

Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2017-017

**Office public de l'Habitat
Toulon Habitat Méditerranée**

Toulon (83)

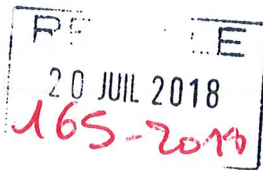


Toulon Habitat Méditerranée

Direction Générale
N/REF : DG-CM : 20/2018
Courrier départ :

V/REF : LDRD2017-017/DQMS
D:6608

Affaire suivie par : M. Jean-François TOUREL



Monsieur MARTIN-GOUSSET Pascal
Direction Général de l'ANCOLS
La Grande Arche
Paroi Sud
92055 PARIS LA DEFENSE CEDEX

OBJET : Observations de THM sur le rapport définitif de l'ANCOLS

Monsieur le Directeur Général,

Comme stipulé dans votre lettre de notification du rapport 2017-17 établi par votre organisme, je vous prie de trouver ci-dessous, aux fins de publication, les dernières observations émises par Toulon Habitat Méditerranée sur les éléments portés dans ledit rapport.

I – Eléments objectifs de contrôle

a) Article L342-12 et L342-14 du CCH

Selon ces deux articles, l'ensemble des faits qui constituent :

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

et qui sont éventuellement mentionnés dans le présent rapport de contrôle sont passibles de sanctions. THM relève avec satisfaction que cette partie concrète et manifeste du rapport ne révèle aucun fait entrant dans la catégorie des dysfonctionnements répréhensibles visés ci-dessus.

b) Observations ne relevant pas des deux articles susvisés

Dans les 33 pages de réponses apportées le 6 avril 2018 par THM au projet de rapport de l'ANCOLS, il a été répondu point par point aux observations des contrôleurs, et pour plusieurs d'entre elles, THM s'est engagé à suivre les préconisations de l'ANCOLS.

Il est à noter que de nombreuses réponses apportées par l'office n'ont pas eu droit de citation dans le rapport définitif.

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE TOULON

Le Saint-Mathieu - Avenue Franklin Roosevelt - B.P. 1309 - 83076 TOULON CEDEX - Tél. 04 94 03 85 00 - Fax 04 94 42 43 97
RCS TOULON 278 300 017

II – Éléments de contrôle sur l'aspect fonctionnel de la gestion

Si la première partie du contrôle évoquée ci-dessus n'appelle que peu de réflexions de la part de THM, il en va autrement pour les jugements portés sur certains aspects fonctionnels et l'efficacité de gestion dans quelques domaines précis, pour lesquels l'expertise des appréciations émises par les inspecteurs semble largement sujette à discussion.

De fait, THM argumentera non plus en répondant une fois encore observation par observation, mais en énumérant les éléments concrets de gestion qui contredisent plus sûrement les avis parfois particuliers des contrôleurs.

C'est ainsi que THM peut se prévaloir :

- de son programme de constructions neuves à venir (≈ 650 logements sur les 3 prochaines années) et qui pour la première fois dépassera l'office départemental en 2019 (chiffres DDTM Var) ;
- de son programme de réhabilitation lancé ou en cours (groupes Cordeille, Castié, A. Briand, Rodeilhac) pour environ 12 Millions d'€ ;
- des résultats de la dernière enquête de satisfaction de locataires dans laquelle il apparaît en conclusion que 3 locataires sur 4 sont satisfaits de THM avec pourtant un patrimoine sis à 54 % en Quartiers Prioritaires de Ville (49 %) et Quartiers de Veille Active (5 %) alors même que la moyenne nationale est de 31 % de logements en QPV pour les bailleurs sociaux ;
- des programmes de réorganisations internes mis en action depuis quelques années, Arobase, Centre de Relation Clientèle, Démarche Qualité, Gestion Urbaine de Proximité ;
- de sa bonne santé financière reconnue par tous, CRC et ANCOLS compris.

Ceci fait que chacun comprendra que ce sont là, pour les administrateurs notamment, les véritables critères de « l'efficacité » du travail exécuté par l'ensemble du personnel de THM.

THM s'étonne enfin (entre autres) de quelques observations, qui nous paraissent empreintes d'une méconnaissance des impératifs d'une gestion adaptée aux particularités propres à chaque structure et qui nécessite une certaine forme de souplesse intellectuelle nécessaire justement à l'efficacité de ladite structure.

Nous relèverons entre autres que l'organigramme inscrit en annexe n'est plus en fonction depuis septembre 2017 et ne correspond pas à celui décrit dans nos réponses (P 11) et dont nous avons à plusieurs reprises informé le contrôleur de sa parution.

Nous relèverons aussi selon nous, le manque de cohérence de la préconisation de l'ANCOLS par laquelle il serait pertinent, pour une meilleure proximité, de doter les 4 agences de THM de moyens en matière de gestion de la clientèle, d'impayés, de locaux commerciaux, dans le processus d'attribution, EDL, maintenance technique..., alors même que 96 % du patrimoine de THM se situe sur Toulon et que le groupe le plus éloigné du siège se trouve à 4,5 kms de celui-ci.

Cette préconisation aboutirait à coup sûr à multiplier les effectifs dans les domaines visés, ainsi qu'à complexifier la gestion (absences, cohésion...) pour motiver du personnel qui a déjà bien du mal à assumer la mission technique qui est la sienne. L'efficacité de la suggestion ne nous paraît pas évidente loin de là.

De même que la Commission d'Examen de la Demande apparaît à THM ainsi qu'à son Président du Conseil d'Administration (également Président de la Commission d'Attribution des Logements) très utile.

Il apparaît également beaucoup impliquant pour le Directeur Général de devoir expliquer sa gestion de l'année écoulée à travers un rapport d'activité brossant tous les domaines d'actions de l'office ou par la bonne exécution du budget, plutôt que par quelques ratios choisis qui ne représentent rien de réellement pertinent en fait. Nous ferons toutefois en ce domaine ce que demande l'ANCOLS...

THM a également soulevé dans ses réponses, le parfait illogisme de l'Etat, qui a très largement incité les bailleurs à diversifier la mission des gardiens en accentuant leur mission de lien social, et qui les pénalise (en suivant un arrêt très controversé de la Cour de Cassation) en leur retirant le droit de récupérer leur salaire dans les charges locatives dès lors qu'une entreprise de nettoyage officie sur le même site. Un retour au « gardien balayeur » s'impose donc.

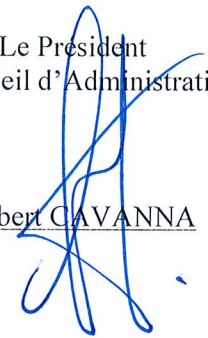
Plusieurs autres éléments, pour lesquels nous ne partageons pas les avis des Inspecteurs, pourraient également être développés mais nous n'irons pas plus loin dans cette démarche.

L'essentiel est que THM œuvre dans la légalité, utilise au mieux les très rares fonds qui lui sont attribués et optimise son action en fonction de ses moyens.

Pour conclure l'ANCOLS évoque un éventuel contrôle des suites données aux observations du présent rapport (établi le 1^{er} juin 2018), sans mentionner la Loi de Finances 2018 qui a amputé l'ensemble des bailleurs sociaux d'une grande partie de leurs recettes de fonctionnement (RLS, augmentation à 10 % de la TVA, augmentation de la cotisation CGLLS...) ni de la Loi ELAN qui obligera THM à refondre complètement son organisation du fait de sa fusion (entre autres) avec Terre du Sud Habitat.

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

Le Président
du Conseil d'Administration,


Robert CAVANNA