

Ce risque s'est illustré lors de l'opération de construction des 98 logements de la rue de Chartres où le flou juridique qui a entouré les diverses conventions et avenants définissant la propriété des terrain et immeuble, mais aussi le portage du prêt, est né en partie du manque de distinction entre les différentes entités liées à l'opération [qui sont toutes dirigées par la même personne : le président de l'office, maire de Châtillon et président de la Semarch

**Obs 3 : L'organisme n'a pas consigné par écrit ses procédures ni ses modes de fonctionnement, notamment pour les délégations de signature et la passation des marchés, et ne fait pas fonctionner ses organes institutionnels correctement.**

Le manque de continuité généré par les nombreux mouvements de personnel et les tensions internes de ces dernières années mettent en relief la nécessité de poser par écrit les règles de fonctionnement pour chaque poste et les délégations accordées par le président (qui et quel seuil).

En outre, il a été noté un manque de traçabilité sur plusieurs dossiers, notamment en matière d'attribution de logements et de marchés publics où les comptes rendus des commissions chargées d'opérer un choix sont absents ou se contentent de relater les résultats, sans exposer les critères de sélection, voire de présélection.

Or, parmi les organes institutionnels qui ne jouent pas leur rôle, on note justement la Commission d'appel d'offre qui, malgré son existence officielle au sein de l'office, n'a pas joué de rôle effectif dans l'attribution des marchés pour la période contrôlée.

Cette mise entre parenthèse de la CAO est d'autant plus regrettable que le contrôle fait ressortir la nécessité, pour la dévolution des marchés de maîtrise d'œuvre tout particulièrement, d'une plus grande rigueur et d'une plus grande transparence.

De même, en octobre 2004, une mission a été confiée à une architecte d'intérieur, pour concevoir la rénovation de la cage d'escalier du groupe situé au 1-3, rue de Bagneux sans donner lieu à formalisation rigoureuse (le contrat signé par la directrice titulaire de l'office et l'intéressée, se contente de poser le pourcentage des honoraires + TVA, sans préciser plus avant la mission). D'autre part, cette dévolution est aussi sujette à caution dans la mesure où le maître d'œuvre est elle-même locataire de l'office sur ce programme et débitrice envers son bailleur.

Il est rappelé qu'en vertu de l'article 1<sup>er</sup> du code des marchés publics le respect des principes de liberté d'accès aux marchés, d'égalité de traitement des candidats, et de transparence des procédures doit s'appliquer à tous les marchés publics, « quel que soit leur montant ». Ces principes ont acquis le statut de principes généraux (CE Avis, 29 juillet 2002, Sté MAJ Blanchisserie de Pantin), puis de principes constitutionnels (Csl Constitutionnel, 26 juin 2003, n° 2003-473 DC, loi habilitant le gouvernement à simplifier le droit).

### 2.2.2 Organisation et management

Le précédent rapport de la Miilos soulignait un effectif tendu, voire un-sous effectif, avec 17 personnes au total, dont seulement 5 pour gérer la partie administrative et technique.

<sup>3</sup> Cette société d'économie mixte réalise des opérations pour le compte de la ville, confiées *in fine* à l'office.

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

Obs 3

En matière d'attribution de logements, Monsieur le Président précise qu'on peut admettre une insuffisance dans les comptes-rendus mais il affirme qu'en aucun cas, des locataires n'ont été admis sans les critères d'exigibilité.

Monsieur le Président ajoute qu'il est exact que la Commission d'appel d'offres n'a pas fonctionné mais ceci était de la responsabilité personnelle de la directrice et c'est d'ailleurs une des raisons principales pour lesquelles il a souhaité s'en séparer. Cette anomalie n'a pas attiré son attention car durant ces périodes récentes, aucun marché de travaux importants n'a été réalisé.

Madame , sans instructions formelles de sa part, a bien pris soin de faire signer la plupart des documents par un membre du Conseil d'Administration bien moins au fait que Monsieur le Président, des procédures de passation des marchés.

S'agissant des marchés de maîtrise d'œuvre passés avec son beau-frère, Monsieur le Président précise qu'il n'en a pas été avisé au moment de leur conclusion et qu'il est même amené à se demander s'il n'y avait pas là quelques malignités mal intentionnées pour créer ultérieurement des difficultés, sa signature n'apparaissant nulle part.

Il en va d'ailleurs de même pour l'architecte d'intérieur, Madame , dont il ignorait absolument et le choix et le contenu du marché puisque c'est Madame , elle-même, qui avait pris la liberté de le négocier et de le signer.

Monsieur le Président souscrit absolument aux termes du dernier paragraphe de cette observation et il a donné des instructions les plus fermes pour qu'il soit désormais fait le mieux possible.

S'agissant du responsable technique, Monsieur le Président confirme ce que il avait expliqué aux agents de la Miilos lors de la réunion de clôture mais dont il n'y a pas trace dans ce rapport, à savoir qu'il est extrêmement difficile, pour ne pas dire impossible pour un office de notre taille de trouver des collaborateurs techniques de bon niveau; ce n'est qu'après plusieurs expériences défavorables et inefficaces que Monsieur le Président s'est résolu aux

L'absence de comptes rendus des commissions d'attribution ne permet pas de vérifier les critères de sélection retenus et n'est pas un gage de transparence.

La Commission d'appel d'offre d'un office (art 22 du code des marchés publics) est constituée de deux à quatre membres du conseil d'administration et présidée par le président ou son représentant, elle n'est pas placée sous la responsabilité du directeur.

Il est rappelé que le directeur d'un office n'a pas de pouvoir de décision propre et n'engage pas la responsabilité de l'office, seul le président par délégation du conseil d'administration a ce pouvoir (cf art R 421-61 le conseil d'administration règle par ses délibérations les affaires de l'office). Le président et le conseil d'administration ne peuvent donc s'exonérer de leurs responsabilités dans le fonctionnement de la commission d'appel d'offres.

La Miilos ne s'est pas positionnée sur les compétences du responsable technique mais sur ses conditions de recrutement sur un contrat de collaborateur et avec des avantages financiers qui représentent une charge certaine pour l'office.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

---

conditions de recrutement de Monsieur  
Roussière qui donne techniquement  
satisfaction.

Au 31 octobre 2007, l'équipe qui s'est notamment étoffée d'un directeur technique et d'une directrice financière, compte 21 personnes (la directrice titulaire comprise).

Le recrutement du responsable technique sur un contrat de collaborateur de cabinet présente un risque pour l'office. En premier lieu, dans la mesure où ce poste est par nature lié au mandat du maire, il est théoriquement susceptible d'être remis en question lors des prochaines élections municipales. En second lieu, il offre un niveau de salaire plus élevé que celui d'un attaché d'administration, ce qui représente une charge certaine pour un office de cette taille.

**Obs 4 : L'office doit mettre en place une veille juridique pour rester dans le champ réglementaire de ses missions et former a minima ses agents.**

Le contrôle a permis de constater que, malgré ces renforts, l'équipe continue de travailler dans l'urgence, en parant au plus pressé, parfois sans pouvoir resituer correctement son action dans le cadre du champ réglementaire qui le concerne. Cette situation fait que les agents ne prennent pas toujours le temps de se former. Aussi l'organisation d'un système de veille juridique permettrait-elle à chaque collaborateur de réactualiser, voire de changer ses modes de fonctionnement quand besoin est.

D'autre part, la répartition des fonctions entre les agents est encore floue et non rationnelle, notamment dans le domaine de la comptabilité et de l'accueil du public. En revanche, certains agents sont seuls à maîtriser une tâche, ce qui pose problème en cas d'absence (exemple quittance des loyers). L'office doit redéfinir de façon plus précise les fonctions de chacun et organiser les suppléances de manière plus précise.

A ce jour, l'équipe a renforcé le secteur le plus déficitaire (service technique) et a trouvé un certain équilibre, mais elle attend le règlement du contentieux concernant sa direction qui grève de façon importante la masse salariale de l'office et bloque toute nouvelle embauche à court terme.

### 2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

Si l'office veut continuer d'exercer ses missions de bailleur social de façon pérenne, il doit définir sa stratégie et remettre à plat tout son mode de gouvernance. Sur le plan de l'organisation et du management, on note une reprise en main progressive de l'encadrement et des dossiers, mais l'équipe ne parvient pas encore à sortir d'une logique de gestion au quotidien et est en attente d'une solution concernant sa direction.

## 3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

### 3.1 OCCUPATION DU PARC

L'office loge une population moyennement défavorisée. Au 31/12/2006, le taux de bénéficiaires d'APL (31,5%) est inférieur à la moyenne régionale (36,9%) et stable par rapport à 2002 (30,14%).

Selon l'enquête OPS 2006<sup>5</sup>, 12,9% des personnes ont des revenus inférieurs à 20% des plafonds (moyenne régionale 17,2%), 43,8% ont des ressources comprises entre 20% et 60% (moyenne régionale 44,8%) et 13,1% le dépassent (moyenne régionale 9,1%). Le taux d'emménagés récents disposant de revenus inférieurs à 60% des plafonds (59,5%) reste inférieur à la moyenne régionale (67,9%).

Néanmoins, sur l'ensemble des ménages qui ont répondu à l'enquête, 13% bénéficient de minima sociaux (dont 9% pour le RMI et le minimum vieillesse et 4% pour l'allocation pour adulte handicapé). Ces chiffres placent l'office au-dessus de la moyenne régionale 2006 : 8,7%,

<sup>5</sup> Le nombre de ménages ayant répondu à l'enquête OPS 2006 est de 871 soit un taux de réponse de 90,5% ; mais s'agissant des ressources, le taux de réponse est inférieur (87%).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

---

Obs 4

L'office n'a pas répondu à cette observation.

mais à la juste médiane des données métropolitaines (13%).

La composition des ménages se situe dans les moyennes observées à l'échelle de la région (ex : 18,9% de familles monoparentales et 11,7% de familles ayant trois enfants ou plus).

### 3.2 ACCES AU LOGEMENT

#### 3.2.1 Connaissance de la demande

**Obs 5 : Le fait que la ville soit lieu d'enregistrement du numéro unique n'exonère pas l'office de ses obligations concernant la maîtrise et le traitement de la demande.**

La gestion de la demande est entièrement effectuée par le service du logement de la mairie qui délivre le numéro unique d'enregistrement des demandeurs. Ainsi l'office ne dispose-t-il pas de fichier interne de suivi. Toute personne souhaitant postuler sur le patrimoine de Châtillon Habitat est automatiquement réorientée sur la mairie. Or, en tant qu'organisme HLM, l'office est tenu de recevoir les demandeurs qui se présentent à lui.

De ce fait, hormis les personnes désignées comme attributaires par la commission d'attribution, le contrôle n'a pas permis d'apprécier le profil social des autres demandeurs : le bureau du logement de la ville possédant tout leur fond de dossiers. Cette absence de contrôle sur un champ entier de compétence propre fait que l'office n'a qu'une vue et qu'une maîtrise très partielles de la demande. Par exemple, dans le cadre de la loi DALO, il n'a pas été en mesure de donner le nombre de postulants issus de CHRS ou vivant dans une situation très précaire.

Quels que soient les accords qu'il peut passer avec la municipalité pour alléger sa charge de travail, compte tenu de ses effectifs réduits, il appartient à l'office de garder a minima le contrôle sur ses prérogatives.

#### 3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

En 2006, le taux de rotation total est de 5,6%, soit en légère baisse par rapport à 2003 (6,8%), mais toujours inférieur à la moyenne régionale (7,6%). Le taux de rotation externe est de 4,2%. Il est à souligner à l'actif de l'office que, depuis 2002, le taux de vacance est nul (moyenne Île-de-France : 1,9%), et ce en raison d'une politique d'attribution très rapide des logements qui se libèrent.

Contrairement à la dernière période de contrôle, l'office a identifié le contingent ville (14,1%) et le parc de l'office non réservé (16,4 %). Il est à noter cependant que la gestion des logements non réservés continue de se faire selon les mêmes modalités que celle du contingent ville (pas de critères propres d'attribution), ce qui minore l'effectivité de la distinction opérée. Les autres réservataires sont : préfecture (30,2 %), conseil général (2 %), employeurs (39,4 %).

Par convention en date du 21 juin 2005 signée avec le préfet des Hauts-de-Seine, faisant suite à une convention du 1<sup>er</sup> janvier 2003 conclue à titre expérimental, la ville de Châtillon bénéficie de la délégation du contingent préfectoral.

Il est signataire de l'accord collectif départemental, avec un objectif de relogement, sur trois ans (2006 à 2008), de 13 familles cumulant des difficultés financières et sociales, telles que définies par le PDALPD.

#### 3.2.3 Gestion des attributions

Entre 2004 et 2006, l'office a procédé en moyenne par an à 64 attributions de logements sur un millier de demandes en attente à la ville.

Le contrôle a porté sur 3 commissions d'attributions et une trentaine de dossiers.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 5

3.2.1 Connaissance de la demande :

Monsieur le Président précise que cette affirmation lui semble contraire au numéro unique, que ce mode d'opération présente au contraire l'avantage de ne pas égarer les demandes dans des démarches multiples et qu'il a été accepté par le Sous-Préfet d'Antony.

L'attribution du numéro unique par la commune, rendue possible par les dispositions de l'art R. 441-2-2 du CCH, n'exonère pas l'office de ses obligations en la matière : il doit recevoir et enregistrer les demandeurs qui se présentent à lui.

De plus, lorsque la collectivité locale attribue le numéro unique, une convention définissant les modalités de transmission des dossiers de demandes de la collectivité aux bailleurs doit être élaborée (article L. 441-2-1).

3.2.2 Politique d'occupation du Parc :

Monsieur le Président rappelle que, comme il l'a expliqué aux enquêteurs de la MIILOS, la pénurie de logements sociaux est telle qu'il est impossible de définir des stratégies différentes.

La Commission d'Attribution de logements à laquelle le Maire participe, a été régulièrement composée ; elle est présidée par un Administrateur, Monsieur JAEHRLING, et prend toutes les décisions d'attribution. C'est donc, lui semble-t-il et il regrette de devoir l'évoquer, un procès d'intention qui ne repose sur aucune preuve. La mission n'a d'ailleurs selon son propre aveu, relevé aucune irrégularité dans les attributions, ce dont on peut se réjouir.

La Mission n'a pas mis en cause la composition de la commission d'attribution, elle a simplement constaté que l'attribution des logements sur le parc non réservé de l'office (le contingent de la ville ne peut excéder 20% art. R 441-5) s'effectue selon les mêmes modalités que celle du contingent ville. Les dossiers de demande sur ce parc devraient répondre à des critères élaborés par le conseil d'administration et leur présentation faite par l'office à la CAL et non par le service logement de la mairie.

Monsieur le Président ajoute que l'Office ne peut qu'approuver les observations du 1<sup>er</sup> paragraphe du 3 « Gestion locative et politique sociale » ;

Le contrôle des attributions a révélé des irrégularités (cf obs 7).

les instructions les plus fermes ont été données. Il conteste qu'il puisse y avoir des irrégularités dans le processus d'attribution.

Monsieur le Président affirme qu'il y a une stratégie de développement et maintient comme il a pu le dire à la réunion de clôture que la Ville considère l'Office municipal comme un outil au service du logement social de la commune. Il existe bien une stratégie de développement du parc locatif social mais à Châtillon comme ailleurs, celle-ci est freinée par les contraintes financières, non seulement propres à l'Office mais tenant aux difficultés de financement général du logement social notamment en raison de la rareté et de la

Sans rapport avec l'observation.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

cherté du foncier.

A titre d'exemple, un ensemble de 48 logements est en cours de réalisation sur les anciens terrains de l'Aérospatiale, il viendra aux termes de sa réalisation augmenter le parc de l'Office.



**Obs 6 : L'office doit revoir la liste des documents à joindre au formulaire de demande de logement.**

En effet, conformément à l'article 22-2 de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs, modifié par la loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, le bailleur ne peut demander au candidat à la location les documents suivants :

- attestation d'absence de crédits en cours ;
- attestation du précédent bailleur indiquant que le locataire est à jour de ses loyers et charges, dès lors que le locataire peut présenter d'autres justificatifs ;
- attestation de l'employeur dès lors qu'il peut être fourni le contrat de travail et les derniers bulletins de salaire.

La commission d'attribution des logements se réunit environ 9 fois par an. Elle examine en moyenne trois dossiers de ménages postulants par logement. Le procès-verbal de ces réunions se limite à consigner le nom des membres présents, dresser la liste des ménages demandeurs et récapituler sous la forme d'un tableau le nom des sortants, des entrants ainsi que le type de réservation des logements concernés.

Pour une plus grande transparence, le compte rendu annuel d'activité de la CAL gagnerait à être un peu plus exhaustif. Comme déjà constaté en 2003, la commission ne rend pas compte, de manière étayée, de son activité au conseil d'administration : seul un bilan quantitatif, très général, des attributions concernant l'année 2005 a pu être relevé lors de la lecture des comptes rendus. Cela est d'autant plus regrettable que le contrôle n'a pas permis de déceler l'existence d'un document dessinant une stratégie collégialement adoptée en matière d'attribution.

**Obs 7 : Le contrôle des dossiers examinés a fait apparaître plusieurs irrégularités.**

- deux dossiers, ne comportent pas d'avis d'imposition sur le revenu N-1 ou N-2 et l'office n'a pas été en mesure de les produire lors du contrôle,
- un bail a été signé avant la réunion de la commission d'attribution.

Ces irrégularités ( ) sont susceptibles d'entraîner une sanction pécuniaire d'un montant qui ne peut excéder l'équivalent de dix huit mois de loyers en principal des logements concernés, prévue à l'article L.451-2-1 du CCH.

**Obs 8 : L'office n'envoie pas de lettre de notification de refus d'attribution de logement au demandeur.**

En application de l'article L.441-2-2 du CCH, tout rejet d'une demande d'attribution doit être notifié par écrit au demandeur dans un document exposant le ou les motifs du refus d'attribution.

**Obs 9 : Les baux ne comportent pas le décompte de surface prévu à l'article R. 353-19 du CCH.**

En mentionnant sur les baux les surfaces habitable et corrigée du logement, l'office ne répond que partiellement à l'observation formulée par la Miilos en 2003. En effet, le décompte n'est pas joint à la notification du loyer conformément au modèle défini par les textes.

### **3.3 LOYERS ET CHARGES**

#### **3.3.1 Loyers**

La politique des loyers est débattue et décidée chaque année par le conseil d'administration.

Les taux d'augmentation des loyers sont : 1,6% pour 2003, 1,5% pour 2004 et 2005 et 1,6% pour 2006 et 2007, ce qui situe Châtillon-Habitat en deçà des recommandations gouvernementales.

Au 31/12/06, l'organisme possède une marge d'augmentation théorique moyenne de 12,7 %.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
<u>Obs 6</u>	
Depuis le passage des agents de la MILOS, l'Office a déjà revu la liste des documents à réclamer aux locataires pour les demandes de logement.	Dont acte
L'Office s'engage à étoffer les comptes-rendus de ses commissions d'attribution des logements.	
<u>Obs 7</u>	
L'Office continue de relancer les deux locataires qui n'ont pas fourni leur avis d'imposition sur le revenu.	
Quant au bail signé avant la Commission d'attribution, c'est dans l'urgence que l'Office a attribué ce logement à une personne invalide, hébergée par son père âgé et malade. Les conditions de vie commune devenant de plus en plus difficiles, il fallait trouver rapidement une solution humaine.	Aucun élément n'a été fourni pour justifier cette urgence. Observation maintenue
<u>Obs 8</u>	
A compter de janvier 2008, l'Office adressera systématiquement une lettre de notification de refus d'attribution de logement au demandeur non retenu.	Dont acte
<u>Obs 9</u>	
L'Office va rétablir la situation en remettant à chaque nouveau locataire un bail avec le détail des surfaces corrigées ou utiles.	Dont acte

Le supplément de loyer de solidarité est appliqué à partir de 40% de ressources supérieures au plafond PLA. En 2005, 23 ménages étaient soumis au SLS, ce qui représente 2,37 % des ménages.

**Obs 10 : Un locataire bénéficie d'un traitement privilégié en se voyant accorder une réduction tarifaire équivalente à l'amortissement d'une immobilisation qu'il a lui-même installée.**

Un locataire d'un logement non conventionné a installé en 1992 une cuisine équipée et a posé de la faïence dans sa salle de bains. En contrepartie, l'office lui a permis de bénéficier d'un rabais égal à l'amortissement sur 5 ans de cette immobilisation, soit 457 € par mois. Or ce rabais ne s'inscrit aucunement dans le cadre de la réglementation relative aux organismes de logement social. Cet avantage aurait par ailleurs dû s'éteindre en 1997. A ce jour, le montant de l'amortissement est toujours déduit du quittancement du locataire.

L'office doit mettre fin à cette situation dont la charge financière repose in fine sur l'ensemble des locataires du parc social de Châtillon Habitat.

### 3.3.2 Les charges

La régularisation des charges locatives des exercices 2005 et 2006 a été réalisée sur les quittances des mois de juillet, août, septembre de l'année suivante.

Les amicales de locataires sont actives et vérifient chaque année la régularisation des charges auprès de l'office.

Le niveau moyen des charges locatives récupérables se situe légèrement au-dessus de la médiane régionale (15 € au m<sup>2</sup>) avec un montant de 15,75 € au m<sup>2</sup> de surface habitable en 2005 et 15,25 € en 2006. L'évolution des charges totales récupérées sur les locataires apparaît stable (1697 k€ en 2003 ; 1682 k€ en 2005 et 1626 k€ en 2006).

**Obs 11 : Les frais de rôle de la taxe sur les ordures ménagères sont récupérés auprès des locataires contrairement à la jurisprudence en vigueur.**

Les frais de rôle (frais de gestion) de la taxe sur les ordures ménagères ne sont pas récupérables (arrêt de la Cour de cassation du 30 octobre 2002). En effet, le décret du 9 novembre 1982 relatif aux droits et obligations des bailleurs et des locataires et fixant la liste des charges récupérables stipule qu'ont le caractère de charges récupérables la taxe et la redevance d'enlèvement des ordures ménagères. Ce texte ne vise pas les frais de rôle.

Pour l'exercice 2006, la comparaison entre les appels et les dépenses réelles des charges locatives (hors eau) fait apparaître une sur-provision totale de 2 %.

## 3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

### 3.4.1 Le recouvrement

Dix régisseurs de recettes (gardiens) participent au recouvrement des loyers.

Le taux de recouvrement s'est nettement amélioré du fait notamment de la mise en place du prélèvement automatique. (près de 43 % fin 2006)

Ce taux passé de 83,51 % au 30 juin 2005 à 95,38 % au 30 juin 2006 s'avère néanmoins inférieur de deux points à la moyenne départementale. (97,58 % au 30 juin 2006)

### 3.4.2 Le traitement des impayés

Années	2002	2003	2004	2005	2006
Créances (en K€) (loc.simples+organismes APL+loc.douteux+ irrécouvrables)	1 493	2 005	2 127	1 738	1 739
Pourcentage sur loyers et charges récupérables	26.4 %	35.9 %	36.6 %	29.4 %	28.5 %

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

### Obs 10

Comme nous l'avons déjà précisé aux enquêteurs lors de la réunion de clôture, l'Office a en effet en 1997 mis en place un tableau d'amortissement pour une durée de 5 ans faisant apparaître une déduction de loyer (en contrepartie des frais engagés pour l'aménagement d'une cuisine et d'une salle de bain) qui devait prendre fin en 2002.

Lors de sa prise de fonction en mai 2007, Madame s'aperçoit que cette famille continue de bénéficier de cet avantage. Elle avertit son Président, adresse un courrier aux locataires concernés pour leur indiquer que l'Office est en droit d'appliquer un loyer plein.

Il s'agit d'un couple de personnes âgées qui vit dans ce logement depuis plus de 40 ans. Le mari est en très mauvaise santé et ce couple n'a pas les revenus suffisants pour supporter le loyer plein.

Madame TESKE leur propose donc un échange d'appartement un dossier est déposé.

La Commission d'Attribution de logements étudie leur dossier et un logement conventionné leur sera proposé lorsque l'occasion se présentera.

### Obs 11

L'Office ne récupérera plus les frais de gestion de la taxe sur les ordures ménagères. Dont acte

**Obs 12 : Le montant des impayés locatifs est extrêmement élevé et contribue à la fragilité financière de l'organisme.**

Malgré cette constatation déjà faite lors du précédent contrôle, l'organisme n'a toujours pas mis en place de procédure de traitement de ses impayés (notamment en terme de précontentieux) et ne s'est pas doté des moyens nécessaires à leur résorption.

Le taux de créances y compris le quittancement de décembre est très élevé (28,5 % des loyers et charges au 31/12/2006). Il se situe très nettement au-dessus de la médiane (19,3 %). La forte hausse constatée en 2003 et 2004 provient d'une incompatibilité entre les logiciels de l'office et de la trésorerie ayant rendu impossibles la constatation et le recouvrement des créances impayées durant plusieurs mois. De plus, le rapprochement entre les deux applications informatiques a fait ressortir des créances locatives qui n'ont pu être affectées nominativement. (Environ 7,2 k€)

Les créances locatives représentent au 31/12/2006 plus de 93 jours de quittancement contre 72 jours en 2002.

Il est cependant observé une moindre évolution des créances entre 2005 et 2006. La dette des locataires au 31/12/2006 hors quittancement de décembre s'élève à 1 430 k€ (25 % des loyers et charges). La dette des locataires partis s'élève à environ 143 k€.

L'office n'exerce pas véritablement de fonction de pré-contentieux. (Actuellement, l'agent en charge des impayés traite principalement de la comptabilité). Il effectue des relances en matière d'impayés plusieurs mois après la carence en matière de paiement. De plus, il ne dispose que d'une vue partielle sur les locataires en situation d'impayés (consultation du logiciel de la trésorerie principale OTR). Les relances ainsi que la mise en place de plans d'échelonnement de créances sont effectuées par la trésorerie.

Une commission sociale réunissant tous les mois des membres du conseil d'administration, du service social communal, du service logement municipal, ainsi que le trésorier décide des poursuites ou des mesures d'aménagement à mettre en œuvre à l'encontre des débiteurs. Cependant cette commission n'a pas siégé de fin 2002 à fin 2004.

Pour améliorer le traitement des impayés et les délais de paiement, l'office doit d'urgence établir une procédure de suivi des impayés en concertation avec la trésorerie par le biais d'une charte de partenariat. Ce support permettra de déterminer le rôle de chacun, de systématiser les relances, de mettre en place une fonction de pré contentieux.

**Obs 13 : Les admissions annuelles en non-valeur doivent être diligentées régulièrement et refléter le juste degré de solvabilité des créances.**

Aucune admission en non-valeur n'a eu lieu en 2002 et en 2003. Elles se sont élevées à seulement 7 k€ au titre de l'exercice 2004, 54 k€ en 2005 et 76 k€ en 2006. Les montants annuels d'admission en non-valeur doivent résulter d'une sincère évaluation des probabilités de recouvrement. L'office doit procéder au moins une fois par an à un examen approfondi des créances douteuses pour déterminer celles qui sont irrécouvrables.

### 3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La visite de patrimoine a permis de vérifier un bon niveau de service rendu aux locataires.

La gestion de proximité est assurée par les gardiens et employés d'immeubles, mais aussi par l'équipe de direction qui se déplace facilement et est prompte à recevoir les locataires. Cette présence sur le terrain est d'autant plus importante que l'office ne procède pas à une enquête de satisfaction : elle lui permet de mesurer le degré de contentement ou non de ses locataires.

**Obs 14 : Châtillon Habitat n'a toujours pas élaboré de plan de concertation locative ni mis en place de conseil de concertation locative (CCL).**

Le fait que des représentants des locataires soient élus au conseil d'administration et présents dans les différentes instances régissant la vie de l'office ne suffit pas à passer outre à

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

### Obs 12

Une procédure a été mise en place par le Trésor Public depuis 2005. Les quittances impayées font l'objet d'un rappel dans le mois qui suit puis d'un commandement de payer le mois suivant.

En 2007, cinquante oppositions à tiers détenteur ont été mises en place.

Depuis septembre 2005, le prélèvement automatique permet de recouvrer 40% des loyers courants.

L'Office se charge d'envoyer systématiquement des courriers de relance à chaque rejet.

En 2005, nombreuses situations ont été apurées par les Commissions Sociales :

- une dizaine de concordats
- une vingtaine de procédures d'expulsion ont conduit aux départs volontaires de 5 locataires.
- des concordats et procédures de rétablissement personnel ont permis aux locataires en difficultés d'apurer leur dette et de reprendre le paiement des loyers courants.

La mise en place du système OTR permet à l'Office de consulter la situation des locataires endettés.

Les locataires absents à la Commission Sociale font l'objet d'un courrier de relance.

Les locataires présents peuvent solliciter des accords pour résorber leur dette.

Le Trésor public n'est pas le seul acteur du traitement des impayés. L'office doit établir d'urgence une procédure de suivi des impayés en accord avec le comptable public (charte de partenariat) pour déterminer le rôle de chacun notamment en terme de pré contentieux.

La mise en place de cette procédure est d'autant plus nécessaire que le montant des impayés pèse fortement sur la rentabilité de l'office.

### Obs 13

L'Office a soumis le problème des admissions en non valeur au Trésor Public

compte tenu que l'Office n'a aucune initiative en la matière

L'étude des admissions en non-valeur se fait dans le cadre du conseil d'administration sur proposition du comptable public (charte de partenariat).

### Obs 14

L'office n'a pas répondu à cette observation.

l'instauration d'un plan de concertation locative ni d'un CCL, conformément à l'article 44 bis de la loi 86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée.

Pour accroître sa réactivité en matière d'urgences techniques et de petits travaux, tant de jardinage dans les résidences sans gardien que de menues réparations, l'office dispose désormais d'un employé polyvalent, ce qui a permis de résilier quelques contrats d'entretien et donc de diminuer le coût des interventions. Ce nouvel échelon entre locataires, gardiens et équipe administrative permet un meilleur échange d'informations entre les différents interlocuteurs, l'amélioration du traitement des réclamations locatives étant l'un des points que souhaite travailler le responsable technique (il n'existe pas de logiciel de suivi pour ces dernières).

Les dispositions mises en œuvre pour assurer la sécurisation des halls et des parkings sont apparues satisfaisantes.

**Obs 15 : L'office doit procéder rapidement à une remise en concurrence des contrats d'entretien passés en tacite reconduction.**

Sur la soixantaine de contrats d'entretien en cours, un tiers environ (dont certains passés récemment) comporte une clause de tacite reconduction qui est contraire à l'article 15 du code 2001 des marchés publics<sup>6</sup>. Ce dernier souligne la nécessité d'une remise en concurrence périodique et la possibilité de prévoir une ou plusieurs reconductions prises en compte dans la durée totale du marché.

Il appartient également à l'office de revoir les clauses contenues dans les contrats les plus anciens, de manière à les adapter à ses besoins réels.

### 3.6 CONCLUSIONS SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

Châtillon Habitat n'accueille pas une population très défavorisée dans son ensemble. Au-delà de la qualité certaine du service rendu à ses locataires, tant sur le plan de la proximité que de l'entretien, l'organisme en tant que bailleur social, doit reprendre en main la gestion des demandes de logement, son cœur de métier, de manière à remplir correctement ses obligations légales et corriger les différentes irrégularités constatées dans le présent chapitre.

## 4. PATRIMOINE

### 4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

L'ensemble des logements gérés par l'office a un âge moyen de 29 ans. Il est exclusivement composé d'habitations collectives et majoritairement constitué de HLMO (69,5 %), PLA (26,5%) et d'une dizaine de PLATS.

Deux groupes représentant une vingtaine de logements ne sont pas conventionnés (loyers libres qui passent en CA lors de leur augmentation) et font l'objet de vente progressive à des particuliers.

Il gère également près de 800 garages et 15 commerces, principalement situés en centre-ville.

A l'exception du groupe Porte-Nord dont le ravalement, initialement programmé en 2007, devrait avoir lieu au cours du premier semestre 2008, le parc a été totalement réhabilité.

### 4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

La stratégie patrimoniale de l'office se traduit depuis plusieurs années essentiellement par l'entretien et la réhabilitation du parc. Aucun projet de construction neuve ni d'acquisition-amélioration n'a vu le jour depuis 1998 (l'office pourrait faire l'objet d'une dissolution prévue à l'article 423-1 du CCH).

<sup>6</sup> Article 15 du code 2004 et article 16 du code 2006

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

---

**Obs 15**

En effet, l'Office doit absolument procéder à une remise en concurrence des contrats d'entretien passés en tacite reconduction. C'est l'instruction que Monsieur le Président a donnée à la nouvelle direction.

Dont acte

Il est à préciser que tous les contrats sont antérieurs à 2004.

En 2008, il est prévu de réaliser des appels d'offres pour repartir sur de nouveaux contrats d'entretien dans les règles du code des marchés publics.