

OPH Grand Avignon Résidences

Avignon (84)



RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE 2017

2017-023

RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE 2017

N° 2017-023

OPH Grand Avignon Résidences

Avignon (84)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2017-023

OPH Grand Avignon Résidences – (84)

N° SIREN : 278400015

Raison sociale : GRAND AVIGNON RESIDENCES OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

Président : Joël GRANIER

Directeur général : Michel DEJOUX

Adresse : 124, Avenue de la Trillade 84083 AVIGNON Cedex

AU 31 DÉCEMBRE 2016

Nombre de logements familiaux gérés :	6 189	Nombre de logements familiaux en propriété :	6 189	Nombre d'équivalents-logements en résidences spécialisées en propriété :	415
---------------------------------------	--------------	--	--------------	--	------------

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				
Logements vacants	4,0 %	3,4 %	4,8 %	(2)
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique)	1,8 %	0,8 %	1,6 %	(2)
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	8,5 %	7,6 %	9,7 %	(2)
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0,7 %	1,4 %	1,5 %	
Age moyen du parc (en années)	43	-	41	(4)
POPULATION LOGEES				
Locataires dont les ressources sont :				
< 20 % des plafonds	36,3 %	21,1 %	19,3 %	(1)
< 60 % des plafonds	78,5 %	59,9 %	59,9 %	(1)
> 100% des plafonds	4,9 %	11,4 %	10,4 %	(1)
Bénéficiaires d'aide au logement	66,2 %	52,9 %	50,6 %	(1)
Familles monoparentales	17,9 %	21,4 %	20,0 %	(1)
Personnes isolées	40,9 %	31,8 %	37,4 %	(1)
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5,1	5,6	5,5	(2)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	16,6 %	14,2 %	14,5 %	(3)
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE				
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	2,1			
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	2,5	4,4	4,4	(3)
Autofinancement net / chiffre d'affaires	12,8 %	12,2 %	12,4 %	(3)

(1) Enquête OPS 2014 (organisme) – Enquête OPS 2014 (références régionales et nationales)

(2) RPLS au 1/1/2016

(3) BOLERO 2015 : ensemble des OPH

(4) Fédération des OPH – Les offices en chiffres au 31/12/2015

POINTS FORTS :

- ▶ Niveau de loyers modérés
- ▶ Rôle social avéré
- ▶ Bon état d'entretien général du parc
- ▶ Qualité de service rendu aux locataires
- ▶ Forte implication dans la politique de rénovation urbaine

POINTS FAIBLES :

- ▶ Absence de contrôle de gestion
- ▶ Taux de vacance commerciale élevé
- ▶ Augmentation des créances locataires
- ▶ Impayés de loyers de salariés de l'organisme logés dans le parc traités de façon trop attentiste
- ▶ Concertation locative (*plan de concertation non signé, comptes rendus de concertation non formalisés*)
- ▶ Absence de base de données complète sur le patrimoine
- ▶ Parc énergivore
- ▶ Suivi des visites annuelles d'entretien des chaudières individuelles à gaz
- ▶ Coûts de gestion élevés
- ▶ Fonds disponibles limités

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Absence de limite pour certaines délégations du CA au bureau
- ▶ Absence d'indication du montant du loyer maximal du logement sur la quittance de loyer
- ▶ Huit attributions de logements irrégulières
- ▶ Non-respect des obligations réglementaires relatives au gardiennage
- ▶ Diagnostics et contrôles techniques réglementaires non réalisés ou partiels (*amiante, ascenseurs*)
- ▶ Récupération non justifiée de prestation d'un câblo-opérateur auprès des locataires
- ▶ Absence d'indication de développement de l'offre de logements neufs dans le PSP

Précédent rapport de contrôle : n° 2012-055 – Juin 2013

Contrôle effectué du 3 avril 2017 au 5 octobre 2017

Diffusion du rapport définitif de contrôle : mai 2018

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2017-023

OPH Grand Avignon Résidences – 84

Synthèse	6
1. Préambule	7
2. Présentation générale de l'organisme	7
2.1 Contexte socio-économique	7
2.2 Gouvernance et management	9
2.2.1 Évaluation de la gouvernance	9
2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management	10
2.2.3 Gouvernance financière	10
2.2.4 Commande publique	10
2.3 Train de vie de l'organisme	11
2.4 Conclusion	11
3. Patrimoine	12
3.1 Caractéristiques du patrimoine	12
3.1.1 Description et localisation du parc	12
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation	12
3.2 Accessibilité économique du parc	12
3.2.1 Loyers	12
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité	13
3.2.3 Charges locatives	14
3.3 Conclusion	14
4. Politique sociale et gestion locative	14
4.1 Caractéristiques des populations logées	14
4.2 Accès au logement	15
4.2.1 Connaissance de la demande	15
4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme	15
4.2.3 Gestion des attributions	16
4.3 Qualité du service rendu aux locataires	17
4.3.1 Accompagnement social	18
4.3.2 Concertation locative	18
4.3.3 Enquête de satisfaction	18
4.3.4 Traitement des réclamations	19
4.3.5 Gardiennage	19
4.4 Traitement des impayés	19
4.5 Conclusion	20

5.	Stratégie patrimoniale.....	22
5.1	Analyse de la politique patrimoniale.....	22
5.2	Évolution du patrimoine.....	22
5.2.1	Offre nouvelle et réhabilitations	22
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage.....	23
5.4	Maintenance du parc.....	24
5.4.1	Entretien du patrimoine	24
5.4.2	Sécurité dans le parc : ascenseurs, entretien des chaudières individuelles à gaz et équipements de sécurité.....	27
5.5	Ventes de patrimoine à l'unité.....	28
5.6	Rénovation urbaine	28
5.7	Conclusion	30
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière.....	30
6.1	Tenue de la comptabilité	30
6.2	Analyse financière	30
6.2.1	Analyse de l'exploitation	31
6.2.2	Résultats comptables.....	34
6.2.3	Structure financière	34
6.3	Analyse prévisionnelle.....	36
6.3.1	Hypothèse : stratégie de l'organisme indépendamment du NPNRU	36
6.3.2	Hypothèse incluant NPNRU.....	37
6.3.3	Analyse de ces simulations.....	38
6.4	Conclusion	38
7.	Annexes.....	39
7.1	Informations générales.....	39
7.2	Organigramme.....	40
7.3	Tableau des irrégularités relatives aux règles d'attribution des logements (<i>articles R. 441-1, L. 342-14-I-1° a du CCH</i>).....	41
7.4	Visite de patrimoine.....	42
7.5	Coûts de fonctionnement.....	43
7.6	Bilans fonctionnels.....	44
7.7	Etude prévisionnelle (<i>hypothèse 1</i>).....	45
7.8	Etude prévisionnelle (<i>hypothèse 2</i>).....	46

SYNTHESE

Bailleur social rattaché à la Communauté d'agglomération du Grand Avignon (COGA) depuis le 13 novembre 2014, l'office public de l'habitat (OPH) d'Avignon, qui a pris la dénomination de Grand Avignon Résidences (GAR), est le troisième bailleur social du département avec un parc de 6 189 logements et de 415 équivalents-logements, au 31 décembre 2016. Il joue un rôle social important, notamment au sein de la COGA, où l'essentiel de son parc locatif est situé (86%). Ce rôle social transparaît dans la part importante du parc située en quartier prioritaire de la ville, la politique d'attribution des logements et des loyers attractifs. Une réflexion est en cours sur un éventuel rapprochement avec l'OPH du Vaucluse. Au vu des comptes rendus de leurs réunions, il apparaît que le conseil d'administration et le bureau sont impliqués dans la gouvernance de l'organisme. Le taux de croissance de l'office est en partie freiné par les réhabilitations engagées, notamment dans le cadre des programmes de rénovation urbaine (ANRU), dont GAR a été l'un des principaux contributeurs dans le cadre de la rénovation du quartier Monclar engagée en 2005 et clôturée en 2014. De ce fait, GAR n'a pas été en mesure de réaliser les objectifs de développement de constructions neuves annoncés dans la CUS 2011-2016 (*objectifs tenus à 67 %, soit 382 logements*), qui n'avaient toutefois fait l'objet d'aucune mention dans le plan stratégique de patrimoine (PSP) de 2010 ou dans ses mises à jour jusqu'en 2016. La non-atteinte de ces objectifs est à rapprocher des opérations de réhabilitation importantes conduites sur la même période et concernant neuf résidences représentant 1 165 logements. La CUS foyers a été réalisée au triple de ses engagements avec la réalisation d'une maison relais et d'un EHPAD, prévus à la CUS (*54 équivalents-logements*), ainsi que d'une résidence étudiante (*111 équivalents logements*) qui n'y figurait pas. En l'absence de politique de développement de l'offre nouvelle de logements dans son PSP, l'organisme utilise principalement, au coup par coup, les opportunités en VEFA (*73% des opérations engagées en 2017/2018*). La visite de patrimoine a permis de constater le bon état d'entretien général du parc, même si par ailleurs sa rénovation thermique s'avère nécessaire. La politique sociale de l'organisme est sous-tendue par un objectif de qualité de service rendu aux locataires : cet objectif a été régulièrement décliné dans les différentes versions du PSP et a conduit notamment à la création de deux agences de proximité en 2013, à une forte amélioration du taux de satisfaction des habitants entre 2012 et 2016 (*passant de 68,3 % à 84,5 %*) ainsi qu'à un meilleur taux de satisfaction des réclamations (*passant de 75 à 95 %*). L'office doit néanmoins veiller à respecter la réglementation en matière d'attribution de logements, de gardiennage, de diagnostics techniques (*amiante, plomb*) et de contrôles techniques (*ascenseurs*). Il doit également supprimer la récupération auprès des locataires d'une prestation de câblo-opérateur non-exigible. La performance d'exploitation de l'office est d'un niveau correct, tout en étant grevée par une vacance et des impayés croissants, ainsi que par des frais de gestion trop importants. Les fonds disponibles pour des opérations nouvelles, constructions neuves ou réhabilitations, sont limités ; dans le cadre des projets de rénovation urbaine (NPNRU), l'office devra très précisément examiner la faisabilité financière des différentes hypothèses et présenter la situation au CA pour l'aider à délibérer sur une stratégie soutenable financièrement par l'office.

Le Directeur Général

Pascal MARTIN-GOUSSET

1. PREAMBULE

L'ANCOLS exerce le contrôle de l'office public de l'habitat (OPH) Grand Avignon Résidences 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 (...) ».

L'Agence rappelle par ailleurs qu'en application des dispositions des articles L. 342-12 et L. 342-14 du CCH, l'ensemble des faits qui constituent :

- ▶ des manquements aux dispositions législatives et réglementaires qui sont applicables à l'organisme,
- ▶ des irrégularités dans l'emploi des fonds de la participation à l'effort de construction ou des subventions, prêts ou avantages consentis par l'État ou par ses établissements publics et par les collectivités territoriales ou leurs établissements publics,
- ▶ une faute grave de gestion,
- ▶ une carence dans la réalisation de l'objet social ou un non-respect des conditions d'agrément

et qui sont éventuellement relevés dans le présent rapport de contrôle sont passibles de sanctions. Le cas échéant, les sanctions sont prises par le ministre chargé du logement, sur proposition du conseil d'administration de l'ANCOLS, après examen du rapport par son comité du contrôle et des suites et après que l'organisme ait été mis en demeure de procéder à la rectification des irrégularités relevées ou mis en mesure de présenter ses observations sur les irrégularités identifiées et les propositions de sanctions envisagées.

Le précédent rapport préconisait le rattachement de l'OPH à la communauté d'agglomération du Grand Avignon (COGA) afin de répondre aux besoins de la population déclinés dans le PLH du Grand Avignon. Il soulignait le rôle social indéniable assuré par l'office, mais pointait la nécessité de réaliser les contrôles techniques relatifs au risque d'exposition au plomb, à la performance énergétique et aux chaudières individuelles. Financièrement, il était constaté une progression des résultats, mais des coûts de gestion, un taux de vacance et un niveau d'impayés trop importants. L'assise financière était jugée fragile, et la faisabilité des projections financières était très tributaire des ventes HLM envisagées.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Grand Avignon Résidences, office public de l'habitat de la COGA, est le troisième bailleur social de Vaucluse¹ en poids de patrimoine : il intervient sur l'ensemble du département avec cependant. 86 % de son

¹ Source RPLS

patrimoine de logements familiaux sur Avignon et 13 % sur vingt-deux communes de Vaucluse. Quatre résidences dans le Gard représentent le reste du patrimoine de l'organisme (1 %).

Au 1^{er} janvier 2017², le département compte 554 374 habitants, dont 18 % concentrés sur les trois cantons d'Avignon. En 2013, le niveau de vie médian est le plus faible de la région. Près de la moitié des foyers fiscaux n'est pas imposable (48,5 %), soit cinq points de plus que la moyenne régionale. Le taux de pauvreté concerne 20,2 % de la population contre 17,3 % en région PACA et 14,5 % en France métropolitaine. Les villes « centre », dont notamment Avignon et Carpentras, sont les plus concernées par ce taux de pauvreté qui peut atteindre 30 % de la population selon les communes. Le taux de chômage en Vaucluse est élevé (12,9 %, 11,3% pour la région, 9,7 % moyenne nationale).

Le département affiche un taux de logements locatifs sociaux (LLS) de 13,3 % pour une moyenne nationale de 16,7 %. Entre 2005 et 2015, la production annuelle moyenne s'y élève à 505 logements locatifs sociaux (PLUS/PLAI), alors que le besoin est estimé à environ 1 200 LLS. On constate un mécanisme de report de la demande locative sociale insatisfaite sur le parc privé qui joue ainsi un rôle de parc social de fait. Il est à noter que sept des neuf communes carencées au titre de la loi de solidarité et de renouvellement urbains (*bilan triennal 2014*) ont signé le 9 juin 2016 avec le Préfet un contrat de mixité sociale dans lequel elles s'engagent à produire des LLS pour répondre à leurs obligations de rattrapage.

L'état de la demande locative sociale³ en Vaucluse présente notamment les caractéristiques suivantes :

- au 31 décembre 2016, la demande de logements sociaux en stock est de 14 466 demandes contre 13 280 en fin 2015, soit une hausse de près de 9 % confirmant la tendance constatée en 2014 (+8 %) ;
- la demande en petites typologies (T1 et T2) continue à progresser : elle représente près de 37 % (15 % du parc social existant) ;
- les motifs prioritaires des demandes sont les mêmes en Vaucluse que pour le reste de la région : sans logement propre (27,2 % des demandes en Vaucluse pour 24,2 % en région PACA), logement trop petit (18,3 %), logement trop cher (12,7 %) ; à titre de comparaison, au niveau national, les motifs prioritaires de demandes ne sont pas systématiquement les mêmes ou sont classés selon un ordre de priorité différent : logement trop petit (17,7 %), logement trop cher (11 %), divorce, séparation (8,4 %) ;
- en mars 2016, 66,5 % des demandeurs présentent des ressources inférieures aux plafonds PLAI, et 83,2 % inférieurs aux plafonds PLUS pour respectivement 63,9 % et 82,5 % au niveau national ;
- les demandes en délai anormalement long (30 mois) représentent 10,4 % des demandes non satisfaites.

En 2015, les attributions concernent 23,1 % des demandes exprimées en début d'année (2 832 attributions pour 13 286 demandes actives au 31 décembre 2015) contre 25,6 % au niveau national. Le délai d'attribution moyen est de 11,1 mois.

Au 1er janvier 2017, le loyer du marché locatif privé dans la COGA s'élève à 11,8 €/m² (source Clameur – août 2017) ; le loyer moyen du parc locatif social en 2015⁴ était de 5,4 €/m².

² Recensement INSEE des populations légales en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2017

³ Données SNE

⁴ Source INSEE

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

Créé par délibération du conseil municipal de la ville d'Avignon le 2 octobre 1929, l'office public d'habitations à loyer modéré (OPHLM) d'Avignon a été transformé en OPH le 12 septembre 2008. Par délibération du 13 novembre 2014, il a été rattaché à la communauté d'agglomération Grand Avignon (COGA), qui regroupe dix-sept communes. Son siège social est situé 124, avenue de la Trillade à 84083 Avignon Cedex 2. L'organisme était présidé par M. Christian Bonnet, adjoint au maire d'Avignon de 2008 à 2014. A la suite des élections municipales de 2014, le conseil d'administration (CA) a élu le 23 mai 2014 Madame Darida Belaïdi, première adjointe au maire, à la présidence de l'office. M. Joël Granier, vice-président de la COGA en charge de l'habitat et de la politique de la ville et maire de la commune de Morières-les-Avignon, lui a succédé le 23 février 2015. La direction générale de l'organisme a été assurée jusqu'au 31 janvier 2013 par M. José CANO. Le directeur général actuel, M. Michel Dejoux, a été recruté comme directeur général adjoint à compter du 1^{er} novembre 2012 et a succédé à M. Cano le 1^{er} février 2013. Lors de sa séance du 29 juin 2015, le CA a rebaptisé l'office sous la dénomination Grand Avignon Résidences (GAR). Le règlement intérieur de l'OPH a été adopté par le CA le 11 juin 2013. Le conseil d'administration est composé de vingt-trois membres (cf. annexe 7.1) et se réunit six fois par an avec un taux de participation moyen élevé de 94 %. Le bureau est constitué de sept administrateurs, dont un représentant des locataires. Concernant la délégation relative aux programmes de réservation foncière, d'aménagement, de construction et de réhabilitation (article R 421-16- 4°), la délégation est consentie au bureau en deçà de quinze logements et en fonction du degré d'urgence. Le bureau s'est réuni en moyenne sept fois par an entre 2014 et 2016. Une délégation de signature a été consentie au DG par le CA le 23 mai 2014, conformément à l'article R. 421-18 du CCH. Le DG a subdélégué sa signature aux directeurs et responsables de services (*validation par délibération du CA du 23 février 2015*). Cette subdélégation doit être mise à jour compte tenu du départ de deux adjoints au directeur de la clientèle (*adjoints en charge de la proximité, des GEGR⁵ et maintenance du patrimoine qui se sont succédé sur ce poste depuis la date de la délibération*).

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

La nomination du DG actuel s'est accompagnée d'une évolution de la gouvernance vers une rationalisation des moyens et des méthodes avec pour objectifs un meilleur service rendu aux locataires (*création de deux agences en 2013*) et une plus grande maîtrise des coûts. Au plan organisationnel, des évolutions sont à noter : l'organigramme comporte toujours six directions, dont certaines dénominations ont changé. Cependant la direction des services locatifs a fusionné au 1^{er} janvier 2013 avec le service proximité de la direction du patrimoine au sein de la direction de la clientèle, dans l'optique de renforcer la qualité de la relation client et de veiller au respect de l'objectif social de l'organisme. Une seconde réorganisation du pôle Attributions était en cours lors du contrôle, comportant le rattachement du pôle Commercialisation au pôle Attributions (cf. § 4.2.3.1). Le poste de chargée de la communication, directement rattaché au DG, a intégré la direction des ressources humaines, et un poste de responsable des politiques territoriales a été créé en 2011, directement rattaché au DG. Ce poste existait déjà sous la forme d'un CDD dans le cadre du programme l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine ANRU1 (cf. annexe 7.2).

L'office ne dispose pas d'une fonction de contrôle de gestion. Lors de ses diligences, l'équipe de contrôle a pu constater l'inexistence de certaines informations (*par exemple les données d'une partie du patrimoine pertuisien – cf. § 5.4.1.1*), l'incohérence de données utilisées par l'organisme, notamment entre les directions et la direction des systèmes d'information, et l'absence de bilan technique et financier de l'opération ANRU I (*détail des travaux réalisés – cf. § 5.6*). Dans sa réponse, l'office indique avoir modifié son organisation pour avoir une personne chargée de cette fonction de contrôle de gestion.

⁵ GEGR : Gros Entretien – Grosses Réparations

2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management

L'OPH compte 134 salariés au 31 décembre 2016 (131,2 ETP), dont 51, soit 38 %, sont répartis dans les trois agences. L'effectif de l'organisme a diminué de 5,6 % depuis 2011, traduisant une recherche d'optimisation des compétences et de rationalisation de la masse salariale. Au 31 décembre 2015, l'effectif ramené à mille logements, soit 20,4, est proche de la moyenne (20,3 selon le dossier individuel de situation « DIS »). La part d'agents de la fonction publique territoriale a également baissé de 23 % sur la période 2011-2015, passant de 108 à 84 agents. Elle représente 63 % du personnel, contre 74 % en moyenne dans les offices publics⁶. Le taux d'absentéisme a légèrement augmenté sur la période 2012-2016, passant de 5,4 % à 6,1 %, valeur proche des médianes du secteur (6,3 %). En 2016, les congés de maladie constituent le motif principal d'absence (6,1 % dont 3,2 % en congés de maladie ordinaire)⁷. Il est à noter que 56 % de l'effectif de l'office se situe dans la classe d'âge 50 ans et plus. La formation fait l'objet d'un plan annuel : le nombre de jours de formation a plus que triplé entre 2013 et 2015, passant de 52 à 184 jours⁸. Un accord collectif instaurant un régime complémentaire de prévoyance pour l'ensemble des salariés a été signé avec les délégués syndicaux de l'OPH le 5 décembre 2013. Enfin, le 18 juin 2015 a été établi le règlement instituant un plan d'épargne d'entreprise à l'attention du personnel de droit privé, après négociation avec les membres du comité d'entreprise, sans toutefois que cette négociation ait abouti à un accord⁹.

2.2.3 Gouvernance financière

L'information financière fournie au CA est relativement complète ; en particulier, l'évolution des emprunts structurés et la simulation financière prévisionnelle sont présentées annuellement au CA. Les opérations d'investissement font l'objet d'une clôture validée par le CA. Des échanges sur le fond ont lieu, en atteste le verbatim des réunions du CA. Il n'y a néanmoins pas de présentation d'indicateurs financiers stratégiques (niveau des impayés, de la vacance, ...) au CA ; le tableau de bord comprenant ces indicateurs est seulement présenté au comité de direction.

Le CA n'a pas fixé de limites à certaines délégations au bureau (non conforme à l'article R. 421-16 du CCH). Par délibération n°4 du 23 février 2015, le CA a validé un certain nombre de délégations ; en particulier, il a délégué au bureau l'« autorisation de souscrire les emprunts » et la « décision des orientations générales en matière de placement de fonds appartenant à l'office, des opérations utiles à la gestion de la dette et opérations de gestion de trésorerie ». Or, l'article R. 421-16 du CCH précise que cette délégation n'est possible que dans des limites que le CA fixe, ce qui n'est pas le cas. Dans sa réponse, l'office indique les seuils qui seront proposés au CA du 28 mai 2018.

Par ailleurs, la part variable du salaire du DG est en particulier basée sur l'indicateur n°3 « atteinte du résultat d'exploitation prévisionnel ». Sans que l'atteinte de l'objectif soit remise en cause, les valeurs affichées du résultat d'exploitation figurant dans les décisions du CA pour les exercices 2013 à 2015 ne correspondent pas à celles des comptes annuels certifiés. Dans sa réponse, l'office indique que cette erreur sera rectifiée par délibération du CA du 28 mai 2018..

2.2.4 Commande publique

Conformément aux dispositions de l'article L. 421-26 du CCH, l'OPH était soumis aux dispositions de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et de son décret d'application qui régissent les règles de la

⁶ Rapport de branche – Les OPH en 2015 – Statistiques emploi et formation – Edition 2016, Fédération des OPH

⁷ Tableau de bord de l'organisme – Décembre 2016

⁸ Rapports d'activité de l'office

⁹ Ce défaut d'accord n'a pas été consigné dans le procès-verbal prévu par l'article L. 3332-4 du code du travail, mais dans le procès-verbal de la réunion du comité d'entreprise du 16 juin 2015

commande publique. A compter du 1^{er} avril 2016, l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 sont désormais applicables à l'organisme. L'OPH s'est doté d'une commission d'appel d'offres (CAO) pour les marchés d'un montant supérieur aux seuils européens, et d'une commission marchés à procédure adaptée (MAPA) pour les marchés de travaux d'un montant inférieur aux seuils européens et supérieurs à 209 k€. Les membres de la CAO sont au nombre de cinq, ceux de la commission MAPA au nombre de quatre, désignés parmi les membres de la CAO. Le règlement intérieur distinct de chacune de ces deux commissions, présidées par le DG, a été approuvé par le CA le 23 février 2015. La composition de la CAO (*cinq membres*) a été renouvelée par décision du CA du 12 septembre 2016, conformément aux dispositions prévues par les textes mentionnés ci-dessus. La mise à jour des seuils en vigueur au 1^{er} janvier 2016 a été validée dans cette délibération. L'office doit se conformer au décret du 10 avril 2017, et notamment ramener la composition de la CAO à trois membres et trois suppléants, le directeur général n'étant plus président de la commission. La commande publique est traitée au sein de la direction administrative et juridique, composée de huit personnes, dont deux collaboratrices dédiées exclusivement aux marchés publics. Un guide de procédures incluant les éléments de la réglementation applicable à partir du 1^{er} avril 2016 a été validé par le CA du 23 mai 2016 : il décrit quatre seuils pour les marchés inférieurs aux seuils européens, tant pour les prestations de fournitures et de services que pour les marchés de travaux. Différentes fiches complètent le guide :

- fiche précisant l'obligation d'une demande préalable d'achat avant toute commande comprise entre 500 € et 50 k€ HT ;
- fiche rappelant les délais minimaux à respecter ;
- fiche relative aux appels d'offres ouverts ;
- fiche relative à la procédure concurrentielle avec négociation ;
- fiche relative à la procédure négociée sans mise en concurrence ;
- fiche sur la modification de marchés en cours d'exécution.

L'examen des délégations de signatures consenties au sein de l'organisme a permis de constater que celles concernant les engagements de dépenses dont le montant est inférieur à 5 000 € HT n'avaient pas été établies (*chefs d'agences, chef du service Pôle Maintenance*), alors que le guide de procédures de passation des commandes le prévoit. Ce point a été rectifié pendant le contrôle.

Enfin, les marchés publics examinés par l'équipe de contrôle n'appellent pas d'observation.

2.3 TRAIN DE VIE DE L'ORGANISME

Le train de vie de l'office n'appelle pas de remarque ; il est à noter que deux administrateurs n'ont pas souhaité percevoir d'indemnités de défraiement liées aux séances des CA et commissions.

2.4 CONCLUSION

La gouvernance est globalement correctement exercée ; néanmoins, l'office doit mieux cadrer les délégations consenties par le CA au bureau, et, dans le cadre de la commande publique, compléter les délégations consenties pour mettre en cohérence le guide de procédure avec les délégataires effectifs. L'organisme doit calculer plus exactement les indicateurs de la part variable du salaire du DG et mieux maîtriser les dépenses de réception. Enfin, malgré l'édition de tableaux de bord mensuels par chacune des directions, à l'exclusion de la direction des systèmes d'information, la création d'une fonction de contrôle de gestion, souhaitée par le directeur général, s'avère indispensable pour mettre en cohérence les données des services de l'office. Enfin, le CA doit être plus régulièrement informé des taux de vacance et d'impayés.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

La composition du parc de logements de GAR au 31 décembre 2016 est détaillée comme suit :

	Logements familiaux	Places en foyers en équivalents logements		Total
		Unités autonomes *	Places et chambres **	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	6 189	0	0	6 189
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	0	195	220	415
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	0	0	0	0
Total	6 189	195	220	6 604

* Équivalence égale à un pour un ** Équivalence égale à un pour trois

Le patrimoine de l'organisme est majoritairement situé dans le Vaucluse. Il comporte néanmoins quatre résidences dans le Gard, livrées entre 2012 et 2015, qui totalisent 57 logements sur trois communes (*Rochefort du Gard, Sauveterre et Villeneuve les Avignon*). Il est principalement concentré sur la ville d'Avignon (86 % des logements), même s'il s'étend sur vingt-sept communes. Il est entièrement conventionné à l'exception de 28 logements. 90 % des logements sont collectifs. Par ailleurs, 90 % du patrimoine locatif – collectif et individuel – est situé en quartiers prioritaires de la ville (QPV), dont 69 % sur la seule ville d'Avignon.

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

L'indicateur de la vacance des logements est suivi mensuellement sur les tableaux de bord de l'office : le taux de vacance globale se situe au 1^{er} janvier 2016 à 4 %¹⁰ (*moyennes régionale à 3,4 % et nationale à 4,8 %*).

Le taux de la vacance commerciale est élevé et continue à se dégrader. Au 1^{er} janvier 2016, le taux de vacance structurel de 1,8 % (*vacance commerciale de plus de trois mois*), soit 110 logements, est nettement supérieur au taux de vacance régional (0,8 %) et légèrement supérieur au taux national (1,6 %). Ce taux augmente sur la période, passant de 0,6 % à 1,8 % entre 2013 et 2016. L'OPH doit prendre toute mesure visant à réduire ce taux en zone tendue, notamment en s'astreignant à réunir la CAL deux fois par mois (*cf. § 4.2.2*). La vacance technique reste stable sur la période, entre 0,9 et 1,1 %. Dans sa réponse, l'office indique les difficultés rencontrées pour louer certains logements non attractifs et les actions engagées pour réduire la vacance (publication sur internet, augmentation du nombre de CAL,...).

Le taux de mobilité est en augmentation sur la période (6,9 % en 2013 à 8,5 % en 2016) et se situe à cette dernière date dans la moyenne entre les taux national (9,7 %) et régional (7,6 %).

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Au 31 décembre 2016, le parc de l'organisme est conventionné en totalité, à l'exception de dix logements en location libre et dix-huit logements relevant d'anciens financements. Chaque année, une proposition de

¹⁰ RPLS au 1^{er} janvier 2016

hausse annuelle des loyers pratiqués est soumise à l'avis du conseil d'administration (cf. *tableau ci-après*). En 2013, le CA a également adopté la mise en place d'une augmentation des loyers à la relocation conformément à la possibilité offerte par l'article L. 442-1-1 du CCH.

Années	2013	2014	2015	2016	2017
Hausse annuelle maximale de loyers votée en CA	1,90 %	0,90 %	0,47 %	0,02 %	0,00 %
Augmentation maximale autorisée depuis 2013 ¹¹	2,15 %	0,90 %	0,47 %	0,02 %	0,00 %

Les récentes réhabilitations intervenues en 2015 (*Le Lavoir, Les Sources, La Croix des Oiseaux*) ont fait l'objet d'augmentations de loyer de 20 %. Conformément à l'article L. 442-1 du CCH, les hausses de loyer ne pouvant excéder 10 % par semestre, elles ont été étalées sur deux semestres. En revanche, si ces augmentations ont bien été soumises au conseil de concertation locative (CCL) pour Neuf Peyres et La Montagnette (*à intervenir en 2017*), celles du Lavoir et des Sources n'ont fait l'objet d'aucune communication dans le cadre de cette instance (cf. § 4.3.2).

Le contrôle des loyers pratiqués par l'organisme au 1^{er} janvier 2017 n'a fait apparaître aucun dépassement des plafonds réglementaires.

Le tableau ci-dessous permet d'établir que les loyers de l'organisme sont plus attractifs que ceux du parc locatif social d'Avignon et de la France métropolitaine, notamment pour la médiane et le 3^{ème} quartile. Ils sont très inférieurs aux loyers pratiqués dans le parc locatif privé (*11,7 €/m² de surface habitable¹²*).

	Nombre de logements	Loyer mensuel en € par m ² de surface habitable		
		1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile
Organisme	6 100	4,7	5,1	6,0
Références logement social Avignon	12 420	4,8	5,4	6,4
Références logement social France métropole	4 113 103	4,8	5,5	6,4

Source RPLS au 1^{er} janvier 2016

Pour les trois premiers mois de l'année 2017, le taux de prélèvements automatiques des loyers concernant les locataires entrants oscillait entre 80 et 90 %.

Lors du contrôle, le montant du loyer maximal ne figurait ni sur la quittance de loyer (*non conforme à l'article R. 445-13 du CCH*) ni sur l'avis d'échéance. L'OPH a fait intervenir le prestataire informatique qui a ajouté cette mention sur les avis d'échéance.

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

L'organisme est peu concerné par le supplément de loyer de solidarité (SLS), la majeure partie de son patrimoine (90 %) étant située en QPV. L'enquête annuelle prévue à l'article L. 441-9 du CCH est adressée aux locataires en novembre de chaque année sous contrôle d'huissier. Une permanence téléphonique se tient jusqu'à la fin de l'année afin d'aider les locataires à la renseigner. En janvier de l'année N+1, les mises en demeure pour non réponse sont envoyées sous contrôle d'huissier, et le mois suivant une pénalité pour non réponse est appliquée (*7,62 € par mois de retard*) auxquels s'ajoutent des frais de dossier. En avril 2017, 46 locataires étaient soumis au SLS, dont seulement six pour un dépassement supérieur à 50 %, et 17 locataires se sont vus appliquer des pénalités de retard. Aucun locataire ne disposait de revenus deux fois supérieurs aux plafonds de ressources pour l'attribution d'un logement. Le tableau ci-dessous montre que le nombre de

¹¹ Loi de finances n° 2010-1657 du 29/12/2010 art. 210 III modifié par la loi Alur du 24 mars 2014

¹² Source CLAMEUR – février 2017

locataires assujettis a fortement diminué au cours des cinq dernières années, passant de 81 à 46. Le montant mensuel du SLS encaissé a diminué de 65 %.

SLS	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de locataires assujettis	81	59	65	42	46
Montant mensuel ¹³ du SLS encaissé (€)	13 765	9 119	9 190	5 116	4 830

3.2.3 Charges locatives

Les charges locatives sont gérées par le pôle « Charges locatives » situé au sein de la direction financière ; ce pôle est constitué de deux personnes. Il existe des procédures formalisées pour le provisionnement, la régularisation et le « solde de tout compte » (*destiné aux locataires partants*) des charges récupérables. Les provisions sont réajustées au 1^{er} janvier de chaque année au vu des dépenses des années précédentes ; les charges de l'année N sont régularisées lors du quittancement de juin de l'année N+1. Globalement sur les charges examinées (*exercice 2015*), il est constaté un léger surprovisionnement (+4 %). Cinq résidences (*La Croix des oiseaux, Les Tanneurs, Les Aiguiers, La Diligence, Le Gardian*) sur un total de 162 résidences ont fait l'objet de sous-provisionnement de plus de 180 € annuels, et dix résidences (*Les Tanneries, Les Arcades, La Traverso, Cottier 3, 6 rue de l'Aigarden, Les Chandons, Les Bugadières, Les Cigales, Les Lavandins, Maria Casares*) ont fait l'objet d'un surprovisionnement de plus de 180 € annuels par logement. Les charges ont atteint un taux moyen de 9,7 €/m² pour les résidences avec chauffage individuel et de 19,4 €/m² pour les résidences comportant un chauffage collectif, ce qui n'appelle pas de remarque.

L'office récupère auprès d'un grand nombre de locataires une prestation fournie par Numéricâble (*accès à la TNT et à une chaîne sport, possibilité de retirer gratuitement un modem pour un accès internet*) à raison de 4,81 € mensuels en 2015 sans qu'un accord collectif n'ait pu être présenté. Dans sa réponse, l'office fait toujours référence à un accord collectif de 1991 sans pouvoir le fournir. L'office doit passer un nouvel accord collectif ou cesser cette pratique.

3.3 CONCLUSION

Les loyers de l'office sont attractifs et ne font pas l'objet de dépassements de plafonds des loyers maximaux fixés par les conventions APL. Leur montant maximal est à faire figurer sur les quittances de loyer. Par ailleurs, l'office doit prendre toute mesure visant à faire diminuer le taux de vacance commerciale du parc, notamment en prévision des opérations planifiées dans le cadre du nouveau programme national de renouvellement urbain. Enfin, la prestation d'un câblo-opérateur n'est pas récupérable auprès des locataires.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Les caractéristiques des populations logées décrites ci-dessous correspondent à la population avignonnaise du parc de l'organisme, qui représente 95 % des ménages du parc de l'organisme dans le département en 2014, et 92 % de cette population en 2016. Les ménages ayant répondu aux enquêtes 2014 et 2016 représentant respectivement 72,9 % et 73,7 % des populations logées par l'organisme, les données peuvent donc être considérés comme significatives.

¹³ Du mois de décembre de l'année N

En %	Pers. isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono- parentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Revenu >100%*	Bénéficiaires d'APL + AL	Privés d'emploi
Enquête GAR OPS 2014	40,9	9,4	17,9	36,3	78,5	4,9	66,2	13,7
Enquête GAR OPS 2016	38,6	11,5	21,2	36,8	77,6	5,4	72,7	16,0
Département 2014	36,0	6,8	11,4	26,2	72,1	5,7	56,8	-
Région 2014	33,4	9,5	20,0	19,4	59,5	10,8	46,0	-

* revenus des locataires en comparaison du plafond de ressources pour l'accès au logement social.

Les revenus des ménages logés dans le parc de GAR se situent nettement en-dessous de ceux du département, et a fortiori de la région. Les bénéficiaires des aides au logement y sont également plus nombreux. La proportion des bénéficiaires des aides au logement est en hausse de 6,5 points en deux ans. La proportion des personnes isolées est plus importante que celle du département et de la région, celle des familles monoparentales se situe dans la moyenne. L'organisme affiche un nombre croissant de locataires privés d'activité, en augmentation de 2,3 points entre 2014 et 2016. Ces chiffres traduisent le renforcement du rôle social joué par l'office.

4.2 ACCES AU LOGEMENT

La direction de la clientèle – Services locatifs –, qui comporte 25 personnes, était composée jusqu'à présent de cinq pôles (*Attribution, Quittancement et vie du bail, Contentieux, Prévention sociale, Commercialisation*). Les pôles Attribution (*cinq collaboratrices*) et Commercialisation (*trois collaborateurs*), en charge de l'accès au logement des demandeurs, sont en cours de fusion afin de traiter de manière globale la recherche des candidats et l'enregistrement des demandes sur le serveur national.

4.2.1 Connaissance de la demande

Le nombre de demandeurs de logement enregistrés à fin 2015 était de 151 700 dans la région PACA et de 13 300 dans le département de Vaucluse, dont 6 550 sur la seule communauté d'agglomération du Grand Avignon¹⁴. Le nombre de nouvelles demandes enregistrées pour le territoire de la CA du Grand Avignon (*5 600 en 2015*) est très supérieur au nombre de logements susceptibles d'être attribués annuellement (*1 400 radiations après attribution d'un logement en 2015*). La zone d'Avignon reste donc très tendue. L'office dispose de données annuelles sur les demandes de logement : jusqu'en 2015, les données étaient enregistrées dans la base de données de l'organisme, avec une distinction entre les demandes de logement et les demandes de mutation. Depuis septembre 2015, seules les demandes présentées au CAL sont enregistrées. Désormais, l'enregistrement de l'ensemble des demandes est effectué sur le serveur national (cf. § 4.2.3.1) : en 2016, 1509 demandes ont été enregistrées, dont 150 demandes de mutation, soit quasiment 10 % des demandes. L'office a participé en 2016, sous l'égide de la préfecture de région et de l'AR HLM, avec six autres bailleurs sociaux, à la rédaction d'un guide de bonnes pratiques sur la saisie du formulaire de demande de logement social dans le serveur national d'enregistrement.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Le CA a délibéré le 23 février 2015 dans un même document sur les orientations applicables à l'attribution des logements et sur le règlement intérieur de la commission d'attribution des logements (CAL). Ce dernier a

¹⁴ Source statistiques Infocentre SNE

été mis en ligne : il s'appuie sur les articles L.441-1 et R. 441-1 et suivants du CCH, en mentionnant particulièrement les bénéficiaires du droit au logement opposable (DALO) et la mixité sociale.

Une CAL unique a été constituée : elle doit se réunir au moins deux fois par mois (*art. 3*). Dans les faits, sur les années 2015 et 2016, elle s'est réunie en moyenne moins de deux fois/mois (*1,75 fois/mois*). L'office devra toutefois s'astreindre à respecter les engagements qu'il a récemment pris, notamment avec l'objectif de faire diminuer le taux de vacance commerciale.

4.2.3 Gestion des attributions

4.2.3.1 Analyse de la gestion des attributions

Lors du contrôle, le nouveau pôle Attributions était en cours de réorganisation¹⁵. Il sera constitué des quatre collaboratrices actuelles et des trois chargées de clientèle de l'ancien pôle Commercialisation. L'actuel pôle Attribution procède à l'enregistrement de l'ensemble des demandes qu'il reçoit directement sur le portail du système national d'enregistrement du numéro unique (SNE). Seules les demandes présentées en commission d'attribution des logements (CAL) sont importées sur le progiciel de gestion locative. La création d'un bail s'ensuit d'une radiation manuelle de la demande sur le SNE. Des contrôles mensuels sont effectués avec la préfecture, par rapprochement avec le fichier national SNE ; des extractions des locataires entrants sont également éditées pour vérification. Les bilans annuels d'activité de la CAL sont régulièrement présentés au CA (*conformément à l'article R. 441-9 du CCH*), à l'exception des bilans 2013 et 2014 qui ont fait l'objet d'une présentation groupée en avril 2015. Ils sont détaillés et permettent notamment d'établir que les candidats entrés dans un logement disposent de revenus plus précaires¹⁶ que la moyenne des dossiers examinés en CAL¹⁷, ce qui dénote une recherche d'attribution sociale des logements. L'examen de la situation locative antérieure des candidats montre que les proportions restent stables entre les personnes provenant d'autres bailleurs sociaux (27,2 %) et ceux provenant d'autres horizons (72,8 %), issus majoritairement du secteur privé (38 % en 2015, en légère augmentation par rapport aux 35,5 % de 2014).

Commission d'attribution des logements	2013	2014	2015
Nombre de CAL	26	21	21
Nombre de logements présentés en CAL	721	664	579
Nombre candidatures examinées	2 829	3 009	2 721
Nombre candidats retenus	543	534	462
% des logements ayant nécessité plusieurs passages en CAL	26	28	28
Nombre d'attributions (<i>baux signés</i>)	351	410	396

Source : bilans annuels de la CAL GAR

En revanche, ces mêmes bilans ne permettent pas aux administrateurs d'apprécier l'atteinte des objectifs de l'office pour ce qui relève de l'accueil des publics prioritaires au titre du droit au logement opposable (DALO), car ils ne mentionnent que les dossiers examinés par la commission. Ces informations sont toutefois contenues dans le bilan intermédiaire CUS logements 2013-2014 : elles permettent d'établir la part d'attributions effectuées par l'organisme en direction de ce public¹⁸.

1 644 attributions ont été prononcées par la CAL au cours des années 2013 à 2016. Le délai moyen d'attente constaté est de dix mois sur la période contrôlée, délai légèrement inférieur au délai de 11,1 mois constaté sur le département. 51,6 % des attributions concernent des demandes déposées depuis moins de six mois et

¹⁵ Achèvement de la réorganisation prévu en septembre 2017

¹⁶ Revenus précaires = revenus autres que salaires en contrats stables, revenus professionnels et retraites

¹⁷ Par exemple, en 2015, 66 % des candidats entrés dans un logement disposaient de revenus précaires alors que ce pourcentage s'élevait à 63 % pour les candidats présentés en CAL

¹⁸ Faisant suite au précédent plan 2007-2013, le département du Vaucluse se dote actuellement d'un troisième plan départemental 2017-2022 d'actions pour le logement et l'hébergement des publics défavorisés (PDALHPD)- Version internet 11 bis du 22 février 2017

5,5 % d'entre elles interviennent après le délai d'attente anormalement long, fixé à trente mois dans le Vaucluse.

Délai attente 2013 à 2016	< 3 mois	< 6 mois	< 1 an	<30 mois	Au-delà...
Nombre d'attributions	434	414	391	314	91
En %	26,4 %	25,2 %	33,8 %	19,1 %	5,5 %

De l'examen des 1 644 attributions mentionnées ci-dessus, il a été ciblé 67 dossiers présentant des irrégularités potentielles.

L'examen détaillé de 67 dossiers ciblés d'attribution de logements a mis en évidence huit attributions irrégulières. Ces attributions concernent toutes des dépassements de plafonds de ressources, allant de 1 à 45 %, le pourcentage moyen de dépassement s'élevant à 18 %. Cinq attributions présentent un dépassement de plafond de ressources supérieur à 10 %. Par ailleurs, l'une de ces attributions concerne une salariée de l'OPH dont le dossier (*dépassement de 5 %*) n'a pas fait l'objet d'un enregistrement sur le système de numéro national (*cf. annexe 7.3*). L'office doit renforcer son contrôle sur les plafonds de ressources réglementaires induisant l'admissibilité des candidats.

4.2.3.2 Gestion des contingents

Une première génération de convention de réservation préfectorale de patrimoine a été conclue en Vaucluse, en application de l'article R. 441-5 du CCH entre le préfet et l'OPH le 20 février 2012. Une nouvelle convention a été signée le 19 avril 2017. Cette dernière convention prévoit une gestion déléguée en stock des 1 559 logements inscrits dans la convention¹⁹, ceux-ci étant identifiés dans le répertoire du parc locatif social (RPLS) et dans le Système Priorité Logement (SYPLO) pour lequel GAR dispose d'un accès aux fins de gestion de son contingent. Au 31 décembre 2016, les réservataires des logements familiaux de l'organisme étaient répartis comme suit :

Réservataires	Nombre de logements réservés	Logements réservés (% du parc)
Etat	1 509	24,4
Collectivités locales	152	2,5
Organismes « collecteurs 1% »	870	14,1
Total	2 531	40,9

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La qualité de service rendu aux locataires fait partie intégrante des quatre priorités du PSP, telle qu'elle a été définie dans son actualisation en 2013 pour la période 2014-2020 : « Reconquérir la confiance des locataires : recréer du lien entre le locataire et l'OPH d'Avignon, améliorer la qualité de service et les taux de satisfaction ». Le taux de satisfaction des locataires est d'ailleurs repris dans le calcul de la prime d'intéressement du personnel. Cette priorité a été reconduite dans l'actualisation 2015 du PSP, qui a identifié des pistes d'amélioration sur la base de l'enquête de satisfaction, à savoir la propreté des parties communes et des espaces extérieurs, l'accessibilité et la circulation, notamment pour les personnes âgées²⁰, le fonctionnement des équipements des parties communes, la qualité des équipements intérieurs des logements, les contacts avec l'office établis par courrier. Ces pistes sont maintenues dans l'actualisation 2016 du PSP qui prévoit entre autres le triplement des dépenses de gros entretien à compter de 2018, notamment pour les travaux relatifs aux problématiques du handicap et pour les travaux à la relocation²¹ des logements.

¹⁹ Soit 25,9 % du total des logements - source RPLS 2016

²⁰ Cette préoccupation fait notamment suite aux projections en termes de vieillissement de la population, qui devrait passer de 9 à 17,9 % entre 2013 et 2070, ce pourcentage s'élevant à 9,3 % en 2014 en Vaucluse (*Source Insee Première n° 1 619 – novembre 2016*)

²¹ Les travaux à la relocation des logements représentent 43 % du total des dépenses de gros entretien

La visite de patrimoine (cf. § 4.4.1) a permis de constater le bon état d'entretien général du parc, qu'il soit réalisé par les employés d'immeubles, les entreprises de nettoyage ou la régie de quartier.

4.3.1 Accompagnement social

Les locataires sont suivis en tant que de besoin par les conseillères en économie sociale et familiale (CESF) du pôle prévention (cf. § 4.4), notamment à leur arrivée pour les demandes d'aide au logement accordées par le Fonds de Solidarité au Logement (FSL), ou celles en direction des personnes à mobilité réduite, en lien avec le département et des associations. En 2015, les CESF ont assuré 240 accompagnements personnalisés²². Sur les deux dernières années 2015-2016, 17 attributions ont été réalisées au profit de demandeurs issus de Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS). Les CESF sont également sensibilisées aux problématiques de sous-occupation.

4.3.2 Concertation locative

Un cinquième plan de concertation locative (PCL) a été validé par le conseil d'administration le 16 mars 2015 pour la période 2015-2018. Ce document n'a toutefois pas été signé par les représentants des locataires dans la mesure où le plan leur avait été adressé par courrier et n'a pas fait l'objet de modification de leur part. La composition du conseil de concertation locative central (CCLC)²³ prévoit la présence de deux représentants de l'office et de trois représentants pour chacune des trois associations de locataires (AFOC, CLCV et CNL de Vaucluse), soit au total onze membres. Le CCLC s'est réuni quatre fois en 2014 et deux fois en 2015 et 2016. Ses conclusions sont matérialisées dans un relevé de décisions établi par la Direction de la Clientèle : si ce document mentionne l'identité et les associations représentées pour les représentants des associations, il ne mentionne pas les représentants du bailleur prévus à l'article 2.3 du PCL. Les représentants des locataires ne signent pas les relevés de décisions. Pour une plus grande lisibilité, l'office veillera à mentionner dans le relevé de décisions les indications manquantes. Concernant les réhabilitations, une concertation spécifique est menée avec les locataires dans le cadre d'un accord collectif : le président et le DG de l'office réunissent les locataires pour leur présenter les travaux et leur coût en présence de l'architecte et des bureaux d'études. Un courrier leur est ensuite adressé pour leur préciser l'augmentation du loyer à l'issue des travaux et solliciter leur validation. Le résultat de la concertation fait l'objet d'un compte-rendu, accompagné le cas échéant d'un rapport de la MOUS²⁴. A l'issue des travaux, un questionnaire de satisfaction est soumis à chaque locataire

4.3.3 Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction est diligentée chaque année. L'opinion générale des locataires sur leur bailleur s'est améliorée depuis 2012, passant d'un taux de satisfaction globale de 68,3 % à un taux de 84,5 % en 2016. Un nouveau paramètre de l'enquête, « les questions de voisinage », a été ajouté en 2015, traduisant les préoccupations de l'office : cet item a connu une amélioration de 10 % dès 2016 (taux de satisfaction à 61,3 %). La qualité de vie dans l'ensemble du parc s'est aussi globalement améliorée : 57 % de locataires satisfaits en 2011 pour 71 % en 2016.

Pour les items classiques de l'enquête 2016, sont à améliorer les travaux de réparation des parties communes (63,6 % de ménages satisfaits pour 67,1 % en 2011), le traitement des demandes techniques (respect des dates, de la rapidité d'intervention et de sa qualité) : le taux de satisfaction des locataires est en baisse sur ces

²² Source rapport d'activité 2015

²³ L'article 2 du PCL indique que « le CCLC pourra éventuellement statuer sur la nécessité de créer un ou plusieurs CCL en concluant un avenant au présent PCL. Lors du contrôle, aucun CCL n'avait été créé.

²⁴ Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale

trois items entre 2014 et 2016, le principal motif d'insatisfaction, demeurant la plomberie, avec un taux en légère augmentation de 53 % en 2011 et 55 % en 2016.

4.3.4 Traitement des réclamations

Les réclamations sont majoritairement adressées au gardien ou à l'assistante de l'agence. Elles sont enregistrées sur le logiciel de gestion des dépenses d'entretien. Ce logiciel a été mis en place fin 2012 et a permis d'améliorer le délai de traitement des réclamations.

Délai de traitement des réclamations en pourcentage	2012	2013	2014	2015	2016
Objectif CUS < 30 jours	75 %	80 %	85 %	90 %	95 %
Réalisé <30 jours	88 %	91 %	95 %	95 %	96 %

Les tableaux de bord mensuels présentent les statistiques des réclamations en cours par agence et selon le type de réclamation. Le tableau ci-dessous indique les données des principales réclamations enregistrées pour le mois de décembre de chaque année :

Type de réclamation	2013	2014	2015
Nombre de réclamations du mois de décembre	395	441	171
- Entretien patrimonial	45 %	63 %	43 %
- Chauffage et eau chaude	21 %	26 %	36 %
- Hygiène et sécurité	2 %	5 %	14 %
- Incivilités	2 %	1 %	5 %
- Autres	30 %	5 %	2 %

Le nombre de réclamations a diminué de deux tiers, passant 6 511 réclamations en 2013 à 2 081 en 2016. Les statistiques de décembre permettent également de constater que le délai de traitement des demandes inférieur à trente jours s'est amélioré entre 2012 et 2016 en passant de 88% à 96 %.

Une astreinte est organisée par agence pour les heures non ouvrables et les week-ends : elle est assurée par un chef d'agence, un monteur d'opération et des techniciens de patrimoine. Une plateforme filtre les appels et fait intervenir les entreprises le cas échéant.

4.3.5 Gardiennage

L'office compte 27 gardiens et 11 employés d'immeubles affectés à des tâches de gardiennage, soit 38 personnels répartis sur l'ensemble du patrimoine. Lors du contrôle, les effectifs minimums réglementaires pour le gardiennage et la surveillance de cinq ensembles immobiliers regroupant 1 400 logements²⁵ n'étaient pas respectés (*non conforme à l'article R. 127-1 du CCH et aux articles L. 271-1, R. 271-1 et suivants du code de la sécurité intérieure*). En effet, seulement 4,5 ETP y étaient affectés au lieu des 10 réglementaires. L'organisme a donc redéployé ses effectifs pour se mettre en conformité avec la réglementation sur les ensembles concernés par les obligations de gardiennage.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYÉS

Les impayés sont gérés au sein de la direction de la clientèle par les pôles « prévention sociale » (*quatre personnes dont deux diplômées CESF - 80 % de leur activité*) et contentieux (*quatre personnes*). Au départ, ils

²⁵ Résidences Reine Jeanne, Tramontane, Neuf Peyres, Espélido et Chaffunes

sont traités par le pôle prévention sociale ; après un courrier et une mise en demeure sous contrôle d'huissier et des offres de plan d'apurement amiable et d'accompagnement social infructueux, le dossier est transmis au pôle contentieux. L'activité est encadrée par des procédures, mais ne bénéficie que de peu de tableaux de bord et de données analytiques. Il n'y a pas de juriste au pôle contentieux. Les plans d'apurement sont majoritairement respectés, sans mesure de ce taux de réussite. Ils sont parfois basés uniquement sur le loyer résiduel, afin de pouvoir débloquer le versement des APL par la CAF ou la MSA (*sécurité sociale agricole*).

La dette des locataires partis est importante et elle grossit sensiblement à partir de 2013 : les impayés des locataires partis représentaient fin 2015 49 % des impayés totaux.

Les créances irrécouvrables par décision de l'organisme sont décidées en CA sur la base de critères définis ; les exercices 2014 et 2015 voient les pertes sur créances irrécouvrables par décision du juge alourdir ces pertes pour atteindre 506 k€ fin 2015.

L'organisation pour traiter les dettes des foyers et des commerces n'est pas très lisible. Pourtant, les foyers présentent une dette importante (763 k€ pour l'ensemble des dix foyers, dont 705 k€ pour les seuls foyers Saint Martin, Baigne pieds et Le Ronquet).

Les résultats obtenus par l'office, mesurés par la proportion des créances sur les loyers quittancés, figurent dans le tableau ci-dessous. L'indicateur augmente sur les cinq années contrôlées, atteignant en 2015 la valeur de 16,6 %, se situant nettement au-dessus de la médiane des OPH de province 2015. Calculé sans les foyers, cet indicateur atteint 15,5 %.

Evolution des impayés	2011	2012	2013	2014	2015	Médiane 2015*
Evolution créances locataires / loyers et charges récupérées (%)	-	2,0	1,9	2,6	1,8	1,1
Créances locataires / loyers et charges récupérées (%)	14,2	14,4	14,8	16,3	16,6	14,2
Créances corrigées du terme de décembre non échu (%)	8,9	9,9	10,6	12,2	12,7	-

* médiane 2015 des OPH de province

Devant cette situation, l'office a diligenté un audit extérieur réalisé en 2015 (*recueil et analyse des données*) et 2016 (*définition d'un plan d'action*). Les actions concernent une amélioration des données disponibles, un suivi différencié des dossiers, une action sur les charges locatives, une clarification de l'organisation et des procédures, une automatisation des actions, une dynamisation du traitement des dossiers « partis ». L'office met en œuvre progressivement ce plan, et a d'ores et déjà mis en place l'externalisation du traitement des locataires « partis » auprès d'une étude d'huissiers.

L'office a une attitude trop attentiste envers deux de ses salariés logés dans son parc et en situation d'impayés. Sur les trente salariés logés par l'office, quatre sont en impayés au moment du contrôle pour une dette moyenne de 5 273 €. Le locataire n° 0710002307 (dette de plus de 14 000 €) bénéficie d'un plan d'apurement de 245 €/mois alors que le protocole de rétablissement personnel fixait un remboursement de 668 €/mois et n'a pas été respecté ; pour le locataire 09030074, l'information à la CAF a été faite trop tardivement (*la dette étant alors de 4 008 €*). L'office a abandonné fin 2012 la pratique de la retenue sur salaire, l'estimant irrégulière après analyse juridique. Les actions de l'office envers les deux autres salariés n'appellent pas de remarque. Dans sa réponse, l'office indique les actions qui viennent d'être engagées sur ces dossiers.

L'examen d'un échantillonnage de dossiers d'impayés autres que salariés a fait apparaître un traitement globalement correct.

4.5 CONCLUSION

L'office joue un rôle social indéniable dans le logement de familles aux revenus modestes. Il doit néanmoins être plus rigoureux dans le contrôle de l'admissibilité des candidats (*plafonds de ressources*) ainsi que

l'obligation d'enregistrement du numéro unique préalable à toute attribution. L'audit réalisé sur les impayés doit être suivi d'actions pour améliorer le recouvrement. L'office doit également agir plus fermement envers les salariés de l'office logés dans son parc et en situation d'impayés.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Grand Avignon Résidences s'est doté d'un plan stratégique de patrimoine (PSP) 2008-2014 adopté par le CA en juin 2008. Afin de préparer les éléments de la CUS (*cf. infra*), ce plan a été complété en 2010, sans mentionner d'objectif de développement de patrimoine. Il a ensuite été actualisé en 2014 et 2015 avec une projection 2015/2020, puis en 2016 avec une projection 2017-2023 pour s'adapter à la mise en œuvre opérationnelle des axes d'intervention et se mettre en cohérence avec ses ressources financières. Ses priorités constantes concernent principalement :

- le financement de la requalification technique du patrimoine (106,8 M€ sur la durée du plan), et notamment les réhabilitations (74 M€) sans objectifs définis de développement de logements neufs ;
- la rationalisation des travaux de gros entretien (19,6 M€) et d'investissement hors réhabilitations (5,5 M€) ;
- les travaux d'entretien courant (7,7 M€) ;
- la qualité de service aux occupants.

Le plan stratégique de patrimoine 2008-2014 ainsi que ses actualisations successives ne prévoient pas de développement de l'offre de logements neufs (*non conforme à l'article L. 411-9 du code de la construction et de l'habitation*). En effet, aucune des actualisations intervenues depuis la rédaction du PSP initial de 2008 n'introduit la notion de développement d'offre nouvelle de logements. Dans sa réponse, l'office indique que le PSP va être complété conformément à la loi et que l'actualisation sera annuelle.

L'office a signé une CUS 2011-2016 avec le préfet de région en date du 5 avril 2011 prévoyant la mise en service de 566 logements sur la durée de la convention, document suivi d'un avenant 2012-2016 relatif aux foyers logements signé le 6 juillet 2012 : le plan de production s'élevait à 54 équivalents-logements sur les cinq années.

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle et réhabilitations

L'évolution du patrimoine est retracée dans le tableau ci-dessous :

Année	Parc au	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Vente	Restitution Baux Emphytéotiques	Transforma- tion d'usage (en +)	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution
	1er janvier									
2012	5929	17	12	18	2		0	0	5974	0,8%
2013	5974	79	0	2	13		3	0	6045	1,2%
2014	6045	21	17	16	3		0	0	6096	0,8%
2015	6096	12	10	6	1	7	4	20	6100	0,1%
2016	6100	72	18	2	5		2	0	6189	1,5%
Total		201	57	44	24	7	9	20		4,4%

Les objectifs de la CUS (302 logements sur la période contrôlée + 71 logements en 2011) ont été atteints à hauteur de 66 %, compte tenu à la fois de la défaillance d'un promoteur sur une opération, mais également du report d'autres opérations. Il est par ailleurs à noter que l'organisme est dépendant des opérations de rénovation urbaine (*cf. § 5.6*) : ainsi, pour la convention pluriannuelle 2004-2008 de rénovation urbaine « ANRU 1 » du quartier Monclar, les clôtures d'opérations se sont étalées pour l'OPH jusqu'en décembre 2016.

Par ailleurs, l'office a réalisé sur la période contrôlée 2012-2016 la réhabilitation de neuf résidences situées à Avignon pour un total de 1 066 logements : en 2012 « La Grande Martellière » (90 logements), « La Largade » (101 logements), « Louis Gros » (342 logements), « Les Deux Fleuves » (35 logements) et « le Confluent » (164 logements), en 2014 « Monclar » (112 logements) et en 2015 « Les sources » (121 logements), « La Croix des Oiseaux » (178 logements) et « Le Lavoir » (24 logements).

Les livraisons programmées en 2017 concernent 118 logements (« Caves Magali », « Les Dentelles », « Le Clos Golf », « Archier », « Le Moulin L'Uba », « Saint-Jean », 1^{ère} partie d'« Isidore Moricelly »), nombre supérieur à l'objectif annuel moyen de la CUS (94 logements) ; les livraisons de 2018 comprennent deux programmes pour un total de 168 logements : « Les Bastides » (40 logements) et « Isidore Moricelly » (128 logements). La construction des programmes à livrer en 2017-2018 interviendra à 73 % en VEFA, 15 % en acquisition-amélioration et 12 % en construction neuve sous maîtrise d'ouvrage de l'office.

Un avenant à la CUS a été signé pour les foyers le 6 juillet 2012 pour la période 2012-2016. Ses objectifs ont été partiellement atteints avec la livraison de la maison relais Denis Martin en 2012 à Avignon (30 équivalents logements pour un objectif de 54 à la CUS). Par ailleurs, l'organisme a construit en 2013 une résidence étudiante de 111 équivalents logements.

Deux bilans, CUS logements et CUS foyers, ont été réalisés, le premier au titre de l'exercice 2012, le second au titre des années globalisées 2013-2014.

Chacune des trois dernières actualisations du PSP (2014-2015-2016) a fait l'objet d'un bilan en termes de gros entretien, d'investissement et de réhabilitation, financièrement retracé ci-dessous, qui constate l'atteinte globale des objectifs :

Objet	2014		2015		2016		TOTAL*	
	Prévu	Réalisé	Prévu	Réalisé	Prévu	Réalisé	Prévu	Réalisé
Gros entretien provisionnable	499	414	504	294	504	166	1 507	874
Investissement	1 000	715	921	650	799	368	2 720	1 733
Réhabilitation	16 684	16 500	(1) 9 216	(1) 10 828	(2) 1 600	(3) 2 592	27 500	29 920
TOTAL	18 183	17 629	10 641	11 772	2 903	3 126	31 727	32 527

* Montants k€ TTC

- (1) Réhabilitation Résidence Le Lavoir (24 logements) et Les Neuf Peyres (257 logements, en cours)
- (2) 1^{ère} tranche Résidence Mistral (40/357 logements)
- (3) NPNRU : Ordre de service signé le 20 avril 2017

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAITRISE D'OUVRAGE

La direction de la production, constituée de cinq chargés d'opérations - non spécifiquement dédiés en production neuve ou réhabilitation - et de deux assistantes, est placée sous l'autorité directe du directeur général. L'OPH ne dispose pas de réserve foncière, et profite majoritairement des opportunités offertes par les collectivités. Dans la mesure où les promoteurs immobiliers privés se concentrent davantage sur les projets d'envergure, l'office réalise davantage des petits collectifs, ce qui lui permet de s'adapter plus facilement à ses obligations de réhabilitation ou de rénovation urbaine : ainsi, sur la période contrôlée (2012-2016) la résidence la plus importante « Les Terrasses du Levant » livrée en 2013 (cf. ci-dessous) comporte 55 logements. La production en VEFA constitue une variable d'ajustement en fonction des opérations de réhabilitation ou de rénovation urbaine programmées afin de s'approcher de l'objectif de production de logements neufs fixé à la CUS. Si la VEFA a été peu sollicitée sur la période contrôlée (18 % de constructions),

elle constituera 73 % de la production neuve sur les années 2017-2018 (15 % en acquisition-amélioration et 12 % en construction neuve). L'opération en VEFA « Isidore Moricelly », qui sera livrée en trois lots sur 2017 et 2018, comporte à elle seule 148 logements sociaux.

L'opération « Les Terrasses du Levant » à Avignon (55 logements dont 38 financés en PLUS et 17 en PLAI) a été livrée en janvier 2013. Elle avait fait l'objet d'une délibération du Bureau le 8 mars 2011 pour un montant prévisionnel de 7 036 k€. La clôture financière a été validée par le CA le 14 décembre 2015 avec un prix de revient de 7 220 k€. L'opération a été financée à 81,7 % par emprunts auprès de la Caisse des dépôts et consignations (CDC) sur 40 ans pour la construction et 50 ans pour le foncier qui représente 18 % du montant total des prêts, 15 % par subventions (Etat, COGA, Conseil Départemental, CIL Provence, EDF/GDF) et 3,3 % en fonds propres. L'examen de cette opération n'appelle pas de remarque.

5.4 MAINTENANCE DU PARC

5.4.1 Entretien du patrimoine

Un plan pluriannuel de gros entretien a été instauré en 2011 (délibération du CA le 14 mars 2011) : il recense la liste des dépenses sur trois ans pouvant faire l'objet d'une provision, par résidence et type de composant. Il est réactualisé à chaque clôture d'exercice. Le gros entretien et l'entretien courant interviennent au travers d'une planification annuelle par agence et sont réajustés chaque trimestre par les chefs d'agences. Les travaux sont engagés en fonction des fonds disponibles et des urgences. Chaque chef d'agence s'appuie sur les techniciens de patrimoine (11 salariés) qui pilotent les gardiens (27 salariés) et les employés d'immeubles (11 salariés). L'avancement des bons de travaux par gardien (de la rédaction à la facturation) est suivi par les chefs d'agences. Les gardiens disposent d'un téléphone portable et leurs bureaux sont pourvus d'un équipement bureautique complet. Un livret est à disposition de chacun d'eux : il contient entre autres l'essentiel de la réglementation applicable, 26 fiches de procédures relatives aux différentes problématiques qu'ils sont susceptibles de rencontrer et des fiches d'utilisation du logiciel de gestion des dépenses d'entretien. Actuellement un livret « Résidence » est en cours de rédaction pour chaque groupe : il recense les fonctionnalités techniques de la résidence et en comprend les plans. Le suivi de l'avancement de ces livrets fait partie des indicateurs des tableaux de bord mensuels depuis janvier 2016 : au 31 décembre, 12 livrets²⁶ représentant 1 765 logements étaient terminés.

La plupart des logements sont rénovés à la relocation, comme la visite de patrimoine a permis de le constater. Pour ceux qui nécessitent uniquement un rafraîchissement, des bons de peinture d'un montant maximal de 400 € (en fonction de la taille du logement) peuvent être délivrés sur décision du chef d'agence aux locataires entrants, sur la base d'un marché à bons de commande. Cette procédure, qui pourrait faire l'objet d'une fiche, est appliquée depuis fin 2015 en complément de la stratégie de l'office pour la remise en état des logements à la relocation.

Des réunions mensuelles des chefs d'agences sont organisées par le directeur général adjoint : elles donnent lieu à un relevé de décisions. Les chefs d'agence tiennent également selon la même périodicité des réunions avec leurs techniciens de patrimoine et l'assistante de l'agence (ordre du jour et comptes rendus écrits).

5.4.1.1 Visite de patrimoine

La visite du patrimoine (cf. annexe 7.4) a porté sur les parties communes de 3 576 logements familiaux (dont 56 individuels) et 159 équivalents-logements, soit 57 % du parc de l'organisme, répartis en 33 programmes (dont dix hors Avignon : Apt, Cadenet, Pertuis). Les résidences visitées récemment construites (les Terrasses du Levant, Joseph d'Arbaud) ou réhabilitées (la Croix des Oiseaux, la Montagnette, les Sources, le Lavoir) sont des opérations réussies. Certaines ont fait l'objet d'une résidentialisation (La Montagnette, immeuble

²⁶ Résidences Louis Gros, La Tramontane, les Chaffunes, Mistral, Montmajour, Les Sources, La Bise 1 et 2...

« *Bergame* »²⁷). Dans certaines résidences, des containers enterrés ont été installés, mais ce nouveau mode de dépôt des déchets ménagers nécessite d'être accompagné d'actions de pédagogie et parfois de l'intervention de la brigade d'environnement urbaine habilitée à dresser des procès-verbaux d'infraction. Cette visite a permis par ailleurs de constater les efforts déployés par l'office pour entretenir le parc ancien, souvent situé dans des quartiers difficiles d'Avignon, dans un état compatible avec les attentes des occupants. Cette préoccupation constante implique une adaptation soutenue de l'office sur l'entretien et la surveillance des parties communes, globalement bien entretenues, et des espaces verts, ces derniers souvent à la charge des régies municipales de quartier. Les 38 agents de proximité des trois agences²⁸, qui ont été visitées, s'y emploient au quotidien. Les loges des gardiens dans les résidences Croix des Oiseaux, Neuf Peyres et l'Aquilon ont également été vues. L'office rénovant la majorité des logements à la relocation, l'équipe de contrôle a pu visiter 17 appartements en cours de travaux ou prêts à la relocation. Les logements vacants sont systématiquement pourvus de portes d'entrée anti-squat.

Certains points méritent néanmoins une vigilance particulière car ils ont été relevés à plusieurs reprises :

- absence de panneaux de sécurité, de panneaux d'information, faux plafond de l'entrée d'immeuble « Les Broquetons » arraché, décorations en céramique réalisées par des enfants à « Montmajour » arrachées (*vandalisme*) ;
- équipements de sécurité défaillants (*notamment trappe de désenfumage à la Croix des oiseaux et La Tramontane, clef gaz à Aquilon et Opération Liberté*) ;
- présence de scooters dans les parties communes ou les caves (*Reine Jeanne, Neuf Peyres, Croix des Oiseaux, Espelido, La Tramontane*), parties communes de caves encombrées (*notamment Reine Jeanne, Aquilon – pneus –, Montmajour où un moteur de camion a été découvert*) ;
- entrées et cages d'escalier dégradées (*Reine Jeanne, Espélido, Aquilon, Mistral, Marcel Pagnol*) ;
- numérotation des caves à mettre à jour ;
- local de l'agent d'entretien encombré (*Mistral*).

Le patrimoine de Pertuis (40 logements) a été cédé à l'office par des actes administratifs en 1982 et 1988, l'office devant les rétrocéder à la Ville après 34 ans (*cf. § 6.2.1.1*). L'office a contracté deux emprunts en 1982 et 1988 pour mener des réhabilitations, dont les réaménagements en 1997 ont dépassé les dates de fin des conventions. Ce décalage entraîne pour l'organisme une contrainte financière lors de la rétrocession des logements en fin de convention. D'autant plus que la réalisation de travaux de réhabilitation avec ces prêts n'a pas permis d'avoir un patrimoine homogène et correct. En effet, la visite réalisée a permis de constater un état parfois dégradé :

- parties communes moyennes à dégradées ;
- humidité importante dans les parties communes basses de deux résidences (*rue Grande et rue de l'ange*) ;
- équipements de sécurité (*trappe d'évacuation des fumées*) inutilisables ou non contrôlés (*rue Voltaire et rue de l'Ange*) ;
- encombrants dans les caves (*rue de l'Ange*) ;
- service aux locataires insuffisant (*absence de panneau d'affichage ou informations périmées*).

L'office ne dispose pas de la nature des travaux réalisés sur le patrimoine de Pertuis. Alors que la rétrocession à la commune de Pertuis doit commencer et malgré les demandes réitérées de l'équipe de contrôle, l'office a été dans l'incapacité de fournir la nature des travaux menés sur ce patrimoine depuis l'acquisition (1982 et 1988). Dans sa réponse, l'office confirme son incapacité à fournir la liste des travaux antérieurs à 2002.

²⁷ L'un des trois immeubles de « la Croix des Oiseaux », qui ont été rebaptisés à l'occasion de la réhabilitation

²⁸ Agence Montclar située au rez-de-chaussée de la résidence Céphée, déjà créée lors du précédent contrôle MIILOS, agence Centre et Départements, située au siège de l'OPH, et agence Avignon-Sud située dans la résidence La Ventoureso créées en 2013

5.4.1.2 Diagnostics de performance énergétique (DPE)

Les DPE ont été réalisés sur la quasi-totalité du parc (97 %). Un marché de réalisation de 152 DPE a été signé en mai 2017 pour réaliser les diagnostics manquants : il concerne soit des programmes livrés récemment (*Neuvilly – Le Moulin L'Uba*), soit des programmes concernés par le Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine (cf. § 5.6) dont certains DPE n'ont pas été actualisés (*La Ventoureso*), soit des programmes en projet de réhabilitation (*Four Terre – La Croix Rouge*), soit des projets de rétrocession à la commune (*Ilôt Cottier*), soit enfin des DPE à renouveler (*Marcel Pagnol – Les Tanneurs*) conformément à l'art. R 134-4-2 du CCH.

Etiquette énergie	Grand Avignon Résidences	Référence nationale*
A 	0,3 %	2 %
B 	1,4 %	6 %
C 	10,2 %	28 %
D 	44,4 %	40 %
E 	36,8 %	18 %
F 	1,4 %	5 %
G 	4,7 %	1 %
NR Non répertorié	0,8 %	0 %
TOTAL	100 %	100 %

* Source RPLS au 01/01/2016 pour les logements du parc social ayant un DPE réalisé

Le pourcentage des étiquettes E/F/G (*parc énergivore*) est particulièrement élevé (42,9 %), alors qu'il s'établit seulement à 11 % en 2016 en région PACA²⁹. A l'inverse, celui des résidences en étiquette verte A/B/C, résidences économes en énergie (11,9 % du parc pour 36 % au niveau national) confirme la nécessité de recourir à la rénovation thermique du parc concerné.

5.4.1.3 Constats de risque d'exposition au plomb

Des constats de risque d'exposition au plomb (CREP) doivent être réalisés sur les immeubles soumis aux obligations liées à la lutte contre le saturnisme (*immeubles construits avant le 1^{er} janvier 1949, articles L. 1334-6 et suivants du code de la santé publique*). L'office compte 900 logements concernés par cette réglementation, répartis en logements collectifs (870) et individuels (30). Il a procédé en 2010 et 2013 à une campagne ayant donné lieu à 871 constats dans les parties privatives. A l'issue de la campagne de 2013 :

- 77 logements de la Cité Louis Gros présentent un taux supérieur au seuil réglementaire (1 mg/cm²) dans leurs parties privatives et auraient dû faire l'objet de travaux. Ces logements sont neutralisés de ce fait pour travaux à la relocation ;
- cinq logements répartis sur trois programmes présentent également un taux supérieur au seuil réglementaire ; l'office, qui normalement procède aux travaux lors de la remise en location des appartements, a inclus ces cinq logements dans sa campagne de travaux 2017 pour laquelle une consultation a été lancée en avril 2017, car ces logements n'ont pas fait l'objet d'une relocation sur les cinq années écoulées.

Par ailleurs, à la suite d'un cas de plombémie détecté à la résidence « Aquilon », 42 logements ont fait l'objet d'une analyse, dont 31 présentent un chiffre supérieur au seuil réglementaire sur les garde-corps : l'office a notifié le marché relatif au remplacement de la totalité des garde-corps concernés.

²⁹ Source Cellule Economique Régionale de la Construction (CERC) PACA – Feuille de route pour les CUS des OLS 2018-2023 de la région PACA

5.4.1.4 Obligations liées à la recherche de la présence d'amiante

La réglementation amiante s'impose aux propriétaires d'immeubles bâtis dont le permis de construire a été délivré avant le 1^{er} juillet 1997. Selon les données de l'organisme, 5 273 logements répartis dans 46 groupes sont concernés. Les repérages de matériaux et produits contenant de l'amiante en parties communes, et la constitution de « dossiers techniques amiante » (DTA), ont été réalisés dans l'ensemble des groupes, à l'exception de neuf groupes représentant 49 logements qui ont été acquis après l'établissement des DTA en 2006, ou oubliés³⁰.

Les repérages de produits de listes A et B n'ont pas été réalisés dans les parties communes de neuf groupes et les repérages des produits de liste A et la constitution des dossiers amiante des parties privatives (DAPP) de l'ensemble des logements n'ont pas été réalisés (*non conforme aux décrets n° 96-97 du 7 février 1996 et n°2011-629 du 3 juin 2011 relatifs à la protection de la population contre les risques sanitaires liés à une exposition à l'amiante dans les immeubles bâtis*). Les repérages des produits de liste A et la constitution des DAPP n'ont pas été réalisés conformément à la réglementation avant le 5 février 2012. Dans sa réponse, l'office indique que les marchés ont été passés et que les repérages et les dossiers réglementaires seront réalisés.

5.4.1.5 Détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF)

Conformément à l'article R. 129-12 du CCH, 8 050 DAAF ont été posés dans les logements du parc de GAR entre décembre 2014 et novembre 2015 (*pose prévue au 9 mars 2015 selon la loi n° 2010-238 du 9 mars 2010*).

5.4.2 Sécurité dans le parc : ascenseurs, entretien des chaudières individuelles à gaz et équipements de sécurité

L'office dispose début 2017 de 35 ascenseurs répartis dans dix-sept résidences. La maintenance courante est correctement assurée par un prestataire unique.

Certains appareils du parc ne répondent pas aux objectifs de sécurité réglementaire (*non conforme à l'article R. 125-1-2 du CCH*), et le suivi du contrôle technique de certains ascenseurs n'est pas correctement assuré (*non conforme à l'art. R.125-2-4 du code de la construction et de l'habitation*).

- Concernant les mises aux normes 2010 et 2014 non effectuées, elles concernent sept appareils : quatre à la Résidence l'Alizé, construite en 1974, et trois à la résidence Champfleury C, construite en 1965 : l'office a notifié les bons de commande en juillet 2017 à son prestataire ;
- Concernant les contrôles techniques quinquennaux (CTQ), les neuf ascenseurs des groupes « Champfleury C », « Mistral » et « Alizé » ont fait l'objet d'un CTQ en avril 2016 : à la date du contrôle les travaux à réaliser à la suite de la visite du bureau de contrôle n'avaient pas été réalisés : les bons de commande ont été signés lors du contrôle pour une intervention en juillet 2017.

Dans sa réponse, l'office indique que ces irrégularités ont été rectifiées et que l'ensemble du parc est maintenant conforme aux textes en vigueur.

Le chauffage des résidences du parc de l'office est assuré à 90 % par des chaudières à gaz, dont 56 % sont individuelles (3 113 appareils). Le reste du parc est alimenté par un chauffage électrique (7 %), des pompes à chaleur, du chauffage au bois ou au fioul. Deux prestataires sont en charge de l'entretien du chauffage au gaz collectif, et deux de l'entretien des chaudières individuelles à gaz.

³⁰ Il s'agit des programmes « 73 rue Philonarde », « 12 rue Jules Flour », « 30 rue Charrue », « Ilôt Vigne », « Sainte Delphine », « René Cassin », « Les Lucioles » (2 programmes) et « Sainte Geneviève ».

En 2016, les taux de pénétration des deux entreprises chargées de l'entretien des chaudières individuelles s'élevèrent à 91 et 93 %. Celle des deux entreprises qui affiche le meilleur taux de pénétration respecte le cahier des charges. Elle informe l'office dès le deuxième passage infructueux chez le locataire, ce qui permet à l'organisme d'adresser des courriers de mise en demeure par voie d'huissier (99 courriers en 2015). La seconde entreprise (taux de pénétration de 91 % conforme aux prescriptions du CCTP³¹) n'a pas informé GAR en 2016 d'une seconde absence de locataires, notamment à la résidence Montmajour (120 logements), où quinze locataires n'ont pas fait l'objet d'une seconde visite, et où deux locataires n'ont pas donné suite à une seconde mise en demeure. L'organisme n'a pas appliqué les pénalités prévues au CCTP du marché. L'office doit mettre en œuvre la procédure prévue au CCTP (procédure par voie de justice à l'issue du troisième rendez-vous non honoré) afin de s'assurer de la réalisation des visites réglementaires annuelles.

Lors de sa visite d'une partie du patrimoine (cf. § 5.4.1.1), l'ANCOLS a constaté que certains équipements de sécurité étaient hors d'usage : trappes de désenfumage des résidences La croix des oiseaux, La Tramontane à Avignon, rue Voltaire et rue de l'Ange à Pertuis ; clefs gaz pour les résidences Aquilon à Avignon et Opération liberté à Apt. Dans sa réponse, l'office indique que ces dysfonctionnements ont été rectifiés.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE

La politique de vente de patrimoine est délibérée chaque année et un point sur les ventes réalisées est communiqué au CA. Les plus-values de cession générées sont affectées à des opérations nouvelles d'investissement³².

La CUS 2011-2016 prévoyait la mise en vente de 108 logements individuels : sept au Clos de Lavandes (*l'Isle-sur-la-Sorgue*) et 101 à La Largade (*Avignon*), avec un objectif de 30 ventes. Les pavillons de l'Espélido (51 pavillons) et ceux des Chants Pallustres (20 pavillons) ont été ajoutés au programme de vente par délibérations respectives des 23 octobre 2012 et 27 avril 2015. Le CA du 14 décembre 2015 a validé la possibilité de mettre en vente les 34 logements collectifs de cinq programmes situés sur les communes de Valréas et de Richerenches. Une nouvelle délibération du 29 février 2016 est venue compléter la politique de vente 2016 pour ajouter le principe de vente au cas par cas de 36 logements adaptés, principalement situés sur Avignon, chaque logement devant faire l'objet d'une délibération du Bureau pour en définir les modalités de vente.

En octobre 2016, 24 pavillons avaient été vendus : 19 à l'Espélido, un au Clos des Lavandes, trois à La Largade et un aux Chants Pallustres, soit 80 % de l'engagement en volume pris dans la CUS. Vingt-deux villas ont été vendues à des locataires occupants, et deux à des tiers. Les procédures de mise en vente n'appellent pas de remarque particulière. Les résultats obtenus durant la CUS sont nettement meilleurs que ceux obtenus sur la période antérieure (dix logements vendus sur la période 2008-2011) et sont dus à l'introduction du programme de vente de l'Espélido, situé dans le quartier Montfavet, plus paisible que le quartier de la Rocade d'Avignon.

5.6 RENOVATION URBAINE

L'office a été partenaire du projet de rénovation urbaine (convention pluriannuelle 2004-2008) du quartier Monclar à Avignon, signé le 25 avril 2005 ; ce projet concernait :

- la réhabilitation de huit de ses résidences (*Les Baux, Montmajour, Le Parc Monclar, Confluent, Deux*

³¹ Société Proxiserve - CCTP : cahier des clauses techniques particulières

³² Ce principe est rappelé dans les procès-verbaux du CA, notamment ceux du 23 octobre 2012 et du 14 décembre 2015

- Fleuves, Champfleury C, l'Isly et Paul Silve*) ;
- la démolition de 20 logements du groupe Les Préfabriqués³³.

Avant rénovation, le projet de rénovation urbaine du quartier Monclar comprenait 899 logements. Il en comptait 631 après, la reconstitution des Baux ayant été partielle. Par ailleurs, 93 logements conventionnés ont été construits : 35 logements en PLAI (*La Petite Ourse et Céphée*) et 58 logements PLUS (*Céphée, Cassiopée, Bugadières*). L'office a assuré la maîtrise d'ouvrage pour l'ensemble des travaux de réhabilitation et de construction, ainsi que l'ingénierie et la conduite de projet pour la réhabilitation/reconstruction³⁴ et pour le plan de rénovation urbaine.

Le coût total de l'opération s'est élevé à 28,3 M€ TTC : il a été financé à 58 % par des prêts, 19,4 % par des subventions ANRU, 16,4 % par des subventions des collectivités (*région, département, EPCI, ville*) et l'office y a contribué à hauteur de 6,2 %. Le CA a validé l'ensemble des clôtures d'opérations, de 2010 à 2016.

Actuellement l'office est partenaire du Nouveau Programme National de Renouveau Urbain (NPNRU) pour la partie qui concerne la COGA³⁵. Le décret 2014-1750 du 30 décembre 2014 identifie trois quartiers prioritaires³⁶ à Avignon : les quartiers Sud (*Louis Gros, Champfleury, Monclar, Rocade Sud, Croix des Oiseaux, Le Ponant, La Ventoureso, L'Alizé, le Mistral*), les quartiers Nord-Est (*Reine Jeanne, Neuf Peyres*) et le quartier Saint-Chamand (*La Bise*). Un protocole de préfiguration a été signé au niveau de la COGA le 9 novembre 2016, mais le projet de renouvellement urbain n'est pas encore totalement défini. Le CA de l'office a d'ores et déjà validé la réhabilitation de trois résidences : Louis Gros (*344 logements*), Le Ponant (*218 logements*) et la Reine Jeanne (*211 logements*).

Un premier projet a été proposé en 2016 et a fait l'objet de la simulation financière prospective examinée au § 6.3 du présent rapport. Les souhaits des différents partenaires ayant évolué, le récent comité de pilotage du NPNRU le 7 avril 2017 envisage désormais la démolition de 415 logements³⁷ et la réhabilitation de 1 547 logements pour ce qui concerne GAR. Le principe de reconstitution de l'offre est basé sur une offre locative sociale à 60 % en PLAI et 30 % en PLUS. Le projet, à l'horizon 2030, s'élèverait à 244 M€ tous maîtres d'ouvrage confondus, et le total des subventions ANRU représenterait 24 % du montant total, dont 57 % ciblés sur l'habitat.

Son objet recouvre le financement d'un certain nombre d'études portées par les maîtres d'ouvrage afin de permettre de définir le projet de renouvellement urbain, il devrait être soumis au comité national d'engagement fin 2017 : il comprendrait pour GAR les éléments suivants du projet :

- maîtrise d'ouvrage pour l'étude technique, urbaine et sociale de la résidence la Ventoureso (*145 logements*) afin d'en déterminer le devenir (*démolition totale ou partielle*). Le montant total de la prestation est estimé à 97,6 k€ HT, avec un taux de subvention de 50 % de l'ANRU³⁸, et de 20 % de la région ;
- réhabilitation de la tour de 40 logements de la résidence Mistral : le montant prévisionnel de l'opération s'élève à 2 M€ HT et fait l'objet d'une autorisation anticipée de démarrage prévue fin 2017.

³³ GAR a assuré la maîtrise d'ouvrage du relogement des locataires pour les logements démolis (*Les Baux et Les Préfabriqués*)

³⁴ En lien avec la Maîtrise d'Ouvrage Urbaine et Sociale (MOUS)

³⁵ Signataires : ANRU, Etat, Région PACA, Département de Vaucluse, COGA, ville d'Avignon, Caisse des Dépôts et Consignations, Foncière Logement, trois bailleurs sociaux : Grand Delta Habitat, Erilia et Mistral Habitat

³⁶ Les quartiers Sud et Saint-Chamand sont d'intérêt national, les quartiers Nord-Est d'intérêt régional

³⁷ Sur les 1 400 prévus au programme

³⁸ L'engagement de l'ANRU pour le montant global maximal au titre du protocole est de 488,4 k€

Une stratégie de relogement des occupants sera formalisée dans une charte de relogement : ils seront considérés comme ménages prioritaires. Un travail sera mené par la MOUS Relogement pour organiser la bonne intégration des ménages relogés dans leur nouveau lieu de vie. Un comité technique animé par le Grand Avignon sera chargé de la mise en œuvre du plan de relogement et de son suivi. Ce nouveau schéma n'a pas encore recueilli l'accord de tous les acteurs ; l'office n'a par conséquent pas simulé financièrement sa participation.

5.7 CONCLUSION

L'office mène simultanément une politique de développement et de réhabilitation de son patrimoine, les deux étant interdépendantes. Les constructions en VEFA constituent une variable d'ajustement supplémentaire qui n'a toutefois pas permis d'atteindre les objectifs de la CUS 2011-2016, hormis pour les foyers. Cependant, si les objectifs de production sont tenus pour les années 2017-2018, en particulier grâce à la VEFA, ils seront remplis sur la base de l'actuelle CUS, avec 286 logements livrés pour 188 prévus. L'entretien du patrimoine est globalement satisfaisant, le parc de Pertuis excepté. L'office doit, d'une part faire réaliser les repérages de produits amiantés et les DTA et DAPP pour les résidences qui n'en sont pas dotées, d'autre part s'assurer de la mise aux normes et du suivi du contrôle technique de certains ascenseurs et enfin faire réaliser les CREP manquants. Par ailleurs, il doit être en mesure de chiffrer les travaux exécutés sur le patrimoine pertuisien dans le cadre de la demande de rétrocession de ce patrimoine à la commune.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Anciennement à comptabilité publique, l'office a opté pour la comptabilité commerciale en 2010. La direction financière et comptable est composée de douze personnes dont le directeur en poste depuis mars 2015 et son adjointe qui était receveur avant 2010. Deux personnes de cette équipe suivent les charges locatives (cf. § 3.3). Cette direction est actuellement en réorganisation.

Les comptes ont été approuvés sans réserve pour les cinq exercices contrôlés par le commissaire aux comptes, dont le contrat a été renouvelé par délibération du CA du 23 mai 2016 après mise en concurrence et analyse des offres.

Les tâches sont définies dans des fiches de poste et dans des procédures ; l'ensemble des factures arrive au siège, l'attestation de service fait est à la charge des agences. Les factures sont réglées hebdomadairement. La comptabilité est correctement tenue et n'appelle pas de remarque.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

Dans ce chapitre, les valeurs et ratios médians cités sont ceux des offices HLM de province en 2015.

6.2.1 Analyse de l'exploitation

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Marge sur accession	-	-	-	-	-
Marge sur prêts	1	1	1	-	-
Loyers	23 351	24 344	25 533	26 059	26 546
Coût de gestion hors entretien	-7 611	-7 533	-8 021	-8 478	-8 457
Entretien courant	-915	-974	-819	-765	-790
GE	-2 440	-3 173	-2 719	-2 680	-2 729
TFPB	-2 793	-2 859	-2 939	-3 028	-3 160
Flux financier	219	257	164	259	285
Flux exceptionnel	66	1 295	1 582	599	401
Autres produits d'exploitation	515	637	1 020	882	1 243
Pertes créances irrécouvrables	-330	-279	-330	-409	-506
Intérêts opérations locatives	-2 997	-3 501	-3 432	-2 804	-2 535
Remboursements d'emprunts locatifs	-5 464	-5 425	-5 570	-6 548	-7 041
Autofinancement net³⁹	1 560	2 793	4 469	3 086	3 255
% du chiffre d'affaires	6,8 %	11,3 %	17,3 %	11,5 %	12,0%

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

L'autofinancement net est en croissance régulière sur les cinq exercices examinés hors 2013, pour atteindre 12 % du chiffre d'affaires, à comparer à la médiane de 12,2 %. (Pour l'exercice 2016, l'office a atteint le ratio de 15,4 %). L'exercice 2013 a vu un flux exceptionnel de 1 582 k€, dû à de nombreux dégrèvements de TFPB pour des travaux d'accessibilité et d'économie d'énergie, ce qui a amené le ratio à 17,3 %.

L'autofinancement net est grevé par des pertes sur créances irrécouvrables croissantes, qui atteignent 1,9 % des loyers en 2015.

Il convient de noter le changement de méthode de calcul du Ratio autofinancement net/Chiffre d'affaires depuis l'exercice 2014 (Décret n° 2014-1151 du 7 octobre 2014); l'autofinancement net tient compte désormais des remboursements d'emprunts concernant les opérations locatives démolies ou cédées et les composants locatifs sortis de l'actif, et le chiffre d'affaires intègre les produits financiers. Calculé à l'identique des exercices précédents, ce ratio aurait atteint 13,1 % en 2014 et 12,8 % en 2015.

Les recettes

Les recettes sont essentiellement constituées des loyers avec une augmentation de 13,7 % en quatre ans. Cette croissance est due à une légère augmentation du parc (4,4 % sur la période), aux augmentations de loyers règlementaires ou après réhabilitation des résidences.

La mutualisation HLM induit une recette nette de 477 k€ en 2015.

La vacance induit un manque à gagner chiffré en 2015 à 968 k€ pour les loyers et 228 k€ pour les charges récupérables (source DIS).

³⁹ L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés) hors opérations démolies, cédées ou sorties de composants. A partir de 2014, prise en compte de tous les emprunts locatifs, les remboursements anticipés étant toujours exclus.

Les dépenses

L'annuité reste relativement constante sur la période, les remboursements en capital augmentant et la part d'intérêt diminuant (*effet du taux bas actuel du livret A*). Cette annuité représente 36,1 % des loyers, la médiane étant de 36,9 %. Ceci est cohérent avec l'âge du parc (*moyenne de 43 ans*).

Les coûts de gestion, en particulier les frais de personnel, sont élevés. En effet, les coûts de gestion (*frais généraux, de personnel et impôts et taxes moins conduite d'opération*) représentent 1 386 €/logement (*médiane à 1 110 €/logement*). Certains postes des frais généraux sont en forte croissance :

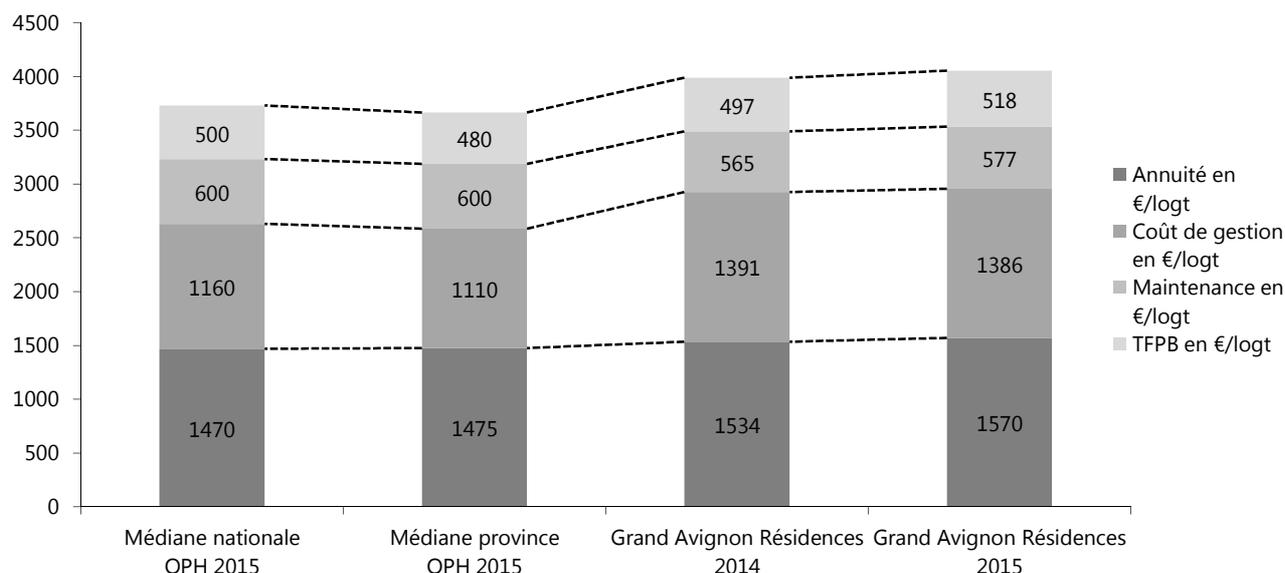
- ▶ compte 622 intermédiaires et honoraires de 270 k€ à 498 k€, (+ 84 %, *augmentation due à l'augmentation des frais de contentieux et aux coûts des différents diagnostics*) ;
- ▶ autres services extérieurs (*comptes 61-62 partiels*) 771 k€ à 1 026 k€, (+ 33 %) ;
- ▶ travaux relatifs à l'exploitation 43 à 234 k€, dus en particulier à la création de deux agences.

L'écart de récupération de charges, généré par la vacance, pèse également sur les frais généraux. Les coûts de personnel évoluent de 5 534 k€ à 5 681 k€ sur la période contrôlée, atteignant en 2015 934 €/logement (*médiane de 770 €/logement*). L'augmentation en masse représente 2,7 %, mais ces frais de personnel ramenés à la personne évoluent de 39,8 k€ en 2011 (*138,9 ETP*) à 45,6 k€ en 2015 (*124,7 ETP*). L'introduction de l'intéressement en 2014 a abouti à des montants importants, qui représentent 152 k€ en 2014, 71 k€ en 2015 et 145 k€ en 2016. Ce poids important des coûts de gestion, dont les coûts de personnel, a été régulièrement souligné lors des derniers contrôles de la Miilos. Les actions de l'office depuis le dernier contrôle, principalement le non-remplacement après des départs en retraite, ont légèrement fait baisser la part des coûts de gestion dans les loyers (*de 33 % en 2010 à 31,9 % en 2015*), et des frais de personnels dans les loyers (*de 24 % en 2010 à 21,5 % en 2015*), mais pas de façon suffisante. Dans sa réponse, l'office indique plusieurs causes responsables de ce coût élevé mais n'indique pas les actions engagées pour le réduire.

La maintenance (*entretien courant et gros entretien y compris en régie*) ressort à 577 €/logement pour une médiane à 600 €/logement, et est resté relativement constante sur les 5 exercices examinés (*597 €/logement en moyenne*). Ce niveau de dépenses est cohérent avec l'état général du parc, jugé correct lors de la visite de patrimoine.

La taxe foncière sur les propriétés bâties concerne 91 % des logements, en lien avec l'âge du parc (*43 ans*). Elle s'élève à 518 €/logement (*médiane à 480 €/logement*). L'office bénéficie régulièrement d'abattements et de dégrèvements (*comptabilisés en produits*) ; il est appuyé par un cabinet extérieur pour les obtenir.

Le graphique ci-après illustre les mouvements de ces différents postes comparés aux médianes nationales et de province ; le détail des coûts de fonctionnement figure en annexe 7.5.



6.2.1.1 Gestion de la dette

La dette locative atteint 142,3 M€ au 31 décembre 2015, soit 58,5 % du bilan 2015, à comparer à la moyenne nationale 2014 qui est de 60 %. La capacité théorique de remboursement (*ratio moyen sur trois ans (dettes – trésorerie nette)/CAF*) atteint 12,5 années ; le poids de la dette représente 1,65 fois les ressources propres. Cette situation actuelle correspond à une absence de risque de solvabilité.

Au fil de l'eau, c'est-à-dire sans nouvel emprunt, l'annuité baisse sur les dix prochaines années, passant de 9,5 M€ en 2016 à 6,8 M€ en 2025 sur la base d'un livret A rémunéré à 2,4 %.

L'organisme a contracté cinq emprunts structurés en 2007 et 2008, classifiés de 1E à 4E selon la charte Gissler ; le capital restant dû est de 9,7 M€ fin 2015 soit 6,7 % de la dette totale. Deux de ces emprunts, du type « barrière Euribor avec coefficient », classifiés 4E, font l'objet d'une surveillance de la part de l'office ; leurs indemnités de remboursement anticipé sont de 760 k€ et 616 k€ en 2017. Actuellement, un refinancement est proposé, qui aboutirait à des coûts pour l'office de 201 k€ et 168 k€ pour chacun de ces emprunts, aides du fonds de soutien déduite. Le CA, par délibération du 4 avril 2016, a autorisé le DG à signer un protocole transactionnel. Une provision a été constituée lors de l'exercice 2013 à hauteur de 280 k€. L'office est conseillé sur l'ensemble de sa dette par un cabinet spécialisé.

Dans le cadre de trois actes administratifs de cession en acquisition-amélioration avec la ville de Pertuis, (un en 1982 deux en 1988) l'office a acquis pour des sommes symboliques 40 logements. Les actes prévoyaient que l'office rétrocéderait les immeubles après 34 années de gestion (voir au § 5.4.1.1 la partie traitant de la visite du patrimoine de Pertuis). Dans un premier temps, l'office a contracté des emprunts (un emprunt en 1982 de 868 487 € et un emprunt en 1988 de 803 940 €) sur la même durée destinés à financer des travaux de réhabilitation. Puis, dans le cadre d'une négociation d'une partie de ses emprunts en 1997, ces emprunts ont été rééchelonnés pour atteindre 41 ans pour le premier et 36 ans pour le second. Au 1^{er} janvier 2017, le capital restant dû est de respectivement 281 551 € et 317 052 €. Ainsi, en ce qui concerne la première opération, l'office continue de rembourser un emprunt alors que l'acte administratif ne prévoit plus que l'office exploite les logements ; le bail s'est terminé en 2016 et ainsi l'office se retrouve de fait exploitant d'un patrimoine sans droit ni titre.

L'examen des tableaux d'amortissement des immeubles montrent que la durée de la convention (34 ans) a été respectée.

Enfin, l'office a contracté un emprunt « de haut de bilan » CDC-action logement à hauteur de 3 M€ destiné à accélérer les réhabilitations prévues.

6.2.1.2 Gestion de la trésorerie

Les comptes à terme (12 M€ placés fin 2015) ont généré sur l'année un produit financier de 340 k€.

Le directeur effectue un prévisionnel et un suivi de trésorerie précis.

Pour ses investissements, l'office utilise des lignes de trésorerie (7,6 M€ fin 2015) dans l'attente de la mise en place des emprunts définitifs.

6.2.2 Résultats comptables

Les résultats comptables ont évolué comme suit :

En k €	2011	2012	2013	2014	2015
Résultats comptables	1 231	1 503	4 274	4 509	4 404
- Dont part des plus-values de cessions immobilières	218	265	1 065	255	90
- Dont part des plus-values de cessions immobilières en %	18 %	18 %	25 %	6 %	2 %

Les ventes HLM ont particulièrement participé au résultat en 2013, grâce à 13 logements vendus.

6.2.3 Structure financière

Bilans fonctionnels

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Capitaux propres (+)	58 764	64 373	71 138	77 350	83 137
Provisions pour risques et charges (+)	915	828	1 690	1 980	2 383
- Dont PGE	759	517	1 003	1 151	1 069
Amortissements et provisions (actifs immobilisés) (+)	88 692	79 222	77 734	81 760	85 726
Dettes financières (+)	109 112	119 879	120 553	140 272	144 596
Actif immobilisé brut (-)	249 621	254 284	264 113	278 317	303 327
Fonds de Roulement Net Global	7 862	10 018	7 003	23 045	12 515
FRNG à terminaison des opérations⁴⁰					10 221
Stocks (toutes natures) (+)	-	-	-	-	-
Autres actifs d'exploitation (+)	11 524	12 231	9 556	11 720	11 765
provisions d'actif circulant (-)	2 237	2 374	2 586	2 925	3 199
Dettes d'exploitation (-)	2 805	3 280	3 549	4 473	3 464
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	6 482	6 577	3 420	4 322	5 102
Créances diverses (+)	245	900	419	212	406
Dettes diverses (-)	5 007	3 327	3 148	2 711	2 247
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-4 762	-2 426	-2 729	-2 498	-1 841
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	1 720	4 150	691	1 824	3 261
Trésorerie nette	6 143	5 867	6 312	21 221	9 254

Voir annexe 7.6

⁴⁰ Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) y compris les amortissements courus non échus (ACNE) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

6.2.3.1 Fonds de roulement net global et à terminaison

Les capitaux propres sont en croissance régulière, passant de 58,8 M€ à 83,1 M€ (*y compris les amortissements et provisions de l'actif immobilisé*). Les ressources stables augmentent de 257,5 M€ à 315,8 M€, favorisées par les capitaux propres et le volume plus important des emprunts. La valeur élevée du FRNG fin 2014 s'explique par le fait que l'office a encaissé des emprunts importants, en partie pour « optimiser » la mutualisation HLM (*en effet, le montant des droits auxquels l'office peut prétendre dans le cadre de la mutualisation est lié au montant des investissements*). Le FRNG fin 2015 atteint 12,5 M€, ce qui représente 2,5 mois de dépenses moyennes en 2015 (*médiane de 4,4 mois*).

Les fiches de situation comptables et financières sont établies de façon globalement satisfaisante ; l'équipe de contrôle a néanmoins constaté que la fiche récapitulative 2015 de situation financière et comptable des programmes fait apparaître dans la catégorie « opérations terminées soldées » certaines opérations non totalement soldées (*reliquat de subventions notifiées à encaisser d'un montant de 154 082,80 € non encore perçues*), ce qui est contraire à la définition des opérations terminées soldées des instructions comptables ; ces opérations devraient figurer en « opérations terminées non soldées ».

Le FRNG à terminaison des opérations atteint 10,2 M€ fin 2015, soit 2,1 mois de dépenses mensuelles, en intégrant 41,2 M€ d'emprunts restant à encaisser, 1,2 M€ de subventions restant à notifier et 44,7 M€ de dépenses restant à comptabiliser, valeurs issues des fiches de situation comptable et financière. Cette projection inclut les opérations locatives terminées soldées, terminées non soldées, en cours et également une opération préliminaire particulière, « les croisières » à Carpentras, dont le financement est établi.

Les fonds disponibles (*FRNG – dépôts des locataires 1,8 M€ – provisions 2,4 M€ - amortissement financiers courus non échus 3,5 M€*) pour l'investissement (*développement, réhabilitation du patrimoine et changements ou ajouts de composants*) atteignent 4,8 M€ fin 2015 mais seulement 2,5 M€ à terminaison des opérations.

6.2.3.2 Variations du FRNG

La variation du fonds de roulement sur les exercices 2012 à 2015 s'explique comme suit :

En k€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement fin 2011		7 862
Autofinancement de 2012 à 2015	13 603	
Dépenses d'investissement	-83 921	
Financements comptabilisés	74 587	
Autofinancement disponible après investissements	4 269	
Remboursement anticipé d'emprunts locatifs	-14	
Cessions d'actifs	2 362	
Remboursement anticipé d'emprunts (démolitions...)	-	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	-1 964	
Flux de trésorerie disponible	4 653	
Fonds de roulement fin 2015		12 515

La période a vu des dépenses d'investissement supérieures aux financements comptabilisés. L'autofinancement accumulé pendant les quatre années est d'un niveau suffisant pour aboutir à 4,3 M€ d'autofinancement net disponible après financement des dépenses d'investissement. Le flux de trésorerie disponible est abondé par les cessions d'actifs pour 2,4 M€ ; il est diminué par des emplois divers, principalement des remboursements d'emprunts non locatifs sur l'exercice 2013. Le flux de trésorerie disponible porte le FRNG de 7,9 M€ à 12,5 M€, marquant une amélioration de la structure financière de l'office sur la période.

6.2.3.3 Besoins ou ressources en fonds de roulement

Les cinq exercices aboutissent tous à un besoin en fonds de roulement d'exploitation. Ce besoin est essentiellement dû aux créances locataires (*de 3,8 à 4,9 M€ pour les comptes 411 et 416*) et aux subventions à recevoir (*entre 4,5 et 6,5 M€*).

Le fonds de roulement hors exploitation est quant à lui constamment positif, les dettes sur immobilisations et les intérêts courus non échus (*entre 2,7 M€ et 5 M€*) étant supérieurs aux créances diverses (*entre 0,2 M€ et 0,9 M€*). Il s'agit ainsi d'une ressource.

In fine, le besoin en fonds de roulement global atteint 3,3 M€ fin 2015, principalement généré par les subventions notifiées mais non reçues et les créances locataires.

6.2.3.4 Trésorerie

Résultante du FRNG et du BFR, la trésorerie atteint 9,3 M€ fin 2015, correspondant à seulement 1,9 mois de dépenses (*médiane de 3,6 mois*). La valeur fin 2014 était de 21,2 M€ correspondant à 5,3 mois de dépenses, poussée par les encaissements d'emprunts signalés au § 6.2.3.1.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Une analyse prévisionnelle faite avec le logiciel Visial est réalisée chaque année par la direction financière et présentée au CA lors de l'approbation des comptes. Cette analyse est basée sur le PSP et la CUS, tout en actualisant certaines hypothèses (*cas de l'opération NPNRU*).

En 2017, l'organisme a décidé de repousser cette présentation au deuxième semestre, en raison de l'incertitude sur le dimensionnement du programme NPNRU (*cf. § 5.6*). La dernière analyse prévisionnelle réalisée par l'office est ainsi celle présentée au CA du 23 mai 2016.

Cette analyse s'appuie sur l'exercice comptable 2015, et recouvre la période 2016 à 2022.

Les hypothèses macro-économiques (*inflation, indice de référence des loyers, taux du livret A*) n'appellent pas de remarque. Les données liées à l'exploitation (*entretien courant à 1,1 M€ par an à partir de 2017, gros entretien du patrimoine de référence à 2,9 M€ par an*) sont pertinentes au regard des dépenses réelles ; par contre, la vacance est fixée à 3 % des loyers, ce qui apparaît trop optimiste car les pertes financières dues à la vacance ont atteint 4,2 % en 2014 et 4,5 % en 2015.

Cette analyse prévoit également des ventes du patrimoine HLM à hauteur de 32 logements sur les sept années, ce qui est plus ambitieux que la réalité de la période 2011-2015 (*21 ventes*).

L'office a prévu deux hypothèses : une première uniquement liée à la stratégie de l'office indépendamment du projet NPNRU, et une seconde intégrant le projet du cabinet Marguerit présenté début 2016 dans le cadre du projet NPNRU.

6.3.1 Hypothèse : stratégie de l'organisme indépendamment du NPNRU

Sont prévus sur la période la réhabilitation de 2 228 logements répartis sur 13 résidences pour 98 M€, entre 0,7 et 0,9 M€ annuels de renouvellement de composants soit 4,9 M€, et la mise en service de 810 logements dont 530 identifiés pour 116 M€, ce qui est ambitieux au regard des mises en service sur la période 2012-2016 (*302 mises en service*). Aucune démolition n'est prévue.

La prospective aboutit à l'évolution suivante de différents agrégats ou ratios :

Type d'investissement	Montant de l'investissement en M€	Fonds propres en %	Subventions en %	Emprunt en %
Renouvellement de composants	4,9 M€	15 %	-	85 %
Travaux immobilisés (réhabilitations)	98 M€	10 %	19 %	71 %
Démolitions	-	-	-	-
Opérations nouvelles	116 M€	15 %	10 %	75 %
Total des investissements et des financements en %	100 %	13,6 %	12,5 %	73,9 %
Total en M€	218,9 M€	27,4 M€	29,9 M€	161,6 M€

Les résultats de cette simulation sont les suivants (cf. annexe 7-7) :

Tableau des résultats de cette prévisionnelle (source Visial 2016)

années	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Autofinancement net en k€		2 816	2 772	2 581	2 763	2 486	2 756	2 305
Autofinancement net en % de l'activité		11,0	10,3	9,2	9,4	8,2	8,8	7,0
Potentiel financier à terminaison en k€	6 183	4 295	4 554	4 501	4 593	4 345	3 573	3 044
Fonds de roulement long terme en k€	9 089	7 219	7 609	7 634	7 772	7 576	6 867	6 420
Taux d'endettement en % des loyers	36,0	36,3	38,0	39,9	40,3	42,0	41,5	42,2

Cette simulation se traduit par un autofinancement net généré en baisse constante, atteignant 7 % de l'activité en 2022, un fonds de roulement long terme en repli (de 9,1 M€ à 6,4 M€), un taux d'endettement qui croît logiquement pour atteindre 42,2 % des loyers et un potentiel financier de 417 €/logement.

6.3.2 Hypothèse incluant NPNRU

Ce projet inclut 248 démolitions, 222 logements neufs supplémentaires s'ajoutant aux 810 de la simulation précédente, et moins de logements réhabilités (*les logements démolis n'étant évidemment plus à réhabiliter*). L'office part de l'hypothèse que les démolitions seront totalement prises en charge par l'ANRU, et qu'il n'a ainsi pas à prévoir de financement

Les financements prévus sont les suivants :

Type d'investissement	Montant de l'investissement hors démolitions en M€	Fonds propres en %	Subventions en %	Emprunt en %
Renouvellement de composants	4,9 M€	15 %	-	85 %
Travaux immobilisés (réhabilitations)	87,1 M€	10 %	19 %	71 %
démolitions	-	-	-	-
Opérations nouvelles	147,8 M€	15 %	10 %	75 %
Total des investissements et des financements en %	100 %	14 %	12 %	74 %
Total en M€	239,8 M€	29,8 M€	34,2 M€	175,8 M€

Les résultats de cette simulation sont les suivants (cf. annexe 7-8) :

Tableau des résultats de cette prévisionnelle (source Visial 2016)

années	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Autofinancement net en k€		2 816	2 770	2 584	3 012	2 805	2 781	2 110
Autofinancement net en % de l'activité		11,0	10,3	9,2	10,3	9,3	8,8	6,5
Potentiel financier à terminaison en k€	6 183	4 295	4 594	5 367	2 581	2 652	2 133	1 505
Fonds de roulement long terme en k€	9 089	7 219	7 648	8 500	5 709	5 914	5 451	4 888
Taux d'endettement en % des loyers	36,0	36,0	38,0	39,9	39,4	41,0	42,3	43,3

Cette seconde simulation marque également une baisse régulière de l'autofinancement net, du même ordre que la simulation précédente ; le fonds de roulement long terme baisse plus nettement, pour atteindre 4,9 M€. Le taux d'endettement atteint 43 % en 2022. Le potentiel financier par logement atteindrait 207 €/logement, valeur faible.

6.3.3 Analyse de ces simulations

Il apparait que l'office dispose de moyens financiers limités pour son développement ; le programme ambitieux de réhabilitations et d'opérations nouvelles nécessite 27,4 M€ (29,8 M€ dans la deuxième hypothèse) de fonds propres, alors que l'autofinancement net cumulé sur la période 2016-2022 procurerait 18,5 M€ et les ventes HLM espérées 3,4 M€. Les fonds disponibles au 31 décembre 2015 (4,8 M€, cf. § 6.2.3.1) et le prêt de haut de bilan de 3 M€ seront ainsi mis à contribution. Le financement des démolitions, neutre dans les projections financières de l'office, reste à confirmer.

6.4 CONCLUSION

La comptabilité est bien tenue et les finances sont bien suivies. L'office obtient une performance d'exploitation correcte, dans un contexte d'investissements mesurés. Cette rentabilité est grevée par une vacance importante, des coûts de gestion élevés (situation déjà relevée dans les rapports Miilos précédents) et des impayés grandissants ; l'office doit améliorer ces trois points. La structure financière est saine, mais les fonds disponibles pour son développement sont limités. Dans le cadre du NPNRU et au vu des nouvelles hypothèses envisagées (cf. § 5.6), l'office doit très précisément examiner leur faisabilité financière, en utilisant un taux de vacance plus réaliste, et présenter la situation au CA pour l'aider à délibérer sur une stratégie soutenable financièrement par l'office.

7. ANNEXES

7.1 INFORMATIONS GENERALES

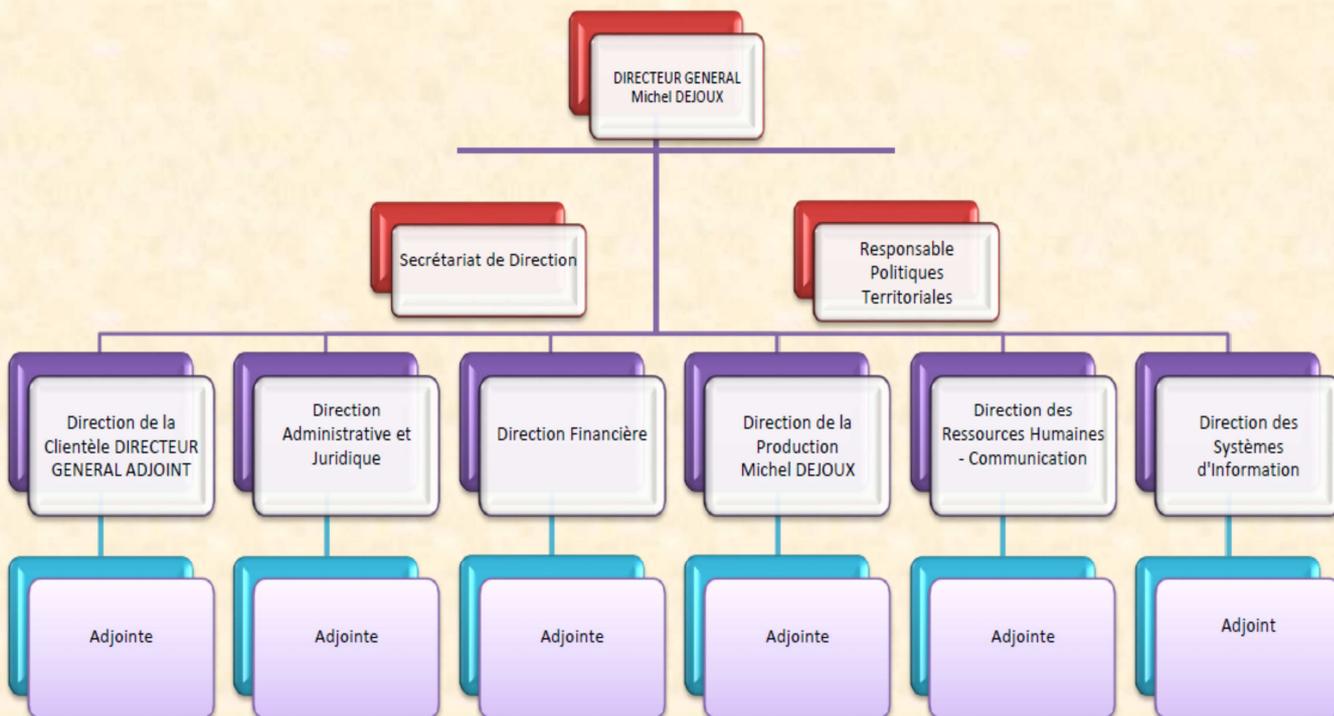
RAISON SOCIALE : GRAND AVIGNON RESIDENCES OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT			
SIÈGE SOCIAL			
Adresse du siège : 124 avenue de la Trillade – CS 20870		Téléphone : 04 90 81 45 61	
Code postal, Ville : 84083 AVIGNON Cedex 2		RCS Avignon 278400015	
PRÉSIDENT : M. Joël GRANIER			
DIRECTEUR GÉNÉRAL : M. Michel DEJOUX			
COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT : Communauté d'agglomération du Grand Avignon (COGA)			
CONSEIL D'ADMINISTRATION au 13/07/2017			
<i>En application de l'article R. 421-4 du CCH : 17, 23 ou 27 membres</i>			
	Membres	Désignés par :	Profession
Président	M. J. GRANIER	COGA	Retraité - Maire
Administratrice	Mme D. BELAÏDI	COGA	Fonctionnaire territoriale
Administrateur	M. V. DELAHAYE	COGA	Directeur d'association
Administrateur	Mme Ch. LAGRANGE	COGA	Employée - Détachement
Administrateur	M. D. RIBERI	COGA	Retraité - Maire
Administrateur	M. M. ULLMANN	COGA	Retraité - Maire
Administratrice	Mme R. GERIMAUX	COGA	Chargée de développement territorial
Administrateur	M. J.-Ch. MAGNAUD	COGA	Directeur syndicat intercommunal
Administrateur	M. Fr. CHAPTAL	COGA	Directeur Général des Services
Administratrice	Mme I. LABROT	COGA	Juriste ADIL
Administrateur	M. M. STRECKER	COGA	Retraité
Administratrice	Mme M. PEREZ	COGA	Retraîtée - Elue
Administrateur	M. Y. BAYON DE NOYER	COGA	Retraité - Maire
Administrateur	M. B. FILIST	Association AHARP	Directeur
Administrateur	M. P. MARIE	CAF	Gérant restaurant
Administratrice	Mme C. BASTIDE	Comité d'entreprise	Salariée OPH
Administrateur	M. A. COTTA	UDAF	Retraité
Administratrice	Mme L. FALICON-GENDREAU	Syndicat FO	Chargée de clientèle - Mistral Habitat
Administrateur	M. M. MUS	Syndicat CGT	Retraité
Représentants des locataires	M. J. BON	Élu	Retraité
	M. J.- Cl. MACARY	Élu	Retraité
	M. O. SUSLER	Élu	Professeur EPS
	M. Cl. TUMINO	Élu	Retraité
Commissaire du Gouvernement : Préfet			
EFFECTIFS DU PERSONNEL au : 31/12/2016	Cadres :	22	Total administratif et technique : 96
	Maîtrise :	70	
	Employés :	4	
	Gardiens :	27	Effectif total : 134
	Employés d'immeuble :	11	

7.2 ORGANIGRAMME

ORGANIGRAMME GRAND AVIGNON RESIDENCES

31 décembre 2016

DIRECTION GENERALE



7.3 TABLEAU DES IRREGULARITES RELATIVES AUX REGLES D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS (ARTICLES R. 441-1, L. 342-14-I-1° A DU CCH)

Programme	N° Logt	Numéro unique	Date décision CAL	Date signature du bail	Financement	Irrégularités constatées	Loyers (€)
DOMAINE MAJORELLE	51207134	84021504208611300	12/03/15	19/03/15	PLAI	Dépassement plafond = 45 %	447
LES TERRASSES DU LEVANT	47975969	84011302115111300	17/01/13	28/01/13	PLUS	Dépassement plafond = 16 %	387
SAINTE GENEVIEVE	50126260	84041403441511300	29/07/14	08/09/14	PLAI	Dépassement plafond = 32 %	483
SAINTE GENEVIEVE	50126301	84021403188611400	29/07/14	29/08/14	PLUS	Dépassement plafond = 28 %	497
LES CHANTS PALUSTRES	38394029	NC	18/07/13	12/08/13	PLUS	Dépassement plafond = 5 % - Absence n° SNE Salariée OPH	387
RESIDENCE JOUVEAU	12910008	0840715047253GDPUB	10/02/16	18/04/16	PLAI	Dépassement plafond = 10 % - Absence formulaire demande logement	382
ILOT VIGNE	47975703	84011605232011400	26/09/16	02/11/16	PLAI	Dépassement plafond ressources = 1 %	271
LE VERDUN	46530441	84081504756411300	25/09/15	21/10/15	PLAI	Dépassement plafond = 30 %	238

7.4 VISITE DE PATRIMOINE

Visite Patrimoine Grand Avignon Résidences

6 et 7 juin 2017

Code interne	Nom programme	Adresse	Commune	Dépt	Zone géographique 1-1bis-2-3	QPV ZRR	Nature du programme (N - AA - Acq -VEFA)	Convention né ? OUI/NON	Financement d'origine	Nbre logts en collectif	Nbre logts en individuel	Nbre logts total	Année de réhabilit.	Année mise en service
0010	CITE LOUIS GROS		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	PSR Collectifs	341	0	341	2010	1932
0010	CITE LOUIS GROS		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	PLAI Collectifs	1	0	1	2010	1993
0050	RES.LES SOL	10 PL. BERL	AVIGNON	84	02		N	OUI	PSR Collectifs	121	0	121	2015	1957
0070	RES.LA MONT	3 RUE FRAN	AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	PSR Collectifs	16	0	16	2016	1956
0090	RES.MONTMAJOUR		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	PSR Collectifs	120	0	120	2009	1960
0102	RES.CROIX DES OISEAUX		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HLMO	178	0	178	2015	1960
0150	RES.LES BAUX		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	PSR Collectifs	49	0	49	2006	1962
0172	RES.LE CONFLUENT		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	ILN Collectifs	164	0	164	2011	1964
0210	RES.LA REINE JEANNE		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HLMO	211	0	211	2000	1963
0220	RES.CHAMPFLEURY C		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HLMO	108	0	108	2006	1966
0241	RES. LA TRAMONTANE		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HLMO	371	0	371	1994	1966
0241	RES. LA TRAMONTANE		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	PLAI Collectifs	1	0	1	1994	1994
0241	RES. LA TRAMONTANE		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HF	1	0	1	1994	2007
0241	RES. LA TRAMONTANE		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HF	1	0	1	1994	1994
0242	RES.LE MISTRAL		AVIGNON	84	02	QPV	AA	OUI	PLAI Collectifs	1	0	1	1992	1966
0242	RES.LE MISTRAL		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HLMO	249	0	249	1992	1966
0251	RES.LE PONANT		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HLMO	217	0	217	1995	1969
0251	RES.LE PONANT		AVIGNON	84	02	QPV	AA	OUI	PLAI Collectifs	1	0	1	1995	1995
0252	RES.L AQUILON		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HLMO	164	0	164	1997	1969
0270	RES.LES NEUF PEYRES		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HLMO	256	0	256	2016	1972
0270	RES.LES NEUF PEYRES		AVIGNON	84	02	QPV	AA	OUI	PLAI Collectifs	1	0	1	2016	1972
0280	RES.LES BRG	10 RUE PIER	MONTFAVET	84	02		N	OUI	HLMO	263	0	263	2008	1973
0300	RES.LE LAVO	21 IMPASSE	AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HLMO	24	0	24	2015	1974
0320	RES.L ALIZE	10 RUE PAUJ	AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HLMO	249	0	249	1999	1975
0341	RES.L ESPELIDO VILLAS		MONTFAVET	84	02		N	OUI	HLMO	0	51	51		1976
0342	RES.L ESPEL	11 RUE COR	MONTFAVET	84	02		N	OUI	HLMO	107	0	107		1976
0410	RES.LA VENTOURESO		AVIGNON	84	02	QPV	N	OUI	HLMO	144	0	144	2005	1979
0410	RES.LA VENTOURESO		AVIGNON	84	02	QPV	AA	OUI	PAM COLLEC	1	0	1	2005	2013
0420	RES.ANDRE ESTIENNE		CADENET	84	03		AA	OUI	HLMO	4	0	4		1980
0551	PERTUIS(VOL		PERTUIS	84	03	QPV	AA	OUI	PLA	5	0	5		1982
0552	PERTUIS(DUI		PERTUIS	84	03	QPV	AA	OUI	PLA	0	0	0		1982
0553	PERTUIS(ANC		PERTUIS	84	03	QPV	AA	OUI	PLA	10	0	10		1982
0554	PERTUIS(CO		PERTUIS	84	03	QPV	AA	OUI	PLA	3	0	3		1982
0610	RES.MARCEL	18 COURS V	CADENET	84	03		AA	OUI	PLA	6	0	6		1983
0690	JACQUEME SOLEIL		CADENET	84	03		AA	OUI	PLA	10	0	10		1986
0760	OPERATION I	40 QUAI DU GAPT		84	03	QPV	N	OUI	PLA	33	0	33		1988
0781	TOUR ST JAC	85 RUE TOU	PERTUIS	84	03	QPV	AA	OUI	PLA	0	1	1		1988
1041	LES AGUIER	QUARTIER SA	APT	84	03		N	OUI	PLUS	24	0	24		2010
1041	LES AGUIER	QUARTIER SA	APT	84	03		N	OUI	PLAI	8	0	8		2010
1131	LES TERRAS	3 RUE MOUR	AVIGNON	84	02		N	OUI	PLUS	38	0	38		2013
1131	LES TERRAS	3 RUE MOUR	AVIGNON	84	02		N	OUI	PLAI	17	0	17		2013
1380	RESIDENCE JOSEPH D'AR		AVIGNON	84	02		N	OUI	PLA	0	6	6		2016
1380	RESIDENCE JOSEPH D'AR		AVIGNON	84	02		N	OUI	PLUS-		0			2016

Foyers et résidences

Commune	Nom du groupe	Catégorie (FPA, FJT, rés. étu)	Gestionnaire	Nombre de chambres	Nombre de lits	Equivalents logements	Surfaces habitables	Année de construction	Année de mise en service	Année de réhabilitation
AVIGNON	CLOS DE LA JARRETIERE	Résiden	Association Maisons Paisibles	70	68	48	3 017	1974	1974	en cours 2016
AVIGNON	LA MIROITERIE résidence étudiants	Résiden	CROUS	111	111	111	2 220	2013	2013	

7.5 COUTS DE FONCTIONNEMENT

COUT DE FONCTIONNEMENT DE 2011 à 2015						
Grand Avignon Résidences siren 278400015		2011	2012	2013	2014	2015
RATIOS AU LOGEMENT						
	P.M.: NOMBRE DE LOGEMENTS GERES (Hors Foyers)	5 947	5 974	6 045	6 096	6 100
	FRAIS GENERAUX (SANS CHARGES PERSONNEL)	317	314	364	406	432
	CHARGES DE PERSONNEL NR (hors personnel régie)	931	917	936	965	934
(A)	COUT DE GESTION HORS ENTRETIEN ET HORS TFPB (FG + IMPOTS + PERSONNEL)	1 248	1 232	1 301	1 371	1 366
(B)	ENTRETIEN COURANT (NR) COMPRIS REGIE	186	192	162	145	150
(A+B)	COUT DE GESTION AVEC ENTRETIEN (LOLA) (FG + IMPOTS + PERSONNEL + ENTRETIEN COURANT)	1 434	1 424	1 462	1 516	1 516
(C)	GROS ENTRETIEN ET GROSSES REPARATIONS COMPRIS REGIE	410	531	450	440	447
(D)	TAXES FONCIERES NR	470	479	486	497	518
	COUT DE FONCTIONNEMENT TOTAL AVEC TFPB	2 314	2 434	2 398	2 453	2 481
P.M.	Total charges personnel comptabilisées (R+NR) par Lgt	1 026	1 018	1 042	1 035	997
P.M.	Coût total maintenance NR (EC + GE + GR + Régie) par Lgt	596	723	612	585	597
P.M.	Coût Total Régie (NR) par Lgt	14	14	11	11	10
P.M.	Coût Total Personnel Régie (NR) par Lgt	8	7	5	2	3
COMPTES	POSTES DE CHARGES NON RECUPERABLES	2011	2012	2013	2014	2015
	FRAIS GENERAUX					
602	Achats stockés approvisionnements	0	0	0	0	0
6032	Variation de stocks approvisionnements	0	0	0	0	0
606	Achats non stockés de matières et fournitures	168 984	181 636	191 340	316 241	205 173
F.Maintenance	Moins consommations de la Régie	-29 552	-30 764	-29 701	-42 266	-40 425
	Moins amort. et frais généraux Régie	-6 431	-12 299	-6 771	-6 958	-2 185
611-628	Travaux relatifs à l'exploitation	42 650	28 632	45 914	220 518	233 923
612	Crédit bail mobilier et immobilier	6 857	5 875	5 962	6 210	3 274
6155/56/58	Autres travaux d'entretien (biens mobiliers, informatiques)	54 669	57 576	51 968	45 904	38 990
616	Primes d'assurances	266 445	279 622	362 981	299 949	315 525
622	Rémunération d'intermédiaires et honoraires	270 192	263 018	467 981	444 446	498 350
623	Publicité, publications, relations publiques	36 504	49 318	29 156	32 322	25 800
625	Déplacements missions et réceptions	39 190	29 997	31 981	33 465	45 571
6285	Redevances (SA)	4 072	788	0	0	0
Autres 61-62	Autres services extérieurs	771 096	748 040	758 304	818 419	1 025 892
651-658	Redevances et charges de gestion courante	17 496	14 888	15 504	17 015	17 753
Autres 722	Moins Autres productions immobilisées	-137 993	-136 205	-155 398	-58 485	-87 423
Ecart de récup.	Ecart. de Récupération des Charges récupérables (+/-)	274 940	272 840	312 690	240 307	215 271
	Corrections éventuelles à saisir avec son signe	0	0	0	0	0
	TOTAL FRAIS GENERAUX	1 779 119	1 752 962	2 081 911	2 367 087	2 495 489
	IMPOTS ET TAXES					
Autres 625/638	Impôts (hors TFPB et hors taxes sur salaires)	108 886	123 215	120 873	108 576	139 579
	TOTAL IMPOTS TAXES (Hors TFPB et Taxes sur salaires)	108 886	123 215	120 873	108 576	139 579
	CHARGES DE PERSONNEL					
621	Personnel extérieur à la société	195 878	210 001	98 275	58 050	138 747
7086	Moins Récup. de charges imput. à d'autres organ. HLM (SA)	0	0	0	0	0
641-648-6481	Rémunérations	3 641 536	3 623 355	3 817 835	3 960 060	3 703 886
645-647-6485	Charges sociales	1 295 731	1 234 148	1 322 474	1 418 974	1 387 129
631-633	Sur rémunérations	447 796	454 271	452 323	459 628	468 254
69	Participation des salariés	0	0	0	0	0
F.Maintenance	Moins total charges de personnel de la Régie	-46 738	-40 765	-31 540	-15 081	-16 642
	Corrections éventuelles à saisir avec son signe	0	0	0	0	0
	TOTAL DES CHARGES DE PERSONNEL	5 534 203	5 481 010	5 659 367	5 881 631	5 681 374
	Ajouter charges régie amélioration et divers non affectables	0	0	0	0	16 642
A	COUT DE GESTION HORS ENTRETIEN	7 422 208	7 357 187	7 862 151	8 357 294	8 333 084
	ENTRETIEN COURANT					
6151	Entretien et réparations courants sur biens immobiliers	831 962	889 945	751 162	700 540	747 639
F.Maintenance	Dépenses assimilables à l'entretien courant	189 195	175 434	159 339	120 931	124 047
F.Maintenance	Plus charges de la régie affectables à l'entretien courant	82 721	83 828	68 012	64 305	42 610
B	TOTAL ENTRETIEN COURANT	1 103 878	1 149 207	978 513	885 776	914 296
A + B	COUT DE GESTION AVEC ENTRETIEN (LOLA) (FG + IMPOTS + PERSONNEL + ENTRETIEN COURANT)	8 526 086	8 506 394	8 840 664	9 243 070	9 247 380
	EFFORT DE MAINTENANCE GE + GR					
6152	Gros entretien sur biens immobiliers	2 440 424	3 172 555	2 718 516	2 680 133	2 728 881
F.Maintenance	Plus charges de la régie affectables au GE	0	0	0	0	0
F. Maintenance	Dépenses assimilables au GE	0	0	0	0	0
6153	Grosses réparations sur biens immobiliers	0	0	0	0	0
F.Maintenance	Plus charges de la régie affectables aux GR	0	0	0	0	0
C	TOTAL GE + GR	2 440 424	3 172 555	2 718 516	2 680 133	2 728 881
A + B + C	COUT DE FONCTIONNEMENT hors TFPB (FG + IMPOTS + PERSONNEL + EC + GE + GR + Régie)	10 966 510	11 678 949	11 559 180	11 923 203	11 976 261
	TAXES FONCIERES					
63512	Taxes Foncières sur les Propriétés Bâties	2 793 248	2 858 883	2 938 604	3 028 312	3 160 230
D	Corrections éventuelles à saisir avec son signe	0	0	0	0	0
	TOTAL TFPB	2 793 248	2 858 883	2 938 604	3 028 312	3 160 230
A + B + C + D	COUT DE FONCTIONNEMENT TOTAL avec TFPB	13 759 758	14 537 832	14 497 784	14 951 515	15 136 491

7.6 BILANS FONCTIONNELS

BILAN FONCTIONNEL					
Grand Avignon Résidences siren 278400015	2011	2012	2013	2014	2015
Capital et réserves (SA)	0	0	0	0	0
Dotations et réserves (OP)	13 112 530	14 267 431	15 194 076	20 821 080	22 290 353
Report-à-nouveau	8 283 088	8 359 180	8 654 538	21 084 300	24 124 309
Résultat de l'exercice	1 230 993	1 502 605	4 273 826	4 509 283	4 403 679
Situation nette	22 626 611	24 129 216	28 122 440	46 414 663	50 818 341
Subventions d'investissement	25 536 022	27 567 714	29 233 099	30 935 181	32 318 172
Provisions réglementées	10 601 664	12 675 577	13 782 939	0	0
Titres participatifs (SA)	0	0	0	0	0
Capitaux propres	58 764 297	64 372 507	71 138 478	77 349 844	83 136 513
Provisions pour risques et charges	914 779	827 686	1 690 397	1 980 283	2 382 712
Amort. et Provisions pour dépréciation de l'actif immobilisé	88 692 009	79 222 178	77 734 249	81 760 193	85 726 467
Emprunts et dettes financières (hors L.C.N.E, Intérêts compensateurs et dépôts) compris emprunts accession	106 198 833	117 038 115	117 716 205	137 525 518	141 995 719
Dépôts et cautionnements reçus	1 679 489	1 733 297	1 775 734	1 821 284	1 837 880
Droits sur immobilisations	0	0	0	0	0
Emprunts et dettes financières diverses (Hors ICNE)	770 574	721 717	740 802	692 814	644 825
Intérêts compensateurs	463 098	386 190	319 901	232 267	117 266
Ressources stables	257 483 079	264 301 690	271 115 766	301 362 203	315 841 382
Immobilisations incorporelles (VB)	858 811	946 334	1 062 949	1 106 549	1 108 414
Immobilisations corporelles (VB)	216 929 617	223 859 815	243 574 019	251 815 347	268 881 241
Immeubles en Location-Vente	0	0	0	0	0
Immobilisations corporelles en cours (VB)	31 337 795	28 981 019	19 065 707	25 068 614	33 136 890
Immobilisations d'exploitation	249 126 223	253 787 168	263 702 675	277 990 510	303 126 545
Immobilisations financières	1 432	1 432	1 432	1 432	1 432
Prêts accession	15 208	11 505	6 592	3 048	0
Autres prêts, dépôts et caution. versés (sans ICNE Actif)	14 834	97 880	81 968	90 130	81 265
Immobilisations financières	31 474	110 817	89 992	94 610	82 697
Autres actifs immobilisés (Charges à répartir hors intérêts compensateurs, primes de remboursement, indexations)	0	0	0	0	0
Charges différées: Intérêts compensateurs	463 098	386 190	319 900	232 266	117 266
Fonds de roulement net global (FRNG)	7 862 284	10 017 515	7 003 199	23 044 817	12 514 874
Stocks d'approvisionnement et autres stocks	0	0	0	0	0
Fournisseurs débiteurs	140 650	0	0	0	5 346
Créances clients et locataires	3 803 914	4 125 381	4 399 577	4 809 248	4 888 450
Autres créances d'exploitation (avec ICNE Actif)	7 576 463	8 105 795	5 154 952	6 910 827	6 871 565
Charges constatées d'avance d'exploitation	0	0	982	0	0
Dépenses à classer ou à régulariser d'exploitation	2 713	0	0	0	0
Provisions d'actif circulant (Hors provisions financières)	-2 236 838	-2 374 065	-2 585 904	-2 924 617	-3 198 976
Actifs d'exploitation nets	9 286 902	9 857 111	6 969 607	8 795 458	8 566 385
Avances et acomptes reçus sur commandes	256 000	369 500	384 000	644 000	460 800
Dettes sur achats d'exploitation	1 349 648	1 617 184	1 518 843	1 764 470	1 253 641
Dettes fiscales et sociales	1 190 377	1 276 786	1 611 429	1 975 663	1 726 295
Produits constatés d'avance d'exploitation	0	0	0	0	0
Recettes à classer ou à régulariser d'exploitation	8 842	16 719	34 875	88 973	23 412
Emprunts accession relais et préfinancement, opérations d'aménagement	0	0	0	0	0
Dettes d'exploitation	2 804 867	3 280 189	3 549 147	4 473 106	3 464 148
Besoin de Fonds de Roulement d'Exploitation	6 482 035	6 576 922	3 420 460	4 322 352	5 102 237
Créances diverses	245 181	900 713	418 534	212 343	405 676
Charges constatées d'avance hors exploitation	0	0	0	0	0
Dépenses à classer ou à régulariser hors exploitation	0	0	0	0	0
Créances diverses Hors Exploitation	245 181	900 713	418 534	212 343	405 676
Dettes diverses sur immobilisations	3 624 468	1 816 952	1 799 230	1 521 969	1 162 700
Autres dettes diverses	0	0	0	0	0
Intérêts courus non échus (sauf compensateurs)	1 383 017	1 510 269	1 348 735	1 188 832	1 084 253
Produits constatés d'avance hors exploitation	0	0	0	0	0
Recettes à classer ou à régulariser hors exploitation	0	0	0	0	0
Différences d'indexation Passif	0	0	0	0	0
Dettes diverses Hors Exploitation	5 007 485	3 327 221	3 147 965	2 710 801	2 246 953
Besoin de Fonds de Roulement Hors Exploitation	-4 762 304	-2 426 508	-2 729 431	-2 498 458	-1 841 277
Besoin en Fonds de Roulement	1 719 731	4 150 414	691 029	1 823 894	3 260 960
Valeurs mobil. de placement (Nettes des provis. financières)	1 536 233	503 323	503 323	503 323	503 323
Disponibilités (Valeur nette)	7 196 579	11 156 548	11 585 509	25 411 245	16 372 656
Trésorerie active	8 732 812	11 659 871	12 088 832	25 914 568	16 875 979
Concours bancaires et soldes créditeurs de banque	2 590 257	5 792 768	5 776 665	4 693 645	7 622 065
Trésorerie passive	2 590 257	5 792 768	5 776 665	4 693 645	7 622 065
Trésorerie nette	6 142 555	5 867 103	6 312 167	21 220 923	9 253 914

7.7 ÉTUDE PREVISIONNELLE (HYPOTHESE 1)

référence 2016 n° 3- 2016 à 2025 - VISIAL_2016 le 17/05/2016		Synthèse des résultats prévisionnels hypothèse 1							
Evolution du patrimoine		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Livraisons			102	258	135	75	80	80	80
- Ventes et Démolitions			-8	-4	-4	-4	-4	-4	-4
Patrimoine logts et equiv logts au 31/12		6 515	6 609	6 863	6 994	7 065	7 141	7 217	7 293
En milliers d'euros courants		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Loyers patrimoine de référence		25 276	25 035	25 160	25 563	25 972	26 388	26 810	27 239
Effets des cessions et démolitions			-24	-57	-80	-105	-130	-156	-183
Impact des travaux immobilisés			146	319	337	419	577	735	887
Loyers opérations nouvelles avec lots annexes			359	1 519	2 345	3 088	3 562	4 083	4 620
Loyers théoriques logements		25 276	25 516	26 941	28 165	29 374	30 397	31 472	32 563
Perte de loyers / logements vacants		-966	-758	-777	-797	-818	-839	-860	-882
Loyers quittancés logements		24 310	24 758	26 164	27 368	28 556	29 558	30 612	31 681
Redevances foyers (hors interventions foyers)		1 580	1 991	1 468	1 426	1 437	1 427	1 436	1 434
Impact des interventions foyers			0	0	0	0	0	0	0
Autres loyers (hors lots annex. op. nouv.)		654	702	761	825	890	958	1 027	1 154
Total loyers		26 544	27 451	28 393	29 619	30 883	31 943	33 075	34 269
Production immobilisée		87	90	145	145	145	145	145	145
Autres produits et marges sur autres activités		1 742	1 418	1 268	1 246	1 250	1 320	1 258	1 177
Produits financiers		296	176	230	222	223	208	194	177
Total des produits courants		28 669	29 135	30 036	31 232	32 501	33 616	34 672	35 768
Annuités patrimoine de référence		-9 610	-9 492	-9 359	-9 281	-9 131	-8 741	-8 555	-8 132
Effets des cessions et démolitions logements			0	35	40	39	39	38	38
Annuités des travaux immobilisés logements			-462	-1 048	-1 121	-1 496	-2 511	-2 586	-3 344
Annuités des opérations nouvelles logements			0	-411	-1 454	-1 863	-2 201	-2 622	-3 040
Annuités des interventions foyers			0	0	0	0	0	0	0
Total annuités emprunts locatifs		-9 610	-9 954	-10 783	-11 816	-12 451	-13 414	-13 725	-14 478
Taxe foncière		-3 160	-3 300	-3 147	-3 245	-3 338	-3 434	-3 533	-3 874
Maintenance totale (y compris régie)		-3 835	-4 107	-4 090	-4 194	-4 335	-4 453	-4 605	-4 830
Solde après annuités, TFPB et maintenance		12 064	11 774	12 016	11 977	12 377	12 315	12 809	12 586
Frais de personnel (y compris régie)		-5 517	-6 065	-5 712	-5 761	-5 876	-5 993	-6 113	-6 236
- Correction régie d'entretien		0	0	0	0	0	0	0	0
Frais de gestion		-2 051	-2 105	-2 348	-2 398	-2 448	-2 499	-2 552	-2 605
Cotisation CGLLS		-402	-296	-408	-417	-426	-435	-444	-453
Autres charges et intérêts des autres emprunts		-6	-3	-2	-2	-1	-1	-1	0
Coût des impayés		-743	-824	-852	-889	-927	-958	-992	-1 028
Charges non récupérées / logements vacants		-227	-265	-272	-279	-286	-293	-301	-309
AUTOFINANCEMENT COURANT HLM		3 118	2 216	2 422	2 231	2 413	2 136	2 406	1 955
en % des loyers		11,7%	8,1%	8,5%	7,5%	7,8%	6,7%	7,3%	5,7%
Taux moyen de pertes de loyers dues à la vacance		-3,8%	-3,0%	-3,1%	-3,1%	-3,2%	-3,2%	-3,2%	-3,3%
Eléments exceptionnels d'autofinancement		515	600	350	350	350	350	350	350
AUTOFINANCEMENT NET HLM GLOBAL		3 633	2 816	2 772	2 581	2 763	2 486	2 756	2 305
en % des loyers		14,37%	11,04%	10,29%	9,16%	9,41%	8,18%	8,76%	7,08%
POTENTIEL FINANCIER début d'exercice			6 183	4 295	4 554	4 501	4 593	4 345	3 573
Autofinancement net HLM			2 816	2 772	2 581	2 763	2 486	2 756	2 305
Affectation à la PGE			19	-17	-17	-17	-18	-29	-47
Produits nets de cessions sur patrimoine de réf.			587	403	391	442	391	442	391
Fonds propres investis sur travaux			-373	-1 132	-1 998	-1 157	-1 139	-1 955	-1 160
Fonds propres investis sur démolitions			0	0	0	0	0	0	0
Fonds propres investis sur opérations nouvelles			-4 827	-1 656	-900	-1 828	-1 858	-1 887	-1 918
Fonds propres investis sur interventions foyers			0	0	0	0	0	0	0
Remboursements en capital emp. non locatifs			-10	-11	-10	-11	-10	1	0
Autres variations du potentiel financier			-100	-100	-100	-100	-100	-100	-100
Variation des ACNE			0	0	0	0	0	0	0
Potentiel financier à terminaison (OS) 31/12		6 183	4 295	4 554	4 501	4 593	4 345	3 573	3 044
Provision pour gros entretien		1 069	1 050	1 067	1 084	1 101	1 119	1 148	1 195
Dépôts de Garantie		1 837	1 874	1 988	2 049	2 078	2 112	2 146	2 181
FONDS DE ROULEMENT LONG TERME (OS)		9 089	7 219	7 609	7 634	7 772	7 576	6 867	6 420
rappel des taux d'évolution en %		2015	2016	2017	2018 à 2025	Autres Hypothèses			
Taux d'Inflation			1,60	1,60	1,60	Plafonnement des loyers			
Taux d'évolution de l'ICC			1,60	1,60	1,60	Consommation des fonds propres			
IRL			0,02	1,60	1,60	Annuité courue non-échue			
Taux livret A		0,75	0,75	1,50	2,40	Oui			
						OS			
						Non			

7.8 ETUDE PREVISIONNELLE (HYPOTHESE 2)

référence 2016 n° 3- 2016 à 2025- Variante -
démolition programme Anru - VISIAL_2016 le
17/05/2016

Synthèse des résultats prévisionnels Variante hypothèse 2

Evolution du patrimoine	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Livraisons		102	258	135	75	302	80	80
- Ventes et Démolitions		-8	-13	-4	-149	-33	-23	-50
Patrimoine logts et equiv logts au 31/12	6 515	6 609	6 854	6 985	6 911	7 180	7 237	7 267
<i>En milliers d'euros courants</i>								
Loyers patrimoine de référence	25 276	25 035	25 160	25 563	25 972	26 388	26 810	27 239
Effets des cessions et démolitions		-24	-59	-87	-162	-822	-960	-1 204
Impact des travaux immobilisés		146	319	337	416	513	657	798
Loyers opérations nouvelles avec lots annexes		359	1 519	2 345	3 088	4 142	5 262	5 818
Loyers théoriques logements	25 276	25 516	26 939	28 158	29 314	30 221	31 769	32 651
Perte de loyers / logements vacants		-966	-758	-777	-816	-821	-845	-860
Loyers quittancés logements	24 310	24 758	26 162	27 362	28 498	29 400	30 924	31 791
Redevances foyers (hors interventions foyers)		1 580	1 991	1 468	1 426	1 437	1 436	1 434
Impact des interventions foyers			0	0	0	0	0	0
Autres loyers (hors lots annex. op. nouv.)		654	702	761	825	890	1 027	1 154
Total loyers	26 544	27 451	28 391	29 613	30 825	31 785	33 387	34 379
Production immobilisée		87	90	145	145	145	145	145
Autres produits et marges sur autres activités		1 742	1 418	1 268	1 246	1 250	1 258	1 177
Produits financiers		296	176	230	222	225	174	157
Total des produits courants	28 669	29 135	30 034	31 226	32 445	33 437	34 964	35 858
Annuités patrimoine de référence		-9 610	-9 492	-9 359	-9 281	-9 131	-8 741	-8 555
Effets des cessions et démolitions logements			0	35	43	42	51	56
Annuités des travaux immobilisés logements			-462	-1 048	-1 121	-1 201	-2 212	-2 970
Annuités des opérations nouvelles logements			0	-411	-1 454	-1 863	-3 407	-3 825
Annuités des interventions foyers			0	0	0	0	0	0
Total annuités emprunts locatifs	-9 610	-9 954	-10 783	-11 813	-12 153	-13 037	-14 123	-14 871
Taxe foncière		-3 160	-3 300	-3 147	-3 241	-3 334	-3 428	-3 755
Maintenance totale (y compris régie)		-3 835	-4 107	-4 090	-4 193	-4 334	-4 574	-4 846
Solde après annuités, TFPB et maintenance	12 064	11 774	12 014	11 979	12 624	12 624	12 839	12 386
Frais de personnel (y compris régie)		-5 517	-6 065	-5 712	-5 761	-5 876	-6 113	-6 236
- Correction régie d'entretien		0	0	0	0	0	0	0
Frais de gestion		-2 051	-2 105	-2 348	-2 398	-2 448	-2 552	-2 605
Cotisation CGLLS		-402	-296	-408	-417	-426	-435	-444
Autres charges et intérêts des autres emprunts		-6	-3	-2	-2	-1	-1	0
Coût des impayés		-743	-824	-852	-888	-925	-1 002	-1 031
Charges non récupérées / logements vacants		-227	-265	-272	-279	-286	-287	-301
AUTOFINANCEMENT COURANT HLM	3 118	2 216	2 420	2 234	2 662	2 455	2 431	1 760
<i>en % des loyers</i>	<i>11,7%</i>	<i>8,1%</i>	<i>8,5%</i>	<i>7,5%</i>	<i>8,6%</i>	<i>7,7%</i>	<i>7,3%</i>	<i>5,1%</i>
<i>Taux moyen de pertes de loyers dues à la vacance</i>	<i>-3,8%</i>	<i>-3,0%</i>	<i>-3,1%</i>	<i>-3,1%</i>	<i>-3,2%</i>	<i>-3,2%</i>	<i>-3,3%</i>	<i>-3,3%</i>
Eléments exceptionnels d'autofinancement		515	600	350	350	350	350	350
AUTOFINANCEMENT NET HLM GLOBAL	3 633	2 816	2 770	2 584	3 012	2 805	2 781	2 110
<i>en % des loyers</i>	<i>14,37%</i>	<i>11,04%</i>	<i>10,28%</i>	<i>9,18%</i>	<i>10,27%</i>	<i>9,28%</i>	<i>8,75%</i>	<i>6,46%</i>
POTENTIEL FINANCIER début d'exercice		6 183	4 295	4 594	5 367	2 581	2 652	2 133
Autofinancement net HLM		2 816	2 770	2 584	3 012	2 805	2 781	2 110
Affectation à la PGE		19	-17	-17	-17	-18	-29	-47
Produits nets de cessions sur patrimoine de réf.		587	403	391	442	391	442	391
Fonds propres investis sur travaux		-373	-1 090	-1 175	-1 157	-1 139	-1 727	-1 064
Fonds propres investis sur démolitions		0	0	0	0	0	0	0
Fonds propres investis sur opérations nouvelles		-4 827	-1 656	-900	-4 955	-1 858	-1 887	-1 918
Fonds propres investis sur interventions foyers		0	0	0	0	0	0	0
Remboursements en capital emp. non locatifs		-10	-11	-10	-11	-10	1	0
Autres variations du potentiel financier		-100	-100	-100	-100	-100	-100	-100
Variation des ACNE		0	0	0	0	0	0	0
Potentiel financier à terminaison (OS) 31/12	6 183	4 295	4 594	5 367	2 581	2 652	2 133	1 505
Provision pour gros entretien		1 069	1 050	1 067	1 084	1 101	1 148	1 195
Dépôts de Garantie		1 837	1 874	1 987	2 049	2 027	2 170	2 188
FONDS DE ROULEMENT LONG TERME (OS)	9 089	7 219	7 648	8 500	5 709	5 914	5 451	4 888
rappel des taux d'évolution en %	2015	2016	2017	2018 à 2025	Autres Hypothèses			
Taux d'Inflation		1,60	1,60	1,60	Plafonnement des loyers			
Taux d'évolution de l'ICC		1,60	1,60	1,60	Consommation des fonds propres			
IRL		0,02	1,60	1,60	Annuité courue non-échue			
Taux livret A	0,75	0,75	1,50	2,40	Oui			
					OS			
					Non			

Sigles utilisés

AFL	Association Foncière Logement	MOUS	Maîtrise d’Ouvrage Urbaine et Sociale
ANAH	Agence nationale de l’habitat	OPH	Office Public de l’Habitat
ANCOLS	Agence nationale de contrôle du logement social	ORU	Opération de Renouvellement Urbain
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
ASLL	Accompagnement Social Lié au Logement	PLATS	Prêt Locatif Aidé Très Social
CAF	Capacité d’AutoFinancement	PLI	Prêt Locatif Intermédiaire
CAL	Commission d’Attribution des Logements	PLS	Prêt Locatif Social
CCAPEX	Commission de Coordination des Actions de Prévention Locatives	PLUS	Prêt Locatif à Usage Social
CCH	Code de la Construction et de l’Habitation	PSLA	Prêt social Location-accession
CDAPL	Commission Départementale des Aides Publiques au Logement	PSP	Plan Stratégique de Patrimoine
CDC	Caisse des Dépôts et Consignations	QPV	Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville
CGLLS	Caisse de Garantie du Logement Locatif Social	RSA	Revenu de Solidarité Active
CHRS	Centre d’Hébergement et de Réinsertion Sociale	SA d’HLM	Société Anonyme d’Habitation à Loyer Modéré
CIL	Comité Interprofessionnel du Logement	SCI	Société Civile Immobilière
CMP	Code des Marchés Publics	SCIC	Société Coopérative d’Intérêt Collectif
CUS	Conventions d’Utilité Sociale	SCLA	Société Coopérative de Location Attribution
DALO	Droit Au Logement Opposable	SCP	Société Coopérative de Production
DPE	Diagnostic de Performance Energétique	SDAPL	Section Départementale des Aides Publiques au Logement
DTA	Dossier Technique d’Amiante	SEM	Société anonyme d’Economie Mixte
EHPAD	Etablissement d’Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes	SIEG	Service d’Intérêt Economique Général
ESH	Entreprise Sociale pour l’Habitat	SIG	Soldes Intermédiaires de Gestion
FRNG	Fonds de Roulement Net Global	SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
FSL	Fonds de Solidarité Logement	TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
GIE	Groupement d’Intérêt Économique	USH	Union Sociale pour l’Habitat (union des différentes fédérations HLM)
HLM	Habitation à Loyer Modéré	VEFA	Vente en État Futur d’Achèvement
LLS	Logement locatif social	ZUS	Zone Urbaine Sensible
LLTS	Logement locatif très social		

