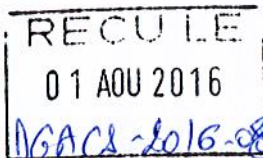


# **DROIT DE RÉPONSE**

**Office public de l'habitat Plaine Commune Habitat**

**Saint-Denis (93)**



Saint-Denis le 26 juillet 2016



**ANCOLS**

**M. Pascal MARTIN-GOUSSET**

**Directeur général**

1 RUE DU GENERAL LECLERC

92800 PUTEAUX

**Direction Générale**

PL2/065595.

Tél. : 01 48 13 61 00

**Objet : Suites du rapport de contrôle définitif de Plaine Commune Habitat**

---

Monsieur le Directeur général,

Vous avez par courrier en date du 5 avril 2016 transmis le rapport définitif de contrôle de l'Office Plaine Commune Habitat.

Vous trouverez ci-après les éléments de réponse au rapport de contrôle qui ont été communiqués aux administrateurs pour le Conseil d'Administration du 22 juin dernier.

Je tiens tout d'abord à me féliciter de la qualité des échanges qui ont pu se nouer au cours de la mission de contrôle de l'ANCOLS qui s'est déroulée sur le 1<sup>er</sup> semestre 2015.

Les équipes de l'Office ont ainsi pu échanger avec l'Agence sur l'ensemble des thèmes de contrôle et apporter les éclaircissements nécessaires.

L'Agence a ainsi pu constater, et cela figure explicitement dans le rapport, que « l'Office contribue activement au logement des populations à ressources modestes (...), la gestion d'ensemble est en progrès et des efforts significatifs ont été entrepris en vue d'une gestion plus rigoureuse et d'un meilleur service aux locataires ».

L'Agence a toutefois soulevé quelques points sur lesquels je souhaite revenir.

Je tiens tout d'abord à rappeler comme cela avait été fait lors de la réunion au sein de vos locaux du 17 décembre dernier que certaines irrégularités constatées ont depuis la fin de la mission été corrigées.

On peut notamment citer la transmission du rapport d'étape à 4 ans de la Convention d'Utilité sociale qui a fait l'objet d'une délibération du CA dans sa séance du 13 avril dernier.

S'agissant des enjeux majeurs de gestion locative, l'Office a procédé, dès l'avis d'échéance de novembre 2015, aux rectifications liées aux dépassements de loyers relevés lors du contrôle. Ces remboursements aux locataires ont représenté une somme de 45 463 €.

L'habitat public au service des habitants et du territoire.

S'agissant des charges locatives, vous évoquez plusieurs points, le taux de récupération du salaire des gardiens, le coût des charges locatives sur certains sites et faites un lien avec le choix du chauffage urbain qui n'apparaît pas avantageux selon vous.

Je tiens tout d'abord à rappeler, comme le fait l'Agence, que « le niveau de modération des loyers proposés est réel et témoigne de la volonté de l'Office de remplir son rôle social ».

Sur le niveau des charges locatives de certains sites, les affirmations de l'Agence méritent selon moi une réponse plus nuancée sur un sujet aussi complexe qui fait intervenir de nombreuses entreprises prestataires au travers des différents contrats (entretien – nettoyage - ...).

Sur un plan général tout d'abord, il faut rappeler que le coût global des charges locatives a été stabilisé depuis 2012 autour de 34/35 M€ pour l'ensemble des sites et ce alors même que le parc de logement a cru. Cette stabilisation des charges locatives est à saluer.

L'Office a par ailleurs, lors des opérations de contrôle fourni des éléments d'explication très détaillés à l'Agence et indiqué notamment que les sites avec des charges élevées résultaient souvent de choix d'organisation (forte présence de gardien et/ou d'agent d'entretien) en accord avec les amicales de locataires. L'absence de gardiens (arrêt de travail – maladie) et leur remplacement peut également peser lourdement sur les charges locatives d'un groupe immobilier.

Enfin, il faut à propos du chauffage urbain préciser que le renouvellement en 2014 de la délégation de service public au profit de Plaine Commune Energie a permis d'abaisser sensiblement le tarif du MWh qui a été ramené de 50,6€/Mwh en janvier 2014 à 34,82€/MWh en fin d'exercice 2015, soit une baisse de 31% des tarifs sur 2 ans. En parallèle, la partie Abonnement a été également abaissée à 34€/KWh. Le choix du chauffage urbain a donc permis de substantielles économies de charges pour les locataires.

Pour autant, l'ANCOLS pointe assez justement l'enjeu complexe et particulièrement important du niveau des charges et des écarts sensibles entre groupes immobiliers.

L'Office entend donc bien évidemment poursuivre et même renforcer sa mobilisation sur l'enjeu de la maîtrise des charges (travaux d'amélioration thermique, distribution de kits d'économie d'eau, campagnes de sensibilisation, ajustement des organisations, contrôle renforcé des prestataires, ...).

L'Office souhaite, en complément, lancer prochainement un projet spécifique visant à se doter d'un « observatoire des charges » afin de disposer d'une capacité renforcée d'analyse du niveau des charges et de leur évolution.

Enfin, pour ce qui concerne le niveau de récupération des salaires des gardiens, je vous confirme que cet enjeu fait l'objet d'échanges directs avec les représentants des locataires dans le cadre du Conseil de Concertation Locative et que, lors de la dernière réunion tenue en juin 2016, ont été collectivement arrêtés des principes communs d'évolution. Ce point doit être finalisé dans les toutes prochaines semaines.

S'agissant des impayés qui constituent l'une des préoccupations que l'Office partage avec l'Agence, des travaux ont été engagés avant même la mission de contrôle afin d'enrayer l'évolution constatée depuis plusieurs années.

Ces travaux ont porté sur plusieurs axes :

- la prévention de l'impayé via l'amélioration des résultats sur l'encaissement des loyers (paiement du loyer dans le mois qui suit) par de nouveaux modes de relances (SMS, campagne de phoning, ...) et le développement du prélèvement automatique
- le travail sur l'attribution des logements et l'identification des ménages fragiles en vue de les accompagner dès l'entrée dans les lieux. L'Office est en outre pilote sur le projet IDEAL qui permet de sécuriser l'ouverture des droits APL des locataires.
- La meilleure articulation entre la gestion locative et le service contentieux avec des process clarifiés, la création d'une commission des impayés chargée d'analyser les dossiers complexes et donner un avis sur le transfert au service du contentieux

Des groupes de travail et des séminaires ont été organisés sur l'exercice 2015 afin de sensibiliser l'encadrement au caractère prioritaire de la lutte contre l'impayé, de les accompagner sur le volet animation des équipes afin que le suivi des locataires en impayés intervienne à échéances régulières et répétées.

Un dernier séminaire a été organisé au printemps dernier avec, cette fois-ci, l'ensemble des intervenants (CESF, gestionnaires locatives et sociales, chargés de contentieux, chargés d'attribution). Cette démarche sera complétée de temps de formation, de temps d'expérimentation et de déploiement pour l'ensemble des acteurs de la chaîne de traitement.

Il convient d'ailleurs de relever que l'exercice 2015 a permis de constater une baisse du coût des impayés ramené à 2,2 M€ contre 2,6M€ en 2014. Même si cette inflexion doit être prise avec recul en ce qu'elle ne constitue pas un signe de résolution pérenne de la problématique des impayés, elle constitue cependant un premier encouragement important pour les équipes de l'Office dans le cadre de la forte mobilisation qui est et restera la leur sur ce sujet complexe.

Enfin, l'Agence évoque « la stratégie patrimoniale à moyen terme de l'Office qui comporte plusieurs inconnues sur le volet financier ». Elle met notamment en avant les taux de subvention externe qui sont en décalage par rapport aux possibilités des financeurs.

L'Office partage pleinement les observations de l'Agence qui reconnaît par ailleurs la solidité des fondamentaux de gestion de l'Office depuis plusieurs années.

Il faut sur ce dernier point rappeler que l'exercice a permis de dégager un autofinancement représentant 9,6% des loyers avec des coûts de gestion maîtrisés notamment pour ce qui concerne les dépenses de personnel.

L'office rejoint pleinement le constat de l'Agence sur les financements externes et ne peut que constater :

- une forte baisse des subventions d'investissement dans le neuf comme dans l'ancien ;
- une dégradation notable des modalités de financement du NPNRU par rapport au PRU.

On relèvera par ailleurs deux points complémentaires qui accentuent ces effets :

- un équilibre financier des opérations de réhabilitation rendu très difficile par les marges réduites sur les hausses de loyer ;
- des coûts d'opération en hausse dans le développement de l'Offre nouvelle.

Ainsi malgré des fondamentaux de gestion solides, l'Office est désormais confronté, du fait d'une dégradation du contexte de financement du logement HLM, à des enjeux financiers qui sont à nouveau bouleversés et qui nécessitent effectivement de revoir tant les simulations financières que la stratégie patrimoniale.

La démarche que l'Office a engagée en direction de la CGLLS pour l'obtention d'un nouvel accompagnement et son corollaire avec l'actualisation de la prospective financière en est l'illustration.

Je tenais à vous faire part, Monsieur le Directeur général, de ces éléments de réponse et vous confirme que les services de l'Office sont pleinement engagés, comme votre rapport le souligne, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu aux locataires.

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur général, en l'expression de mes respectueuses salutations.

*bien à vous*



**PJ : délibération du Conseil d'Administration**

REPUBLIQUE FRANCAISE  
LIBERTE – EGALITE – FRATERNITE

DEPARTEMENT DE LA SEINE SAINT DENIS

**OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT COMMUNAUTAIRE  
DE PLAINE COMMUNE**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS**

**SEANCE DU 22 juin 2016**

**DELIBERATION N°SGCA2016-04-06**

**Objet : Rapport de contrôle de l'ANCOLS**

L'An deux mille seize, le vingt deux juin, à 18h00 précises,  
**Le Conseil d'administration** de l'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE PLAINE COMMUNE, dûment convoqué, s'est réuni au lieu ordinaire des séances, sous la présidence de :  
**Monsieur Stéphane PEU**, Président du conseil d'administration de l'OPH Communautaire,

**Etaient présents :** Corinne CADAYS-DELHOME, Aline COLAVECCHI, Adrien DELACROIX, Christian DELLION, Mamoudou DIARRA, Brigitte ESPINASSE, Gilles HENIQUE, Bruno LAMBERT, Michel LANGLOIS, Christophe MARTIN, Fiona MEADOWS, Maurice MENDES DA COSTA, Jaklin PAVILLA, Christian PERNOT, Pierre-Yves REBERIOUX, Laurent RUSSIER, Georges SALI, Christian TRIGORY

**Etaient absents excusés :**

Michel BOURGAIN qui a donné pouvoir à Laurent RUSSIER  
François NIVET qui a donné pouvoir à Corinne CADAYS-DELHOME  
Patrick BRECHOTTEAU qui a donné pouvoir à Michel LANGLOIS  
Claude MOREAU qui a donné pouvoir à Bruno LAMBERT  
Francis MORIN qui a donné pouvoir à Jaklin PAVILLA  
Hamza HAMDI qui a donné pouvoir à Stéphane PEU  
Régis PELISSIER qui a donné pouvoir à Pierre-Yves REBERIOUX  
Thierry DUVERNAY

**Participaient à la séance :**

Monsieur Sébastien LONGIN, Directeur général  
Nicole ISNARD, Commissaire du Gouvernement

**Assistaient à la séance :**

Jean-François LEONTE, Directeur du Département Politiques Locatives et Sociales  
Philippe CRETAZ, Directeur du Département Patrimoine et Développement  
Eric GAUTHIER, Directeur du Département des Agences  
Stéphane ROCHE, Directeur du Département Ressources  
Tangi LE ROUX, Directeur du contrôle financier  
Nicole AMEDRO, Chargée de mission  
Doriana KOSTIC, Directrice de Projet Stratégie et Organisation  
Edwige LE NET, Chef de Cabinet du Président  
Lucie GARRET, Directrice des Relations Publiques  
Didier CLEMENT, Commissaire aux comptes – Cabinet PRIMEXIS

**Secrétaire de Séance :**

Marine THOIREY

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,**

**Vu** le Code de la Construction et de l'Habitation et notamment l'article R-342-14,

**Vu** le rapport relatif au contrôle de l'ANCOLS ;

**Après en avoir délibéré,**

**ARTICLE 1** : prend acte qu'un débat s'est tenu en séance sur la présentation du rapport relatif au contrôle de l'ANCOLS, et des réponses de Plaine commune habitat.

**ARTICLE 2** : prend acte également que le Président va transmettre à l'ANCOLS ses observations écrites au vu des délais de réponse contraints.

**ARTICLE 3** : estime qu'au regard de son contenu, l'examen du rapport de contrôle de l'ANCOLS nécessite des délais complémentaires et programme son examen lors de sa prochaine séance.

**Transmis en Préfecture le :**

**Publié le :**

**Acte rendu exécutoire le :**

**POUR EXTRAIT CONFORME**

**LE PRÉSIDENT,**

