

Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2016-041

Office public de l'Habitat du Tarn
« Tarn Habitat »

Albi (81)

EXTRAIT du REGISTRE DES DELIBERATIONS du CONSEIL d'ADMINISTRATION
de l'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT du TARN

Séance du 6 septembre 2017

Etaient présents :

Mme CLAVERIE

Présidente

Administrateurs

Etaient absents (ou représentés) :

Administrateurs

Rapport définitif de l'ANCOLS et observations écrites de l'Office en réponse

Par courrier ci-joint du 12 mai 2017, l'ANCOLS a notifié le rapport définitif de contrôle de l'Office (note + rapport).

Le Conseil d'Administration est appelé à examiner ce rapport et à délibérer sur le projet de réponses de l'Office qui reprend l'ensemble des points faibles pointés par l'agence en y apportant des compléments, des positions, des points d'avancement. Les points forts ne sont pas commentés.

Il est donc demandé au Conseil d'Administration d'approuver les observations écrites de l'Office qui seront publiées, en même temps que le rapport définitif, par les services de l'ANCOLS.

A l'unanimité, le Conseil d'Administration approuve les observations écrites de l'Office qui seront publiées, en même temps que le rapport définitif, par les services de l'ANCOLS.

Pour extrait certifié conforme,
Le Directeur Général,

Gilles DUPONT

REÇU EN PREFECTURE

le 07/09/2017

Application agréée E.legalise.com

181-273140011-20170905-CR_06052017_2-0E

Les présentes réponses reprennent la chronologie et le sommaire du rapport définitif.

2.2.1 : Il n'appartient pas à l'Office de mettre en cause un élu des locataires au regard de sa participation aux instances. Il faudrait alors aussi l'appliquer aux Commissions d'Attributions, aux Bureaux, aux diverses commissions créés par le CA. Le Préfet peut avoir l'initiative au titre de la procédure prévue au L.421-13 de CCH.

2.3 : La procédure interne d'utilisation des véhicules de service et de déclaration d'avantages en nature sera amendée.

Toutefois, le calcul fait par l'ANCOLS apparaît peu tenir compte des pratiques réelles. En effet, de nombreux cadres commencent ou terminent leur journée de travail hors de leur résidence administrative (réunions siège, réunions élus, réunions locataires, réunions chantiers, réunions USH...); le fait d'avoir 5 valeurs supérieures à 100% révèle cet écart (cf : annexe 7-3.).

3.2.3 : Le niveau des charges de chauffage à Labruguière et Lavour est certes élevé mais n'est en rien imputable aux calculs des charges par le bailleur. Comme vous le soulignez, elles font au contraire l'objet d'une grande attention.

Concernant Lavour, le dysfonctionnement de la VMC n'est aucunement responsable de la surconsommation. Au contraire, si l'insuffisance de ventilation conduit à de la condensation et donc un risque de moisissure dans les logements, elle permet également une moindre déperdition thermique en évacuant moins d'air chaud des logements. Seule la performance du bâti et le prix du gaz lié à l'existence d'un établissement local de distribution explique le coût de la charge. Cela constitue une donnée totalement quantifiable.

Concernant les locataires de la Tuilerie, une baisse a été consentie à titre préventif en 2013. En effet, compte tenu du murage de certaines parties du bâtiment la dépense totale de chauffage du quartier était répartie entre moins de logements. Cela a occasionné une hausse de la dépense par logement. En l'absence de vérification que tous les radiateurs des logements étaient bien fermés et que les colonnes correspondantes étaient rééquilibrées, cette baisse a été décidée préventivement pour être sûr qu'aucun locataire ne soit lésé. Après vérification du réseau, les dépenses 2014 ont effectivement baissées et ont donc été affectées en totalité car aucune raison technique ne justifiait plus d'abattement.

Ces deux sites font l'objet actuellement d'étude ou de travaux d'amélioration thermiques.

4.1 : Il est pris acte de la nécessité de réaliser ce recensement conformément à la loi 2009-323. Il sera fait. Toutefois, ce recensement n'aura que très peu de portée opérationnelle dans la mesure où l'on ne pourra pas proposer de logement plus petit à la très grande majorité des locataires potentiellement concernés mais l'obligation réglementaire sera ainsi remplie.

4.2.2 : Tam Habitat partage le constat de la rareté du dispositif des baux glissants pour accueillir les ménage les plus fragiles et regrette la faiblesse des crédits d'Etat affectés à cette mesure.

4.2.3 : Il est pris acte de ces deux dépassements. La fiche de procédure interne FD4 prévoit bien le contrôle des plafonds de ressource à la date de signature du bail. Cela sera rappelé et le contrôle interne sera renforcé sur ce point en particulier. Notons toutefois que le taux d'erreur (2 sur 3307) est de 0.06%, soit moins de 1 sur 1000.

La procédure de relocation a été revue en 2016 et a fait l'objet d'une note interne. Les actions engagées doivent toutefois être encore améliorées, les travaux étant souvent engagés uniquement après l'attribution du logement. Une Commission d'attribution tous les 15 jours est en cours d'installation pour les 2 agences de l'agglomération albigeoise.

REÇU EN PREFECTURE

le 07/09/2017

Application agréée F.ignatje.com

4.3 : Les résultats de l'enquête de satisfaction de 2016 témoignent de l'efficacité des actions menées depuis 2013 sur les points faibles rappelés dans le rapport : taux de satisfaction général : 90% (+2pts), Interventions sur équipements des parties communes : 71% (+2pts) ; délai d'intervention dans le logement suite à pannes 76% (+3 pts) ; propreté à la relocation : 84% (+18 pts).

L'analyse des réclamations et l'évaluation de la satisfaction est certes toujours « perfectible ». L'évaluation issue de l'enquête de satisfaction 2016 et les indicateurs de traitement des réclamations dans les délais témoignent tout de même d'une réelle amélioration liée aux importantes actions engagées:

- Simplicité du contact : 83% (+4 pts)
- Prise de réclamation : 79% (+5pts)
- Clarté réponse : 79% (+8 pts)
- Rapidité réponse : 76% (+6 pts)
- Suivi réclamation : 74% (+6pts)
- Taux d'intervention réalisé sous 1 mois : 88,5 % en 2016 pour 83,8% en 2013

Le déploiement de ces actions d'amélioration de la qualité de service se poursuit et devrait permettre encore de nous perfectionner. Une commission du CA a examiné les résultats en détail et un plan d'actions a été décidé au CA du 30 mai 2016.

5.2 : La demande porte sur des logements plus petits mais aussi sur des logements individuels. La production de ces dernières années de l'Office s'est donc infléchi dans ces sens, mais cela prend plusieurs années car les livraisons de l'année N concernent les programmes antérieurs et donc les typologies approuvées 3 ou 4 années plus tôt. Par ailleurs, les logements individuels se prêtent mal à des typologies inférieures au T4. Enfin il n'est pas exact de considérer que le T3 ne correspondrait pas à la demande. Il est le produit le plus demandé et correspond aux besoins de toutes les générations. Enfin, l'Office ne souhaite pas augmenter la part des T1 qui correspond plutôt, sur ce territoire, à de l'hébergement qu'à du logement. Sur cette base stratégique la part des T2 et T3 est largement majoritaire dans la production depuis plusieurs années, hors maison individuelle. Cette production est en phase avec la demande et rencontre un succès non démenti par ailleurs. Pour conclure sur ce point, il est probablement très imprudent de considérer que la demande est et sera la même sur les plusieurs décennies que composent la durée d'amortissement des emprunts permettant de réaliser les opérations. Les logements dits trop « grands » aujourd'hui correspondraient à la demande de leur période de réalisation. Il faut donc aborder ce sujet avec humilité et trouver par exemple des réponses dans des techniques d'adaptabilité du patrimoine. Pour la pérennité à long terme, il est indispensable de conserver une diversité de l'offre car les temps de réaction sont longs en matière de construction de bâtiment.

5.4.2 1:

- Amiante : La juxtaposition de textes sur l'amiante rendent complexe l'interprétation pour l'ensemble des acteurs concernés. Ces textes diffèrent selon qu'ils concernent le code du travail (travail en milieux amiantés), le code de la santé ou le code de l'habitation. Certains décrets prévus par la loi ALUR ne sont toujours pas sortis.

Nous regrettons que l'ANCOLS n'ait pas répondu à notre question émise à l'issu du rapport provisoire qui remettait déjà en cause l'interprétation faite par l'ANCOLS.

L'article R1334-29-4 du code de la santé publique, auquel il est fait référence dans le rapport, est repris intégralement ci-dessous.

I. — Les propriétaires des parties privatives d'immeubles collectifs d'habitation constituent, conservent et actualisent un dossier intitulé " dossier amiante — parties privatives " comprenant les informations et documents suivants :

1° Le rapport de repérage des matériaux et produits de la liste A contenant de l'amiante ;

2° Le cas échéant, la date, la nature, la localisation et les résultats des évaluations périodiques de l'état de conservation, des mesures d'empoussièremment, des travaux de retrait ou de confinement de matériaux et produits de la liste A contenant de l'amiante ou des mesures conservatoires mises en œuvre.

II. — Le " dossier amiante — parties privatives " mentionné au I ci-dessus est :

1° Tenu par le propriétaire à la disposition des occupants des parties privatives concernées. Ceux-ci sont informés de l'existence et des modalités de consultation de ce dossier ;

2° Communiqué par le propriétaire à toute personne physique ou morale appelée à organiser ou effectuer des travaux dans l'immeuble bâti. Une attestation écrite de cette communication est conservée par les propriétaires ;

3° Communiqué par le propriétaire aux personnes suivantes, sur leur demande et dans le cadre de leurs attributions respectives :

a) Agents ou services mentionnés au premier alinéa de l'article L. 1312-1, à l'article L. 1421-1 et au troisième alinéa de l'article L. 1422-1 ;

b) Inspecteurs et contrôleurs du travail ;

c) Agents du service de prévention des organismes de sécurité sociale ;

d) Agents du ministère chargé de la construction mentionnés à l'article L. 151-1 du code de la construction et de l'habitation

Il ne prévoit donc très clairement qu'une tenue à disposition et une information sur l'existence et les modalités de communication et non une communication de la fiche récapitulative du DTA comme le prétend l'ANCOLS.

Par ailleurs, Mme la Ministre du MLETR a également fait part d'une réponse ministérielle non contestée à ce jour à ma connaissance (18/10/2016 - Réponse ministérielle N° 90799 AN). Elle indique explicitement que :

« Comme pour tout immeuble collectif d'habitation dont le permis de construire a été délivré avant le 1er juillet 1997, les propriétaires de logements sociaux ont l'obligation de faire rechercher les matériaux contenant de l'amiante en parties privatives et en parties communes conformément aux dispositions du décret no 2011-629 du 3 juin 2011 relatif à la protection de la population contre les risques sanitaires liés à une exposition à l'amiante dans les immeubles bâtis. Les résultats de ces repérages alimentent deux dossiers : le dossier amiante parties privatives (DAPP) qui concerne les parties privatives (cf. Article R. 1334-29-4 du code de la santé publique) ; le dossier technique amiante (DTA) relatif aux parties communes (cf. Article R. 1334-29-5 du code de la santé publique). Ces dossiers sont constitués, actualisés et mis à jour, si nécessaire, par le propriétaire et sont tenus à disposition des locataires. À ce titre, les locataires sont informés, par le propriétaire, de l'existence et des modalités de consultation des deux dossiers mentionnant la présence ou l'absence d'amiante dans leur immeuble. Toutefois, il

n'est pas prévu d'obligation pour le propriétaire de fournir une copie de ces dossiers aux locataires. Le renforcement des modalités d'information du locataire sur le risque amiante est prévu par la loi no 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (Alur) qui acte qu'une copie d'un état mentionnant l'absence ou, le cas échéant, la présence de matériaux ou produits de la construction contenant de l'amiante soit annexée au contrat de location lors de sa signature ou de son renouvellement. Ces dispositions sont en cours de concertation. Cette mesure sera de nature à renforcer l'information du locataire au regard de la présence ou de l'absence d'amiante dans son logement. »

Aussi, nous n'envisageons pas de transmettre aux locataires des DTA qui, en l'état actuel, ne portent que sur la liste A (flocages et calorifugeages) et laissent donc supposer aux occupants l'absence d'amiante alors même que sa présence pourrait être détectée dans d'autres matériaux à l'occasion de travaux.

Nous allons donc nous attacher à renforcer les modalités d'accès.

- Lutte contre le saturnisme : Tarn Habitat a acquis par le passé, des logements datant d'avant 1949 (bâtiments historiques des centres ville). Ces immeubles ont tous fait l'objet de restructuration lourde et de remplacement de pratiquement tous les équipements. En raison de ces travaux, ils n'avaient pas fait l'objet de CREP.

Depuis la remarque faite lors de l'inspection, Tarn habitat a identifié le patrimoine concerné (422 logements), a consulté et engagé la mission de diagnostic dès le mois de novembre 2016.

A ce jour :

- 384 logements ne présentent aucune trace de plomb
- 18 logements n'ont pu être diagnostiqués faute de coopération du locataire et font l'objet d'une procédure contentieuse (mise en demeure engagée en juillet-août avant saisine tribunal)
- 20 logements comportent des traces de plomb.
 - Aucun ne comporte de dégradation ou de risque de saturnisme
 - 4 logements présentent des revêtements dégradés sur des menuiseries extérieures. Ils doivent faire l'objet d'une information des locataires et de travaux avant la prochaine relocation.
 - Les travaux sont d'ores et déjà inclus dans la programmation 2017-2018.
 - 16 logements devront faire l'objet d'un prochain diagnostic dans 6 ans.
 - S'agissant essentiellement de menuiseries, Tarn habitat proposera un plan d'entretien visant à éliminer toute trace de plomb.

Le Fichier « résultats CREP » récapitule les sites identifiés et sera transmis à l'ANCOLS.

5.4.3 : Les interventions réalisées au titre de l'entretien sont traçables dans notre base de données et sur le papillon dans le logement. Le tableau de bord de suivi des interventions sera amélioré pour rendre plus lisible les phases de la procédure. La remise de l'attestation d'entretien est maintenant généralisée (cf : note de service du 5 juillet 2017).

Pour ce qui concerne le coût de facturation de l'entretien annuel des chaudières, le coût présenté dans le corps de la délibération en conseil d'administration est effectivement globalisé en tant que coût moyen de la régie. L'annexe qui fait partie de la délibération est commentée en séance et mentionne bien les deux coûts pratiqués : coût polyvalent et coût chauffagiste. Ce problème de formalisme ne nous paraît aucunement remettre en cause l'information du conseil d'administration où ce point est débattu chaque année et auxquels les administrateurs sont très sensibles et attentifs. Pour tenir compte de la remarque, ces deux coûts seront désormais visés dans le corps même de la délibération.

Par ailleurs, il nous paraît illusoire qu'un quelconque système de répartition de charges puisse facturer la prestation au prix coûtant pour chaque locataire.

- Aucun marché avec une entreprise privée ne le permet s'agissant de prix préétablis avant la prestation.
- Aucune règle de répartition ne le permet. Chaque règle de répartition de charges repose sur un postulat qui souhaite rendre compte d'une forme d'équité. En ce sens, il est parfaitement remplaçable par un autre postulat. En l'occurrence, il nous semble que votre appréciation considérant que la répartition de la charge n'est pas équitable relève d'un autre postulat. Cette répartition se fait généralement selon la typologie du logement, selon l'existence de l'équipement, ou selon la surface du logement.

Les analyses faites depuis l'inspection confirment que pour l'entretien des chaudières et du réseau, il existe un écart important de dépenses entre un T1 et un T6. Cet écart n'atteindrait pas pour autant 260 % (écart de répartition de charges). Ainsi, il ne paraît pas y avoir de répartition simple réellement équitable.

Seule une étude comparant sur plusieurs années, les coûts d'entretien des chaudières, des réseaux et radiateurs en fonction de l'âge de l'équipement, de la typologie du logement serait de nature à proposer un modèle plus équitable pour l'avenir. Cette étude n'existant pas à notre connaissance, nous l'engagerons avant d'examiner le bien fondé d'une remise en cause de la règle de répartition actuelle. De fait, en l'absence de réglementation précise, l'observation de l'ANCOLS ne peut être qu'une recommandation en opportunité que nous intégrerons à cette étude.

5.5 : Comme le rappelle l'ANCOLS, la vente de logement n'est pas une priorité pour l'Office. Cela a été indiqué et validé comme tel dans la Convention d'Utilité Sociale signée du Préfet et des collectivités. La question du parcours résidentiel ne se pose pas dans les mêmes termes partout sur le territoire français et Tarn Habitat doit arbitrer ses décisions en fonction des enjeux locaux dans la mesure où les obligations minimales en matière de vente sont remplies. Pour ce qui concerne la remise en état des logements prévus à la vente, un budget a été voté en 2017 pour assurer la propreté du bien présenté.

5.6. : L'office a atteint 50% de son objectif en commercialisant 6 PSLA sur 12. Si aucun bien n'avait pu être présenté aux acquéreurs, il est peu probable que ce taux de commercialisation ait été atteint sur un territoire où toutes les opérations de PSLA ont des difficultés, y compris celles développées par des confrères plus spécialisés en la matière. Ils pratiquent d'ailleurs des prix très comparables voire plus élevés car il ne peut être question de masquer les réalités du marché de la construction. Cela est facilement vérifiable par les services de l'ANCOLS et de la DDT 81.

6.1 : De ce fait, les ratios de l'Office seront encore améliorés du fait du rétablissement du nombre d'équivalents-foyer et que les 2 défauts de classification (sur un nombre total d'opérations non indiqués) affectent un aspect très formel qui va plutôt à l'encontre d'une gestion prévisionnelle de qualité des opérations et des coûts. Il sera bien entendu tenu compte de ce nécessaire formalisme pour l'avenir. Rappelons qu'ils n'entachent ni la sincérité ni la transparence des comptes de l'organisme.