



RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE 2017

RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE 2017

N° 2017-017

OPH TOULON HABITAT MEDITERRANEE

Toulon (83)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2017-017 OPH TOULON HABITAT MEDITERRANEE – 83

N° SIREN : 278 300 017

Raison sociale : Office Public de l'Habitat Toulon Habitat Méditerranée

Président : M. Robert CAVANNA

Directeur général : M. Daniel NOTARI

Adresse : Le Saint-Matthieu, Avenue Franklin Roosevelt, BP1309, 83076 TOULON Cedex

Collectivité de rattachement : Communauté d'agglomération Toulon Provence Méditerranée (depuis 01/2017)

AU 31 DÉCEMBRE 2016

Nombre de logements familiaux gérés :	8 207	Nombre de logements familiaux en propriété :	8 207	Nombre d'équivalents logements (logements foyers...):	329
--	--------------	---	--------------	---	------------

Indicateurs	Organisme (THM)	Référence région (PACA)	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				
Logements vacants	2,9 %	3,4 %	4,8 %	(2)
Logements vacants à plus de 3 mois (<i>hors vacance technique</i>)	1,2 %	0,8 %	1,6 %	
Taux de rotation annuel (<i>hors mises en service</i>)	6,6 %	7,6 %	9,7 %	
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0,5 %	1,4 %	1,5 %	(5)
Age moyen du parc (<i>en années</i>)	50		40	(6)
POPULATION LOGEES				
Locataires dont les ressources sont :				(1)
< 20 % des plafonds	27,8 %	21,1 %	19,3 %	
< 60 % des plafonds	67,8 %	59,9 %	59,9 %	
> 100% des plafonds	8,8 %	11,4 %	10,4 %	
Bénéficiaires d'aide au logement	53,8 %	52,9 %	50,6 %	
Familles monoparentales	16,5 %	21,4 %	20,0 %	
Personnes isolées	45,1 %	31,8 %	37,4 %	(2)
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	4,8	5,6	5,5	(2)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	13,4	NC	14,5	(3)
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE				
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (<i>mois de dépenses</i>)	4,2	NC	NC	
Fonds de roulement net global (<i>mois de dépenses</i>)	6,1	NC	4,4	(3)
Autofinancement net / chiffre d'affaires	15,6 %	NC	12,3 %	(3)

(1) Enquête OPS 2012

(2) RPLS au 1/1/2016

(3) Bolero 2015 : ensemble des OPH

(5) Evolution entre 01/01/2011 et 01/01/2016 pour les références régionales et nationales selon les données SOeS

(6) Fédération des OPH au 31/12/2015

POINTS FORTS :

- ▶ Faible taux de vacance ;
- ▶ Loyers pratiqués accessibles aux populations modestes ;
- ▶ Rôle social de l'organisme (*accueil des populations défavorisées - DALO*) ;
- ▶ Faible endettement ;
- ▶ Bonne santé financière.

POINTS FAIBLES :

- ▶ Organisation manquant de lisibilité et d'efficience ;
- ▶ Patrimoine ancien nécessitant des travaux de rénovation ;
- ▶ Non prise en compte de l'ensemble des demandeurs de logements sur le territoire d'implantation ;
- ▶ Identification et suivi des contingents réservés insuffisants ;
- ▶ Faible développement (*objectifs de production de la convention d'utilité sociale non atteints*).

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Composition de la CAO non conforme ;
- ▶ Règlement intérieur de la commande publique non élaboré ;
- ▶ Charges sur gardiens récupérées à tort
- ▶ Règlement de la CAL obsolète ;
- ▶ Baux non accompagnés des pièces obligatoires (*dossier technique*) ;
- ▶ Insuffisance des effectifs chargés du gardiennage et de la surveillance des immeubles ;
- ▶ Repérages amiante non réalisés pour l'ensemble des parties privatives ;
- ▶ Comptes rendus d'exposition au plomb non fournis pour deux ensembles immobiliers ;
- ▶ Calcul de la provision pour gros entretien non conforme à la réglementation comptable ;
- ▶ Frais de conduite d'opération non conformes à la réglementation comptable.

Précédents rapports de contrôle : 2007-129 de mai 2008 et 2010-078 de septembre 2011

Contrôle effectué du 2 mars 2017 au 20 juillet 2017

DIFFUSION DU RAPPORT DE CONTRÔLE : Mai 2018

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2017-017

OPH TOULON HABITAT MEDITERRANEE – 83

Synthèse	6
1. Préambule	7
2. Présentation générale de l'organisme	8
2.1 Contexte socio-économique	8
2.2 Gouvernance et management	9
2.2.1 Le conseil d'administration	9
2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management	10
2.2.3 Contrôle de gestion et modernisation du système d'information	12
2.2.4 Gouvernance financière	12
2.2.5 Commande publique	13
2.3 Conclusion	14
3. Patrimoine	15
3.1 Caractéristiques du patrimoine	15
3.1.1 Description et localisation du parc	15
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation	16
3.2 Accessibilité économique du parc	16
3.2.1 Loyers	16
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité	17
3.2.3 Charges locatives	18
3.3 Conclusion	19
4. Politique sociale et gestion locative	20
4.1 Caractéristiques des populations logées	20
4.2 Accès au logement	21
4.2.1 Connaissance de la demande	21
4.2.2 Politique d'attribution des logements	22
4.2.3 Gestion des attributions	23
4.2.4 Gestion des contingents	25
4.3 Qualité du service rendu aux locataires	26
4.3.1 Enquêtes de satisfaction des locataires	27
4.3.2 Traitement des réclamations	27
4.3.3 Assurances locatives	27
4.3.4 Gardiennage et surveillance	27

4.3.5	Concertation locative.....	28
4.4	Traitement des impayés	28
4.5	Conclusion	29
5.	Stratégie patrimoniale.....	30
5.1	Analyse de la politique patrimoniale.....	30
5.2	Évolution du patrimoine.....	30
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage	31
5.4	Maintenance et exploitation du parc	31
5.4.1	Entretien du patrimoine	31
5.4.2	Exploitation du patrimoine.....	32
5.5	Ventes de patrimoine	34
5.6	Conclusion	34
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière.....	35
6.1	Tenue de la comptabilité	35
6.2	Analyse financière	36
6.2.1	Analyse de l'exploitation	36
7.	Annexes.....	42
7.1	Informations générales	43
7.2	Organigramme général de l'organisme.....	44
7.3	Tableau des logements identifiés en dépassement des plafonds autorisés	45
7.4	Tableau des irrégularités aux règles d'attribution de logements relevées	46
7.5	Programme de la visite de patrimoine	47
7.6	BILANS FONCTIONNELS.....	48
7.7	Hypothèses et résultats de l'analyse prévisionnelle.....	49
7.8	Sigles utilisés.....	50

SYNTHESE

L'office public de l'habitat Toulon Habitat Méditerranée (THM) est rattaché depuis le 1^{er} janvier 2017 à la communauté d'agglomération Toulon Provence Méditerranée (TPM). A cette date, 95 % des 8 207 logements sociaux sont implantés dans la seule ville de Toulon (*office communal fondé en 1929*).

Dans un contexte de croissance démographique qui reste élevée et de fragilité sociale prégnante, les besoins en logements sociaux sont importants sur le département du Var et en particulier sur le territoire de TPM. Aucune des communes de l'agglomération n'atteint le seuil de 25 % de logements sociaux qui lui est imposé par la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbains. Trois communes de la communauté d'agglomération de Toulon Provence Méditerranée ont été déclarées en carence en raison de l'insuffisance de leur production. La tension du marché se traduit pour l'office par des taux de vacance et de rotation faibles.

Suite aux rapports de contrôle successifs (*Miilos et Chambre régionale des comptes*), l'office a progressivement modifié son organisation pour la rendre plus rationnelle. Celle-ci manque encore de lisibilité et d'efficacité, notamment sur les responsabilités confiées aux agences de proximité qui hébergent pourtant 45 % des effectifs. L'office s'est doté depuis peu d'un système de contrôle de gestion qui reste à perfectionner, et vient d'initier la refonte de son système informatique. Il devra se doter de procédures claires et en particulier d'un règlement intérieur de la commande publique.

Le patrimoine de l'office est ancien et en grande partie situé en quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Il a fait l'objet de nombreuses réhabilitations, notamment avec l'aide financière de la Caisse de garantie du logement social (CGLLS) sur la période 2002-2012. Des travaux restent à entreprendre, en particulier sur le programme Rodheillac. Ces projets sont intégrés au nouveau plan stratégique de patrimoine (PSP) élaboré en prévision de la signature de la deuxième convention d'utilité sociale (CUS). Ces documents stratégiques devront également prévoir le respect des obligations réglementaires relatives aux diagnostics amiante et exposition au plomb.

L'office a un rôle social avéré par une pratique de loyers bas, permettant l'accès au logement social des catégories les plus défavorisées. Il a également joué un rôle essentiel dans la mise en œuvre du Droit au Logement opposable (*représentant 20 % des attributions sur les quatre dernières années*). En matière de gestion locative, THM doit réviser les conditions de récupération des charges salariales des gardiens et revoir dans le même temps les effectifs minimums réglementaires sur huit programmes. Le fonctionnement et le règlement intérieur des commissions d'examen de la demande et d'attribution des logements sont devenus obsolètes et n'apparaissent pas efficaces. Les procédures et règlements devront tenir compte de la nouvelle réglementation (*rôle de TPM dans le cadre de la loi égalité et citoyenneté*).

Les capacités financières de l'office se sont fortement améliorées en partie grâce au plan d'aide de la CGLLS, qui s'est terminé en 2012, et à sa très faible production de logements se limitant à la reconstitution de l'offre de logements démolis. Son bon niveau d'autofinancement lié à un faible endettement lui permet de reconstituer des fonds propres suffisants pour assurer le développement de son patrimoine prévu au PSP. L'office qui n'a jusque-là pas respecté ses engagements pris dans la CUS doit donc à la fois maintenir l'ensemble de ses moyens en matière de réhabilitation et porter ses efforts sur la construction de nouveaux programmes.

Le Directeur Général


Pascal MARTIN-GOUSSET

1. PREAMBULE

L'ANCOLS exerce le contrôle de l'OPH Toulon Habitat Méditerranée 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'efficience de la gestion, l'organisation territoriale et l'ensemble de l'activité consacrée à la mission de construction et de gestion du logement social (...). »

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

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

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

Le précédent contrôle (*2010-078 de septembre 2011*) réalisé conjointement par la Miilos et la Direction Générale des Finances Publiques (*DGFiP*) portait sur les suites données par l'office aux observations formulées dans le contrôle (*2007-129 de mai 2008*) et sur le basculement au 1er janvier 2011 du régime de comptabilité publique vers un régime de comptabilité commerciale. Le précédent rapport soulignait les efforts conduits depuis 2009 pour rééquilibrer et rationaliser l'organisation des services, avec notamment la formalisation des procédures et la mise en place d'un contrôle interne. Le rapport incitait également la direction générale à sortir de l'organigramme transitoire mis en place en 2008 à l'occasion de la réorganisation induite par le passage en comptabilité de commerce. L'éclatement des tâches dans le domaine de la gestion locative et l'utilité non démontrée de la commission d'examen des demandes avaient également été relevés. Enfin, des progrès étaient attendus dans le suivi des marchés publics et dans la mise en place de bonnes pratiques comptables.

L'office est sorti fin 2012 d'un plan de retour à l'équilibre initié en 1998, suivi d'un plan de redressement de la Caisse de garantie du logement locatif social (*CGLLS*) signé en avril 2002.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Au 31 décembre 2016, THM est propriétaire de 8 207 logements familiaux et de 329 équivalents logements en résidences ou foyers. Ce patrimoine représente 19 % du parc locatif social du Var (3 % *au niveau régional*¹). Les logements familiaux sont situés à 95,3 % dans la ville de Toulon et à 96,4 % dans l'agglomération Toulon Provence Méditerranée. L'office gère respectivement 71% des logements sociaux¹ sur la ville de Toulon et 25 % sur l'unité urbaine de Toulon. THM possède également 1 199 garages ou parkings et 151 commerces.

Département littoral de Provence-Alpes-Côte d'Azur, le Var accueille plus d'un million d'habitants en 2013. Depuis les années 1960, et jusque dans les années 2000, le Var a enregistré une forte croissance démographique accentuée par la forte attraction touristique. La demande de logements a depuis été pénalisée par l'augmentation importante des prix de l'immobilier et la baisse concomitante de la production de logements. Malgré un ralentissement ces dernières années, sa croissance démographique² reste élevée et atteint + 0,5 % par an sous l'effet des migrations résidentielles. L'arrivée de personnes âgées et le départ de jeunes aux âges d'études contribuent au vieillissement de la population.

Orientée vers les emplois publics et le tourisme, l'économie du Var n'offre pas assez d'emplois à sa population active en forte croissance. Ainsi, un actif sur dix travaille hors du département, en particulier à Marseille, Aix-en-Provence, La Ciotat, Aubagne ou Cannes. Le taux de résidences secondaires² y représente 25,8 % contre une moyenne de 9,4 % en métropole et 17,4 % en région PACA.

Seuls 7,8 % des Varois sont logés dans une habitation à loyer modéré. Pourtant 15,7 % des habitants vivent sous le seuil de pauvreté². Le Var présente d'autres signes de fragilité sociale, en particulier des disparités marquées de niveau de vie ainsi qu'un faible niveau de formation des jeunes. Le taux de chômage élevé (14,7 % *dans le département du Var contre 13,6 % en métropole*) associé à la hausse des loyers dans le privé, rendent ainsi plus difficile l'accès des ménages défavorisés au logement locatif.

Dans ce contexte, le parc locatif social, qui comptait 41 455 logements³ fin 2013 dans le Var, est insuffisant : il représente ainsi seulement 9 % des résidences principales contre 14 % en moyenne au niveau régional et 17 % au niveau national et, chaque année, 4 000 attributions sont réalisées pour 30 000 demandes actives⁴. Ces seules données illustrent la tension du marché locatif social, confrontée à une forte demande, et une rareté de l'offre (*faibles taux de logement sociaux et de mobilité à l'intérieur du parc*). La préfecture a estimé à environ 4 000 le besoin annuel de construction de logements sociaux dans le département afin de rattraper le retard pris en la matière.

Avec 163 760 habitants², la ville de Toulon est la plus importante des 12 communes de la communauté d'agglomération, « Toulon Provence Méditerranée » (TPM), créée en 2002 et totalisant 425 000 habitants en 2013. La pression démographique a légèrement baissé entre 2008 et 2013 (*variation annuelle moyenne de - 0,4 % contre +0,5% dans le département*). Le phénomène est dû au vieillissement de la population mais aussi au départ des familles vers les communes périphériques, faute d'une offre adaptée.

¹ Source RPLS 2015

² Source INSEE 2013

³ Source RPLS 2013

⁴ Source préfecture du Var

En 2014, avec 15,2 % logements sociaux, la commune de Toulon ne remplit pas l'obligation de 25 % qui lui est faite par la loi Solidarité et renouvellement urbain (SRU). La commune de la Seyne-sur-Mer obtient la proportion la plus élevée du département avec 18,7 % de logements sociaux. Sur le périmètre de la communauté d'agglomération, trois communes ont été déclarées en carence au regard des obligations nées de l'article 55 de la loi SRU du 31 décembre 2000, en raison de l'insuffisance de leur production (*Carqueiranne, La Crau et La Valette-du-Var*).

TPM s'est doté d'un plan local de l'habitat (PLH), depuis 2004, Le dernier PLH, couvrant la période 2010-2016 et approuvé en novembre 2011, fixe des objectifs en matière de réhabilitation du parc existant et de constructions neuves (*2 483 logements par an dont 771 logements sociaux*). Depuis le 1^{er} janvier 2017, deux offices publics de l'habitat sont officiellement rattachés à TPM, Terre du Sud Habitat (*TSH à la Seyne-sur-Mer*) et Toulon Habitat Méditerranée (*THM à Toulon*). Aucune résolution n'a pour le moment été prise par TPM quant au rapprochement ou à la fusion des deux anciens offices municipaux (*THM et TSH*) désormais rattachés au même EPCI. Une étude a cependant été lancée en concertation avec les services de l'Etat. Avant une future fusion, ces deux organismes peuvent déjà, d'une part, se développer sur l'ensemble du territoire de l'agglomération et donc au-delà de leur ancienne commune de rattachement, et d'autre part, entrer dans une logique de rationalisation de leurs moyens et de leurs patrimoines.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

L'office public communal d'habitations à bon marché a été créé à l'initiative de M. Escartefigues, maire de Toulon, par décret interministériel du 31 décembre 1929. Au tout début des années 30, les cités Rodeilhac et Pont du Las ont été construites pour répondre notamment aux besoins de logements des ouvriers de l'arsenal.

La zone de compétence de l'office, qui a été étendue en 1968, lui permet d'intervenir sur d'autres communes que Toulon, sa collectivité de rattachement jusqu'en 2016. Son siège social est localisé au Saint Matthieu, Avenue Franklin Roosevelt, à Toulon.

Conformément à la loi ALUR du 24 mars 2014 et au décret n° 2016-1142 du 23 août 2016, THM est rattaché, depuis le 1^{er} janvier 2017, à la communauté d'agglomération Toulon Provence Méditerranée (*TPM*). Les résolutions ont été approuvées (*délibérations de l'office le 29 juin 2016 et du conseil communautaire le 20 septembre 2016*) et la première réunion du nouveau conseil d'administration s'est tenue le 24 janvier 2017.

2.2.1 Le conseil d'administration

L'office est présidé depuis juin 2006 par M. Cavanna, vice-président de la communauté d'agglomération de Toulon Provence Méditerranée et deuxième adjoint au maire de Toulon. Il a succédé à M. Puget, adjoint au maire de Toulon et président de l'office de juin 2001 à juin 2006.

Outre le conseil d'administration, M. Cavanna préside le bureau du CA, le conseil de concertation locative (CCL) et les commissions d'attribution des logements (CAL) et d'examen de la demande (CED). Il est également membre titulaire de la commission d'appel d'offres (CAO).

A compter de janvier 2017, le conseil d'administration (CA) est composé de vingt-trois membres dont six désignés par le conseil communautaire, sept personnalités qualifiées dont deux avec la qualité d' élu local, quatre représentants des locataires, deux représentants des organisations syndicales et quatre membres représentant respectivement une association d'insertion, la CAF, l'UDAF du Var et les collecteurs.

Le règlement intérieur du CA tel que prévu par l'article R. 421-16 du Code de la Construction et de l'Habitation a été approuvé lors du CA du 28 octobre 2015 (*suite au rapport de la chambre régionale des comptes*) et modifié le 7 février 2017 lors de la mise en place du nouveau CA (*rattachement à l'EPCI TPM*).

Le conseil se réunit en moyenne quatre fois par an avec un taux de participation moyen des administrateurs de près de 94 %. Les réunions font l'objet de comptes rendus écrits. Les délibérations sont quasiment toutes prises à l'unanimité.

Le bureau du CA, composé de sept administrateurs, dont un représentant des locataires, se réunit de quatre à cinq fois par an et fait l'objet de relevés de décisions. Il est uniquement chargé d'examiner et de donner un avis sur les délibérations et questions diverses qui seront présentées en CA. Il a reçu délégation pour la fixation de la part variable de la rémunération du DG en fonction de l'atteinte des objectifs qui lui ont été assignés (cf. § 2.2.2).

La convention d'utilité sociale (CUS) a été signée le 30 juin 2011 et un avenant relatif aux logements-foyers a ensuite été signé le 11 octobre 2012 conformément à l'article 4 du décret 2012-12 du 4 janvier 2012.

Sur la période contrôlée, un rapport d'activité a été établi annuellement.

2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management

M. Notari a été nommé directeur général (DG) de THM à compter du 1^{er} janvier 2014 en remplacement de M. Grégoire parti en retraite en décembre 2013. M. Notari, fonctionnaire territorial, était précédemment directeur général adjoint. Leurs contrats respectifs et leurs rémunérations n'appellent pas d'observation sur la période contrôlée à l'exception des critères de détermination de la part variable.

Les critères annuels ou triennaux permettant de déterminer la part variable de la rémunération du DG doivent être assortis d'objectifs et d'indicateurs pertinents (cf. l'article R. 421-20 III du CCH). Parmi les objectifs fixés contractuellement au DG, seul le premier portant sur l'élaboration et la bonne exécution du budget est assorti d'indicateurs de surcroît peu discriminants (*vote du budget et quitus du rapport d'activité assorti du rapport favorable du CAC*). Le deuxième objectif portant sur la mise en œuvre de la CUS (*dont les objectifs n'ont pas été atteints sur la période contrôlée, cf. §5.2*) ne fait référence à aucun indicateur. Ces indicateurs doivent permettre au bureau (*cette question n'est pas débattue par le CA*) d'évaluer l'atteinte des objectifs assignés. Les procès-verbaux du bureau doivent également indiquer les justifications nécessaires à l'appréciation de la part variable fixée annuellement (*12 à 15 % de la part forfaitaire sur les trois derniers exercices*).

Dans sa réponse, THM indique avoir pris en compte cette recommandation. Le bureau du CA du 21 février 2018 a ainsi fixé cinq objectifs (*maintien du ratio d'autofinancement net, du taux de vacance, du taux des impayés, rédaction de la CUS et mise en œuvre du plan de modernisation*) assortis d'indicateurs mesurables.

THM dispose d'un règlement intérieur (*dernière version datée du 4 mars 2015*) conformément à l'article L. 1311-1 du code du travail.

Au 31 décembre 2016, THM comptait 197 salariés en activité dont 44 % travaillent dans les groupes d'habitation ou les agences de proximité. Le dossier individuel de situation communiqué (*DIS 2015*) indique que 36 % sont des salariés de droit privé et 64 % des agents de la fonction publique territoriale. L'effectif est composé à 59 % d'hommes et 41 % de femmes. L'effectif est relativement stable et expérimenté. 31 % des employés ont 55 ans ou plus (*médiane des OPH à 26 %*). L'ancienneté moyenne est de 16 ans.

Les effectifs présents sur l'année 2015 représentent 181,5 ETP, soit 22,2 employés par tranche de 1 000 logements, ratio⁵ légèrement supérieur à la médiane des offices (*20,3 en 2015*). Les cadres représentent seulement 10 % des salariés de THM (*17 % pour la médiane des OPH en 2015*). Ce déficit d'encadrement se retrouve effectivement à la lecture de l'organigramme de l'office (cf. annexe 7.2).

⁵ Source DIS 2015

Les taux d'absentéisme calculés⁶ en jours calendaires sont de 15,4 % pour l'année 2014, et de 10,0 % en 2015. Ils s'expliquent notamment par une proportion importante de congés de longue maladie et de longue durée. Ces taux sont élevés et nettement supérieurs au taux moyen de 6,3 % constatés⁷ pour l'ensemble des OPH sur ces mêmes années. Dans sa réponse, THM indique que le nombre d'agents concernés par les congés de longue maladie et de longue durée a baissé en 2018, mais que néanmoins conscient des enjeux, l'office a mis en place un observatoire de l'absentéisme ainsi que d'un certain nombre de mesures internes visant notamment à mieux accompagner les personnels de l'office les plus exposés aux incivilités.

L'organisation de l'office manque de lisibilité et d'efficacité. Les précédents rapports de la Miilos avaient jugé l'organisation de l'office instable, peu rationnelle et son management déficient. Les réorganisations successives initiées dès 2008 ont permis d'améliorer sensiblement l'organigramme de l'office. Néanmoins, celui-ci reste perfectible. Il a été élaboré de façon à tenir compte des personnels et compétences en place au détriment parfois de sa lisibilité. Il s'appuie aujourd'hui sur six directions dont deux sont dirigées par le directeur général (cf. annexe 7.2) :

- ▶ DC : Direction Clientèle (*CAL, CED, communication, pôle clientèle, charges, recouvrement, état des lieux, foyers*) ;
- ▶ DIG : Direction Interne Gouvernance (*contrôle de gestion, moyens généraux, informatique*) ;
- ▶ DDP : Direction du Développement Patrimoine (*pôle développement et maintenance, marchés*) ;
- ▶ DMP : Direction Maintenance Patrimoine (*pôle maintenance, régie, agences de proximité, médiation sociale*) ;
- ▶ DA : Direction Administrative (*pôle juridique, gestion du personnel, ressources humaines*) ;
- ▶ DF : Direction Financière (*pôle comptabilité*).

Malgré les évolutions positives, l'organigramme de THM laisse encore apparaître une structure en réseau inhabituelle en raison du faible nombre de cadres intermédiaires, un déséquilibre entre les services, un certain éparpillement des tâches et parfois des missions confiées à des services en dehors de leurs champs naturels de compétence : à titre d'exemple, l'éclatement des fonctions entre les ressources humaines et la gestion du personnel, la gestion de la flotte automobile et des marchés à la direction du développement, la redondance de l'analyse des dossiers des demandeurs par les services de la CED et de la CAL, la juxtaposition de trois directions ayant une fonction « support » (*administrative, financière et interne gouvernance*), ou bien encore les états des lieux non réalisés par les responsables de proximité (RP).

Ce dernier point illustre l'autre ambiguïté de l'organisation en place qui positionne 45 % des personnels dans ses agences de proximité (*appelées bureaux de maintenance ou unité de proximité pour la Beaucaire et positionnées au sein de la direction Maintenance Patrimoine*) sans toutefois leur confier l'ensemble des responsabilités de proximité. Ainsi les agences ne disposent d'aucun pouvoir réel en matière de gestion de la clientèle, des impayés ou des locaux commerciaux (*direction clientèle*), dans le processus d'attribution (*impact sur la vacance et le peuplement des groupes*) ni dans la remise en état des logements à la relocation (*également centralisée à la direction Clientèle*). Une part importante de la maintenance technique est également centralisée au siège de l'office. En conclusion, bien que l'office ait mis en place des services de proximité au plus près des locataires, principalement dévolue au recueil des réclamations, il apparaît difficile et compliqué pour les personnels affectés en agence d'obtenir, à la fois, la reconnaissance de la part des locataires (*problème de crédibilité*), leur pleine motivation en l'absence de responsabilité (*voire même*

⁶ Source DIS Social : 10 075 jours d'absence en 2014 pour 179,1 ETP et 6 637 jours d'absence en 2015 pour 181,5 ETP (*divisés par 365 jours calendaires*)

⁷ Source : Rapports de branche 2014 et 2015

d'informations non communiquées par les services du siège) et la réactivité nécessaire dans leurs missions de proximité.

Enfin, le service du développement, dont le dimensionnement avait été jugé insuffisant lors des précédents contrôles pour atteindre les objectifs de production de l'offre nouvelle et du programme de réhabilitation figurant dans le PSP, a été renforcé avec l'embauche de chargés d'opérations (cf. § 5.3). La mise en place récente de ces moyens n'a pas permis d'effacer les retards sur la période contrôlée (cf. § 5.2).

Dans sa réponse, THM conteste le constat dressé et rappelle que l'organisation de l'office relève exclusivement de l'autorité du DG qui définit les champs d'intervention des agents affectés dans les services, en fonction de leurs capacités et de leur expérience. Cependant, un nouveau schéma organisationnel a été élaboré fin 2017. Il s'articule autour d'une direction générale recentrée sur les missions stratégiques et de trois directions opérationnelles (*Clientèle, Développement et Proximité/Maintenance*) et d'une direction regroupant l'ensemble des fonctions supports.

2.2.3 Contrôle de gestion et modernisation du système d'information

Dès les années 1990, THM avait souhaité mettre en place des tableaux de bord, sans réussite. Depuis trois ans, un tableau de bord général couvrant l'ensemble des activités a été partiellement mis en place par le contrôleur de gestion. Les données sont en grande partie extraites manuellement du progiciel de gestion. Au moment du contrôle, les tableaux de bord financiers n'ont pas été intégrés au tableau de bord général et les mises à jour ne sont pas faites régulièrement. Des efforts de cohérence sont également à mener afin de fiabiliser les données (*statistiques sur la vacance, la rotation ou l'absentéisme différentes selon les documents*). Le dispositif n'est donc pas encore pleinement opérationnel. A terme, l'architecture générale mise en place devra permettre un pilotage plus précis de l'ensemble des activités de services avec notamment la fixation d'objectifs quantifiés. Ce système organisé de tableaux de bord pourra également être présenté aux membres du conseil d'administration afin de suivre aux mieux les activités de l'office (cf. § 2.2.1).

Par ailleurs, même si un certain nombre de procédures (*70 environ à la date du contrôle*) ont été formalisées, THM ne s'est pas doté d'un système global « qualité ». De nombreuses procédures reposent sur l'ancienneté et l'expérience du personnel. THM doit donc poursuivre la recherche de son efficacité organisationnelle avec une démarche de formalisation de ses pratiques permettant une traçabilité de son fonctionnement et une rationalisation de son organisation (cf. § 2.2.2).

Parallèlement à ces démarches de professionnalisation, THM a souhaité s'engager dans un projet de réforme de son système d'information. L'informatique et la maîtrise des données étant devenues incontournables dans l'activité de bailleur, l'évolution du système de gestion des données a été placée par la direction générale au cœur du projet de modernisation de l'office. THM se fait assister par un prestataire extérieur dans la conduite de ce projet qui va mobiliser l'ensemble des services (*14 chefs de projets désignés*) pendant au moins une année complète.

2.2.4 Gouvernance financière

Le CA bénéficie de l'information réglementaire et des points sur lesquels son approbation est obligatoire. Il se prononce lors des rendez-vous budgétaires, sur l'arrêté des comptes et la communication du rapport d'activité qui intègre des éléments de gestion financière. Il a validé la mise à jour du PSP et sa projection financière.

Le CA valide les projets initiaux des opérations avec leur plan de financement, les modifications éventuelles et les plans de financement définitifs. La validation des fonds propres affectés aux opérations n'a été effective qu'à partir de 2012. La délibération du 19 décembre 2012 a rétroactivement affecté les fonds propres sur toutes les opérations anciennes. L'office s'est engagé à présenter ensuite régulièrement au CA les clôtures financières, ce qui a été fait lors de la délibération du 18 décembre 2013 qui a validé deux opérations d'achat

en VEFA et deux réfections d'immeubles. Toutefois, les écarts éventuels entre les coûts prévisionnels et les coûts effectifs ne font pas l'objet de commentaires.

2.2.5 Commande publique

Sur la période contrôlée, THM a continué à appliquer le code des marchés publics sans que le CA n'ait explicitement et formellement délibéré en ce sens (*non conforme à l'article L. 421-26 du CCH pris en application de l'article 132 de la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011*). La soumission aux procédures formalisées prévues par l'ordonnance 2005-649 du 6 juin 2005 a toutefois été appliquée pour les contrats de maîtrise d'œuvre afin de s'affranchir des concours d'architecture, procédures jugées trop longues et plus coûteuses par l'office. Ces anomalies déjà relevées dans le rapport de la chambre régionale des comptes de juin 2015 n'ont été corrigées que le 25 avril 2016, date à laquelle le CA a officiellement appliqué le décret 2016-360 du 25 mars 2016 pris en application de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015.

A cette occasion, la composition de la commission d'appel d'offres et du jury de concours a été renouvelée. Le procès-verbal du CA n'évoque en revanche pas les modifications inhérentes au changement de procédures⁸.

THM ne s'est pas doté d'un règlement intérieur de la commande publique (*non conforme à l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015*). L'office doit impérativement et rapidement mettre en place un guide ou un règlement intérieur de la commande publique et le soumettre à la validation du conseil d'administration afin de s'assurer du respect des principes de liberté d'accès à la commande publique, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures.

La CAO est, depuis le CA du 28 juin 2017, composée de trois administrateurs titulaires et de trois suppléants conformément au décret du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique. Le décret octroie désormais la compétence de l'attribution des marchés au DG (*après avis de la CAO sur les candidatures et les offres*). Le règlement intérieur du CA (*article 2*) devra être également mis en conformité.

Un compte rendu succinct des marchés est réalisé annuellement pour l'ensemble des marchés. Ces rapports ne mentionnent que le montant initial des nouveaux marchés. Il pourrait utilement comporter également le montant total des sommes effectivement versées et, le cas échéant, les raisons de l'écart constaté.

Toutes les marchés à procédures adaptées (MAPA) ou formalisés (AO) sont suivis par le Service des Marchés (DDP) qui rédige les dossiers de consultation (*pièces administratives*), organise les modalités de publicité et réceptionne les offres. Il assure également le secrétariat de la CAO.

Le contrôle, qui a porté sur une quinzaine de marchés, montre que les procédures de mise en concurrence sont mises en œuvre par les services.

Un marché d'assistance à la maîtrise d'ouvrage pour le suivi de l'entretien et des travaux à réaliser sur les ascenseurs, barrières, portes et portails automatiques présente néanmoins une irrégularité dans sa passation et son exécution (*besoins mal estimés et prestations réalisées au-delà du montant annuel autorisé*). Le marché passé après une procédure adaptée (MAPA) lancée le 30 mars 2016 a été signé le 11 juillet 2016 pour une période d'un an reconductible deux fois et pour un montant maximum annuel de 50 000 € HT. Sur la première année de contrat, le montant versé aux entreprises titulaires (62 104,83 € HT facturés du 11 juillet 2016 au 10 juillet 2017) est supérieur au maximum annuel prévu au contrat. L'acte d'engagement de ce contrat comporte en outre, dans sa clause 2.1.2, un montant déterminé d'après un détail estimatif non contractuel (*s'agissant d'un*

⁸ Il existe une fiche de procédure « Passation d'un marché » créée le 26 novembre 2011 et modifiée le 21 mai 2015. Celle-ci comporte un logigramme mais n'a pas pour objet de définir les procédures à mettre en œuvre selon les seuils.

marché à bons de commande) évalué sur une base annuelle de la mission. Ce montant de 106 100 € HT est également supérieur au montant maximum annuel de 50 000 HT fixé pour ce marché.

2.3 CONCLUSION

Fondé en 1929 par la commune de Toulon, THM est rattaché depuis le 1^{er} janvier 2017 à l'agglomération Toulon Provence Méditerranée. Aucune fusion n'est envisagée pour le moment avec l'office communal de la Seyne-sur-Mer (*TSH*), néanmoins des réflexions sont prévues pour travailler sur les synergies pouvant être trouvées entre ces deux offices désormais rattachés à TPM. Suite aux précédents rapports de contrôle (*Milos et CRC*), des évolutions ont été apportées à l'organisation de l'office. L'organigramme manque cependant encore de lisibilité et d'efficience en affichant à la fois un éparpillement ou un déséquilibre des missions et des responsabilités confiées aux différents services, et avec également des clarifications à opérer entre les fonctions assurées au siège et dans les agences de proximité. En matière de gouvernance, l'office doit poursuivre ses efforts en matière de système d'information, de mise en place du contrôle de gestion et de formalisation des procédures, en commençant par celles relatives à la commande publique, pour lesquelles la mise en place d'un règlement intérieur validé par le CA est nécessaire.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Au 31 décembre 2016, THM gère 8 207 logements familiaux dont 95,3 % situés dans la seule ville de Toulon. Le reste du patrimoine se trouve dans deux communes périphériques (113 logements à Ollioules et Solliès-Pont), dans deux communes éloignées d'une cinquantaine de kilomètres (79 logements à Brignoles et Le Val) et dans deux communes situées à une centaine de kilomètres (197 logements à Fréjus et Roquebrune-sur-Argens). L'éloignement de cette dernière partie du parc, trop restreinte pour justifier l'implantation d'une agence, ne facilite pas les modalités de gestion.

	Logements familiaux	Equivalents logements en résidence et foyers		Total
		* Unités autonomes	** Places et chambres	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	8 207	-	-	8 207
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	-	229	100	329
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	-	-	-	-
Total	8 207	229	100	8 536

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

Le parc est composé en très grande majorité d'immeubles collectifs (94,6 %). Ces logements sont répartis dans 133 groupes d'habitation dont 22 totalisent plus de 100 logements. Ces derniers ensembles représentent 72 % du parc total. Les logements de taille moyenne (T3 et T4) représentent 72 % du parc, les logements de petite taille (T1 et T2) seulement 20 %. Cette typologie ne correspond pas aux besoins de la population logée (45 % de personnes isolées, cf. § 4.1).

Le parc englobe dans son patrimoine sept quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), sur les huit que compte la ville de Toulon, et deux quartiers de veille active (QVA). Ces ensembles immobiliers représentent 55,7 % du patrimoine de l'office et nécessitent le maintien d'une attention particulière.

Le parc de THM est ancien, les deux tiers du parc a 50 ans ou plus. L'âge moyen est de 50 ans, soit dix ans de plus que l'âge moyen constaté dans les offices de métropole. Il a fait l'objet de nombreuses réhabilitations, notamment avec l'aide financière de la CGLLS sur la période 2002-2012. La visite de patrimoine (cf. annexe 7.5) a permis de constater que certains groupes d'habitation sont dans un état d'entretien moyen et demeurent globalement peu attractifs (nombreux refus⁹ des attributaires après la CAL dans ces groupes).

L'office possède 52 logements en copropriété répartis dans quatre groupes, dont le Saint-Mathieu (non conventionné), qui accueille également le siège de l'office. Aucun logement n'ayant été vendu à l'unité aux occupants dans les autres immeubles collectifs, l'office est donc gestionnaire en propre de la quasi-totalité de son parc.

⁹ Source rapport d'activité 2015 : sur 1 384 dossiers retenus par la CAL, 442 refus pour motif « cité ne convenant pas ou d'environnement jugé défavorable »

Fin 2016, THM était également propriétaire de quinze résidences et foyers totalisant 329 équivalents logements gérés par des tiers. Le foyer Maurice Dujardin a été vendu en 2017 (22 équivalent-logements) et quatre autres sont actuellement en vente (79 équivalents logements).

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Le taux de vacance constaté à THM est globalement stable et légèrement inférieur à la moyenne régionale grâce notamment à un taux de vacance technique faible (*parc réhabilité dans le cadre du plan CGLLS avant 2012*).

Vacance	2012	2013	2014	2015	2016	PACA ¹⁰
Taux de vacance global	2,6 %	3,1 %	2,5 %	2,5 %	2,9 %	3,5 %
Taux de vacance de plus de 3 mois (<i>hors vacance technique</i>)	0,8 %	1,3 %	1,1 %	0,7 %	1,2 %	1,2 %
Taux de vacance de moins de 3 mois (<i>hors vacance technique</i>)	1,2 %	1,1 %	1,0 %	1,5 %	1,4 %	1,1 %
Taux de vacance technique	0,6 %	0,7 %	0,4 %	0,3 %	0,3 %	1,2 %

Source : THM juin 2017

Compte tenu de la tension immobilière sur la ville de Toulon, le taux de vacance est globalement faible, il est cependant beaucoup plus important dans les groupes moins attractifs et notamment les deux groupes les plus anciens de THM (5,8 % à Rodeilhac ou 9,8 % à Pont du Las début 2017). La vacance est également supérieure dans les groupes en QPV.

Le taux de rotation (*hors mutations internes*) des logements est faible dans le département du Var (7,4 % d'après l'enquête RPLS 2015). Celui de l'office est resté bas et relativement stable variant de 5,3 % à 6,7 % entre 2011 et 2015¹¹. Ces taux sont inférieurs à la médiane de 8,5 %¹¹ pour les offices métropolitains en 2015. Les mutations internes ne font pas l'objet de mesures fortes du bailleur préférant laisser les locataires proposer spontanément un échange de logement avec un autre locataire du parc. En incluant ces mutations internes, le taux de rotation est passé de 6,3 % en 2011 à 7,4 % en 2015, ce taux restant là encore inférieur à la médiane de 10,7 % pour l'ensemble des OPH.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Au 31 décembre 2016, 98,9 % des logements sont conventionnés à l'APL. Le CA s'est prononcé chaque année sur les augmentations de loyers. L'avenant de prolongation au plan d'aide au rétablissement de l'équilibre a porté sur la période 2008-2012, ce qui a conduit l'office à appliquer une augmentation de loyers de 2 % jusqu'en 2012. A contrario, à partir de 2013, les augmentations annuelles ont été systématiquement inférieures aux seuils réglementaires (*cf. tableau ci-dessous*).

Augmentation annuelle des loyers	2012	2013	2014	2015	2016
Hausse annuelle maximale votée en CA	2,0%	0,75 %	0,50 %	0,25 %	0,00 %
Augmentation maximale autorisée ¹²	-	2,15 %	0,90 %	0,47 %	0,02 %

Au 1er janvier 2016, le loyer mensuel moyen de 4,9 € par mètre carré de surface habitable pratiqué par

¹⁰ Source enquête RPLS au 01/01/2015

¹¹ Source DIS 2015

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

l'office est inférieur à celui pratiqué au niveau régional ou national (5,8 €/m²). Ces loyers peu élevés sont très attractifs au regard du marché privé local (*respectivement*¹³ 11,2 €/m² à Toulon et 12 €/m² dans le Var).

Loyers au 1 ^{er} janvier 2016	Loyer mensuel en € par m ² de surface habitable			
	Nombre de logements	1er quartile	Médiane	3e quartile
Organisme (THM)	8 159	4,3	4,8	5,3
Références départementales (Var)	40 709	4,6	5,4	6,4
Références régionales (PACA)	266 750	4,8	5,6	6,6
Références France métropole	4 153 165	4,8	5,5	6,4

La moitié des logements présentent un niveau de loyer inférieur à 4,8 €/m² de SH, alors que la médiane régionale se situe à 5,6 €/m². Ce faible niveau de loyers s'explique notamment par la forte proportion de logements financés en HLMO (*représentant les trois quarts du parc avec un loyer médian de 4,6 €/m²*).

Les logements très sociaux (PLATS et PLAI) ne représentent que 1 % du parc. Néanmoins, compte tenu de l'âge et des financements anciens de la majorité des groupes, l'office dispose de logements à prix peu élevés et attractifs. La médiane des loyers des logements très sociaux (*plus récents*) de 5,1 €/m² est supérieure à la médiane des loyers de l'office.

Seuls 21,7 % des loyers pratiqués sont supérieurs aux loyers maximaux servant de base de calcul à l'APL, contre une moyenne de 49,6 % dans le département, 47,1 % en PACA et 44,8 % en France métropolitaine.

Au regard des loyers maximum autorisés, l'office bénéficie d'une marge théorique d'augmentation de 2,4 M€ (*calcul au 1er janvier 2017*), soit 7,6 % des loyers quittancés.

L'étude des loyers pratiqués par l'office au 1^{er} janvier 2017 a mis en évidence 17 dépassements des loyers maximums fixés dans les conventions (*non conforme aux dispositions des conventions APL*). Le trop perçu total de 14 402 € concerne cinq résidences (*cf. annexe 7.3*). L'office confirme que onze dépassements s'expliquent par des problèmes d'arrondi. Les six autres dépassements sont dus à la majoration systématique des loyers pratiqués pour les logements identifiés en « PLUS majoré »¹⁴ dans le progiciel de gestion. Les conventions PLUS ne permettent cependant pas d'appliquer la majoration des loyers pour les locataires entrés dans le logement avec des ressources inférieures aux plafonds. Les majorations ne sont applicables qu'aux nouveaux locataires correspondant aux conditions de ressources définies à l'article 8 (*III b*) des conventions PLUS. L'OPH a rectifié la situation en diminuant dès le mois de mai 2017 les loyers pour les six locataires concernés et en remboursant ensuite l'ensemble des trop-perçus sur une période de trois ans après vérification par la CAF du montant des APL effectivement dues.

Suite à une remarque de l'ANCOLS, l'OPH a demandé à l'éditeur du progiciel de gestion de rajouter sur la quittance de chaque locataire le montant du loyer maximal applicable à son logement, conformément à l'article R. 442-2-1 du CCH.

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

THM possède 44,3 % de ses logements en dehors des quartiers prioritaires de la ville, sur lesquels, en fonction des ressources du locataire, le supplément de loyer de solidarité (SLS) peut être appliqué. La procédure n'appelle pas d'observation.

¹³ Source Clameur chiffres 2017

¹⁴ cf. deuxième alinéa de l'article 9 convention PLUS (*augmentation du loyer de 33 %*)

En 2015, le SLS représente 0,7 % des loyers, chiffre important au regard de la médiane de 0,2 % constatée pour les offices métropolitains.

SLS	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de locataires assujettis ¹⁵	212	182	189	189	192
Montant annuel ¹⁶ du SLS quittancé (k€)	275	244	205	226	206
En % des loyers	0,8 %	0,7 %	0,6 %	0,7 %	0,6 %

Pour la mise en œuvre des dispositions réglementaires relatives à l'article L. 442-3-3 du CCH, un traitement informatique est exécuté annuellement pour identifier les locataires dépassant de plus de deux fois les plafonds de ressources pendant deux années consécutives. Les quatre locataires concernés ont fait l'objet d'un courrier de l'office les informant de leur situation (*perte du droit au maintien dans les lieux*).

3.2.3 Charges locatives

La cellule des charges locatives est intégrée à la direction de la clientèle. Elle comprend deux personnes. Il n'existe pas de procédure écrite. La cellule est en lien avec les antennes qui transmettent tous les mois le fichier du personnel récupérable, les factures avec la répartition en récupérable ou non récupérable contrôlée ensuite par le siège. A noter qu'à partir de 2017, des actions à but pédagogique sont menées par des associations sur la consommation des fluides. Le service du personnel transmet les montants de salaires et charges pour la base de calcul. Le service développement évalue en commun avec la cellule le montant des provisions à la première mise en location. Les provisions sont ensuite réajustées chaque année selon les charges constatées. Globalement les provisions de l'année 2015 (*objet de l'analyse*) sont correctement ajustées avec un différentiel moyen de 5,81 %. Les écarts importants constatés (200 €/logement) sont liés aux consommations d'eau, de chauffage et de salaires récupérables. La régularisation des charges de l'année 2015 est intervenue en mai 2016.

Quatre programmes sont gérés par des syndicats. La participation aux AG est assurée par les personnes en charge du service des copropriétés au sein de la même direction. Les montants des charges sont contrôlés par la cellule des charges.

Le montant des charges (*hors chauffage, eau et ascenseurs*) calculé à 8,81 € au m² de SH est comparable à la médiane du secteur (8,58 € selon l'observatoire des charges de l'USH 2013).

Le taux de récupération des charges salariales est irrégulier (*non conforme au décret n° 87-713 du 26 août 1987*). Il convient de noter que les termes du décret ont été confirmés par la jurisprudence (*cour de cassation du 17 décembre 2013 n° 12-23.780*). Les charges salariales des gardiens sont récupérées à 75 % alors que des entreprises de nettoyage interviennent concomitamment (*hors remplacement de congés ou maladies*). De plus, les conteneurs sont extérieurs et ne réclament pas la tâche de rotation. Il n'y a donc pas lieu de récupérer, selon les normes précitées, les charges salariales des gardiens. En 2015, le montant récupéré correspondant s'est élevé à 457 447 € (411 886 € en 2014 et 426 284 € en 2013). L'organisme doit rectifier ses pratiques. De plus, la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (*TEOM*) est provisionnée l'année de mise en service alors que cette taxe n'est due que l'année suivante. L'office s'est engagé à rectifier ce point pour se conformer à la réglementation. Dans sa réponse, l'OPH indique qu'il se conformera dorénavant aux règles imposées par le décret, confirmé par la jurisprudence, et qu'il l'organisme s'engage à ne plus provisionner la TEOM la première année de mise en service.

¹⁵ Source rapports d'activités (*service clientèle*)

¹⁶ Source DIS

3.3 CONCLUSION

Le patrimoine de l'office de 8 207 logements familiaux est ancien (*50 ans de moyenne*) et composé majoritairement de logements collectifs. Le patrimoine étant situé sur un territoire tendu, les taux de vacance et de rotation sont faibles. Les niveaux de loyers et la politique d'augmentation en-deçà des préconisations offrent une bonne accessibilité économique aux ménages les plus modestes. Les quelques dépassements constatés relevaient essentiellement d'une mauvaise application du PLUS majoré. L'office doit cependant revoir les taux de récupération des charges salariales des gardiens afin de se conformer à la réglementation et à la jurisprudence constante.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

THM gère 19 % du parc social du département du Var, les données relatives aux trois dernières enquêtes d'occupation du parc social (OPS) sont indiquées dans le tableau ci-dessous :

En %	Pers. isolées	Ménage: 3 enfants et ++	Familles mono-parentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Revenu >100%*	Bénéficiaires d'APL + AL	Locataires de 65 ans et +
OPS THM 2016	45,1 %	9,7 %	17,1 %	31,2 %	69,8 %	8,6 %	58,8 %	35,7 %
OPS THM 2014	44,2 %	10,5 %	18,6 %	31,1 %	71,0 %	7,6 %	56,7 %	31,8 %
OPS THM 2012	45,1 %	9,4 %	16,5 %	27,8 %	67,8 %	8,8 %	53,8 %	33,7 %
OPS Var 2012	33,7 %	10,9 %	20,7 %	20,4 %	62,5 %	9,3 %	50,5 %	24,8 %
OPS PACA 2012	31,8 %	10,4 %	21,4 %	21,1 %	59,9 %	11,4 %	52,9 %	24,8 %
Entrants 2013-2016**	30,7 %	10,5 %	nc	45,1 %	81,3 %	1,7 %	nc	nc

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

** Données sur 2 220 dossiers d'attributions sur la période 2013-2016

Les taux de réponse des enquêtes étant respectivement de 79 % en 2012, 94 % en 2014 et 92 % en 2016, les données sont considérées comme significatives et permettent de conclure à l'occupation très sociale du parc. L'analyse plus fine des résultats montre une proportion constante de locataires à très faibles revenus et de personnes seules. L'examen des locataires ayant bénéficié d'une attribution de logement entre 2013 et 2016 confirme et vient même renforcer cette tendance. La dernière enquête montre également une légère augmentation du nombre de locataires de 65 ans ou plus. Le vieillissement de la population logée peu mobile est en cohérence avec le faible taux de mobilité de l'office (cf. § 3.1.2).

Le taux de personnes isolées est également très élevé dans le parc de l'office (45 % contre une moyenne régionale de 32 %). Cette situation entraîne un besoin théorique de petits logements supérieur aux logements effectivement disponibles (20 % de T1/T2).

Type de logement	Nombre d'occupants par logements						Total
	1	2	3	4	5	6 ou +	
T1 (2 %)	143	6	4	2			155
T2 (18 %)	1 146	165	48	14	9	3	1 385
T3 (41 %)	1 422	782	570	266	100	28	3 168
T4 (31 %)	640	602	370	394	281	109	2 396
T5 (7 %)	94	123	76	75	85	74	527
T6 et + (1 %)	13	10	7	9	7	9	55
Total	3 458	1 688	1 075	760	482	223	7 686
Pourcentage	45%	22%	14%	10%	6%	3%	100%

Source : extrait de la base locataires de janvier 2017

L'analyse croisée du nombre d'occupants selon la typologie du logement montre que 39 % des logements apparaissent en sous-occupation¹⁷ (représentés en grisé dans le tableau supra, ce taux était de 11 % avant la

¹⁷ Sous-occupation : personne seule dans un logement de plus de deux pièces, couple dans un logement de plus de trois pièces, etc. (cf. dispositions applicables définies aux articles L. 442-3-1 et L. 621-2 du CCH modifié par la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017)

modification apportée par la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relatif à la définition des locaux insuffisamment occupés). L'office doit rechercher des solutions pour remédier à ce déséquilibre.

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

Conformément à la réglementation, l'office procède à l'enregistrement des demandes de logement (*reçues par courrier ou déposées en agence*) avec délivrance des numéros uniques départementaux par le système national d'enregistrement de la demande (*SNE*). Les dossiers des demandeurs sont saisis par le service de la demande de logements dans le progiciel de l'office et font ensuite l'objet d'un export asynchrone vers le SNE. THM a enregistré en moyenne 2 578 demandes nouvelles par an entre 2013 et 2016. Les demandeurs enregistrés par les autres bailleurs ne sont pas systématiquement importés dans le progiciel et ne sont pas susceptibles d'être identifiés comme demandeurs depuis le progiciel de l'office. Cette identification nécessite une recherche particulière sur le portail du SNE et une importation manuelle du dossier par les agents du service de la demande.

La totalité des demandeurs enregistrés par THM font l'objet d'un entretien individuel et d'une fiche de présentation avec un système de cotation (*note chiffrée permettant d'évaluer la priorité de la demande, cf. § 4.2.2*).

Le nombre de demandeurs de logements annoncé par THM dans les rapports d'activité correspond aux demandes enregistrées dans le progiciel et ne sont donc pas représentatifs de la demande totale sur le territoire de l'office. En 2016, THM a procédé à l'enregistrement de 2 374 nouveaux demandeurs de logement et au renouvellement de 2 786 demandes. Au 31 décembre 2016, THM dispose d'un stock de 7 102 demandes actives (*dont 1 233 demandes de mutation*) enregistrées dans son progiciel de gestion. Ce chiffre ne représente qu'environ 41 % des demandes actives dans le SNE sur les sept communes du département où l'office possède des logements sociaux.

Nombre de demandeurs par commune (source SNE)	Demandes enregistrées (stock THM décembre 2016)	Demandes actives SNE (mars 2017)
Brignoles	75	994
Fréjus	271	4 223
Le Val	18	150
Ollioules	178	2 684
Roquebrune-sur-Argens	26	1 022
Solliès-Pont	46	1 317
Toulon	5 611	10 176
Autres	877	Sans objet
Total (demandes sur plusieurs communes possibles)	7 102	20 566
Nombre de demandes uniques actives pour chacun des sept communes	7 102	17 416

Le nombre de demandeurs de logement est important et nettement supérieur au nombre de logements susceptibles d'être attribués annuellement par les bailleurs. Pour la seule ville de Toulon, où THM gère 71 % du parc social, 519 baux ont été signés en 2016, ce qui représente seulement 5 % du stock de demandes. La part de demandes renouvelées sur le total des demandes actives (*54 % pour THM en 2016*) met également en évidence le manque de logements sociaux aggravé par une faible rotation (*cf. § 3.1.2*).

4.2.2 Politique d'attribution des logements

4.2.2.1 Les commissions d'examen de la demande et d'attribution des logements

Une commission unique d'attribution des logements (CAL) a été constituée conformément aux dispositions des articles L. 441-2 et R. 441-9 du CCH. Suite au rattachement à TPM à compter de janvier 2017, les membres ont été désignés nominativement lors du premier CA tenu le 24 janvier 2017. La CAL est composée de six administrateurs avec voix délibérative (*dont un représentant élu des locataires*) et un membre à voix consultative issu du monde associatif. Elle se réunit en principe une fois par mois pour attribuer les logements. Un représentant du préfet assiste à la quasi-totalité des CAL.

La commission facultative, désormais appelée commission d'examen des demandes de logement (CED) a également été renouvelée. Elle est composée des mêmes administrateurs que la CAL (*à l'exception du représentant du préfet qui n'est pas convié*). Cette commission est chargée d'examiner, en amont de la CAL, la recevabilité des demandes enregistrées et l'identification des demandes prioritaires et urgentes. La CED se réunit systématiquement une à deux semaines avant la commission d'attribution des logements (CAL). Les dossiers validés constituent le « stock » dans lequel vont puiser les agents chargés de préparer la CAL suivante. Cette commission d'examen de la demande (*« première partie de la CAL » dans le RI*) avait initialement vocation à hiérarchiser les relogements urgents et identifier les priorités entre les demandeurs du point de vue du traitement social. Désormais, tous les dossiers lui sont soumis, ce qui en alourdit le fonctionnement (*cf. §4.2.3*).

4.2.2.2 Le règlement intérieur et la politique d'attribution

Le dernier règlement intérieur (RI) fixant les règles d'organisation et de fonctionnement de la commission d'attribution des logements (CAL) a été approuvé par le CA du 25 juin 2003. Les orientations applicables à l'attribution des logements sont également précisées dans ce document qui a été publié sur le site internet de THM conformément aux dispositions de l'article 14 du décret n° 2015-522 du 12 mai 2015 (*obligations codifiées à l'article R. 441-9-IV du CCH*).

La procédure d'attribution prévoit la présentation d'une fiche de synthèse nominative et d'une grille de « cotation de la demande » notée sur 100 points destinée à faciliter la décision des membres des commissions. Cette grille a fait l'objet d'une mise à jour approuvée lors du CA du 27 février 2008. Depuis cette date, aucune modification n'a été apportée au règlement intérieur qui comprend des articles non conformes à la réglementation en vigueur.

Les articles et clauses non conformes du RI sont notamment les suivants :

- ▶ article III, a : les conditions de ressources à retenir sont celles à la date de signature du contrat et non celles à la date du dépôt de la demande (*non conforme à l'arrêté du 29 juillet 1987 relatif aux plafonds de ressources*) ;
- ▶ article III, a : une caution ne peut être demandée en cas de ressources instables (*non conforme à l'article 55 de la loi 2009-323 du 25 mars 2009*). Seuls les baux spécifiques d'un an destinés aux étudiants peuvent comporter une telle clause ;
- ▶ article III, a : l'adéquation de la taille du logement à la famille est à corriger suite à la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté ;
- ▶ annexe I, a : la liste des pièces que le demandeur doit fournir et que l'organisme peut demander doit être mis en conformité avec l'article R. 441-2-4-1 du CCH et l'annexe de l'arrêté du 24 juillet 2013 ;
- ▶ annexe I, a : le RI prévoit une enquête à domicile pour tout nouveau demandeur (*non conforme à la procédure en vigueur aujourd'hui dans l'organisme*) ;
- ▶ annexe 2, a : les décisions visant à accepter, ajourner ou refuser une demande sont prises aujourd'hui

par la CED et non par la CAL (*non conforme à l'article R. 441-3 du CCH et au présent article du RI*) ; la terminologie utilisée est également à mettre en adéquation avec le décret d'application n° 2015-522 de la loi Alur (*cf. article R. 441-3 du CCH*) ;

- ▶ article V, 4 : la composition de la CAL indiquée dans le RI ne correspond plus à celle votée par le CA (*notamment les modifications de la loi Molle du 25 mars 2009 ont été appliquées mais n'ont pas été corrigées dans le RI*) ;
- ▶ article V, 7 : le RI ne prévoit pas l'envoi de la convocation et l'ordre du jour au préfet (*non conforme à l'article 441-9 du CCH*) ; le représentant du préfet n'est actuellement pas invité à la CED ;
- ▶ article V, 8 : le RI indique que la voix du président de la CAL est prépondérante en méconnaissance de l'article du CCH L441-2 qui attribue cette voix prépondérante au maire ou à son représentant ;
- ▶ article V 13 : la procédure décrite est irrégulière ; toute attribution d'un logement est explicitement et nominativement décidée par la CAL ; tout demandeur retenu sur un type de logement, mais non attributaire de premier rang ne peut bénéficier d'une attribution d'un autre logement équivalent sans attendre la CAL suivante (*non conforme aux articles R. 441-1 et suivants du CCH*) ;

L'actuel règlement voté en 2003 est aujourd'hui obsolète, il doit faire l'objet d'un profond remaniement dans le cadre de la nouvelle politique d'attribution décidée au niveau de l'EPCI telle que la prévoit la loi égalité et citoyenneté du 27 janvier 2017. Dans sa réponse, THM indique qu'un nouveau projet de RI de la CAL est en cours d'élaboration. Il est étroitement lié au fonctionnement de la Commission Intercommunale du Logement dont la mise en place est en cours sur le territoire de Toulon Provence Méditerranée.

4.2.3 Gestion des attributions

Sur la période contrôlée (2013-2016), THM a signé en moyenne 569 baux par an après avoir examiné en CAL 1 685 candidats pour 830 logements. Sur certains groupes, les refus étant importants, les attributions ont nécessité plusieurs présentations en CAL (*l'office n'organise pas de visite avant la CAL*). Le taux de refus moyen par les attributaires est de 27 %.

Contrairement aux dispositions de l'article R. 441-3 du CCH, THM ne présente pas systématiquement trois candidats à la CAL. En moyenne, un peu moins de deux candidats sont présentés pour chaque logement en CAL. Les procès-verbaux indiquent que cette insuffisance concerne en premier lieu les groupes les moins attractifs mais également les candidats proposés par les réservataires ainsi que les demandeurs DALO (*présélectionnés et proposés par l'office avec l'accord des services de l'Etat*).

Concernant la mise en œuvre du droit au logement opposable (*loi DALO 2007-290 du 5 mars 2007*), les bons résultats de THM doivent être soulignés. L'étroite collaboration entre les services de la préfecture et l'office a permis de loger en moyenne chaque année 116 bénéficiaires du DALO (*soit 20,4 % des attributions*), principalement sur le contingent préfectoral (86 %).

Année	Demandes nouvelles enregistrées	Nombre de CAL	Nombre de logts proposés en CAL	Nombre candidats examinés en CAL	Nombre de baux signés	Dont DALO
2013	2 624	12	782	1 801	582	127
2014	2 737	10	908	1 826	605	138
2015	2 492	11	710	1 384	539	115
2016	2 374	12	921	1 729	549	85
Moyenne	2 578	11	830	1 685	569	116

Sources : rapports annuels d'activité de la CAL

Un bilan annuel d'activité relativement complet de la CAL est présenté annuellement au CA (*conformément à l'article R. 441-9 du CCH*). Il doit permettre aux administrateurs d'apprécier notamment l'atteinte des objectifs

fixés par le CA pour le logement des personnes prioritaires. Compte tenu de la mise en application de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté, THM va devoir enrichir et modifier très largement ce bilan pour répondre aux objectifs qui seront fixés par les EPCI par le biais des conventions intercommunales d'attribution.

Sur les quatre exercices 2013-2016, des erreurs ont été relevées par l'ANCOLS dans les données statistiques présentées au CA et reprises dans le rapport d'activité (*à titre d'exemple un nombre de ménages logés relevant du DALO inférieur aux données communiquées à l'ANCOLS*).

Le processus d'attribution n'apparaît pas efficient. Les cinq gestionnaires du service de la demande de logements sont chargées de l'instruction des demandes de logement jusqu'à la CED (*de l'enregistrement à la présentation du dossier à la CED*). Les trois gestionnaires du secrétariat de la CAL ont la responsabilité de proposer pour la CAL les logements des demandeurs ayant reçu un accord préalable de la CED (*dossiers recevables*). Après décision de la CAL, les dossiers sont ensuite traités par deux autres services de la direction clientèle (*visites, état des lieux et signatures des baux*). Si la séparation des tâches peut apparaître comme un moyen d'autocontrôle intéressant (*5 points de passage successifs*), la procédure reste cependant lourde, elle mobilise plusieurs services différents du siège (*cf. § 2.2.2*) et n'est globalement pas efficiente en matière de moyens humains déployés (*8 gestionnaires pour 569 attributions effectives en moyenne par an*). De même, la convocation, à une dizaine de jours d'intervalle, de la CED et de la CAL (*composées des mêmes administrateurs et des maires*) n'apparaît pas optimale. En effet, les dossiers de demandeurs présentés en CAL correspondent pour la moitié d'entre eux à des propositions des réservataires (*logements identifiables dès la CED*) et pour l'autre moitié à des demandes susceptibles de correspondre à des logements libérés du contingent propre de THM. Pour un temps passé sans doute moindre (*les dossiers n'étant présentés qu'une seule fois*), la tenue d'une CAL pouvant statuer à la fois sur la recevabilité des dossiers et attribuer tout ou partie des logements permettrait d'apporter plus de souplesse et de rapidité dans le processus d'attribution (*deux CAL par mois au lieu d'une*). Les tableaux de bord de 2016 montrent d'ailleurs l'impact important (*+18 jours en moyenne*) sur les délais de relocation en cas de nécessité de repasser un dossier en CAL.

Lors du contrôle sur pièces, l'ANCOLS a constaté la bonne complétude des dossiers d'attribution. Les procès-verbaux sont néanmoins succincts, les justifications des décisions prises par la CAL pourraient être détaillées afin de garantir le respect des principes de transparence des décisions et d'équité de traitement des demandeurs (*cf. article R. 441-3 du CCH issu du décret n° 2015-523 du 12 mai 2015*). Les types de financement, les plafonds de ressources correspondants, les numéros uniques des demandeurs et les revenus fiscaux de référence ne figuraient ni sur l'ordre du jour des CAL, ni sur les documents remis en séance. Suite au contrôle, THM a procédé à la modification de ces documents afin de faire apparaître explicitement les plafonds de ressources dont relèvent les demandeurs (*CED*) et applicables au logement (*CAL*). Depuis le 1^{er} janvier 2018, l'office indique utiliser le module spécifique « CAL » du progiciel de gestion permettant ainsi d'automatiser et faciliter un certain nombre de tâches.

L'ANCOLS a procédé à une vérification des enregistrements et des radiations des numéros uniques pour l'ensemble des baux signés entre 2013 et 2016. A la date du contrôle, seules trois demandes étaient encore actives (*94 % des numéros uniques vérifiés*) et 89 % des demandes apparaissent comme correctement radiées dans le SNE suite à attribution d'un logement. Les trois demandes de logement restées actives ont été radiées par l'organisme dans le cadre du présent contrôle.

Seuls les échanges de logement (*de droit ou non*) acceptés par l'organisme ne faisaient pas systématiquement l'objet d'un enregistrement préalable dans le SNE et d'un contrôle des plafonds de ressources. Suite au contrôle, THM a modifié sa procédure d'échange (*non encore validée par le CA*) afin de respecter systématiquement les obligations réglementaires pour les échanges qui ne sont pas de droit (*enregistrement de la demande, vérification des plafonds de ressources hors cas de sous-occupation et décision en CAL*).

Les données fournies montrent un délai d'attente moyen de 29 mois et un délai médian de 19 mois sur la période 2013-2016. Près de 67 % des dossiers présentent une attente inférieure au délai anormalement long fixé à 30 mois dans le Var.

Délai d'attente	<3mois	<6mois	<1an	<30mois	<5ans	<7ans	Au-delà
Nombre d'attributions	167	175	355	742	444	149	132
Pourcentage	7,7 %	8,1 %	16,4 %	34,3 %	20,5 %	6,9 %	6,1 %

L'analyse globale des attributions et des documents transmis par le bailleur a permis de sélectionner, sur la période 2013-2016, un panel de cent dossiers ciblés dont certains étaient susceptibles de présenter des irrégularités.

Six attributions irrégulières ont été relevées (*non conforme aux articles R. 441-1 et suivants du CCH*). Ces dossiers, listés dans l'annexe 7.3, présentent un dépassement des plafonds de ressources autorisés (*de 5 à 60 % des plafonds PLUS*) :

- ▶ quatre concernent des échanges spontanés (*non de droit*) qui ont fait l'objet d'un accord de la CAL sans vérification des conditions de ressources et d'enregistrement dans le SNE ;
- ▶ un est dû à la signature du bail en tout début d'année (*en l'absence de dépassement sur les revenus lors de la CAL tenue l'année précédente*) ;
- ▶ un concerne la mutation d'un couple âgé vers un logement plus petit.

Dans sa réponse, THM indique avoir pris en compte les remarques et avoir corrigé ses pratiques notamment en matière d'échange de logements que l'office souhaite continuer à privilégier.

Les baux ne sont pas accompagnés de la totalité des annexes obligatoires (non conforme à l'article 3-3 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 modifié par la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014). Le bailleur doit systématiquement remettre aux nouveaux locataires le dossier technique comprenant le diagnostic de performance énergétique, l'état des risques naturels et technologiques, le constat de risque d'exposition au plomb pour les immeubles construits avant le 1^{er} janvier 1949 et, en application de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014, un état de présence d'amiante ainsi que (*dès le 1^{er} juillet 2017 pour les immeubles collectifs construits avant 1975*) l'état de l'installation intérieure d'électricité et de gaz¹⁸. De la même façon, les fiches de décompte de surface doivent également être jointes au bail (*cf. article R. 353-19 du CCH*). Dans la quasi-totalité des cent dossiers contrôlés, il manquait plusieurs de ces pièces.

4.2.4 Gestion des contingents

Au 31 décembre 2016, près de la moitié des logements familiaux ne sont pas réservés dans le progiciel du bailleur. L'ensemble du processus d'attribution est donc maîtrisé par l'office pour près de la moitié de son parc. Selon les données extraites du progiciel, les réservataires des logements familiaux de l'organisme sont :

¹⁸ Décrets d'application 2016-1104 et 1105 du 11 août 2016 relatifs respectivement à l'installation intérieure de gaz et d'électricité (*Loi Alur*).

Réservataires	Nombre de logements réservés	Logements réservés (% du parc)
Etat	1 873	22,8 %
Communes et EPCI	1 701	20,7 %
Conseil départemental	27	0,3 %
Ministère de la Défense, Collecteur et autres	529	6,4 %
Total	4 130	50,2 %

L'identification et le suivi des contingents réservés n'est pas suffisant (*non conforme à l'article R. 441-5 alinéa 6 du CCH*) et n'a pas été correctement saisi dans l'enquête RPLS 2016. Bien que THM dispose de l'ensemble des conventions APL, le contrôle de ces documents a montré un décalage important entre les conventions initiales signées avec le préfet et le stock de 1 873 logements identifiés comme relevant du contingent préfectoral dans le progiciel. Ce nombre est par ailleurs inférieur à celui défini dans la convention de récupération du contingent préfectoral signé le 2 mai 2012 (*25 % du parc*). Selon cette convention (*et ses avenants*), le nombre de logements réservés a été fixé à 2 127 logements à fin septembre 2011 auquel se rajoutent 65 logements au titre des mises en service postérieures soit 2 192. A fin décembre 2016, l'office doit donc encore identifier un stock de 319 logements au profit du contingent préfectoral.

De plus, certains groupes ne comportent aucun logement réservé pour le contingent préfectoral en contradiction avec la convention APL (*exemple : Bellevue, Le Cigalon, Parc de L'olivaie et Le Pierre Puget*) mais également avec l'objectif de mixité sociale. L'accueil quasi systématique des publics prioritaires dans des patrimoines déjà socialement marqués, notamment en QPV, risque de menacer à terme l'équilibre social déjà fragile des groupes concernés.

Concernant les autres contingents réservés au profit des autres partenaires (*mairie, ministère de la Défense et collecteur notamment*), une convention doit être obligatoirement signée entre tout bénéficiaire de réservations et l'organisme bailleur. Elle définit les modalités pratiques de leur mise en œuvre. Au total, dix des seize conventions de réservations demandées n'ont pu être retrouvées lors du contrôle (*notamment pour la commune au titre de la garantie d'emprunt et des aides diverses pour les opérations postérieures à 1978*). Il a également été constaté, pour le groupe Le Cigalon, le maintien d'une partie de stock de réservation au-delà de la durée prévue par la convention signée avec la commune (*durée du prêt principal*).

THM doit procéder à une vérification exhaustive de son contingent réservé afin de corriger les éventuels écarts avec les données saisies dans son progiciel. L'office devra également procéder à la signature des conventions manquantes et les communiquer sans délai au préfet de département. THM doit également porter une plus grande vigilance aux données indiquées annuellement dans l'enquête RPLS, l'identification des réservataires étant erronée au 1er janvier 2016.

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La gestion de proximité est organisée autour d'une unité de proximité (*UP Beaucaire*) et de trois bureaux de maintenance (*BDM Rodheilhac, Céillets et La Rode/Centre*) qui interviennent chacun sur un parc de 900 à plus de 3 000 logements. L'organisation repose sur une équipe composée d'un responsable, de trois à sept responsables de proximité (*dont un référent*) qui encadrent sur le terrain les 33 gardiens et employés d'immeubles (*agents cadre de vie*). Ces agences de proximité accueillent également un pôle administratif chargé notamment de l'accueil et du renseignement des locataires, ainsi qu'un conseiller social fonctionnellement rattaché à la direction clientèle (*DC/Service d'Aide au Recouvrement*).

4.3.1 Enquêtes de satisfaction des locataires

THM a mis en place des enquêtes de satisfaction auprès de l'ensemble de ses locataires. Les quatre dernières ont eu lieu en 2008, 2011, 2013 et 2015. L'objectif annoncé est de mettre en œuvre un outil objectif de mesure de la qualité du service rendu à ses locataires, ainsi que son évolution au cours des années. Il doit également mettre en lumière les principales attentes des locataires.

Les deux dernières enquêtes ont montré un taux de satisfaction des locataires globalement inférieur à celui constaté au niveau national (78 % contre 83 % en 2015¹⁹) mais comparable à celui relevé en région PACA (76 % en 2014). La communication avec le bailleur et la qualité des interventions sont positivement perçues, à l'inverse la propreté générale des parties communes et des espaces extérieurs est très critiquée (*satisfaction inférieure à 50 %*). La gestion du traitement des demandes (*techniques et autres*) doit également être améliorée.

4.3.2 Traitement des réclamations

L'enregistrement des réclamations est informatisé dans le progiciel de gestion et fait l'objet d'un suivi dans les tableaux de bord ainsi qu'une information détaillée dans le rapport annuel d'activité. En 2016, 12 440 réclamations ont été traitées. Le volume est stable depuis 2007. Un observatoire des incivilités (*en augmentation*) a été mis en place afin de les suivre en nombre et en masse financière (225 k€ en 2016). En revanche, aucun suivi du traitement des réclamations ne figure dans le tableau de bord de THM.

4.3.3 Assurances locatives

L'article 7 de la loi du 6 juillet 1989 impose au locataire l'obligation « de s'assurer contre les risques dont il doit répondre en sa qualité de locataire et d'en justifier lors de la remise des clefs puis, chaque année, à la demande du bailleur... ». THM exige la fourniture d'une attestation d'assurance lors de l'entrée dans les lieux et à la date d'échéance du contrat. L'office a signé en novembre 2016 un accord collectif permettant de souscrire une assurance de substitution pour le compte des locataires non assurés, récupérable auprès de celui-ci pour un coût de 8,57 € par mois (*conformément à la loi 2014-366 du 24 mars 2014, article 1, I ; 10°*). A la date du contrôle, seulement 4 % des locataires sont concernés par cette mesure.

4.3.4 Gardiennage et surveillance

Au 31 décembre 2016, THM dispose de 22 gardiens, 11 agents cadres de vie, 3 agents de médiation²⁰ et 23 responsables de proximité présents sur le terrain (30 % du personnel). THM ne respecte pas les effectifs minimums réglementaires pour le gardiennage et la surveillance de huit ensembles immobiliers (*non conforme à l'article R. 127-1 du CCH et aux articles L. 271-1, R. 271-1 et suivants du code de la sécurité intérieure*). Les bailleurs ont l'obligation d'affecter un effectif minimum de personnes aux fonctions de gardiennage ou de surveillance (1 ETP par tranche de 100 logements) afin de prévenir les risques pour la sécurité et la tranquillité des locaux. THM est concerné pour la totalité de ses 22 ensembles de plus de cent logements (72 % du parc). Les équivalents-temps plein comptabilisables sont actuellement insuffisants au vu des obligations réglementaires dans huit ensembles HLM.

¹⁹ Source enquête THM

²⁰ L'équipe de médiateurs est chargée de régler les différents litiges entre les locataires. C'est en moyenne environ 2 000 litiges qui sont traités chaque année (*incivilités, troubles de la tranquillité, squats, atteinte aux biens ou aux personnes*).

Code	Programme	Nombre de logements	Commune	QPV	Effectif théorique	Effectif en place	Ecart
1	Rodeilhac	396	Toulon	oui	3	2,0	-1,0
6	Clemenceau	230	Toulon		2	0,4	-1,6
12	Le Jonquet	301	Toulon	oui	3	2,2	-0,8
14	Missiessy	203	Toulon		2	1,0	-1,0
17	Port Marchand	122	Toulon		1	0,1	-0,9
28	La Beaucaire	1 761	Toulon	oui	17	12,3	-4,7
29	La Florane / Ext.	504	Toulon	oui	5	4,9	-0,1
37	Le Cigalon	102	Toulon		1	0,5	-0,5
Total des effectifs		3 619			34	23,4	-10,6

L'office doit procéder à la vérification des effectifs présents et comptabilisables et renforcer sa présence sur les groupes concernés pour satisfaire les obligations définies par les articles L. 271-1, R. 271-1 et suivants du code de la sécurité intérieure. Dans sa réponse, THM indique avoir porté à 27,4 le nombre d'ETP affectés aux tâches de surveillance et de gardiennage.

4.3.5 Concertation locative

Le dernier plan de concertation locative 2015-2018 a été signé en juin 2015. Comme les précédents plans, il prévoit la tenue d'un conseil de concertation couvrant l'ensemble du patrimoine (CCL). Le conseil se réunit deux fois par an. Un rapport annuel d'activité est présenté aux membres du CA.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

La gestion des impayés est effectuée à partir du siège au sein du service d'aide au recouvrement intégré à la direction de la clientèle. Cinq gestionnaires se répartissent les dossiers par secteurs géographiques en assurant la totalité de la chaîne du recouvrement (*précontentieux et contentieux*). Les procédures, bien détaillées, ont été mises à jour fin 2016. Une personne est en capacité de représenter l'office devant le Tribunal d'Instance, l'avocat est mandaté pour des dossiers plus spécifiques tels que les troubles de voisinage.

La direction dispose de tableaux de bord transmis mensuellement.

Pour le précontentieux les services du siège sont aidés par cinq CESF en antennes pour l'établissement des plans amiables, des dossiers de FSL (*164 dossiers sur les trois dernières années*) et pour les actions de préventions destinées aux nouveaux entrants.

Sans réaction du locataire après les différentes relances, l'office tente une conciliation de justice pour essayer de débloquer la situation. L'avantage est de procurer immédiatement un titre exécutoire en cas de non-respect des termes de la conciliation. La conciliation est aussi pratiquée pour les locataires partis. Le commandement de payer qui enclenche la procédure est visé par le chef de service.

Les actions sur les locataires partis sont assurées en interne, le portefeuille est géré par une personne spécifiquement. L'office a recours également à une société d'enquête pour recherche d'adresses et une société de recouvrement. Pour les baux résiliés l'office tente de proposer la signature de protocoles de cohésion sociale afin d'éviter l'expulsion (*71 protocoles signés dans les trois dernières années*).

Le nombre de locataires en impayés présents et partis est en diminution sur l'année 2015.

La part de locataires réglant par prélèvement est faible (*44,71 % en 2015*), mais en légère augmentation depuis trois ans.

Le CA valide deux fois par an les admissions en non-valeur.

L'examen des dossiers d'impayés confirme la bonne gestion de l'office. Sur les 73 dossiers examinés, le service devra reprendre des actions sur deux dossiers qui n'ont pas fait l'objet de mesures récentes de recouvrement. Les 19 dossiers de salariés en impayés ont également été examinés. Leur traitement n'amène pas de remarque particulière.

Le tableau ci-dessous retrace les stocks d'impayés et leur évolution sur la période contrôlée.

En % des loyers et charges récupérées	2011	2012	2013	2014	2015	Médiane nationale offices 2015
Evolution des créances locataires	/	2,3	1,0	0,6	0,8	0,8
Créances locataires	12,7	13,8	13,9	13,8	13,4	16,1

Le stock de créances locataires reste stable avec une légère diminution depuis 2014. En 2015, il est inférieur à la médiane nationale des offices et ce, malgré un montant de créances irrécouvrables plus important dû notamment à l'intégration des créances effacées par décision judiciaire (158 k€ en 2015). En 2015, les créances sur locataires partis constituent 33 % des créances totales. Ces indicateurs montrent la qualité du suivi des dossiers de locataires en difficulté de paiement.

4.5 CONCLUSION

L'analyse des dernières enquêtes OPS et des attributions de logements montre le caractère très social des populations logées. 81 % des nouveaux entrants disposent de revenus inférieurs aux plafonds très sociaux et 20 % sont bénéficiaires du dispositif DALO. La procédure d'attribution mise en place est globalement maîtrisée par l'office, des améliorations sont néanmoins possibles en termes d'efficacité, de transparence et de traçabilité. Ainsi, THM doit améliorer sa connaissance de l'ensemble de la demande sur son territoire d'intervention, revoir le règlement intérieur de la CAL qui est obsolète, présenter systématiquement trois candidats en CAL et indiquer les justifications des décisions prises en CAL. La procédure d'échange de logements qui n'était pas conforme à la réglementation a d'ores et déjà été corrigée par l'office pendant le contrôle. THM doit également contrôler les contingents réservés et joindre l'ensemble des pièces composant le dossier technique lors de la signature des baux. Enfin, en matière de sécurité et de qualité de service, THM doit veiller à respecter la législation sur les huit groupes pour lesquels les effectifs minimums réglementaires affectés au gardiennage et à la surveillance n'étaient pas atteints.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La politique patrimoniale est consignée et actualisée dans deux documents, la convention d'utilité sociale signée le 30 juin 2011 et le plan stratégique du patrimoine (*PSP*). Etabli la première fois en 2006, le PSP a été actualisé à l'occasion de l'élaboration de la CUS et adopté par une délibération du CA en date 18 février 2010.

La mise à jour du PSP a été initiée dans le cadre de la préparation de la CUS n°2. Il a été approuvé lors du CA du 29 février 2016. L'actuel PSP prévoit un budget de 104 M€ pour l'entretien et l'amélioration de son parc existant et la construction de 1 000 logements générant une dépense globale de 155 M€ dont 33 M€ de fonds propres. Le PSP prévoit la vente de six foyers devant rapporter 8,6 M€.

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

Le nombre de logements familiaux est stable depuis une vingtaine d'année. Au 31 décembre 2016, THM gère 8 207 logements familiaux. La production neuve et les acquisitions observées sur la période 2012-2016 ont globalement servi à la reconstitution de l'offre de logements vendus ou démolis dans le cadre des projets de rénovation urbaine (*dans le centre ancien*). En effet, bien que le nombre de logements mis en service soit supérieur au nombre de démolitions sur la période 2012-2016, le parc géré reste encore légèrement inférieur à celui de 1998 (8 257 logements familiaux).

	Parc au 1er janvier	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Vente	Transformation d'usage	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution
2012	7 998	28	20	7	-1	1		8 053	0,7%
2013	8 053	26		22				8 101	0,6%
2014	8 101	37		1	-2			8 137	0,4%
2015	8 137			40			-9	8 168	0,4%
2016	8 168		29	11	-1			8 207	0,5%
Bilan		91	49	81	-4	1	-9		2,6%

Ce faible développement sur les dix dernières années trouve son origine dans l'important retard de réhabilitation du patrimoine vieillissant dont la remise à niveau dépassait largement la capacité financière de l'office. La signature en mars 2002 d'un plan d'amélioration du patrimoine de cinq ans, avec l'appui d'aides financières des collectivités locales et de la CGLLS, a permis à l'office d'enrayer la progression de la vacance et de contenir la baisse d'attractivité qui était déjà perceptible sur certains groupes. Compte tenu des retards constatés dans le respect des engagements, le protocole a finalement été prolongé jusqu'en 2012. Dans le cadre de ce protocole, 24 groupes représentant plus de 4 500 logements ont ainsi bénéficié de réhabilitations partielles. La CUS 2011-2016 prévoyait la livraison de 250 logements jusqu'en 2014 et 150 logements neufs par an au-delà, soit 550 logements sur la durée initiale de la CUS. Les 193 logements devant être livrés en 2017 n'effacent pas le retard sur la période (*déficit de production de 286 logements*).

Avec un taux de réalisation de seulement 59 % pour la période 2011-2017, THM n'a pas été en capacité de respecter ses engagements de développement contractualisés dans la CUS. Outre les problèmes directement liés à la capacité de l'office et au positionnement de THM sur de l'acquisition amélioration de petits immeubles (*ANRU centre ancien*), deux autres freins importants liés aux contextes géographique et politique ont également pénalisé le développement de l'offre locative sociale :

- la rareté et le prix élevé du foncier sur Toulon (*ville située entre la mer et les montagnes*) ;

- le refus de certaines communes de l'agglomération de voir le logement social se développer sur leur territoire (*cf. liste des communes carencées évoquée au § 2.1*).

Le nouveau PSP 2015-2024 prévoit la livraison de 1 000 logements sur la période 2015-2024 soit une centaine par an en moyenne. A la date du contrôle, 432 livraisons supplémentaires sont d'ores et déjà identifiées par l'office pour la période 2018-2020.

Depuis 2013, la situation financière de l'office s'est améliorée (*cf. § 6.2*) et doit désormais permettre à THM de mener à bien le programme prévu sur la période 2015-2024 (*cf. § 6.3*). Dans sa réponse, THM indique néanmoins que ces efforts de développement engagés depuis 2016 pourraient finalement être réduits à une soixantaine de logements par an en moyenne compte tenu des impacts de la loi de Finances 2018.

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

La direction de Développement du Patrimoine est composée du service Développement et du service Marchés. Le dernier rapport de la Miilos de 2010 avait souligné le sous-dimensionnement du service du développement pour atteindre les objectifs de production de l'offre nouvelle et réaliser le programme de réhabilitation figurant dans le PSP. A l'époque, le service était composé de six personnes dont une secrétaire et s'était essentiellement spécialisé dans les rénovations. En 2014, l'équipe de maîtrise d'ouvrage a été renforcée avec l'embauche de trois chargés d'opérations polyvalents. Néanmoins, après le changement de fonction de plusieurs collaborateurs, le service ne compte actuellement que sept personnes, soit seulement un chargé d'opération de plus qu'en 2010.

THM doit donc rester vigilant dans son organisation au vu de l'augmentation prévisible du nombre d'opérations neuves, tout en conservant un nombre non négligeable d'opérations de rénovation inhérentes à l'ancienneté du parc.

5.4 MAINTENANCE ET EXPLOITATION DU PARC

5.4.1 Entretien du patrimoine

En matière d'entretien courant, chaque unité ou bureau de maintenance dispose d'un budget annuel qu'il gère sous l'autorité de la direction de la Maintenance du Patrimoine. Les demandes d'intervention technique et l'ensemble des réclamations des locataires font l'objet d'un traitement informatique (*cf. 4.3.2*). Elles sont suivies par les responsables de patrimoine (RP). Les agences peuvent faire appel aux entreprises extérieures (*marchés globaux d'entretien passés au siège*) ainsi qu'à la régie de l'office (*10 ouvriers*).

L'ensemble des efforts de maintenance et d'interventions sur le patrimoine est détaillé dans le tableau ci-dessous :

En k€	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Entretien courant	453	433	586	776	592	2 840
Gros entretien	5 309	4 285	4 256	4 233	4 378	22 461
Dépenses d'investissement	6 839	13 452	9 693	5 370	1 167	36 521

Le montant des dépenses de maintenance est régulier sur la période contrôlée avec près de 89 % consacrées au gros entretien. Les dépenses d'investissement en remplacement de composants et interventions sur les structures diminuent en fin de période. En début de période, les opérations de réhabilitation ont été plus importantes grâce au dispositif d'aide de la CGLLS et aux engagements pris dans ce plan. L'office a participé au renouvellement du centre ancien de Toulon dans le cadre d'une opération ANRU (*184 logements sociaux*).

La visite de patrimoine qui a porté sur 17 groupes (*parties communes de 3 839 logements soit 47 % du parc, cf. annexe 7.5*) a permis d'observer l'organisation de l'office sur le terrain et les résultats obtenus.

L'ANCOLS a pu constater l'amélioration globale d'un certain nombre de résidences concernées par les dernières réhabilitations menées dans le cadre du protocole CGLLS. Les efforts déployés doivent cependant être poursuivis au regard de l'ancienneté et de l'état du parc. Quelques difficultés de gestion ont été relevées pendant la visite de patrimoine (*à titre d'exemple*) :

- ▶ des incivilités, trafics et problèmes de délinquance (*T78 La Beaucaire, B15 Florane*) ;
- ▶ des patrimoines dans des états de propreté perfectibles : encombrants dans le local vélo et gaines techniques ouvertes, des poubelles dans les étages (*B71, T79 La Beaucaire*) ;
- ▶ portes d'immeubles hors service (*Rodeilhac*) ;
- ▶ locaux communs privatisés et non maîtrisés par l'office (*Le Jonquet*) ;
- ▶ cages d'escaliers ou coursives vétustes ou dégradées (*Rodeilhac, Port Marchand I*) ;
- ▶ boîtes aux lettres, halls dégradés ou absence de panneaux d'affichage (*T78 La Beaucaire, Rodeilhac, Le Gerfaut, Le Micholet*) ;
- ▶ gestion des caves perfectible (*Rodeilhac, Aristide Briand*) ;
- ▶ Présences d'épaves, bateaux ou caravanes (*Le Jonquet*)...

La réhabilitation du groupe Rodeilhac (*le plus ancien du parc*) va porter sur la réfection complète des façades et des terrasses, les VRD, les accès PMR (*l'immeuble ne dispose cependant pas d'ascenseurs*) et les portes des immeubles. Rien n'est programmé en revanche pour les halls intérieurs, les boîtes aux lettres et l'électricité. Les logements, dont la rénovation est également nécessaire, feront quant à eux l'objet de travaux importants à l'occasion de leur libération (*état des lieux*).

5.4.2 Exploitation du patrimoine

Le contrôle des procédures d'entretien des chaudières individuelles n'appelle pas d'observation majeure. Le service Maintenance Technique a confié la responsabilité de l'envoi du courrier recommandé au prestataire des contrats²¹ en cas d'absence des locataires (*le prestataire étant payé après deux tentatives et l'envoi du courrier recommandé*). Le taux de pénétration à hauteur de 93 % en 2016 montre une certaine efficacité de la procédure. Néanmoins, Celle-ci devra être complétée par une mise en demeure officielle de THM et l'identification précise de la dernière visite de contrôle sur chaque logement afin d'éviter qu'une chaudière ne soit pas contrôlée pendant deux années consécutives.

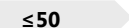
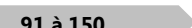
L'office dispose d'un parc de logements comportant 124 ascenseurs desservant 3 500 logements (*43 % du parc*). Les contrôles quinquennaux et les mises aux normes obligatoires n'appellent pas d'observation particulière. Les visites sont réalisées tous les mois (*au lieu des 6 semaines prévues à l'article R. 125-2 du CCH*) et font l'objet d'un suivi détaillé dans des tableaux de bord également mensuels. Ces derniers montrent globalement une baisse des pannes mais une hausse des incivilités.

La société procède également à la maintenance et au contrôle des autres équipements techniques (*suppresseurs, portes et portails automatiques, ...*).

Les diagnostics de performance énergétique (*DPE*) ont été réalisés en 2009 pour l'ensemble des logements. Les logements les plus énergivores (*classés E, F ou G*) représentent 7 % du parc. Les réhabilitations énergétiques concerneront 12 résidences et 1 331 logements dans le PSP 2015-2024 pour un coût global de 19,4 M€.

²¹ La même société est titulaire des quatre marchés (*allotissement géographique*).

Au 31 décembre 2016, la ventilation des étiquettes énergie est la suivante :

Etiquette énergie (DPE)	Nombre de logements	Pourcentage	Références nationales
A  ≤50	55	1 %	2 %
B  51 à 90	1 204	15 %	6 %
C  91 à 150	4 723	58 %	28 %
D  151 à 230	1 529	19 %	40 %
E  231 à 330	611	7 %	18 %
F  331 à 450	30	0 %	5 %
G  >450	32	0 %	1 %
NC	23	-	-
Total	8 207	100 %	100 %

Source : THM et RPLS 2016 (*diagnostics manquants réalisés en 2017*)

Les obligations réglementaires concernant le repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante et la constitution des documents relatifs à la présence d'amiante, ou encore l'information des occupants ou entreprises, ne sont pas toutes respectées (*non conforme aux articles R. 1334-16 et suivants du code de la santé publique*). Les repérages des matériaux de la liste A ont été réalisés dans les parties communes entre 2005 et 2009 à l'exception d'une vingtaine de groupes d'habitations (*Pont du Las, Lamalgue, Aristide Briand, Bazeilles, Jeu de Paume, Mireille, Pierre Loti, Port Marchand, Jules Michelet, La Closerie, Jean Moulin, Aubanel, St Sébastien, Le Grenat, Savonnières, 385 Av. Marcel Castie, 288 Av. Castie, Av. François Cuzin, Nicolas Laugier, 13 Rue Du Mûrier*). Les repérages étendus à la liste B n'ont pas été réalisés à ce jour. L'organisme n'a pas non plus réalisé le repérage des matériaux contenant de l'amiante dans les parties privatives et n'a pas constitué le dossier intitulé dossier amiante des parties privatives (*DAPP*), exigé par les articles R. 1334-16 et R. 1334-29-4 du code de la santé publique.

Depuis janvier 2017, THM dispose d'un marché pour réaliser l'ensemble des repérages afin de constituer les Dossiers Techniques Amiante (*DTA*) et les Dossiers Amiantes des Parties Privatives (*DAPP*). A l'exception des diagnostics réalisés avant relocation immédiate ou des repérages amiante avant travaux (*RAAT*), l'office ne prévoit pas de se mettre en conformité avant fin 2019.

Il est rappelé, qu'en l'absence de ces repérages, les obligations réglementaires relatives à l'information des occupants ne sont pas respectées (*cf. articles R. 1334-29-4 et R. 1334-29-5 du code de la santé publique*) et qu'un état de présence d'amiante doit obligatoirement être joint au bail (*cf. § 4.2.3*).

Concernant la lutte contre le saturnisme, seuls les cinq groupes les plus anciens (*totalisant 1 063 logements*) sont concernés par l'obligation de réaliser des constats des risques d'exposition au plomb (*CREP*). THM ne respecte pas ses obligations réglementaires concernant l'établissement d'un constat de risque d'exposition au plomb (*non conforme aux articles L. 1334-5 et 7 du code de la santé publique*). L'office n'a pas procédé ou n'a pas été en mesure de justifier de la réalisation des constats de risque d'exposition au plomb (*CREP*) pour deux ensembles totalisant 518 logements (*Rodeilhac et Lamalgue*). Les *CREP* trop anciens du groupe Pont du Las doivent également être refaits avant toute relocation (*durée de validité de 6 ans en cas de présence de plomb*). Par ailleurs, des diagnostics avant travaux ont été réalisés par THM sur un grand nombre de groupes construits postérieurement à 1949. La présence de plomb a été relevée dans près d'une quarantaine de groupes. Ces manquements aux obligations particulières de sécurité et de prudence sont susceptibles d'engager la responsabilité du bailleur. Dans sa réponse, THM indique avoir pris en compte la situation des trois groupes concernés qui feront l'objet de nouveaux diagnostics (*CREP*) entre avril et aout 2018.

Enfin, suite aux dispositions de la loi ALUR imposant aux bailleurs sociaux de munir l'ensemble des logements de détecteur autonomes avertisseurs de fumées (DAAF), THM a fait le choix de la seule livraison aux locataires. Les DAAF ont en revanche été posés par l'office dans les logements vacants.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE

Conformément au protocole de redressement CGLLS qui ne s'est terminé qu'en 2012, seuls les 22 de logements de la résidence Saint-Matthieu ont été proposés à la vente (*groupe non conventionné*). Suite aux difficultés rencontrées dans leur commercialisation (*seulement quatre vendus sur la période 2012-2016 pour un objectif initial fixé dans la CUS de cinq logements mis en vente annuellement*), les logements sont remis en location (*18 logements encore en propriété au 31 décembre 2016*).

Dans les autres groupes, THM ne souhaite pas se lancer dans la vente à l'occupant afin de ne pas avoir à développer une activité de syndic.

Les autres ventes concernent les foyers et résidences sociales. Sur la période 2012-2016, trois foyers ont été vendus (*Vallon des abeilles, Le bercail et Mas de Paracol*) pour un montant de 5,5 M€. Le foyer Maurice Dujardin a été vendu pour 1,4 M€ en 2017 et quatre autres, représentant 79 équivalents logements, sont actuellement en vente (*résiliation des baux emphytéotiques*).

5.6 CONCLUSION

Entre 2002 et 2012, THM a réhabilité la moitié de son parc avec l'aide financière des collectivités locales et de la CGLLS. Ce programme a permis d'enrayer la progression de la vacance et de remettre à niveau une part importante du parc. Compte tenu de l'âge moyen élevé du patrimoine, l'office doit continuer à mettre en place des moyens humains et financiers afin de maintenir ce niveau d'entretien. Le groupe Rodeilhac, construit en 1932, dont l'état a été jugé insuffisant lors de la visite de patrimoine, fait l'objet d'une réhabilitation lourde. En matière de développement, l'office n'a pas atteint les objectifs prévus dans la CUS. L'offre nouvelle a tout juste permis de compenser les démolitions de logements et le nombre de logements gérés au 31 décembre 2016 reste inférieur à celui de 1998. Malgré l'amélioration notable de la santé financière de la société et la sortie du protocole CGLLS fin 2012, l'augmentation de la production n'est effective que depuis 2017. THM prévoit la livraison moyenne d'une centaine de logements par an dans le PSP 2015-2024.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Depuis 2011, l'office est sous le régime de la comptabilité privée. La direction financière est constituée d'un pôle sous l'autorité d'une responsable, (*il n'existe pas de poste de directeur financier*). Sept agents assurent l'ensemble des tâches. Des formations sont régulièrement suivies. Le service bénéficie de procédures écrites. Le contrôleur de gestion de l'office fournit un ensemble de tableaux de bord.

Les comptes ont été certifiés réguliers et sincères par le commissaire aux comptes. Son mandat se termine avec les comptes de l'exercice 2016. Une nouvelle mise en concurrence est en cours.

Aucune information relative aux délais de paiement n'est communiquée. Il aurait été intéressant de la faire figurer dans le rapport d'activité qui contient un volet financier, d'autant que ces délais paraissent respectés en 2015 (*délai moyen de paiement des factures sur l'année 2015, calculé par l'ANCOLS inférieur à 30 jours*).

L'office va adapter le calcul de la provision pour créances douteuses à la nouvelle réglementation. Jusqu'en 2015, l'ancienne méthode de calcul a été conservée. Des études sont en cours pour se conformer en 2016 à la nouvelle réglementation.

La comptabilisation des composants et du gros entretien et le calcul de la provision pour gros entretien ne sont pas conformes aux instructions comptables. La distinction entre remplacements de composants et gros entretien doit être revue. Les remplacements de chaudières, lorsqu'ils sont effectués à l'unité, sont comptabilisés en gros entretien ainsi que la mise en conformité des ascenseurs ou leur rénovation complète, alors qu'ils relèvent normalement de remplacements de composants. La provision évaluée par l'office comprend l'ensemble des contrats de type P3. Or la réglementation comptable (*avis CNC 2004-11*) indique que « Même si elles sont enregistrées sur le compte 6152 « Dépenses de gros entretien sur biens immobiliers », les dépenses récurrentes telles que celles relatives aux contrats d'entretien (*exemple : contrats P3*) ou aux remises en état des logements suite au départ des locataires, n'entrent pas dans l'assiette de la PGE ». Ainsi, la provision 2015, basée sur la projection des années 2016-2018, de 8,4 M€, comprend 7,1 M€ relatifs à ces contrats ne devant pas être inclus dans la provision qui devrait être ramenée à 1,3 M€. Cette comptabilisation a une incidence sur le calcul des fonds propres disponibles. Dans sa réponse, l'OPH indique qu'à partir de 2016, l'office a révisé les bases de calcul de la PGE pour se mettre en conformité avec la réglementation comptable et que la PGE de clôture de l'exercice 2016 s'élève à 1,97 M€.

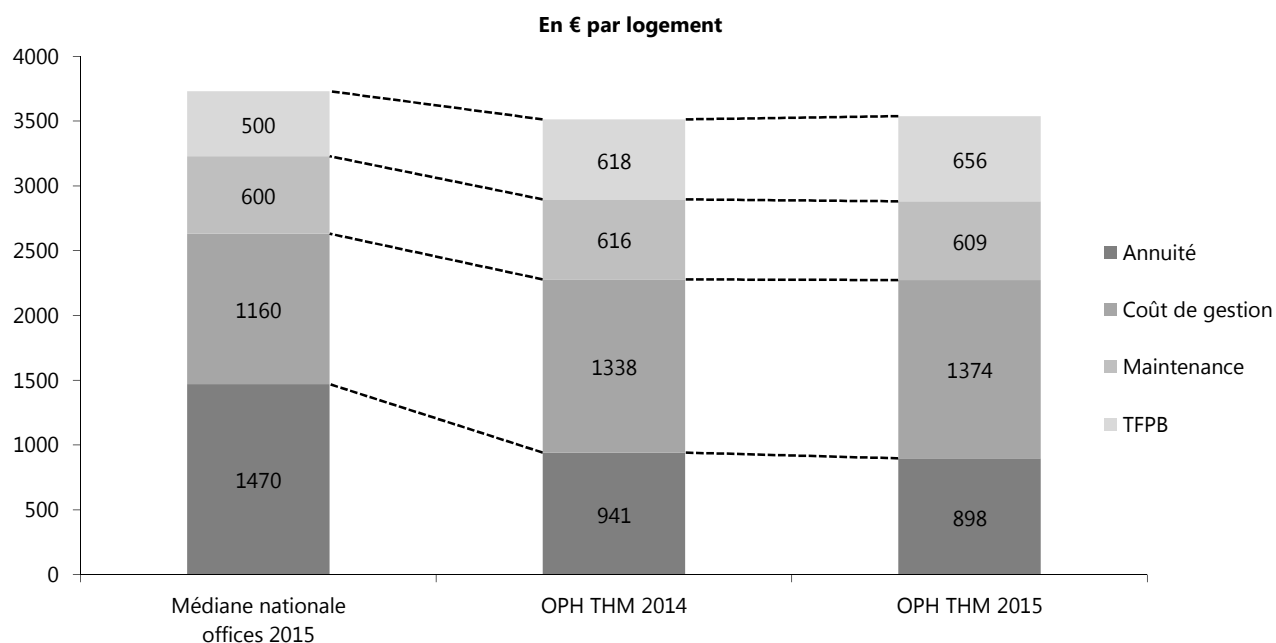
Le calcul des frais de conduite d'opérations n'est pas conforme à la réglementation comptable. Ces frais sont calculés forfaitairement par application d'un pourcentage. Cette méthode n'apporte pas de justification permettant de vérifier que les montants immobilisés sont bien inférieurs ou égaux aux coûts internes réels. De plus, le montant est affecté à la clôture des opérations et non au fur et à mesure de la progression des travaux (*non-respect du principe d'indépendance des exercices*). Ainsi entre 2011 et 2014, il a été comptabilisé 79 k€ à ce poste et 511 k€ pour la seule année 2015. Cette disproportion ne reflète pas les charges annuelles réelles du service production. Dans sa réponse, l'OPH indique s'être mis en ordre de marche pour comptabiliser correctement ces coûts.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

6.2.1 Analyse de l'exploitation

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Loyers	31 756	32 642	32 957	33 322	33 568
Coût de gestion hors entretien	-10 607	-11 085	-10 316	-10 885	-11 221
Entretien courant	-453	-433	-586	-776	-592
GE	-5 309	-4 285	-4 256	-4 233	-4 378
TFPB	-4 573	-4 707	-4 972	-5 028	-5 356
Flux financier	539	614	558	385	270
Flux exceptionnel	116	-1 248	28	74	-3
Autres produits d'exploitation	994	645	840	1 002	916
Pertes créances irrécouvrables	-300	-305	-299	-382	-502
Intérêts opérations locatives	-2 901	-3 013	-2 847	-2 268	-1 911
Remboursements d'emprunts locatifs	-5 927	-5 439	-4 937	-5 392	-5 426
Autofinancement net²²	3 335	3 386	6 170	5 819	5 365
% du chiffre d'affaires (arrêté du 6 décembre 2014)	9,9	9,7	17,8	17,7	15,6

L'autofinancement dégagé par l'exploitation représente, en 2015, 15,6 % du chiffre d'affaires (*médiane 2015 des offices 12,3 %*). L'ensemble des postes constitutifs des charges d'exploitation, retracés dans le schéma ci-dessous, est de 3 537 €/logement (*médiane des offices se situe à 3 730 €/logement*).



²² 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.

6.2.1.1 Les produits

Les recettes proviennent exclusivement de l'activité locative. Le chiffre d'affaires a faiblement augmenté (+ 3,45 % entre 2011 et 2015). Seuls 195 logements ont été mis en service de 2012 à 2016. En 2015, le loyer annuel moyen quittancé au logement est de 3 756 € (*médiane 2015 des offices à 3 760 €*). Sur les années 2014 et 2015, l'office a vendu deux foyers, générant des pertes de recettes.

Les produits financiers sont en diminution depuis 2013. Fin 2015, 8 M€ étaient placés sur des comptes à terme. Les recettes liées aux produits financiers représentent 34 € au logement (*médiane : 30 €*).

La mutualisation du secteur HLM a apporté un produit total de 75 k€ sur les années 2014 et 2015.

6.2.1.2 Les charges

Sur la période contrôlée, les charges d'exploitation sont stables. L'ensemble des postes constitutifs des coûts de fonctionnement annuel est de 3 537 €/logement en 2015 (*médiane à 3 730 €/logement*).

L'annuité locative est très réduite. La charge d'annuité de l'office est de 898 €/logement en 2015 (*médiane 1 470 €/logement*). Ce niveau se justifie par un patrimoine ancien (50 ans) et une activité de production neuve réduite. Depuis 2012, l'office a réalisé de nouveaux emprunts à hauteur de 16,6 M€ et a remboursé en capital 21,2 M€ (*hors remboursements anticipés*). La capacité de désendettement a été évaluée à 5,46 ans par l'ANCOLS, ce qui montre une marge de manœuvre importante pour contracter de nouveaux emprunts.

Les coûts de gestion sont très élevés. En effet, les coûts de gestion sans entretien courant sont de 1 374 €/logement en 2015 (*médiane à 1 160 €*). La part annuelle des charges de personnel représente 985 €/logement (*médiane 790 €*). L'office emploie 22,2 ETP pour 1 000 logements²³ (*médiane à 20,3*). Dans réponse, l'OPH précise que ces coûts ont participé à maintenir l'équilibre social des groupes. Il envisage toutefois, au vu des effets de la loi de finance 2018, des mesures d'économie sur l'ensemble des secteurs à partir de l'élaboration du budget 2018 et qui devraient s'intensifier sur les années suivantes.

Le coût des risques locatifs (*vacance et impayés*), calculé dans le DIS, représente 4 % des loyers en 2015 (*médiane des offices à 6,6 %*).

L'effort consacré à la maintenance (*travaux d'entretien et de gros entretien y compris les travaux en régie*) est de 609 €/logement (*médiane à 600 €*). Ce montant devrait être minoré en raison d'une comptabilisation à tort de dépenses d'investissement sur le poste de gros entretien (*cf. § 6.1*).

La TFPB représente en 2015 un montant de 656 €/logement (*médiane à 590 €*). Cette valeur s'explique par le pourcentage élevé de logements soumis à cette taxe (96,9 %). En 2015, l'abattement de 30 % pour les logements situés en ZUS ou en QPV représente 11,6 % de la TFPB brute. En effet, le patrimoine est ancien et sorti en grande partie des exonérations. Ce ratio est en augmentation sur la période en raison du faible développement de logements qui en sont exonérés.

6.2.1.3 Gestion de la dette

En 2015, 95,2 % de la dette est assise sur le livret A. Aucun réaménagement de dettes n'est intervenu durant la période contrôlée. L'office a procédé à une demande de prêt de haut de bilan auprès de la Caisse des dépôts et consignations (CDC) pour un montant de 2,1 M€. Il a obtenu 387 k€ (*courrier de la CDC du 14 octobre 2016*).

²³ Source DIS 2015

6.2.1.4 Gestion de la trésorerie

L'office n'a pas eu recours à des lignes de trésorerie ou à des concours bancaires.

6.2.2 Résultats comptables

Les résultats comptables ont évolué comme suit :

En k €	2011	2012	2013	2014	2015
Résultats comptables	200	6 616	5 669	4 329	5 096
Plus ou moins-value sur cessions d'actifs immobiliers	186	9	215	512	204
- Dont part des plus-values de cessions en %	92,71	0,14	3,80	11,83	3,99

Les ventes de patrimoine ne constituent pas un élément significatif au résultat. En 2011, bien que peu importantes, elles contribuent à hauteur de 93 % au résultat notoirement faible. Les ventes les plus importantes ont été réalisées en 2014 et 2015 avec la vente de deux foyers pour 4,9 M€. Elles n'ont généré que 490 k€ de plus-value, la valeur nette comptable étant encore élevée. En 2014, deux logements ont été vendus et un commerce en 2013.

6.2.3 Structure financière

Bilans fonctionnels (cf. annexe 7.6)

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Capitaux propres	100 948	111 380	119 506	126 676	132 816
Provisions pour risques et charges	6 313	6 082	5 629	8 053	8 963
- Dont PGE	5 912	5 664	5 174	7 526	8 436
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	160 502	167 505	174 813	176 217	183 205
Dettes financières	85 768	87 944	87 072	81 871	75 570
Actif immobilisé brut	-325 508	-345 809	-361 394	-366 494	-374 722
Fonds de Roulement Net Global	28 023	27 102	25 626	26 323	25 832
FRNG à terminaison des opérations²⁴					17 612
Stocks (toutes natures)	0	0	0	0	0
Autres actifs d'exploitation	9 740	14 337	13 018	13 958	16 430
Provisions d'actif circulant	-2 482	-2 761	-3 272	-2 629	-2 615
Dettes d'exploitation	-1 348	-2 761	-3 023	-2 418	-2 729
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	5 910	8 815	6 723	8 911	11 086
Créances diverses (+)	300	519	556	512	540
Dettes diverses (-)	-1 812	-1 987	-1 866	-1 485	-1 145
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-1 512	-1 468	-1 310	-973	-605
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	4 398	7 347	5 413	7 938	10 481
Trésorerie nette	23 625	19 755	20 213	18 385	15 351

²⁴ Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) y compris les amortissements courus non échus (ACNE) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

6.2.3.1 Indépendance financière

La proportion de ressources internes est de 65,5 % en 2015 (médiane des offices à 37,8 %). En 2011, ces ressources représentaient déjà 56,4 %, cette proportion n'a cessé d'augmenter tout au long de la période contrôlée sous l'effet d'une augmentation des capitaux propres et de la baisse concomitante des emprunts (dû à un désendettement supérieur aux emprunts mobilisés). Jusqu'à présent la proportion d'emprunt pour ses opérations est assez faible (46,7 %).

6.2.3.2 Fonds de roulement net global et à terminaison

Le fonds de roulement net global de 25,8 M€ à fin 2015 représente 6,1 mois de dépenses. La structure financière est confortable (médiane nationale des offices à 4,4 mois).

Les capitaux propres ont progressé régulièrement sous l'effet d'un cumul de résultats bénéficiaires (21,9 M€) et de l'augmentation plus modérée des subventions nettes (+12,8 M€).

Les autres ressources stables ont progressé de 15 M€ malgré une baisse significative des emprunts (-8,4 M€).

Au total, les ressources à long terme ont néanmoins augmenté (+ 47 M€) plus lentement que les emplois, en progression de 49 M€ sur la période contrôlée, d'où une légère diminution du fonds de roulement (- 2 M€).

Au 31 décembre 2015, il restait 44,6 M€ de dépenses à comptabiliser sur les opérations locatives non soldées et en cours, hors préliminaires, 34,0 M€ d'emprunts à encaisser et 2,3 M€ de subventions restant à notifier. A terminaison des opérations le fonds de roulement net global devrait être ramené à 17,5 M€ équivalant à 4,2 mois de dépenses. La structure financière demeure confortable.

Les fonds disponibles (FRNG – dépôts – provisions) sont évalués à 14,5 M€. A terminaison des opérations, les fonds disponibles (FRNGT – dépôts – provisions – ACNE) sont évalués à 3,2 M€. Une évaluation correcte de la PGE entraînerait un montant de fonds disponibles de 21,6 M€ et de 10,3 M€ à terminaison (cf. §6.1).

6.2.3.3 Variations du FRNG

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

En k€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement début 2012		28 023
Autofinancement de 2012 à 2015	20 740	
Dépenses d'investissement	-64 305	
Financements comptabilisés	39 531	
Autofinancement disponible après investissements	-4 034	
Remboursement anticipé d'emprunts locatifs	-3 608	
Cessions d'actifs	5 519	
Remboursement anticipé d'emprunts (démolitions...)	0	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	-68	
Flux de trésorerie disponible	-2 191	
Fonds de roulement fin 2015		25 832

Les dépenses d'investissement sont couvertes à 93,7 % par le cumul d'autofinancement et les financements externes. L'office mobilise ses emprunts à la livraison de manière à avoir déjà encaissé des loyers lors de la première échéance. Des subventions liées au programme de rénovation urbaine ont été débloquentes tardivement du fait d'un retard dans la signature du dernier avenant de la convention. Le déficit de

financement de 4 M€ et les remboursements anticipés d'emprunts liés à la vente des foyers ne sont couverts que partiellement par les cessions d'actifs. Après déduction des autres emplois, le déficit de trésorerie de 2 M€ vient en diminution du fonds de roulement qui s'établit à 25,8 M€ à fin 2015.

6.2.3.4 Besoins ou ressources en fonds de roulement

Le besoin en fonds de roulement d'exploitation croît sur la période contrôlée. Si les créances clients et locataires restent globalement stables, les subventions à recevoir progressent et avec un stock de 9,5 M€ en 2015, elles constituent l'essentiel du besoin. Les dettes d'exploitation se maintiennent et sont constituées essentiellement de dettes sur achats.

L'activité hors exploitation dégage une ressource de bas de bilan mais en diminution sur la période. L'essentiel de la ressource est constituée des intérêts courus non échus qui diminuent régulièrement en lien avec la baisse de l'encours de la dette.

Au total, le besoin en fonds de roulement s'accroît tout au long de la période passant de 4 M€ en 2011 à plus de 10 M€ à fin 2015.

6.2.3.5 Trésorerie

Partant d'une trésorerie de 23,6 M€ en 2011, la baisse du fonds de roulement et la hausse en parallèle du besoin en fonds de roulement, génèrent une diminution de la trésorerie, la ramenant à 15,4 M€ en fin de période. Elle représente 3,6 mois de dépenses, soit une situation pratiquement comparable à la médiane de référence (3,7 mois).

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Dans la perspective de la rédaction de la deuxième CUS, le CA, dans sa délibération du 29 février 2016, a approuvé la mise à jour du PSP ainsi que le prévisionnel financier à 10 ans portant sur la période 2015-2024 basé sur le réalisé 2014 (cf. annexe 7.7).

Les orientations stratégiques portent sur la construction de 1 000 logements pour un investissement de 155 M€, des travaux à hauteur de 104 M€ (*entretien courant : 30 M€ ; remplacements de composants : 20 M€ ; gros entretien : 3 M€ ; maintenance : 24 M€ ; réhabilitations : 27 M€*) et la vente de six foyers estimée à 8,6 M€.

Les hypothèses d'évolution retenues sont quasi identiques entre les produits (de 1 à 1,2 %) et les charges (1 % et 1,5 % pour les frais de personnel). Par mesure de prudence, il conviendrait de conserver un écart de 0,5 point entre les produits et les charges. Les autres taux d'évolution (*livret A à 1,5 % et TFPB à 3 %*) n'appellent pas de remarque.

Le financement prévisionnel prévoit des emprunts à hauteur de 40 % pour les travaux, 74 % pour la construction neuve et 57 % pour les acquisitions-améliorations. L'abondement en fonds propres se fera à hauteur de 48 à 60 % pour les travaux selon les possibilités d'obtention de subventions, et 20 à 25 % pour le développement. Le plan de financement actuel, sur les opérations terminées non soldées et en cours comprend en moyenne 46,7 % d'emprunts et 18,6 % de fonds propres.

Au regard de ses disponibilités actuelles, mais surtout au regard de sa capacité à les régénérer par son autofinancement issu de ratios de gestion favorables (*réduction des coûts de gestion*), l'office est en capacité de recourir de manière plus soutenue à l'emprunt tout en continuant à mobiliser une part importante de fonds propres.

Les résultats de l'analyse sont exposés dans le tableau ci-dessous :

En K€	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Autofinancement net	5 579	3 531	3 778	3 998	4 862	4 951	5 064	5 230	5 370	5 506
Autofinancement en % du CA	16,3	10,3	10,7	11,0	13,1	13,1	13,1	13,2	13,3	13,3
Potentiel financier	11 640	11 661	10 079	10 454	9 164	8 147	6 207	2 623	1 575	1 630
Fonds de roulement long terme	22 199	21 855	20 398	20 444	19 393	18 470	16 586	13 117	12 220	12 472
FRLT au logement	2 538	2 489	2 304	2 287	2 154	2 029	1 803	1 412	1 302	1 316

L'autofinancement net accuse une baisse sensible à partir de 2016 pour remonter ensuite régulièrement, atteignant en fin de période le niveau de départ. Le pic de production de nouveaux logements se produit en 2017 et 2018, la variation sur les produits est plus importante ces deux années. Elle augmente ensuite plus régulièrement. Les charges sont impactées en 2016, par la mutualisation du secteur HLM. A partir de 2018, l'annuité est plus fortement impactée par les opérations nouvelles, même si elle est atténuée par la disparition des emprunts consécutive à la vente des foyers.

Le potentiel financier diminue tout au long de la période, la sollicitation des fonds propres restant supérieure à leur reconstitution, notamment pour financer les travaux.

Le fonds de roulement à long terme de 12 M€ en fin de période est très inférieur au fonds de roulement de départ du fait d'une activité de développement plus soutenue et d'un relatif faible recours aux emprunts. Il reste néanmoins confortable.

La structure financière solide et le bon niveau d'autofinancement permettent la réalisation du projet de développement et d'entretien du patrimoine existant, d'autant que le faible niveau d'endettement autorise un recours plus important à l'emprunt.

6.4 CONCLUSION

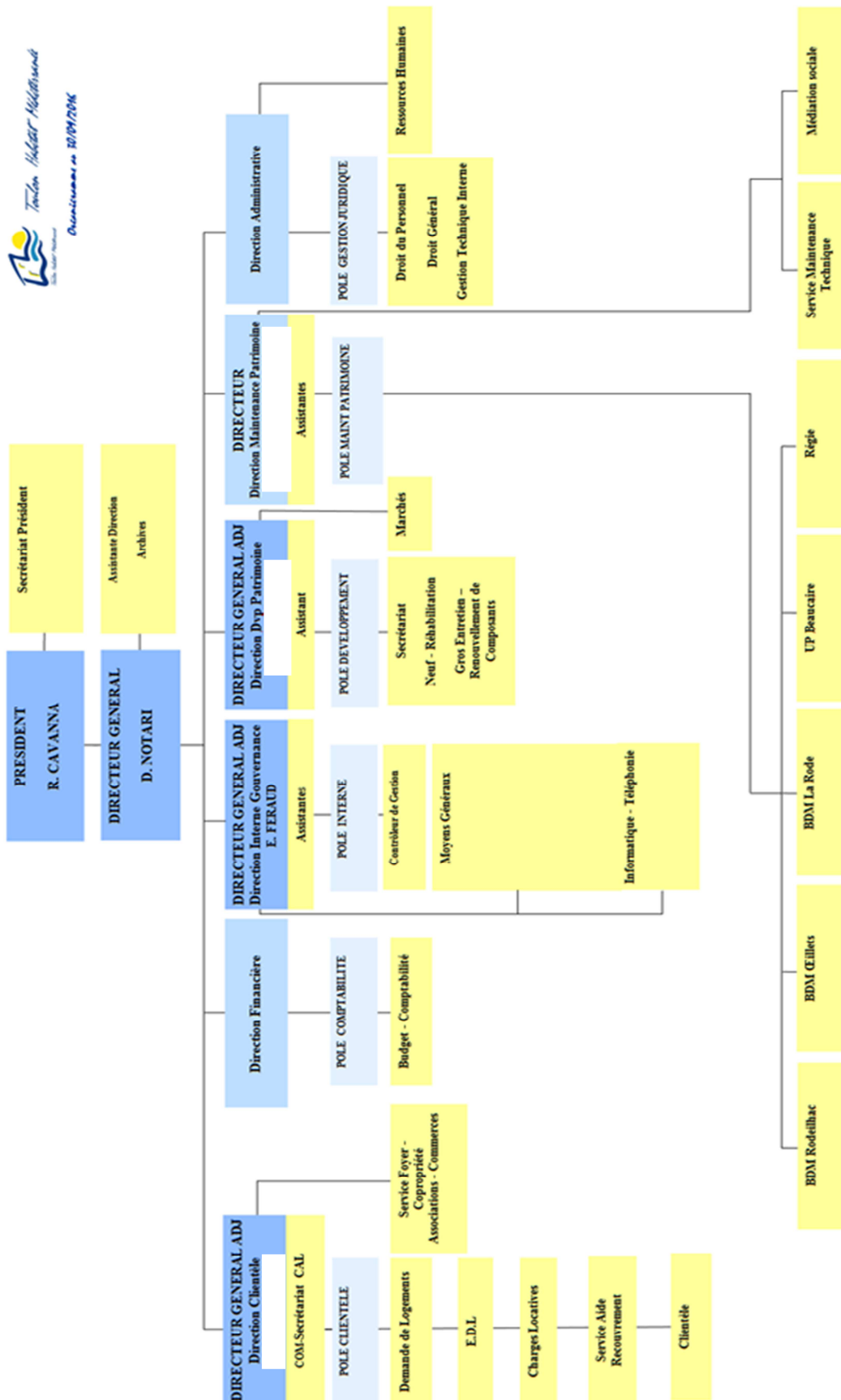
L'office a conduit un important programme de réhabilitation de son parc. Le concours de la CGLLS qui s'est terminé en 2012 lui a permis de redresser une situation ancienne fragile et de réaliser des opérations dans le cadre de l'ANRU. L'autofinancement s'est fortement amélioré tout au long de la période contrôlée, en grande partie du fait du faible niveau d'endettement, et ce malgré des dépenses de personnel élevées. La structure financière est satisfaisante et plutôt confortable. Le nouveau PSP prévoit de réengager le développement d'une offre nouvelle et de continuer la réhabilitation de son parc. L'analyse prévisionnelle montre que ces projets sont réalisables. La structure financière de départ permet une mobilisation d'emprunts en adéquation avec les projets et, malgré une moins bonne situation du bilan en fin de période, la structure financière devrait conserver un niveau correct.

7.ANNEXES

7.1 INFORMATIONS GENERALES

RAISON SOCIALE : OPH Toulon Habitat Méditerranée			
SIEGE SOCIAL :			
Adresse du siège :	Le Saint Matthieu, Avenue Franklin Roosevelt B.P. 1309	RCS Toulon :	278 300 017
Code postal:	83076	Téléphone :	04 94 03 85 00
Ville	TOULON Cedex	Internet :	www.thmed.com
PRESIDENT : CAVANNA Robert			
DIRECTEUR GENERAL : NOTARI Daniel			
Collectivité de rattachement : Communauté d'agglomération Toulon Provence Méditerranée (TPM)			
CONSEIL D'ADMINISTRATION : Février 2017 - En application de l'article R. 421-4 du CCH : 23 membres			
	Membres	Désignés par :	Professions
Président	CAVANNA Robert	Conseil communautaire	Enseignant universitaire
	LEVY Geneviève	Conseil communautaire	Députée du Var
	ANDREOTTI Dominique	Conseil communautaire	Médecin
	MONDONE Valérie	Conseil communautaire	Fonctionnaire
	MAHALI Mohamed	Conseil communautaire	Avocat
	MORENO Christophe	Conseil communautaire	Responsable d'agence
	BONNUS Michel	Personnalité qualifiée	Commerçant Independent ; élu d'une autre collectivité
	DEPALLENS Caroline	Personnalité qualifiée	Opticienne ; élue d'une autre collectivité
	GERIMAUROS Roselyne (CDC)	Personnalité qualifiée	Agent
	GILLET André	Personnalité qualifiée	Retraite
	JEROME Christine	Personnalité qualifiée	Directeur Developpement Urbain
	MATHERON Jacqueline	Personnalité qualifiée	Fonctionnaire
	OUESLATI Chokri	Personnalité qualifiée	Fonctionnaire
	VALVERDE Myriam	Association d'insertion	Directrice de l' association Alinea
	BELLECC Véronique	UDAF du VAR	
	DOREAU Thierry	Caisse d'Allocations Familiales (CAF)	Informaticien
	PICOCCHE Jean-Louis	Collecteur 1%	Directeur
	PEYROT Jacques	Organisations syndicales	CGT
	POTELET Claude	Organisations syndicales	FO
Représentants des locataires	BIEVER Marie-Josée	Élue	AVAL
	DUC Christian	Élu	AVAL
	MARKOVIC Igor	Élue	AVAL
	GARCIN Daniel	Élu	ULV
Commissaire du Gouvernement : Préfet			
EFFECTIFS DU PERSONNEL AU : 31 décembre 2016	Cadres :	29	Total administratif et technique : 151
	Maîtrise :	102	
	Employés :	20	
	Gardiens :	22	Effectif total : 197
	Employés d'immeuble :	10	
	Ouvriers régie :	14	

7.2 ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ORGANISME



Décembre 2016

7.3 TABLEAU DES LOGEMENTS IDENTIFIES EN DEPASSEMENT DES PLAFONDS AUTORISES

Nombre de loyers contrôlés : 8 106 soit 98,8 % des logements familiaux de THM

Nombre de dépassements constatés : 17

Opération	Logements			Convention APL			Quittancement mensuel au 1er janvier 2017					
Nom	Numéro	SC (m2)	SU (m2)	Date d'effet	Financement	Taux mensuel maxi initial	Taux de loyer pratiqué	Loyer quittancé	Loyer Plafond actualisé	Dépassement (€)	Date entrée locataire	Montant remboursé par THM
BON RENCONTRE	00070013	108,70	-	juil-00	H.L.M.O.	2,20	3,03	329,42	328,68	0,74	10/01/17	2,99
BON RENCONTRE	00070030	124,50	-	juil-00	H.L.M.O.	2,20	3,03	377,30	376,45	0,85	12/02/16	12,81
BON RENCONTRE	00070045	126,40	-	juil-00	H.L.M.O.	2,20	3,03	383,06	382,20	0,86	16/12/16	4,19
BON RENCONTRE	00070058	102,80	-	juil-00	H.L.M.O.	2,20	3,03	311,54	310,84	0,70	11/08/16	6,38
BON RENCONTRE	00070067	124,50	-	juil-00	H.L.M.O.	2,20	3,03	377,30	376,45	0,85	26/02/16	12,42
BON RENCONTRE	00070081	93,50	-	juil-00	H.L.M.O.	2,20	3,03	283,35	282,72	0,63	02/06/16	7,23
BON RENCONTRE	00070108	109,70	-	juil-00	H.L.M.O.	2,20	3,03	332,45	331,70	0,75	27/05/16	8,70
PORT MARCHAND	00170263	70,00	-	janv-14	H.L.M.O.	3,01	3,06	213,90	212,07	1,83	12/05/15	44,49
PORT MARCHAND	00170265	94,00	-	janv-14	H.L.M.O.	3,01	3,05	286,33	284,78	1,55	21/10/14	48,15
RUE CHEVALIER PAUL	00840002	87,00	-	juil-90	P.L.A.	2,38	3,81	331,38	328,79	2,59	03/04/15	66,48
RUE CHEVALIER PAUL	00840004	95,00	-	juil-90	P.L.A.	2,38	3,81	361,86	359,02	2,84	26/11/15	50,36
PYRITE II	01460017	-	83,07	juin-06	Super PLUS	5,46	6,55	544,31	531,96	12,35	01/02/07	444,55
PYRITE II	01460020	-	82,76	juin-06	Super PLUS	5,46	6,55	542,28	529,98	12,30	16/09/14	397,00
LE GRECO	01490013	-	50,29	avr-04	Super PLUS	4,83	7,43	373,51	307,43	66,08	01/12/09	2 379,03
LE GRECO	01490014	-	58,97	avr-04	Super PLUS	4,83	7,43	437,98	360,49	77,49	06/06/06	2 789,74
LE GRECO	01490033	-	83,56	avr-04	Super PLUS	4,83	7,43	620,61	510,81	109,80	05/07/07	3 952,89
LE GRECO	01490069	-	87,77	avr-04	Super PLUS	4,83	7,43	651,88	536,54	115,34	02/05/13	4 152,12
TOTAL								6 758	6 351	407,56	-	14 402,51

THM s'est engagé à corriger les loyers quittancés à partir du mois de mai 2017 et procéder au remboursement des locataires sur la période prévue par la réglementation (*après recalcul des aides au logement avec la CAF*).

7.4 TABLEAU DES IRREGULARITES AUX REGLES D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS RELEVÉES

Nombre de dossiers étudiés : 100 (*représentant 4,4% des attributions sur 4 ans*)

Nombre de dossiers irréguliers constatés : 6

Programme	N° Logt	Numéro unique	Date décision CAL	Date signature du bail	Financement	Irrégularité constatée	Loyer mensuel (€)
BELLEVUE	0038826717	NC	26/02/13	01/04/13	PLUS	Echange non de droit (pour un appartement plus petit) ; dépassement des plafonds PLUS de 51,8% ; absence de numéro unique	149
FORT BLANC	0038808343	083091202 332911387	26/02/13	01/04/13	PLUS	Echange non de droit (pour un appartement plus grand) ; dépassement des plafonds PLUS de 4,7%	285
LA BEAUCAIRE	0038849016	NC	12/11/14	01/01/15	PLUS	Echange non de droit (pour un appartement plus petit) ; dépassement des plafonds PLUS de 46,7% ; absence de numéro unique	349
LES CISTES II	0038805266	NC	28/04/15	01/06/15	PLUS	Echange non de droit ; dépassement des plafonds PLUS de 12,2% ; absence de numéro unique	427
BAZEILLES	0038792083	083011127 583711387	26/11/13	03/01/14	PLUS	Dépassement plafonds PLUS de 5,6% sur revenus N-2 (pas de dépassement lors de la CAL sur les revenus N-3) ; mutation ; salarié	325
PORT MARCHAND	0038797851	083061201 904011387	28/05/13	18/06/13	PLUS	Dépassement de 60,9% des plafonds PLUS ; Mutation d'un couple âgé d'un T3 vers T2 (pas de sous occupation)	220

7.5 PROGRAMME DE LA VISITE DE PATRIMOINE

Echantillonnage : 17 groupes représentant 3 839 logements (47 % du parc de l'OPH).

Nom programme	Commune	Agence	QPV	Logts individuels	Logts collectifs	Date de construction	Date mise en service
RODEILHAC	TOULON OUEST	BDM RODEILHAC	QPV 6		396	1932	1932
A.BRIAND	TOULON OUEST	BDM RODEILHAC		14	200	1901	1948
LE JONQUET	TOULON OUEST	BDM RODEILHAC	QPV 4		301	1958	1958
PORT MARCHAND	TOULON	BDM CENTRE			122	1961	1961
LA BEAUCAIRE	TOULON OUEST	U.P. BEAUCAIRE	QPV 1		1761	1967	1969
LA FLORANE	TOULON OUEST	U.P. BEAUCAIRE	QPV 5		424	1972	1972
ZUP RODE I	TOULON	BDM CENTRE			150	1975	1975
FLORANE EXTENSION	TOULON OUEST	U.P. BEAUCAIRE	QPV 5		80	1976	1976
ZUP RODE II	TOULON	BDM CENTRE			150	1976	1976
ZUP RODE III	TOULON	BDM CENTRE			172	1978	1978
LE MICHOLET	TOULON	BDM CENTRE	QPV 8	1	10	1988	1988
RUE CHEVALIER PAUL	TOULON	BDM CENTRE	QPV 8		6	1989	1990
LE MATISSE	TOULON OUEST	BDM RODEILHAC		8	28	2013	2013
RUE NICOLAS LAUGIER	TOULON	BDM CENTRE	QPV 8		6	nc	2006
FISQUET	TOULON OUEST	BDM RODEILHAC			15	2014	2014
SUD EQUERRE	TOULON	BDM CENTRE	QPV 8		9	2013	2015
CŒUR LAUGIER	TOULON	BDM CENTRE	QPV 8		9	2015	2015

7.6 BILANS FONCTIONNELS

OPH THM	2011	2012	2013	2014	2015
Capital et réserves (SA)	0	0	0	0	0
Dotations et réserves (OP)	9 275 514	9 461 217	23 114 502	23 329 739	23 841 870
Report-à-nouveau	17 682 144	17 696 762	10 659 810	35 826 247	39 643 604
Résultat de l'exercice	200 321	6 616 333	5 668 894	4 329 488	5 095 926
Situation nette	27 157 979	33 774 312	39 443 206	63 485 474	68 581 400
Subventions d'investissement	51 488 363	58 090 819	60 350 107	63 190 523	64 234 961
Provisions réglementées	22 302 114	19 514 398	19 712 781	0	0
Titres participatifs (SA)	0	0	0	0	0
Capitaux propres	100 948 456	111 379 529	119 506 094	126 675 997	132 816 361
Provisions pour risques et charges	6 313 178	6 082 423	5 628 415	8 052 452	8 963 201
Amort. et Provisions pour dépréciation de l'actif immobilisé	160 501 915	167 504 946	174 813 047	176 216 829	183 204 456
Emprunts et dettes financières (hors I.C.N.E, Intérêts compensateurs et dépôts) compris emprunts accession	78 797 484	81 615 901	81 303 558	76 824 698	71 077 343
Dépôts et cautionnements reçus	2 041 133	2 126 015	2 190 819	2 262 223	2 315 038
Droits sur immobilisations	0	0	0	0	0
Emprunts et dettes financières diverses (Hors ICNE)	2 051 162	1 842 051	1 638 225	1 455 276	1 349 577
Intérêts compensateurs	2 877 810	2 360 054	1 939 833	1 328 829	828 499
Ressources stables	353 531 137	372 910 919	387 019 990	392 816 305	400 554 475
Immobilisations incorporelles (VB)	1 541 090	1 547 166	1 610 804	1 674 516	1 736 795
Immobilisations corporelles (VB)	305 117 213	314 193 869	327 460 992	354 930 035	357 050 585
Immeubles en Location-Vente	0	0	0	0	0
Immobilisations corporelles en cours (VB)	15 946 192	27 702 639	30 378 020	8 555 602	15 101 674
Immobilisations d'exploitation	322 604 494	343 443 675	359 449 816	365 160 153	373 889 054
Immobilisations financières	16 769	0	0	0	0
Prêts accession	8 050	4 759	4 759	4 759	4 759
Autres prêts, dépôts et caution. versés (sans ICNE Actif)	1 098	0	0	0	0
Immobilisations financières	25 918	4 759	4 759	4 759	4 759
Autres actifs immobilisés (Charges à répartir hors intérêts compensateurs, primes de remboursement, indexations)	0	0	0	0	0
Charges différées: intérêts compensateurs	2 877 810	2 360 054	1 939 833	1 328 829	828 499
Fonds de roulement net global (FRNG)	28 022 915	27 102 432	25 625 583	26 322 564	25 832 163
Stocks d'approvisionnement et autres stocks	0	0	0	0	0
Fournisseurs débiteurs	144 400	207 006	52 636	23 469	56 817
Créances clients et locataires	4 745 921	5 366 441	5 490 682	5 340 616	5 154 500
Autres créances d'exploitation (avec ICNE Actif)	4 820 039	8 733 404	7 453 752	8 589 977	11 218 621
Charges constatées d'avance d'exploitation	29 585	29 585	20 761	0	0
Dépenses à classer ou à régulariser d'exploitation	202	0	0	4 140	0
Provisions d'actif circulant (Hors provisions financières)	-2 482 141	-2 760 596	-3 272 089	-2 629 118	-2 614 618
Actifs d'exploitation nets	7 258 006	11 575 841	9 745 742	11 329 083	13 815 319
Avances et acomptes reçus sur commandes	20 000	198 423	69 321	638 338	545 493
Dettes sur achats d'exploitation	1 320 076	2 513 667	2 938 897	1 653 006	1 969 994
Dettes fiscales et sociales	8 256	2 481	7 570	125 119	211 483
Produits constatés d'avance d'exploitation	0	0	0	0	0
Recettes à classer ou à régulariser hors exploitation	0	46 417	6 931	1 886	2 495
Emprunts accession relais et préfinancement, opérations d'aménagement	0	0	0	0	0
Dettes d'exploitation	1 348 332	2 760 988	3 022 719	2 418 349	2 729 466
Besoin de Fonds de Roulement d'Exploitation	5 909 674	8 814 853	6 723 023	8 910 734	11 085 853
Créances diverses	299 763	519 420	555 817	512 195	540 489
Charges constatées d'avance hors exploitation	0	0	0	0	0
Dépenses à classer ou à régulariser hors exploitation	0	0	0	0	0
Créances diverses Hors Exploitation	299 763	519 420	555 817	512 195	540 489
Dettes diverses sur immobilisations	176 950	297 513	353 608	296 004	174 211
Autres dettes diverses	0	0	0	0	0
Intérêts courus non échus (sauf compensateurs)	1 635 010	1 689 636	1 512 238	1 189 371	970 865
Produits constatés d'avance hors exploitation	0	0	0	0	0
Recettes à classer ou à régulariser hors exploitation	0	0	0	0	0
Différences d'indexation Passif	0	0	0	0	0
Dettes diverses Hors Exploitation	1 811 960	1 987 149	1 865 846	1 485 374	1 145 077
Besoin de Fonds de Roulement Hors Exploitation	-1 512 198	-1 467 729	-1 310 029	-973 179	-604 588
Besoin en Fonds de Roulement	4 397 476	7 347 123	5 412 994	7 937 555	10 481 265
Valeurs mobilières de placement (Nettes des provis. financières)	772 683	0	0	0	0
Disponibilités (Valeur nette)	22 852 756	19 755 309	20 212 590	18 385 009	15 350 898
Trésorerie active	23 625 439	19 755 309	20 212 590	18 385 009	15 350 898
Concours bancaires et soldes créditeurs de banque	0	0	0	0	0
Trésorerie passive	0	0	0	0	0
Trésorerie nette	23 625 439	19 755 309	20 212 590	18 385 009	15 350 898

7.7 HYPOTHESES ET RESULTATS DE L'ANALYSE PREVISIONNELLE

SYNTHESE DES RESULTATS PREVISIONNELS

Fichier visial 2014 THM V7- Visial 2014 THM - PSP/CUS2 n° 17- 2015 à 2024

Evolution du patrimoine	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Livraisons		54	81	164	125	102	101	95	90	93	95
- Ventes et Démolitions		-50	-47	-91	-40	-38	0	0	0	0	0
Patrimoine logts et equiv logts au 31/12	8 743	8 747	8 781	8 854	8 939	9 003	9 104	9 199	9 289	9 382	9 477

En milliers en d'euros courants	Rappel	Résultats prévisionnels									
Loyers patrimoine de référence	31 359	31 639	31 639	31 956	32 307	32 679	33 054	33 450	33 850	34 255	34 665
Effets des cessions et démolitions		0	-6	-10	-10	-11	-11	-11	-11	-11	-11
Impact des travaux immobilisés		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Loyers opérations nouvelles avec lots annexes		19	258	965	1 578	2 088	2 509	3 006	3 488	3 974	4 477
Loyers théoriques logements	31 359	31 659	31 892	32 910	33 875	34 766	35 552	36 445	37 327	38 218	39 131
Perte de loyers / logements vacants	-941	-804	-728	-735	-743	-751	-760	-769	-778	-788	-797
Loyers quittancés logements	30 418	30 855	31 164	32 175	33 132	34 005	34 792	35 676	36 548	37 431	38 334
Redevances foyers (hors interventions foyers)	1 214	990	990	990	990	990	990	990	990	990	990
Impact des interventions foyers		-197	-364	-410	-378	-381	-489	-489	-489	-489	-489
Autres loyers (hors lots annex. op. nouv.)	1 700	1 763	1 763	1 763	1 763	1 763	1 763	1 763	1 763	1 763	1 763
Total loyers	33 332	33 411	33 553	34 518	35 507	36 377	37 056	37 940	38 812	39 695	40 598
Production immobilisée	0	211	351	307	286	305	227	219	254	234	80
Autres produits et marges sur autres activités	537	463	463	463	463	463	463	463	463	463	463
Produits financiers	385	380	377	367	365	357	350	338	319	312	311
Total des produits courants	34 254	34 465	34 744	35 655	36 621	37 502	38 096	38 960	39 848	40 704	41 452
Annuités patrimoine de référence	-7 660	-7 491	-7 180	-6 959	-6 720	-6 538	-5 786	-5 214	-4 919	-4 707	-4 206
Effets des cessions et démolitions logts		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Annuités des travaux immobilisés logts		0	-6	-44	-335	-345	-539	-751	-834	-924	-1 068
Annuités des opérations nouvelles logts		0	-49	-241	-956	-1 222	-1 654	-2 114	-2 550	-2 967	-3 403
Annuités des interventions foyers		0	121	-99	277	246	222	88	87	78	24
Total annuités emprunts locatifs	-7 660	-7 491	-7 114	-7 343	-7 735	-7 859	-7 757	-7 991	-8 216	-8 521	-8 653
Taxe foncière	-5 028	-5 267	-5 459	-5 623	-5 791	-5 965	-6 144	-6 328	-6 518	-6 714	-6 915
Maintenance totale (y compris régie)	-5 569	-5 674	-6 540	-7 194	-7 254	-6 811	-7 076	-7 237	-7 369	-7 407	-7 506
Solde après annuités, TFPB et maintenance	15 997	16 033	15 631	15 496	15 841	16 867	17 119	17 404	17 745	18 061	18 377
Frais de personnel (y compris régie)	-7 204	-7 440	-8 124	-8 246	-8 370	-8 495	-8 623	-8 752	-8 883	-9 016	-9 152
- Correction régie d'entretien	199	199	201	203	205	207	209	211	213	215	218
Frais de gestion (avec suppl. lié au dev.)	-2 117	-2 117	-2 138	-2 160	-2 181	-2 203	-2 225	-2 247	-2 270	-2 292	-2 315
Cotisations CGLLS	-247	-540	-1 515	-959	-968	-978	-988	-998	-1 008	-1 018	-1 028
Autres charges et intérêts des autres emprunts	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coût des impayés	-483	-484	-487	-501	-515	-527	-537	-550	-563	-576	-589
Charges non récupérées / logements vacants	-6	-5	-4	-4	-4	-5	-5	-5	-5	-5	-5
AUTOFINANCEMENT COURANT HLM	6 139	5 646	3 564	3 829	4 007	4 866	4 951	5 064	5 230	5 370	5 506
En % loyers	18,4%	16,9%	10,6%	11,1%	11,3%	13,4%	13,4%	13,4%	13,5%	13,5%	13,6%
Taux moyen de pertes de loyers dues à la vacance	-3,0%	-2,5%	-2,3%	-2,2%	-2,2%	-2,2%	-2,1%	-2,1%	-2,1%	-2,1%	-2,0%
Eléments exceptionnels d'autofinancement	3 318	-67	-33	-51	-9	-4	0	0	0	0	0
AUTOFINANCEMENT NET HLM GLOBAL	9 457	5 579	3 531	3 778	3 998	4 862	4 951	5 064	5 230	5 370	5 506
En % des produits des activités et financiers	27,7%	16,3%	10,3%	10,7%	11,0%	13,1%	13,1%	13,1%	13,2%	13,3%	13,3%
POTENTIEL FINANCIER début d'exerc. à la livraison		13 499	11 640	11 661	10 079	10 454	9 164	8 147	6 207	2 623	1 575
Autofinancement net HLM		5 579	3 531	3 778	3 998	4 862	4 951	5 064	5 230	5 370	5 506
Affectation à la PGE		-910	366	-118	333	-219	-53	-18	-79	-112	-159
Produits nets de cession sur patrimoine de réf.		0	270	0	0	0	0	0	0	0	0
Fonds propres investis sur travaux		-368	-2 604	-3 326	-2 347	-3 464	-2 278	-3 226	-4 796	-2 401	-3 109
Fonds propres investis sur démolitions		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fonds propres investis sur opérations nouvelles		-6 772	-1 672	-3 028	-1 782	-3 608	-3 437	-3 297	-3 436	-3 705	-1 983
Fonds propres investis sur interventions foyers		662	330	1 312	373	1 339	0	-263	-303	0	0
Remboursements en capital emp. non locatifs		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres variations du potentiel financier		-50	-200	-200	-200	-200	-200	-200	-200	-200	-200
Variation des ACNE		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Potentiel financier à terminaison (OS) 31/12	13 499	11 640	11 661	10 079	10 454	9 164	8 147	6 207	2 623	1 575	1 630
Provision pour gros entretien	7 526	8 436	8 070	8 188	7 855	8 074	8 128	8 146	8 224	8 337	8 496
Dépôts de garantie	2 122	2 123	2 124	2 130	2 135	2 155	2 196	2 234	2 270	2 308	2 346
FONDS DE ROULEMENT LONG TERME (OS)	23 147	22 199	21 855	20 398	20 444	19 393	18 470	16 586	13 117	12 220	12 472
Rappel des taux d'évolution en %	2014	2015	2016	2017 à 2024	Autres hypothèses						
Taux d'inflation		1,00	1,00	1,00	Plafonnement des loyers						
Taux d'évolution de l'ICC		1,00	1,00	1,00	Consommation des fonds propres						
IRL		0,57	0,01	1,00	Annuité courue non-échue						
Taux livret A	1,00	1,00	0,75	1,50							

7.8 SIGLES UTILISES

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

