadre d'une gestion active de sa dette, l'office qui recourt aux services d'un organisme de conseil a opéré plusieurs réaménagements dans l'objectif de sécuriser son encours en diversifiant les index et en développant la part de taux fixes. Un dernier refinancement a été réalisé en 2015 portant sur 21 M€ d'emprunts CDC.

Après l'arrivée à échéance courant 2015 de l'un des 4 emprunts dits « complexes » souscrits entre 2005 et 2006 (6 M€ en financement nouveau et 5,1 M€ en refinancement), les capitaux restant dus (CRD) sur ces produits sont de 3,7 M€ fin 2015, avec un taux actuariel de 2,14 % à 3,79 %. Le niveau de risque évalué dans la classification Gissler est faible (1B) pour 2 emprunts représentant 2,3 M€ de CRD. Il est plus élevé (3D) pour le troisième (1,4 M€). Pour ce dernier, la possibilité de sortir sans indemnité est contractuellement prévue dans la seconde phase du contrat qui débutera en décembre 2017.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

La dernière étude prévisionnelle complète de l'office s'appuie sur les comptes définitifs de 2009. Elle a été soumise au CA en 2010.

Chaque année une actualisation est réalisée par le service financier sur la base des comptes clos et de l'évolution du patrimoine, sans modification des données stratégiques liées au PSP et à la CUS. En particulier, n'est pas prise en compte l'opération d'Albi Cantepau bien que son démarrage soit probable dans la période de simulation, du fait de l'absence de définition suffisante du projet.

Une information sur ces résultats est délivrée au CA lors des débats budgétaires annuels.

Les hypothèses d'exploitation sont très prudentes. Elles aboutissent à un autofinancement annuel de l'ordre de 6 % des loyers sur la période (8 M€ sur 4 ans). Les plus-values de ventes de patrimoine sont évaluées à 300 k€ annuels, niveau réaliste au regard des résultats constatés et de la politique menée.

Les investissements retenus sont cohérents avec la stratégie affichée, avec annuellement 30 logements nouveaux, 100 logements objet de réhabilitations thermiques et 2,5 M€ de remplacements de composants. Ces investissements représentent un besoin annuel de fonds propres de l'ordre de 6 M€ sur 4 ans.

La dernière actualisation exploitée ci-après a été établie par l'office en 2015 sur les comptes de 2014. Elle porte jusqu'à l'exercice 2019 inclus.

S'il n'apparaît pas de déséquilibres fondamentaux entre les prévisions et les chiffres réels de 2015, l'autofinancement courant qui ressort à 1,2 M€ dans la prévision atteint en réalité 2,8 M€,

principalement du fait d'excès de prudence en matière de dépenses (TFPB, gestion et maintenance). En outre, un excédent de produit non justifié de 600 k€ est constaté dans l'évaluation des loyers prévisionnels des foyers de 2017 à 2019 suite à une erreur matérielle. Ces constats qui laissent envisager des résultats supérieurs aux prévisions affichées ne remettent pas en cause les tendances dégagées par la simulation de l'office.

Les résultats de cette simulation (après correction des loyers des foyers) sont les suivants :

en M€	2016	2017	2018	2019	Cumul
Produits	39,1	39,9	40,8	41,6	
Charges	37,5	37,3	38,6	39,8	
Autofinancement net	1,6	2,6	2,2	1,8	8,3
<i>Soit en % des loyers</i>	4,4 %	6,7 %	5,5 %	4,5 %	
Plus-values sur cessions	0,3	0,3	0,3	0,3	1,2
Fonds propres à investir	-1,7	-1,1	-1,1	-1,1	-5,0
FRNG en fin d'exercice	35,2	37,0	38,3	39,3	

Le niveau de rentabilité prévisible, bien que décroissant, devrait permettre de dégager plus de fonds propres que l'office n'envisage d'en affecter à ses investissements sur la période. En conséquence, le fonds de roulement devrait évoluer significativement dans les prochaines années.

Dans les conditions retenues, le niveau prévisible du fonds de roulement fin 2019 assure à l'office de disposer de ressources confortables pour engager dans de bonnes conditions financières les actions importantes de réhabilitation et de démolition prévues à cette échéance.

Le chiffrage de l'engagement financier de l'office dans sa participation à la restructuration du quartier Cantepau à Albi reste à définir. Il constituera un élément essentiel de la prochaine simulation prévisionnelle à moyen terme à établir.

6.4 CONCLUSION

Si la gestion comptable et financière est satisfaisante dans l'ensemble, la précision et la cohérence de certains documents annexes au bilan et analyses de synthèse nécessitent des améliorations.

Les équilibres tant financiers que d'exploitation sont satisfaisants et les prévisions montrent que cette situation est durablement assurée.

Toutefois, face à un parc qui, pour une partie est ancien et nécessite des restructurations importantes dans un marché peu tendu, la détermination de besoins financiers liés aux projets de démolition et de réhabilitation à moyen terme est essentielle pour assurer l'optimisation des ressources disponibles.

7. ANNEXES

7.1 INFORMATIONS GENERALES

RAISON SOCIALE :	TARN HABITAT
-------------------------	---------------------

SIEGE SOCIAL :		
Adresse:	2 RUE GENERAL GALLIENI	Téléphone : 05 63 77 81 81
Code postal :	81000	Télécopie : 05 63 77 81 93
Ville :	ALBI	

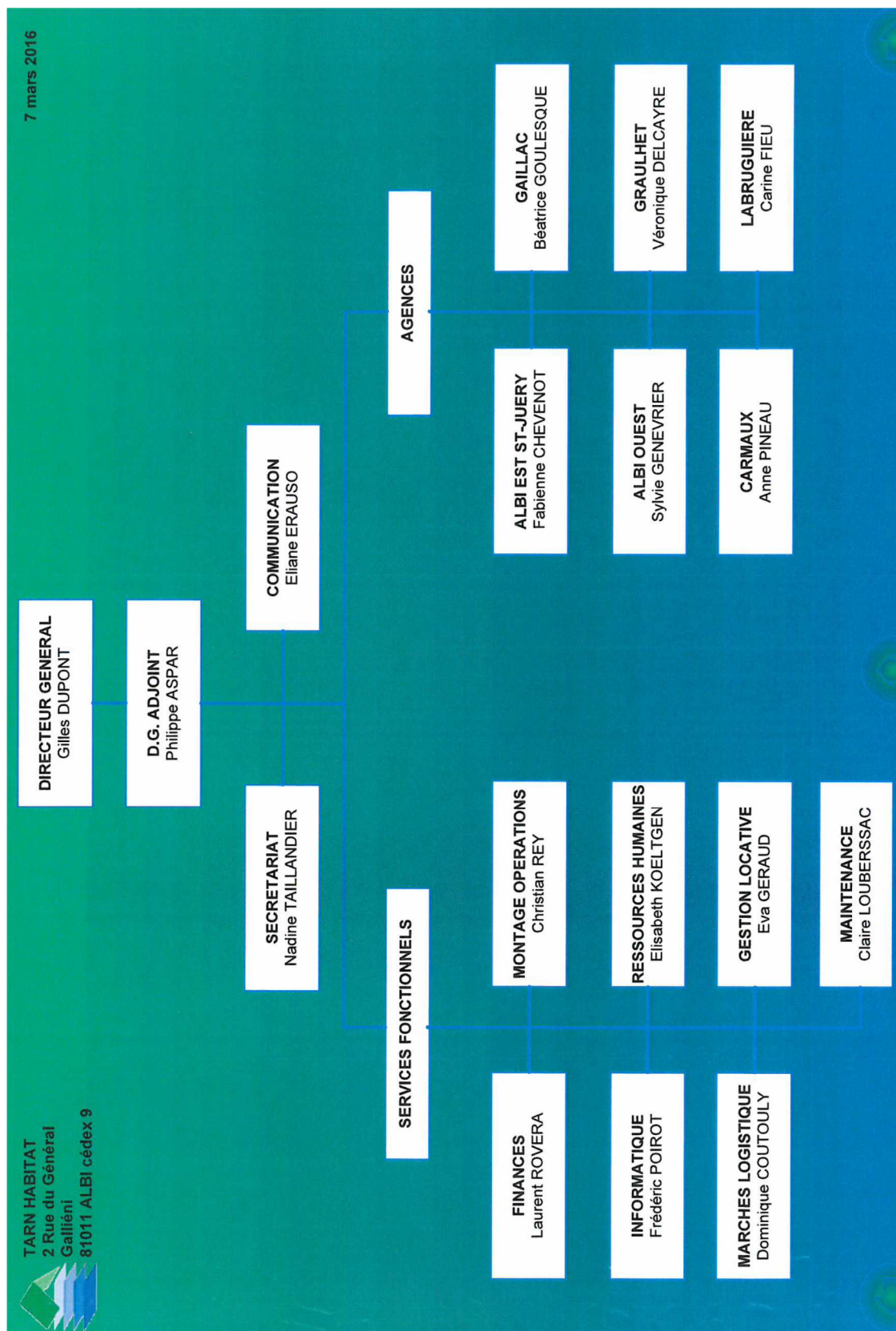
DIRECTEUR GÉNÉRAL :	Gilles DUPONT
----------------------------	----------------------

COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT:	CONSEIL DEPARTEMENTAL DU TARN
--------------------------------------	--------------------------------------

CONSEIL D'ADMINISTRATION au 31/12/2015			
Nombre de membres	23		
	Membres	Désignés par :	Professions
Présidente	Elisabeth Claverie	Conseil Départemental	Enseignante
Vice-président	André Fabre	Conseil Départemental	
Administrateur	Jean Paul Raynaud	Conseil Départemental	
"	Nathalie Borghèse	Conseil Départemental	Infirmière
"	Sylvie Bibal-Diogo	Conseil Départemental	
"	Michel Benoît	Conseil Départemental	
"	Claude Fita	Conseil Départemental	
"	Francis Ruffel	Conseil Départemental	
"	Daniel Astruc	Conseil Départemental	Directeur C.C.I Tarn
"	Véronique Théret	Conseil Départemental	Représentante administration Conseil Départemental
"	Véronique Roque	Conseil Départemental	Directrice ADIL
"	Edith Grunberg	Conseil Départemental	Directrice SOLIHA/PACT 81
"	Gérard Molénat	Conseil Départemental	Directeur CPIE
"	Isabelle Bianchi	Association d'insertion	Directrice REGAIN
"	M.France Ginouillac	UDAF	
"	Serge GOMES	CAF	
"	Patrick LEGRIX	CILEO	
"	Gille Birbès	Organisation syndicale CGT	
"	Véronique Baup	Organisation syndicale CFDT	
Représentants des locataires	Moha Oukziz	Représentant locataires (CNL)	
	Patrick Simmer	Représentant locataires (CNL)	
	Daniel Czaplà	Représentant locataires (CNL)	
	Bénédicte Barbaste-Reilles	Représentant locataires (AFOC)	

EFFECTIFS DU PERSONNEL au : 31/12/2015	nombre ETP		Total administratif et technique : 169
	Cadres :	20 20	
	Maîtrise :	30 29.50	
	Employés :	67 63	
	Gardiens :	35 35	
	Employés d'immeuble	13 12.80	
	Régie	52 52	Effectif total : 217

7.2 ORGANIGRAMME GENERAL



Barry Cox is a senior research fellow at the RAND Corporation, 50 % of whose research is devoted to the study of the U.S. military. He is also a senior research fellow at the RAND Corporation, 50 % of whose research is devoted to the study of the U.S. military. He is also a senior research fellow at the RAND Corporation, 50 % of whose research is devoted to the study of the U.S. military.

7.4 DEPASSEMENTS PLAFONDS DE RESSOURCES

TABLEAU RECAPITULATIF DES INFRACTIONS AUX REGLES D'ATTRIBUTION

N° logement	Nom du programme	Financement d'origine	Date de la CAL	Date de signature du bail de location	N° unique départemental	Nature de l'infraction	% de dépassement du plafond de ressources	Loyer mensuel (€)	Sanction pécuniaire maximale (€)
	Blaye les Mines : 8 place Robert Azemar	PLA	07/09/15	20/10/2015	081071501894711065	Dépassement plafond ressources	10,33 %	392,55	7 065,90
	Lescure d'Albigeois : 9 rue Bourvil	PLUS	08/12/2014	16/04/2015	081101401557211065	Dépassement plafond ressources	21,93 %	358,80	6 458,40
Montant total de la sanction pécuniaire maximale									13 524,30

7.5 OPERATIONS REHABILITEES

commune	opération	Nombre de logement	Coût total	Coût au logement	Augmentation loyer
Graulhet	Rue Max Dormoy	10	219 629 €	21 963 €	11,43 %
Mazamet	Rue Jean Bart	14	327 948 €	23 425 €	12,94 %
Saint Sulpice	Sicard d'Alaman	38	1 043 651 €	27 464 €	10,86 %
Saint Sulpice	Rue du Foyer	35	986 323 €	28 181 €	12,06 %
Graulhet	En Gach	110	3 996 726	36 334 €	14,27 %
Roquecourbe	Rue beau soleil	20	749 893 €	28 842 €	18,05 %
Villifranche d'Albigeois	24 avenue de Millau	6	186 347 €	7 167 €	0 %
Albi	Rue Léon Viala	132	5 021 776	38 044	5,05 à 5,69 %
Albi	Rayssac	408	13 744 431	33 687	5,80 %
total		773	26 276 724 €		

7.6 HYPOTHESES ET RESULTATS DE L'ANALYSE PREVISIONNELLE

SYNTHESE DES RESULTATS PREVISIONNELS
Simulation réalisée par l'office sur la base des comptes et hypothèses de 2009, actualisée en 2015

en k€	2015	2016	2017	2018	2019	Commentaires et correctifs opérés par l'Ancols
marge accession	0	0	0	0	0	pas de prévision de résultats d'accession significatifs
loyers quittancés	34 613	37 609	38 400	39 319	40 152	Sur la base de 6,5 % de vacance; réduction de 600 k€ annuels des loyers de foyers prévus (erreur d'évaluation détectée)
produits financiers	318	370	350	320	300	
Autres produits	621	1 151	1 151	1 151	1 151	
TOTAL PRODUITS	35 552	39 130	39 901	40 790	41 603	hors exceptionnels
Annuités d'emprunts locatifs	-12 842	-15 265	-14 353	-14 780	-15 132	
coûts de gestion et cotisations	-8 848	-10 065	-10 358	-10 659	-10 970	cotisations et pertes de charges sur vacants incluses
maintenance	-6 044	-6 272	-6 441	-6 615	-6 794	inclut la régie et une partie du c/611
TFPB	-4 530	-5 280	-5 533	-5 928	-6 250	
Impayés (non valeurs)	-499	-609	-633	-647	-661	
TOTAL CHARGES	-32 763	-37 491	-37 318	-38 629	-39 807	
PROD-CH = Autofinancement courant	2 789	1 639	2 583	2 161	1 796	
en % des loyers	8,1%	4,4%	6,7%	5,5%	4,5%	
+ exceptionnels	555	0	0	0	0	
= Autofinancement net	3 344	1 639	2 583	2 161	1 796	
en % des loyers	9,7%	4,2%	6,5%	5,3%	4,3%	
Produits nets de cession d'actifs		300	300	300	300	15 ventes annuelles avec 20 k€ de marge
= Apports au FRNG		1 939	2 883	2 461	2 096	
Fonds de roulement début d'exercice		35 000	35 242	36 995	38 326	
Fonds propres investis (construction)		-1 197	-630	-630	-630	30 logements nouveaux par an avec 15 % de fonds propres
Fonds propres investis (travaux)		-500	-500	-500	-500	400 k€ pour réhab thermiques; 100 k€ pour composants (pas de grosses réhabilitations chiffrées < 2020)
= Total fonds investis		-1 697	-1 130	-1 130	-1 130	Fonds propres affectés à la livraison
Fonds de roulement à LT	35 000	35 242	36 995	38 326	39 292	

7.7 SIGLES UTILISES

ANCOLS	Agence nationale de contrôle du logement social	OPH	Office Public de l'Habitat
ANRU	Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine	PDALPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées
APL	Aide Personnalisée au Logement	PLAI	Prêt Locatif Aidé d'Intégration
CAF	Capacité d'AutoFinancement	PLATS	Prêt Locatif Aidé Très Social
CAL	Commission d'Attribution des Logements	PLS	Prêt Locatif Social
CCH	Code de la Construction et de l'Habitation	PLUS	Prêt Locatif à Usage Social
CDC	Caisse des Dépôts et Consignations	PSLA	Prêt social Location-accession
CGLLS	Caisse de Garantie du Logement Locatif Social	PSP	Plan Stratégique de Patrimoine
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale	QPV	Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville
CUS	Convention d'Utilité Sociale	RSA	Revenu de Solidarité Active
DALO	Droit Au Logement Opposable	SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
DPE	Diagnostic de Performance Energétique	TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
DTA	Dossier Technique d'Amiante	USH	Union Sociale pour l'Habitat (union des différentes fédérations HLM)
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes	VEFA	Vente en État Futur d'Achèvement
FRNG	Fonds de Roulement Net Global	ZUS	Zone Urbaine Sensible
FSL	Fonds de Solidarité Logement		
HLM	Habitation à Loyer Modéré		