

OPH de l'Hérault – Hérault Habitat

Montpellier (34)



# RAPPORT DE CONTRÔLE 2016

N° 2016-085

**RAPPORT DE CONTRÔLE 2016**

**N° 2016-085**

**OPH de l'Hérault – Hérault Habitat**

**Montpellier (34)**

## FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2016-085

### OPH de l'Hérault – Hérault Habitat – 34

Président : M. Vincent Gaudy

Directeur général : M. Jean-Pierre Pugens

Adresse : 100 rue de l'Oasis – 34085 Montpellier Cedex 4

**AU 31 DECEMBRE 2015**

Nombre de logements familiaux gérés :	<b>11 855</b>	Nombre de logements familiaux en propriété :	<b>11 855</b>	Nombre de places en résidences spécialisées en propriété :	<b>1 359</b>
---------------------------------------	---------------	--	---------------	--	--------------

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
<b>PATRIMOINE</b>				
Logements vacants (hors vacance technique)	2,0 %	2,9 %	3,1 %	
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique)	0,8 %	1,5 %	1,6 %	
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	6,2 %	9,8 %	9,6 %	
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	2,8 %	-	-	
Age moyen du parc (en années)	29	-	40	
<b>POPULATION LOGEES</b>				
Locataires dont les ressources sont :	%	%	%	
< 20 % des plafonds	25,8 %	28,8 %	19,3 %	
< 60 % des plafonds	70,4 %	71,7 %	59,9 %	
> 100% des plafonds	6,2 %	5,8 %	10,4 %	
Bénéficiaires d'aide au logement	61,6 %	64,3 %	50,6 %	
Familles monoparentales	27,6 %	24,7 %	20,0 %	
Personnes isolées	32,4 %	34,3 %	37,4 %	(1)
<b>GESTION LOCATIVE</b>				
Médiane des loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface habitable)	(4) 5,12	5,38	5,65	(2)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	11,2		14,4	(3)
<b>STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE</b>				
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	2,3			
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	4,3		4,2	
Autofinancement net / chiffre d'affaires	13,2%	14,7%	12,6%	

(1) Enquête OPS 2014 pour l'organisme, OPS 2012 pour les chiffres région et France métropolitaine

(2) RPLS au 1/1/2015

(3) Bolero 2014 : ensemble des OPH

(4) RPLS au 1<sup>er</sup> janvier 2014

## POINTS FORTS :

- ▶ Informations régulières, détaillées et complètes au CA sur les principaux indicateurs caractérisant la santé financière et l'activité de l'office
- ▶ Rôle social avéré, notamment en direction des personnes âgées et des personnes aux ressources modestes
- ▶ Développement soutenu du patrimoine
- ▶ Bon état général du patrimoine

## POINTS FAIBLES :

- ▶ Création d'une direction des ressources internes non performante en termes de gestion locative
- ▶ Insuffisance du contrôle interne
- ▶ Les risques en matière notamment de sécurité pour les personnes liés à la transformation sans autorisation de la salle polyvalente et des locaux encombrants et conteneurs de la résidence Vie et Lumière à Montpellier doivent être traités sans délai
- ▶ Le volet social de la gestion des impayés doit être développé ; le traitement des impayés partis devra être amélioré
- ▶ Le calcul de la production immobilisée est à justifier
- ▶ L'analyse prévisionnelle ne repose pas précisément sur les objectifs de développement et d'amélioration du patrimoine fixés au PSP

## IRRÉGULARITÉS :

- ▶ La TEOM est appelée dès la mise en service d'une résidence en méconnaissance du décret « charges locatives »
- ▶ Dix attributions irrégulières de logement
- ▶ Pas de volet développement de logements neufs dans le PSP
- ▶ Repérage et constitution des dossiers amiante des parties privatives
- ▶ Absences de vérification de certaines chaudières individuelles au gaz

---

Précédent rapport de contrôle : 2011-077 de mars 2012

Contrôle effectué du 23 septembre 2016 au 3 février 2017

Diffusion du rapport : Septembre 2017

# RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2016-085

## OPH de l'Hérault – Hérault Habitat – 34

Synthèse .....	5
1. Préambule .....	6
2. Présentation générale de l'organisme .....	6
2.1 Contexte socio-économique .....	6
2.2 Gouvernance et management .....	7
2.2.1 Évaluation de la gouvernance .....	7
2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management .....	7
2.2.3 Gouvernance financière .....	9
2.2.4 Commande publique .....	9
2.3 Conclusion .....	9
3. Patrimoine .....	9
3.1 Caractéristiques du patrimoine .....	9
3.1.1 Description et localisation du parc .....	9
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation .....	10
3.2 Accessibilité économique du parc .....	10
3.2.1 Loyers .....	10
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité .....	11
3.2.3 Charges locatives .....	11
3.3 Conclusion .....	12
4. Politique sociale et gestion locative .....	12
4.1 Caractéristiques des populations logées .....	12
4.2 Accès au logement .....	12
4.2.1 Connaissance de la demande .....	12
4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme .....	13
4.2.3 Gestion des attributions .....	13
4.2.4 Analyse de la gestion des attributions .....	14
4.2.5 Gestion des contingents .....	14
4.3 Qualité du service rendu aux locataires .....	14
4.3.1 Concertation locative .....	15
4.3.2 Enquête de satisfaction .....	15
4.3.3 Réclamations techniques .....	16
4.3.4 Accompagnement social .....	16

4.4	Traitement des impayés .....	16
4.5	Conclusion .....	17
5.	Stratégie patrimoniale.....	17
5.1	Analyse de la politique patrimoniale.....	17
5.2	Évolution du patrimoine.....	18
5.2.1	Offre nouvelle .....	18
5.2.2	Entretien et réhabilitations.....	18
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d’ouvrage.....	18
5.3.1	Engagement et suivi des opérations.....	18
5.3.2	Analyse d’opérations .....	19
5.4	Maintenance du parc.....	19
5.4.1	Visite du patrimoine.....	19
5.4.2	Exploitation du patrimoine.....	20
5.5	Ventes de patrimoine à l’unité.....	21
5.6	autres activités.....	21
5.7	Conclusion .....	21
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière.....	22
6.1	Tenue de la comptabilité .....	22
6.2	Analyse financière .....	22
6.2.1	Analyse de l’exploitation .....	23
6.2.2	Structure financière .....	25
6.2.3	Variations du FRNG .....	25
6.3	Analyse prévisionnelle.....	26
6.4	Conclusion .....	27
7.	Annexes.....	28
7.1	Informations générales.....	28
7.2	Organigramme .....	29
7.3	Tableau des infractions aux règles d’attribution de logements .....	30
7.4	Programme de la visite de patrimoine .....	31
7.5	Résidences en sur ou sous provisionnement.....	32
7.6	Etude prévisionnelle 2016-2025.....	33
7.7	Sigles utilisés.....	34

## SYNTHESE

Bailleur social rattaché au conseil départemental de l'Hérault, l'OPH Hérault Habitat détient un patrimoine de 11 855 logements familiaux réparti sur l'ensemble du département. Il joue un rôle social important, notamment dans l'arrière-pays en zone détendue (*72 % de son patrimoine est situé dans cette zone*).

Le conseil d'administration est fortement impliqué dans la gouvernance (*réunions mensuelles*). Fin 2015, l'office affiche un taux de croissance de son patrimoine supérieur aux engagements pris dans la convention d'utilité sociale. L'actualisation, en 2016, du plan stratégique de patrimoine n'a pas intégré l'offre nouvelle de logements projetée. Si la santé financière de l'office est correcte, son niveau de trésorerie devra être mieux adapté aux objectifs de développement et de réhabilitation du patrimoine. La dette financière doit continuer à être attentivement contrôlée.

La politique sociale de l'OPH se décline en fonction de treize objectifs couvrant différentes problématiques qu'un locataire est amené à rencontrer au cours de sa location ; ils sont déclinés dans la certification Qualibail que l'organisme a obtenue en 2015. Le règlement intérieur de la commission d'attribution des logements adopté en 2016 prévoit des mesures destinées à augmenter le taux d'attribution et à réduire les refus de logements par les candidats, telles que la visite des logements avant passage en CAL. L'OPH favorise le maintien à domicile des personnes âgées en leur proposant un logement plus adapté à leurs besoins ; cela permet de diminuer la sous-occupation de ces logements et le montant de leurs loyers, ainsi que, par voie de conséquence, d'offrir des parcours résidentiels aux locataires déjà en place.

Le patrimoine de l'office est correctement entretenu, à l'exception d'une résidence qui présente des risques en matière de sécurité pour les personnes. Concernant son exploitation, les repérages et la constitution des dossiers amiante des parties privatives des logements n'ont pas été réalisés et le suivi de l'entretien des chaudières individuelles doit être amélioré.

L'office pratique une politique active en matière d'accession sociale se traduisant par la vente de 141 logements sur la période contrôlée.

Le Directeur Général

  
Pascal MARTIN-GOUSSET

# 1. PREAMBULE

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

Le précédent rapport de la Miilos (n° 2011-077 de mars 2012) avait pointé un déficit de pilotage et de coordination des services, l'absence de procédures et de contrôle interne à l'origine des difficultés rencontrées par l'office pour fournir les éléments nécessaires au contrôle. La politique en matière de gestion des charges locatives était jugée critiquable. Le niveau de prestation était insuffisant au regard des moyens financiers de l'office. Le taux d'entretien des chaudières individuelles à gaz devait également être amélioré.

## 2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

### 2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

L'ancienne région Languedoc-Roussillon, comme le département de l'Hérault, bénéficie d'une croissance démographique importante. Entre 2008 et 2013, la population de l'Hérault a augmenté de 7,1 % pour atteindre 1 092 331 habitants (2,5 %<sup>1</sup> pour la métropole sur la même période). Il est à noter que c'est la classe d'âge de 60 à 74 ans qui a le plus progressé : les personnes âgées de plus de 65 ans représentaient 21,1 % de la population en 2013 alors que ce taux était de 17,8 % pour la France métropolitaine.

L'armature urbaine du département s'articule autour d'un réseau de villes le long du pourtour méditerranéen, au premier rang desquelles figure Montpellier (38 % de la population du département). La croissance démographique de l'Hérault est en majorité nourrie par le solde migratoire des départements limitrophes, comme la Lozère, où peu d'entreprises sont implantées, ce qui incite les jeunes à trouver du travail dans le département voisin. L'Hérault est le deuxième département de France où le taux de chômage est le plus élevé (14,5 % contre 10,2 % en France métropolitaine)<sup>2</sup> et où les étudiants et personnes âgées sont plus nombreux qu'en région Occitanie/Midi-Pyrénées et en France métropolitaine.

L'attractivité du département, combinée à des facteurs endogènes (*deserrement, décohabitation*), est une source de tension importante sur le marché du foncier et de l'habitat. Le parc de logements s'est accru de 38 700 résidences principales entre 2007 et 2012, soit une hausse de 8,6 %, rythme supérieur à celui de la France métropolitaine et de la région. La part des résidences secondaires y est élevée (19 %, soit près du double de la part de France métropolitaine)<sup>3</sup>. La part de logements sociaux dans les résidences principales y est très inférieure à la moyenne nationale. Dans le département de l'Hérault, où se concentrent les besoins (52 % des demandes en attente de l'ex-région Languedoc-Roussillon<sup>4</sup>), le parc HLM est situé principalement dans les communautés d'agglomérations (*Montpellier, Sète, Béziers, Lunel*), et connaît très peu de mobilité en

---

<sup>1</sup> Source Insee : évolution de la population entre 2008 et 2013, comparaisons régionales

<sup>2</sup> Observatoire des inégalités : le chômage dans les régions et départements français au 27 avril 2016

<sup>3</sup> Insee Analyses Occitanie – N° 11

<sup>4</sup> Source Système informatique National d'Enregistrement des demandes de logement social, portail SNE (<http://sne.info.application.territoires.gouv.fr>)

raison de l'incapacité des ménages à se loger dans le parc privé. La construction de logements sociaux y est néanmoins très dynamique, le parc a progressé en 2014 de 3,6 % dans l'Hérault (1,6 % au niveau national)<sup>5</sup>.

## 2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

L'office public de l'habitat (OPH) du département de l'Hérault (*sous la dénomination commerciale Hérault Habitat*) a été créé le 16 mai 1922 par décret (OPHLM du département de l'Hérault). Il a été transformé en office public de l'habitat par délibération du conseil d'administration du 26 avril 2007. Il a pour collectivité de rattachement le département de l'Hérault.

Présidé lors du dernier contrôle de l'OPH par M. Pierre Guiraud, le conseil d'administration (CA) a élu lors de sa séance du 21 mai 2015 M. Vincent Gaudy, conseiller départemental du canton de Pézenas, comme nouveau Président. Le CA est composé de vingt-trois administrateurs, dont trois conseillers départementaux et quatre représentants des locataires (*deux au titre de l'association Consommation, logement et cadre de vie - CLCV -, un au titre de la confédération nationale du logement - CNL - et un au titre de l'association force ouvrière consommation - AFOC - cf. annexe 7.1*). La direction générale de l'office est assurée par M. Jean-Pierre Pugens, recruté en 1998 en tant que directeur, et devenu directeur général (DG), par décision du CA, le 23 octobre 2008.

Bien qu'un bureau soit constitué et ses membres régulièrement désignés (*dernière délibération du 20 mai 2016*), il ne se réunit pas dans la mesure où le CA siège tous les mois et ne lui a donné aucune délégation de compétences, comme le stipule la délibération du CA en date du 21 mai 2015.

Sur les quatre dernières années 2012-2015, le CA s'est réuni avec un taux de participation moyen de 90 %. Les procès-verbaux des CA sont très détaillés et retracent les échanges. Un sommaire en faciliterait la lecture.

### 2.2.1 Évaluation de la gouvernance

L'OPH s'est doté récemment d'outils lui permettant d'assurer en l'affinant sa mission de bailleur social :

- ▶ certification Qualibail obtenue en décembre 2015 ;
- ▶ adoption d'une charte d'attribution des logements en octobre 2016 ;
- ▶ mise en place de la démarche Habitat seniors en avril 2016, consécutivement à la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 : cette bonne démarche concerne le tiers des locataires de l'OPH, âgés de plus de 60 ans (*en 2016 seuls 246 locataires bénéficient d'un logement adapté*).

Différentes délégations (*pouvoirs, signature, bancaires*) sont régulièrement validées par le CA. Au moment du contrôle, deux délégations n'avaient néanmoins pas été correctement rédigée pour l'une, et mise à jour pour la seconde :

- ▶ la délégation de compétences consentie au directeur général et validée par le CA dans sa séance du 21 mai 2015 ne visait pas les articles du code de la construction et de l'habitation (CCH) concernés : elle visait en effet les articles L. 421-1 à 7 du CCH relatifs aux dispositions générales applicables aux OPH au lieu de l'article L. 421-12 relatif à la direction de l'OPH par le DG ;
- ▶ la dernière délégation bancaire votée par le CA lors de sa séance du 24 novembre 2015, qui mentionnait le directeur de la gestion locative, parti en retraite au 1<sup>er</sup> juillet 2016, n'avait pas été modifiée à cette date. Le DG a précisé que cette délégation avait été bloquée auprès de la banque.

Ces deux documents ont été régularisés par délibération du CA le 18 octobre 2016.

### 2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management

L'OPH compte 189 salariés au 31 décembre 2015, dont 101 sont rattachés à l'une des quatre agences de l'organisme. Celui-ci a fait l'objet d'une réorganisation de ses services en avril 2016 (*cf. annexe 7.2*) pour créer

---

<sup>5</sup> Source Insee, SOeS, RPLS au 1er janvier 2015

une nouvelle direction des ressources internes (*DRI*) qui regroupe les fonctions de ressources humaines, numérique, logistique, contentieuse et une partie de la fonction de gestion locative, organisées dans quatre pôles :

- ▶ le pôle Ressources humaines, antérieurement situé à la direction des Relations sociales et de la Communication, qui a été supprimée ;
- ▶ le pôle Ressources numériques et logistiques relevant antérieurement de la Direction de la gestion locative ;
- ▶ le pôle Gestion locative, relevant également antérieurement de la Direction de la gestion locative : ce service comprend le contentieux et exclusivement la partie « amont » de la gestion locative, car il traite seulement l'enregistrement des demandes de logement dans le système national d'enregistrement (*SNE*) et la complétude des dossiers de demandes avant leur transmission aux agences ; celles-ci interviennent à partir de la sélection des demandeurs jusqu'à leur départ du logement ;
- ▶ le pôle Marchés, nouvellement créé, cellule antérieurement située à la Direction Finances et Comptabilité.

La nouvelle direction ne comporte pas d'unité de contrôle de gestion qui s'avérerait utile pour assurer une nécessaire cohérence des données utilisées, notamment entre les directions et le service des ressources numériques, mais aussi avec la direction de la proximité pour ce qui relève de la gestion locative. Plusieurs attributions irrégulières ont en effet été relevées, tenant en partie à la constitution des dossiers, relevant de la *DRI*, et en partie au traitement des dossiers, relevant de la direction de la proximité.

Parallèlement à cette nouvelle direction qui englobe certaines activités des anciennes directions, les trois autres directions placées sous l'autorité du DG sont la direction du Développement, la direction Finances et Comptabilité et la direction de la Proximité. Si cette réorganisation a fait l'objet d'une présentation au CA le 6 avril 2016, elle n'a pas été explicitée dans le procès-verbal de la séance. Le DG l'a commentée à l'équipe de contrôle en la justifiant au regard de :

- ▶ l'adaptation aux orientations envisagées par la conférence intercommunale du logement de la métropole montpelliéraine : l'enregistrement des demandes d'attribution de logement serait effectué dans un organisme de la métropole (*scission de la phase « Demandeur » de la phase « Locataire »*) ;
- ▶ l'opportunité du départ en retraite du directeur de la gestion locative.

La création de la direction des ressources internes, composée notamment des services contentieux locatifs et enregistrement de la demande est source de difficultés d'organisation.

En effet, plusieurs dysfonctionnements ont été observés par l'équipe de contrôle :

- ▶ absence d'un contrôle de gestion structuré dans l'organigramme, qui se traduit notamment par une exploitation non contrôlée des données issues du système d'information par les destinataires des requêtes (*ce manque avait été souligné dans le dernier rapport de la MILOS*) ; le DG a indiqué à ce sujet que l'OPH abandonnait au 1er janvier 2017 la suite bureautique Open Office libre mal adaptée aux tableurs exportés en dehors du système d'informations utilisé par les agents de l'OPH ; en effet, l'utilisation de la suite bureautique libre actuellement hébergée au pôle Ressources numériques et logistiques a incité les services à créer en interne des fichiers parallèles à cette suite à l'aide d'autres suites bureautiques du marché, ce qui engendre des incohérences avec les données du système d'information, observées par l'équipe de contrôle à maintes reprises (*chiffres patrimoine, loyers, attributions, réservataires...*) ; le DG a indiqué qu'à l'occasion de ce changement de suite bureautique les droits d'accès des utilisateurs seraient revus afin d'organiser un cadre permettant de fiabiliser les données entrées ;
- ▶ séparation de l'activité de gestion locative entre deux services dans deux directions distinctes, qui conduit à des dossiers de demande de logement incomplets, tant au niveau de l'enregistrement qu'à celui de la vie du bail (*cf. § 4.2.4*) ;
- ▶ isolement du contentieux lié à la dette locative dans la direction des ressources internes ; les chargés

de clientèle en agence n'interviennent pas dans les impayés ; ainsi, la phase « précontentieuse » n'est pas véritablement traitée par l'office (cf. § 4.4).

Dans sa réponse, l'office indique qu'il s'agit d'une organisation récente qui sera progressivement modifiée au vu des difficultés rencontrées.

### **2.2.3 Gouvernance financière**

De nombreux tableaux de bord, notamment sur la vacance et les impayés, sont présentés au conseil d'administration. L'évolution de la structure et du niveau de la dette financière font également l'objet d'une information à plusieurs reprises dans l'année. Le débat d'orientation budgétaire est l'occasion de détailler auprès des administrateurs les principaux indicateurs caractérisant la santé financière de l'office. Les clôtures d'opérations de construction ainsi que les admissions en non-valeur pour les créances devenues irrécouvrables sont systématiquement validées par le conseil d'administration.

### **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 commande publique. À compter du 1er 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) et, pour les marchés d'un montant inférieur aux seuils de procédures formalisées, d'une commission d'attribution des marchés (CAM). Une troisième commission pour les jurys de concours de maîtrise d'œuvre et de conception-réalisation se réunit également. Le règlement intérieur de chacune de ces trois commissions, présidées par le DG, a été approuvé par le CA le 28 novembre 2013. La composition de la CAO a été portée à cinq membres par décision du CA du 31 mai 2016, conformément aux dispositions prévues par les textes mentionnés ci-dessus. Elle est identique pour la CAM. La mise à jour des seuils en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2016 a été validée lors du CA du 15 décembre 2015.

Un guide de procédures informatisé contient une ou plusieurs fiches par type de procédure (*MAPA ouvert, restreint, marché négocié...*) décrivant les étapes à réaliser et les délais prévus pour chacune d'elles.

Le CA est informé à chaque séance des décisions prises en CAO : pour chaque opération le type de marché, la nature des travaux, les titulaires du marché le montant initial et celui des éventuels avenants sont précisés.

Les marchés publics examinés par l'équipe de contrôle n'appellent pas d'observation.

## **2.3 CONCLUSION**

L'efficacité de la réorganisation de l'OPH intervenue en 2016 n'est pas démontrée. Il est en particulier constaté des difficultés dans la constitution des dossiers de demande de logement ou des dossiers des locataires. Un contrôle de gestion formalisé doit être mis en place pour lever les incohérences dans les données entrées relevées par l'équipe de contrôle.

# **3. PATRIMOINE**

## **3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE**

### **3.1.1 Description et localisation du parc**

Au 31 décembre 2015, l'OPH est propriétaire d'un patrimoine de 11 855 logements familiaux et de 1 359 équivalent logements répartis dans vingt-deux résidences sociales et foyers gérés par différents types de structures (*CCAS, associations, CROUS, EHPAD, hôpital, mutuelle...*). Ce patrimoine est relativement récent : son âge est de 29 ans (*40 ans en moyenne dans les offices*<sup>6</sup>).

---

<sup>6</sup> Source « Les offices en chiffres » au 31 décembre 2015

	Logements familiaux	Places en foyers		Total
		Unités autonomes *	Places et chambres **	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	11 855	0	0	11 855
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	0	1 359	0	1 359
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>11 855</b>	<b>1 359</b>	<b>0</b>	<b>13 214</b>

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

Les caractéristiques du parc sont les suivantes :

- 84 % de logements collectifs ;
- 72,4 % des logements implantés en zone détendue (zone 3) ;
- 23,3 % des logements implantés en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV), dont la moitié à Montpellier ;
- 3,7 % des logements sont implantés en zone de revitalisation rurale (ZRR).

L'ensemble du patrimoine est conventionné, à l'exception de quatre logements (cf. § 3.2.1) et il se caractérise par un nombre de logements de petite ou moyenne taille (T1, 2 et 3) inférieur à celui des bailleurs de la France entière (53,4 % contre 61,3 %) <sup>7</sup>. Les logements sont conventionnés principalement sur la base de financements PLUS (90,1 %) et PLAI (5,4 %).

### 3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Malgré un nombre important de logements situés en zone 3 (72,4 % du parc de l'OPH), le patrimoine de l'organisme est peu affecté par la vacance en comparaison des statistiques régionale et nationale.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des différents taux de vacance des logements locatifs de l'OPH sur la période 2011-2015 : s'agissant du taux de vacance de plus de trois mois, il a significativement diminué au cours de la période pour atteindre en 2015 l'objectif fixé dans la CUS (0,8 % en moyenne sur l'ensemble des six segments du patrimoine).

Vacance	2011	2012	2013	2014	2015	Région 2015*	Métropole 2015*
Taux de vacance global	2,6%	2,0%	2,0%	1,7%	2,0%	2,9	3,1
Taux de vacance de plus de 3 mois (hors vacance technique)	1,2%	0,4%	0,8%	0,7%	0,8%	1,5	1,6

\*Source SOeS, RPLS au 1er janvier 2016

Le taux de rotation externe de l'OPH (6,6 % en 2012) est globalement en baisse sur la période ; en 2015, il est faible (6,2 %) en comparaison des données régionale (9,8 %) et nationale (9,6 %). Cette tendance est notamment à corréler avec la qualité du service rendu aux locataires, qui s'est améliorée selon les résultats de la dernière enquête de satisfaction (cf. § 4.3.2).

## 3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

### 3.2.1 Loyers

Au 1er janvier 2015, le montant des loyers des logements conventionnés dans l'Hérault se situe au niveau moyen de la France métropolitaine, soit 5,7 €/m<sup>2</sup> de surface habitable. En août 2016, le niveau enregistré dans le parc locatif privé était de 12,1 €/m<sup>2</sup>. Le loyer moyen mensuel au m<sup>2</sup> de l'office a évolué de la façon suivante de 2013 à 2016 :

<sup>7</sup> Source RPLS au 1<sup>er</sup> janvier 2014

Loyers OPH Hérault Habitat (année)	2013	2014	2015	2016
Loyer mensuel moyen à la SC (€/m <sup>2</sup> )	3,04	3,04	3,08	3,08
Loyer mensuel moyen à la SH (€/m <sup>2</sup> )	5,15	5,15	5,26	5,27

Au 31 décembre 2015, le parc de l'office est conventionné, à l'exception de quatre logements.

Chaque année, une proposition de hausse annuelle des loyers pratiqués est soumise à l'avis du conseil d'administration. Il a régulièrement retenu l'augmentation maximale autorisée, à l'exception de la dernière année pour laquelle aucune augmentation n'a été votée.

Années	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Hausse annuelle maximale de loyers votée en CA	1,10 %	1,90 %	2,15 %	0,90 %	0,47 %	0,00 %
Augmentation maximale autorisée depuis 2011 <sup>8</sup>	1,10 %	1,90 %	2,15 %	0,90 %	0,47 %	0,02 %

L'examen des loyers a permis de constater 87 dépassements de loyers répartis sur six programmes pour un montant global mensuel de 399,29 €, soit une moyenne de 4,58 € par logement. L'OPH a régularisé cette situation sur l'avis d'échéance du mois de novembre 2016.

La vérification du loyer de quatre logements conventionnés n'a pas pu être réalisée en l'absence de conventions APL initiales : ces logements<sup>9</sup> font partie de deux accords cadre (30 juin 1988 et 16 février 1990) sans mention des montants de loyers maximums initiaux. Par ailleurs, la gestion de quatre autres logements, non conventionnés, était effectuée sans fixation de plafonds de ressources et de loyers. L'OPH a rectifié la situation de ces huit logements par délibération du CA le 21 février 2017.

### 3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

Au 31 décembre 2015, le taux de ménages assujettis au SLS est de 1,6 %. Il s'agit du taux le plus élevé sur la période contrôlée (2011-2015) puisqu'il oscillait entre 1,3 et 1,5 % les années précédentes.

Supplément de Loyer solidarité (SLS)	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de locataires assujettis	168	158	159	151	184
Montant mensuel <sup>10</sup> du SLS encaissé (euros)	8 661	7 821	9 759	8 033	7 165

L'enquête est adressée aux locataires fin septembre à l'appui de l'avis d'échéance, avec une notice explicative. Les relances sont adressées par courriel, puis par lettre recommandée avec accusé de réception. Le SLS forfaitaire est appliqué en cas de non réponse.

### 3.2.3 Charges locatives

Le contrôle des charges récupérables a porté sur l'exercice 2015. Jusqu'en 2012, elles étaient gérées en agence ; depuis, c'est un salarié au siège de la direction de la proximité qui effectue cette mission. La régularisation des charges est réalisée en mars/avril pour un objectif de réajustement sur l'avis d'échéance de juin de l'année n+1. Les chefs d'agences interviennent dans le processus en renseignant le temps passé par le personnel de proximité dans chacune des résidences. Ce dernier est constitué soit d'employés d'immeubles ou d'agents d'entretien d'espaces verts récupérés à 100 % soit de gestionnaires de secteur (*personnels encadrant*) récupérés à 10 %. L'essentiel des charges récupérables porte sur les achats non stockés de matériels et fournitures, sur les travaux relatifs à l'exploitation et sur la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM). A titre d'illustration, sur les 9 933 k€ de charges récupérables en 2015, la part des salaires et charges récupérables du personnel de proximité ne représente que 9,5 %. Il est à noter que malgré

<sup>8</sup> Loi de finances n° 2010-1657 du 29/12/2010 art. 210 III modifiée par la loi Alur du 24 mars 2014

<sup>9</sup> Un logement Rue des Ecoles à Balaruc-les-Bains et un logement aux Terres Blanches à Frontignan pour l'accord cadre du 16 février 1990, et deux logements au Gua de la Vergne à la Salvetat-sur-Agout pour l'accord cadre du 30 juin 1988

<sup>10</sup> Du mois de décembre de l'année N

l'augmentation du parc locatif, le montant global des charges récupérables a légèrement baissé entre 2014 et 2015 (9 933 k€ pour 9 999 k€). Les associations de locataires viennent consulter à la demande les justificatifs de dépenses.

Le montant moyen de charges constatées en 2015 est de 8,93 €/m<sup>2</sup> de surface habitable. Sur l'ensemble des résidences, le sur provisionnement atteint 109 %, limite haute à surveiller. Les quinze résidences comportant plus de cinquante logements, jointes en annexe 7-3, sont concernées par des sur ou sous provisionnements supérieurs à 20 % des charges réellement constatées et devront faire l'objet d'une attention particulière en vue d'un meilleur ajustement.

L'indication, précisant que les documents justificatifs des dépenses sont consultables pendant une période de six mois à compter de la notification du décompte, n'est pas portée sur l'avis d'échéance où figure le réajustement des charges locatives. L'office veillera à rectifier sans délai cette situation.

La provision appelée sur la TEOM dès la mise en service d'une résidence est non conforme aux textes en vigueur. Dans sa réponse, l'office s'engage à se conformer aux dispositions du décret n° 82-955 du 9 novembre 1982 modifié, pris en application de l'article L. 442-3 du CCH et fixant la liste des charges récupérables. La TEOM ne sera perçue qu'au 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivant la mise en service de la résidence.

### 3.3 CONCLUSION

L'accessibilité économique du parc ne fait pas l'objet de remarque particulière. Par ailleurs, l'office devra veiller à respecter le calendrier d'appel de la provision sur la taxe d'enlèvement des ordures ménagères.

## 4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

### 4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Le taux de réponse aux deux dernières enquêtes OPS se situant à 90 %, les données sont considérées comme significatives. Les chiffres 2012 de l'office sont compris entre les moyennes régionale et nationale, à l'exception des familles monoparentales, dont le nombre est voisin du taux déjà élevé du département (*respectivement 27,2 % et 27,4 %*).

En %	Personnes isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono-parentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Revenu >100% *	Bénéficiaires d'APL+AL	Bénéficiaires minima sociaux
Enquête OPS 2012 OPH 34	32,3 %	9,1 %	27,2 %	24,1 %	70,0 %	5,9 %	59,6 %	24,4 %
Enquête OPS 2014 OPH 34	32,4 %	8,7 %	27,6 %	25,8 %	70,4 %	6,2 %	61,6 %	24,2 %
Département 2012 (1)	32,5 %	NC	27,4 %	25,4 %	68,6 %	NC	59,9 %	28,2 %
Région 2012	34,3 %	NC	24,7 %	28,8 %	71,7 %	5,8 %	64,3 %	29,4 %
France entière 2012	37,4 %	NC	20,0 %	19,3 %	59,9 %	10,4 %	50,6 %	19,8 %

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

### 4.2 ACCES AU LOGEMENT

L'organisation de l'accès au logement des demandeurs se situe à deux niveaux :

- ▶ à la direction des ressources internes (DRI), dans la cellule composée de quatre chargé-e-s des demandes au sein du service Gestion Locative : au plan pratique, les demandes de logement sont saisies dans le logiciel de gestion locative (*cf. § 2.2.2*), chacun des chargés de dossiers est compétent sur une agence, mais une polyvalence a été instituée afin de pallier les absences ;
- ▶ dans chacune des quatre agences, pour tout le reste de la procédure.

#### 4.2.1 Connaissance de la demande

Le suivi des demandes de logement fait l'objet d'un rapport annuel récapitulatif un certain nombre d'informations relatives à l'analyse des dossiers des demandeurs : catégorie socio-professionnelle, ressources

et positionnement au regard des plafonds de ressources, composition et situation familiale, type de logement demandé, motif de la demande, etc... Le tableau ci-dessous indique les demandes enregistrées et les attributions réalisées par l'organisme pour les cinq dernières années :

Année	Flux annuel des demandes enregistrées par l'office	dont Montpellier	Variation	Attributions	Radiations (données SNE)	dont radiations pour attributions
2011	8 288	39,2 %	-	1 028	-	-
2012	7 110	34,9 %	-14,2 %	1 242	1 576	836
2013	7 512	31,7 %	5,7 %	1 159	1 192	995
2014	7 612	31,3 %	1,3 %	1 424	1 404	1 121
2015	7 789	26,7 %	2,3 %	1 186	1 014	917

La proportion des radiations pour attribution par rapport au total des radiations progresse puisqu'elle passe de 53 % en 2012 à 90 % en 2015 mais le déficit de radiations après attributions reste important (22 % des attributions).

#### 4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Conformément aux prescriptions de l'article R. 441-9-IV, le CA a adopté en sa séance du 20 septembre 2016 une charte d'attribution des logements qui décrit le cadre que l'office s'est fixé pour remplir sa mission, notamment dans les domaines de la mixité sociale et générationnelle et de l'attribution de logements aux ménages prioritaires, mais aussi afin de garantir la transparence des attributions et de soutenir les parcours résidentiels des locataires du parc social de l'OPH.

#### 4.2.3 Gestion des attributions

La charte d'attribution des logements précise notamment :

- ▶ les critères d'attribution fixés par priorités, les critères généraux définis dans le CCH constituant la priorité 1, d'autres critères complémentaires constituant des priorités internes à l'organisme étant listés de 2 à 7 ;
- ▶ les axes prioritaires retenus par l'OPH (*fidélisation des locataires, adéquation de l'offre et de la demande, accès des ménages prioritaires, maintien à domicile des seniors et logement des personnes handicapées*) ;
- ▶ la dématérialisation des documents remis en séance dans un souci de confidentialité.

La charte introduit également deux informations :

- ▶ les candidats ayant déposé un dossier de demande de logement reçoivent un accusé de réception de leur demande dans un délai de huit jours ;
- ▶ avant passage en commission d'attribution des logements (CAL), il est proposé aux candidats sur un logement non réservé un « entretien découverte » pour affiner leur demande (*engagement Qualibail*), ce qui constitue une bonne pratique. Les précisions apportées peuvent faire l'objet d'une saisie sur le logiciel gestion locative ; elles sont utiles au moment de la relocation d'un logement et permettent également de diminuer le nombre de refus.

Parallèlement à l'adoption de la charte d'attribution et à l'obtention de la certification Qualibail, le précédent règlement intérieur (RI) de la commission d'attribution des logements a été mis à jour pour respecter les prescriptions du décret n° 2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur, et notamment son article 4 concernant les décisions de la CAL. Il a été mis en ligne sur le site internet de l'organisme, ainsi que la charte d'attribution.

Le 21 mai 2015, une délibération du CA a entériné la création d'une seconde CAL, chacune des deux CAL étant compétente sur un territoire géographique : l'une sur le territoire des agences Littoral et Clermont-Hérault, l'autre sur le territoire des agences de Montpellier et de la Gardiole Séranne.

Le règlement intérieur (RI) de la commission d'attribution des logements ne mentionne pas l'existence d'une deuxième commission (*non conforme aux dispositions de l'article R. 441-9 du CCH*). Dans sa réponse, l'office fournit la délibération rectifiant ce point du RI.

Le président de l'office préside toutes les CAL (*deux/mois*). Toutefois, lors du contrôle, c'est le directeur de la proximité qui signait les procès-verbaux des CAL, alors qu'il n'est pas membre de la CAL. Cette irrégularité a été corrigée pendant le contrôle.

#### **4.2.4 Analyse de la gestion des attributions**

Lors de l'examen des procès-verbaux de CAL, il a été relevé que les motivations des décisions n'y sont pas précisées. L'analyse globale des attributions a permis de sélectionner un panel de 62 dossiers d'attribution sur la période 2013-2015. Les renseignements nécessaires à l'étude des dossiers (*code famille, revenus...*) étaient parfois erronés, et les pièces obligatoires ou justificatives de situations particulières n'ont pas été systématiquement trouvées dans les dossiers contrôlés (*35 demandes de pièces complémentaires ont été nécessaires en cours de contrôle*). Une procédure et un contrôle interne rigoureux doivent être mis en œuvre.

4 819 attributions ont été prononcées au cours des années 2012 à 2015, soit une moyenne légèrement supérieure à 1 200 attributions par an. 21 % des attributions concernaient les ménages reconnus prioritaires. 129 logements sur la période ont été attribués au profit des bénéficiaires du dispositif du droit au logement opposable (DALO).

Dix attributions irrégulières de logements ont été constatées (*non conforme aux articles L. 441-1, R. 441-1 et suivants du CCH et à la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 – cf. annexe 7.3*) :

- six dossiers concernent des locataires dépassant les plafonds de ressources ;
- un dossier avec dépassement de ressources et non passage préalable en CAL ;
- deux dossiers n'ont pas fait l'objet d'un enregistrement dans le SNE ;
- un dossier sans numéro unique et avec bail non daté.

Ces irrégularités sont passibles des sanctions pécuniaires prévues à l'article L. 342-14 I 1° du CCH.

#### **4.2.5 Gestion des contingents**

Au 31 décembre 2015, le parc de logements réservés de l'OPH est détaillé dans le tableau ci-après :

Réservataires	Nombre de logements réservés	Logements réservés (% du parc total)
Etat ( <i>préfecture</i> )	2 892	24,5 %
Etat ( <i>fonctionnaires</i> )	523	4,4 %
Collecteur 1% CIL	606	5,1 %
EPCL ( <i>garantie des prêts</i> )	407	3,4 %
<b>Total</b>	<b>4 428</b>	<b>37,4 %</b>

La convention relative à la gestion de la réservation préfectorale sociale 2015/2016 signée le 31 décembre 2014 prévoyait un objectif minimum de 245 logements/an au profit des publics prioritaires. Pour l'année 2015, cet objectif a été atteint à hauteur de 96 % (*234 attributions dont 33 au bénéfice des demandeurs relevant du dispositif DALO*).

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

L'OPH a obtenu la certification Qualibail pour une période de trois ans à compter du 14 décembre 2015. Il s'est doté depuis 2010 (*CA du 17 juin 2010*) d'un plan stratégique social articulé autour de quatre documents élaborés depuis :

- ▶ une charte de relogement lié à la sous-occupation et au vieillissement, adoptée par le CA le 30 juin 2015 : cette charte prévoit de favoriser les mutations et permutations, de prendre en charge le déménagement et les travaux d'adaptabilité dans la limite d'un montant plafond et de fixer un loyer inférieur ou égal à celui de l'ancien logement;
- ▶ une charte d'attribution des logements adoptée lors du CA du 20 septembre 2016 (*cf. § 4.2.3*) ;

- ▶ un bouclier social permettant aux locataires âgés de plus de 65 ans et vivant dans un logement adéquat (*T1 ou T2*) de consacrer au paiement de leur loyer 25 % au maximum de leur revenu mensuel<sup>11</sup> ; cette mesure a fait l'objet d'une délibération du CA le 28 août 2014 ; en 2017, 78 locataires en ont bénéficié (*contre 84 en 2016*) ; la moyenne d'âge se situe à 80 ans, le bouclier prend en charge en moyenne 10 % du loyer ;
- ▶ une démarche de certification Habitat Seniors Service (HSS)<sup>12</sup> validée en CA le 26 avril 2016 : l'OPH souhaite répondre à l'enjeu sociétal que constitue le maintien à domicile des personnes âgées autonomes ; l'organisme sera ainsi le premier bailleur du département à porter cette démarche ; il dispose d'un fichier des logements adaptables à un handicap de mobilité.

Le bouclier social mis en place par l'OPH est irrégulier (*non conforme aux dispositions des articles L. 441-3-2, L.441 et L.441-1 du CCH*). En effet, si l'article L. 441-3 du CCH permet de favoriser la mixité sociale par des remises de loyer financées par le produit du SLS pour les locataires connaissant des difficultés économiques et sociales, le critère de l'âge retenu par l'OPH n'est pas prévu par les articles L.441 et L. 441-1 du CCH. Dans sa réponse, l'organisme fournit une délibération du CA en date du 9 juin 2017 maintenant le critère de l'âge en la motivant sur l'approche sociale de ce public fragilisé. L'ANCOLS confirme que ce critère n'est pas prévu par la législation et la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, l'organisme a déterminé une classification de son parc de logements en fonction de leur accessibilité : ainsi 11,3 % des logements peuvent accueillir des personnes à mobilité réduite (*10 % du parc est accessible à des personnes à mobilité réduite légère, et 1,3 % à des personnes à mobilité réduite lourde*).

Dans sa relation avec les (*futurs*) locataires, outre le guide d'accueil remis aux locataires, l'OPH dispose d'un site internet, qui comporte un espace « locataire » permettant notamment de payer en ligne par carte bancaire, de télécharger les quittances de loyer, de consulter et suivre les réclamations techniques, d'adresser son attestation d'assurance... Un guide d'accueil est remis aux locataires.

#### **4.3.1 Concertation locative**

Un plan de concertation locative a été signé le 30 mai 2002, renouvelable par tacite reconduction. Le conseil de concertation locative se réunit une fois par an. Son compte rendu aborde des sujets de stratégie de l'OPH (*réorganisation de la gestion de proximité et mise en place de gestionnaires de secteurs, bouclier social*), des sujets classiques (*enquête SLS, attestations d'assurance*), mais aussi des sujets conjoncturels (*élections des représentants des locataires, enquête de satisfaction*) ou réglementaires (*mise en place des détecteurs autonomes avertisseurs de fumée*). Il détaille chaque année la programmation des réhabilitations et des travaux de gros entretien : sur ce point, et notamment lors des travaux, les locataires se considèrent comme bien informés selon l'enquête de satisfaction (*+ 9 points entre 2014 et 2016*).

#### **4.3.2 Enquête de satisfaction**

L'OPH a diligenté en 2016 une enquête de satisfaction très fournie, dont les résultats sont détaillés par agences. Cette enquête a porté sur un panel de 1 200 locataires. Le taux de satisfaction global des locataires se situe à 90,5 %, en légère hausse depuis la dernière enquête de 2014 (89,8 %), même si 39,5 % des locataires pensent que la qualité de vie du quartier a tendance à se dégrader. En revanche, 83,8 % se sentent en sécurité dans leur résidence. L'appréciation sur le fonctionnement des équipements des parties communes s'est nettement améliorée depuis deux ans (*+ 9,8 points*), notamment en ce qui concerne l'éclairage. Sans doute en raison de la création des gestionnaires de secteurs en 2015 (*cf. § 4.3.5*), l'interlocuteur à contacter en cas de problème dans le logement ou dans les parties communes est mieux identifié par les occupants (*+ 9,5 points*) et le niveau de satisfaction des réclamations techniques s'est amélioré (*+ 14,2 points*). Par contre, les demandes administratives sont considérées comme moins bien

---

<sup>11</sup> Mesure financée par le produit des sommes perçues au titre du SLS (*article L. 441-3-2 du CCH*)

<sup>12</sup> Le contrat de licence d'utilisation de la marque HSS a été signé avec l'association Delphis, pôle de Recherche et Développement pour l'habitat social, le 22 août 2016 : il prévoit un calendrier de labellisation en octobre 2018.

traitées (- 14 points) ainsi que les demandes suite à des troubles de voisinage (- 6,3 points). Dans leur logement, 28,1 % des locataires considèrent que le changement des revêtements des sols est la priorité la plus importante, et 29,3 % pensent qu'aucune amélioration n'est nécessaire dans leur immeuble.

#### **4.3.3 Réclamations techniques**

Dans la certification Qualibail, quatre des treize engagements ont trait aux réclamations : prise en charge des demandes d'intervention technique, maîtrise de la qualité et des délais d'intervention, traitement des réclamations écrites et information des suites données, disponibilité sept jours sur sept pour des raisons de sécurité.

Dans les faits, les réclamations techniques sont saisies dans le module de gestion relation client (*courriel de prise en charge au locataire*) et transférées dans la majorité des cas au gestionnaire de secteur qui se chargera du bon de commande à l'entreprise. Un second courriel annonce au locataire le passage de l'entreprise, et un troisième confirme la clôture de la réclamation. Des contrôles sont effectués par la hiérarchie (N+1).

Le taux de réclamations traitées (*ordre de service envoyé, indicateur H2 de la convention d'utilité sociale - CUS*) s'est nettement amélioré depuis 2015 puisqu'il oscillait entre 70 et 73 % entre 2011 et 2014, et qu'il est passé à 88,6 % en 2015, sous l'effet de la création des postes de gestionnaires de secteurs (*cf. § 5.4*).

#### **4.3.4 Accompagnement social**

L'OPH a pris la décision, en 2010, de confier l'accompagnement social des locataires aux relais administratifs locaux : travailleurs sociaux du conseil départemental, CCAS, CAF (*cf. § 4.4*). Les ancien-ne-s conseillere-s en économie sociale et familiale (CESF) occupent depuis diverses fonctions au sein de l'OPH : chef d'agence, chargée de clientèle. Les huit chargés de contentieux de l'organisme se déplacent dans les agences (*cf. § 4.4*).

### **4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES**

Les impayés sont gérés depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016 par le service gestion locative situé au sein de la direction des ressources internes et qui comprend un pôle contentieux et un pôle demande de logement social. Les chargés de contentieux se déplacent en agence où ils rencontrent notamment une personne de la CAF qui vient deux fois par mois. Les assistantes sociales du Conseil Départemental viennent à l'office une fois par mois pour échanger sur les locataires en impayé. Une commission contentieux, composée de six administrateurs, de la responsable de la gestion locative et de la responsable du contentieux est tenue une fois par trimestre pour examiner les dossiers, les procédures internes et pour proposer les passages en pertes au conseil d'administration.

Le volet social des impayés locatifs est insuffisant. Si le volet financier des impayés locatifs est maîtrisé, en revanche l'office doit développer le volet social, avoir une vigilance accrue concernant ses salariés en impayé et revoir son mode d'intervention concernant les impayés partis. En effet, si les démarches effectuées par l'office à la constatation de l'impayé sont classiques (*lettres de relance, commandement de payer par huissier, assignation,...*), en revanche, le pré contentieux est inexistant. Ainsi, la maîtrise financière de la dette locative ne s'accompagne pas véritablement d'une approche de prévention de l'impayé et d'accompagnement social des ménages en difficulté. Les chargés de clientèle en agence n'ont par exemple pas pour mission d'intervenir dans le processus des impayés.

Il est apparu, au cours du contrôle, que le contentieux locataire hors dettes de loyers (*conflits de voisinage ou autres*) est traité par les agences, sans coordination ni information du pôle contentieux au siège ; ce qui peut notamment conduire à ce que pour un même locataire, des prestataires juridiques différents (huissiers) soient mobilisés par l'office. L'organisme devra réorganiser l'ensemble de la filière du contentieux afin de trouver une cohérence d'action et une harmonisation des pratiques permettant à tout le moins des économies d'échelle. Dans sa réponse, l'office annonce une réorganisation du service impayé avec le triple objectif de diminuer le primo-impayé, développer la coordination interne et optimiser la gestion des locataires sortis.

Le tableau ci-après fait ressortir l'évolution et le stock des créances locataires en pourcentage des loyers et charges récupérées et les compare à la médiane nationale.

En % des loyers et charges récupérées	2011	2012	2013	2014	2015	Médiane nationale OPH 2014
Evolution des créances locataires	/	1	1	1,4	1,1	1,2
Créances locataires	11,2	11,1	11,2	11,3	11,2	14,4

Corrigés des créances non exigibles (*terme échu de décembre*), les impayés ressortent à 5,8 % à fin 2015 des loyers et charges récupérées, niveau confirmant la bonne maîtrise financière des impayés de l'office.

Au moment du contrôle, huit salariés et un retraité de l'office sont en situation d'impayés avec des dettes locatives variant de 200 à 2 012 €. Si les démarches similaires à celles effectuées pour les autres locataires ont été entreprises par l'organisme, il convient que ces situations fassent l'objet d'une vigilance particulièrement renforcée. Dans sa réponse, l'office précise que les dettes locatives des salariés sont soit éteintes, soit font l'objet d'un plan d'apurement.

A fin 2015, 1 825 locataires présents sont en impayé avec une dette moyenne de 980 € et 493 locataires partis sont en impayé avec une dette moyenne de 3 400 €. L'office veillera à définir un mode opératoire et des actions spécifiques pour le traitement des impayés partis afin de réduire le niveau moyen de leur dette.

## 4.5 CONCLUSION

L'office met en œuvre une politique sociale attentive à son public, notamment en faveur des personnes âgées ainsi que dans la phase amont des attributions. Néanmoins les vérifications sur la composition des dossiers des demandeurs doivent être approfondies pour éviter les attributions irrégulières que l'équipe de contrôle a relevées. La filière du contentieux doit être réorganisée afin de trouver une cohérence d'action et de développer le volet précontentieux. Enfin, le conseil d'administration doit mettre à jour le règlement intérieur de la CAL.

# 5. STRATEGIE PATRIMONIALE

## 5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

L'OPH s'est doté en 2009 d'un plan stratégique de patrimoine (*PSP*). Une actualisation de ce plan a été adoptée par le CA le 20 septembre 2016, qui sera mis à jour chaque année. Le plan d'investissement présenté à l'appui du plan stratégique 2016-2022 pour un montant global de 112 M€<sup>13</sup> inclut différents volets : renouvellement urbain, réhabilitation, amélioration, ventes, démolitions ainsi que divers aspects de service rendu (*peuplement, fidélisation, amélioration commerciale*).

Le plan stratégique de patrimoine 2016-2022 ne prévoit pas le 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, le PSP doit « présenter les perspectives de développement du patrimoine de l'organisme ». L'OPH doit donc impérativement inclure un volet stratégique de développement de l'offre dans son PSP. Dans sa réponse, l'office s'engage à le réaliser avant la fin 2017.

<sup>13</sup> Dont 55 % consacrés au renouvellement urbain et à la réhabilitation

## 5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

### 5.2.1 Offre nouvelle

Une convention d'utilité sociale a été signée avec le préfet de l'Hérault le 30 juin 2011 pour une durée de six ans (2011-2016). Le parc de logements a augmenté au cours des cinq dernières années, comme le montre le tableau ci-dessous :

	Parc au 1 <sup>er</sup> janvier	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Vente	Transformation d'usage	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution
2011	10 306	286	10	3	16	0	0	10 589	2,7 %*
2012	10 589	400	0	53	32	-12	97	10 901	2,9 %*
2013	10 901	423	17	25	94	+2	93	11 181	2,6 %*
2014	11 181	200	72	86	51	0	0	11 488	2,7 %*
2015	11 488	364	43	2	35	-7	0	11 855	2,9 %*
<b>Total</b>	-	<b>1 673</b>	<b>142</b>	<b>169</b>	<b>228</b>	<b>-17</b>	<b>190</b>	-	<b>15,0 %**</b>

\*sur l'année \*\*de janvier 2011 à décembre 2015

A fin 2015, les objectifs de développement fixés dans la CUS (1 610 logements à livrer) sont dépassés en termes quantitatifs (1 815 logements construits), et respectés en termes de nature de financement, puisque 29 % des constructions ont été réalisées en PLAI pour 30 % prévus.

La production en VEFA, représentant 7,8 % des constructions neuves sur la période 2011-2015, a tendance à augmenter de façon importante au cours des deux dernières années puisqu'elle atteint une proportion de 16,9 % des logements construits, alors que cette proportion n'était que de 2,4 % en 2011. Lors du CA du 20 octobre 2015, il a été unanimement considéré que le nombre de constructions en VEFA devait diminuer à partir de 2016, sans pour autant que des objectifs soient fixés. Les opérations en cours ou à livrer sur les années 2016-2018 font apparaître un taux de 32 % de constructions en VEFA (cf. § 5.3.1).

### 5.2.2 Entretien et réhabilitations

Les rapports de gestion annuels retracent les montants des dépenses engagées au titre de chaque année (cf. tableau suivant pour les trois dernières années). Le montant élevé des réhabilitations en 2013 procède de l'achèvement d'interventions importantes sur le patrimoine, notamment pour les groupes Pergola et Mosson à Montpellier. Les clôtures des opérations de réhabilitation ainsi que leur financement sont présentées au CA.

Années	2013	2014	2015
Maintenance courante (k€)	3 940	4 610	6 777
Réhabilitations (k€)	30 433	4 698	9 751

## 5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAITRISE D'OUVRAGE

### 5.3.1 Engagement et suivi des opérations

La direction du Développement est composée de quatorze personnes, dont quatre sont affecté-e-s au montage des opérations, et sept au suivi des travaux. Un collaborateur est exclusivement dédié à la faisabilité des opérations : il travaille en collaboration avec les agences pour les études techniques (vérification de la demande quantitative et qualitative) avant de proposer un projet au comité d'engagement, suivi d'une délibération au CA. La direction du Développement est chargée de l'élaboration des conventions Etat/bailleur jusqu'au niveau de l'enregistrement au service des Hypothèques. Les conventions de réservation sont rédigées dans les agences. La composition de cette direction lui permet d'exercer correctement sa fonction de maîtrise d'ouvrage.

Le tableau ci-dessous récapitule l'ensemble des projets de construction de logements, dont 95 % sont réalisés en financements PLUS/PLAI, 4 % en PSLA et 1 % en PLI. Les objectifs de la CUS pour l'année 2016 sont dépassés puisque la prévision était de 322 logements pour cette dernière année. L'absence de volet stratégique « Développement de l'offre de logements neufs » du PSP (cf. § 5.1) ne permet pas de conclure sur les objectifs 2017 et 2018 de l'organisme. Toutefois, le tableau montre une baisse du rythme de construction sur les années 2017-2018. Le patrimoine sera par ailleurs diminué par la démolition de 513 logements prévue au PSP 2016-2022.

Livraisons programmées	2016	2017	2018	TOTAL
Nombre de logements	341	314	177	*832

\*Dont 32 % en VEFA

### 5.3.2 Analyse d'opérations

L'opération « Les Lavandières » à Montarnaud (50 logements dont 38 financés en PLUS et 12 en PLAI) a fait l'objet d'une étude de faisabilité et d'une délibération du CA en octobre 2011 pour un montant prévisionnel de 5,71 M€ TTC. L'opération a été livrée en 2014. La clôture financière a été validée par le CA pour un montant de 5,550 M€ TTC. L'examen de cette opération n'appelle pas de remarque particulière.

## 5.4 MAINTENANCE DU PARC

La maintenance du parc est assurée par la direction de proximité :

- au siège de l'office : quatre techniciens vérifient le suivi de travaux de gros entretien ou consécutifs à des sinistres, l'application des contrats d'entretien et les travaux liés aux baux spéciaux (foyers, commerces) ;
- dans les quatre agences de l'office pour la maintenance courante : sous l'autorité du chef d'agence, un responsable technique encadre huit à neuf gestionnaires de secteur, qui, suivant les secteurs, ont en charge de deux à sept agents d'entretien et agents d'espaces verts et des parties communes (25 agents au total) ; les postes de gestionnaires de secteur (36 au total) ont été créés en 2015 en regroupant les fonctions de gardien et de chargé de gestion technique.

### 5.4.1 Visite du patrimoine

La visite du patrimoine (cf. annexe 7.4) a porté sur 3 827 logements familiaux collectifs, semi-collectifs ou individuels, et un foyer étudiants, répartis sur six communes du département et représentant 29 % du patrimoine. Les équipes de responsables techniques et de gestionnaires de secteurs étaient présentes. La visite a permis de vérifier le bon état général de conservation et d'entretien des immeubles, de leurs parties communes (boîtes à lettres encastrées dans les murs, caves propres) et de leurs alentours (les espaces verts sont entretenus par les six jardiniers de l'organisme) : certaines résidences sont pourvues de containers enterrés (Frontignan). Les panneaux d'affichage sont régulièrement mis à jour. La résidence Jean Moulin à Clermont-l'Hérault a été bien réhabilitée en 2016 avec ajout de balcons et réfection des pièces d'eau ; un lieu de compostage y a été mis en service ainsi qu'un jardin partagé. La résidence « Les Lavandières » à Montarnaud, construite en 2014, présente une fissure sur la façade du n° 4. De plus, les encombrants qui y ont été observés, doivent être évacués pour respecter les règles de sécurité de circulation des locataires dans les parties communes.

La résidence Vie et Lumière à Montpellier présente des risques en matière de sécurité pour les personnes. Cette résidence est composée de 40 logements financés en PLAI, d'une salle polyvalente d'environ 200 m<sup>2</sup> et de deux locaux destinés à réceptionner l'un des encombrants, l'autre des conteneurs pour les ordures ménagères. Elle est située 599, rue Puech Villa à Montpellier et a été livrée en septembre 2015. Cette résidence a, selon l'office, été réalisée à la demande de la ville de Montpellier afin de reloger la population d'un camp illicite situé sur un terrain municipal route de Bionne. La salle polyvalente, classée en ERP 4<sup>ème</sup> catégorie de type L au titre de la réglementation sur l'accessibilité aux personnes handicapées, a été transformée, sans autorisation, en une salle de culte. Cette dernière fonctionne ainsi sans avis des commissions de sécurité sur

les risques d'incendie et d'accessibilité aux personnes handicapées. Le local conteneurs a été transformé, sans autorisation, en cuisine (*un fil électrique apparent court d'un logement du 1<sup>er</sup> étage au-dessus de la salle de culte à ce local*) et le local encombrants a été transformé, sans autorisation également, en salle de jeux pour jeunes. Il a en outre été constaté des ouvrages divers en parpaings en plusieurs endroits de la résidence, manifestement ajoutés aux constructions initiales. Enfin, le bassin de rétention des eaux pluviales est partiellement rempli d'encombrants divers qui risquent en cas de pluies soutenues de réduire fortement l'efficacité du dispositif. Si l'office a effectué un certain nombre de démarches au regard des locataires ou de la mairie de Montpellier, en revanche il n'a pu fournir à l'équipe de contrôle de courriers de mise en demeure adressés aux locataires pour la remise en état des lieux. En outre, l'office a constaté qu'un grand nombre des locataires de la résidence n'a pas fourni l'attestation d'assurance relative au logement occupé mais n'a pas pour autant enclenché de procédure en résiliation du bail de location. Compte tenu des risques inhérents à la sécurité des personnes, notamment en cas d'incendie, l'office doit, sans délai, mettre en œuvre l'ensemble des procédures et démarches, en lien avec les collectivités territoriales concernées et les services de l'Etat, visant à régulariser cette situation.

Dans sa réponse, l'office indique avoir obtenu confirmation de la mairie que la salle polyvalente est classée en 5<sup>ème</sup> catégorie et qu'elle va déposer en mairie une demande de changement d'usage. Pour les locaux containers, encombrants et divers ouvrages, l'organisme précise qu'une mise en demeure de remise en état sous un mois a été adressée aux locataires ; le concours de la force publique a été obtenu et une ordonnance de restitution des lieux a été demandée au juge. Pour les quatre locataires n'ayant toujours pas fournis les attestations d'assurance, l'office envisage de demander la résiliation des baux.

#### **5.4.2 Exploitation du patrimoine**

##### Dossiers « amiante »

Les repérages des produits de listes A et B pour les parties communes des immeubles dont le permis de construire a été délivré avant le 1er juillet 1997 et les dossiers techniques amiante (DTA) correspondants ont été réalisés en 2015 sur le patrimoine concerné. Un contrôle par sondage sur quinze groupes représentant 2 054 logements a permis d'établir que des produits amiantés ont été repérés dans certains groupes et doivent faire l'objet d'une évaluation périodique. L'organisme doit s'astreindre à les réaliser.

Les repérages et la constitution des dossiers amiante des parties privatives (DAPP) 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). En effet, les repérages des produits de liste A et la constitution des dossiers amiante des parties privatives n'ont pas été réalisés avant le 5 février 2012. Dans sa réponse, l'office confirme la mise en place d'un marché pour la réalisation, sur une période de quatre ans, de l'ensemble des repérages d'amiante pour la constitution des dossiers techniques réglementaires.

##### Constats de risque d'exposition au plomb (CREP)

94 logements diffus sont concernés par les CREP. Deux bons de commande ont été signés en septembre et novembre 2016 pour les faire réaliser.

##### Ascenseurs

Le parc compte 52 ascenseurs répartis sur 34 résidences. Le plus ancien a été mis en service en 1972. Les mises en conformité aux normes 2010 et 2013 ont été réalisées, ainsi que les contrôles techniques quinquennaux.

##### Chaudières individuelles à gaz

Le parc des chaudières individuelles à gaz de l'office s'élève à 6 696 appareils répartis sur plus de 250 programmes (*individuels ou collectifs*). Leur entretien est réalisé par un prestataire unique dont le contrat a

été signé en 2012. Le marché prévoit un taux de pénétration de 80 % qui a été dépassé (93,19 %) sur l'année 2015<sup>14</sup>.

L'absence de vérification de 49 chaudières individuelles à gaz deux années consécutives (2015 et 2016) présente des risques pour la sécurité des biens et des personnes (*non conforme aux dispositions des articles R. 224-41-4 et suivants du code de l'environnement*). De notables améliorations ont été constatées depuis le dernier rapport de la MILOS. Néanmoins, l'office doit appliquer une procédure rigoureuse afin de s'assurer de la réalisation des visites réglementaires annuelles et effectuer toutes les relances nécessaires. Un marché a été relancé en septembre 2016 pour une durée de cinq ans : il prévoit un taux de pénétration de 90 % au minimum, assorti de pénalités s'il n'est pas atteint, mais également de bonifications prévues au CCAP s'il est dépassé. Dans sa réponse, l'office indique les actions engagées pour rectifier rapidement cette situation.

### Diagnostics de performance énergétique (DPE)

Au 15 décembre 2016, 10 999 DPE avaient été réalisés au sein de l'organisme.

Etiquette énergie	OPH Hérault Habitat	* Référence nationale
<b>A</b>  A	12 %	2 %
<b>B</b>  B	14 %	5 %
<b>C</b>  C	33 %	28 %
<b>D</b>  D	37 %	41 %
<b>E</b>  E	4 %	18 %
<b>F</b>  F	0 %	5 %
<b>G</b>  G	0 %	1 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

\* Source RPLS au 01/01/2015 pour les logements du parc social ayant un DPE réalisé

La totalité des diagnostics n'a pas été réalisée pour l'ensemble des logements. Alerté par l'équipe de contrôle, l'OPH a commandé les diagnostics manquants au 15 décembre 2016.

## 5.5 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE

Le conseil d'administration délibère chaque année sur les orientations de sa politique de vente de logements, conformément à l'article L. 443-7 du CCH. L'OPH a réalisé 82 ventes à l'unité aux locataires occupants sur la période contrôlée. L'examen de ces ventes n'appelle pas de remarque particulière. Compte tenu du nombre parfois élevé de candidats réunissant les critères pour l'acquisition d'un logement mis en vente par l'office, le CA procède par tirage au sort pour déterminer l'acquéreur retenu. Le résultat est consigné au procès-verbal du CA.

## 5.6 AUTRES ACTIVITES

L'office a conclu 141 ventes en prêt social location accession (PSLA) sur la période contrôlée.

## 5.7 CONCLUSION

L'office mène une politique de développement du patrimoine active, avec un nombre de logements mis en service, supérieur à ses engagements. Toutefois, il doit impérativement prévoir un volet de développement de l'offre de logements neufs qui fait actuellement défaut dans l'actualisation de son plan stratégique de patrimoine récemment validée par le CA. Concernant le patrimoine existant, l'OPH doit compléter les diagnostics techniques restant à réaliser (*amiante, performance énergétique*) et améliorer encore le suivi de l'entretien des chaudières individuelles à gaz. Les risques inhérents aux transformations d'usage de la salle

<sup>14</sup> Taux global agrégé par l'OPH, le prestataire adressant un rapport annuel par résidence, et non un rapport global. L'OPH déclare avoir procédé en 2015 à l'envoi de 790 relances en courrier recommandé avec accusé de réception aux locataires n'ayant pas fait l'objet de la visite annuelle de contrôle de leur installation de chaudière individuelle à gaz.

polyvalente et des locaux encombrants et conteneurs de la résidence Vie et Lumière à Montpellier doivent faire l'objet d'une intervention sans délai de la part de l'office.

## 6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

### 6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La comptabilité est tenue au sein de la direction « *finances et comptabilité* » qui comprend treize personnes. Cette direction s'articule autour de quatre pôles : exploitation, comptable, trésorerie et investissement. Les avis d'échéance pour le paiement des loyers sont traités par le pôle trésorerie. La préparation et le suivi du budget font également partie des missions de la direction financière. De nombreux tableaux de bord sont élaborés et mis à jour. Les délais de paiement aux fournisseurs font l'objet d'un suivi spécifique. A décembre 2015, 99,92 % des factures ont été réglées dans les délais. Un suivi spécifique de la dette est effectué et présenté régulièrement au conseil d'administration.

La comptabilité est globalement bien tenue. L'office est passé en comptabilité commerciale depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014. Le commissaire aux comptes a certifié sans observation les comptes de l'organisme sur les années 2014 et 2015.

Le mode de calcul de la production immobilisée (conduite d'opération) n'est pas correct (non conforme aux règles fixées par les instructions comptables en vigueur).

Par délibération du 26 juin 2014, le conseil d'administration a déterminé le coût de la conduite d'opération par l'application de pourcentages au prix de revient hors taxes des opérations (*travaux et honoraires*). Ce taux varie de 1 % à 3,5 % suivant la nature des opérations. Il est majoré de 5 % si le programme d'investissement est situé en dehors de l'agglomération de Montpellier.

Les règles comptables précisent qu'en matière de coûts internes, les organismes doivent respecter le principe de l'imputation rationnelle et effectuer les imputations de coûts internes en tenant compte du niveau réel de l'activité de l'organisme par rapport à sa capacité de production.

Si l'application d'un taux à un prix de revient constitue une méthode aisée pour le calcul de la production immobilisée, en revanche il convient de pouvoir justifier que les coûts ainsi déterminés ne dépassent pas les coûts réels affectables par l'office. Dans sa réponse, l'office montre que les coûts internes calculés de manière forfaitaire sont bien cohérents avec le niveau réel de sa capacité de production.

L'office dispose d'un outil très complet de suivi des investissements avec de nombreux tableaux de bord. L'ensemble des phases (*du dépôt des dossiers auprès des financeurs jusqu'au règlement des factures*) d'une opération sont gérés directement par le pôle investissement de la direction financière. La démarche mise en place fonctionne correctement au moment du contrôle. Toutefois, afin d'assurer une continuité de service, l'office doit veiller à établir un mode opératoire permettant de ne pas laisser reposer le suivi des investissements sur une seule personne. La direction du développement pourrait utilement être impliquée plus avant dans le processus de suivi financier des opérations de construction. Dans sa réponse, l'office annonce le recrutement d'une personne pour renforcer le pôle investissement.

### 6.2 ANALYSE FINANCIERE

Les indicateurs financiers calculés ci-après sont comparés à la médiane nationale 2014 des OPH (*ratios BOLERO élaborés par le ministère chargé du Logement*).

### 6.2.1 Analyse de l'exploitation

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Marge sur accession	100	909	627	363	-223
Loyers	47 467	50 067	52 641	54 936	56 636
Coût de gestion hors entretien	-13 719	-13 106	-11 627	-10 407	-11 695
Maintenance courante	-3 313	-4 339	-3 940	-4 610	-6 777
TFPB	-5 221	-5 340	-5 741	-5 776	-5 938
Flux financier	-402	-174	-78	-827	-461
Flux exceptionnel	-143	1 446	1 157	2 933	1 536
Autres produits d'exploitation	783	1 028	610	1 035	1 879
Pertes créances irrécouvrables	-292	-260	-502	-602	-765
Intérêts opérations locatives	-8 877	-11 035	-10 062	-7 996	-7 936
Remboursements d'emprunts locatifs (hors RA)	-12 837	-12 886	-13 567	-15 214	-17 982
<b>Autofinancement net<sup>15</sup></b>	<b>3 546</b>	<b>6 310</b>	<b>9 513</b>	<b>13 834</b>	<b>8 274</b>
% du chiffre d'affaires	7,0	10,7	16,0	22,4	13,2

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

Le calcul de l'autofinancement net HLM a été modifié à compter de l'exercice 2014 ; il intègre désormais les remboursements d'emprunts locatifs portant sur les ventes, démolitions et composants sortis de l'actif. Pour l'OPH de l'Hérault, l'impact est de - 4 points de base pour 2014 et de - 0,4 point de base pour 2015 et apparaît ainsi marginal. L'analyse sur la rentabilité, développée infra, ne distingue donc pas les deux dernières années de la période contrôlée. La rentabilité de l'office apparaît correcte depuis 2012. Elle ressort à 22,4 % du chiffre d'affaires en 2014 et à 13,2 % en 2015 pour une médiane à 12,6 %. La baisse constatée en 2015 procède d'une marge sur accession négative cette année-là (- 223 k€), liée au décalage entre les ventes effectuées et les coûts de production comptabilisés, d'un effort spécifique sur la maintenance courante (+ 2,2 M€ par rapport à 2014) et d'annuités locatives plus élevées (+ 2,7 M€ par rapport à 2014).

#### Les recettes :

Les loyers totaux ont évolué en masse de 19,3 % sur la période contrôlée. Cette évolution repose essentiellement sur la croissance du parc (+1 266 logements en net). Le loyer par logement a progressé quant à lui de 7,4 %. Il ressort à 4 035 € par an en 2014 et à 4 032 € en 2015 pour une médiane à 3 725 €. L'écart à la médiane peut s'expliquer par la présence importante (45 %) de grands logements (4 pièces et plus) au sein du parc ainsi qu'une part non négligeable (16 %) de logements individuels.

Les pertes sur vacants viennent minorer la masse des loyers et charges récupérés. Ces pertes ont été estimées par l'office à 1,35 M€ en 2015, soit 2,4 % des loyers.

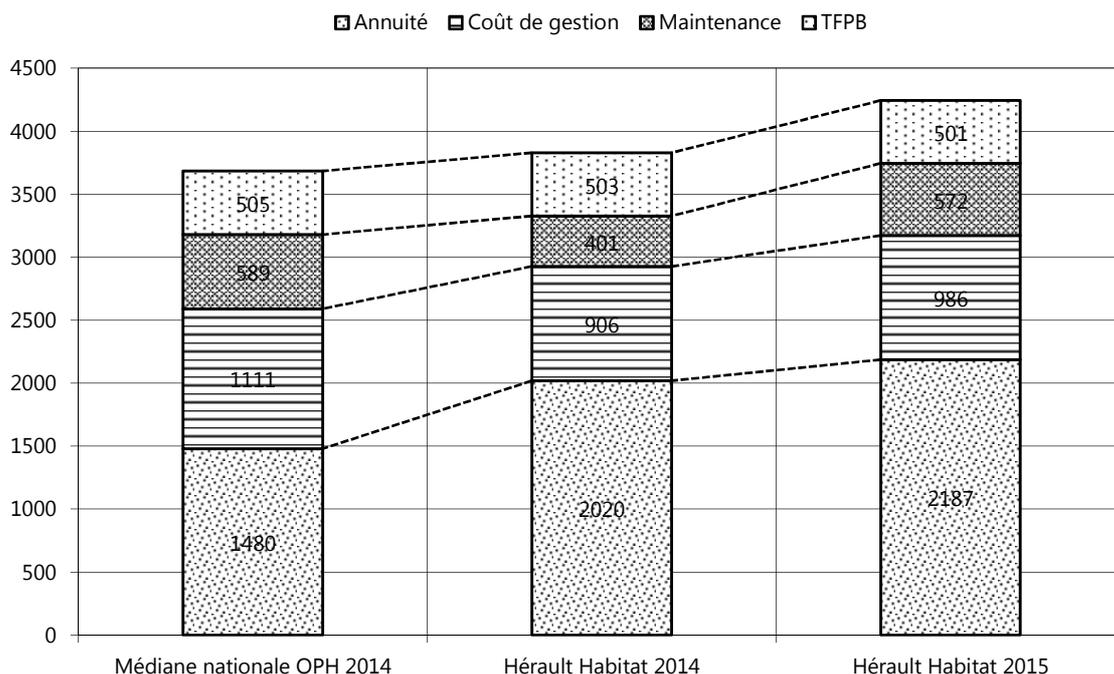
Les impayés dégradent également l'autofinancement lorsque l'office reconnaît le caractère irrécouvrable des créances. Pour 2015, les admissions en non-valeur ont représenté 765 k€, soit 1,35 % des loyers. Le coût des impayés locatifs, calculés selon la méthode de la fédération des OPH, ressort à 1,1 % des loyers en 2014 et à 1,3 % en 2015 pour une médiane à 1,5 %.

Les produits financiers, issus des placements réglementés effectués par l'office, ont rapporté 0,5 % des loyers en 2014 et 0,6 % en 2015 pour une médiane à 0,9 %.

#### Les dépenses :

Le graphique ci-après compare les principales dépenses (annuités locatives, coût de gestion, maintenance courante et taxe foncière sur les propriétés bâties) de l'office à la médiane nationale des OPH.

<sup>15</sup> L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés) 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 annuités locatives progressent de 19,4 % sur la période. Elles ponctionnent 41,8 % des loyers en 2014 et 45,4 % en 2015 (*médiane à 36,5 %*). L'écart à la médiane est confirmé par le ratio d'annuités par logement : 2 187 € en 2015 pour une médiane à 1 480 €. L'endettement de l'office reste ainsi encore important. Les dettes financières représentent 67,6 % du passif à fin 2015 pour une moyenne des OPH de 58,9 %. La ventilation de la dette au 31 décembre 2015 est de 68,2 % sur des taux indexés sur le livret A, 27,1 % en taux fixe, 3,1 % indexé sur l'Euribor et 1,6 % en taux variable indexé sur l'inflation. L'office n'a pas d'emprunt structuré présentant des risques au regard de la charte Gissler. Un rachat de 80 M€ d'encours a été effectué auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), refinancé par deux emprunts à taux fixe (54 M€ à la Banque Postale et 26 M€ à Arkea Banque). L'office envisage (*conseil d'administration du 20 septembre 2016*) une nouvelle renégociation avec la CDC pour passer un encours supplémentaire de 70 M€ à taux fixe.

Les coûts de gestion qui comprennent les frais généraux, les impôts et taxes hors TFPB et les charges de personnel ont diminué de 14,7 % en volume global sur la période. La baisse est plus sensible pour le coût de gestion au logement (-23,9 %). Il est de 986 € / logement en 2015 pour une médiane à 1 111 €/logement. Le niveau maîtrisé du train de vie de l'office contribue à cette situation.

Les charges de personnel au logement baissent également de 11,7 % sur la période et participent à la maîtrise des coûts de gestion. Elles s'élèvent à 726 € / logement en 2014 et 710 € / logement en 2015 pour une médiane à 785 €. L'effectif de l'office est ainsi passé de 194,6 équivalents temps plein en 2013 à 182,6 en 2015. Selon la méthode de la fédération des OPH, il s'établit à 15,4 pour 1 000 logements (*médiane des OPH à 20,4*). Les services en-deçà de la médiane concernent l'administration générale 3,2 pour 1 000 au lieu de 4,2 et le gardiennage et la surveillance 3,7 au lieu de 4,1 pour 1 000. L'office pourrait utilement examiner avec attention la répartition et/ou le niveau de ses effectifs au regard de ses missions (*développement, gestion locative, personnels de proximité...*)

L'office a consacré 4,6 M€ en moyenne annuelle sur la période à la maintenance courante (*entretien courant et gros entretien*) de son patrimoine. Le coût annuel de maintenance au logement ressort à 401 € en 2014 et à 572 € en 2015 pour une médiane à 589 €. Des travaux en investissement ont également été effectués pour 4,7 M€ en 2014 et 9,7 M€ en 2015.

Le paiement de la TFPB a porté sur 8 256 logements soit 70 % du parc. Elle a représentée 503 € / logement en 2014 et 501 € en 2015 pour une médiane à 505 €. L'office a bénéficié en 2015 d'abattements à hauteur de

1,5 M€, notamment au titre des travaux d'économie d'énergie et de 841 k€ pour les logements situés en quartiers prioritaires de la ville (QPV).

## 6.2.2 Structure financière

Bilans fonctionnels

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Capitaux propres	138 402	147 698	159 968	174 611	189 904
Provisions pour risques et charges	5 276	5 284	6 157	9 457	10 182
- Dont PGE	3 687	3 990	4 258	5 718	6 398
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	198 091	201 387	199 529	216 986	231 751
Dettes financières	317 676	338 443	389 340	399 190	439 630
Actif immobilisé brut	-635 265	-681 969	-737 979	-780 235	-827 801
<b>Fonds de Roulement Net Global</b>	<b>24 180</b>	<b>10 842</b>	<b>17 015</b>	<b>20 009</b>	<b>43 666</b>
<b>FRNG à terminaison des opérations<sup>16</sup></b>					<b>23 418</b>
Stocks (toutes natures)	22 718	24 708	19 527	16 468	12 766
Autres actifs d'exploitation	27 981	28 640	24 454	22 306	24 055
Provisions d'actif circulant	-2 346	-2 566	-2 497	-2 618	-2 564
Dettes d'exploitation	-20 423	-20 215	-10 355	-17 653	-15 371
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation</b>	<b>27 929</b>	<b>30 567</b>	<b>31 129</b>	<b>18 503</b>	<b>18 886</b>
Créances diverses (+)	664	1 427	1 000	520	346
Dettes diverses (-)	-10 799	-7 649	-8 916	-5 046	-3 943
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation</b>	<b>-10 135</b>	<b>-6 222</b>	<b>-7 916</b>	<b>-4 526</b>	<b>-3 596</b>
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR</b>	<b>17 794</b>	<b>24 345</b>	<b>23 213</b>	<b>13 978</b>	<b>15 290</b>
<b>Trésorerie nette</b>	<b>6 386</b>	<b>-13 503</b>	<b>-6 198</b>	<b>6 031</b>	<b>28 376</b>

Le fonds de roulement net global (FRNG) qui mesure l'excédent des ressources stables sur les actifs immobilisés ressort en moyenne annuelle à 23,1 M€. Il représente 2,3 mois de dépenses d'investissement et d'exploitation à fin 2014 et 4,3 mois à fin 2015 (médiane à 4,2 mois). A terminaison des opérations terminées non soldées, en cours et préliminaires avec un plan de financement arrêté, il retombe à 23,4 M€, soit 2,3 mois de dépenses. Les fonds propres disponibles (FRNG - dépôts des locataires - provisions - amortissements financiers courus non échus) pour le développement et la réhabilitation du patrimoine s'élèvent à 22,2 M€ à fin 2015 et à 1,9 M€ à terminaison des opérations. Ils apparaissent ainsi faibles au regard des objectifs de développement et d'amélioration du patrimoine de l'office. Il est à noter que la collectivité de rattachement (CD 34) a notifié 34,3 M€ de subventions d'investissement sur la période 2011-2015.

En raison d'un besoin en fonds de roulement égal à 18,9 M€ en moyenne annuelle, lié notamment au portage des opérations d'accession sociale et aux subventions d'investissement à recevoir, la trésorerie nette apparaît tendue sur la période ; elle est même négative en 2012 et 2013. Elle représente 0,7 mois de dépenses en 2014 et 2,8 mois en 2015 pour une médiane à 3,5 mois. A l'image des fonds propres, le niveau de la trésorerie n'est pas adapté à la stratégie patrimoniale de l'organisme.

## 6.2.3 Variations du FRNG

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

<sup>16</sup> Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) 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.

En k€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement fin 2011		<b>24 180</b>
Autofinancement de 2012 à 2015	37 931	
Dépenses d'investissement	-245 158	
Financements comptabilisés	318 859	
Remboursement anticipé d'emprunts locatifs	-82 434	
<b>Autofinancement disponible après investissements</b>	<b>29 198</b>	
Cessions d'actifs	6 215	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	-15 927	
<b>Flux de trésorerie disponible</b>	<b>19 486</b>	
<b>Fonds de roulement fin 2015</b>		<b>43 666</b>

La variation du FRNG, figurant au tableau ci-dessus, entre fin 2011 et fin 2015 montre que l'office retarde la mobilisation de ses financements ( $236\,425\text{ k€} = 318\,859 - 82\,434$ ) au regard des dépenses d'investissements engagés ( $245\,158\text{ k€}$ ) ; c'est le niveau élevé des fonds propres dégagés par l'exploitation qui permet malgré les remboursements d'emprunts autres que locatifs et grâce aux produits des ventes, de faire progresser le FRNG sur la période. Ce constat est toutefois à nuancer car à terminaison des opérations ce dernier retombe au niveau des années précédentes ( $23,4\text{ M€}$ , soit  $2,3$  mois de dépenses).

### 6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'analyse prévisionnelle effectuée par l'office ne repose pas précisément sur les objectifs de développement et de réhabilitation du patrimoine qui devraient être fixés au PSP. L'office réalise une étude prévisionnelle à partir de l'application Visial (*outil de l'USH*). Cette étude est complète et actualisée mais elle comporte des paramètres qui ne figurent pas dans le PSP. A titre d'illustration, le développement du parc ou la démolition/reconstruction du siège sont intégrés à l'étude prévisionnelle mais ne constituent pas des objectifs chiffrés et détaillés du PSP (cf. § 5.1). Dans sa réponse, l'office précise que la projection financière sera revue en 2017 en fonction de l'orientation que prendra le nouveau PSP.

L'intérêt et la validité d'une étude prévisionnelle est de permettre aux instances dirigeantes de vérifier si la stratégie patrimoniale qu'ils ont arrêtée est ou non réalisable sur un plan financier.

Le contrôle porte sur l'étude prévisionnelle 2016-2025 (*annexe 7-4*). Les hypothèses d'évolution des principaux agrégats constitutifs de l'autofinancement net HLM n'appellent pas globalement d'observation particulière. Il est à noter cependant que le niveau de pertes de loyers et charges sur vacants retenu à  $782\text{ k€}$  en 2016 est très inférieur au montant constaté en 2015, soit  $1,35\text{ M€}$ .

L'étude prévoit la réalisation de 320 logements par an ( $230\text{ PLUS}$  et  $90\text{ PLAI}$ ), auxquels se rajouteront 160 logements sur deux ans ( $2019$  et  $2020$ ) en contrepartie de l'obtention d'un prêt de haut de bilan de la CDC à hauteur de  $5\text{ M€}$ . Le coût total des constructions s'élève à  $451,2\text{ M€}$ , financés à près de  $8\%$  en fonds propres. Les investissements (renouvellements de composants) sur le patrimoine existant représentent  $111,4\text{ M€}$  avec  $9,5\%$  de fonds propres. De plus, 513 logements sont prévus d'être démolis pour un coût de  $3,8\text{ M€}$  entièrement financés en fonds propres. Les ventes de logements aux locataires sont estimées à 81 logements sur la période générant un produit net de cession de  $6,4\text{ M€}$ . La maintenance (entretien courant et gros entretien) du patrimoine ressort à  $56,4\text{ M€}$ .

L'autofinancement net HLM varie entre  $7,1\%$  et  $9,4\%$  sur la période. Les fonds propres dégagés par l'exploitation courante ne permettent ainsi que de maintenir le fonds de roulement long terme (à la livraison) sur la période. Il passe de  $18\text{ M€}$  à fin 2015 à  $17\text{ M€}$  à fin 2025 sans fluctuer de manière notable. Il représente de l'ordre de  $1\,000\text{ €}$  par logement ; la fédération des OPH a fixé à  $750\text{ €}$  par logement le seuil d'alerte.

## **6.4 CONCLUSION**

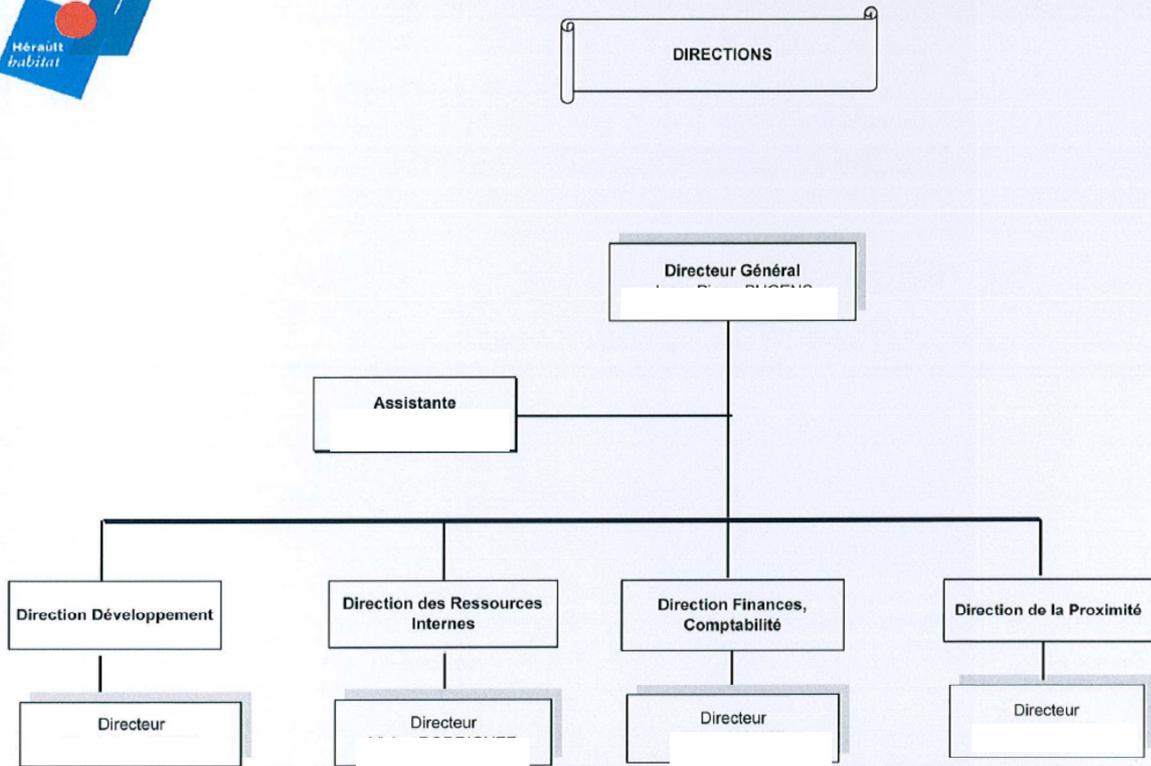
La santé financière de l'OPH de l'Hérault est correcte. Les instances dirigeantes doivent veiller cependant à ce que le niveau de trésorerie soit mieux adapté aux objectifs de développement et de réhabilitation du patrimoine. Les actions déjà engagées sur la dette financière, encore importante, doivent être poursuivies. Une vigilance soutenue doit être portée aux pertes financières liées à la vacance, notamment au regard des hypothèses de l'étude prévisionnelle. La maîtrise des coûts de gestion participe à la bonne rentabilité d'exploitation dégagée sur les années 2013 à 2015.

## 7. ANNEXES

### 7.1 INFORMATIONS GENERALES

<b>RAISON SOCIALE :</b> OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU DEPARTEMENT DE L'HERAULT			
<b>SIÈGE SOCIAL :</b>			
Adresse du siège :	100 rue de l'Oasis	Téléphone :	04 67 84 75 00
Code postal:	34085	Télécopie :	-
Ville	MONTPELLIER CEDEX 4	Internet :	<a href="http://www.herault-habitat.com/">http://www.herault-habitat.com/</a>
<b>PRESIDENT :</b> M. Vincent GAUDY			
<b>DIRECTEUR GENERAL :</b> M. Jean-Pierre PUGENS			
<b>Collectivité de rattachement :</b> Conseil Départemental			
<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION AU : 29/08/2016</b>			
<i>En application de l'article R. 421-4 du CCH : 17, 23 ou 27 membres</i>			
	Membres	Désignés par :	Profession
Président	M. V. GAUDY	Conseil départemental	Responsable commercial GRDF
Vice-président	M. M. MEJEAN	CLCV	Consultant patrimonial
Administrateur	Mme G. CHAUDOIR	Conseil départemental	Sans
Administrateur	M. P. BOULDOIRE	Conseil départemental	Educateur spécialisé
Administratrice	Mme R. ILLAIRE	Conseil départemental	Retraitée ACM
Administratrice	Mme N. MORERE	Conseil départemental	Cadre associatif
Administratrice	Mme V. CALUEBA-RIZZOLO	Conseil départemental	Professeure des écoles
Administratrice	Mme R. PESTEIL	Conseil départemental	Retraitée sécurité sociale
Administratrice	Mme L. TONDON	Conseil départemental	Cadre CAF Montpellier
Administratrice	Mme B. VIGNON	Conseil départemental	Sans
Administrateur	M. A. COMBES	Conseil départemental	Retraitée Education Nationale
Administratrice	Mme P. WEBER	Conseil départemental	Cadre territorial
Administrateur	M. A. SCREVE	Conseil départemental	Retraitée mairie Montpellier
Administrateur	M. F. DUBIN	Conseil départemental	Retraité Ch. Dép. d'Agriculture
Administrateur	M. D. ROBEQUAIN	Association Abbé Pierre	Retraité fonction publique
Administrateur	M. R. JULIEN	UDAF	Enseignant enRetraite
Administrateur	M. M.-Ange PARRA-	CILEO	Employé CAF
Administrateur	M. S. FIGUEROA	CAF	Gérant de société civile
Administrateur	M. S. RABINEAU	CGT	Retraité
Administratrice	Mme D. RAMIREZ	FO	Assistante médico-administrative
Représentants des locataires	M. Y. FERRANDO	CNL	Aide-soignant
	M. J.-P. AMANS	CSF	Retraité Transports Montpellier
	M. Ch. CLEORON	AFOC	Retraité GMF
<b>EFFECTIFS DU PERSONNEL AU :</b> 31/12/2015	Cadres :	45	Total administratif et technique : 188
	Maîtrise :	112	
	Employés :	31	Effectif total : 189
	Gardiens :	0	
	Employés d'immeuble :	0	
Ouvriers régie :	1		

## 7.2 ORGANIGRAMME



GRH/SK mise à jour 01/07/2016

2

### 7.3 TABLEAU DES IRREGULARITES AUX REGLES D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS RELEVÉES

Nombre de dossiers étudiés : 62

Nombre de dossiers irréguliers constatés : 10

Programme	N° Logt	Numéro unique	Date décision CAL	Date signature bail	Financement	Irrégularité constatée	loyer mensuel (€)
La Pergola	00094	034111102147711333	25/04/13	24/05/13	PLUS	Dépassement plafond ressources = 2 %	221
La Carambelle	00002	034071305387911333	29/08/13	01/10/13	PLAI	Dépassement plafond ressources = 7 %	387
Péroutel	00002	034111408112511333	27/11/14	04/12/14	PLAI	Dépassement plafond ressources = 13 %	401
Petit Paris	00013	034121204108711333	20/03/15	01/04/15	PLUS	Dépassement plafond ressources = 14 % Salarié OPH	247
Les Ormeaux	00002	034071407448111333	31/07/14	26/08/14	PLAI	Dépassement plafond ressources = 27 %	618
La Marbrière	00052	034071509458411333	07/07/15	01/07/15	PLUS	Dépassement plafond ressources = 34 % - Signature bail avant passage en CAL – Salariée OPH retraitée	293
Marcelin Albert	00003	034121408348811333	07/07/15	20/08/15	PLAI	Dépassement plafond ressources = 46 %	402
La Verrerie	00008	NC	16/01/15	16/02/15	PLUS	Absence n° SNE et bail non daté	311
La Courondelle	00034	NC	18/12/14	01/02/15	PLAI	Absence n° SNE	304
Les chênes Verts	00019	NC	12/02/15	18/05/15	PLAI	Absence n° SNE	446

## 7.4 PROGRAMME DE LA VISITE DE PATRIMOINE

Echantillonnage : 3 827 logements représentant 29 % du parc total.

PROGRAMME VISITE PATRIMOINE OPH 34 - 23 & 24 NOVEMBRE 2016									
Groupe	Nom Groupe	Adresse	Localité	ZUS/ZRR	Financement	Nb logts Collectifs	Nb logts individuels	Nb logts Total	Année mise en service
1 205	Jean Moulin	RUE JEAN MOULIN	CLERMONT L		PLR	101	0	101	1972
1 401	Pasteur	Résidence Pasteur	FRONTIGNAN	ZUS	HLMO	20	0	20	1956
1 403	Pasteur	Résidence Pasteur	FRONTIGNAN	ZUS	OM	30	0	30	1958
1 404	Pasteur	Résidence Pasteur	FRONTIGNAN	ZUS	HLMO	30	0	30	1963
1 405	Pasteur	Résidence Pasteur	FRONTIGNAN	ZUS	HLMO	30	0	30	1963
1 406	Calmette	Résidence Calmette	FRONTIGNAN	ZUS	PSR	60	0	60	1963
1 407	Calmette	Résidence Calmette	FRONTIGNAN	ZUS	HLMO	40	0	40	1964
1 408	Pasteur	Résidence Pasteur	FRONTIGNAN	ZUS	HLMO	40	0	40	1965
1 409	Calmette	Résidence Calmette	FRONTIGNAN	ZUS	HLMO	27	0	27	1967
1 410	Calmette	Résidence Calmette	FRONTIGNAN	ZUS	HLMO	19	0	19	1974
1 411	Calmette	Résidence Calmette	FRONTIGNAN	ZUS	HLMO	97	0	97	1975
1 412	Calmette	Résidence Calmette	FRONTIGNAN	ZUS	ILM	52	0	52	1975
1 413	Calmette	Résidence Calmette	FRONTIGNAN	ZUS	HLMO	28	0	28	1977
1 611	Louis Renault	Rue Albert Camus	PEZENAS		PLUS	0	36	36	2007
1 612	Jean-Paul Sartre	Rue Jean-Paul Sartre	PEZENAS		PLUS	0	50	50	2010
1 613	Romain Rolland	Rue Albert Camus	PEZENAS		PLUS	16	39	55	2012
1 614	Romain Rolland	rue Albert Camus	PEZENAS		PLUS	5	25	30	2014
1 704	Croix d'Argent	rue Marcel PAUL	MONTPELLIER		HLMO	193	0	193	1960
1 704	Croix d'Argent	rue Marcel PAUL	MONTPELLIER		PLA	16	0	16	1990
1 705	Croix d'Argent	rue Marcel PAUL	MONTPELLIER		PLA	6	0	6	1990
1 705	Croix d'Argent	rue Marcel PAUL	MONTPELLIER		HLMO	164	0	164	1961
1 705	Croix d'Argent	rue Marcel PAUL	MONTPELLIER		PLA	6	0	6	1990
1 706	Croix d'Argent	rue Georges BRASSENS	MONTPELLIER		HLMO	92	0	92	1964
1 708	Croix d'Argent	rue Marcel PAUL	MONTPELLIER		HLMO	56	0	56	1978
1 709	Croix d'Argent	rue Marcel PAUL	MONTPELLIER		PLA	40	0	40	1980
2 500	La Pergola	COUR BELLEVUE	MONTPELLIER	ZUS	HLMO	2	0	2	1991
2 501	La Pergola	COUR DU PETIT PARC	MONTPELLIER	ZUS	HLMO	383	0	383	1991
2 502	La Pergola	ALLEE MASSANE	MONTPELLIER	ZUS	HLMO	95	0	95	1991
2 504	La Pergola	RUE D'ALCO	MONTPELLIER	ZUS	HLMO	95	0	95	1971
2 701	Paul Riquet	Résidence Paul Riquet	FRONTIGNAN		HLMO	123	0	123	1965
201	Le Petit Versailles	Rue ROUQUETTE	MONTPELLIER		HLMO	0	4	4	1927
202	Le Petit Versailles	Rue CANTON	MONTPELLIER		HLMO	44	0	44	1931
203	Le Petit Versailles	Rue ROUQUETTE	MONTPELLIER		HLMO	4	0	4	1939
260	Vie et Lumière	rue Puech Villa	MONTPELLIER		PLA I	40	0	40	2015
275	Les Lavandières	Avenue Lucie Aubrac Esc. E	MONTARNAUD		PLUS	50	0	50	2014
276	Les Dentelières		MONTARNAUD		PLUS	40	0	40	2014
3 201	La Mosson	Rue Ch. BONAPARTE	MONTPELLIER	ZUS	HLMO	574	0	574	1967
3 501	Joliot Curie	Résidence Joliot Curie	FRONTIGNAN		HLMO	42	0	42	1970
3 502	Joliot Curie	Résidence Joliot Curie	FRONTIGNAN		HLMO	65	0	65	1971
3 801	Ile de Thau	La Seinc hole	SETE	ZUS	HLMO	160	0	160	1974
3 801	Ile de Thau	La Seinc hole	SETE	ZUS	PLR	79	0	79	1974
3 801	Ile de Thau	La Seinc hole	SETE	ZUS	ILM	24	0	24	1974
3 802	Ile de Thau	Le Sardinat	SETE	ZUS	HLMO	228	0	228	1975
80	Electra	avenue Mas d'Argeliers	MONTPELLIER		PLUS	160	0	160	2008
	Foyer étudiants La Lyre		MONTPELLIER			297	0	297	2005
								<b>TOTAL =</b>	<b>3827</b>

## 7.5 RESIDENCES EN SUR OU SOUS PROVISIONNEMENT

3 - 5 Charges récupérables au titre de l'année 2015							
					Provisions 2015	Charges constatées 2015	
Code interne	Nom du programme	Commune	Nombre de logements	Surface habitable en m <sup>2</sup>	Charges générales réparties	Charges générales réparties	% prov/charges
80	Electra	MONTPELLIER	160	11 120,42	115 113,96	94 902,64	121%
219	L'Hippocampe	BALARUC LES BAINS	55	3 685,35	72 145,29	59 743,96	121%
270	Le Symbioz	AGDE	60	4 066,66	41 160,55	55 261,71	74%
275	Les Lavandières	MONTARNAUD	50	3 525,63	25 049,49	32 899,13	76%
1205	CLERMONT L'HERAULT Jean Moulin	CLERMONT L'HERAULT	101	6 918,00	166 451,13	136 932,58	122%
1708	Croix d'Argent	MONTPELLIER	56	4 140,00	51 356,76	38 983,52	132%
2504	La Pergola	MONTPELLIER	95	6 765,00	160 568,13	116 001,03	138%
3302	Frédéric Mistral	MEZE	51	3 557,00	86 282,40	55 302,59	156%
3303	Frédéric Mistral	MEZE	60	4 861,00	102 694,22	65 083,71	158%
3502	Joliot Curie	FRONTIGNAN-LA PEYRADE	65	4 730,00	110 051,38	76 154,40	145%
4002	Chateaubriand	FRONTIGNAN-LA PEYRADE	74	6 075,27	59 604,82	49 403,32	121%
4201	Castelsec	PEZENAS	50	3 638,00	65 766,01	50 507,30	130%
4202	Castelsec	PEZENAS	96	6 708,00	120 679,69	83 544,67	144%
6301	St Jean et Fontaury	MURVIEL LES BEZIERS	63	4 968,00	35 762,28	28 114,08	127%
7401	Les Roitelets	FRONTIGNAN-LA PEYRADE	50	3 968,00	38 838,65	31 211,78	124%

## 7.6 ETUDE PREVISIONNELLE 2016-2025

### SYNTHESE DES RESULTATS PREVISIONNELS

base visial pilotage 3 2015- Simulation 320 logements et prog des rehas n° 1- 2016 à 2025- Variante - 400 lgts et PSP Reha + GE 112ME n°15

Evolution du patrimoine	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Livraisons		320	320	320	400	400	320	320	320	320	320
- Ventes et Démolitions		-12	-19	-10	-266	-262	-5	-5	-5	-5	-5
Patrimoine logts et equiv logts au 31/12	14 335	14 643	14 944	15 254	15 388	15 526	15 841	16 156	16 471	16 786	17 101

En milliers en d'Euros courants	Rappel	Résultats prévisionnels									
Loyers patrimoine de référence	48 300	50 618	50 618	50 871	51 278	51 893	52 516	53 146	53 784	54 429	55 083
Effets des cessions et démolitions		-13	-44	-79	-115	-144	-164	-185	-207	-229	-252
Impact des travaux immobilisés		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Loyers opérations nouvelles avec lots annexes		745	2 203	3 724	5 479	7 482	9 364	11 099	12 881	14 711	16 589
Loyers théoriques logements	48 300	51 350	52 777	54 516	56 641	59 231	61 716	64 060	66 458	68 911	71 420
Perte de loyers / logements vacants	-483	-770	-791	-816	-847	-885	-921	-955	-990	-1 026	-1 062
Loyers quittancés logements	47 817	50 580	51 986	53 700	55 794	58 347	60 795	63 105	65 468	67 885	70 357
Redevances foyers (hors interventions foyers)	4 459	4 500	4 500	4 500	4 500	4 500	4 500	4 500	4 500	4 500	4 500
Impact des interventions foyers		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres loyers (hors lots annex. op. nouv.)	4 937	5 009	5 059	5 109	5 159	5 209	5 259	5 309	5 359	5 409	5 459
<b>Total loyers</b>	<b>57 213</b>	<b>60 089</b>	<b>61 545</b>	<b>63 309</b>	<b>65 453</b>	<b>68 056</b>	<b>70 554</b>	<b>72 914</b>	<b>75 327</b>	<b>77 794</b>	<b>80 316</b>
Production immobilisée	1 032	1 300	1 300	1 300	1 300	1 300	1 300	1 300	1 300	1 300	1 300
Autres produits et marges sur autres activités	1 258	1 128	1 128	928	928	928	928	928	928	928	928
Produits financiers	323	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250
<b>Total des produits courants</b>	<b>59 826</b>	<b>62 767</b>	<b>64 223</b>	<b>65 787</b>	<b>67 931</b>	<b>70 534</b>	<b>73 032</b>	<b>75 392</b>	<b>77 805</b>	<b>80 272</b>	<b>82 794</b>
Annuités patrimoine de référence	-26 981	-30 729	-30 598	-28 318	-26 595	-26 100	-24 942	-24 416	-24 111	-23 262	-22 153
Effets des cessions et démolitions logts		30	40	40	100	100	100	100	100	100	100
Annuités des travaux immobilisés logts		-49	-758	-2 560	-3 423	-4 099	-4 652	-5 171	-5 686	-5 917	-6 148
Annuités des opérations nouvelles logts		-188	-1 607	-3 608	-5 356	-7 357	-9 053	-10 749	-12 447	-14 153	-15 860
Annuités des interventions foyers		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total annuités emprunts locatifs</b>	<b>-26 981</b>	<b>-30 936</b>	<b>-32 923</b>	<b>-34 446</b>	<b>-35 274</b>	<b>-37 456</b>	<b>-38 547</b>	<b>-40 236</b>	<b>-42 145</b>	<b>-43 231</b>	<b>-44 061</b>
Taxe foncière	-6 150	-7 000	-7 386	-7 788	-8 205	-8 639	-9 091	-9 560	-10 047	-10 553	-11 079
Maintenance totale (y compris régie)	-7 040	-7 788	-5 223	-5 061	-5 419	-5 698	-5 590	-5 327	-5 262	-5 442	-5 628
<b>Solde après annuités, TFPB et maintenance</b>	<b>19 655</b>	<b>17 043</b>	<b>18 691</b>	<b>18 491</b>	<b>19 033</b>	<b>18 741</b>	<b>19 804</b>	<b>20 270</b>	<b>20 352</b>	<b>21 046</b>	<b>22 026</b>
Frais de personnel (y compris régie)	-8 255	-8 255	-8 470	-8 690	-8 916	-9 148	-9 385	-9 629	-9 880	-10 137	-10 400
- Correction régie d'entretien	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Frais de gestion (avec suppl. lié au dev.)	-3 400	-3 350	-4 005	-4 170	-3 651	-3 734	-3 912	-4 101	-4 290	-4 491	-4 692
Cotisations CGLLS	-600	-1 200	-406	-413	-420	-426	-433	-440	-447	-454	-461
Autres charges et intérêts des autres emprunts	0	0	-200	-280	-260	-240	-220	-200	-180	-160	-140
Coût des impayés	-629	-781	-800	-823	-851	-885	-917	-948	-979	-1 011	-1 044
Charges non récupérées / logements vacants	-7	-12	-12	-12	-13	-13	-14	-14	-15	-15	-16
<b>AUTOFINANCEMENT COURANT HLM</b>	<b>6 763</b>	<b>3 445</b>	<b>4 798</b>	<b>4 103</b>	<b>4 923</b>	<b>4 295</b>	<b>4 923</b>	<b>4 937</b>	<b>4 561</b>	<b>4 777</b>	<b>5 272</b>
En % loyers	11,8%	5,7%	7,8%	6,5%	7,5%	6,3%	7,0%	6,8%	6,1%	6,1%	5,6%
Taux moyen de pertes de loyers dues à la vacance	-1,0%	-1,5%	-1,5%	-1,5%	-1,5%	-1,5%	-1,5%	-1,5%	-1,5%	-1,5%	-1,5%
Eléments exceptionnels d'autofinancement	1 497	897	1 081	1 065	1 048	1 031	614	597	579	561	543
<b>AUTOFINANCEMENT NET HLM GLOBAL</b>	<b>8 260</b>	<b>4 342</b>	<b>5 879</b>	<b>5 168</b>	<b>5 971</b>	<b>5 326</b>	<b>5 537</b>	<b>5 534</b>	<b>5 140</b>	<b>5 339</b>	<b>5 815</b>
En % des produits des activités et financiers	13,6%	7,1%	9,4%	8,1%	9,0%	7,7%	7,8%	7,5%	6,8%	6,8%	7,2%
<b>POTENTIEL FINANCIER début d'exerc. à la livraison</b>	<b>8 062</b>	<b>9 119</b>	<b>9 955</b>	<b>9 947</b>	<b>8 310</b>	<b>5 988</b>	<b>5 964</b>	<b>5 583</b>	<b>5 583</b>	<b>5 620</b>	<b>5 767</b>
Autofinancement net HLM	4 342	5 879	5 168	5 971	5 326	5 537	5 534	5 140	5 339	5 815	
Affectation à la PGE	1 397	-80	-81	-83	-84	-85	-87	-88	-89	-91	
Produits nets de cession sur patrimoine de réf.	1 008	1 790	829	644	330	337	345	353	361	369	
Fonds propres investis sur travaux	-1 349	-2 079	-1 449	-1 377	-1 131	-901	-1 156	-391	-397	-404	
Fonds propres investis sur démolitions	0	0	0	-1 879	-1 917	0	0	0	0	0	
Fonds propres investis sur opérations nouvelles	-3 200	-3 251	-3 303	-3 356	-3 410	-3 464	-3 520	-3 576	-3 633	-3 691	
Fonds propres investis sur interventions foyers	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Remboursements en capital emp. non locatifs	0	200	-220	-240	-260	-280	-300	-320	-340	-360	
Autres variations du potentiel financier	-190	-290	-290	-290	-290	-290	-290	-290	-290	-290	
Variation des ACNE	-951	-1 332	-662	-1 027	-886	-878	-907	-883	-803	-812	
<b>POTENTIEL FINANCIER fin d'exercice à la livraison</b>	<b>8 062</b>	<b>9 119</b>	<b>9 955</b>	<b>9 947</b>	<b>8 310</b>	<b>5 988</b>	<b>5 964</b>	<b>5 583</b>	<b>5 620</b>	<b>5 767</b>	<b>6 304</b>
Provision pour gros entretien	6 397	5 000	5 080	5 161	5 244	5 328	5 413	5 500	5 588	5 677	5 768
Dépôts de garantie	3 587	3 704	3 822	3 941	4 093	4 248	4 375	4 504	4 635	4 767	4 902
<b>FONDS DE ROULEMENT LONG TERME (livraison)</b>	<b>18 046</b>	<b>17 823</b>	<b>18 857</b>	<b>19 049</b>	<b>17 647</b>	<b>15 564</b>	<b>15 752</b>	<b>15 586</b>	<b>15 842</b>	<b>16 211</b>	<b>16 974</b>
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				Oui	
Taux d'évolution de l'ICC		1,60	1,60	1,60		Consommation des fonds propres				Oui	
IRL		0,15	0,75	1,60		Annuité courue non-échue				Oui	
Taux livret A	0,75	0,75	1,00	2,10							

## 7.7 SIGLES UTILISES

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

