

RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE

N° 2016-032 Avril 2017

Office public de l'Habitat de Bonneuil

Bonneuil-sur-Marne (94)



MINISTÈRE
DES FINANCES
ET DES COMPTES
PUBLICS

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DE L'INDUSTRIE
ET DU NUMÉRIQUE

MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE

Rapport définitif de contrôle n°2016-032 Avril 2017

Office public de l'Habitat de Bonneuil

Bonneuil-sur-Marne (94)

FICHE RÉCAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2016-032

OPH de Bonneuil (94)

Président : Patrick Douet

Directrice générale : Nathalie Bourgeois

Adresse : place Jean Jaurès, BP 40, 94 381 BONNEUIL-SUR-MARNE

| | | |
|---------------------|--|-------|
| Au 31 décembre 2015 | nombre de logements familiaux gérés : | 2 387 |
| | nombre de logements familiaux en propriété : | 2 387 |
| | nombre de places en résidences spécialisées en propriété : | 163 |

| Indicateurs | Organisme | Référence région | France métropolitaine | Source |
|--|-----------|---------------------|--------------------------|--------|
| Patrimoine | | | | (2) |
| Logements vacants (hors vacance technique) (%) | 2,6 | 2,1 | 3,1 | |
| Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique) (%) | 1,0 | 0,8 | 1,6 | |
| Taux de rotation (hors mises en service) (% annuel) | 5,9 | 6,2 | 9,6 | |
| Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel) | -0,2 | nc | nc | |
| Âge moyen du parc (en années) | 43 | | | |
| Populations logées | | | | (1) |
| Locataires dont les ressources sont : | | | | |
| < 20 % des plafonds (%) | 14,9 | 14,4 | 19,3 | |
| < 60 % des plafonds (%) | 55,8 | 54,2 | 59,9 | |
| > 100% des plafonds (%) | 12,4 | 14,1 | 10,4 | |
| Bénéficiaires d'aide au logement (%) | 35,2 | 38,1 | 50,6 | |
| Familles monoparentales (%) | 22,1 | 20,0 | 20,0 | |
| Personnes isolées (%) | 32,3 | 31,7 | 37,4 | |
| Gestion locative | | | | |
| Moyenne des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable) | 5,9 | 6,5 | 5,6 | (2) |
| Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges) | 17,60 | 16,20 | 14,36 | (3) |
| Structure financière et rentabilité | | | | (3) |
| Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses) | 4,7 | 3,8 | 4,18 | |
| Fonds de roulement net global (mois de dépenses) | 4,3 | | | |
| Autofinancement net / chiffre d'affaires (%) | -1,8 % | 12,9 % | 12,6 % | (4) |

(1) Enquêtes OPS 2012 (Région et France) et 2016 (office)

(2) RPLS au 1/1/2014

(3) Bolero 2014 : ensemble des OPH d'Île-de-France

(4) L'autofinancement net/chiffre d'affaires 2015, négatif, n'est pas significatif (rattrapage en une année de deux ans d'entretien courant)

- Points forts**
- ▶ Rôle social avéré.
 - ▶ Charges locatives bien maîtrisées.
 - ▶ Situation financière assainie.
- Points faibles**
- ▶ Organisation fragilisée par un taux d'absentéisme élevé.
 - ▶ Niveau d'impayé élevé et en dégradation.
 - ▶ Patrimoine vieillissant (retard pris dans la réalisation des travaux d'amélioration prévus au protocole CGLLS).
- Irrégularités**
- ▶ Application d'un barème SLS non conforme.
 - ▶ Procédure d'autorisation préalable et d'abstention lors des votes en conseil d'administration non appliquée.
 - ▶ Versement irrégulier de primes annuelles et de primes de redistribution aux fonctionnaires (correctif en cours).
 - ▶ 4 attributions irrégulières (2 dépassements de ressources, une attribution hors CAL, une attribution en méconnaissance du L. 423-10 du CCH avec dépassement).
 - ▶ 5 logements conventionnés loués irrégulièrement à la ville (dont 3 situations régularisées).
 - ▶ Contingent communal atteignant 25 % sans contrepartie d'apport en nature ou financier.
 - ▶ Absence de suivi des délais de paiement des fournisseurs.

Inspecteurs-auditeurs Ancols :

Délégué territorial de Paris :

Précédent rapport de contrôle : 2011-098 d'avril 2012

Contrôle effectué du 24 mars au 20 septembre 2016

Diffusion du rapport définitif : Avril 2017

RAPPORT DE CONTROLE N° 2016-032 **OPH de Bonneuil (94)**

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| Synthèse..... | 3 |
| 1. Préambule..... | 5 |
| 2. Présentation générale de l'organisme dans son contexte..... | 5 |
| 2.1 Contexte socio-économique..... | 5 |
| 2.2 Gouvernance et management..... | 6 |
| 2.3 Train de vie de l'organisme..... | 11 |
| 2.4 Conclusion..... | 11 |
| 3. Patrimoine..... | 12 |
| 3.1 Caractéristiques du patrimoine..... | 12 |
| 3.2 Accessibilité économique du parc..... | 13 |
| 3.3 Conclusion..... | 16 |
| 4. Politique sociale et gestion locative..... | 16 |
| 4.1 Caractéristiques des populations logées..... | 16 |
| 4.2 Accès au logement..... | 17 |
| 4.3 Qualité du service rendu aux locataires..... | 19 |
| 4.4 Traitement des impayés..... | 20 |
| 4.5 Location à des tiers ou occupations non réglementaires (le cas échéant)..... | 23 |
| 4.6 Conclusion..... | 24 |
| 5. Stratégie patrimoniale..... | 24 |
| 5.1 Analyse de la politique patrimoniale..... | 24 |
| 5.2 Évolution du patrimoine..... | 25 |
| 5.3 Exploitation et Maintenance du parc..... | 27 |
| 5.4 Ventes de patrimoine..... | 28 |
| 5.5 Conclusion..... | 28 |
| 6. Tenue de la comptabilité et analyse financière..... | 28 |
| 6.1 Tenue de la comptabilité..... | 30 |

Ancols – Agence nationale de contrôle du logement social

| | | |
|-----|---|----|
| 6.2 | Analyse financière | 30 |
| 6.3 | Analyse prévisionnelle | 37 |
| 6.4 | Procédure CGLLS | 39 |
| 6.5 | Conclusion..... | 41 |
| 7. | Annexes | 42 |
| 7.1 | Informations générales, capital et répartition de l'actionnariat de l'organisme | 42 |
| 7.2 | Évaluation du rapport du cabinet d'audit réalisé sur l'organisation du recouvrement de loyers | 43 |
| 7.4 | Sigles utilisés | 45 |

SYNTHESE

L'office public de l'habitat de Bonneuil gère 2 387 logements collectifs sur la seule commune de Bonneuil-sur-Marne, dont il est le bailleur principal. Il sera rattaché au plus tard en 2017 au nouvel établissement public territorial Grand Paris Sud Est Avenir. L'office a signé un plan de consolidation avec la CGLLS sur la période 2011-2015 pour faire face à un besoin de financement de travaux importants rendus nécessaires du fait du vieillissement de son parc et de l'engagement de l'office dans un programme de rénovation urbaine.

Le conseil d'administration joue globalement son rôle, mais les dispositions spécifiques du CCH ayant pour objet la prévention des risques de conflits d'intérêts doivent être respectées avec plus de rigueur. L'organisation de l'office est plutôt satisfaisante et ses coûts de gestion sont maîtrisés. En revanche, les dépenses de personnel ont connu une augmentation sensible en 2014 et 2015 et l'office connaît un absentéisme du personnel important qui nécessite une surveillance accrue. Les règles de la commande publique apparaissent en général bien respectées.

L'office loge une population aux ressources modestes conformément à son objet social. Le contrôle a toutefois révélé des irrégularités en matière d'attributions de logements. L'organisme pratique une politique de loyers modérés, que le protocole CGLLS a permis de relever, et qui restent encore bien en deçà des maxima autorisés. Le conseil d'administration a décidé d'une application du SLS qui ne respecte pas la réglementation en vigueur, notamment en exonérant à tort des locataires dont les ressources sont supérieures ou égales à 120 % des plafonds. Cette irrégularité doit impérativement être rectifiée sans délai.

Une réorganisation de la gestion de la proximité a permis une amélioration de l'accueil des locataires et de la propreté du parc. Une marge de progression subsiste toutefois en ce qui concerne l'état d'entretien de certaines résidences. À titre d'illustration, de nombreux halls d'entrée ne sont pas sécurisés, en méconnaissance de la réglementation. L'office prend l'engagement d'équiper les immeubles de contrôles d'accès dans le cadre de la réalisation du nouveau programme de rénovation urbaine (PRU II).

Enfin, il est constaté une dégradation sensible des impayés des locataires présents qui s'explique pour partie par la mise en œuvre insuffisante de moyens en personnel et une organisation interne perfectible. L'office précise avoir pris des premières mesures pour améliorer son organisation en la matière.

La réalisation des opérations du PRU I (programme de rénovation urbaine financé par l'ANRU), qui prévoyait la démolition-reconstruction de 160 logements et un programme complémentaire de 25 PLS, sera prochainement achevée. En revanche, les travaux de réhabilitation du patrimoine et de renouvellement des composants ont pris beaucoup de retard. L'office a par ailleurs présenté en janvier 2016 un projet d'intention dans le cadre du PRU II, comportant des démolitions de logements, ainsi que des réhabilitations lourdes, portant sur le quartier Fabien, qui demeure classé prioritaire au titre de la politique de la ville (QPV).

L'office, qui est en comptabilité publique, a signé une charte de partenariat avec le Trésor Public en 2007 qui est aujourd'hui obsolète. Un rapprochement avec la trésorerie municipale de Créteil est recommandé notamment pour fiabiliser ses comptes, améliorer l'exécution de ses recettes, s'assurer du respect des délais de paiement de ses fournisseurs et procéder à la dématérialisation de la chaîne comptable. L'OPH précise toutefois qu'un projet de fusion est à l'étude avec un office à comptabilité commerciale.

Sur la période auditée, la rentabilité de l'office est correcte et sa structure financière est désormais saine, ce que confirme la prospective financière réalisée sur dix ans. La soutenabilité financière de son programme apparaît possible a priori, toutefois l'office devrait être confronté à une certaine tension financière compte tenu de son programme d'investissement, qui intègre le retard pris en matière de réhabilitation du patrimoine. Enfin la perspective d'un PRU II nécessitera de préciser l'analyse financière prévisionnelle.

Le directeur général

Pascal MARTIN-GOUSSET



1. PREAMBULE

L'Ancols exerce le contrôle de l'office public de l'habitat de Bonneuil-sur-Marne 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'État ou par ses établissements publics et par les collectivités territoriales ou leurs établissements publics ; 2° d'évaluer (...) l'efficacité avec laquelle les organismes s'acquittent de la mission d'intérêt général qui leur est confiée au titre de l'article L. 411-2 (...), la gouvernance, l'efficacité de la gestion, l'organisation territoriale et l'ensemble de l'activité consacrée à la mission de construction et de gestion du logement social (...).* »

Le précédent rapport avait relevé une population logée sociale, un patrimoine attractif et la reprise du développement, mais avait identifié des points faibles et des irrégularités tels que notamment le niveau important des impayés, une application irrégulière du supplément de loyer, une gestion de proximité perfectible ainsi qu'une situation financière fragile.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME DANS SON CONTEXTE

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Créé en 1950, l'office public de l'habitat de Bonneuil-sur-Marne détient 2 387 logements familiaux et un foyer de 163 logements.

Située à 15 kilomètres de Paris, la commune est identifiée comme un secteur où le marché du logement est tendu au sens des dispositions de l'article 17 de la loi n° 89-462¹. Le taux de logements sociaux est très élevé puisqu'il atteint plus de 65 % des logements (INSEE 2013). L'office détient plus de la moitié du parc social de la ville dont il loge environ un tiers des 16 642 habitants (INSEE 2013). Les bailleurs sociaux Valophis, Pierres et Lumières, Osica, Antin et I3F détiennent le reste du parc social.

La ville est bien reliée au reste de l'Ile-de-France par les lignes A et D du RER et la ligne 8 du métro. Elle est également desservie par un site propre pour bus et sera proche d'une station du grand Paris.

Autour d'un petit bourg rural se sont développés, à partir des années 50, quatre grands quartiers d'habitat collectif social, qui jouxtent aujourd'hui de vastes emprises industrielles et commerciales. L'implantation d'environ 800 entreprises a été favorisée par le port de Bonneuil, deuxième port fluvial de la région et sa desserte multimodale.

La ville présente donc un potentiel économique élevé, avec 9 000 emplois recensés. En 2013, le taux de chômage (15,2 %) était pourtant supérieur de 3 points au taux régional (INSEE données locales - résumé statistique).

¹ Article 17 – I de la Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986. Le décret n° 2015-650 du 10 juin 2015 précise que la liste des communes comprises dans ces zones figure dans l'annexe au décret n° 2013-392 du 10 juin 2013.

L'office possède un patrimoine entièrement conventionné de logements collectifs concentrés dans un périmètre restreint, sur le seul territoire de la ville de Bonneuil-sur-Marne (94). 70 % de ses logements étaient en ZUS.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, seuls 521 logements du quartier Fabien sont classés en QPV. Ce quartier a déjà bénéficié du PRU I, qui a permis la démolition de quatre immeubles (160 logements) et de financer les reconstructions. Corollairement, de 2011 à 2015, un plan de consolidation CGLLS a permis de soutenir ces opérations.

Afin de poursuivre la rénovation du quartier Fabien, l'office a présenté en janvier 2016 dans le cadre du PRU II, un dossier d'intention prévoyant des réhabilitations, des démolitions et des reconstructions.

L'office est en comptabilité publique.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

L'office est rattaché à la ville de Bonneuil depuis sa création en 1950.

La ville n'était pas membre d'un établissement public de coopération intercommunale compétent en matière d'habitat.

L'application des dispositions de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (loi NOTRe) va modifier la gouvernance de l'office.

En effet, depuis le 1^{er} janvier 2016, toutes les communes du Val-de-Marne sont membres de la métropole du Grand Paris et incluses dans l'un des trois établissements publics territoriaux (EPT) du département. À ce titre, Bonneuil appartient à l'établissement public territorial Grand Paris Sud Est Avenir qui comprend 16 communes et dont le siège est à Créteil (décret n° 2015-1664).

L'OPH de Bonneuil doit être rattaché à cet EPT à compter de l'approbation du plan métropolitain de l'habitat et de l'hébergement, au plus tard le 31 décembre 2017. C'est le conseil de territoire qui désignera ses représentants au conseil d'administration de l'office (article L. 421-8-1 du CCH).

Toutefois, la ville proposera au moins la moitié des représentants de l'établissement public territorial au sein du conseil d'administration de l'office, ce qui devrait lui permettre d'y conserver une représentation importante voire majoritaire (art. L. 5219 -5 para. VIII du CGCT).

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

M. Patrick Douet, maire de Bonneuil-sur-Marne, préside l'office depuis le 15 octobre 2008. Le conseil d'administration se réunit de trois à quatre fois par an. Il comprend 23 administrateurs, dont 4 représentants des locataires. Il est à noter que 4 autres administrateurs sont également logés dans le parc.

Les principaux sujets relatifs à la gouvernance sont abordés par le conseil d'administration : la présentation du rapport d'activité annuel, des comptes de l'année écoulée et du budget prévisionnel permettent de présenter l'évolution des indicateurs de gestion interne ou de gestion locative et des différents postes financiers et de fixer les grandes orientations de la politique de l'office.

Le CA a mis en place des commissions (CAL, CAO, commission de travaux, commission sociale) ainsi qu'un bureau de 7 membres qui prépare l'ordre du jour des réunions du conseil d'administration. Jusqu'en mai 2015, les réunions du bureau ne faisaient pas l'objet de PV.

Le plan stratégique du patrimoine 2010-2019 a été approuvé en 2010 mais présente un fort besoin d'actualisation : la CUS a été signée en 2011 et deux bilans en ont été réalisés.

Les conventions conclues entre l'office et ses administrateurs ou ses salariés, ou entre l'office et une personne morale dans laquelle un de ses salariés, administrateurs ou dirigeant exercent des fonctions d'administrateur ou dirigeant, doivent faire l'objet de la procédure d'autorisation préalable et d'abstention lors des votes en conseil d'administration, requise par les dispositions des articles L. 423-10, L. 423-11, L. 423-11-1 et L. 423-11-2 du CCH.

Ces dispositions ont pour objectif de prévenir les situations de risques de conflit d'intérêt. Elles sont applicables à toutes les conventions de cette nature, à l'exception de celles portant sur des opérations courantes et conclues à des conditions normales. Pour ces dernières, l'intéressé doit néanmoins en informer le conseil d'administration, et en cas de vote, s'abstenir d'y participer.

Ce principe a été méconnu lors de transactions passées avec la SEMABO, qui ont été votées à l'unanimité par le conseil d'administration, alors que cette société est présidée par le président de l'office et que son directeur général est l'un des administrateurs. Il eût été nécessaire que les intéressés s'abstiennent lors des votes.

Ceci concerne notamment l'achat en 2010 de 59 logements en VEFA pour 9,433 M€, la vente d'un terrain destiné à la réalisation de 34 logements pour 1,206 M€, l'achat en VEFA de logements sociaux ZAC Aimé Césaire pour un montant de 16,475 M€. Les conditions économiques des transactions ne révèlent toutefois pas d'anomalie et leur montant a été régulièrement approuvé par l'administration des domaines.

Ce principe a également été méconnu lors de la signature de baux de location avec des administrateurs de l'office.

La première attribution concerne une administratrice (qui ne l'était toutefois pas au moment des faits), logée avec son conjoint, gardien à l'office, dans un logement de fonction attribué à ce dernier. Lors du départ de celui-ci, l'intéressée a signé un bail le 2 mai 2013 afin de conserver le logement. À cette occasion la réglementation relative à l'attribution des logements sociaux n'a pas été respectée : il n'y a pas eu d'enregistrement dans le SNE, la CAL ne s'est pas prononcée et aucune pièce justificative des ressources ou de la composition familiale ne figure au dossier.

L'office a pu justifier que les revenus de l'attributaire étaient inférieurs aux plafonds de ressources prévus pour l'attribution du logement, ainsi que la validité de sa composition familiale, et a soumis cette attribution a posteriori pour régularisation à la commission d'attribution du 7 février 2017. Il rappelle que cette dernière était, avant de partager le logement de fonction de son conjoint, locataire de l'office, justifiant ainsi une négligence. L'attributaire étant depuis 2014 administratrice de l'office, il est demandé à l'office par souci de transparence, d'informer le conseil d'administration de cette attribution.

La seconde attribution concerne un bail du 17 juin 2015, signé avec une autre administratrice. Or l'intéressée était déjà logée avec son conjoint, par l'office, dans un logement familial de 76 m². Sur sa demande, elle s'est vu attribuer par la CAL du 12 mai 2015, un logement supplémentaire de 3 pièces de 70 m² dans une résidence récente. Les pièces fournies ne répondent pas aux exigences réglementaires (absence de justification de procédure de séparation ou de divorce). L'office précise qu'il a considéré qu'il s'agissait dans ce cas particulier d'une situation d'urgence, se basant sur les déclarations effectuées par la demanderesse. Le seul avis d'imposition fourni concerne l'ensemble du ménage, attestant d'un revenu fiscal de référence de 65 271 €, alors que le plafond est fixé à 34 565 € en 2015 pour un couple. L'office précise avoir pris en compte les seuls revenus de la demanderesse (26 118 €).

Aucune autorisation préalable du conseil d'administration n'a été sollicitée, en infraction avec les articles L. 423-10 et suivants du CCH. L'office prend l'engagement d'informer le conseil d'administration le 07 mars 2017 de cette attribution.

Pour ces deux attributions, l'office s'expose à une sanction financière en application de l'article L. 342-14 du CCH (cf. § 4.2.3.1, attributions).

À l'avenir, l'OPH s'engage à appliquer la procédure relative aux conventions réglementées et notamment à soumettre à l'autorisation préalable du conseil d'administration toutes les attributions de logements concernant des administrateurs ou des salariés. La liste des membres du conseil d'administration et des personnels logés sur le patrimoine de l'OPH lui sera par ailleurs communiquée. Par ailleurs, il sera demandé aux administrateurs qui ont des liens avec la Société d'Economie mixte de la ville de Bonneuil-sur-Marne de s'abstenir désormais lors du vote des transactions avec cette dernière.

2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management

2.2.2.1 Direction générale et encadrement

Durant la période de contrôle, trois directeurs généraux ont dirigé l'office : Mme Danielle Guyomarch (1^{er} juin 2009-30 juin 2014), M. Bruno Macé (1^{er} juillet 2014 – 7 octobre 2014) puis Mme Nathalie Bourgeois, depuis le 1^{er} décembre 2014.

Mme Nathalie Bourgeois, fonctionnaire territorial en détachement, assure la direction générale de l'office au titre d'un contrat, signé le 24 novembre 2014 après approbation par le CA. Le montant de sa rémunération forfaitaire, qui atteint le plafond autorisé, est conforme aux dispositions prévues à l'article R. 421-20 du CCH. Son contrat prévoit qu'elle ne bénéficie pas d'une part variable. Les rémunérations versées à ses prédécesseurs n'appellent pas non plus d'observation.

2.2.2.2 Effectifs et organisation

Les services de l'office sont implantés au cœur du quartier Fabien, au pied de l'une de ses résidences.

Le fonctionnement de l'office repose sur cinq services : relations locataires, direction financière, gestion locative, ressources humaines, technique.

En 2015, l'effectif présent était de 85 personnes, dont 45 fonctionnaires et 40 personnels sous contrat privé, ce qui représente un ratio de 33,3 ETP (équivalents temps plein) pour 1 000 logements gérés. Ce taux est supérieur de plus de 50 % à la médiane des offices de 20,4 ETP pour 1 000 logements gérés (source DIS 2014 - Fédération des Offices).

L'effectif est resté globalement stable depuis 2011, comme le retrace le tableau suivant :

| Année | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------|------|------|------|------|------|
| Total employés | 85 | 82 | 83 | 83 | 85 |
| Dont FPT | 52 | 50 | 47 | 45 | 45 |
| Dont droit privé | 33 | 32 | 36 | 38 | 40 |

L'équipe assurant la gestion de proximité constitue l'essentiel des effectifs de l'office avec 58 employés : le directeur *relations locataires* encadre une assistante, 3 chargés de secteur, 14 gardiens, 27 agents d'entretien, 5 agents de salubrité et 7 ouvriers polyvalents.

Dans chacun des 3 secteurs, une loge centralisée, de création récente, regroupe l'équipe de proximité. Ces loges informatisées, comportant salle de réunion, cuisine et douche, permettent de mutualiser l'accueil des locataires et d'assurer de meilleures conditions de travail aux employés.

Les 14 gardiens disposent d'un logement de fonction. Et 23 autres employés, principalement des agents d'entretien, sont locataires de l'office.

Les ouvriers polyvalents participent à la maintenance du parc de l'office. Certaines réparations locatives effectuées en régie sont facturées aux locataires en application d'un barème.

Le taux d'absentéisme est le double du taux moyen des offices publié dans le rapport de la branche pour 2014.

Le rapport de la MILOS en 2012 mettait en avant un fort taux d'absentéisme, équivalent à 17 % en 2010, dont la moitié provenait d'accidents du travail. La décision de verser les primes au prorata du temps de travail effectué a pu constituer un facteur modérateur : après un pic à 20 % en 2012, le taux d'absentéisme de l'année 2015 a été ramené à 12 %, ce qui reste très élevé en comparaison de la moyenne des offices de 6,3 % (2014).

L'office rappelle toutefois que les arrêts de travail de courte durée ont diminué au cours de ces dernières années, et que s'il l'on déduit les arrêts pour longue maladie et longue durée, le taux d'absentéisme a baissé de 3 points. La réduction des absences de courte durée peut être rapprochée des mesures prises en application des accords signés au sein de l'office qui ont prévu de proratiser différentes primes en fonction de l'absentéisme.

L'office continue d'être son propre assureur chômage, alors que la proportion des personnels de droit privé qu'il emploie représente près de 50 % des effectifs et augmentera progressivement au fur et à mesure des recrutements. Ce poste est amené à être de plus en plus coûteux pour l'office.

L'office s'est doté d'un comité d'entreprise et d'un CHSCT mais il existe très peu de PV des réunions tenues. Il serait de bonne pratique d'en rédiger systématiquement afin de disposer d'un cadre de référence.

Depuis plusieurs années, les relations sociales au sein de l'office sont tendues. La signature des deux accords collectifs d'entreprise relatifs à la classification des emplois et au barème des rémunérations et au temps de travail n'a pu aboutir faute de consensus. Sur la base d'un procès-verbal de carence, la direction a pris en 2011 une décision unilatérale sur la classification des emplois et le barème des rémunérations.

Signe d'une reprise du dialogue, un accord a été signé en 2016, portant sur le travail des gardiens de l'office (temps de travail, définition des tâches, logement et astreintes). Toutefois, dix ans après le changement de statut de l'office, la négociation d'accords importants, notamment ceux relatifs à la classification des emplois et au temps de travail, reste à mener à bien.

Des accords sur les primes ont été signés après dépôts de préavis de grève en 2011 et 2014, prévoyant des primes identiques pour les agents privés et les fonctionnaires. Sont notamment versées une prime annuelle fixe (1 200 € an) et une prime de redistribution. Certains personnels bénéficient d'une prime de pénibilité liée à l'activité de nettoyage (300 €/an) ; d'une prime d'intempéries (10 €/mois) et d'une prime de nettoyage des vêtements (5 €/mois).

Il conviendrait, pour en améliorer la lisibilité, que les mentions des primes attribuées portées sur les bulletins de salaire du personnel reproduisent exactement les appellations adoptées dans le texte des accords. Ainsi les bulletins de salaire des gardiens de la FPT mentionnent une prime d'insalubrité qui

n'est pas en tant que telle prévue par les accords mais qui est vraisemblablement la prime de pénibilité.

Concernant les primes versées aux agents de la fonction publique territoriale, il est rappelé que les dispositions de l'article 88 de la loi n° 84-53² prévoient que « les organes délibérants des collectivités territoriales et de leurs établissements publics fixent les régimes indemnitaires, dans la limite de ceux dont bénéficient les différents services de l'État ». En conséquence, les accords concernant les primes des fonctionnaires doivent faire référence aux textes régissant le régime indemnitaire des fonctionnaires et s'inscrire dans la limite de ceux dont bénéficient les différents services de l'État.

Certaines primes versées aux agents fonctionnaires de l'office, par exemple la prime annuelle et la prime de redistribution, ne sont pas prévues par ces textes. Il appartient à l'office de mettre en conformité avec la réglementation les primes versées aux fonctionnaires.

L'office s'est engagé à présenter au conseil d'administration du 7 mars 2017 une délibération relative à la mise en place du décret n°2014-513 du 20 mai 2014 portant création d'un nouveau régime indemnitaire, avec l'objectif de mettre en conformité toutes les primes versées aux agents de la fonction publique territoriale avec les textes régissant le régime indemnitaire des fonctionnaires.

Pour compléter ce dispositif, une prime d'intéressement collectif a été régulièrement instaurée en 2014. Son versement est conditionné par l'évolution des postes suivants : vacance, satisfaction des locataires, impayés et dépenses de l'office. Une majoration forfaitaire est de surcroît liée à la baisse de l'absentéisme du personnel. Faute d'atteindre les objectifs fixés, cette prime n'a pas été versée.

2.2.2.3 Outils et contrôle interne

L'office ne dispose pas d'un outil de pilotage unifié permettant de faire le point en temps réel sur les différents indicateurs financiers et de gestion locative.

Un comité de direction permet de faire deux fois par mois le point sur l'évolution de certains indicateurs, tels l'absentéisme du personnel et la vacance des logements. La direction de la gestion locative dispose d'un tableau des logements vacants qui permet de récapituler les étapes de la remise en état et de mise en location.

Par ailleurs, un certain nombre de procédures simples ont été mises en place (commande publique, réclamations, gestion locative).

L'organisme dispose d'un progiciel de gestion locative. L'absence de technicien informatique interne peut constituer un handicap et l'office est tributaire de la société prestataire pour la gestion de ses données.

2.2.2.4 Commande publique

Un tableau de suivi des marchés est présenté au conseil d'administration.

L'office a fait le choix d'appliquer jusqu'en 2015 le code des marchés publics.

Depuis mars 2015, il applique les dispositions de l'ordonnance n°2005-649 et du décret n° 2005-1742. Un guide interne des procédures d'achat organise les procédures d'évaluation des besoins, de passation et d'exécution des marchés. Ce règlement intérieur devra être remis à jour pour tenir compte des modifications apportées par l'ordonnance n° 2015-899 et le décret n° 2016-360.

Le contrôle a permis de vérifier les procédures de passation et les documents afférents des marchés

² Loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale.

suivants :

- marché à bons de commande du 29 octobre 2014 portant sur le repérage de l'amiante avant travaux et la constitution des dossiers amiante et parties privatives ;
- marché de maîtrise d'œuvre n° MO110505 du 24 novembre 2011 pour la construction de 35 logements sociaux ;
- marché de travaux n° T130124 du 18 juillet 2013 pour la construction de 34 logements locatifs et 3 locaux d'activité ;
- location, maintenance et relève des compteurs d'eau chaude et froide ;
- traitement des ordures ménagères, sortie des encombrants, débarras, nettoyage des parkings souterrains et remplacement occasionnel du personnel d'entretien.

Aucune irrégularité n'a été constatée concernant la procédure mise en œuvre, la publicité, l'égalité de traitement des candidats et le choix des offres.

Il est cependant constaté que l'office a eu recours à un cabinet d'avocats pour lequel des honoraires d'un montant de 79 k€ ont été versés sur la période 2012-2015. L'office, relevant jusqu'à mars 2015 du code des marchés publics, aurait dû réaliser une mise en concurrence selon la procédure adaptée prévue dans son règlement intérieur d'achats approuvé par le CA du 15 mai 2012 et, de mars 2015 à mars 2016, dans le guide interne des procédures d'achat public approuvé par le CA du 11 mars 2015.

Par ailleurs, un rapport d'audit réalisé sur le recouvrement des loyers, dont le contenu ne répondait pas aux exigences du cahier des charges, (cf. § 4.4), aurait dû faire l'objet d'un suivi plus important.

Une vigilance accrue doit être portée à la conclusion et au suivi des marchés.

2.2.3 Gouvernance financière

En matière budgétaire et comptable, le conseil d'administration exerce les compétences que lui confèrent les dispositions des articles R. 423-1 et suivants du CCH, notamment en ce qui concerne la délibération sur les orientations générales du budget, le vote du budget, l'approbation des comptes financiers et du rapport d'activité que lui soumet annuellement le directeur général.

2.3 TRAIN DE VIE DE L'ORGANISME

L'examen des comptes de l'office fait ressortir des coûts de gestion bien maîtrisés et le contrôle des factures n'appelle pas de remarque particulière.

2.4 CONCLUSION

L'office est l'outil privilégié de la commune de Bonneuil-sur-Marne en ce qui concerne sa politique de logement. Il sera rattaché au plus tard en 2017 au nouvel établissement public territorial dénommé T11 dont le siège est à Créteil.

Le conseil d'administration joue globalement son rôle, mais les dispositions spécifiques du CCH ayant pour objet la prévention des situations de risques de conflits d'intérêts doivent être respectées avec plus de rigueur. L'office doit par ailleurs s'attacher à mieux contrôler l'absentéisme du personnel et régulariser ses pratiques concernant les primes versées aux agents de la fonction publique territoriale.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

| | Logements familiaux | Unités en résidence sociale équivalent à 1 pour 1 | Total |
|---|---------------------|---|--------------|
| Logements en propriété gérés par l'organisme | 2 387 | 0 | 2 387 |
| Logements en propriété gérés par un autre organisme | 0 | 163 | 163 |
| Logements gérés pour le compte d'un autre organisme | 0 | 0 | 0 |
| Total | 2 387 | 163 | 2 550 |

Situé en totalité à Bonneuil-sur-Marne, le patrimoine de l'office comporte 2 387 logements familiaux collectifs tous conventionnés. Le parc a été construit à 71 % dans les années 60 avec d'anciens financements, et conventionné plus récemment dans le cadre de travaux financés en PALULOS. Les 29 % restants relèvent de financements plus récents en PLA ou PLUS. Seulement 28 logements sont conventionnés en PLATS.

Les logements sont regroupés en trois grands quartiers (Colonel Fabien, Saint-Exupéry et Messidor). L'office est également propriétaire d'une résidence sociale de 163 logements conventionnés en PLA, gérée par l'ADEF. Il détient 18 locaux commerciaux et d'activité et 693 places de stationnement.

En 2015, le QPV a inclus uniquement 521 logements situés dans le quartier Fabien ; 1 174 logements auparavant classés en ZUS ont été exclus du périmètre prioritaire.

Dans le cadre de l'ANRU I, les 160 logements de la cité Jacques Brel, situés dans le quartier Fabien ont été démolis en 2013 et 2014. En parallèle, 93 logements ont été reconstruits hors du quartier. Cette offre reste à compléter par un programme dont la livraison est prévue en 2017.

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Bonneuil-sur-Marne figure sur la liste des villes situées en zone tendue annexée au décret n° 2013-392 du 10 mai 2013, qui recense les : «communes appartenant à une zone d'urbanisation continue de plus de cinquante mille habitants où existe un déséquilibre marqué entre l'offre et la demande de logements, entraînant des difficultés sérieuses d'accès au logement sur l'ensemble du parc résidentiel existant [...]».

Le tableau suivant récapitule l'évolution des taux de vacance et de rotation depuis 2011, comparés pour l'année 2014 à la moyenne des logements sociaux. (Source : SOeS – Logements conventionnés - RPLS au 1^{er} janvier 2014)

| Année | OPH 2011 | OPH 2012 | OPH 2013 | OPH 2014 | OPH 2015 | Région ÎdF 2014 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------|
| Taux de vacance global y.c vacance technique | 5,4 % | 7,2 % | 4,6 % | 2,9 % | 2,6 % | 2,8 % |
| Taux de vacance global hors vacance technique | 1,9 % | 1,9 % | 1,8 % | 2,9 % | 2,6 % | 1,8 % |
| Taux vacance de moins de 3 mois (hors vacance technique) | 1,2 % | 0,8 % | 1,0 % | 1,1 % | 1,5 % | 1,1 % |
| Taux de vacance de plus de 3 mois (hors vacance technique) | 0,8 % | 1,1 % | 0,8 % | 1,8 % | 1,1 % | 0,7 % |
| Taux de vacance technique | 3,5 % | 5,3 % | 2,8 % | 0 % | 0 % | 1,0 % |
| Taux de rotation globale | 5,5 % | 6,4 % | 6,4 % | 5,5 % | 5,9 % | 6,3 % |

Le taux de vacance est proche du taux moyen régional. Le nombre élevé des attributions en mutation interne, qui ont constitué 37% des attributions en moyenne durant les années 2011 à 2015, contribue à augmenter mécaniquement les taux de rotation et de vacance.

En année ordinaire, le taux de rotation, plus faible que le taux régional, a augmenté en 2012 et 2013 du fait des relogements préalables à la démolition des 160 logements de la résidence Jacques Brel.

Le taux de vacance des parkings (50 %) reste très élevé, malgré une campagne de relocation initiée en 2010. L'office a mis en place la vidéo-surveillance et plus récemment créé des box avec l'objectif de réduire ce taux.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Aucun dépassement de loyer par rapport aux plafonds des conventions APL n'a été constaté. L'office n'a pas engagé la remise en ordre des loyers conventionnés lors de l'élaboration de la CUS. Par dérogation aux dispositions limitant la hausse des loyers à l'évolution de l'IRL, il a pris l'engagement dans le cadre du plan de redressement CGLLS, de faire évoluer la masse des loyers de 2 % par an au minimum (hors effet des opérations neuves et réhabilitations), dans la limite des loyers plafonds de chaque programme.

Le conseil d'administration a pris des décisions d'augmentation respectant cet engagement a minima, qui sont récapitulées dans le tableau ci-après. Ces taux moyens ont toutefois été modulés à la hausse pour les logements dont les loyers étaient les plus faibles, avec des augmentations variant de 0,94 €/m² à 1 €/m² de SC selon l'année considérée.

| Année | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Taux d'augmentation voté | 2 % | 2 % | 2 % | 2 % | 2 % | 2 % |
| IRL 3 ^e trim. | 1,10 % | 1,90 % | 2,15 % | 0,90 % | 0,47 % | 0,02 % |

Malgré la dérogation ouverte par le plan CGLLS, la marge globale théorique par rapport aux taux plafond des conventions APL est encore de 13 % en 2016, ce qui représente environ 1,28 M€ pour l'année 2016. Les loyers moyens pratiqués restent inférieurs à ceux des logements sociaux du département et de la région, et ce quelle que soit la surface considérée, comme l'illustre le tableau comparatif suivant :

| Surface | OPH Bonneuil | Département 94* | Région Île-de-France* |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Loyer mensuel moyen 2016 | Loyer mensuel moyen 2015 | Loyer mensuel moyen 2015 |
| Habitable (ensemble des logements) | 5,9 €/m ² | 6,6 €/m ² | 6,6 €/m ² |
| Corrigée | 3,4 €/m ² | 3,6 €/m | 3,7 €/m ² |
| Utile | 6,5 €/m ² | 7,3 €/m ² | 7,2 €/m ² |

* données : SOeS, RPLS au 1^{er} janvier 2015.

Les 972 caves des résidences du quartier Saint-Exupéry sont condamnées depuis plusieurs années, sans diminution des décomptes de surface prises en compte pour le calcul du loyer ; chaque cave représentant 1 m² de surface corrigée, soit un montant de loyer total d'environ 35 k€/an. Cette observation était déjà formulée dans le précédent rapport de la Miilos.

La possibilité d'augmentation des loyers accordée par le protocole CGLLS aurait pourtant constitué l'occasion de mettre à jour les décomptes de surface corrigée sans diminuer les recettes locatives.

Cette situation expose l'office à un contentieux avec les locataires. L'office indique toutefois que la situation sera régularisée après les travaux de réhabilitation. En effet, après réhabilitation de ces résidences et des espaces extérieurs du quartier, une augmentation de loyer a été validée par les locataires en mai 2016. Dans le cadre de cette augmentation, l'OPH s'est engagé à mettre à jour les

décomptes de surfaces corrigées des logements, par l'intégration des loggias qui seront fermées dans le cadre des travaux, et par la suppression du 1 m² de surface corrigée correspondant aux caves.

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité (SLS)

Le supplément de loyer est facturé par l'office aux locataires à partir de 60 % de dépassement, selon un barème de 0,6 €/m² jusqu'à 80 % de dépassement et de 0,8 €/m² à partir de 80 % de dépassement.

Ce mode de calcul n'est pas conforme à ceux fixés aux articles R. 441-21 (décret n° 2008-825) et R. 441-21-1 du CCH (décret n° 2009-1682), ni au seuil de perception de 20 % de dépassement prévu par ces textes.

La délibération du 22 juin 2010 par laquelle le conseil d'administration a décidé de surseoir à l'application des dispositions réglementaires concernant le supplément de loyer est irrégulière.

En effet, leur application ne constituait pas une faculté mais une obligation. Cette observation avait déjà été formulée dans le rapport précédent de la Miilos. L'office effectue l'enquête auprès de ses locataires et dispose en conséquence des informations nécessaires pour percevoir le SLS au taux régulier dès 2016, il est invité à y procéder.

Pour rappel, l'office doit percevoir le supplément de loyer auprès de ses locataires dont les ressources sont au moins égales à 120 % des plafonds applicables, calculé mensuellement comme suit : 2 € (actualisé à l'IRL) x coefficient calculé par tranche de dépassement X m² de SH du logement.

L'office sur ce point souligne que cette décision a été prise par le conseil d'administration et la ville de Bonneuil-sur-Marne dans un souci de maintien de la mixité sociale et de sauvegarde d'un droit au logement pour tous.

Par ailleurs, il souhaite préciser que la ville de Bonneuil-sur-Marne n'a pas élaboré de programme local de l'habitat (PLH), ce qui aurait pu lui permettre d'exonérer légalement de SLS les quartiers sensibles. L'office rappelle également que les écoles et le collège de la ville sont classés en réseau d'éducation prioritaire (REP).

Ces arguments ne sont pas recevables. Ils ne justifient pas l'absence de respect de la réglementation.

Les locataires ne répondant pas à l'enquête sont assujettis au supplément de loyer forfaitaire jusqu'à leur réponse et doivent s'acquitter de frais de dossier. L'office peut choisir entre le barème de droit commun prévu à l'article R. 441-21 du CCH, ou moduler ce barème dans la CUS, conformément aux dispositions de l'article R. 441-21-1 du CCH.

Les dispositions de la CUS signée en 2011 mentionnent que l'office pourra « surseoir à l'application du surloyer tel que défini par le décret n° 2008-825 du 21 août 2008 en vue de maintenir dans le parc de l'OPH les locataires qui, malgré le dépassement du plafond de ressources, contribuent à la cohésion sociale du quartier, voire même de la ville et qui pour autant n'ont pas les moyens d'accéder à la propriété, sachant que l'offre locative privée est inexistante sur la commune. » (CUS page 13 - politique sociale, programme d'action). Or, la CUS ne pouvait prévoir, en application de la loi, que la modulation du barème prévue à l'article R. 441-21-1 du CCH, cette disposition ne pouvait donc pas s'appliquer.

Jusqu'en 2015, 686 logements, situés en dehors d'une ZUS étaient concernés par le surloyer. Les données fournies par l'office mettent en évidence que même auprès des locataires dont les revenus dépassaient les plafonds d'au moins 60 %, cette perception n'a pas été systématique avant 2013, comme le démontre le tableau suivant. De plus, aucune donnée n'est disponible pour l'année 2012.

| Année | 2010 | 2011 | 2012* | 2013 | 2014 | 2015 | Total |
|--|----------|---------|----------|---------|---------|---------|-----------------|
| Locataires aux ressources > 120 % des plafonds | 25 | 21 | nc | 24 | 29 | 18 | 117 |
| dont ressources > 160 % des plafonds | 5 | 5 | nc | 5 | 5 | 5 | 25 |
| dont ressources > 200 % des plafonds | 1 | 0 | nc | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Locataires assujettis au SLS | 2 | 3 | nc | 5 | 5 | 5 | 20 |
| SLS perçu par l'office (cpte 7042) | 27 737 € | 9 593 € | 21 456 € | 5 159 € | 2 704 € | 1 568 € | 68 217 € |

* faute de données pour 2012, il a été estimé dans le calcul infra que 20 locataires étaient redevables.

Il est par ailleurs passible de la pénalité prévue à l'article L. 441-11 du CCH, égale à 50 % des sommes exigibles et non mises en recouvrement depuis 2010, estimée à 176 803 €.

Ce montant a été estimé selon la méthode suivante :

Le produit calculé du supplément de loyer, pour les années 2014 et 2015, permet d'estimer le montant qui aurait dû être perçu à 144 693 €, soit en moyenne 3 079 € / an / locataire assujetti.

137 locataires/an auraient dû être assujettis entre le 1^{er} janvier 2010 et le 31 décembre 2015 (soit un total de 117 + 20 correspondant à une estimation pour l'année 2012, dont les données sont manquantes).

Ce calcul permet d'estimer le manque à recouvrer à $137 \times 3\,079 \text{ €} = 421\,823 \text{ €}$, dont il convient de retrancher 68 217 € effectivement perçus par l'office. La pénalité applicable maximale s'élève par conséquent à : $(421\,823 \text{ €} - 68\,217 \text{ €})/2 = 176\,803 \text{ €}$.

L'office devra en outre examiner les conditions dans lesquelles l'un de ses locataires, dont les ressources ont représenté le double des plafonds au cours des années 2014 et 2015, aura perdu son droit au maintien dans les lieux et devra se voir signifier son congé dans les conditions et délais prévus à l'article L. 442-3-3 du CCH.

3.2.3 Charges locatives

Le contrôle des charges locatives a porté sur la régularisation des charges de l'exercice 2014. Le suivi des charges locatives récupérables est assuré par une comptable sous la responsabilité de la directrice financière.

La régularisation des charges locatives fait l'objet de procédures écrites et les dossiers de régularisation, classés par programme immobilier, sont correctement tenus. La réglementation sur les charges est appliquée. La masse salariale des gardiens est correctement récupérée. Les contrats sont renouvelés régulièrement et font l'objet d'appels d'offre. L'examen du dossier de régularisation des charges du programme « Ilot 5 » fait ressortir une répartition des charges récupérables cohérentes par rapport aux factures présentées en justification des montants de charges et aux clés de répartition définies dans les procédures.

La régularisation des charges locatives est réalisée chaque année en mai et quittancée en juin. La facturation de l'eau intervient semestriellement et un contrôle des consommations permet de détecter les éventuelles fuites et consommations excessives. La mise en place, depuis le 1^{er} novembre 2016, de la télé relève des index d'eau permet de facturer, chaque mois, aux locataires leur consommation réelle du mois précédent.

Les acomptes de charges sont actualisés une fois par an en juillet suivant le résultat de la régularisation N-1 et le budget de l'année N. L'information des locataires est réalisée un mois avant le quittancement et l'affichage de la régularisation dans les halls répond aux exigences réglementaires. Il est constaté une bonne implication des amicales des locataires.

Les provisions sur charges de l'exercice 2014 ont été globalement surestimées de 7,5 % pour l'ensemble des logements. Cette situation s'explique pour l'essentiel par la surestimation des dépenses de chauffage. Le poste du chauffage, qui représente 28 % des charges totales, a été sur-

provisionné à hauteur de 12 % compte tenu d'un hiver 2014 plus clément que l'année précédente. Dans une moindre mesure, les dépenses d'entretien des ascenseurs (3 % des charges totales) ont été sur-provisionnées à hauteur de 42 % du fait de la signature d'un nouveau contrat plus économique que le précédent. Les sur-provisions représentent 4 % en ce qui concerne les charges générales (entretien des parties communes, contrats d'entretien d'équipement, eau...) pesant 58 % du total des charges locatives récupérables.

Le coût moyen annuel des charges locatives au m²/SH (surface habitable) ressort à 22,18 €, soit un niveau sensiblement inférieur à la moyenne de l'observatoire national des charges locatives d'Île-de-France 2013, soit 33,20 €/m²SH. Le ratio hors chauffage se situe à 15,89 €/SH (moyenne de l'observatoire nationale 20,52 €/m²SH). Le coût moyen du chauffage se situe dans l'intervalle de référence de l'observatoire national des charges locatives Île-de-France de 2013 compris entre 7,55 et 12,86 €/m²SH. Le chauffage par géothermie, qui concerne quatre programmes et 1 359 logements (58 % du parc), ressort à 10,20 €/m²SH.

3.3 CONCLUSION

L'office gère 2 387 logements collectifs tous conventionnés. L'application du SLS telle que décidée par le CA est irrégulière et expose l'office à des sanctions financières.

Malgré des augmentations de loyers dépassant le taux de l'IRL sur la période contrôlée conformément aux engagements du protocole CGLLS, la marge d'augmentation globale théorique sur les loyers reste importante (13 %).

La gestion des charges locatives apparaît satisfaisante.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

L'office loge environ 6 000 personnes, ce qui représente plus d'un tiers de la population communale. Les enquêtes sur l'occupation du parc locatif social (OPS) sont réalisées, avec un taux de réponse satisfaisant de 88,5 %, pour l'année 2016 et transmises aux services de l'État. Leurs données ne font pas l'objet d'une présentation au conseil d'administration, ce qui prive ce dernier d'informations sur le profil des locataires du parc et son évolution.

L'analyse des résultats révèle que les occupants ont des ressources globalement similaires à celles de la moyenne régionale et départementale (*source: l'occupation du parc social en 2012-DGALN-CRESGE*). Toutefois, l'office présente une surreprésentation des familles monoparentales et de trois enfants et plus, et un nombre moindre de ménages déclarant des revenus supérieurs à 100 % des plafonds.

| Enquête OPS Tous locataires | Année | Personnes isolées | Familles Monoparentales | Revenu < 20%** | Revenu < 60%** | Revenu >100%** | Bénéficiaires d'APL |
|--------------------------------|-------|-------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------|
| Office de Bonneuil | 2016 | 32,3 % | 22,1 % | 14,9 % | 55,8 % | 12,4 % | 35,2 % |
| Office de Bonneuil | 2014 | 29,5 % | 21,4 % | 14,6 % | 56,9 % | 11,1 % | 35,2 % |
| Département 94 | *2014 | 31,8 % | 20,3 % | 14,3 % | 52,4 % | 14,5 % | 35,5 % |
| Région ÎdF | *2014 | 32,1 % | 20,9 % | 15,1 % | 53,7 % | 14,8 % | 38,1 % |

Si l'on prend en compte les données concernant les seuls emménagés récents, on trouve, malgré la différence de composition familiale mentionnée plus haut, des niveaux de ressources similaires à la moyenne régionale ou départementale.

| Enquête OPS Emménagés récents | Année | Pers. isolées | Familles monoparentales | Revenu < 20 %** | Revenu < 60 %** | Revenu >100 %** | Bénéficiaires d'APL |
|----------------------------------|-------|---------------|----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------------|
| Office de Bonneuil | 2016 | 30,7 % | 27,5 % | 15,6 % | 62,4 % | 7,8 % | 41,7 % |
| Office de Bonneuil | 2014 | 34,1 % | 13,1 % | 17,6 % | 70,5 % | 4,0 % | 42,1 % |
| Département 94 | *2014 | 30,0 % | 20,0 % | 16,9 % | 59,3 % | 8,5 % | nc % |
| Région ÎdF | *2014 | 29,6 % | 21,3 % | 17,3 % | 60,8 % | 7,5 % | nc % |

* données observatoire du logement social en ÎdF – OPS 2014 – publ. mai 2015.

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

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

La mairie accueille les demandeurs de logement et délivre le numéro unique d'enregistrement.

L'office assure uniquement l'enregistrement des demandes de mutation présentées par ses propres locataires. Il renvoie systématiquement les autres demandeurs vers les services de la mairie de Bonneuil pour enregistrement. Une convention a été signée à cet effet entre l'office et la mairie en 2016.

La radiation des candidats logés est effectuée par les services de l'office directement dans le fichier du SNE le lendemain de la signature du bail.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

L'analyse des attributions récentes met en évidence le profil type du bénéficiaire d'attribution d'un logement de l'office : il réside dans la commune, dispose d'un revenu stable et est souvent déjà locataire de l'office.

- Les résidents de Bonneuil représentaient 96 % des candidatures examinées en 2014 et 86 % en 2015.
- En 2015 les ménages détenteurs d'un CDI, CDD ou retraités représentaient 87 % des candidats. Seulement 13 % étaient demandeurs d'emploi ou dans une autre situation.
- Entre 2011 et 2015, 37 % des attributions de logements ont été faites au bénéfice de locataires de l'office (cf. tableau des attributions infra).

4.2.3 Attributions des logements

4.2.3.1 Analyse de la gestion des attributions

Le service de la gestion locative sélectionne les candidats dans les fichiers du SNE ou le logiciel intercommunal PELLEAS et utilise SYPLO pour sélectionner les candidats sur les logements réservés par l'État. L'ancienneté de la demande constitue l'un des critères de partage des candidats retenus.

La commission d'attribution des logements se réunit avec une fréquence variable, et a entériné 703 attributions depuis 2011. Son fonctionnement est conforme aux dispositions réglementaires, le rapport d'activité présenté chaque année au CA présente un bilan de son activité et des attributions réalisées.

La CAL examine généralement 3 candidats par logement vacant, même si certaines candidatures sont présentées sur plusieurs logements au cours de la même commission. Le critère d'ancienneté de la demande permet de départager les candidatures équivalentes.

| Année | Nombre de CAL | Dossiers examinés en CAL | Logements attribués | Dont mutations internes au parc | % des mutations internes au parc |
|-----------------|---------------|--------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| 2011 | 6 | nc | 114 | 37 | 32,4 % |
| 2012 | 5 | 354 | 158 | 70 | 44,3 % |
| 2013 | 11 | 484 | 159 | 66 | 41,5 % |
| 2014 | 7 | 166 | 99 | 31 | 31,3 % |
| 2015 | 12 | 317 | 173 | 59 | 34,1 % |
| Ensemble | 41 | - | 703 | 263 | 37,4 % |

L'office a réalisé globalement les objectifs d'hébergement des publics prioritaires qui lui avaient été fixés dans le cadre des accords collectifs départementaux.

Concernant le logement des candidats reconnus par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3 du CCH (DALO), la CUS signée en 2011 a fixé des objectifs très modérés, à hauteur de 3 % seulement des attributions annuelles. Ces objectifs ont été respectés et dépassés.

La réalisation annuelle des objectifs est récapitulée dans le tableau suivant :

| Année | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Nombre annuel d'attributions de logements | 114 | 158 | 159 | 99 | 173 |
| Objectif des accords collectifs en nombre de relogements | 2 | 7 | 0 | 3 | 8 |
| Nombre de relogements accords collectifs | 5 | 0 | 19 | 9 | 18 |
| Objectif CUS relogement DALO (3 % des attributions) | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| Candidats DALO logés | 4 | 4 | 6 | 10 | 20 |

Le contrôle a permis de vérifier sur place les PV de CAL des années 2011 à 2015.

55 dossiers individuels d'attribution sélectionnés sur l'ensemble des dossiers d'attribution de l'année 2015, ont été vérifiés ainsi que tous les dossiers d'attribution de logements très sociaux sur la période 2010-2015.

Cette vérification a mis en évidence des erreurs dans les fiches de synthèse présentées à la CAL. Le montant du revenu fiscal de référence à prendre en compte était notamment erroné dans 7 cas (soit 16 % des dossiers examinés). Les services de l'office sont invités à procéder aux vérifications nécessaires de façon à ce que la commission puisse prononcer les attributions en toute connaissance de cause.

Le contrat de bail et les documents remis aux locataires n'appellent pas d'observation.

Au total, le contrôle a révélé 4 attributions irrégulières.

Une attribution sans passage en CAL et sans enregistrement au SNE concerne le bail signé le 02 mai 2013, et une attribution a été effectuée en méconnaissance des articles L. 423-10 et suivants du CCH (bail du 17 juin 2015), en l'absence de pièces justificatives recevables sur la situation du ménage. Ces situations, qui ont été expliquées par l'office, sont détaillées dans le § 2.2.1 relatif à la gouvernance, les ménages concernés étant administrateurs de l'office.

Par ailleurs, sur la totalité des 173 attributions de l'année 2015, 2 attributions irrégulières ont été en outre relevées en raison de dépassements de plafonds de ressources de 16 % et 36 %. Les causes n'ont pas pu être expliquées par l'office, qui envisage dans un cas de proposer un relogement au ménage concerné dans un PLS, et dans un autre cas de requalifier le logement en PLUS.

L'office s'expose aux sanctions financières prévues à l'article L. 342-12 et suivants du CCH, soit une sanction maximale correspondant à dix-huit mois de loyers des logements concernés, soit 33 506 €.

4.2.3.2 Gestion des contingents

Les logements vacants sont signalés aux réservataires. Les contingents sont bien identifiés.

La convention de réservation avec l'État, prévue à l'article R. 441-5 du CCH, a été signée le 4 juin 2013.

L'observation du précédent rapport de la Miilos concernant la nécessité pour l'office de disposer de son contingent propre a été prise en compte. En 2015, ce contingent est de 37,3 % des logements.

La convention du 28 juin 2012 prévoit l'attribution à la ville d'un contingent de réservation de 25 %, alors que les dispositions de l'article R. 441-5 du CCH prévoient que le contingent communal ne peut excéder 20 % de chaque programme. La contrepartie d'un apport de terrain ou de financement, qui peuvent motiver un supplément de réservation, n'est pas justifiée par programme dans cette convention.

La délibération du CA en date du 20 juin 2012, qui prévoit d'attribuer à la ville un contingent de 25 % sur l'ensemble du patrimoine de l'office, est également irrégulière. L'office s'est engagé à présenter au conseil d'administration des avenants à cette convention qui justifient des financements apportés par la ville de Bonneuil aux trois programmes livrés depuis 2012, ce qui permettrait de porter à 25 % le contingent municipal. Toutefois, en ce qui concerne les autres logements, sauf justifications ad hoc, ce contingent devra être ramené au taux de 20 % prévu par les dispositions du CCH et la convention modifiée en conséquence.

Le tableau suivant récapitule les contingents identifiés par l'office :

| Réservataire | Office | Préfet | Ville de Bonneuil | Conseil régional | Conseil général | Action logement | Autres | Total |
|---------------------|--------|--------|-------------------|------------------|-----------------|-----------------|--------|--------------|
| Nombre de logements | 890 | 733 | 586 | 24 | 75 | 60 | 19 | 2 387 |
| En % | 37,4 % | 30,7 % | 24,5 % | 1,0 % | 3,1 % | 2,5 | 0,8 % | 100 % |

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

4.3.1 Gestion de proximité

Des efforts ont été accomplis afin d'améliorer l'accueil des locataires et la propreté du parc. Les locataires sont accueillis dans trois loges centralisées et des fiches détaillées d'entretien ménager ont été mises en place.

Le personnel de proximité est placé sous l'autorité des trois responsables de secteur. Les gardiens et employés d'immeuble sont chargés principalement de l'entretien ménager des parties communes, des relations avec les locataires et de la surveillance. Ils ne participent pas à la sortie des ordures ménagères, assurée par un prestataire. Des agents de salubrité sont spécialisés dans l'enlèvement des encombrants et le nettoyage des espaces extérieurs.

La remise en état des logements avant leur relocation est suivie intégralement par un technicien du siège.

Une réunion mensuelle permet aux services de l'office d'échanger avec ceux de la police et de la mairie. Aucun squat n'est constaté. Des systèmes d'alarme sont mis en place dans les logements vacants et les parkings souterrains sont contrôlés par vidéo surveillance.

4.3.2 Relations avec les locataires

Le plan de concertation locative a été renouvelé le 12 mars 2014. Le conseil de concertation locative se réunit au moins deux fois par an.

L'office a réalisé en 2014 une enquête de satisfaction mesurant la qualité globale du service offert aux locataires. Cette enquête a fait apparaître un taux de satisfaction global (incluant très bien, bien et moyen) par rapport au logement, de 78 %. Les postes concentrant les taux d'insatisfaction les plus élevés étaient la propreté des parties communes et le traitement des pannes dans les parties communes.

De fait, la visite de patrimoine, effectuée le 29 juin 2016, a permis de constater un entretien ménager insuffisant de la résidence Édith Piaf et de la résidence Pagès. Les résidences La Bergerie et Le Rancy, par ailleurs en bon état d'entretien, présentaient des locaux OM très encombrés.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYÉS

Le traitement des impayés, effectué dans le cadre de la comptabilité publique, est assuré par deux personnes relevant de la responsabilité du directeur de la gestion. L'office gère les impayés des locataires présents dans le logement et la trésorerie municipale de Créteil est en charge des impayés des locataires partis.

L'évolution des créances des locataires (y compris le terme échu de décembre) sur la période 2011 à 2015 est la suivante :

| Évolution des impayés totaux | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Total des impayés au 31 décembre (loc.simples + Organismes APL + loc.douteux + Irrécouvr. et Cion surendettement) en k€ ³ | 2 370 | 2 389 | 2 489 | 2 528 | 2 615 |
| <i>Pour mémoire : admission en non-valeur et créances effacées par commission de surendettement</i> | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Loyers totaux + charges récupérées, y compris l'échéance de décembre (en k€) | 13 619 | 13 688 | 14 437 | 14 513 | 14 856 |
| Créances loc./ Loyers et charges récupérées en % | 17,40% | 17,45% | 17,24% | 17,42% | 17,60% |

Le niveau du stock de créances des locataires est légèrement supérieur à la médiane constatée dans les offices d'Île-de-France (ratio 2014 : 16,2 % des produits quittancés).

Le conseil d'administration autorise chaque année l'admission des créances irrécouvrables sur la base d'un montant budgétaire forfaitaire. Il serait de bonne gestion d'apurer les créances irrécouvrables pour leur montant réel.

Le montant des créances irrécouvrables admises en non-valeur autorisé par le conseil d'administration est chaque année de 100 k€ depuis 2010, montant calculé sur la base des propositions de la Trésorerie municipale mais limité au crédit budgétaire inscrit à l'EPDR (Etat prévisionnel des dépenses et des recettes).

À cet égard, il est rappelé que les admissions en non-valeur ont uniquement pour objet de faire disparaître de la comptabilité des créances jugées irrécouvrables et non pas de dégager la responsabilité du comptable en terme de recouvrement des créances impayées. L'admission en non-valeur n'éteint pas le lien juridique entre l'office et les débiteurs et ne fait pas obstacle à l'exercice des poursuites. Il serait opportun que les créances irrécouvrables passent en pertes en fonction de la base des montants réels des créances dont l'impossibilité de recouvrement par le comptable est avérée afin d'améliorer la sincérité des comptes.

³ Y compris le terme de loyer de décembre.

La provision pour risque constituée au titre des créances douteuses, qui s'élève à 1 527 k€ au 31 décembre 2015, n'appelle pas de remarque particulière.

L'examen des créances douteuses (c/416) fait apparaître une dégradation des impayés des locataires présents parallèlement à une amélioration des créances des locataires partis ainsi que le tableau ci-après le précise :

| Détail des créances douteuses (en k€) | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Créances des locataires présents | 1 006 | 1 135 | 1 357 | 1 442 | 1 571 |
| Créances des locataires partis | 713 | 546 | 433 | 426 | 390 |
| TOTAL | 1 719 | 1 681 | 1 790 | 1 868 | 1 961 |

Le stock des créances des locataires présents, passant d'un montant de 1 006 k€ en 2011 à 1 571 k€ en 2015, a augmenté de 565 k€, soit un accroissement de 56 % sur la période audité.

La dégradation sensible des créances des locataires présents enregistrée sur la période 2011 à 2015 s'explique, pour partie, par la mise en œuvre insuffisante de moyens en personnel et une organisation perfectible.

Dans son rapport d'activité 2015, l'office constate que « depuis 2012, le nombre de locataires en dette et le stock de la dette ont progressé pour atteindre, fin 2015, 2.006 157€. Cette situation s'explique en grande partie par la faiblesse des ressources des locataires ainsi que la baisse et la difficulté à débloquer les aides comme l'APL ».

L'examen de l'organisation des services en charge du dossier des impayés et de la prévention des expulsions met en exergue des moyens humains dédiés insuffisants et une organisation cloisonnée.

Le traitement des impayés et la prévention de l'expulsion sont assurés principalement par le responsable du contentieux. Une autre personne (absente au moment du contrôle) est en charge des fonctions de conseillère sociale assurant plus particulièrement le repérage des ménages en difficulté lors de l'entrée dans les lieux, l'orientation des locataires les plus fragiles vers d'autres partenaires sociaux (assistante sociale, CCAS, association d'insertion...) et le suivi social pour les ménages qui en font la demande. Elle s'occupe de la constitution des dossiers FSH (accès, maintien) et représente l'office auprès de la commission FSH. La moitié de son temps de travail est consacrée au fonctionnement de la CAL. La fiche de poste de la conseillère sociale prévoit une collaboration étroite avec le chargé du contentieux et son remplacement en cas d'absence, dans les faits elle n'intervient pas dans la procédure contentieuse. Le personnel de proximité n'est pas, ou très occasionnellement, impliqué dans le traitement des impayés.

Le taux des prélèvements automatiques, bien qu'en augmentation constante, ne représente que 49 % des paiements (42 % en 2014) alors qu'il est courant d'observer un taux de 70 à 80 % chez les autres bailleurs d'Île-de-France. Plusieurs dates de prélèvement sont proposées les 5, 8, 12 et 15 du mois pour favoriser ce mode de règlement. Les paiements directs auprès du Trésor Public de Créteil représentent 38,5 %. Les autres modes de règlement (CB, chèques, espèces à la Poste et auprès de la régie de recettes) représentent 12,5 % des paiements. Il est constaté que les dates d'ouverture de la régie de recettes ont été réduites : alors que la charte de partenariat de décembre 2007 signée entre le Trésor Public et l'office prévoyait des encaissements effectués par le régisseur du 1^{er} au 14 de chaque mois, la régie est actuellement ouverte du 1^{er} au 10 de chaque mois uniquement le matin de 8h30 à 11h.

Les procédures écrites sont restreintes et comprennent seulement deux diagrammes de résiliation de bail locatif et de bail commercial.

Le précontentieux se résume à l'envoi automatisé de deux courriers de relance parallèlement aux actions du comptable public. Le responsable du contentieux n'assure un suivi personnalisé (prise de

contact téléphonique, rendez-vous, signature d'un plan d'apurement ou toute autre démarche visant l'apurement de l'impayé...) que lorsque le locataire cumule au moins deux mois de loyers impayés ou trois mois de loyers résiduels s'il est bénéficiaire de l'APL.

La charge de travail et le relatif isolement du chargé du contentieux ne lui permettent pas d'assurer pleinement et rapidement l'ensemble du suivi des locataires en impayés qu'il s'agisse du précontentieux comme du contentieux.

L'office n'a pas atteint les objectifs de détection en amont des situations d'impayés et de prévention des expulsions prévus dans la CUS. Le tableau ci-après précise les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés :

| Exercices | Ratio G I de la CUS | | Ratio G II de la CUS | |
|--------------|---|-------------|---|-------------|
| | Nombre de ménages en impayés de plus de 1 500 € (correspondant à 3 termes moyen de loyer) / Nombre total des ménages en impayés | | Nombre de plans d'apurement amiable rapporté au nombre de ménages déclarés en impayés de plus de trois mois | |
| Cible | | 30 % | | 50 % |
| 2012 | | 29 % | | 72 % |
| 2013 | | 33 % | | 53 % |
| 2014 | | 32 % | | 38 % |
| 2015 | | 33 % | | 40 % |

Le ratio G I fait ressortir que, faute d'un accompagnement rapide des locataires en impayés récents, ceux-ci accumulent le nombre de termes de loyer impayés, ce qui rend le redressement de la situation plus difficile pour les locataires aux ressources très modestes.

Le ratio G II conforte le constat d'une dérive importante du suivi des ménages en difficulté de paiement à travers la diminution du nombre des plans d'apurement amiable qui passe de 156 en 2012 à 103 en 2015 alors que dans le même temps le nombre des locataires déclarés en impayés de plus de 3 mois augmente de 218 à 259. L'office évalue que 7 % des locataires en impayés concentrent 41 % du montant total de la dette des locataires.

Le bilan de l'activité de la conseillère sociale indique que 24 nouveaux locataires ont pu bénéficier, en 2015, d'une aide à l'installation du fonds de solidarité habitat (FSH). Le traitement social de la dette locative a permis l'obtention d'une aide « FSH maintien » pour 11 familles pour un montant de 36 k€ (pour mémoire, le précédent rapport de la Miilos faisait état de 44 dossiers acceptés pour un total de 115 k€ en 2010).

Sur la période 2014 à 2015 le juge a rendu 31 jugements d'expulsion, l'huissier a réalisé 15 expulsions et 4 expulsions ont été réalisées avec le concours de la force publique. Sur cette même période, l'office a perçu des indemnités de la préfecture concernant deux dossiers pour un montant global de 25 k€.

À ce stade, il est recommandé à l'office de :

- revoir son organisation interne en matière de traitement des impayés et de prévention de l'expulsion en prévoyant notamment de renforcer les moyens humains dédiés et des actions transverses en lien avec les autres services (chargés de clientèle, agents de proximité, gardiens...). Il conviendrait également de s'assurer d'une certaine collégialité présidant aux décisions prises sur chaque dossier de locataire en difficulté ;
- revoir les dates d'encaissement des loyers auprès de la régie de recettes ;
- rédiger les fiches de poste en adéquation avec l'organisation et la réalité des fonctions exercées ;
- rédiger des procédures écrites détaillées des différentes étapes du recouvrement des impayés ;
- prévoir des tableaux de pilotage du risque locatif des impayés et des réunions régulières et formalisées de suivi entre les collaborateurs en charge du traitement des impayés et de la prévention des expulsions et la direction générale ;

- assurer une formation appropriée au bénéfice des personnels concernés ;
- améliorer la collaboration de l'office avec le Trésor Public pour améliorer l'échange d'informations et la coordination des actions de recouvrement des loyers impayés. Il pourrait être notamment envisagé une autorisation générale et permanente d'exercice des poursuites donnée par le directeur général au trésorier de l'office.

Pour remédier à cette situation, l'office a déjà pris plusieurs mesures. Il a notamment recruté le 5 décembre 2016 une conseillère sociale chargée du précontentieux et de l'accompagnement social des ménages en difficultés économiques et sociales. Ce recrutement doit permettre de soulager la charge de travail du chargé du contentieux et assurer une continuité sur ce poste en cas d'absence du titulaire. Il a pour objectif de favoriser le traitement amiable de la dette, en particulier de la dette naissante. L'office a également mis en place une permanence mensuelle pour prévenir les impayés de loyer au siège de l'OPH et l'encaissement des loyers sera désormais possible dans les deux loges centralisés, en plus de la régie principale au siège, les trois premiers jours de chaque mois.

L'office indique également avoir mis en place une procédure détaillée des différentes étapes du suivi de l'impayé. Un pilotage de l'évolution de la dette locative est désormais assuré par la direction générale grâce à un reporting bimestriel, parallèlement au suivi assuré par la direction de la gestion locative.

Enfin le contrôle a relevé que l'office avait fait réaliser un audit externe en avril 2016 pour réaliser un diagnostic de son organisation interne liée aux impayés afin de mettre en place des mesures correctives adaptées. Le rendu de l'audit externe n'est pas conforme aux exigences du cahier des charges. Le suivi de cette prestation par l'office s'est révélé très insuffisant.

En effet, le compte rendu de l'analyse effectuée ne présente ni la qualité, ni la rigueur attendue d'un cabinet spécialisé dans la gestion locative et le recouvrement des impayés. De plus, il est constaté que le rapport écrit ne répond que partiellement à la lettre de mission du 15 février 2016 qui précisait que le diagnostic porterait sur les méthodologies employées, le rôle des intervenants, l'adhésion des équipes et l'analyse et la comparaison des chiffres.

Les constats, non exhaustifs et peu étayés, ne comportent aucun diagnostic des procédures en place. Des préconisations sont présentées sous forme d'une liste d'actions ne répondant pas précisément au redressement de dysfonctionnements dûment relevés et analysés. Certaines actions recommandées sont, par ailleurs, irrégulières (cf. annexe n° 2).

Depuis, à la demande de l'office, quelques modifications à la marge ont été introduites dans le compte-rendu de l'analyse. Par ailleurs, l'office a convenu qu'une journée de formation (maîtriser les techniques d'entretien et prise en charge des locataires en situation d'impayés de loyers) serait assurée gratuitement par l'intervenant auprès des collaborateurs en charge du précontentieux. Il n'en demeure pas moins que le résultat reste très insatisfaisant.

4.5 LOCATION A DES TIERS OU OCCUPATIONS NON REGLEMENTAIRES

Cinq logements conventionnés étaient loués à la mairie de Bonneuil lors du contrôle. Ces infractions figuraient dans le précédent rapport de la Miilos.

Les dispositions de l'article L. 442-8 et L. 442-8-1 du CCH interdisent la sous location de logements sociaux et fixent de façon limitative la liste des personnes morales autorisées à louer un logement conventionné. Elles ne prévoient pas la possibilité de louer des logements sociaux directement à une commune.

L'office peut louer des logements, en vue de leur sous-location à certains publics, au centre communal d'action sociale ainsi qu'à d'autres organismes bénéficiant des agréments et remplissant les conditions prévues à l'article L. 442-8-1 du CCH.

Ces infractions sont passibles des sanctions pécuniaires prévues à l'article L. 342-14-I-a) du CCH, soit au maximum 18 mois du loyer de chaque logement, correspondant à 27 333 €. La liste des logements concernés figure en annexe.

L'office a justifié avoir régularisé le statut de deux de ces logements en les attribuant au centre communal d'action sociale. Un autre logement, utilisé comme logement d'urgence, a été directement attribué à la famille occupant les lieux et le bail a été modifié. En revanche, l'occupation de deux logements sociaux par un employé communal et par une organisation syndicale reste irrégulière, et aucune solution n'est pour l'heure proposée par l'office aux fins de régulariser la situation.

4.6 CONCLUSION

L'office loge une population aux ressources modestes conformément à son objet social.

Le contrôle a toutefois révélé des irrégularités en matière d'attributions de logements qui exposent l'office à des sanctions financières.

Une réorganisation de la gestion de la proximité a permis une amélioration de l'accueil des locataires et de la propreté du parc. Une marge de progression subsiste toutefois en ce qui concerne l'état d'entretien de certaines résidences.

Enfin, il est constaté une dégradation sensible des impayés des locataires présents qui s'explique pour partie par la mise en œuvre insuffisante de moyens en personnel et une organisation interne perfectible. L'office annonce avoir pris des mesures pour améliorer cette situation.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Le nombre de logements a légèrement diminué depuis 2010, à la suite des démolitions du PRU I dont la reconstitution n'est pas encore achevée.

Le parc, construit majoritairement dans les années 50 et 60, a un âge moyen de 43 ans et nécessite des réhabilitations dans son ensemble. Certains des immeubles du quartier Fabien sont notablement vétustes (résidences situées rue du docteur Aline Pagès et Place George Brassens).

Or, le programme de travaux a pris du retard : le PSP a été adopté en 2010, mais ses projections en matière de travaux de réhabilitation, de remplacement de composants et de réalisation de logements neufs n'ont pas été réalisées, à l'exception du remplacement de 39 ascenseurs et de chaudières.

Depuis 2010, en effet, la stratégie patrimoniale de l'office s'est concentrée sur les opérations du PRU I, qui ont comporté la démolition de 160 logements et la reconstitution corollaire de l'offre, qui devrait s'achever en 2017.

L'office a présenté en janvier 2016 un projet d'intention dans le cadre du PRU II, comportant des démolitions de logements, ainsi que des réhabilitations lourdes, portant sur le quartier Fabien, qui demeure classé QPV.

La réalisation d'un nouveau PSP est prévue afin d'adapter les objectifs. Le taux élevé de logements sociaux sur le territoire communal n'incite pas à un développement important de logements sociaux, mais plutôt à la réalisation de logements de type intermédiaire ou en accession. Le programme à livrer de la ZAC Aimé Césaire comprend ainsi 25 logements en PLS.

L'office a affirmé à plusieurs reprises son opposition à la vente des logements sociaux.

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

Le parc comprend début 2016, 2 550 logements, dont les 163 logements de la résidence sociale gérée par l'ADEF. Il a diminué de 2,6 % depuis 2010 et amorcera une légère croissance avec la livraison des 111 logements en réalisation ou en projet.

| Année | Parc au 1 ^{er} janvier | Construction | VEFA | Vente | Démolition | Parc au 31 décembre | Évolution annuelle |
|------------------------|---------------------------------|--------------|------------|----------|-------------|---------------------|--------------------|
| 2011 | 2 617 | - | - | - | - | 2 617 | 0 % |
| 2012 | 2 617 | - | 59 | - | - | 2 676 | + 2,3 % |
| 2013 | 2 676 | - | - | - | 80 | 2 596 | -3% |
| 2014 | 2 596 | - | - | - | 80 | 2 516 | -3% |
| 2015 | 2 516 | 34 | - | - | - | 2 550 | +2,6 % |
| Évolution/5 ans | 2 617 | +34 | +59 | 0 | -160 | 2550 | -2,6 % |

5.2.1 Rythme de construction des 5 dernières années

Le tableau suivant récapitule les logements locatifs livrés et en projet.

| Année | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | En projet |
|-----------------------------|----------|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| Constructions neuves | - | - | - | - | 34 | 19 |
| VEFA | - | 59 | - | - | - | 92 |
| Total offre nouvelle | - | 59 | - | - | 34 | 111 |

Le PSP prévoyait la construction de 50 logements supplémentaires par an, objectif entériné dans la CUS, mais qui n'a pas été réalisé, compte tenu en particulier de l'impact des opérations du PRU I.

La construction de 93 logements a permis de reconstituer en partie l'offre des 160 logements démolis, Ce programme s'est poursuivi par 92 logements (67 PLUS et 25 PLS) en cours de réalisation dans la ZAC Aimé Césaire. Par ailleurs, la construction de 19 logements est à l'étude sur une parcelle attenante à une résidence de l'office (îlot 6 C).

Tous les logements en VEFA ont été achetés à la société d'économie mixte d'aménagement de Bonneuil-sur-Marne (SEMABO).

L'étude des prix de revient HT final moyen des deux opérations livrées sur la période 2011-2015 fait apparaître des coûts moyens, (incluant les coûts fonciers), qui se situent au-dessous des coûts moyens constatés en Île-de-France de 2 800 €/m² en construction et de 3 075 €/m² en VEFA⁴ et s'établissent comme suit :

- VEFA, coût moyen : 163 k€/logt et 2 607 €/m² de SH (calculé sur 59 logements).

⁴ Publication CDC - Éclairages n° 4 - coûts moyens de production RIF sur la période 2011-2013.

- Construction neuve, coût moyen : 184 k€/logt et 2 630 €/m² de SH (calculé sur 34 logements).

5.2.2 Réhabilitations

Un service de 5 personnes est en charge du suivi du développement, des réhabilitations et de l'entretien du parc ainsi que de la remise en état des logements. Les ouvriers polyvalents rattachés à la direction des relations locataires participent de plus à la maintenance.

Le parc de l'office comporte 1 701 logements (71 % du parc) construits avant 1972, qui n'ont été réhabilités qu'une seule fois dans le cadre des PALULOS.

La visite de patrimoine du 29 juin 2016 a permis de constater qu'à l'exception des programmes les plus récents (la Bergerie et le Rancy), toutes les résidences pourraient justifier, à des degrés divers, de travaux de réhabilitations. Or, aucune résidence de l'office n'a fait l'objet d'une réhabilitation entre 2010 et 2016 (cf. § 6.4 consacré à la convention CGLLS).

Il convient de préciser, toutefois, que la réhabilitation des 1 068 logements des résidences Paul Éluard et du quartier Saint-Exupéry est en projet. De surcroît, le projet d'intention présenté au PNRU II comporte notamment la réhabilitation des tours du quartier Fabien (220 logements). Toutes ces opérations restaient entièrement à mener à bien au moment du contrôle. L'office convient que les travaux de réhabilitation ont pris du retard mais fait valoir que des rénovations à des degrés divers ont concerné notamment les parties communes des bâtiments « Chanteurs », Édith Piaf, Libertés et Mail de la Résistance.

La visite de la résidence située rue du Docteur Aline Pagès (148 logements) construite en 1956, a également permis de noter le mauvais état des façades, entrées, peintures et huisseries.

Il est rappelé l'obligation faite au bailleur de garantir un état minimal d'entretien tant que la mise en location est effective, même si l'office a présenté sa démolition partielle et sa réhabilitation dans le cadre du programme du PNRU II.

Concernant cette résidence, l'office souligne qu'en 2015, il a procédé au remplacement de toutes les portes palières et que la rénovation des parties communes est prévue pour un montant estimatif de 340 000 €, alors même que l'ANRU a retenu l'hypothèse du dossier d'intention du NPNRU qui prévoit la démolition de ce bâtiment.

Dans le quartier Fabien, l'absence de contrôle d'accès de 46 halls d'entrée, desservant 684 logements, ne permet pas d'assurer un niveau minimal de sûreté aux résidents.

Depuis le 1^{er} janvier 2003, la mise en place de système de contrôle d'accès constitue une obligation à la charge des bailleurs, prévue à l'article R. 127-5 du CCH puis à l'article R.271-4 du code de la sécurité intérieure. Cette défaillance faisait déjà l'objet d'une observation dans le précédent rapport de la Miilos et n'a pas été rectifiée.

L'office répond que les contrôles n'ont pas été installés suite aux résultats d'un ancien référendum auprès des locataires. Il souligne que les contrôles d'accès existants, actuellement hors service, des tours Fabien peuvent être renouvelés. Par contre, dans le reste du quartier Fabien, la mise en place de contrôles d'accès implique des investissements importants puisque les bâtiments ne sont pas équipés, que leurs accès ne répondent pas aux normes d'accessibilité pour PMR, et que certains matériaux composants ces bâtiments contiennent de l'amiante. L'office a en conséquence fait le choix d'intégrer ces travaux aux opérations proposées au financement du prochain programme de rénovation urbaine (NPRU).

Par ailleurs, la résidence sociale exploitée par l'ADEF, construite en 1970, a fait l'objet d'une réhabilitation lourde en 2006, qui a permis de transformer les chambres à deux lits en 163 logements indépendants.

5.3 EXPLOITATION ET MAINTENANCE DU PARC

Une commission des travaux se réunit annuellement, afin d'arrêter les travaux du plan pluriannuel qui seront réalisés, les nouveaux besoins à satisfaire et de réaliser des provisions (cf. infra § 6.2.1.2 effort de maintenance).

Le plan pluriannuel de travaux existe mais n'est pas remis à jour chaque année pour tenir compte des travaux réalisés ou reportés. De ce fait, il sert principalement à fixer l'enveloppe budgétaire annuelle à respecter. L'office doit se doter d'un outil prévisionnel évolutif qui permette d'avoir une visibilité synthétique des travaux réalisés et des projections.

La synthèse des diagnostics de performance énergétique présentée par l'office est très favorable compte tenu de l'ancienneté du parc. En effet, 79 % des logements étaient classés en B et C, et 21 % en D. La moitié des logements du quartier Fabien et Saint-Exupéry bénéficient depuis 1988 du réseau de chauffage par géothermie. Ce mode de chauffage doit être étendu progressivement à environ 500 logements supplémentaires d'ici à 2019.

60 % des ascenseurs ont été remplacés depuis 2009. Ils sont entretenus et leur contrôle quinquennal obligatoire a été réalisé.

L'installation dans les logements des détecteurs autonomes avertisseurs de fumée a été effectuée.

L'office n'applique pas les dispositions du décret n° 2011-629 du 3 juin 2011 et ses arrêtés d'application, relatives au repérage de l'amiante puisqu'il n'a pas réalisé les diagnostics dans les logements occupés (DAPP).

En revanche, les diagnostics avant-travaux ou avant démolition, et le repérage des matériaux amiantés dans les parties communes sont réalisés. Le repérage dans les parties privatives, obligatoire au 1^{er} janvier 2013, est entrepris pour tous les logements vacants avant leur relocation. La mise en place d'un système d'archivage performant des informations relatives aux matériaux amiantés et aux traitements apportés reste à réaliser.

L'office précise que le coût de la réalisation des DAPP dans tous les logements a été estimé à plus de 150 000 € TTC. Ce coût, induit par les évolutions de la réglementation, n'a pas été inclus dans les projections budgétaires. L'office rappelle qu'il fait réaliser le DAPP au moment de la vacance du

logement. Ce document est mis à disposition du locataire entrant. 287 DAPP ont été réalisés à ce fin 2016. En application de la réglementation, l'office se doit néanmoins de généraliser la réalisation des DAPP.

Quelques halls d'entrée (Place George Brassens, Rue des Clavizis) ne comportent pas de plan d'intervention affiché. L'office précise que ces plans ont été commandés et seront affichés dans les halls dès réception.

En effet, il est rappelé que les dispositions de l'article R. 111-13 du CCH et de l'arrêté du 31 janvier 1986 (art. 100) prévoient : « *Le propriétaire [...] est tenu d'afficher dans les halls d'entrée, près des accès aux escaliers et aux ascenseurs : les consignes à respecter en cas d'incendie, les plans de sous-sols et du rez-de-chaussée [...].* Ces dispositions ont été étendues, à compter du 8 mars 2015, aux immeubles collectifs d'habitation construits avant 1987 (décret n° 2011-36 et arrêté du 5 février 2013).

5.4 VENTES DE PATRIMOINE

Le conseil d'administration délibère chaque année sur sa politique de vente en réaffirmant la position prise dans la CUS de ne pas s'engager dans la vente de son patrimoine compte tenu de la très forte demande locative de logements sociaux et afin de ne pas fragiliser la gestion d'éventuelles copropriétés.

5.5 CONCLUSION

L'office a globalement réalisé les opérations du PRU I qui prévoyaient la démolition-reconstruction de 160 logements et un programme complémentaire de 25 PLS sera prochainement livré. Par ailleurs, la construction de 19 logements est à l'étude. En revanche, les travaux d'amélioration et de renouvellement de composants ont pris beaucoup de retard. Le PSP prévoyait la construction de 50 logements supplémentaires par an, objectif entériné dans la CUS, mais qui n'a pas été réalisé compte tenu en particulier de l'impact des opérations du PRU I.

L'OPH a présenté en janvier 2016 un projet d'intention dans le cadre du PRU II, comportant des démolitions de logements, ainsi que des réhabilitations lourdes, portant sur le quartier Fabien, qui demeure classé QPV.

La visite de patrimoine confirme la nécessité de ces réhabilitations et a permis de constater le mauvais état de la résidence Aline Pagès pour lequel l'office prévoit une démolition partielle et la réhabilitation dans le cadre du PRU II. Transitoirement, les travaux de maintenance nécessaires doivent être entrepris pour assurer une qualité de service constante aux locataires en place. Par ailleurs, le contrôle d'accès sécurisé aux immeubles est défaillant.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

Conformément à la décision du conseil d'administration du 20 décembre 2005, les comptes de l'office sont tenus et arrêtés selon les règles de la comptabilité publique. Ils sont gérés par la trésorerie municipale de Créteil.

Une charte de partenariat a été signée en décembre 2007 entre le Trésor Public et l'OPH afin de formaliser leurs relations, améliorer le recouvrement et la gestion de la trésorerie. Cette charte, non actualisée, est obsolète.

Une convention nationale de partenariat conclue entre la Direction générale des Finances publiques (DGFIP) et la Fédération nationale des OPH le 11 mars 2014 recommande la formalisation d'un engagement partenarial entre les offices et les trésoreries dans un contexte général de recherche de performance de la gestion publique. L'objectif stratégique poursuivi est de renforcer la fiabilité des comptes des offices et la qualité du service rendu tant à l'utilisateur (le locataire) qu'aux dirigeants des offices, notamment en simplifiant les procédures grâce à la dématérialisation complète des états financiers ainsi que des pièces comptables et justificatives. La généralisation au 1^{er} janvier 2015 du protocole d'échange standard (PES V2) doit contribuer à faciliter et enrichir les échanges entre applications de l'ordonnateur et du comptable. Il est à ce titre conseillé à l'office de se rapprocher de son comptable public pour signer un engagement partenarial qui pourrait utilement porter sur la fiabilisation des comptes, l'amélioration de l'exécution des recettes de l'office et des délais de paiement des fournisseurs ainsi que la dématérialisation de la chaîne comptable.

En ce qui concerne ce dernier point, le logiciel SCEPIA utilisé par l'ordonnateur a été validé pour la comptabilité du PES, deux réunions de travail entre l'office et la DGFIP ont eu lieu en juin 2015 et les habilitations données pour les tests d'application sur PESOS (PES Outil de Suivi). Depuis, l'office n'a concrétisé aucune démarche active pour réaliser les tests.

Il ressort, des échanges avec le comptable public, qu'une relation de qualité prévaut entre les services de l'ordonnateur et du comptable. Dans un courrier du 7 juin 2016, le comptable public a proposé un rapprochement de ses services avec ceux de l'OPH en vue d'améliorer les liaisons entre services et faire émerger une culture commune. Les voies d'amélioration concerneraient notamment certains retards des quittancements, des difficultés pour les titres de dépôts de garanties (retard dans l'émission des titres, différence entre le flux finances et flux gestion locative), le retard de transmission des encaissements en cartes bancaires par la régie... Dans sa réponse du 20 juin 2016, la directrice générale de l'OPH s'est engagée à mettre en œuvre sans délai les mesures correctives nécessaires pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

Toutefois, l'OPH a précisé être engagé dans un processus de fusion avec un autre office à comptabilité commerciale. Bien que l'office ne soit pas opposé à l'idée de signer une nouvelle charte avec la DGFIP, cette décision s'inscrit dans le cadre de la réalisation ou non du projet de fusion.

L'office n'assure pas de suivi des délais de paiement de ses fournisseurs en partenariat avec le comptable public.

L'examen des mandatements des factures de l'exercice 2015 fait ressortir un délai moyen de 18 jours. Il est constaté que si 77 % des factures sont mandatées dans un délai inférieur à 20 jours, 20 % le sont entre 21 et 50 jours et 3 % entre 51 et 346 jours. Il a été dénombré 192 factures mandatées dans un délai de 30 jours et plus pour un montant de 494 k€. L'office précise que le retard constaté pour 3 % des factures est dû, pour la majorité des cas, à une exécution insatisfaisante des travaux pour lesquels les services extérieurs attendent les reprises avant de valider le service fait.

Sur la base d'un délai théorique de 20 jours pour le mandatement et 10 jours pour la phase du règlement par le comptable public, ce serait plus de 500 factures qui auraient été mandatées au-delà de 20 jours par l'ordonnateur.

L'organisme indique ne pas avoir accès aux dates de règlement des factures par le comptable public alors qu'il dispose de l'application informatique Hélios qui permet aux ordonnateurs de consulter via Internet, en mode sécurisé, les informations budgétaires, financières et comptables détenues pour leur compte par leur comptable public.

Un engagement partenarial entre l'office et la trésorerie municipale serait de nature à préciser les engagements réciproques de l'ordonnateur et du comptable afin d'améliorer les délais de paiement des fournisseurs.

Il est rappelé qu'en cas de dépassement du délai maximum, des intérêts moratoires sont dus sans que les fournisseurs aient à en faire la demande. Le droit aux intérêts moratoires est d'ordre public. À cet égard, il est signalé que les dispositions de la loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 et le décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 (entrée en vigueur au 1/5/2013) renforcent la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique (délai maximal de paiement de 30 jours). Ce dispositif n'a pas été appliqué par le comptable public en 2015.

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Le contrôle a porté sur les documents comptables et financiers concernant la période 2011 à 2015. La tenue de la comptabilité est, dans son ensemble, satisfaisante.

Les diligences comptables effectuées ont cependant mis en exergue des anomalies qui, sans remettre en cause la fidélité des comptes, sont de nature à fausser l'information du conseil d'administration.

- l'enregistrement des menuiseries de l'Îlot 5 en compte 2131105 « étanchéités » ; du début d'amortissement du programme La Bergerie au 1/1/2014, alors que la mise en service date d'octobre 2012 ;
- les subventions d'investissement, d'exploitation ou exceptionnelles (notamment les subventions d'équilibre ou octroyée dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain) ne sont pas enregistrées dès leur notification ainsi que le prévoit l'instruction codificatrice M 31 mais à leur encaissement. À cet égard, il est précisé que les fiches de situation financière et comptable pour 2015 font ressortir des subventions notifiées et non comptabilisées pour un montant de 3 359 k€ ;
- les coûts internes de production ne sont pas comptabilisés : il est rappelé que l'instruction comptable M 31 prévoit que les coûts des travaux faits par l'organisme pour lui-même sont constitutifs des coûts de production des immobilisations locatives. L'absence d'incorporation des coûts internes et des frais financiers de l'exercice altère la juste valorisation de l'actif immobilisé ;
- l'annexe littéraire ne précise pas le mode de calcul de la provision pour gros entretien, celle-ci n'étant, par ailleurs, pas adossée à un plan pluriannuel actualisé. À cet égard, l'office indique qu'un plan pluriannuel est en cours de réalisation ;
- le schéma comptable d'enregistrement des indemnités journalières de sécurité sociale est erroné (enregistrement en compte 7588 « autres remboursements de frais »), ce qui impacte les coûts de gestion. Pour les besoins de l'analyse financière, un retraitement a été opéré. L'organisme précise avoir modifié le schéma d'enregistrement comptable des indemnités journalières de sécurité sociale en 2017.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

L'analyse de la rentabilité financière est effectuée sur la base de l'évolution de l'autofinancement net sur la période 2011 à 2015. Les ratios de l'organisme sont comparés, au cours de l'analyse, aux référents Boléro-DHUP « valeur 2014 » des offices HLM d'Île-de-France.

6.2.1 Analyse de l'exploitation

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de l'autofinancement sur la période 2011 à 2015 :

| En k€ | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Loyers | 9 228 | 9 474 | 9 896 | 10 107 | 10 383 |
| Coût de gestion hors entretien | -2 658 | -2 771 | -2 833 | -2 955 | -3 123 |
| Entretien courant | -538 | -519 | -471 | -427 | -468 |
| GE | -1 092 | -1 292 | -958 | -1 019 | -1 988 |
| TFPB | -1 246 | -1 363 | -1 408 | -1 424 | -1 612 |
| Flux financier | 124 | 173 | 129 | 104 | 58 |
| Flux exceptionnel | 445 | 213 | 160 | 698 | -172 |
| Autres produits d'exploitation | 511 | 449 | 406 | 531 | 496 |
| Pertes créances irrécouvrables | -100 | -100 | -100 | -100 | -100 |
| Intérêts opérations locatives | -1 541 | -1 622 | -1 443 | -1 200 | -1 176 |
| Remboursements d'emprunts locatifs | -1 980 | -2 033 | -2 111 | -2 247 | -2 480 |
| Autofinancement net⁵ | 1 154 | 609 | 1 267 | 2 069 | -182 |
| % du chiffre d'affaires | 12,50% | 6,43% | 12,80% | 20,47% | -1,74% |
| Autofinancement net (hors subventions CGLLS) | 654 | 109 | 1 199 | 1 763 | -182 |

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

La fluctuation de l'autofinancement net constatée sur la période audité s'explique essentiellement par la variation des dépenses de maintenance, des flux exceptionnels liés à la démolition du programme J. Brel et des subventions versées par la CGLLS. Ainsi, l'autofinancement 2014 atteint plus de 20 % des loyers s'expliquant par un flux exceptionnel de 698 k€ alors que, dans le même temps, l'effort de maintenance ne s'élève qu'à 1 446 k€. À l'inverse, celui de 2015 est négatif avec un flux exceptionnel négatif de 172 k€ et un rattrapage du retard de réalisation des travaux de maintenance à hauteur de 2 456 k€. L'autofinancement moyen sur la période 2011 à 2015 est de 10 % (pour mémoire, la médiane des offices d'Île-de-France pour 2014 est de 12,9 % des produits de loyers). La règle « AT-AF » est remplacée, à compter de l'exercice 2014, par une règle prudentielle qui vise à contrôler la santé financière des organismes HLM. En application des dispositions des articles R. 423-9 et R. 423-70 du CCH, l'autofinancement net de l'OPH de Bonneuil-sur-Marne rapporté à la somme des produits financiers et des produits d'activité, à l'exception de la récupération des charges locatives, est le suivant pour les trois derniers exercices :

| Ratio d'autofinancement | Exercice 2013 | Exercice 2014 | Exercice 2015 | Moyenne |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------|
| En % | 12,64 % | 20,26 % | -1,74 % | 10,28 % |

(Pour mémoire, l'arrêté du 10 décembre 2014 a fixé le seuil de fragilité du taux d'autofinancement net à 0 % sur l'exercice ou à 3 % en moyenne sur les trois derniers exercices).

6.2.1.1 Étude des produits

Les loyers, qui constituent la seule ressource d'exploitation de l'office, évoluent de 12,5 % sur la période 2011 à 2015 passant de 9 228 k€ en 2011 à 10 383 k€ en 2015. Leur évolution par rapport aux objectifs du protocole CGLLS est la suivante sur la période auditée :

| Suivi des engagements CGLLS | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Cumul |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| Loyers (k€) | 9 228 | 9 474 | 9 896 | 10 107 | 10 383 | 49 088 |
| Engagements CGLLS (k€) | 9 301 | 9 723 | 10 193 | 11 181 | 11 010 | 51 408 |
| Écart (k€) | -73 | -249 | -297 | -1 074 | -627 | -2 320 |
| Écart en % | -0,8% | -2,6% | -2,9% | -9,6% | -5,7% | -4,5% |

L'écart constaté s'explique par le retard pris dans la réalisation des mesures patrimoniales et par des pertes financières liées à la vacance plus élevée que prévue.

⁵ 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).

L'incidence des pertes financières liées à la vacance des logements sur la période 2011-2015 est la suivante :

| Estimation de la perte financière de la vacance | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| Pertes de loyers en k€ | 310 | 398 | 497 | 202 | 214 |
| <i>Dont vacance technique</i> | <i>310</i> | <i>398</i> | <i>497</i> | <i>202</i> | <i>214</i> |
| <i>dont démolition</i> | <i>160</i> | <i>203</i> | <i>314</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |
| Pertes de charges en k€ | 125 | 159 | 202 | 68 | 108 |
| <i>Dont vacance technique</i> | <i>125</i> | <i>159</i> | <i>202</i> | <i>68</i> | <i>66</i> |
| <i>dont démolition</i> | <i>69</i> | <i>89</i> | <i>135</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |
| Pertes totales en k€ | 435 | 557 | 699 | 270 | 322 |
| <i>Dont vacance technique</i> | <i>435</i> | <i>557</i> | <i>699</i> | <i>270</i> | <i>280</i> |
| <i>dont démolition</i> | <i>229</i> | <i>292</i> | <i>449</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |
| Pertes totales en % des loyers | 4,7 % | 5,9 % | 7,1 % | 2,7% | 2,7 % |

source : DIS

L'évolution de la perte financière liée à la vacance des logements est favorable sur la période étudiée. Les relogements intervenus dans le cadre de la démolition des 160 logements du programme Brel (réalisée en deux tranches respectivement en 2013 et 2014) expliquent les pics de pertes financières liées à la vacance technique constatés jusqu'en 2013. Le taux de pertes financières des exercices 2014 et 2015 est de moitié inférieur à la médiane des offices (Médiane 2014 : 5,1 %).

Toutefois, le plan de consolidation CGLLS prévoyait de maintenir le taux de pertes financières pour la vacance des logements (hors démolition) en dessous de 1,5 % alors que, sur la période audité, le taux moyen réalisé s'élève à 2 % selon la répartition suivante :

| en k€ | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Cumul |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Pertes hors démolition J. BREL | 150 | 171 | 184 | 202 | 214 | 921 |
| Loyers quittancés hors J. BREL | 8 776 | 9 028 | 9 569 | 9 813 | 10 007 | 47 193 |
| En % | 1,7% | 1,9% | 1,9% | 2,1% | 2,1% | 2,0% |

L'office explique que la mise en place de nouvelles procédures liées à la réglementation en matière de diagnostics et de traitement des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante a pour effet d'allonger les délais de remise en état des logements vacants. Un taux de vacance légèrement plus important est également constaté sur le patrimoine vieillissant en attente de réhabilitation, notamment les groupes Fabien et Paul Éluard.

Par ailleurs, l'office enregistre un taux persistant et élevé de 50 % de vacance des parkings. En 2015, les pertes financières correspondantes s'élèvent à 207 k€. L'organisme a renforcé les systèmes de sécurité et réalisé des travaux pour fermer les box en 2016 afin de diminuer le taux de vacance. Le conseil d'administration a décidé de ne pas appliquer d'augmentation des loyers afin de faciliter la commercialisation des parkings. Les commerces enregistrent des pertes financières modérées de 7 k€ en 2015.

Les produits de gestion courante enregistrent en 2015 le versement de subventions d'exploitation (134 k€) correspondant à une subvention du conseil général pour couvrir l'annuité de la réhabilitation de St-Exupéry ainsi que les produits de la mutualisation HLM pour 56 k€.

Les produits financiers sont en diminution (58 k€ en 2015 contre 104 k€ en 2014), ce qui s'explique par la baisse du taux du livret A.

Les flux exceptionnels subissent des variations importantes chaque année provenant des frais engagés dans le cadre de la démolition des immeubles J. Brel et des subventions reçues en contrepartie.

| DÉMOLITIONS | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
| Dépenses ANRU C/77888 | 67 652 | 204 023 | 1 108 553 | 218 694 | 1 116 576 |
| Subventions ANRU | 0 | 65 704 | 1 031 205 | 761 600 | 544 196 |
| ANRU | | 27 629 | 141 652 | | 544 196 |
| CGLLS | | 38 075 | 40 097 | | |
| COMMUNE | | | 849 456 | 761 600 | |
| ÉCART | -67 652 | -138 319 | -77 348 | 542 906 | -572 380 |

Fin 2015, le solde des subventions restant à recevoir au titre des démolitions s'élève à 636 k€.

Les subventions versées au titre du protocole de consolidation par la CGLLS sont les suivantes :

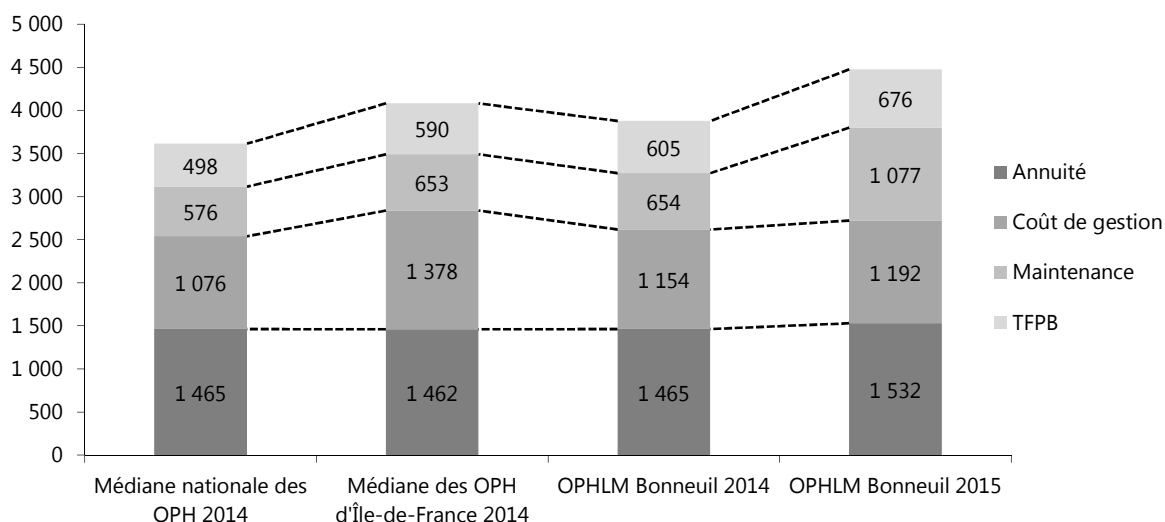
| Subvention d'équilibre CGLLS | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | CUMUL |
|------------------------------|------|------|------|------|------|--------------|
| En k€ | 500 | 500 | 68 | 306 | 0 | 1 374 |
| Reste à recevoir | | | | | | 996 |

Compte tenu du retard pris dans la réalisation des mesures patrimoniales prévues dans le cadre du protocole CGLLS, l'office n'a pu percevoir la totalité des subventions CGLLS et les subventions restant à recevoir s'élèvent fin 2015 à 996 k€.

6.2.1.2 Examen des charges

Les principaux postes de charges d'exploitation sont les suivants :

| En €/logement | Médiane nationale des OPH 2014 | Médiane des OPH d'Île-de-France 2014 | OPHLM Bonneuil-sur-Marne 2014 | OPHLM Bonneuil-sur-Marne 2015 |
|-----------------|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Annuité | 1 465 | 1 462 | 1 465 | 1 532 |
| Coût de gestion | 1 076 | 1 378 | 1 154 | 1 192 |
| Maintenance | 576 | 653 | 654 | 1 077 |
| TFPB | 498 | 590 | 605 | 676 |



- **Annuités**

L'annuité d'emprunt représente 1 465 €/logt en 2014 et 1 532 €/logt en 2015, soit un niveau comparable à la médiane des offices d'Île-de-France.

L'évolution de l'annuité d'emprunt comparativement aux prévisions du protocole CGLLS est la suivante sur la période 2011-2015 :

| En k€ | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| Annuité d'emprunt | 3 521 | 3 655 | 3 554 | 3 447 | 3 656 |
| Prévisions CGLLS | 3 436 | 3 677 | 3 815 | 4 460 | 4 574 |
| Écart | 85 | -22 | -261 | -1 013 | -918 |

L'écart constaté est lié au retard de réalisation des mesures patrimoniales. Il en est ainsi notamment des opérations de reconstitution de l'offre des 101 logements restant à réaliser dont la livraison était prévue en 2013. Pour mémoire, le programme Le Rancy (34 logements) a été mis en service en juin 2015 et celui de la ZAC Aimé Césaire (67 logements) devrait être livré au 1^{er} trimestre 2017. De même, les travaux d'amélioration programmés ont pris du retard, notamment s'agissant de la réhabilitation des tours Jean Jaurès et du remplacement des fontes/ECS du groupe Saint-Exupéry.

- **Coûts de gestion**

Les coûts de gestion de l'office ont été retraités des remboursements des assurances et de la CPAM relatifs aux arrêts maladie des agents.

Les dépenses de fonctionnement, qui comprennent les frais généraux et les dépenses de personnels, augmentent sensiblement en 2014 et 2015 ainsi que le tableau ci-après l'indique :

| Exercices | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------------------|-------------|--------------|--------------|
| Coût de gestion hors entretien en k€ | 2 519 | 2 715 | 2 845 |
| % d'augmentation | | +7,8% | +4,8% |

Les frais généraux sont correctement maîtrisés et correspondent globalement aux prévisions du protocole CGLLS.

En revanche, les dépenses de personnel ont connu une augmentation sensible en 2014 et 2015 ainsi que le tableau ci-après le montre :

| Dépenses de personnel en k€ | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Dépenses de personnels réelles | 1 263 | 1 347 | 1 597 | 1 887 | 1 962 |
| Dépenses de personnel prévues au protocole | 1 530 | 1 579 | 1 629 | 1 681 | 1 734 |
| Écart | -267 | -232 | -32 | 206 | 228 |

L'augmentation constatée en 2015 s'explique pour l'essentiel par les versements d'indemnités mensuelles pour pertes d'emploi (direction), la mise en place de la participation de l'office aux frais de santé et de prévoyance du personnel et le recrutement de trois emplois avenir (60 % du salaire est pris en charge par le ministère du travail et de l'emploi, soit un montant de 29 k€ enregistré en recettes).

- **Effort de maintenance**

Les dépenses de maintenance sont élevées sur toute la période 2011 à 2015 avec un ratio moyen représentant 764 €/logt (médiane des offices d'Île-de-France 2014 : 659 €/logt). L'effort de maintenance est le suivant :

| Effort de maintenance (en k€) | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | CUMUL |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|
| Dépenses d'entretien comptabilisées | 1 737 | 1 912 | 1 512 | 1 540 | 2 570 | 9 271 |
| Nombre de logements | 2 454 | 2 513 | 2 433 | 2 353 | 2 387 | 12 140 |
| Moyenne effort de maintenance/logt | 708 | 761 | 622 | 654 | 1 077 | 764 |

La commission des travaux ne s'est pas réunie en 2013 et au premier semestre 2014, ce qui explique la chute de l'effort de maintenance constatée sur cette période. En 2015, l'office indique que le remplacement d'un directeur des relations locataires et d'un responsable de secteur ainsi que le déploiement de deux loges centralisées (secteurs Saint-Exupéry et Messidor) ont permis un meilleur suivi des travaux de maintenance et un rattrapage des travaux non réalisés au cours des deux exercices précédents. Il est constaté que les contrats d'entretien des installations de chauffage représentent 1 152 k€ en 2015 et la remise en état des logements 748 k€. Cumulativement sur la période 2011 à 2015, l'effort de maintenance réalisé est conforme aux prévisions du protocole CGLLS.

• Taxes foncières

Les taxes foncières sur les propriétés bâties s'élèvent à 1 424 k€ en 2014 et 1 612 k€ en 2015, représentant 14,1 % des loyers en 2014 et 15,5 % en 2015, soit un ratio légèrement supérieur à la médiane des OPH d'Ile-de-France (13,6 % en 2014). Le nombre de logements assujettis à la TFPB au 31 décembre 2015 est de 2 294 logements, soit 96 % du parc. Seules les deux dernières constructions (La Bergerie et Le Rancy) sont exonérées des taxes foncières. L'augmentation constatée entre 2014 et 2015 s'explique par la sortie d'exonération de 160 logements du Mail de la Résistance. L'office a bénéficié en 2015 de l'abattement de 30 % sur 75 % de son patrimoine. Il est constaté que les dégrèvements des taxes foncières au titre des aménagements des logements pour les personnes handicapées se sont élevés à 34 k€ en 2015.

6.2.2 Résultats comptables

Les résultats comptables ont évolué comme suit sur la période audité :

| DE L'AUTOFINANCEMENT NET AU RESULTAT DE L'EXERCICE | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| AUTOFINANCEMENT NET HLM | 1 154 | 609 | 1 267 | 2 069 | -182 |
| + Remboursements d'emprunts locatifs | 1 980 | 2 033 | 2 111 | 2 247 | 2 480 |
| - Dotations aux amortissements et aux provisions (C/68) | -3 589 | -3 561 | -3 341 | -3 432 | -3 510 |
| + Reprises sur amortissements et provisions (C/78) | 620 | 2 358 | 700 | 800 | 1 150 |
| Plus ou moins-values sur cessions : | 0 | 0 | 0 | 0 | 150 |
| + Quote-part des subventions d'investissement virées au résultat de l'exercice | 620 | 56 | 559 | 690 | 686 |
| + Dotations aux amortissements des charges différées (Intérêts compensateurs) | 157 | 72 | 59 | 69 | 84 |
| RESULTAT EXERCICE | 942 | 1 567 | 1 355 | 2 442 | 859 |

Il est constaté que l'office, au vu de l'équilibre des amortissements techniques et financiers, a procédé à la reprise de la provision réglementée d'un montant de 1 578 k€ en 2012. Une plus-value sur cession de 150 k€ enregistrée en 2015 correspond à la vente d'une parcelle de terrain (Foyer ADEF) totalement amortie sur le plan comptable.

6.2.3 Structure financière

Le bilan fonctionnel fait apparaître le fonds de roulement net global constaté au 31 décembre de chaque exercice suivant :

| En k€ | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| Capitaux propres | 18 092 | 19 797 | 21 977 | 24 256 | 25 922 |
| Provisions pour risques et charges | 1 673 | 1 593 | 1 593 | 1 593 | 1 243 |
| <i>Dont PGE</i> | 1 414 | 1 334 | 1 334 | 1 334 | 984 |
| Amortissements. et provisions (actifs immobilisés) | 51 633 | 54 461 | 56 089 | 58 752 | 60 188 |
| Dettes financières | 45 781 | 43 758 | 41 537 | 42 687 | 45 996 |
| Actif immobilisé brut | 108 300 | 111 630 | 111 452 | 116 570 | 123 549 |
| Fonds de Roulement Net Global | 8 879 | 7 979 | 9 745 | 10 718 | 9 800 |
| FRNG à terminaison des opérations⁶ | | | | | 8 916 |
| Autres actifs d'exploitation | 2 347 | 2 291 | 3 223 | 3 522 | 2 900 |
| Provisions d'actif circulant | 1 827 | 1 727 | 1 627 | 1 527 | 1 527 |
| Dettes d'exploitation | 587 | 756 | 846 | 833 | 656 |
| Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation | -66 | -192 | 751 | 1 163 | 717 |
| Créances diverses (+) | 55 | 609 | 102 | 895 | 501 |
| Dettes diverses (-) | 726 | 828 | 1 037 | 564 | 624 |
| Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation | -671 | -219 | -935 | 331 | -123 |
| Besoin (+) ou Ressource (-) en FR | -737 | -410 | -184 | 1 494 | 594 |
| Trésorerie nette | 9 616 | 8 390 | 9 929 | 9 225 | 9 206 |

Ratios de FRNG et de Trésorerie

| En k€ | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| FRNG (en mois de dépenses) | 5,7 mois | 5,3 mois | 7 mois | 6,6 mois | 4,7 mois |
| Trésorerie (en mois de dépenses) | 6,1 mois | 5,6 mois | 7,1 mois | 5,7 mois | 4,4 mois |

6.2.3.1 Indépendance financière

L'indépendance financière est mesurée à travers le ratio « Capitaux permanents / Ressources permanentes ». Ce ratio permet d'évaluer le degré d'indépendance de l'entreprise vis-à-vis des prêteurs. L'évolution des composantes du ratio se présente comme suit :

| En k€ | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Capitaux propres | 18 092 | 19 797 | 21 977 | 24 256 | 25 922 |
| Provisions pour risques et charges | 1 673 | 1 593 | 1 593 | 1 593 | 1 243 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 51 482 | 54 289 | 55 897 | 58 543 | 60 012 |
| Capitaux propres corrigés | 71 248 | 75 678 | 79 467 | 84 393 | 87 177 |
| Dettes financières | 45 148 | 43 125 | 40 036 | 42 255 | 45 648 |
| Ressources permanentes | 116 395 | 118 804 | 119 503 | 126 648 | 132 825 |
| Capitaux permanents / Ressources permanentes | 61,2% | 63,7% | 66,5% | 66,6% | 65,6% |

Il est constaté que l'indépendance financière de l'organisme est globalement assurée par l'importance de ses ressources intrinsèques. Sur la période 2011 à 2015, le montant des capitaux propres progresse de 43 % passant de 18 09 k€ en 2011 à 25 922 k€ en 2015. Cette augmentation est due à l'incorporation des résultats positifs des exercices 2012 à 2015, soit un montant cumulé de 6 222 k€ et à l'augmentation des subventions d'investissement net (non compris les subventions virées au résultat) de 3 186 k€.

L'OPH peut également s'appuyer sur des actifs immobilisés amortis à hauteur de 51 %. Toutefois si son patrimoine est globalement dans un état technique d'entretien correct, le parc souffre d'un retard en matière de réhabilitation lourde, qui conduit à nuancer ce constat positif.

⁶ 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) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

Les dettes financières restent en 2015 quasiment au même niveau qu'en 2011, les amortissements d'emprunts existants s'équilibrant avec les nouveaux emprunts contractés pour les reconstructions et les travaux d'amélioration.

6.2.3.2 Gestion de la dette

Au vu de l'état récapitulatif des emprunts et sur la base du contrôle par sondage de quelques contrats d'emprunts, il n'a pas été relevé d'emprunts complexes et d'instruments de couverture. La répartition de l'encours d'emprunts est la suivante : 66 % indexés sur le livret A, 30 % sur des taux fixes et 4 % sur des taux variables.

6.2.3.3 Fonds de roulement net global et à terminaison

Le fonds de roulement net global (FRNG), d'un montant de 9 800 k€ en 2015, est d'un bon niveau, représentant 4,7 mois de dépenses moyennes mensuelles (médiane des OPH d'Île-de-France 2014 : 3,8 mois). Le FRNG à terminaison des opérations s'élève à 8 916 k€, soit 4,3 mois de dépenses moyennes mensuelles.

6.2.3.4 Variations du FRNG

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

| | |
|---|--------------|
| Fonds de roulement début 2012 | 8 879 |
| Autofinancement net cumulé de 2012 à 2015 | 3 763 |
| Dépenses d'investissements de 2012 à 2015 | -17 838 |
| Financements comptabilisés de 2012 à 2015 | 14 475 |
| Autofinancement disponible après investissement de 2012 à 2015 | 399 |
| Cessions d'actifs de 2012 à 2015 | 150 |
| Autres "Divers" remboursements* de 2012 à 2015 | 372 |
| Flux de trésorerie disponible | 921 |
| Fonds de roulement Final fin 2015 | 9 800 |

*Variations de provisions pour créances douteuses (+ 300 k€) et des dépôts locataires (+ 72 k€).

Sur la période 2012 à 2015, les dépenses d'investissements (17 838 k€) ont été financées à hauteur de 9 299 k€ (soit 52,13 %) par de nouveaux emprunts et 5 176 k€ (soit 29,02 %) grâce aux subventions. L'office a préfinancé les opérations d'investissement à hauteur de 3 363 k€ (soit 18,85 %).

Durant l'exercice 2011, l'office a engagé pour 4 939 k€ d'investissement, ce qui porte à 22 777 k€ les dépenses d'investissement liées aux constructions, travaux d'amélioration et remplacement de composants sur la période 2011 à 2015.

6.2.3.5 Besoins ou ressources en fonds de roulement

L'examen du bas de bilan, fin 2014, fait apparaître un besoin en fonds de roulement de 594 k€ essentiellement alimenté par le stock de créances nettes des locataires à hauteur de 434 k€ (1 961 k€ provisionnées à hauteur de 1 527 k€).

6.2.3.6 Trésorerie

La trésorerie nette, qui s'élève à 9 206 k€ au 31 décembre 2015, représentant 4,4 mois de dépenses moyennes, est supérieure à la médiane des offices d'Île-de-France (2014 : 3,3 mois). Fin 2015, la trésorerie est placée pour l'essentiel sur des placements indexés sur le livret A (6 368 k€) et sur le compte du Trésor (2 295 k€).

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'analyse prévisionnelle « au fil de l'eau » de l'activité locative présentée, qui porte sur la période 2015-2024, a pour année de référence l'exercice comptable 2014. Elle tient compte des projets PSP

et CUS, de la finalisation de l'ANRU I mais n'intègre pas le nouveau PNRU qui n'était pas connu au moment du contrôle. Elle vise à dégager, pour les dix prochaines années, les tendances sur l'évolution de l'autofinancement et des fonds propres de l'office.

Les hypothèses de calcul du prévisionnel effectué sur la période 2015-2024 n'appellent pas de remarque particulière quant aux taux d'actualisation qui sont les suivants :

En matière d'autofinancement

- l'hypothèse d'une évolution de l'IRL, de l'inflation et de l'ICC de + 1,6 % par an et d'un taux de livret A rémunéré à 2,3 % à partir de 2016 ;
- les produits financiers sont évalués à hauteur de 50 k€ en 2016 ; les produits divers représentent 263 k€ en 2015 et 2016 puis 90 k€ à partir de 2017 ; les subventions CGLLS s'élèvent à 500 k€ en 2016, 400 k€ en 2017 et 96 k€ en 2018 ; les subventions ANRU à recevoir sont de 533 k€ en 2015, 500 k€ en 2016 pour la démolition des 160 logements (bâtiments J. Brel) ;
- l'annuité de la dette, en diminution d'environ 30 % correspondant à l'amortissement de la dette ancienne, passe de 3,5 M€ en 2014 à 2,5 M€ en 2024 ;
- les dépenses de maintenance sont fixées à 1,6 M€ en 2012 à partir de 2017, soit 640 €/log. En 2015 et 2016, l'office réalise un effort sur gros entretien respectivement de 1,8 M€ et 1,2 M€ pour rattraper le retard pris sur les engagements du protocole CGLLS ;
- les charges de personnel sont indexées sur une augmentation de + 2,6 % par an ; la TFPB tient compte d'une actualisation des bases et de taux d'imposition de + 3 % par an, des sorties d'exonération ainsi qu'une diminution de l'abattement ZUS (400 k€ en 2014 contre seulement 100 k€ avec le nouveau périmètre QPV moins important) ;
- les risques locatifs : un coût des impayés correspondant à 1,6 % des loyers ; un taux de pertes de loyers dues à la vacance de 2,5 % par an ; les pertes de charges récupérables des logements vacants correspondent à 55 % des pertes des loyers.

En matière d'investissement

La simulation de l'office prévoit une augmentation du parc social de 300 logements correspondant à la reconstruction liée aux projets de rénovation urbaine de 100 logements et un développement de l'offre nouvelle de 200 logements. Elle intègre également un programme important de réhabilitation du patrimoine.

Les coûts des opérations d'investissement et de leurs financements (courants) pris en compte dans l'étude prévisionnelle de l'organisme sont les suivants :

| En k€ | Investissements | Fonds propres | Subventions | Emprunts |
|--------------------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| Constructions | 56 821 | 7 424 | 11 554 | 37 843 |
| En % | | 13,1 % | 20,3 % | 66,6 % |
| Travaux immobilisés identifiés | 17 078 | 1 176 | 2 974 | 12 928 |
| En % | | 6,9 % | 17,4 % | 75,7 % |
| Renouvellement de composants | 7 590 | 5 898 | | 1 692 |
| En % | | 77,7 % | | 22,3 % |
| TOTAL | 81 489 | 14 498 | 14 528 | 52 463 |
| En % | | 17,8 % | 17,8 % | 64,4 % |

Les résultats de l'analyse prévisionnelle de l'organisme sont retracés ci-dessous en ce qui concerne l'évolution de l'autofinancement courant :

| En k€ | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Loyers | 10 108 | 10 526 | 10 923 | 11 752 | 12 586 | 13 026 | 13 818 | 14 335 | 14 556 | 14 780 | 15 008 |
| Autres produits d'exploitation | 343 | 263 | 263 | 129 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 |
| Charges d'exploitation | -2 888 | -3 228 | -3 254 | -3 314 | -3 406 | -3 486 | -3 577 | -3 663 | -3 744 | -3 827 | -3 913 |
| Maintenance | -1 538 | -2 381 | -1 828 | -1 601 | -1 578 | -1 612 | -1 660 | -1 688 | -1 738 | -1 773 | -1 817 |
| TFPB | -1 424 | -1 627 | -1 957 | -2 016 | -2 076 | -2 138 | -2 203 | -2 269 | -2 337 | -2 407 | -2 479 |
| Produits financiers | 104 | 75 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Annuités emprunts | -3 447 | -3 665 | -4 071 | -4 480 | -4 960 | -5 280 | -5 756 | -5 679 | -5 638 | -5 056 | -5 037 |
| Autofinancement courant | 1 258 | -37 | 126 | 520 | 706 | 650 | 762 | 1 176 | 1 239 | 1 857 | 1 902 |
| En % des loyers | 12,4% | -0,4% | 1,2% | 4,4% | 5,6% | 5,0% | 5,5% | 8,2% | 8,5% | 12,6% | 12,7% |

En ce qui concerne la structure financière, l'évolution prévisionnelle de l'office présente les résultats suivants :

| En M€ | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------|------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| FRNG à long terme | 10 | 9 900 | 10 459 | 8 177 | 6 924 | 4 995 | 1 715 | 2 302 | 2 943 | 4 193 | 5 480 |

L'autofinancement net courant fléchit en 2015 et 2016 du fait d'un rattrapage du retard de l'effort de maintenance réalisé corrélativement aux engagements du protocole CGLLS. Hormis ces exercices, l'exploitation reste équilibrée avec un autofinancement proche de 5 % des loyers jusqu'en 2021 puis augmente progressivement à partir de 2022 pour atteindre 12,7 % des loyers en 2024.

En effet, l'activité de construction programmée jusqu'à 2020 s'accompagne mécaniquement d'une augmentation des annuités qui passent de 34,1 % des loyers en 2014 à 41,7 % en 2020 puis diminuent progressivement pour atteindre 33,6 % en 2024. La TFPB impacte très sensiblement la rentabilité de l'organisme puisqu'elle représente 2 479 k€ soit 16,5 % des loyers en 2024 contre 1 424 k€ et 14,1 % des loyers en 2014. L'évolution de la taxe foncière tient compte d'une diminution de l'abattement ZUS (400 k€ en 2014 contre seulement 100 k€ avec le périmètre QPV dès 2016). Les loyers augmentent de près de 50 % sur la projection représentant 5 M€ s'expliquant à hauteur de 40 % par les augmentations de loyers du patrimoine de référence et 60 % par les mises en service et les augmentations de loyers consécutives aux travaux de réhabilitation. Parallèlement, si les charges d'exploitation progressent de 1 M€, ce poste de dépense diminue proportionnellement aux loyers passant de 28,6 % des loyers en 2014 à 26,1 % en 2024.

Le FRNG à long terme diminue jusqu'en 2020 puis se redresse progressivement. Son évolution suit celle de l'autofinancement et de l'activité de construction qui nécessite l'injection de fonds propres. Sur la période de l'analyse, la structure financière reste saine.

L'analyse prévisionnelle apparaît cohérente. Toutefois, cette situation n'intègre pas les besoins liés au PRU II (démolition et reconstruction de 136 logements des bâtiments Brassens et Piaf ; réflexion sur l'avenir des 148 logements du bâtiment Pages et des 3 bâtiments Chanteurs ; réhabilitation des tours Jean Jaurès) qui risquent de détériorer les résultats de ce scénario. Le comité d'engagement de l'ANRU devait se réunir le 16 septembre 2016. Sur la base des orientations retenues, l'office devrait actualiser l'étude prévisionnelle sur les dix prochaines années.

6.4 PROCEDURE CGLLS

Malgré de gros travaux réalisés entre 1980 et 2000, le vieillissement du parc de l'office rendait nécessaires la réhabilitation de 1629 logements et le renouvellement de composants pour mettre à niveau le patrimoine. L'office était engagé dans le projet ANRU de la ville de Bonneuil-sur-Marne depuis 2007. En raison de contrainte d'enveloppe de l'ANRU, le projet avait été scindé en deux phases

dont seule la première était financée. La convention signée en 2010 a prévu la démolition reconstruction des 160 logements de la cité d'urgence construite en 1958 appelée les « Toits Plats » dans le cadre de la rénovation urbaine. Malgré une bonne structure financière, l'office n'avait pas la capacité financière pour assumer seul la totalité du financement des investissements nécessaires. Un protocole d'aide à la consolidation CGLLS 2011-2015 a donc été signé le 28 janvier 2011.

La projection financière réalisée sur la base des comptes 2009 faisait apparaître, après mesures patrimoniales d'un montant total de 45,7 M€ sur la période 2011-2015, un besoin de financement s'élevant à 12 M€ fin 2015. Pour y répondre, le plan de consolidation a prévu les financements suivants : 2,5 M€ de la Région (principalement pour la reconstruction ANRU), 2,27 M€ du département (reconstructions et réhabilitations) et 4,9 M€ de la ville de Bonneuil-sur-Marne (dont 4 M€ pour les démolitions reconstructions), la CGLLS apportant le solde à financer soit 2,37 M€.

Comme prévu, l'OPH transmet, chaque année avant le 1^{er} juillet, un rapport validé par son conseil d'administration sur l'exécution du protocole à la CGLLS, à la Ville de Bonneuil-sur-Marne et au Préfet.

L'office s'est engagé sur six mesures relatives à l'exploitation concernant l'augmentation minimale des loyers de 2 % par an (hors effets des réhabilitations et de la vacance), la maîtrise du taux de vacance à 1,5 % par an (hors démolitions) et du taux de pertes financières liées aux impayés en dessous de 1 %, la maîtrise des coûts de gestion et un effort de maintenance de plus d'1 M€ sur la période 2010-2015.

Ces engagements ont été globalement respectés à l'exception des dépenses de personnels, la masse salariale étant impactée par les versements des indemnités pour perte d'emploi (direction) et la mise en place de la participation de l'office aux frais de santé et de prévoyance du personnel. Le taux de perte financière est également légèrement supérieur aux engagements pris (la perte financière liée à la vacance s'élève à 2 % des produits en moyenne, contre une prévision de 1,5 % ; celle liée aux impayés à 2 %, contre une prévision de 1 %).

Sur le plan des démolitions reconstructions, il est constaté que l'ensemble des engagements sont en bonne voie même s'il est enregistré des retards dans la réalisation :

- les démolitions sont achevées. La première tranche de 80 logements prévue en 2012 a été réalisée en 2013 et les travaux de démolition de la seconde, programmés initialement en 2013, ont été réceptionnés en septembre 2015.
- le programme de reconstruction « la Bergerie » comprenant 59 logements a été livré en septembre 2012 conformément au plan.
- La reconstruction des 101 logements (livrables en 2014), qui comprend deux programmes « Le Rancy » de 34 logements livrés en juin 2015 et « la ZAC Aimée Césaire » de 67 logements, est en cours de réalisation en VEFA et devrait être réceptionné dans le courant du 1^{er} trimestre 2017.

Globalement, le coût des opérations est en corrélation avec les montants prévus au plan de consolidation et les financements des partenaires sont en relation avec le rythme de réalisation des opérations patrimoniales.

En revanche, les travaux d'amélioration et le renouvellement de composants ont pris du retard.

En effet, seuls le remplacement les ascenseurs du programme Saint-Exupéry et de ceux des tours Jean Jaurès, la résidentialisation du Mail, le remplacement des portes palières Aline Pages et la première tranche du remplacement des chaudières à Fabien ont été réalisés pour un montant

avoisinant 3 119 k€ contre 17 657 k€ programmés initialement. A été reportée notamment la réhabilitation des tours Jean Jaurès et des groupes Édith Piaf, Saint-Exupéry et Paul Éluard.

Dans son bilan 2015, l'office prend note du retard pris dans la réalisation des opérations de réhabilitation et de renouvellement de composants en justifiant cette situation par les deux changements successifs de directeur général (fin 2012 et fin 2014).

L'organisme précise que, dans l'attente de la parution du décret⁷ fixant la liste des quartiers prioritaires de la politique de la ville dans les départements métropolitains et de sa méconnaissance du périmètre couvrant les opérations de rénovation urbaine, les opérations de réhabilitation avaient été mises en attente.

L'office s'est rapproché de la fédération pour proposer un avenant à la CGLLS portant, dans un premier temps, sur un prolongement de deux ans en vue de finaliser les objectifs inscrits au protocole. Dans un second temps, il conviendra de tenir compte de l'intégration du PRU II.

La parution du décret du 30 décembre 2014 a permis à l'OPH de programmer les deux réhabilitations du quartier Saint-Exupéry et de la résidence Paul Éluard conformément au PSP, en adaptant les montages financiers (absence des financements de la Région contrairement à ce qui a été prévu initialement dans le PSP et plan CGLLS). Concernant les Tours Jaurès, une réhabilitation lourde a été inscrite dans le dossier d'intention du NPNRU avec un démarrage anticipé pour les études de maîtrise. Pour le bâtiment Pagès, dans l'attente d'une décision sur sa démolition totale ou partielle, des travaux de rénovation des parties communes (peinture, électricité, carrelage, serrurerie, étanchéité des auvents,...) ont été lancés dans le cadre des travaux de afin d'améliorer l'état des parties communes à court terme.

6.5 CONCLUSION

Sur la période auditée, la rentabilité de l'office est correcte et sa structure financière désormais saine, ce que confirme la prospective financière réalisée sur dix ans. L'office a signé un plan de consolidation avec la CGLLS sur la période 2011-2015 pour faire face à un besoin de financement de travaux importants rendus nécessaires du fait du vieillissement de son parc et de l'engagement de l'office dans un programme de rénovation urbaine.

L'office a signé une charte de partenariat avec le Trésor Public en 2007 qui est aujourd'hui obsolète. Un rapprochement avec la trésorerie municipale de Créteil est recommandé notamment pour fiabiliser ses comptes, améliorer l'exécution de ses recettes, s'assurer du respect des délais de paiement de ses fournisseurs et procéder à la dématérialisation de la chaîne comptable. Ce rapprochement dépend d'une décision éventuelle de fusion qui pourrait conduire l'office à se rattacher à un OPH à comptabilité commerciale.

L'ensemble des opérations d'investissement prévu au protocole n'est toutefois pas terminé, et du retard a été pris sur la réhabilitation du patrimoine. L'office s'est donc rapproché de la fédération pour obtenir un avenant de prolongation de deux ans. Il sera également nécessaire d'intégrer les besoins liés au nouveau PNRU (démolition et reconstruction de 136 logements des bâtiments Brassens et Piaf ; réflexion sur l'avenir des 148 logements du bâtiment Pages et des 3 bâtiments Chanteurs ; réhabilitation des tours Jean Jaurès) qui impacteront sa situation financière.

⁷décret n°2014-1750 du 30 décembre 2014

7. ANNEXES

7.1 INFORMATIONS GENERALES, CAPITAL ET REPARTITION DE L'ACTIONNARIAT DE L'ORGANISME

RAISON SOCIALE : Office public de l'habitat de Bonneuil-sur-Marne

SIÈGE SOCIAL :

| | | | |
|----------------------|---------------------------------|-------------|----------------|
| Adresse du siège : | Place Jean Jaurès – BP 40 | Téléphone : | 01 43 39 62 05 |
| Code postal, Ville : | 94 381 BONNEUIL-SUR-MARNE CEDEX | Télécopie : | 01 49 80 09 89 |

PRÉSIDENT : Patrick Douet

DIRECTRICE GÉNÉRALE : Nathalie Bourgeois

COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT : Ville de Bonneuil-sur-Marne

| | Membres (23) | Désignés par : |
|------------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Président | Douet Patrick | Ville de Bonneuil-sur-Marne |
| Vice-présidente | Carron Martine | Idem. |
| | Douet-Marchal Virginie | Idem. |
| | Mellouli Akhli | Idem. |
| | Mébeida Mehdi | Idem. |
| | Pouillaude Elisabeth | Idem. |
| | Dinner Nathalie | Idem. |
| | Sissler Hélène | Idem. |
| | Ammour Bakhta | Idem. |
| | Bordier Michel | Idem. |
| | Gauthier Adèle | Idem. |
| | Beaulieu Pierre | Idem. |
| | Lemaire Jean | Idem. |
| | Masson Denis | Idem - Association |
| | Obriot Jean-Claude | CAF |
| | Billaudaz Jean | UDAF |
| | Chétaille Murielle | Organismes collecteurs |
| | Fourcault Frédéric | Organisations syndicales |
| | Mache Christian | Organisations syndicales |
| Représentants des locataires | Chevet Patricia | Élu |
| | Cureau Gisèle | Élu |
| | Lobjois Daniel | Élu |
| | Bouin Georges | Élu |

| | | | |
|--|-----------------------|----|---------------------------------------|
| EFFECTIFS DU PERSONNEL au : 31/12/2015 | Cadres : | 7 | Total administratif et technique : 31 |
| | Maîtrise : | 8 | |
| | Employés : | 16 | Effectif total : 85 |
| | Gardiens : | 14 | |
| | Employés d'immeuble : | 32 | |
| | Ouvriers régie : | 8 | |

7.2 ÉVALUATION DU RAPPORT DU CABINET D'AUDIT REALISE SUR L'ORGANISATION DU RECOUVREMENT DE LOYERS

Nonobstant le style télégraphique du rapport qui rend quelquefois inintelligible le texte (ex : « A noter que le service [chargées de clientèle] semble avoir bien intégré la notion de découverte du besoin du client, constitue les dossiers, présente à la CAL, signature du bail ... »), le ton est pour le moins familier et la prestation peu aboutie faute d'une relecture nécessaire : « Il faut lutter contre le diction « trop bon, trop c... ».

Il est étonnant de constater une absence de structure générale de l'analyse, des constats de l'existant non exhaustifs et peu étayés, des préconisations sous forme d'une liste d'actions ne répondant pas précisément au redressement de dysfonctionnements dûment relevés et analysés. Certaines actions recommandées sont, par ailleurs, irrégulières.

Pour illustrer ce qui précède, quelques exemples sont relevés à partir des constats et des propositions d'actions présentés dans le compte rendu du prestataire.

➤ Partie du compte-rendu relative aux constats

Les constats de l'existant ne décrivent pas la composition fine et l'évolution chronologique des créances des locataires, l'évolution des actions du contentieux locatif menées sur les dernières années et les résultats obtenus, les procédures mises en œuvre, l'organigramme de l'office, les actions transverses, les outils de pilotage existants, les réunions avec la direction générale et leur cadence, les difficultés rencontrées par les personnes en charge des dossiers, leur formation....

L'analyse des constats par rapport au cadre contextuel est évasive et peu étayée. Par exemple :

- « D'autres chiffres sont intéressants à étudier. La part des locataires en dette de moins de 1 000 € est de 58 %, à l'opposé ceux en dette de plus de 3 000 € ne représentent que 18 % des locataires, mais bien sûr 68 % de la dette » aurait pu faire l'objet d'un commentaire sur l'importance des dettes récentes. Un éclairage sur leur évolution sur les dernières années aurait pu confirmer ou infirmer une dérive... La situation aurait pu être comparée avec les autres bailleurs d'Ile-de-France. Hormis ces chiffres, le compte-rendu ne mentionne que le montant des impayés des locataires présents de décembre 2012 et décembre 2015 sans précision de la source. À cet égard, il est rappelé que la lettre de mission prévoyait une « analyse et la comparaison des chiffres ».
- « Une seule personne pour gérer l'ensemble des dossiers. Beaucoup de travail. » qui n'a de sens que s'il est précisé la charge du responsable du contentieux sur le plan quantitatif (nombre de dossiers moyens gérés) voire qualitatif.
- « L'OPH accorde facilement des plans d'apurement, mais la mise en place n'est pas toujours aisée avec la trésorerie » : faut-il comprendre qu'il y a trop de plans d'apurement ? Que l'office entretient de mauvaises relations avec le comptable ? Quelles sont les difficultés posées en termes de coordination des actions engagées avec la trésorerie ou de partage des informations ?
- En ce qui concerne le conseil social, il est indiqué « Répartition de la tâche de travail sur 2 grands pôles, 15 jours sur CAL et 15 jours sur aides au maintien dans le logement (FSH maintien, accès), et mise en place de solutions (relogement), mais aussi rapprochements avec les assistantes sociales et autres solutions sociales ». Il n'est mentionné dans le compte rendu ni d'appréciation sur le rôle de la conseillère sociale, ni sur le bilan de son activité...

➤ Partie « proposition d'actions »

Les préconisations se présentent sous forme d'une liste d'actions non structurées entre elles et non reliées aux points de diagnostic voire dysfonctionnements relevés. Par exemple :

- « Créer un poste pour la gestion des impayés naissants, des retards de paiement inférieurs à 3 mois, des nouveaux entrants, des locataires partis avec une dette faible. »
- Alternative : répartir ce poste sur les 3 chargés de clientèle. Comme vu plus haut, leur charge de travail semble pouvoir leur permettre d'absorber ces nouvelles missions. Pour autant les profils des personnes en place, m'incite à plutôt orienter le choix vers la première solution ».
- Ceci sous-tend l'existence d'un problème organisationnel qui n'est pas clairement identifié. L'intérêt de la première proposition par rapport à la seconde n'est pas indiqué. À propos de la charge de travail des chargées de clientèle, le compte rendu précise uniquement «NB : les données sur les charges de travail des chargés de clientèle sont en dessous des moyennes nationales ». Les profils des personnes en place n'ont pas été abordés. Il est constaté que l'auditeur semble ignorer que, dans un OPH à comptabilité publique, le recouvrement des créances impayées des locataires partis relève du Trésor Public.

Certaines préconisations vont à l'encontre des dispositifs juridiques en vigueur en toute connaissance de cause et incite à la manipulation des locataires comme par exemple :

- « Imposer le Prélèvement Automatique lors de l'entrée dans les lieux. Même si la loi ne l'y autorise pas, les chargés de clientèle doivent demander un RIB et une autorisation de prélèvement à la signature du contrat. 9 fois sur 10 le locataire sera d'accord. Ne pas insister avec le 10^e ».
- « Profiter d'une demande de travaux non locatifs pour entrer en contact avec un locataire en retard de paiement et lui faire part de la situation même si la loi oblige à réaliser les travaux. En effet ne rien signaler dans ces cas-là, grève la réputation de gestionnaire de l'OPH. Il faut lutter contre le diction « trop bon, trop c... ».

Compte tenu du peu de professionnalisme qui transparaît dans le compte rendu de la prestation, celle-ci ne répondant pas d'ailleurs à l'objet défini dans la lettre de mission, l'office aurait dû s'abstenir de payer la facture présentée par le cabinet d'audit.

7.4 SIGLES UTILISES

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