

# RAPPORT DE CONTRÔLE

**- DÉFINITIF -**

**OPH2C**

**OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT  
DE LA COLLECTIVITÉ DE CORSE**

**EXERCICES 2017-2021**

N° 2022-047  
Novembre 2023

**Agence nationale de contrôle du logement social**

Direction générale adjointe - Contrôle et suites  
La Grande Arche - Paroi Sud - 92055 PARIS LA DÉFENSE CEDEX  
Téléphone : 01 70 82 98 21  
<http://www.ancols.fr>

SIREN : 130 020 464

# FICHE RÉCAPITULATIVE

N° SIREN : 272 000 027 RCS Bastia

Raison sociale : Office Public de l'Habitat de la Collectivité de Corse

Présidente du conseil d'administration : Juliette Ponzevera

Directeur général : Pierre Romani

Adresse du siège : 6 rue Vittori 20600 Bastia

Collectivité de rattachement : Collectivité de Corse

AU 31 DÉCEMBRE 2021					
Nombre de logements familiaux gérés :	3 296	Nombre de logements familiaux en propriété :	3 296	Nombre d'équivalents logements ( <i>logements foyers...</i> )	0
Indicateurs	OPH2C	Autres bailleurs Corse	France métropolitaine	Source	
<strong>PATRIMOINE</strong>					
Logements vacants (%)	11,5 %	2,3 %	5,3 %	(2)	
Logements vacants de plus de 3 mois (% hors vacance technique)	1,3 %	0,3 %	1,3 %	(2)	
Taux de mobilité annuel (% hors mises en service)	4,7 %	5,9 %	8,6 %	(2)	
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	1,8 %	2,7 %	1,4 %	(4)	
Age moyen du parc	42 ans	32 ans	40 ans	(2)	
<strong>POPULATIONS LOGÉES</strong>					
Locataires dont les ressources sont (en %)				(1)	
< 20 % des plafonds	30,8 %	20,5 %	21,3 %		
< 60 % des plafonds	71,1 %	57,2 %	60,6 %		
> 100% des plafonds	8,2 %	14,6 %	10,3 %		
Bénéficiaires d'aide au logement	58,1 %	51,3 %	48,2 %		
Familles monoparentales	21,1 %	25,3 %	21,7 %		
Personnes isolées	25,8 %	35,3 %	40,2 %		
<strong>GESTION LOCATIVE</strong>					
Médiane des loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface habitable)	5,0 €/m <sup>2</sup>	6,1 €/m <sup>2</sup>	6,0 €/m <sup>2</sup>	(2)	
Taux de créances locatives inscrites au bilan (% des loyers et charges)	25 %	-	14 %	(3)	
Taux de recouvrement (% des loyers et charges)	96 %	-	99 %	(3)	
<strong>PERSONNEL</strong>					
Effectif total au 31 décembre 2021	86	-	-		
<strong>STRUCTURE FINANCIÈRE ET RENTABILITÉ</strong>					
Excédent Brut d'Exploitation / chiffre d'affaires	17 %	-	41 %	(3)	
Capacité d'autofinancement PCG / chiffre d'affaires	28 %	-	41 %	(3)	
Rentabilité Economique (EBE+Transfert Subv Rt.)/Immobilisations brutes	2 %	-	3 %	(3)	
Taux de rentabilité (Résultat/(Immobilisations brutes - endettement))	-1 %	-	2 %	(3)	
Fonds de roulement net global (au logement)	4 958 €/logt	-	3 412 €/logt	(3)	
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (au logt)	2 166 €/logt	-	3 312 €/logt	(3)	
Capacité de désendettement (Dette / CAF courante)	18 années	-	16 années	(3)	
Ratio d'autofinancement net Hlm (R 423-9 du CCH)	16 %	-	13 %	(3)	

(1) Enquête OPS 2020

(2) RPLS au 1/1/2022

(3) Diagfin 2017-2021 : au 31 décembre 2021 pour les OPH

(4) Évolution entre 01/01/2017 et 01/01/2022 pour les références nationales selon les données SOeS

# SYNTHÈSE DES CONSTATS

## Points forts

- ▶ Rôle social avéré.
- ▶ Loyers proposés accessibles aux ménages disposant de faibles ressources.

## Recommandations

- ▶ Recommandation 1 : L'OPH2C devrait faire de la résorption du stock de logements vacants sa priorité constante. Le rythme des remises en location devrait être augmenté et une information régulière et rigoureuse devrait être apportée au conseil d'administration.
- ▶ Recommandation 2 : En ne s'assurant pas de la mise en œuvre du plan de gestion et de performance prévu dans la convention d'objectifs et de moyens, les instances dirigeantes ne permettent pas à l'office de se restructurer malgré les subventions substantielles allouées par la Collectivité de Corse.
- ▶ Recommandation 3 : L'OPH2C devrait maîtriser l'évolution de sa masse salariale qui augmente très fortement.
- ▶ Recommandation 4 : L'OPH2C devrait mettre en place un contrôle de gestion afin de mieux piloter ses activités.
- ▶ Recommandation 5 : L'OPH2C devrait s'approprier beaucoup plus largement son ERP pour en faire un outil de management et d'aide au pilotage de l'activité en prévoyant un plan de formation renforcé des agents. Il devrait également formaliser une stratégie globale en matière de Système d'Information ainsi que des plans de continuité et de reprise de l'activité.
- ▶ Recommandation 6 : L'organisme devrait impérativement maîtriser son coût de gestion.
- ▶ Recommandation 7 : Au vu des faiblesses relevées, l'OPH2C devrait améliorer la connaissance de son patrimoine en réalisant, en premier lieu, les diagnostics du parc décidés par le CA du 29 octobre 2019.
- ▶ Recommandation 8 : L'OPH2C devrait se doter d'un Plan Pluriannuel d'Entretien qui constituera la feuille de route en matière d'interventions sur le patrimoine, afin de rattraper le retard constaté de remise à niveau du parc.
- ▶ Recommandation 9 : Les montants dédiés à l'entretien et à la remise en état des logements vacants ont été insuffisants entre 2017 et 2021. Pour les années à venir, ils devraient être calibrés en fonction des objectifs fixés pour résorber la vacance.
- ▶ Recommandation 10 : L'OPH2C devrait réaffirmer, par une décision du CA, les orientations stratégiques adoptées sur les programmes de Vivario et Cateri ainsi que leurs modalités de mises en œuvre précisant le calendrier des travaux permettant leur vente ou leur remise en location.
- ▶ Recommandation 11 : L'OPH2C devrait finaliser dans les meilleurs délais la remise en ordre de la direction du patrimoine.

- ▶ Recommandation 12 : La politique des loyers appliquée après livraison des opérations de réhabilitations devrait faire l'objet d'une position validée formellement par le conseil d'administration et être mise en œuvre par les services.
- ▶ Recommandation 13 : Au-delà de ces quelques erreurs relevées, l'OPH2C devrait procéder à quelques ajustements sur le processus d'attribution des logements.
- ▶ Recommandation 14 : L'OPH2C devrait anticiper le lancement de l'enquête annuelle sur les ressources des locataires afin d'avoir la capacité de facturer le SLS dès le mois de janvier.
- ▶ Recommandation 15 : Malgré le renforcement du nombre de gardiens, la gestion de proximité reste insuffisante. L'OPH2C devrait revoir l'efficience de son organisation.
- ▶ Recommandation 16 : Le suivi des réclamations techniques est hors de contrôle et devrait faire l'objet d'un pilotage rigoureux.
- ▶ Recommandation 17 : L'organisme devrait prendre toutes les mesures pour réduire son niveau d'impayés.
- ▶ Recommandation 18 : L'organisme devrait organiser sa capacité technique pour permettre de réaliser l'important programme d'investissement sur son patrimoine.
- ▶ Recommandation 19 : Le prévisionnel devrait être consolidé (taux de vacance réel, autofinancement net 2022) et également corrélé à des mesures détaillées de redressement afin de permettre au CA d'avoir une connaissance objective et d'influer sur la trajectoire financière de l'OPH2C.

### **Irrégularités (au sens de l'article L. 342-12 du CCH)**

- ▶ Observation 1 : Les directions générales successives ont insuffisamment exécuté les décisions du conseil d'administration (non conforme à l'article R. 421-18 du CCH) et n'ont pas communiqué une information transparente aux administrateurs.
- ▶ Observation 2 : L'organisme n'applique pas les dispositions de la loi n°2019-828 du 6 août 2019 en matière du respect du temps de travail.
- ▶ Observation 3 : L'OPH2C n'a pas désigné de délégué à la protection des données (non conforme à l'article 37 du règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).
- ▶ Observation 4 : Alors que le ratio d'autofinancement net HLM se situait en dessous du seuil d'alerte défini par l'article R. 423-9 du CCH, le CA n'a pas délibéré et défini les mesures nécessaires au rétablissement de la situation financière.
- ▶ Observation 5 : L'organisme doit établir une Provision pour Gros Entretien sur la base d'un programme pluriannuel de travaux conformément aux dispositions combinées des articles 213-20, 214-9 et 214-10 du règlement ANC n° 2014-03 relatif au plan comptable général et de l'article 122-4 du règlement ANC n° 2015-04 relatif aux comptes annuels des organismes de logement social.
- ▶ Observation 6 : Le Plan Stratégique de Patrimoine est obsolète au regard des choix d'investissement et de gestion prévus (non conforme à l'article L. 411-9 du CCH).

- ▶ Observation 7 : L'OPH2C doit mettre en œuvre toutes mesures visant à assurer un entretien annuel des installations individuelles de chauffage au gaz effectif (non conforme aux article R. 224-41-4 et suivants du code de l'environnement) et doit signer un accord collectif pour pouvoir récupérer les charges relatives à l'entretien annuel de ces installations (cf. article 42 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986).
  - ▶ Observation 8 : Les obligations concernant la prévention des risques liés à l'amiante dans les immeubles bâties ne sont pas respectées (non conforme aux articles R. 1 334-16 et suivants du code de la santé publique).
  - ▶ Observation 9 : Un des objectifs de mixité sociale au titre des dispositions de la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté (EC) n'est pas atteint sur la période contrôlée (non conforme aux dispositions de l'article L. 441-1 du CCH).
  - ▶ Observation 10 : Le dossier technique n'est pas joint systématiquement au bail (non conforme à l'article 3-3 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs).
  - ▶ Observation 11 : La récupération des charges des gardiens n'est pas conforme aux dispositions du décret 82-955 du 9 novembre 1982 modifié par le décret 2008-1411 du 19 décembre 2008.
  - ▶ Observation 12 : L'organisme n'a pas mis en œuvre l'individualisation des frais de chauffage (non conforme aux articles L. 174-2, R. 174-1 à R. 174-18 du CCH).
  - ▶ Observation 13 : L'OPH2C ne procède pas à la recherche des locataires ne bénéficiant pas de l'APL mais qui pourraient être éligibles à la RLS (non conforme à l'article L. 442-2-1 du CCH).
  - ▶ Observation 14 : L'OPH2C n'a pas mis en place de procédure permettant d'identifier les locataires ne bénéficiant plus du droit au maintien dans les lieux dans les zones tendues (non conforme à l'article L. 442-3-3 du CCH).
  - ▶ Observation 15 : L'OPH2C ne dispose pas d'un plan de concertation locative signé (non conforme aux articles 44 bis et ter de la loi 86-1290 du 23 décembre 1986).
- 

Contrôle effectué du 12 décembre 2022 au 25 avril 2023

# SOMMAIRE DU RAPPORT

SYNTHÈSE DU RAPPORT .....	11
1. PRÉAMBULE .....	13
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME .....	15
2.1 Contexte socio-économique .....	15
2.2 Descriptif du parc .....	16
2.2.1 Structure et localisation .....	16
2.2.2 Situation de la vacance et de la rotation .....	17
3. GOUVERNANCE ET MANAGEMENT .....	21
3.1 Évaluation de la gouvernance .....	21
3.2 Évaluation générale de l'organisation et du management .....	23
3.3 Système d'information (SI) .....	27
3.4 Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) .....	28
3.5 Politique d'achat et commande publique .....	28
4. DIAGNOSTIC FINANCIER RÉTROSPECTIF .....	29
4.1 Revue de l'information comptable .....	29
4.2 Analyse de l'exploitation .....	29
4.2.1 Produits .....	30
4.2.2 Coûts de gestion .....	30
4.2.3 Maintenance .....	32
4.2.4 Excédent brut d'exploitation .....	33
4.2.5 Capacité d'autofinancement (CAF), résultats .....	33
4.3 Analyse de la situation financière .....	35
4.3.1 Situation à terminaison des opérations .....	36
4.3.2 Besoin ou ressource en fonds de roulement et trésorerie .....	37
4.4 Investissements et modalités de financement .....	38
4.5 Analyse de la dette .....	39

<b>5. POLITIQUE PATRIMONIALE.....</b>	<b>41</b>
5.1    Analyse de la politique patrimoniale.....	41
5.1.1    État des lieux et connaissance du patrimoine.....	41
5.1.2    Stratégie et orientations patrimoniales .....	42
5.2    Analyse de la mise en œuvre de la politique patrimoniale .....	43
5.2.1    Interventions sur le parc existant .....	43
5.2.2    Exploitation et sécurité du parc .....	45
5.2.3    Accessibilité et adaptation du parc .....	48
5.2.4    Évolution du parc .....	48
5.2.5    Démolitions .....	49
5.2.6    Ventes .....	49
5.3    Évaluation de la capacité à mener les actions patrimoniales .....	50
5.3.1    Interventions sur le parc existant (maintenance et exploitation).....	50
5.3.2    Engagement, analyse et suivi des opérations de réhabilitation.....	51
5.3.3    Engagement, analyse et suivi des opérations neuves .....	53
<b>6. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE.....</b>	<b>55</b>
6.1    Caractéristiques des populations logées.....	55
6.1.1    Occupation sociale du parc .....	55
6.1.2    Sur et sous-occupation.....	55
6.2    Politique d'attribution .....	57
6.2.1    Orientations générales et fonctionnement de la CALEOL .....	57
6.2.2    Connaissance et gestion de la demande .....	57
6.2.3    Gestion des contingents .....	58
6.2.4    Contrôle et bilan des attributions .....	58
6.3    Accessibilité économique du parc.....	60
6.3.1    Charges locatives .....	60
6.3.2    Loyers pratiqués .....	62
6.3.3    Politique de Loyers .....	64
6.3.4    Réduction et supplément de loyer de solidarité.....	66
6.3.5    Perte du droit au maintien dans les lieux .....	66
6.4    Qualité du service rendu et relations avec les locataires .....	67
6.4.1    Satisfaction des locataires .....	67
6.4.2    Concertation locative.....	67
6.4.3    Gestion de proximité et gardiennage.....	68

6.4.4	Traitement des réclamations .....	69
6.4.5	Assurances locatives .....	72
<b>7.</b>	<b>ANALYSE PRÉVISIONNELLE .....</b>	<b>73</b>
7.1	Investissements et modalités de financement .....	73
7.2	Analyse de l'exploitation .....	74
7.3	Analyse de la situation financière .....	75
7.4	Analyse de la dette .....	76
	<b>ANNEXES DU RAPPORT .....</b>	<b>77</b>
I.	Informations générales .....	79
II.	Visites de patrimoine ( <i>1<sup>er</sup> février et 1<sup>er</sup> mars 2023</i> ) .....	80
III.	Liste des attributions irrégulières de logements .....	81



## SYNTÈSE DU RAPPORT

Avec près de 3 300 logements sociaux, l'OPH de la Collectivité de Corse (*OPH2C*) est le second bailleur social de Corse. Bien que compétent sur l'ensemble de l'île depuis son rattachement en 2018 à la Collectivité de Corse, le parc de l'*OPH2C* est majoritairement implanté sur l'agglomération de Bastia et pour moitié dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Les loyers proposés sont globalement peu élevés et accessibles aux ménages à faibles ressources.

Malgré quelques améliorations comme le fonctionnement aujourd'hui normalisé de la commission d'attribution des logements, l'*OPH2C* continue de souffrir de dysfonctionnements récurrents relevés par tous les précédents contrôles (*Miilos en 2013, Chambre régionale des comptes en 2014, Ancols en 2017*). Les coûts de gestion élevés en grande partie dus à un sureffectif notable, l'état de dégradation du parc, le manque de documents stratégiques, l'absence de pilotage des activités, l'absence de contrats de maintenance des équipements de sécurité incendie, le taux de vacance anormalement élevé tout comme les niveaux d'impayés locatifs, l'absentéisme et un temps de travail non conforme à la réglementation ne permettent pas à l'*OPH2C* de dégager les fonds propres nécessaires pour répondre avec efficience aux missions et objectifs d'intérêt général des bailleurs sociaux mentionnés aux articles L. 411 et L. 411-2 du code de la construction et de l'habitation (*CCH*). Cette situation entraîne l'insatisfaction des locataires mais aussi celle des demandeurs en attente d'un logement social sur un secteur tendu. Ces dysfonctionnements qui perdurent sont sources de tensions récurrentes, au sein même des services de l'organisme mais aussi parfois au niveau du conseil d'administration.

Conscient de ces nombreuses difficultés, l'*OPH2C* a signé avec sa collectivité de rattachement une convention d'objectifs et de moyens (*COM 2020-2025*) qui lui octroie plus de 26 M€ de subvention en contrepartie de la production de 106 logements, de la réhabilitation de 1 273 logements, de la remise en état de 780 logements vacants et de la réalisation des opérations inscrites au nouveau programme de renouvellement urbain. L'aide apportée est, en théorie, assortie en sus d'un certain nombre d'engagements de l'*OPH2C* à mener quelques réformes et réorganisations internes.

A mi-parcours de la *COM*, malgré la volonté affichée de mieux faire, les indicateurs ne montrent pas de signe de redressement : le stock de logements vacants ne diminue pas (*les moyens mis en œuvre ne suffisant pas à le résorber*), le nombre de réclamations continue de croître, la masse salariale est en constante augmentation, la satisfaction des locataires diminue et le parc non entretenu continue de se dégrader avec le temps. Le plan pluriannuel d'entretien n'est toujours pas réalisé.

Les prévisions ambitieuses de développement et de réhabilitation du parc, qui représentent une hausse significative des investissements réalisés durant la période rétrospective seront difficiles à atteindre. Au regard des engagements pris et non tenus, l'*OPH2C* n'a pas démontré sa capacité à réformer son fonctionnement pour mener à terme les nombreux chantiers, à gagner en efficience et affirmer ainsi pleinement son rôle de bailleur social. En l'état, l'absence de mesures coercitives dans la *COM* pour contraindre l'*OPH2C* à mettre immédiatement en place un certain nombre de réformes vertueuses ne permet pas de garantir l'amélioration durable de la profitabilité de l'organisme.

Les importantes subventions accordées en contrepartie de la réalisation d'opérations immobilières (*construction, réhabilitation, remise en état des logements...*) risquent finalement de n'apporter qu'une amélioration temporaire de la situation financière, propice à de nouvelles revendications salariales, mais sans impact suffisant sur l'exploitation de l'OPH2C.

La résorption de la vacance reste un enjeu majeur pour l'office. Les aides de la COM sont actuellement essentiellement utilisées pour la remise en état des logements récemment libérés et non pour celle des logements vacants de plus longue durée, souvent plus dégradés. Cette utilisation des fonds ne contribue que faiblement à la diminution du stock important de logements vacants.

La profitabilité de l'OPH2C est aujourd'hui loin d'être acquise et risque de rendre l'OPH2C encore longtemps dépendant des aides publiques. Enfin, l'absence d'un prévisionnel basé sur une trajectoire financière réaliste assortie de mesures correctives indispensables pour redresser de manière pérenne la situation financière et patrimoniale de l'OPH2C traduit l'impuissance des instances dirigeantes à réformer l'office pour lui permettre d'assurer correctement son objet social.

---

*Le directeur général*



Serge BOSSINI

## 1. PRÉAMBULE

L'Ancols exerce le contrôle de l'Office Public de l'Habitat de la Collectivité de Corse (OPH2C) 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'efficience de la gestion, l'organisation territoriale et l'ensemble de l'activité consacrée à la mission de construction et de gestion du logement social (...).* »

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

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

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

Le précédent rapport de contrôle de l'Ancols n° 2017-085 s'inscrivait dans le cadre des suites apportées par l'OPH de la collectivité de Corse (ex OPH de la Haute-Corse) aux 31 observations contenues dans le rapport n°2013-083 de la Miilos de juillet 2014. Au 31 décembre 2016, l'OPH comptait 3 007 logements locatifs sociaux conventionnés, majoritairement situés sur la commune de Bastia. Il était le deuxième bailleur social de la région Corse et le premier du département de Haute-Corse.

Le rapport avait mis en exergue le rôle social avéré et la mise en place d'un gardiennage des résidences situées dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Il avait également relevé un nombre important d'irrégularités ou de points faibles dont certains perduraient depuis les précédents contrôles de la Miilos. Malgré un changement de direction générale, des réorganisations internes et la réalisation de plusieurs audits externes, l'OPH n'avait pas réussi à faire évoluer ses pratiques et les quelques améliorations apportées n'avaient pas porté leurs fruits, notamment en matière de vacance technique, de contrôle interne ou de commande publique.

La régie, qui représentait le tiers de l'effectif de l'office soit une masse salariale importante, devait impérativement être mieux organisée et encadrée pour pouvoir justifier de son utilité en parallèle des entreprises chargées des travaux de maintenance et de rénovation des logements.

Le rapport constatait l'absence ou la non-application des procédures (*lorsqu'elles existaient*) qui se traduisaient par un manque d'organisation amplifié par un manque de communication entre les services. Malgré un nombre de cadres significatif, le taux d'encadrement, notamment intermédiaire, était insuffisant et les compétences du personnel d'exécution pas suffisamment développées. Le sureffectif notable, déjà relevé dans les précédents rapports, n'avait toujours pas été résorbé.

La commission d'attribution des logements et son règlement intérieur étaient à rectifier sur certains points ; son activité ne faisait pas l'objet d'un rapport annuel et, d'une manière plus générale, son fonctionnement traduisait un manque de rigueur et de transparence.

La gestion de proximité restait insuffisante malgré le recrutement de cinq gardiens en 2016, dont la récupération de leurs salaires était par ailleurs irrégulière. Le traitement des impayés en phase contentieuse par l'office était insuffisant (*suivi inexistant*).

Concernant le développement de son patrimoine, l'office avait quasiment rempli son engagement de mises en service à hauteur de 89 % par rapport à la convention d'utilité sociale 2011-2016.

L'OPH générait un autofinancement net moyen de seulement 9 % des loyers (*valeur inférieure à la médiane nationale*) grevé par une vacance technique très élevée, des admissions en non-valeur grandissante et des frais de personnel important liés à une régie peu organisée et peu efficace.

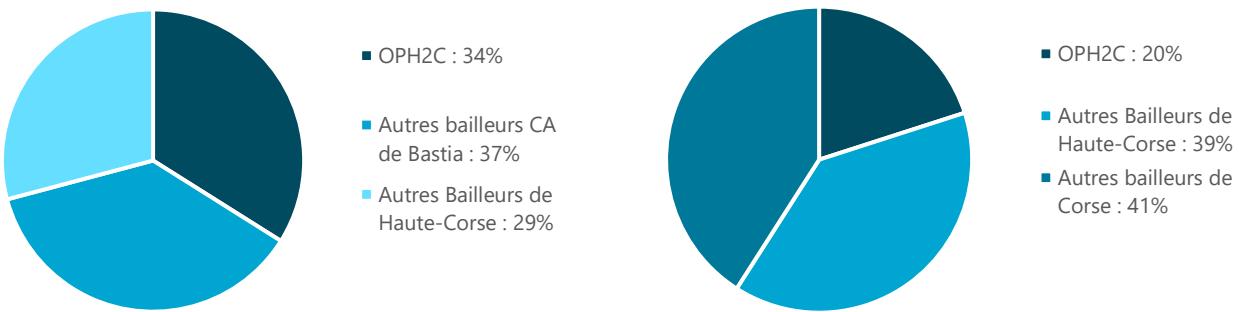
La situation bilantielle était correcte (*fonds disponibles et trésorerie*) conséquence d'un parc relativement âgé et des faibles investissements réalisés. La baisse de l'annuité sur les prochaines années et les fonds disponibles à terminaison pouvaient permettre la mise en œuvre du PSP à condition d'une remise en ordre de l'office. D'une manière générale, l'ensemble des mesures programmées par l'office devait recevoir l'approbation de la nouvelle gouvernance de l'OPH issu de la création de la collectivité unique de Corse et devait déboucher très rapidement sur des améliorations concrètes et mesurables.

## 2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME

### 2.1 Contexte socio-économique

Avec 3 296 logements sociaux, l'OPH2C est le second bailleur social du département de Haute-Corse (9 100 logements sociaux<sup>1</sup>) mais également de la Corse (15 500 logements sociaux).

Figure 1 : Poids de l'organisme dans le département et la région



Sources : RPLS 2021 retraitées Ancols

Le dynamisme démographique de la région Corse est porté par son solde migratoire qui en traduit la forte attractivité. Mais la région Corse est également marquée par la précarité. En 2019, 18 % de ses habitants (14,6 % pour la France métropolitaine) vivent sous le seuil de pauvreté. Ce pourcentage se situe respectivement à 19,8 % pour les habitants de la Haute-Corse et 19,1 % pour la communauté d'agglomération de Bastia. Les conditions de logement sont par ailleurs difficiles dans la région, l'une des plus chères de France sur le plan immobilier après l'Île-de-France.

Avec une population de 340 440 habitants en 2019, la région Corse présente un caractère rural marqué et spécifique avec près de la moitié de sa population résidant dans des communes peu ou très peu denses (47% contre une moyenne France entière de 33%). Sa population reste principalement concentrée sur la bande littorale et en particulier dans les deux pôles d'Ajaccio et Bastia qui concentrent 36% de la population totale.

L'activité économique, principalement tertiaire et largement tournée vers le tourisme, est en cohérence avec les 37,5 % de résidences secondaires et occasionnelles relevées dans le département de Haute Corse (moyenne nationale de 9,7 %). En raison du relief et de fortes contraintes d'urbanisation (*risques naturels, lois « Montagne » et « Littoral »*), les marchés du foncier et du logement sont particulièrement tendus, rendant l'accès au logement très difficile ; le foncier est cher et le niveau des loyers est élevé.

Le parc de logements sociaux est peu développé dans la région : il ne représentait en 2018 que 8,1 % des résidences principales, contre 14,7 % au niveau national<sup>2</sup>. A l'échelle de la Haute Corse, en dépit d'une augmentation de plus de 19 % du parc Hlm entre 2016 et 2021 (+3,1 % par an en moyenne sur les cinq dernières années), l'offre locative sociale y reste encore nettement insuffisante. Le département

<sup>1</sup> Source : RPLS 2021

<sup>2</sup> Source : Insee, recensement de la population 2018

de la Haute Corse constitue en effet un territoire à forte pression locative sociale puisqu'un peu moins d'un demandeur sur six bénéficie d'une attribution en 2021. Le taux de mobilité y est de 4,8 % dans le parc social en 2020, qui est un des plus faibles de France (*respectivement 4,6 % au niveau régional et 7,5 % en France métropolitaine*).

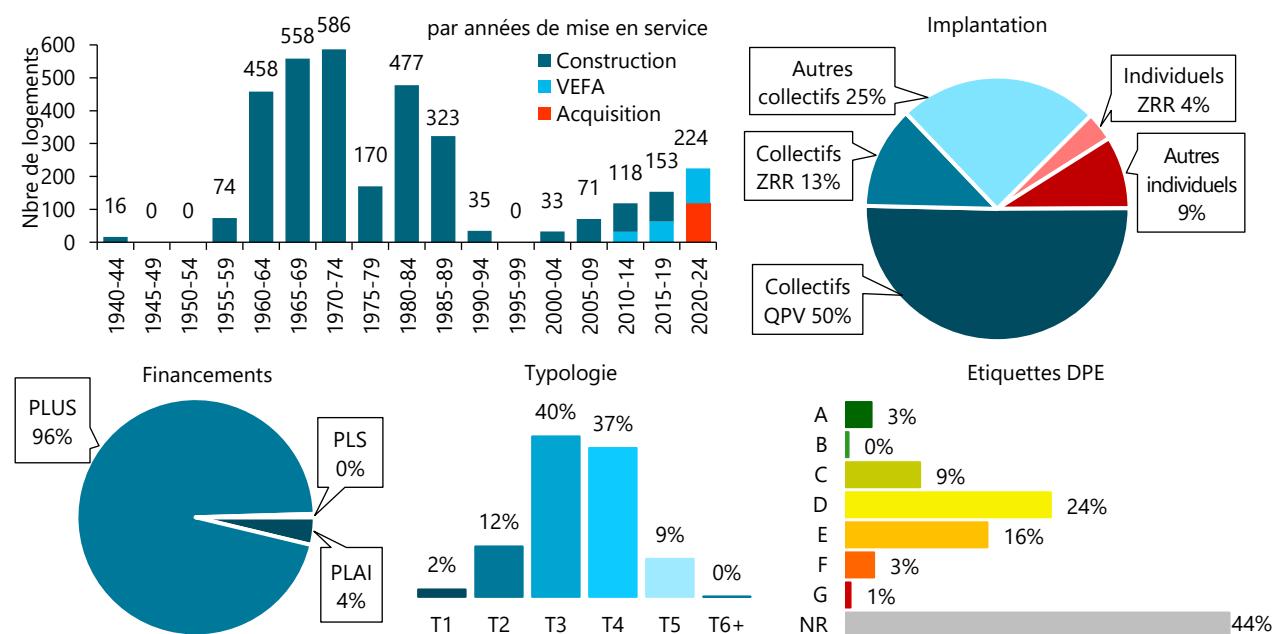
## 2.2 Descriptif du parc

### 2.2.1 Structure et localisation

Au 31 décembre 2021, le patrimoine de la société est composé de 3 296<sup>3</sup> logements locatifs familiaux. Depuis 2019 aucun équivalent logement n'est géré ou délégué en gestion par l'office en résidence collective. La société est également propriétaire de 48 locaux commerciaux et professionnels, et de 365 places de stationnement et boxes.

L'OPH2C ne fait partie d'aucun groupe d'organismes de logement social mentionné à l'article L. 423-1-1 du CCH. L'obligation de regroupement imposée par la loi Elan pour les bailleurs gérant moins de 12 000 logements sociaux et n'ayant pas construit ou acquis plus de 600 logements locatifs sociaux au cours des six dernières années ne s'applique pas aux organismes dont le siège social est situé en Corse (*cf. article L. 423-2-III du CCH*).

Figure 2 : Caractéristiques du patrimoine



Sources : données OPH2C ou RPLS retraitées par l'Ancols

Le parc, d'un âge moyen de 42 ans<sup>4</sup>, est concentré sur le seul périmètre de la Haute Corse, exception faite de la prise en gestion en 2021 d'un programme de 118 logements en bail emphytéotique sur la commune d'Ajaccio. Plus précisément 2 112 logements de la société sont localisés sur la ville de Bastia,

<sup>3</sup> RPLS au 1er janvier 2022, source OPH2C

<sup>4</sup> Source OPH2C, retraitement Ancols

dont 1 666 en quartier prioritaire de la politique de la ville (soit *la moitié de son parc*). 40 % du parc locatif social de la commune appartient à l'office. L'OPH2C possède également 534 logements individuels (13 % de son parc) localisés majoritairement en Balagne<sup>5</sup>. Les logements sont tous conventionnés à l'APL (*aide personnalisée au logement*).

## 2.2.2 Situation de la vacance et de la rotation

Tableau 1 : Évolution de la vacance et de la mobilité

Vacance au 31 décembre	En pourcentage						
	2017	2018	2019	2020	2021	Corse* 2021 (hors OPH2C)	France Métrop. 2021
Vacance commerciale	1,0	1,3	1,7	1,6	2,2	2,2	2,8
<i>Dont supérieure à 3 mois</i>	<i>Nc</i>	<i>0,8</i>	<i>1,1</i>	<i>0,9</i>	<i>1,3</i>	<i>0,3</i>	<i>1,3</i>
Vacance technique	5,2	5,4	7,1	9,3	9,4	0,6	2,5
Vacance globale	6,2	6,7	8,7	10,9	11,5	2,8	5,3
Taux de mobilité	5,4	4,4	3,4	3,1	4,7	7,2	7,6

Sources : données RPLS 2022

La mobilité est faible mais n'appelle pas à de remarque. En revanche, la vacance constitue un point de fragilité pointé par les contrôles successifs de la MIILOS de 2014 et de l'Ancols en 2017.

Le taux de vacance globale se dégrade sur la période de contrôle et notamment lors des exercices 2019 et 2020 (*hausse de 4,3 points de la vacance*). Bien qu'en augmentation sur la période de contrôle, la vacance commerciale reste contenue à 2,2 % et s'établit à des niveaux similaires aux références des autres bailleurs Hlm de Corse (1,9 %). L'envolée de la vacance est donc essentiellement imputable à celle du nombre logements vides en attente de travaux, de démolition ou de vente. Le nombre de logements vacants en attente de travaux est passé d'environ 150 en 2017 à plus de 250 fin 2020. Ils sont 275 au 30 novembre 2022 et vides depuis 20 mois en moyenne, pour un manque à gagner cumulé supérieur à 1,5 M€ de loyers par an.

Les causes de la hausse de la vacance sont multiples et de plusieurs ordres :

- ▶ Un pilotage du sujet insuffisant ou du moins inefficace. Les mesures initiées à partir de 2017 ont pu contenir la vacance sur les années 2017 et 2018 mais n'ont pas empêché l'envolée constatée en 2019 et 2020. Le « reporting » au CA a d'ailleurs été jugé insuffisant sur la période par ses membres lors de la séance du 29 octobre 2019 ;
- ▶ La vacance du poste de directeur du patrimoine, pendant près de quatre années en cumulé sur la période de contrôle ;
- ▶ L'inefficacité de l'organisation déployée pour les travaux de remise en location, reposant, soit sur le recours à des entreprises, soit sur l'intervention de la régie technique. La répartition effective entre ces deux modes de faire n'est pas claire sur la période 2017-2021 ;
- ▶ Le retard d'entretien du patrimoine concerné (cf. § 5.1.1) a pu conduire à des désordres affectant par exemple l'étanchéité des façades ou des toitures rendant inopportun la réalisation de travaux de remise en état des seules « parties privatives » de certains logements sans intervention

<sup>5</sup> Région naturelle située sur la côte nord-ouest de l'île. Ses villes principales sont L'Île-Rousse et Calvi.

préalable sur le clos et couvert. Chaque année, plusieurs locataires doivent même être relogés suite à ce type de désordres (*logements devenus inhabitables*).

La priorisation et l'attention portées au sujet lors du contrôle sont toutefois soulignées par l'Ancols. Depuis le changement de gouvernance et de direction générale, le recrutement d'un directeur du patrimoine est intervenu en mai 2021, celui d'un responsable en charge notamment du pôle maintenance (*encadrement de la régie technique*) en mars 2020. La cellule en charge des états des lieux a été transférée au sein de la direction du patrimoine (*depuis la direction de la gestion locative*) et une cellule dédiée au suivi de la vacance a été créée. Le bilan de l'année 2022<sup>6</sup> montre un rythme mensuel d'environ 17 logements remis en état par mois, par les interventions cumulées de la régie (5 *logements/mois*) et des entreprises mandatées (12 *logements/mois*). Avec 170 logements libérés<sup>7</sup> en 2022 soit 14 logements/mois, le stock diminue de seulement 3 logements par mois. A ce rythme, le retour au taux de vacance de référence des autres bailleurs de Corse prendra plus de sept ans.

Les mesures prises ont donc permis d'endiguer la hausse en 2022<sup>8</sup> mais un effort significatif reste nécessaire pour résorber la vacance à fin 2025<sup>9</sup> : le rythme des remises en état des logements doit être augmenté d'au moins 4,5 logements par mois (*soit 21,5 logements par mois au total*) pour revenir au taux de référence régional. Cette accélération passe par une nécessaire réduction de la durée des travaux. Sur l'ensemble des logements libérés en 2021, seule la moitié ont été remis en location dans un délai de 7 mois.

L'analyse du processus actuel de remise en état d'un logement montre de plus de possibles marges de progrès. Des tâches sont effectuées en doublon. C'est notamment le cas de l'établissement de la liste des travaux préalables à la remise en location. Cette dernière est définie dans un premier temps par la régie technique bastiaise en charge des états des lieux sortants, pour évaluer le montant à facturer au locataire. Dans un second temps, La liste des travaux commandée in fine aux entreprises est établie par la cellule « logements vacants » (*2<sup>nde</sup> visite technique du logement*). Les délais de remise en location se trouvent d'autant rallongés sur des secteurs situés en dehors de l'agglomération bastiaise, dans un contexte où l'intervention des services centraux est requise. Les services de la régie situés dans les antennes se trouvent par ailleurs formellement exclus de ce processus et les erreurs de communication impactent de fait la qualité de service rendu aux locataires lors de leur départ (*prise de rendez-vous pour les EDLS par exemple*).

Ponctuellement l'OPH2C a pris une mesure particulière afin d'améliorer l'attractivité du groupe Saint Antoine à Bastia (173 *logements*). Le conseil d'administration (CA), dans sa séance du 22 mars 2021, a ainsi acté le principe d'une baisse des loyers de 15 % en masse sur tous les logements de l'ensemble immobilier. Sans constituer une irrégularité, l'équipe de contrôle s'interroge sur l'efficacité et l'efficience

---

<sup>6</sup> Marché des entreprises lancé à partir de fin mai 2022 et suivi de la régie technique communiqué pour la période d'avril à fin décembre 2022. L'analyse 2022 porte donc respectivement sur 7 et 9 mois pour ces deux types d'intervention.

<sup>7</sup> Source : rapport de gestion 2021 et fichiers des locataires partis (OPH2C), soustraction faite des départs de locataires sur les bâtiments voués à la démolition dans le cadre du NPNRU.

<sup>8</sup> Au 31/12/2021, la vacance, exclusion faite des logements vides voués à être démolis, s'élève à 334 logements soit un taux de 10,3 %.

<sup>9</sup> Échéance présentée au conseil d'administration du 28 mars 2022

de la mesure (*sans doute également prise au vu des niveaux assez élevés des loyers et du manque d'entretien de la résidence*). Onze mois après la réduction, la vacance concerne 33 unités soit un nombre similaire à celui observé en mars 2021 et ayant motivé la mesure. Sur ces 33 logements vacants, 30 restent en attente d'une remise en état. Pour ces derniers, la première étape d'une remise sur le marché est la réalisation des travaux.

Qu'il s'agisse de cette mesure ponctuelle ou de l'effort global de restructuration et de suivi constaté, une articulation avec les enjeux de gros entretien ou d'investissement sur le patrimoine concerné est indispensable. La priorisation des travaux à effectuer pour résorber la vacance doit être définieurgemment (cf. § 5.2.1).

***Recommandation 1 : L'OPH2C devrait faire de la résorption du stock de logements vacants sa priorité constante. Le rythme des remises en location devrait être augmenté et une information régulière et rigoureuse devrait être apportée au conseil d'administration.***

La vacance globale se situait au 31 décembre 2021 à un taux de 11,5 % anormalement élevé en comparaison de la référence régionale. Le procès-verbal du CA du 28 mars 2022 indique que des chiffres erronés et/ou incomplets ont été communiqués aux administrateurs les années antérieures. La variabilité des indicateurs relatifs à la vacance se retrouve également dans les rapports d'activité 2018 et 2019 par exemple, qui présentent chacun des incohérences, respectivement entre le taux indiqué et le nombre de logements vacants, et entre les types de vacance (*technique, commerciale ou financière*). L'information du CA a été insuffisante sur la période de contrôle. De plus la distinction entre le stock de logements vides en mauvais état (*l'OPH lui-même utilisant le terme de « grottes », généralement associées à une vacance de longue durée*) et le stock de logements vacants nécessitant des travaux légers avant remise en location n'existe pas. Cette différenciation permettrait à la direction générale et à la gouvernance un meilleur suivi, une meilleure compréhension du phénomène et une anticipation des besoins financiers et humains pour ramener la vacance au niveau des standards de la région. Le CA devrait se prononcer sur les moyens à allouer au vu des objectifs fixés. Dans sa réponse l'OPH2C rappelle la réorganisation du service du patrimoine initiée en 2021 et la refonte de la cellule dédiée à la rénovation des logements vacants. L'OPH2C annonce la reconfiguration du marché de travaux afin de l'adapter aux besoins.

L'Ancols a constaté que le taux de vacance n'a pas été renseigné sous Harmonia de 2017 à 2019 et qu'il est erroné pour les années 2020 et 2021 ; le taux indiqué correspond au seul taux de la vacance technique (9,5 % pour 2021), exclusion faite de la vacance commerciale (cf. § 4.1).



## 3. GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

### 3.1 Évaluation de la gouvernance

L'OPH2C a été créé par décret du 1er août 1978.

Jusqu'en 2017, il a été rattaché au conseil départemental de Haute-Corse. Lors de la création au 2 janvier 2018 de la collectivité de Corse, en lieu et place de la collectivité territoriale de Corse et des départements de Corse-du-Sud et de Haute-Corse, l'OPH2C est devenu l'unique OPH rattaché à cette nouvelle collectivité.

Le deuxième OPH auparavant rattaché au conseil départemental de Corse-du Sud est passé sous la tutelle de la communauté d'agglomération d'Ajaccio mais a néanmoins conservé tout son patrimoine implanté sur l'ancien département.

La nouvelle gouvernance de l'OPH2C a été mise en place le 20 mars 2018 lors du conseil d'administration ayant suivi la création de la collectivité unique de Corse. Mme Fabienne Giovannini, désignée présidente à cette même date, a démissionné de son mandat le 10 novembre 2020. L'actuelle présidente de l'OPH2C, Mme Juliette Ponzevera, élue à l'Assemblée de Corse, lui a succédé à compter du 18 janvier 2021.

Le conseil d'administration, composé de 23 membres, s'est réuni régulièrement entre six et sept fois par an sur la période. Le taux de présence physique des administrateurs est en moyenne de seulement 54 % (*72 % avec les administrateurs représentés*). Cette participation est faible eu égard aux difficultés rencontrées par l'organisme et aux enjeux liés à la mise en œuvre de la Convention d'Objectifs et de Moyens (COM 2020-2025) signée en août 2020 avec la collectivité de Corse.

Les précédents rapports de contrôle avaient relevé le manque de formalisme et la rédaction peu précise des comptes rendus. La situation s'est globalement améliorée et depuis l'arrivée de l'actuelle gouvernance, les réunions du conseil se sont apaisées.

Deux directeurs généraux (DG) se sont succédé depuis 2017.

- Mme Annie Albertini du 9 février 2017 au 15 novembre 2020 (*fin de détachement*).
- M. Pierre Romani, également fonctionnaire territorial en détachement, lui a succédé depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2020 (*nomination au CA du 30 novembre 2020*). Ses conditions de rémunérations n'appellent pas d'observation.

***Observation 1 : Les directions générales successives ont insuffisamment exécuté les décisions du conseil d'administration (non conforme à l'article R. 421-18 du CCH) et n'ont pas communiqué une information transparente aux administrateurs.***

L'objectif d'améliorer la santé financière, de remettre en état le patrimoine vieillissant et de résorber l'importante vacance locative est affiché depuis de nombreuses années sans que les services de l'OPH2C n'arrivent pour autant aux résultats escomptés. Plusieurs décisions du conseil d'administration n'ont pas donné lieu à des actions suffisantes de la part de l'office :

- ▶ La délibération votée lors du CA du 29 octobre 2019 actait la réalisation de sept diagnostics devant permettre d'établir un état des lieux précis de l'état du parc et des besoins d'intervention correspondants, un seul diagnostic a effectivement été réalisé ;
- ▶ La délibération du CA du 22 mars 2022 votait la résorption de la vacance sur 3 ans et demi, bien qu'en nette augmentation, le budget prévisionnel n'a pas été adapté à cet objectif ;
- ▶ La mise en œuvre des orientations d'intervention sur le parc vacant définies par le CA dans son PSP et dans la COM ne font pas l'objet d'un suivi et n'ont pas été décliné dans un plan pluriannuel d'entretien (*contrepartie de la COM*) ;
- ▶ La signature du NPNRU et de la COM n'ont pas conduit à la mise à jour du PSP le rendant obsolète.

En outre, l'information donnée par l'OPH2C aux membres du conseil d'administration ne leur permettent pas de remplir leurs prérogatives :

- ▶ Le « reporting trimestriel » de la vacance au CA a été jugé insuffisant par ses membres lors de la séance du 29 octobre 2019 et le procès-verbal du CA du 28 mars 2022 indique que des chiffres erronés et/ou incomplets ont été communiqués aux administrateurs les années antérieures ;
- ▶ Le manque de profitabilité de l'organisme inhérent, en partie à la vacance, a conduit à un ratio d'autofinancement net HLM sous les seuils d'alerte en 2018, 2019 et 2020 sans que la direction générale ne propose au CA des mesures internes pour redresser la situation financière de l'office de manière pérenne.

Dans l'objectif de redonner des moyens financiers à l'OPH2C, la collectivité de rattachement a signé la COM 2020-2025 qui prévoit le versement de 26 M€ de subventions en contrepartie de la construction de 106 logements sociaux, de la réhabilitation de 1 273 logements du parc, de la remise en état de 780 logements vacants et de la réalisation des opérations inscrites au NPNRU.

***Recommandation 2 : En ne s'assurant pas de la mise en œuvre du plan de gestion et de performance prévu dans la convention d'objectifs et de moyens, les instances dirigeantes ne permettent pas à l'office de se restructurer malgré les subventions substantielles allouées par la Collectivité de Corse.***

La COM prévoit la « poursuite du plan de performance et de gestion de l'OPH2C afin de lui permettre de dégager des marges de manœuvres financières et de pouvoir ensuite porter un plan plus ambitieux de développement ». Elle préconise en ce sens des réformes internes au sein de l'OPH2C en contrepartie des aides financières accordées à l'OPH2C. A mi-parcours de la COM, la majorité des engagements pris n'ont pas été respectés (*Plan Pluriannuel d'Entretien rédigé dans les six mois, assiduité des administrateurs au CA, mise en place des préconisations des audits, refonte du processus de gestion des réclamations, maîtrise de l'impayé locatif, mise en place d'une charte de gouvernance, d'un règlement intérieur actualisé du CA, etc.*). Malgré la mise en place d'un comité de suivi de la COM, aucun suivi régulier et spécifique n'a été mis en place (article IV de la COM). Aucune obligation ou mesure coercitive pour l'OPH2C n'est formalisée dans la COM, les aides versées sont des subventions proportionnelles aux travaux réalisés. Ainsi, les aides prévues pour la remise en état des logements vacants se trouvent mobilisées pour la remise en état du flux de logements libérés sans que la vacance ne baisse. Toutes les subventions versées apparaissent comme une aubaine pour l'OPH2C qui va pouvoir assainir

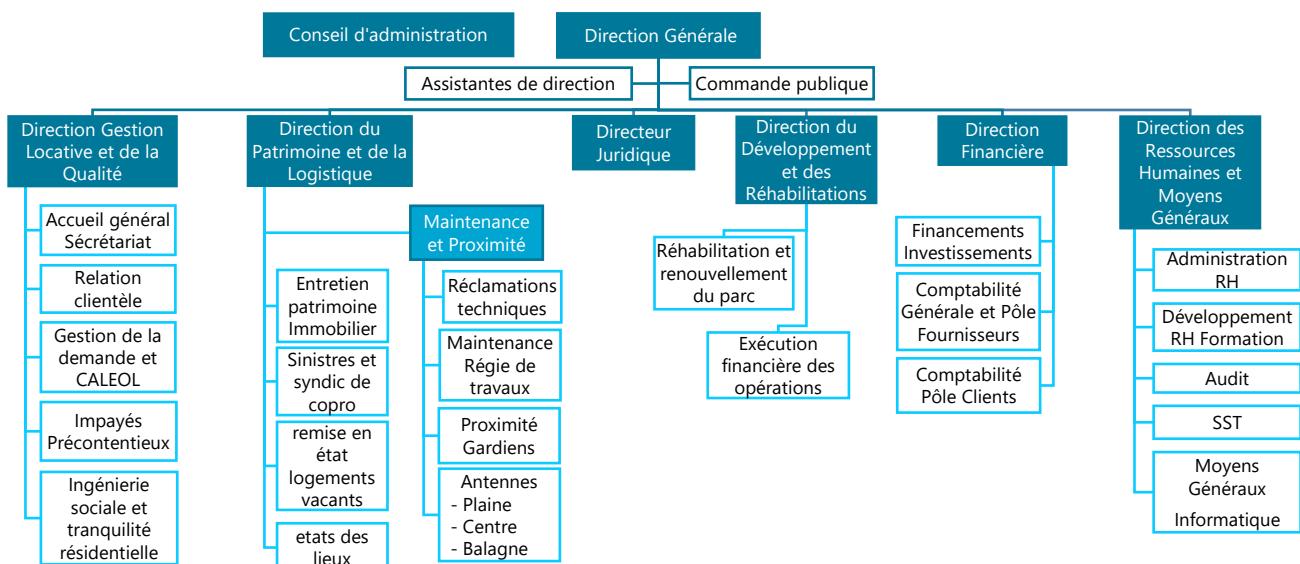
temporairement sa situation financière sans avoir à prendre de mesures vertueuses destinées à corriger durablement son manque de rentabilité et ses nombreux dysfonctionnements (relevés unanimement dans tous les rapports d'audit et de contrôles menés ces dix dernières années). A titre d'exemple, malgré les engagements de la COM la vacance locative n'a pas diminué (*cf. § 2.2.2*), les travaux de maintenance n'ont pas augmenté (*cf. § 5.3.1*) les réclamations sont hors de contrôle (*cf. § 6.4.4*), les impayés ne baissent pas (*cf. § 0*) et la masse salariale s'est envolée (*cf. Figure 4*).

En conclusion, malgré les aides financières apportées, les instances dirigeantes (*collectivité de rattachement, conseil d'administration, direction générale*) ne réussissent pas à mettre en place et suivre les mesures correctives permettant à l'office de redresser de manière pérenne sa situation financière et patrimoniale. Le manque de suivi des orientations stratégiques (*obsolescence du PSP, COM, ...*), le défaut et l'incapacité de pilotage (*absence de plan pluriannuel d'entretien, absence de contrôle de gestion, manque de fiabilité des données, ...*), l'inefficience de gestion au regard des coûts de gestion élevés (*augmentation de la vacance, retard de maintenance et de réhabilitation, insatisfaction des locataires, gestion locative et de proximité insuffisantes, défaut de sécurité, ...*), la récurrence des dysfonctionnements et irrégularités (*Miilos en 2013, Chambre régionale des comptes en 2014, Ancols en 2017*) traduisent l'incapacité de l'office à se réformer durablement afin de remplir son objet social.

### 3.2 Évaluation générale de l'organisation et du management

Au 31 décembre 2022, l'OPH2C compte un effectif de 85 personnes (*une de moins qu'au 31 décembre 2021*) dont 44 agents sous statut public (*FPT*) et 41 agents sous statut OPH (*statut privé*). Plus de la moitié des effectifs travaillent sur le terrain (*cf. § 5.3.1 - régie d'entretien et § 6.4.3 - gardiennage*). L'organigramme compte six directions métiers basées à Bastia (*cf. Figure 3*). La direction du patrimoine qui regroupe plus de la moitié du personnel de l'OPH2C compte trois antennes à Calvi, Ponte-Leccia et Fiumorbo ainsi qu'un gardien à Ajaccio.

Figure 3 : Organigramme de l'OPH2C



Source : OPH2C (décembre 2022)

La taille de l'effectif global est particulièrement élevée pour un organisme de moins de 3 500 logements. Rapporté au nombre de logements, cela équivaut à 25 emplois pour 1 000 logements pour une valeur de référence proche de 18 (*source DIS 2021*).

Le changement de gouvernance s'est traduit par un renforcement des effectifs de gardiens et de la régie pour pallier le manque de productivité et d'efficacité dans la maintenance et dans la résorption de la vacance (*retards importants dans la remise en état des logements vacants*). La régie bénéficie également de locaux rénovés plus fonctionnels (*situés dans le groupe des Pléiades*). Malgré les constats déjà formulés lors des deux précédents contrôles, l'OPH2C reste en sureffectif dans l'attente des prochains départs en retraite (*20 % des agents ont plus de 60 ans*).

L'organigramme a globalement peu évolué depuis le précédent contrôle, les services et directions ne collaborent pas suffisamment et le management des équipes apparaît compliqué pour la direction générale. L'OPH2C souffre encore de dysfonctionnements durables et nombreux qui altèrent l'efficacité de son fonctionnement ainsi que ses capacités à développer et à maintenir son parc.

L'absence de résultats peut conduire à une altération de la motivation et de l'engagement professionnel des agents et contribue à alimenter un climat social délicat, peu propice à la réalisation des missions d'un organisme Hlm (*construction, location à prix modérés et entretien de logements de qualité à des personnes aux ressources modestes*). Les décisions prises ou les instructions données ne sont pas toujours suivies (*volontairement ou non*) et l'encadrement exerce difficilement ses prérogatives. Les représentants du personnel présentent en outre des revendications salariales maximalistes permanentes, sans lien avec la situation financière de l'organisme et la qualité du service rendu.

Le règlement intérieur de l'OPH2C (*obligatoire dans les entreprises dont l'effectif est supérieur ou égal à 20 salariés*) a été signé le 18 juillet 2013 et nécessiterait une actualisation, notamment sur le temps de travail.

***Observation 2 : L'organisme n'applique pas les dispositions de la loi n°2019-828 du 6 août 2019 en matière du respect du temps de travail.***

La loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique impose, en son article 47, que les collectivités territoriales, leurs établissements publics et ceux auxquels elles sont rattachées respectent la durée légale de travail de leurs agents publics à temps complet, à savoir 1 607 heures annuelles. Les collectivités locales disposent d'un délai d'un an à compter du renouvellement de leur organe délibérant pour définir, dans les conditions fixées à l'article 7-1 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984, les règles relatives au temps de travail de leurs agents. Ces règles entrent en application au plus tard le 1er janvier suivant leur définition (*soit le 1<sup>er</sup> janvier 2023 pour l'OPH2C*). Le renouvellement des membres de la collectivité territoriale unique de Corse a eu lieu en juin 2021. Lors du contrôle, il est constaté que le temps de travail des agents relevant de la fonction publique territoriale de l'organisme ne respecte pas les dispositions précitées (*seulement 1 579 heures annuelles*).

Une proposition de régularisation<sup>10</sup> a été votée en CA le 31 juillet 2023 après avis favorable du Comité Social et Économique le 7 juillet 2023. Cette délibération portant sur la mise en place du temps de travail réglementaire (*1 607 heures*) pour les agents de l'OPH2C ne permet toutefois pas de garantir le

---

<sup>10</sup> Source : projet de délibération portant sur le temps de travail des agents relevant de la fonction publique territoriale

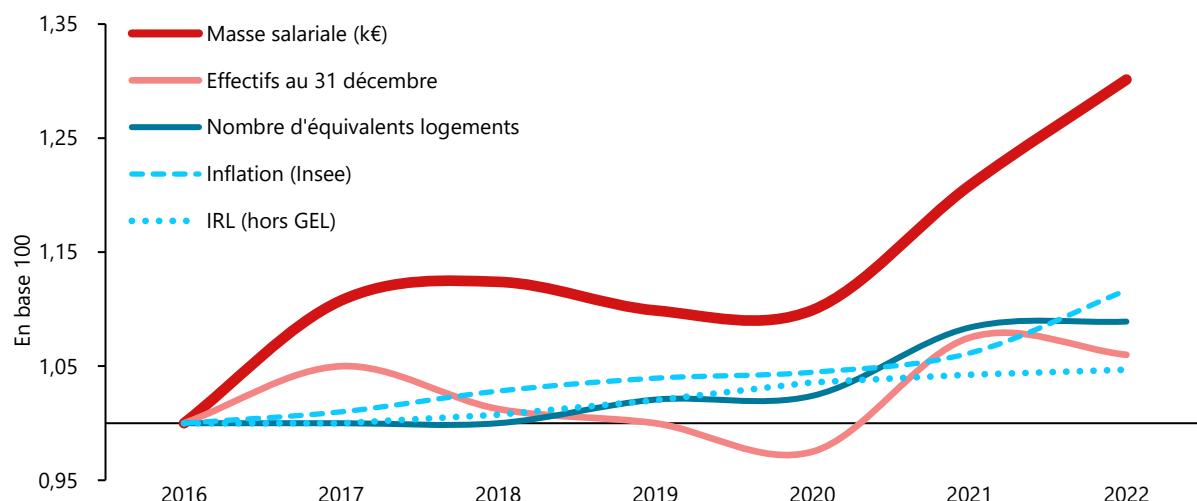
respect de la législation. Les quatre jours « dits de pont » doivent, en théorie, être compensés par l'acquisition d'heures de récupération en réalisant 8 minutes de plus par jour de travail effectif. Dans la pratique, cette même délibération prévoit des horaires fixes<sup>11</sup> et non variables pour une quotité de 7h30min hebdomadaires tout en conservant les 15 jours de RTT. De fait, cette délibération, octroyant jusqu'à quatre jours de congés supplémentaires sans contrepartie de la réalisation effective de 28 heures supplémentaires ou d'un temps de travail hebdomadaire porté à 7h38 doit être modifiée. Les autres champs des ressources humaines font l'objet d'accords collectifs réguliers à la demande des organisations syndicales. La négociation annuelle obligatoire (NAO) a fait l'objet d'un accord signé en 2020 et 2021 mais pas en 2022.

Les agents bénéficient d'un régime de prévoyance depuis 2015, de l'intéressement depuis 2018 et d'une prime de pouvoir d'achat de 250 € depuis 2019. Ils ont obtenu une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat en décembre 2020 et une prime de partage de la valeur en août 2022.

En 2022, les représentants des personnels de l'OPH2C ont sollicité un 13<sup>ème</sup> mois, une prime de fin d'année de 1 250 €, une revalorisation des salaires, une prime de départ en retraite pour les fonctionnaires et le renouvellement de la prime de pouvoir d'achat. Par décision unilatérale, le DG a appliqué une revalorisation de 3 % des salaires au 1<sup>er</sup> juillet 2022, la reconduite de la prime de pouvoir d'achat de 250 € en mars 2022 et a accepté la mise en place d'un coefficient individuel (CIA) maximum l'année précédant le départ en retraite d'un fonctionnaire.

Pour l'année 2023, la direction générale a indiqué s'engager sur des nouvelles négociations relatives aux modalités de mise en place d'une part variable individuelle pour l'ensemble des agents, dont les éléments opposables d'appréciation étaient en cours de discussion avec les organisations syndicales à la date du contrôle. Le projet présenté prévoit le versement de la moitié de la prime quels que soient les résultats obtenus, cette clause apparaît contraire à l'esprit d'une part variable.

**Figure 4 : Évolution comparée de la masse salariale sur les 7 dernières années (base 100)**



Sources : rapports activités OPH2C et Insee

<sup>11</sup> L'OPH2C ne dispose pas de badgeuse et le temps de travail se fait sous le contrôle des supérieurs hiérarchiques

***Recommandation 3 : L'OPH2C devrait maîtriser l'évolution de sa masse salariale qui augmente très fortement.***

Comme indiqué sur la Figure 4, la masse salariale augmente très fortement (+30 % depuis 2016) sans explication rationnelle ou mécanique. Sur la même période, le nombre de logements gérés n'a augmenté que de 9 %, les effectifs de 6 % (*recrutement de personnels techniques dans le cadre du renforcement de la régie en 2020 et 2021*), l'IRL de 5 % et l'inflation de 12 % (*dont 5,2 % en 2022*). Cette hausse apparaît en outre totalement décorrélée des résultats obtenus, traduisant une inefficience de gestion, et de la capacité financière de l'OPH2C :

- ▶ La hausse salariale n'est liée à aucun rattrapage puisque le coût annuel moyen du personnel est légèrement au-dessus des valeurs de référence (33 k€ contre 31 k€ pour la branche des OPH<sup>12</sup>);
- ▶ Le taux de promotion (*nombre de personnes changeant de catégorie ou de grade*) est particulièrement important en 2019 et 2021 (*respectivement 39% et 33%*), très loin des valeurs de référence (12 %)<sup>12</sup> ;
- ▶ Comme déjà souligné lors des précédents contrôles, l'absentéisme reste particulièrement élevé. Son taux est de 9,3 % (*jours calendaires*) pour une valeur de référence de 6,3%. Les absences représentent plus de 3 200 jours en 2021 et 3 500 jours en 2022 soit l'équivalent de 14 à 15 personnes.

La politique salariale menée n'est donc pas justifiée au vu des résultats collectivement obtenus par l'OPH2C qui est en difficulté financière depuis de nombreuses années. Les indicateurs de gestion relevés par l'Ancols ne montrent que peu, voire pas d'amélioration sur la période récente. Les coûts de gestion sont trop élevés (*cf. 4.2.2*) et le fonctionnement n'est pas efficient. Les aides financières accordées par la COM pourront sans doute permettre d'améliorer la situation financière de l'OPH2C en masquant son manque de profitabilité. Si aucune mesure vertueuse n'est mise en œuvre dès à présent pour améliorer durablement l'efficience de l'OPH2C, cette amélioration risque de n'être que temporaire.

Dans sa réponse, l'organisme indique la réorganisation en cours et les départs à la retraite devraient permettre de maîtriser la masse salariale et contribuer à la « stabilisation des coûts de gestion ».

Enfin, en matière de formation, là encore l'OPH2C doit progresser. Seulement 27 agents ont suivi une formation en 2021 et 68 en 2022. Le budget annuel de 60 k€ n'a pas été consommé ni en 2021 (28 %) ni en 2022 (76 %). La gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences (GPEEC) devrait impérativement prévoir une professionnalisation accrue des agents, compte tenu des insuffisances relevées dans le cadre du présent contrôle.

***Recommandation 4 : L'OPH2C devrait mettre en place un contrôle de gestion afin de mieux piloter ses activités.***

A l'issue du contrôle, un tableau de bord général portant sur la consommation des lignes budgétaire augmenté d'indicateurs mensuels de suivi de la vacance, des impayés et du recouvrement a été mis en place par l'OPH2C. En l'absence de tableaux de bord précis et d'un contrôle de gestion, le pilotage de l'OPH2C était compliqué et limité. Les bilans annuels d'activité des différents services, limités à leur plus simple expression, ne permettaient pas un pilotage par les instances dirigeantes. L'OPH2C doit maintenant affiner le suivi de ses activités et poursuivre la mise en place du contrôle de gestion initié (formation, intention de recrutement...).

---

<sup>12</sup> Source : DIS RH 2021

### 3.3 Système d'information (SI)

L'OPH2C est membre du groupement d'intérêt économique (GIE) ACG Synergie (*49 organismes de logement social pour un total de 350 000 logements environ*) pour l'utilisation et le développement de l'ERP<sup>13</sup>. Le GIE ACG Synergie ne fait pas de profit. L'office bénéficie donc des développements de l'ERP utilisé et de l'attractivité économique de cette offre. La dépense moyenne de l'OPH2C en matière de SI est en effet légèrement inférieure aux standards observés. Elle s'établit à 70 € par logement<sup>14</sup> sur la période 2017-2021, pour une référence autour de 80 €.

Le système d'information de l'OPH2C est géré par le référent informatique au sein de la direction des ressources humaines. L'organisation s'appuie sur une externalisation élargie avec un recours fréquent au GIE ACG pour la résolution d'anomalies ou d'incidents informatiques d'une part et pour la formulation de demandes d'autre part. Cette pratique dénote une appropriation limitée de l'ERP et de ses possibilités au sein de la structure. Depuis le début de l'année 2022, une responsabilisation plus importante des directions métier est toutefois amorcée en confiant à chaque direction métier la responsabilité de ses saisines auprès du prestataire.

La structure et la sécurité du SI ne semble pour autant pas problématique. Les données sont hébergées sur le « cloud » du GIE. Les accès et profils d'utilisateurs sont créés et suivis par le référent informatique.

L'OPH2C ne dispose pas d'un schéma directeur formalisé ni d'un plan de reprise d'activité. Il n'apparaît globalement pas en situation de maîtrise pour ce qui concerne son SI. Compte tenu de l'importance croissante de cette thématique dans le fonctionnement d'un organisme de logement social, les améliorations suivantes pourraient être apportées.

***Recommandation 5 : L'OPH2C devrait s'approprier beaucoup plus largement son ERP pour en faire un outil de management et d'aide au pilotage de l'activité en prévoyant un plan de formation renforcé des agents. Il devrait également formaliser une stratégie globale en matière de Système d'Information ainsi que des plans de continuité et de reprise de l'activité.***

L'Ancols a en effet constaté lors du contrôle :

- ▶ Il n'y a pas de service ou cellule informatique dédiée au sein de la structure. Le référent assure un relais de proximité mais l'office reste dépendant du prestataire ACG, par exemple pour la réalisation d'exactions agrégées indispensables au pilotage de la structure ;
- ▶ L'OPH2C ne dispose d'aucune note stratégique en matière informatique. Un schéma directeur permettrait de poser clairement la stratégie de l'office à moyen terme et d'en vérifier la cohérence avec les grandes orientations structurelles de l'office, mais aussi avec ses moyens humains et les projets d'investissement en matière de SI ; il constituerait une formalisation d'éléments déjà anticipés relatifs à la politique SI tel le renouvellement de son parc informatique dans les prochaines années ;
- ▶ Aucun plan de continuité d'activité et de reprise d'activité n'est formalisé. De tels documents participeraient à la sécurité d'exploitation de l'office ;

---

<sup>13</sup> Entreprise Ressource Planning ou progiciel de gestion intégré.

<sup>14</sup> Hors frais de personnel interne.

- ▶ L'existence d'outils « internes » (*par exemple des tableurs*) créés et utilisés par les directions métier, pouvant engendrer des doubles saisies avec l'ERP ou se substituant à ce dernier ;
- ▶ Le nombre de formations suivies par les agents de l'OPH2C auprès du GIE ACG sur la période de contrôle reste marginal<sup>15</sup> (*l'année 2022 marque néanmoins un rebond en la matière avec 20 actions de formations suivies*).

### 3.4 Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

*Observation 3 : L'OPH2C n'a pas désigné de délégué à la protection des données (non conforme à l'article 37 du règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).*

L'OPH2C doit désigner un délégué à la protection des données (DPD) afin de se mettre en conformité avec cette obligation. Des devis ont été réalisés par la direction générale début 2022 dans l'objectif d'externaliser cette fonction obligatoire et les prestations devraient être lancées prochainement selon l'Office

### 3.5 Politique d'achat et commande publique

L'OPH2C est soumis aux règles de la commande publique (*cf. art R. 433-1 du CCH*). L'entité en charge de la commande publique (*un agent*) est rattachée directement à la direction générale. Le pilotage et la structuration du process relatif à la commande publique sont satisfaisants, un rapport annuel d'activité est établi.

La commission d'appel d'offres et son règlement intérieur sont par ailleurs conformes aux dispositions réglementaires de l'article R.433-2 du CCH. À la suite des précédentes observations de l'Ancols et à un audit externe réalisé en 2017, l'OPH2C a établi un guide de la commande publique dont la dernière actualisation date de janvier 2022.

Ce dernier semble approprié par les services métiers prescripteurs. L'analyse effectuée de plusieurs dossiers de prestations de services, de marchés de maîtrise d'œuvre et de travaux, n'a pas révélé d'irrégularité.

---

<sup>15</sup> Le bilan fourni par l'OPH2C montre que sur les années 2017 à 2021 incluses, 3 stagiaires ont suivi une formation auprès d'ACG.

## 4. DIAGNOSTIC FINANCIER RÉTROSPECTIF

### 4.1 Revue de l'information comptable

L'organisme est passé sous comptabilité commerciale au 1<sup>er</sup> janvier 2021. Les exercices 2017 à 2020 sont régis par les règles de la comptabilité publique (*principe de séparation fonctionnelle et organique de l'ordonnateur et du comptable*), l'exercice 2021 étant le premier exercice en comptabilité privée (*rapport du CAC avec quelques réserves techniques mineures liées à la mise en place en comptabilité privée et qui devraient être levées lors des exercices suivants*).

La direction financière est composée d'un effectif de six agents. Le passage en comptabilité commerciale a entraîné une réorganisation générale de la direction avec une nouvelle répartition des tâches à effectuer. L'OPH2C utilise différents progiciels du secteur Hlm dédiés aux diverses grandes thématiques financières : comptabilité, gestion des immobilisations, emprunts, subventions et prévisionnel.

L'information comptable et financière (*rapport financier annuel, présentation du budget*) est suffisante pour permettre aux administrateurs d'en avoir une bonne connaissance.

Les tableaux d'analyse financière qui suivent ont été bâtis à partir des données déclarées dans les états réglementaires déposés dans Harmonia en application des articles R. 423-28 et 30 du CCH<sup>16</sup>.

Sauf exceptions dûment mentionnées, les ratios de parangonnage utilisés sont les données médianes 2021 des organismes Hlm de province tirées de la base d'observation, d'études et de référencement des organismes de logements sociaux du ministère.

Les divers ratios appliqués à l'analyse financière de l'organisme sont comparés à des valeurs de référence constituées à partir des ratios financiers d'un panel de 80 offices publics pour 2021 (soit *l'équivalent de 359 737 logements*) répartis sur le territoire national (*à l'exception des DOM et hors Paris*) dont le parc de logements est compris entre 1 500 et 8 000 logements.

La revue de l'information comptable n'appelle pas d'observation particulière.

Les états réglementaires sous Harmonia n'étaient pas correctement renseignés, en particulier, les données de la réduction du loyer de solidarité (*RLS*) et celles du récapitulatif général « Fiche de situation financière et comptable » dans la déclaration 2021. Le taux de vacance n'a été pas renseigné sous Harmonia pour les années 2017 à 2019 et est erroné pour les années 2020 et 2021 (cf. § 2.2.2). En réponse, l'OPH2C s'est adjoint les services d'un prestataire extérieur pour corriger les états réglementaires depuis fin 2021.

### 4.2 Analyse de l'exploitation

Historiquement, l'analyse de l'exploitation montre que l'office se trouve régulièrement dans une situation de forte tension financière dite « effet ciseaux » qui se traduit par une montée ou/et un maintien des charges à un niveau élevé (*coût de gestion très important, maintenance*) et une stagnation ou/et une

---

<sup>16</sup> Cependant, les soldes intermédiaires de gestion (*SIG*) ci-dessous ne sont pas structurés selon l'instruction comptable des OPH/SA d'HLM. Le positionnement des postes d'amortissements, d'intérêts, de subventions virées au compte de résultat et d'impôts et taxes est sensiblement celui qui prévaut dans les *SIG* du plan comptable général.

privation de ressources (*loyers bas en raison du profil socio-économique de ses locataires, vacance très élevée qui engendre une perte de recettes de plus de 1 M€/an en moyenne sur la période 2017-2021*).

Cette situation s'est accentuée et est devenue prégnante à partir de la mise en œuvre de la RLS en 2018 (*Réduction du loyer de Solidarité*) mais aussi avec l'augmentation de la vacance et l'accroissement de la masse salariale.

#### 4.2.1 Produits

Tableau 2 : Chiffre d'affaires et produits des activités

Rubriques	2017	2018	2019	2020	2021	Montants en milliers d'euros
Loyers avant RLS	11 009	11 063	11 064	11 242	10 912	
RLS		554	631	862	*880	
Loyers locatifs	11 009	10 509	10 433	10 380	10 032	
Autres loyers	519	507	558	477	471	
<b>Total Loyers</b>	<b>11 527</b>	<b>11 016</b>	<b>10 992</b>	<b>10 857</b>	<b>10 503</b>	
Écart de récupération de charges	162	33	194	176	203	
Produits des activités annexes	25	22	28	64	61	
Péréquation RLS		92	116	353	339	
<b>Chiffre d'affaires locatif</b>	<b>11 714</b>	<b>11 164</b>	<b>11 329</b>	<b>11 450</b>	<b>11 106</b>	

Source : Diagfin/Harmonia (\* données RLS manquante dans Harmonia et retraitée Ancols)

Sur la période de revue (2017-2021), le produit des loyers avant RLS est en légère diminution. Si les loyers augmentent de 3,35% sur la période (cf. § 6.3.3.1), l'augmentation du niveau de la vacance (cf. § 2.2.2), génère une perte de recette annuelle moyenne de 1 M€ (1,6 M€ en 2021), soit 9 % des loyers en moyenne/an.

Après RLS, le total des loyers diminue de 9 % sur la période 2017-2021. Après péréquation RLS, la diminution du CA locatif se réduit à 5 % (2017-2021).

L'OPH2C dispose de marges de manœuvre limitées en termes d'augmentation réglementaire des loyers (cf. § 6.3). La résorption de la vacance pour la ramener à un niveau soutenable est donc cruciale pour le maintien des équilibres de gestion de l'organisme.

#### 4.2.2 Coûts de gestion

Tableau 3 : Évolution du coût de gestion normalisé sur la période 2017-2021.

Rubriques	2017	2018	2019	2020	2021	Montant en millier euros
Coût personnel (hors régie et maîtrise d'ouvrage)	2 654	2 653	2 770	2 863	3 255	
Autres charges externes hors CGLLS	1 013	1 052	950	1 615	1 542	
<b>Coût de gestion normalisé</b>	<b>3 667</b>	<b>3 705</b>	<b>3 720</b>	<b>4 478</b>	<b>4 797</b>	
Nombre de logements et équivalent logement gérés*	3 041	3 041	3 104	3 114	3 296	
Coût de gestion normalisé au logement et équ. logements gérés en €/lgt	1 206	1 218	1 198	1 438	1 456	
<b>Valeurs de référence</b>	<b>956,4</b>	<b>973,2</b>	<b>975,1</b>	<b>955,6</b>	<b>998,9</b>	

Source : Diagfin/Harmonia :.

Sur la période 2017-2021, le coût de gestion normalisé<sup>17</sup> croît de 31% pour une évolution de +8 % du nombre de logements. La progression du coût de gestion normalisé (2017-2021) rapportée au logement s'établit à +21 % (*la valeur de référence progresse de +4%*).

L'écart moyen, entre le coût de gestion normalisé et sa valeur de référence est de +34%. A titre de comparaison, les charges supplémentaires liées à ce surplus équivalent à 1 M€, soit un montant équivalent à la perte de recettes liée à la vacance.

***Recommandation 6 : L'organisme devrait impérativement maîtriser son coût de gestion.***

L'OPH2C a historiquement toujours présenté un coût de gestion supérieur, voire quelquefois très supérieur, aux valeurs de référence, ce qui a été relevé par les divers contrôles précédents (*Miilos, Ancols, CRC 2014, DIS*). Les facteurs explicatifs sont variés (*cf. § 3.2*) :

- ▶ La taille de l'effectif global<sup>18</sup> est particulièrement élevée pour un organisme de moins de 3 500 logements (*cf. § 3.2*) avec une proportion importante de personnel administratif et avec le renforcement des effectifs de gardiens (*non récupérés à 60 %*) et de la régie. L'objectif d'améliorer la maintenance du parc et de faciliter la résorption de la vacance est crucial afin d'amortir au plus vite les dépenses salariales engagées et limiter la dégradation du compte d'exploitation.
- ▶ Le coût annuel moyen du personnel est légèrement au-dessus des valeurs des groupes de référence. La pyramide des rémunérations est « écrasée » mais la politique de rémunération apparaît néanmoins accommodante avec des revalorisations et des primes régulières, mais aussi un taux de promotion très important en 2019 et 2021, non corrélés aux résultats et aux capacités de l'OPH2C (*cf. § 3.2*).
- ▶ La part de la masse salariale non récupérable dans les frais de structure de l'organisme est de 72%, soit 4 points de plus que la valeur du groupe de référence (*source DIS 2021*), ce qui alourdit le coût de gestion.
- ▶ L'absentéisme est encore très élevé. Ces absences génèrent des coûts supplémentaires directs (*surcoût des assurances prévoyance, indemnisation des personnes absentes*) et indirects (*recrutements complémentaires, désorganisation qui peut en découler, délais de remboursement par l'assureur, etc.*).

---

<sup>17</sup> L'efficience de gestion s'apprécie en partie au regard des coûts de gestion, qui comprennent les charges de personnel et les frais généraux nets des diverses cotisations obligatoires et de la TFPB. Le coût de gestion normalisé comprend les charges d'exploitation non récupérables, les impôts et les taxes. Ne sont pas retenus les dépenses de maintenance, les écarts de récupération de charges, les charges de mutualisation et les cotisations CGLLS (Source RPAC 2017).

<sup>18</sup> L'effectif global (au sens du DIS), au 31/12 comprend l'ensemble des personnels sous statut FPT, non titulaires de la FPT, salariés en CDI, salariés en CDD, les personnes en position de hors cadre, les contrats aidés et en alternance, soit l'ensemble des personnes inscrites à l'effectif au 31/12/N. Ne sont pas incluses les personnes en disponibilité, les personnes détachées à l'extérieur de l'office (détachement de 5 ans), les intérimaires, les sous-traitants

En conclusion, l'efficience<sup>19</sup> de l'organisme apparaît insuffisante. L'organisme consomme de manière importante ses ressources financières pour des résultats encore insuffisamment significatifs en matière d'efficacité générale.

Dans sa réponse, l'OPH2C espère des gains d'efficacité de la nouvelle réorganisation des services pour « envisager une stabilisation » de ses coûts de gestion. Les actions pour réduire les impayés et passer en comptabilité privée (*avec l'intervention d'un prestataire extérieur*) ont contribué leur augmentation.

Cet objectif d'une « stabilisation » n'est pas suffisant : l'organisme doit impérativement réduire ses coûts et améliorer son efficacité pour dégager les fonds propres nécessaires à la construction, la rénovation et la maintenance des logements destinés à accueillir des foyers aux ressources modestes.

#### 4.2.3 Maintenance

Tableau 4 : Coût d'intervention sur le parc existant par exercice

Rubriques	Montants en milliers d'euros				
	2017	2018	2019	2020	2021
Entretien et réparations courants sur biens immobiliers locatifs	168	102	117	188	174
Dépenses de gros entretien sur biens immobiliers locatifs	1 043	1 074	929	1 068	1 605
Maintenance locative en régie - Coût du personnel	871	932	924	929	1 107
Maintenance locative en régie - Consommations	83	108	127	114	118
Coût de la maintenance	2 165	2 216	2 097	2 299	3 003
Additions et remplacement de composants	465	1 509	546	743	889
Coût total entretien du parc	2 630	3 725	2 643	3 042	3 892
Nombre de logements et équivalent logement	3 041	3 041	3 104	3 114	3 296
Coût de la maintenance par logement en euros	712	729	676	738	911
Valeurs de référence	604	571	606	590	672
Coût total d'intervention sur le parc par logement en euros	865	1 225	852	977	1 181
Valeurs de référence	943	1 010	940	1 100	1 285

Source : *États Harmonia*

Le coût total moyen d'intervention sur le parc au logement (*1 020 € par an sur la période de contrôle*) est inférieur aux valeurs de référence (1 060 €). Si l'écart constaté est faible (*inférieur à 4 %*), la maintenance représente, en moyenne sur la période, 70 % de l'effort financier de l'OPH2C. Son coût, sensiblement supérieur aux valeurs de référence (24 %), est porté à 45 % par celui de la régie technique.

L'analyse des investissements réalisés sur le patrimoine, en corollaire très inférieurs aux valeurs de référence (27 %) et insuffisants, est réalisée au § 5.2.1.

<sup>19</sup> L'efficience est la capacité à obtenir le maximum de résultats avec le minimum de moyens, de coûts, d'effort ou d'énergie. C'est l'aptitude à réaliser de manière rationnelle de bonnes performances pour une activité ou un travail donné, à optimiser les moyens disponibles ou alloués pour atteindre un résultat.

#### 4.2.4 Excédent brut d'exploitation

L'excédent brut d'exploitation (*EBE*) est le solde généré par l'activité courante de l'organisme sans prendre en compte sa politique d'investissement ni sa gestion financière. Cet indicateur permet de déterminer la performance d'exploitation.

**Tableau 5 : Évolution de l'Excédent brut d'exploitation (EBE)**

Rubriques	Montants en milliers d'euros				
	2017	2018	2019	2020	2021
Chiffre d'affaires locatif	11 714	11 164	11 329	11 450	11 106
Marge sur activité de promotion	0	0	0	0	0
Production immobilisée (frais financier)	0	0	142	9	0
Produit des activités	11 714	11 164	11 471	11 459	11 106
Coût personnel (hors régie et maîtrise d'ouvrage)	-2 654	-2 653	-2 770	-2 863	-3 255
Autres charges externes (hors CGLLS)	-1 013	-1 052	-950	-1 615	-1 542
Coût de gestion	-3 667	-3 705	-3 720	-4 478	-4 797
Charges de maintenance (y.c. régie)	- 2 165	- 2 216	-2 097	- 2 299	- 3 003
Cotisation CGLLS	- 198	- 214	- 229	- 229	- 236
Taxes foncières sur les propriétés bâties	- 965	- 994	- 1 016	- 1 025	- 1 109
Créances irrécouvrables	- 388	- 246	- 239	- 172	- 106
Excédent brut d'exploitation	4 331	3 789	4 170	3 257	1 853

Source : Diagfin/Harmonia

Sur la période sous revue, l'EBE rapporté au chiffre d'affaires locatif passe de 30 % à 17 %, soit une diminution de 13 points. En début de période, l'EBE rapporté au CA se situait 8 points en dessous de sa valeur de référence. En 2021, cet écart s'est accru (*17 % pour l'OPH2C contre 41 % pour sa valeur de référence*). En valeur nominale, le solde généré par l'activité courante a diminué de 2,5 M€ sur la période 2017-2021. En moyenne sur cinq ans, l'EBE moyen se situe 12 points en dessous de la valeur moyenne de référence.

Les facteurs explicatifs de cette baisse tendancielle de l'EBE sont la réduction de la capacité à produire des recettes (*cf. § 4.2.1*), un coût de gestion élevé (*cf. § 4.2.2*) auxquels s'ajoutent des charges de maintenance en progression (+39 %) et une TFPB qui croît de 15 %.

Dans le prévisionnel, l'EBE reste à un niveau faible en 2022 pour se redresser légèrement en 2023 porté par la progression du CA. Il reste toutefois assez loin des valeurs de référence (*supérieur à 20 %*).

#### 4.2.5 Capacité d'autofinancement (CAF), résultats

La CAF brute (*au sens du Plan Comptable Général*) permet d'apprécier le flux de trésorerie qui servira au remboursement annuel du capital des emprunts et à la reconstitution des fonds propres de l'organisme, permettant l'investissement.

Sur la période 2017-2021, la CAF brute diminue de 34 % et présente fin 2021, un solde de 2,5 M€, loin des valeurs de référence (*rapporté au CA, la CAF brute de l'organisme est de 28% en 2021 pour une valeur de référence de 41 %*).

De 2017 à 2020, la CAF brute est à peine suffisante pour couvrir le remboursement de la dette (*le remboursement de la dette rapporté à la CAF s'élève à 92% ce qui est très important*).

**Tableau 6 : Évolution de la Capacité d'autofinancement brute (CAF) 2017-2021.**

Rubriques	Montants en milliers d'euros				
	2017	2018	2019	2020	2021
Excédent brut d'exploitation	4 331	3 789	4 170	3 257	1 853
Autres charges d'exploitation	- 196				
Autres produits d'exploitation	30	87	151	402	875
Intérêts sur financements locatifs	- 618	- 532	- 701	- 513	- 486
CAF courante	3 547	3 344	3 619	3 146	2 242
Produits financiers divers	46	52	61	63	47
Autres produits et charges exceptionnels	156	-101	-311	-355	180
Impôts sur les bénéfices	0	0	0	0	0
CAF brute	3 749	3 295	3 370	2 853	2 469

Source : Diagfin/Harmonia

Pour 2022, la CAF devrait se situer autour de 1,9 M€ (écritures comptables en cours de finalisation).

**Tableau 7 : Évolution de l'Autofinancement net 2017-2021**

Rubriques	Montants en milliers d'euros				
	2017	2018	2019	2020	2021
CAF Brute	3 749	3 295	3 370	2 853	3 349
Remboursement des emprunts locatifs	-3 472	-3 319	-2 969	-2 432	-1 497
Autofinancement net Hlm (a)	277	-24	400	421	1 852
Total des produits financiers (compte 76) (b)	46	52	61	63	47
Total des produits d'activité (comptes 70)	13 432	12 945	13 031	12 995	13 782
Charges récupérées (comptes 703) (d)	1 880	1 907	2 012	2 073	2 338
Dénominateur du ratio d'autofinancement net H (e) : (b - c - d)	11 598	11 091	11 080	10 984	11 491
Ratio d'autofinancement net Hlm (en %) : (a) / (e)	2,4%	-0,2%	3,6%	3,8%	16,1%
Valeurs de référence	11%	10%	11%	14%	13%

Source : Diagfin/Harmonia

Sur la période 2017-2021, l'autofinancement se situe à un niveau faible. Il est même légèrement négatif en 2018 (-24 k€). En 2021, le montant du remboursement de la dette rapporté à la CAF se réduit à 61 % en raison d'une opération de réaménagement-également du remboursement de la dette (cf. § 4.5).

***Observation 4 : Alors que le ratio d'autofinancement net HLM se situait en dessous du seuil d'alerte défini par l'article R. 423-9 du CCH, le CA n'a pas délibéré et défini les mesures nécessaires au rétablissement de la situation financière.***

Pour les exercices 2018, 2019 et 2020, l'autofinancement moyen sur les trois dernières années est inférieur au seuil de 3 % défini par décret.

Dans cette situation, l'article R. 423-9 du CCH dispose que « *le directeur général rend compte de cette situation et propose, s'il y a lieu, des mesures internes à mettre en œuvre pour redresser la situation financière de l'office de manière pérenne. Les mesures proposées sont intégrées dans le rapport d'activité précité et font l'objet d'une délibération spécifique du conseil d'administration.* »

Il en va de même lorsque la moyenne sur trois années consécutives du ratio mentionné au premier alinéa est inférieure à l'un des taux de référence fixés par l'arrêté précité ».

Aucune délibération spécifique du conseil d'administration respectant les dispositions précitées n'a été présentée et votée en conseil d'administration.

Pour 2022, l'autofinancement net devrait se situer autour de 380 k€ (*écritures comptables en cours de finalisation*), ce qui représente un niveau faible.

Dans sa réponse, l'organisme prend acte de la situation avant 2021 et indique un ratio moyen d'autofinancement de 7,7% sur trois ans et 3,15% en 2022.

### 4.3 Analyse de la situation financière

La structure financière est analysée sur la base du fonds de roulement net global (*FRNG*) résultant de la différence entre les emplois et les ressources stables

**Tableau 8 : Évolution de la situation financière**

Rubriques	Montants en milliers d'euros				
	2017	2018	2019	2020	2021
Capitaux propres	48 592	51 556	51 817	50 835	57 184
Provisions pour gros entretien	0	0	0	0	600
Autres provisions pour risques et charges	0	0	0	0	22
Amortissements et dépréciations	63 290	66 663	69 933	72 121	75 918
Ressources propres	111 883	118 218	121 749	122 956	133 724
Dettes financières	42 395	47 938	55 565	53 336	56 730
Ressources stables	154 278	166 156	177 314	176 292	190 454
Immobilisations d'exploitation brutes (I)	-148 188	-159 746	-166 385	-168 869	-174 102
Fonds de roulement économique	6 090	6 410	10 928	7 423	16 352
Immobilisations financières (n)	-72	-28	-13	-11	-11
<b>Fonds de roulement net global</b>	<b>6 018</b>	<b>6 381</b>	<b>10 916</b>	<b>7 411</b>	<b>16 341</b>

Source : *Diagfin/Harmonia*

Sur la période 2017-2021, l'augmentation des capitaux propres est de 8,5 M€, portée particulièrement par les subventions nettes d'investissements (+7,6 M€). En effet, sur la période de revue, la contribution du résultat à l'affermissement des capitaux propres est faible : le résultat net de l'organisme décroît pour être négatif en 2020 et 2021 (1 M€ en 2017, -650 k€ en 2021). Il ressort que l'organisme ne génère pas suffisamment de fonds propres par sa performance d'exploitation lui permettant de financer les travaux nécessaires sur son parc ou une offre nouvelle sans l'appui financier de la collectivité de rattachement.

***Observation 5 : L'organisme doit établir une Provision pour Gros Entretien<sup>20</sup> sur la base d'un programme pluriannuel de travaux conformément aux dispositions combinées des articles 213-20, 214-9 et 214-10 du règlement ANC n° 2014-03 relatif au plan comptable général et de l'article 122-4 du règlement ANC n° 2015-04 relatif aux comptes annuels des organismes de logement social.***

<sup>20</sup> En application des dispositions combinées des articles 213-20, 214-9 et 214-10 du règlement ANC n° 2014-03 relatif au Plan comptable général et de l'article 122-4 du règlement ANC n° 2015-04 relatif aux comptes annuels des organismes de logement social.

La constitution de la Provision pour Gros Entretien (PGE) n'est actuellement pas établie sur la base d'un programme pluriannuel de travaux. L'organisme a constitué une PGE à partir de 2021 (*600 k€ sur recommandation du commissaire aux comptes à la suite du passage en comptabilité commerciale*). Il s'agit d'une PGE dite « forfaitaire », non établie sur la base objective d'un programme pluriannuel d'entretien (PPE) conformément aux dispositions combinées des articles 213-20, 214-9 et 214-10 du règlement ANC n° 2014-03 relatif au plan comptable général et de l'article 122-4 du règlement ANC n°2015-04 relatif aux comptes annuels des organismes de logement social.

Il faut souligner que compte tenu de la médiocre qualité du parc, l'absence d'un PPE conduit à intervenir en urgence et de manière désordonnée, ce qui produit des résultats insatisfaisants sur le plan patrimonial mais aussi sur le plan humain (*perception négative de la qualité de leur travail pour les salariés de l'office mais aussi pour les locataires qui en subissent directement les conséquences*).

En réponse, l'organisme indique qu'il constituera une PGE sur une base réelle après l'élaboration d'un PPE conforme et cohérent avec la dernière mise à jour de la COM (*datée du 20 juin 2023*).

Sur la période 2017-2021, les amortissements et dépréciations représentent 57 % des ressources propres et leur montant est supérieur à celui de l'endettement, conséquence d'un parc ancien et largement amorti. Les immobilisations de structures évoluent de 17 % (+26 millions en valeur) pour une évolution de la dette financière de +34 % (+14 millions en valeur).

Le FRNG progresse sur la période pour représenter 16,3 M€ à fin 2021, soit plus de 600 jours de charges courantes (*pour une valeur de référence de 582 jours*).

#### 4.3.1 Situation à terminaison des opérations

Tableau 9 : Évolution du FRNGT

Rubriques	Montants en milliers d'euros				
	2017	2018	2019	2020	2021
Fonds de roulement net global (FRNG)	6 018	6 382	10 916	7 411	16 341
Subventions restant à notifier	1 927	0	2 375	1 537	5 638
Emprunts restant à encaisser	13 104	8 897	3 257	9 176	9 414
Dépenses restant à comptabiliser	15 415	10 351	9 462	9 058	23 276
Neutralisation emprunts relais	0	0	0	0	0
Neutralisation opérations préliminaires	11	42	2	978	0
Fonds de roulement à terminaison des opérations en cours	5 639	4 885	7 083	9 066	7 139
Fonds de roulement à terminaison en nombre de jours de charges courantes	254	229	328	389	274
<i>Valeurs de référence</i>	361	368	363	439	436
Nombre de logements et équivalent logement en propriété	3 041	3 041	3 104	3 114	3 296
Fonds de roulement à terminaison au logement et équivalent en propriété	1 854	1 606	1 517	2 912	2 166
<i>Valeurs de référence</i>	2 467	2 476	2 389	3 225	3 184

Source : Diagfin/Harmonia Retraitements 2020 à partir du DIS 2020 (Etats Harmonia mal renseignés).

Fin 2021, le FRNGT<sup>21</sup> s'élève à 7,1 M€ soit 274 jours de charges courantes. La tenue de la comptabilité des opérations d'investissement est matérialisée par des fiches de situation financière et comptable (FSFC).

<sup>21</sup> Le fonds de roulement net global à terminaison (FRNGT) permet de déterminer l'excédent de ressources stables après avoir financé toutes les opérations dont l'ordre de service a été lancé (opérations en cours et opérations terminées non soldées).

L'analyse de la synthèse des FSFC, annexée aux états réglementaires, indique une bonne cohérence des informations. Cependant, l'organisme ne tient pas de FSFC détaillées par opération. L'organisme présente ainsi sur la période 2017-2021 un FRNGT en progression (7,1 contre 5,6 M€ en 2017) indiquant que les investissements réalisés et en cours ont été menés tout en renforçant la structure financière de la société. Rapporté au nombre de logements, son niveau reste cependant en deçà des valeurs de référence (2 166 contre 3 423 €/logt). Vu le montant important des subventions reçues et à venir, l'OPH2C consacre très peu de fonds propres sur les opérations en cours (12 % contre un valeur de référence de 17 à 18 %).

#### 4.3.2 Besoin ou ressource en fonds de roulement et trésorerie.

Tableau 10 : Évolution du BFR et de la trésorerie

Rubriques	Montants en milliers d'euros				
	2017	2018	2019	2020	2021
FRNG	<b>6 018</b>	<b>6 381</b>	<b>10 916</b>	<b>7 411</b>	<b>16 341</b>
Portage accession et opérations d'aménagement	0	0	0	0	0
Créances locataires	539	398	346	240	653
Subventions à recevoir	780	2 992	1 621	1 537	9 880
Autres actifs réalisables	267	410	385	844	560
Dettes sur immobilisations	- 3 365	-185	-137	-443	-377
Dettes exploitations et autres	-1 371	- 1 279	- 1 396	- 1 184	- 2 697
<b>Besoins ou ressources en fonds de roulement</b>	<b>-3 150</b>	<b>2 336</b>	<b>819</b>	<b>994</b>	<b>8 018</b>
Valeurs mobilières de placement	9 854	4 776	10 838	7 130	9 104
Concours bancaires	0	0	0	0	0
Dépôt et cautionnement	-686	-730	-741	-712	-782
<b>Trésorerie nette</b>	<b>9 168</b>	<b>4 046</b>	<b>10 097</b>	<b>6 418</b>	<b>8 322</b>
Report d'immobilisations financières	72	23	-13	-11	-11
<b>Trésorerie potentielle</b>	<b>9 240</b>	<b>4 069</b>	<b>10 084</b>	<b>6 407</b>	<b>8 311</b>

Source : Diagfin/Harmonia

Lorsque le montant des créances à court terme dépasse celui des dettes à court terme, l'organisme présente un besoin en fonds de roulement (BFR), qui reflète le décalage de trésorerie entre les décaissements et les encaissements liés à l'exploitation et à la production des immobilisations. A l'inverse, le cycle d'exploitation dégage une ressource en fonds de roulement (RFR) en cas de dettes excédant les créances à court terme, ce qui serait généralement observé chez les bailleurs sociaux.

En 2017, les flux de bas de bilan génère une ressource en fonds propres. Pour les quatre années suivantes, les flux de bas de bilan dégagent un besoin en fonds de roulement en raison des montants importants de subventions à recevoir liés aux diverses opérations d'investissements (réhabilitation). Pour l'année 2021, la

---

Ainsi il permet de « corriger » le niveau du FRNG des décalages entre les encaissements d'emprunts, notifications de subventions et la comptabilisation des investissements.

Le FRNG à terminaison des opérations en cours est obtenu par déductions des dépenses restant à payer et des recettes restant à comptabiliser sur les investissements en cours.

trésorerie est sous tension en raison d'un montant des subventions à recevoir<sup>22</sup> supérieur à la trésorerie nette.

Fin 2021, la trésorerie disponible s'élève à 8,3 M€ soit 8 mois de quittancement des loyers et charges. Rapportée au nombre de jours de charges courantes, l'organisme se situe légèrement au-dessus de la valeur de référence (*320 jours pour l'organisme contre 302 jours pour la valeur de référence*).

#### 4.4 Investissements et modalités de financement

Le Tableau 11 décrit l'évolution des divers flux de trésorerie :

**Tableau 11 : Variation du fonds de roulement net global (FRNG) sur la période**

	<i>Montants en milliers d'euros</i>
CAF Globale 2017-2021 flux de trésorerie d'exploitation (A)	17 056
Subventions d'investissement	10 308
Variation autres capitaux propres	-1 522
Emprunts encaissés	29 175
Emprunts remboursés	-13 688
Autres variations des ressources durables	-867
Flux de trésorerie de financement 2017-2021 (B)	23 406
Ressources durables C=A+B	40 462
Foncier	2 253
Constructions neuves	27 524
Additions et remplacements de composants	4 409
Flux de trésorerie d'investissements réalisés 2017-2021 (D)	34 186
<i>Variation du FRNG V= C-D</i>	6 276
<b>Fonds de roulement net global (FRNG) à la clôture 2021</b>	<b>16 340</b>

Source : Diagfin/Harmonia

Sur la période 2017-2021, l'effort d'investissement est dynamique du fait de la relance du développement et s'élève à 34,2 M€ (*ligne flux de trésorerie d'investissements réalisés*) dont 81% consacrés à la construction neuve et 12 % aux additions et remplacement de composants.

Le niveau d'investissement est inférieur au niveau des ressources durables constituées des subventions d'investissement (10,3 M€ soit 30% des investissements, ce qui est un niveau très élevé), de la variation de l'endettement (+15,5 M€) auxquels est soustrait un placement financier à la CEPAC (-1,5 M€ en 2017) et le cumul 2017-2021 des variations des dépréciations et provisions (-867 k€).

L'excédent ainsi dégagé (6,3 M€) renforce le FRNG (16,3 M€).

<sup>22</sup> Subventions notifiées comptablement mais non encaissées

## 4.5 Analyse de la dette

Tableau 12 : Variation de la dette financière

Rubriques	Montant en milliers d'euros				
	2017	2018	2019	2020	2021
Endettement ouverture	41 393	42 395	47 938	55 565	53 336
Nouveaux emprunts	4 562	8 906	10 612	205	4 891
Remboursement en capital	-3 560	- 3 363	- 2 985	-2 433	- 1 497
Endettement clôture	42 395	47 938	55 565	53 336	56 730
Variation capital restant dû	1 002	5 542	7 627	- 2 229	3 394
Ressources Stables clôture	154 278	166 156	177 314	176 292	190 454
Variation capital restant dû / Ressources stables	0,6%	3,3%	4,3%	-1,3%	1,8%
Valeurs de référence	0,1%	0,0%	-0,1%	-0,1%	-0,3%

Source : *Diagfin/Harmonia*

Fin 2021, l'encours de la dette s'élève à 56,7 M€, soit une augmentation de 15,3 M€ sur la période contrôlée. Parallèlement au financement affecté aux opérations locatives, l'office a bénéficié de « prêts de haut de bilan bonifiés » non affectés directement sur les opérations pour un montant cumulé de 4,4 M€.

L'analyse de l'encours de dettes par nature à partir des états réglementaires Harmonia, fait ressortir fin 2021, une répartition de 81,9 % indexé sur le Livret A et 11,1 % à taux fixe. L'office ne détient pas d'emprunts structurés.

L'organisme a procédé à un réaménagement d'une partie de la dette (*sur un encours de 21 M€* auprès de la Banque des Territoires (*prise d'effet 2021*), lui permettant de réduire l'annuité d'emprunt et apportant ainsi, une amélioration de la CAF (*moindres intérêts à payer*) et de l'autofinancement net 2021 (*moindre capital à rembourser*).

En moyenne sur cinq ans, l'annuité d'emprunt représente 30 % des loyers (*cf. § 4.2.1*), égal à la valeur moyenne de référence.

La capacité moyenne (2017-2021) de désendettement<sup>23</sup> s'élève à 15,4 années en 2021, en-dessous de la médiane (16,9 ans). L'organisme recours à l'endettement au cours des dernières années à proportion de sa capacité de remboursement.

La capacité de désendettement est inférieure à la durée de vie résiduelle des immobilisations locatives<sup>24</sup> limitant le risque de solvabilité.

<sup>23</sup> La capacité de désendettement mesure le rapport « endettement hors emprunt promotion immobilière/capacité d'autofinancement ».

<sup>24</sup> La durée de vie résiduelle des immobilisations locatives est appréciée en comparant leur valeur nette comptable et l'amortissement annuel. En l'occurrence, cet indicateur est largement inhérent à la durée d'amortissement des immobilisations votée par le CA de l'OPH 2C (50 ans +/-20% pour le composant structure).

**Tableau 13 : Évolution du ratio « ressources propres/ressources stables »**

Rubriques	Montants en milliers d'euros				
	2017	2018	2019	2020	2021
Ressources propres	111 883	118 218	121 749	122 956	133 724
Ressources stables	154 278	166 156	177 314	176 292	190 454
Ressources propres / Ressources stables	<b>73%</b>	<b>71%</b>	<b>69%</b>	<b>70%</b>	<b>70%</b>
Valeurs de référence	62%	62%	62%	63%	64%

Source : États Harmonia

Il ressort que le ratio moyen sur cinq années « ressources propres / ressources stables » (*dit « d'indépendance financière »*) est de 70 % pour une valeur de référence de 62 %. Ceci témoigne qu'en cumul, pour le financement de ses investissements, l'office recourt moins à l'endettement et donc plus aux capitaux propres (*dont subventions cf. § 4.4*) que l'ensemble du secteur.

Ceci est une indication peu positive. En effet, le bon niveau d'indépendance financière est la résultante d'un recours limité à l'emprunt, conditionné par une performance d'exploitation insuffisante (*cf. § 4.2.5*) obéant la capacité de remboursement, au détriment des besoins très importants de rénovation du parc locatif.

La collectivité de rattachement a bien appréhendé la fragilité financière de l'organisme en lui apportant des subventions conséquentes définies dans la Convention d'Objectifs et de Moyens. Toutefois, l'absence de conditionnement de ces aides financières à l'obtention d'une meilleure performance d'exploitation (*à l'instar d'un protocole CGLLS par exemple*) peut paraître comme insuffisamment incitatif pour l'organisme à mettre en œuvre l'ensemble des mesures nécessaires à son redressement (*cf. § 3.2*).

## 5. POLITIQUE PATRIMONIALE

### 5.1 Analyse de la politique patrimoniale

#### 5.1.1 État des lieux et connaissance du patrimoine

La visite de patrimoine réalisée (*Cf. annexe II*) a permis à l'équipe de contrôle de visualiser l'état de 23 résidences représentant la moitié du parc de l'Office, exclusivement sur le patrimoine ancien. Sur Bastia, 11 programmes collectifs ont été concernés dont 7 en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV). En dehors de l'agglomération bastiaise, 12 résidences ont été visitées, majoritairement en Balagne, ainsi que les deux antennes du centre et de Calvi. La visite a mis en avant les principaux points suivants :

- ▶ Sur le parc bastiais localisé en QPV, une dégradation et une vétusté importante des parties communes (*bâtiments 7, 8 et 19 de la cité Aurore*). Les registres des équipements et installations de protection et de lutte contre les incendies n'étaient pas tenus à jour et l'Ancols a constaté, lors de la visite, une absence d'entretien annuel sur les unités d'habitation des cités des Monts et des Arbres ;
- ▶ Une déqualification et une dégradation de l'ensemble immobilier de Saint Antoine à Bastia avec la présence généralisée d'épaufures en façades, des parties communes intérieures très vétustes et des dysfonctionnements des systèmes d'éclairage dans les garages ;
- ▶ Un constat similaire sur le programme Le Piscina à Lucciana où la présence d'encombrants multiples à l'arrière du bâtiment et dans les caves (*dont des bouteilles de gaz*) ajoutent un sentiment d'abandon à l'état dégradé du bâti. Plusieurs montages électriques « sauvages » constatés en cave interrogent sur la conformité de ces installations et sur la sécurité des occupants vis-à-vis des risques incendie ou électrique ;
- ▶ La présence d'encombrants sur les espaces extérieurs de la résidence Champeau à Calvi. Des véhicules épaves y encombrent également les parkings (*problématique non spécifique à l'OPH2C*) ;
- ▶ Des travaux de remise en état de logements vacants satisfaisants avant leur relocation. La visite d'un appartement vacant dans la résidence Champeau à Calvi depuis 5 mois met toutefois en évidence les difficultés de l'office. Les travaux menés par une entreprise y sont terminés et correctement réalisés. Toutefois la liste des travaux commandés n'étant pas complète, l'état général du logement (*vitre cassée non remplacée, terrasse encombrée de gravas*) a conduit aux refus de cinq demandeurs ;
- ▶ Le bon état des ascenseurs dans les groupes visités qui en sont dotés.

***Recommandation 7 : Au vu des faiblesses relevées, l'OPH2C devrait améliorer la connaissance de son patrimoine en réalisant, en premier lieu, les diagnostics du parc décidés par le CA du 29 octobre 2019.***

La délibération votée lors du CA du 29 octobre 2019 acte en effet la réalisation de sept diagnostics<sup>25</sup> devant permettre d'établir un état des lieux précis de l'état du parc et des besoins d'intervention correspondants.

---

<sup>25</sup> Annexe 6 de la délibération n°6 du CA du 29 octobre 2019 : les sept diagnostics portant sur 32 résidences concernent les colonnes d'eaux usées, les toitures et les colonnes d'eaux pluviales, les menuiseries extérieures, les installations de gaz, la signalétique externe et interne, les armatures des balcons et enfin l'étanchéité des façades.

A la date du 30 novembre 2022, seul le diagnostic concernant les toitures a effectivement été réalisé, sans que ces conclusions n'aient, à ce stade, conduit à l'engagement des interventions urgentes à mener sur le parc.

La direction du patrimoine ne dispose pas d'une base patrimoniale solide permettant un pilotage efficient de la maintenance et de l'exploitation. À titre d'exemple, la direction ne dispose pas des plans des immeubles, exception faite des livraisons récentes. L'OPH2C devrait mieux utiliser ses outils de connaissance du parc (*fichiers Excel renseignés par les agents, extractions de l'ERP...*) et envisager la mise en place d'un outil (*adapté*) de Gestion Technique de Patrimoine.

### 5.1.2 Stratégie et orientations patrimoniales

Le plan stratégique de patrimoine a été approuvé par le CA du 27 septembre 2017 et couvre la période 2017 - 2025. Ce document a servi de base à l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale de 2<sup>ème</sup> génération (*CUS II*) portant sur la période 2019-2024 et signée le 20 octobre 2020.

La stratégie d'évolution du patrimoine existant, dite d'adaptation, priorise les actions à mener :

- ▶ En premier chef par un rattrapage d'entretien sur les immeubles ou logements le nécessitant ;
- ▶ Par l'amélioration de la gestion de proximité sur des ensembles où la qualité perçue par les services de l'Office est en décalage avec la satisfaction exprimée par les locataires ;
- ▶ Par la remise aux normes de confort et d'habitabilité des immeubles présentant une qualité d'usage insuffisante par rapport à la demande exprimée.

En matière d'intervention sur le patrimoine, le PSP planifiait une programmation sur les années 2018 à 2022 incluses reposant d'une part sur des interventions « diffuses » en remplacement de composant (2,6 M€ pour 72 interventions sur 27 ensembles immobiliers) répondant aux besoins établis dans le diagnostic (*besoins globaux estimés à 13,9 M€*). Il était d'autre part prévu des opérations de réhabilitation dites d'ensemble (29 groupes visés pour 868 logements et 20,8 M€ d'investissements). La CUS II reprend ces engagements à l'identique pour la programmation technique opérationnelle « diffuse » et les ajuste pour les réhabilitations d'ensemble sur la période 2019–2022 avec la livraison prévue de 606 logements sur 18 groupes (16,8 M€ d'investissement).

S'agissant de la production neuve, la programmation prévue par le PSP s'appuie sur des opérations déjà initiées dont la livraison s'échelonne jusqu'en 2020 puis sur un volume de 40 mises en service annuelles en PLUS-PLAI à partir de 2021. L'engagement dans la CUS II reprend ces principes avec les agréments déjà obtenus sur la période 2016-2018 (203 logements) auxquels s'ajoutent pour la période 2019-2024 la reconstitution de l'offre à démolir du NPNRU (104 PLUS-PLAI) ainsi qu'un volume de 75 logements locatifs sociaux familiaux.

L'organisme ne prévoit pas un développement de logements en accession à prix maîtrisé.

Aucune cession ni démolition de logements sociaux n'est envisagée par la nouvelle gouvernance au motif d'une forte demande sur le territoire. Cette position constitue un revirement par rapport aux orientations stratégiques de désengagement inscrites dans le PSP et la CUS II pour les programmes Cateri et Vivario (cf. § 5.2.5).

***Observation 6 : Le Plan Stratégique de Patrimoine est obsolète au regard des choix d'investissement et de gestion prévus (non conforme à l'article L. 411-9 du CCH).***

L'OPH2C doit impérativement actualiser le PSP et en consolider le diagnostic technique. Le précédent approuvé en 2017 et annexé à la CUS II en 2020 n'intègre pas, en matière d'intervention sur le patrimoine, la programmation contractualisée ultérieurement par l'OPH2C dans la convention NPNRU signée le 20 août 2021. L'impact de ce programme est considérable pour l'organisme puisque l'OPH2C est le seul bailleur social concerné par le projet, pensé autour de la reconfiguration des cités des Monts, des Arbres et des Lacs. Les principales orientations impactant l'OPH2C consistent en la résidentialisation de 22 bâtiments, la réhabilitation de 214 logements, la démolition de 104 logements, la reconstitution d'une offre de 104 logements locatifs sociaux et la création ou restructuration de 500 m<sup>2</sup> de surfaces d'activités en pieds d'immeubles. Le montant de ces interventions, sous maîtrise d'ouvrage de l'office, est évalué à 26,5 M€ HT pour un montant total de subventions publiques attendu de 18,5 M€<sup>26</sup>. Le reste à charge pour l'office, à hauteur de 7,3 M€, ne représente que 27,6 % des investissements consentis. L'opération constitue de ce point de vue une aubaine pour la remise à niveau du patrimoine concerné et le renouvellement d'une partie de cette offre en voie d'obsolescence.

Les interventions patrimoniales actées dans le cadre de la COM 2020-2025 sont également à intégrer dans le PSP, de même que l'abandon des ventes prévues (*Cateri et Vivario*) et les travaux de réhabilitation induits.

L'Ancols a par ailleurs constaté que l'actuel PSP ne constitue pas un outil de pilotage de la direction générale régulièrement mis à jour et n'est pas approprié par les différents services, en particulier par la direction du patrimoine.

## 5.2 Analyse de la mise en œuvre de la politique patrimoniale

### 5.2.1 Interventions sur le parc existant

La maintenance, à laquelle est allouée un montant plus élevé que la valeur de référence (cf. § 4.2.3), ne peut pas combler le retard accumulé d'entretien et d'investissement sur le parc. L'absence de stratégie et l'insuffisance des investissements, au regard de l'état du patrimoine (cf. § 5.1.1) et de la satisfaction des locataires qui en découle (cf. § 6.4.1), sont encore constatées entre 2017 et 2021.

Les travaux immobilisés (*additions et remplacement de composants et réhabilitations complètes*) s'avèrent en effet inférieurs de 27 % aux valeurs de référence sur la période. Ils paraissent faibles et en décalage par rapport aux besoins liés à l'âge moyen du parc et à son état (cf. § 5.1.1). En matière d'investissements sur le patrimoine existant, le PSP prévoit sur la période 2018-2022 des opérations de réhabilitation dites d'ensemble représentant un montant global de travaux de 20,8 M€ portant sur 29 programmes et 868 logements (soit 29 % du parc de l'Office au 31 décembre 2017). A fin 2022, 10 programmes représentant 262 logements ont fait l'objet d'une réhabilitation et un programme est en cours de travaux (*Les Pléiades, 171 logements*). Le montant des travaux correspondant s'élève à 11,9 M€. Le constat d'un retard accumulé reste vrai si on examine le point d'atteinte des objectifs de la CUS II (*606 logements sur 18 groupes*) avec

---

<sup>26</sup> Ces montants n'incluent pas la totalité de la reconstitution de l'offre démolie : 33 logements neufs concernés (sur 104), à produire par l'OPH2C, ne seront pas financés par l'ANRU dans le cadre de la convention NPNRU.

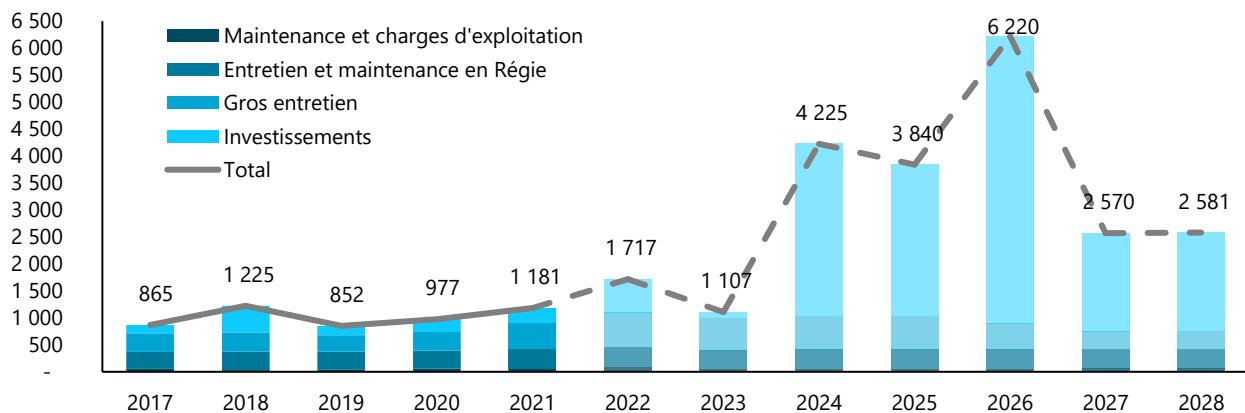
un résultat de 211 logements livrés sur deux groupes. Les opérations non réalisées concernent en premier lieu le patrimoine localisé en dehors de Bastia (*Calenzana, Corte, Penta di Casinca, Belgodère, Canari, Lucciana, Olmeta di Tuda, Oletta, et Santa Reparata di Balagna*). Les autres investissements prévus sur le patrimoine existant, via la programmation technique dite « diffuse » du PSP, accusent également un retard d'exécution sur la période 2017-2021. Sur l'objectif d'investissement de 2,6 M€ sur la période 2018-2022, qui devait porter sur 27 groupes, les interventions menées ont représenté au plus 0,7 M€.

**Recommandation 8 : L'OPH2C devrait se doter d'un Plan Pluriannuel d'Entretien qui constituera la feuille de route en matière d'interventions sur le patrimoine, afin de rattraper le retard constaté de remise à niveau du parc.**

Le plan stratégique de patrimoine n'est toujours pas décliné dans un plan pluriannuel d'entretien (PPE) validé par le CA, actant financièrement et opérationnellement les choix stratégiques des prochaines années. La COM prévoit pourtant la production de cette feuille de route dans les six mois suivant sa signature intervenue en 2020. L'absence de PPE a pour conséquence une provision pour gros travaux absente sur les années 2017 à 2020. Pour les années 2021 et 2022, la provision sur gros entretien a été estimée par la direction financière en s'appuyant sur la prolongation d'une tendance financière observée sur les exercices antérieurs (cf. § 4.3).

L'absence de PPE va de pair avec une gestion davantage curative que préventive mise en œuvre par l'OPH2C et se traduisant par un fonctionnement dans « l'urgence ». Le manque d'interventions préventives en gros entretien ou en addition de composants bloque par ailleurs la remise en état de certains logements vacants présentant des désordres liés à des composants communs du bâti (*fuites en toitures ou façade par exemple*).

**Figure 5 : intervention sur le patrimoine en euros / logement**



Source : Diagfin et Visial

La Figure 5 montre les faibles montants alloués aux interventions, tout type confondu, sur le parc existant sur la période rétrospective et qui ont contribué au retard constaté d'entretien du parc. Le rattrapage amorcé à partir de 2024 dans le prévisionnel par les investissements inscrits devrait contribuer à l'amélioration du patrimoine existant, sous réserve que l'OPH2C soit en capacité organisationnelle et financière de déployer un tel effort. De même, les montants prévisionnels alloués au gros entretien et à l'entretien, tout type confondu, augmentent pour avoisiner 1 M€ par an sur la période 2022-2026.

***Recommandation 9 : Les montants dédiés à l'entretien et à la remise en état des logements vacants ont été insuffisants entre 2017 et 2021. Pour les années à venir, ils devraient être calibrés en fonction des objectifs fixés pour résorber la vacance.***

Le procès-verbal du CA du 28 mars 2022 fait état d'une résorption du stock de logements vacants sous un délai de trois ans et demi. Comme explicité au § 2.2.2, cet objectif ne pourra être atteint que si des moyens supérieurs à ceux de la période 2017–2021 sont mobilisés. L'OPH a indiqué avoir mobilisé 1,9 M€ en 2022 au titre du gros entretien. Le volume financier inscrit dans le prévisionnel sur 2023–2028 (*gros entretien et entretien régis sur la Figure 5*) ne permettra pas de remettre sur le marché à la fois les logements libérés lors de cette période et le stock de logements vacants (« grottes »). La direction du patrimoine devrait chiffrer et budgétiser de manière réaliste le montant des travaux nécessaires à un retour à un taux de vacance comparable aux autres bailleurs en Corse.

## 5.2.2 Exploitation et sécurité du parc

L'Ancols a constaté qu'il n'existe pas, jusqu'au 15 mars 2023, de contrat d'entretien des équipements et installations de protection et de lutte contre les incendies portant sur les immeubles d'habitation que possède l'OPH2C. L'OPH2C a régularisé la situation en signant un contrat avec un prestataire portant sur l'ensemble des résidences collectives de l'office disposant d'un système de désenfumage naturel et mécanique.

### 5.2.2.1 Ascenseurs

Au 31 décembre 2021, le parc de l'Office compte 55 appareils qui desservent 1 244 logements (38 % du parc). L'entretien et la maintenance sont assurés par un prestataire unique pour l'ensemble des résidences concernées. Seule la résidence A. Torra à Vescovato, livrée et mise en service en 2021, n'est pas encore intégrée à ce marché lors du contrôle. Les quatre appareils de cet ensemble immobilier doivent être entretenus et suivis par le même prestataire à partir de 2023. L'office est de plus accompagné par une assistance à maîtrise d'ouvrage pour le suivi de l'entretien de son parc d'ascenseur.

Les visites périodiques sont bien effectuées toutes les six semaines pour l'année 2021 et l'échantillon d'appareils utilisés lors de la visite de patrimoine s'est révélé en bon état. Les visites quinquennales ont également toutes été réalisées dans les délais ou sont prévues pour les résidences livrées en 2020 et 2021.

### 5.2.2.2 Entretien des installations individuelles de chauffage au gaz

Près de la moitié du parc social est équipé en chaudières individuelles au gaz. Sur les 1 645 logements concernés (16 ensembles immobiliers), près de 80 % sont situés dans les secteurs sud de la ville de Bastia.

***Observation 7 : L'OPH2C doit mettre en œuvre toutes mesures visant à assurer un entretien annuel des installations individuelles de chauffage au gaz effectif (non conforme aux article R. 224-41-4 et suivants du code de l'environnement) et doit signer un accord collectif pour pouvoir récupérer les charges relatives à l'entretien annuel de ces installations (cf. article 42 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986).***

Si l'entretien de ces équipements incombe au locataire, l'office a choisi de mandater un prestataire pour réaliser cette prestation. Les données fournies par l'OPH2C montrent que le taux de pénétration moyen est estimé à 64 % pour l'ensemble des résidences concernées au titre de l'année 2021. Pour autant, l'OPH2C n'a pas été en mesure de communiquer les éléments plus précis relatifs au suivi par logement du marché

correspondant (*plannings d'intervention des entreprises, suivi des interventions, relance des locataires, liste des chaudières non entretenues depuis plusieurs années...*). Compte-tenu de l'enjeu en termes de sécurité pour les locataires, l'OPH2C doit mettre en place une procédure formalisée afin d'assurer un suivi rigoureux des visites annuelles sur ces résidences afin de s'assurer du respect de la réglementation. Si nécessaire, la procédure contentieuse à l'encontre des locataires refusant la visite d'entretien annuelle doit être enclenchée. Enfin, cela n'étant pas stipulé dans le bail, un accord collectif doit être signé pour autoriser formellement l'OPH2C à assurer l'entretien annuel des 1645 chaudières du parc en lieu et place du locataire et à en récupérer la charge.

#### 5.2.2.3 Obligations liées à la recherche et la présence d'amiante

Le parc construit avant 1997 et pour lequel l'OPH2C doit respecter les obligations réglementaires relatives aux risques liés à l'amiante est composé de 2 579 logements répartis sur 40 programmes.

***Observation 8 : Les obligations concernant la prévention des risques liés à l'amiante dans les immeubles bâtis ne sont pas respectées (non conforme aux articles R. 1 334-16 et suivants du code de la santé publique).***

L'OPH2C a réalisé les repérages des matériaux et produits contenant de l'amiante pour 37 résidences entre 2009 et 2013. Pour se mettre en conformité avec ses obligations, le bailleur doit désormais :

- ▶ En matière de repérage dans les parties communes, faire réaliser les rapports et constituer les Dossiers Techniques Amiante (DTA) pour les résidences collectives de Cervione, d'Albertacce et Castellucio ; pour les DTA constitués avant décembre 2011<sup>27</sup>, compléter les rapports de repérage pour les matériaux de la liste B étendue par le décret n°2011-629 du 3 juin 2011 ; ce repérage complémentaire devait être effectué avant fin 2020<sup>28</sup>, compléter les DTA par une fiche récapitulative et surtout par l'indication d'éventuels travaux menés sur des matériaux contenant de l'amiante, conformément à l'article R. 1334-29-5 du code de la santé publique ; ce suivi est en particulier nécessaire pour les rapports de repérage préconisant le retrait de matériaux amiantés et dégradés à la date de leur établissement ;
- ▶ Pour les parties privatives, les DTA établis avant décembre 2011 valent Dossiers Amiante Parties Privatives (DAPP) ; pour les autres résidences<sup>29</sup> les DAPP sont à réaliser sur les 523 logements concernés. Le marché en cours d'exécution par l'Office, pour la réalisation de diagnostics avant travaux lors des seules relocations, n'est pas conforme à la réglementation ;

Plus globalement l'OPH2C doit se doter d'un outil de suivi pour s'assurer du bon respect de la réglementation.

---

<sup>27</sup> 18 résidences représentant 1 900 logements : Prado, Bassanese, la Caravelle, Aurore 432 (104), cité Aurore (105), 54 cité des Lacs, 334 cité des arbres, 358 cité des monts, route impériale, Pléiades, Saint Antoine 1/2/3, Mantinum, HBM Bd Graziani, Santa Maria A / I Campi B, Olette 1 et 2.

<sup>28</sup> Conformément au 3° du II de l'article 4 du décret n°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.

<sup>29</sup> 19 programmes : Aléria, Aregno, Belgodère, Calvi 3 Champeau A à E, Canari, Corté Cynros, Porette, Ghisonaccia, Le Piscina, Olmi Cappella, Penta Casinca, Penta Folelli A à F, A. Morta, Querciolu, Saint Florent, Santa Reparata, Santa Lucia de Moriani A/B, Vivario.

#### 5.2.2.4 Constat de risque d'exposition au plomb (CREP)

Seuls seize logements sont concernés par l'obligation de réalisation d'un CREP lors des remises en location. L'ensemble immobilier est le Cyrnos situé à Corte et construit en 1940. Le CREP de cette résidence a été réalisé sur les parties communes de la résidence ainsi que dans un seul appartement, sans révéler la présence de revêtement contenant du plomb. L'OPH2C devra veiller à faire systématiquement réaliser les CREP en partie privative avant toute nouvelle remise en location des quinze appartements n'ayant pas fait l'objet de ce constat (*obligation non respectée sur la période contrôlée, cf. § 6.2.4.*)

#### 5.2.2.5 Diagnostics de performance énergétique (DPE)

Les enquêtes RPLS 2021 et 2022 font état d'un nombre d'étiquettes énergétiques non renseignées pour près de la moitié des logements. L'autre moitié du parc est concernée par des diagnostics majoritairement réalisés avant 2011.

L'enquête RPLS 2022 et les documents remis à l'Ancols montrent des diagnostics très majoritairement réalisés avant 2017 à l'échelle de l'ensemble du patrimoine. L'OPH2C n'a pas été en mesure de préciser le nombre de DPE réalisés à partir de 2018, en dehors des livraisons de logements neufs. Les diagnostics établis avant 2017 ne sont plus valables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023. L'OPH2C doit donc faire réaliser les DPE de tous les logements remis en location afin de remettre au locataire entrant un diagnostic conforme à l'article D. 126-19 du CCH (cf. § 6.2.4).

Il ressort du PSP et de la CUS II que les diagnostics au logement réalisés lors des relocations entre 2014 et 2017 ont permis, par transposition au bâtiment, une approche de l'évaluation énergétique de la totalité du patrimoine. Cet échantillon de diagnostics semble avoir été établi par les services de l'OPH2C sur la base des consommations constatées. Environ 40 % du patrimoine sont ainsi évalués comme énergivores (30% en étiquette énergétique E, 9 % en F et un peu plus de 1 % en G).

Parmi les logements en étiquette G, ceux présentant une consommation énergétique totale supérieure à 450 KWh/m<sup>2</sup> par an ne peuvent d'ores et déjà plus être proposés à la location depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023<sup>30</sup>. L'OPH2C doit prioriser la réhabilitation de ces résidences les plus énergivores dans les prochaines années afin de respecter le calendrier d'application de l'article 160 de la loi dite Climat et résilience n°2021-1104 du 22 aout 2021<sup>31</sup> et envisager ainsi une remise en location de ces logements. Le prévisionnel analysé fait actuellement état de cinq résidences classées en étiquette F ou G dont la réhabilitation n'est pas encore planifiée ou sera achevée après ces échéances réglementaires<sup>32</sup>. La refonte du PSP (Cf. § 5.1.2) devra impérativement prendre en compte ces enjeux énergétiques pour se mettre en conformité avec les échéances réglementaires. L'OPH2C devra, par ailleurs, veiller à ne pas relouer les logements devenus indécents (*interdiction progressive selon les étiquettes énergétiques*).

---

<sup>30</sup> Article 6 de la loi n°89-642 du 6 juillet 1989 et décret n°2021-19 du 11 janvier 2021 relatif au critère de performance énergétique dans la définition du logement décent

<sup>31</sup> Les logements en étiquette G et F deviendront indécents respectivement à compter des 1<sup>er</sup> janvier 2025 et 1<sup>er</sup> janvier 2028.

<sup>32</sup> Résidences A. Sulana (*Albertacce*), Le Mantinum (*Bastia*), Saint Antoine 2 (*Bastia*), U Granaghjolu (*Olmi Cappella*) et Le Tamaris (*Canari*)

### 5.2.3 Accessibilité et adaptation du parc

S'agissant de l'accessibilité de son patrimoine aux personnes à mobilité réduite (*PMR*), ni la CUS ni l'enquête RPLS 2022 (*de même que les millésimes antérieurs*) ne permettent d'établir la part du parc accessible. L'OPH2C devra corriger cette situation pour intégrer à minima les logements accessibles présents dans les programmes neufs livrés ces dernières années.

En matière de réhabilitation, la configuration des immeubles et la topographie de leur terrain d'assise se prêtent difficilement à des travaux de mise en accessibilité PMR. C'est par exemple le cas de la cité des Arbres à Bastia.

L'OPH2C doit également faire face à l'enjeu prégnant d'adaptation de son patrimoine au vieillissement de la population (§ 6.1.1). En premier chef, la CUS 2019 – 2024 identifie un volume de 404 locataires (12 % du parc) pouvant être en difficulté à court ou moyen terme. L'Office porte en réponse une action conjointe avec l'association Soliha depuis plus de 10 ans, dans le cadre d'une convention de partenariat renouvelée le 26/08/2020 pour une durée de 3 ans. L'objectif est la réalisation de travaux chez 25 locataires par an, visant à adapter le logement au handicap ou à la dépendance des occupants (*adaptation de la salle de bain et des WC, installation d'équipements...*). Pour la période d'octobre 2021 à octobre 2022, 17 logements ont ainsi fait l'objet d'intervention pour un montant de travaux d'environ 50 000 €.

Cette démarche d'adaptation des logements ne se double malheureusement pas d'une analyse et d'un suivi des situations des locataires concernés en CALEOL (*cf. § 6.1.2*), alors qu'un travail de pré-diagnostic détaillé est réalisé dans la CUS.

### 5.2.4 Évolution du parc

Sur la période 2017-2021<sup>33</sup>, l'OPH2C a acquis en VEFA<sup>34</sup> 169 logements familiaux soit une moyenne de 34 logements locatifs sociaux neufs mis en service par an. Cette offre nouvelle correspond à la programmation prévue au PSP. La mobilisation de fonds propres pour les quatre opérations, à hauteur de 12 400 €/logt (8,5 % du prix de revient), est inférieure à la prévision du PSP (17 200 €/logt).

En termes d'agrément, l'OPH2C a en obtenu 109 (*PLUS/PLAI*) sur la période 2019-2021, dont 33 correspondent à la reconstitution de l'offre démolie du NPNRU. L'objectif de la CUS, 104 PLUS/PLAI, se limite à la seule reconstitution de l'offre, avec des opérations pré-identifiées et non agréées (*Erbajolu et Paese Novu*). En conséquence l'OPH2C est légèrement en avance par rapport aux engagements pris dans la CUS en matière d'agrément, sous l'effet d'opportunités que l'office a pu saisir grâce aux subventions directes apportées par la collectivité de Corse via la Convention d'Objectifs et de Moyens. Les opérations de Biguglia (21 *PLAI*) et de la rue Colle (25 *PLS en VEFA dans le centre ancien de Bastia, inscrite dans le programme Action Cœur de Ville*) illustrent ce développement.

---

<sup>33</sup> Il n'y a pas eu de livraison en 2017 et 2018.

<sup>34</sup> Vente en état futur d'achèvement

Le développement du patrimoine s'est également traduit par la prise en gestion du programme Castellucio (*118 logements PLUS*) à Ajaccio via un bail emphytéotique consenti par la Collectivité de Corse. Il s'agit du premier et seul programme de l'OPH2C localisé dans le département de Corse du Sud.

L'OPH2C n'a plus de résidence sociale depuis le non-renouvellement du bail de la résidence étudiante du CROUS situé à Corte (*32 équivalents logements*), arrivé à échéance en 2019.

**Tableau 14 : Évolution du nombre de logements (*hors foyers ou hors résidences étudiantes*)**

Année	Parc au 1 <sup>er</sup> janvier	Construction (Moa directe)	VEFA	Bail emphytéotique	Ventes	Parc au 31 décembre	Évolution
2017	3 009	0	0	0	0	3 009	0 %
2018	3 009	0	0	0	0	3 009	0 %
2019	3 009	0	63	0	0	3 072	2,1 %
2020	3 072	0	42	0	0	3 114	1,4 %
2021	3 114	0	64	118	0	3 296	5,8 %
Bilan	2 919	0	169	118	0	3 296	9,5 %

Source : Données organisme retraitées Ancols

Au global l'OPH2C a vu son nombre de logements en gestion augmenter de 9,5 % sur la période de contrôle soit un taux d'évolution annuel moyen de 1,8 %.

## 5.2.5 Démolitions

Aucune démolition n'a été réalisée durant la période de contrôle.

La convention NPNRU portant sur le secteur opérationnel des cités des Monts, des Lacs et des Arbres, toutes situées dans le quartier prioritaire Sud de Bastia, prévoit la démolition de 104 logements de l'OPH2C (*bâtiments 32 et 33 de la cité des Arbres et 36A de la cité des Monts*).

## 5.2.6 Ventes

**Recommandation 10 : L'OPH2C devrait réaffirmer, par une décision du CA, les orientations stratégiques adoptées sur les programmes de Vivario et Cateri ainsi que leurs modalités de mises en œuvre précisant le calendrier des travaux permettant leur vente ou leur remise en location.**

A la date du contrôle, l'orientation patrimoniale actée dans le PSP et la CUS II pour les programmes de Cateri (*20 logements*) et Vivario (*18 logements*) consiste en un désengagement de l'OPH2C, respectivement par une vente aux occupants et par une vente en bloc. Le CA, lors de sa séance du 26 mars 2019, a acté le principe de la cession du groupe de Vivario et mandaté la direction générale pour en étudier les modalités. La déclinaison opérationnelle de ces orientations s'est ainsi traduite par l'organisation d'une vacance technique sur ces deux programmes, par le gel des relocations lors des départs de locataires. A la date du 30 novembre 2022, 23 logements sont vacants sur ces deux résidences, depuis trois ans en moyenne<sup>35</sup> et génèrent un manque à gagner de plus de 105 k€ par an.

Il est urgent pour l'OPH2C de statuer sur l'orientation des réhabilitations désormais envisagées pour ces programmes dont les logements vacants génèrent un manque à gagner important.

<sup>35</sup> 34 mois en moyenne à la date du 30 novembre 2022.

## 5.3 Évaluation de la capacité à mener les actions patrimoniales

### 5.3.1 Interventions sur le parc existant (maintenance et exploitation)

La maintenance et l'exploitation sont assurées par la direction du patrimoine :

- ▶ La cellule « maintenance et régie technique » réalise des interventions d'une part en réponse aux réclamations des locataires et d'autre part dans le cadre de la remise en état des logements vacants. Les trois antennes interviennent également comme des services déconcentrés de cette cellule maintenance.
- ▶ Toutes les interventions de la régie sont saisies dans l'ERP par la cellule « réclamations techniques » qui effectue également le suivi administratif d'une partie des marchés pilotés par la direction. Les interventions réalisées par les antennes sont en revanche saisies localement dans l'ERP en dehors de la cellule « réclamations techniques ».
- ▶ La cellule « remise en état des logements vacants » établit la liste des travaux à effectuer lors des remises en location.
- ▶ Les états des lieux, sortants et entrants, sont établis par la cellule éponyme.

Toutes ces entités contribuent aux deux process principaux de remise en état des logements vacants et de traitement des réclamations. D'une manière générale l'Ancols dresse un constat sévère quant à l'efficacité et à l'efficience de l'organisation au regard des résultats constatés (*cf. § 2.2.2 pour la vacance et § 6.4.2 pour les réclamations*). L'Ancols relève dans ces deux processus, qui impliquent les mêmes équipes, des difficultés d'arbitrage entre l'externalisation auprès d'entreprises et la mobilisation de la régie de travaux.

Faute d'une réelle priorisation due à une absence de programmation et à un manque de pilotage de la maintenance, l'OPH2C ne réalise que les opérations curatives au jour le jour et le plus souvent en urgence. Le défaut d'entretien du clos et du couvert impose pourtant régulièrement des relogements de locataires dont les logements sont devenus indécents (*après passage en commission départementale de conciliation*). L'organigramme présenté dans la Figure 3 donne à voir le déséquilibre de l'organisation en place avec une cellule « entretien du patrimoine » sans aucun agent affecté. La charge en revient donc au directeur du patrimoine alors qu'une optimisation des processus doit permettre de dégager des effectifs mobilisables sur ces missions (*cf. ci-après*).

L'encadrement se trouve également phagocyté par le traitement de ces urgences, limitant le temps disponible au pilotage et à la définition d'une stratégie plus globale à l'échelle de la direction. Ce constat renforce la nécessité d'une feuille de route partagée et décidée par la direction générale et le conseil d'administration au regard des moyens financiers et humains disponibles.

Un point positif relevé concerne l'enregistrement de toutes les interventions par les équipes de la régie sur l'ERP du bailleur. Sont notamment saisis les temps passés par les ouvriers de la régie et les matériels utilisés. Malheureusement, là encore, aucun bilan annuel ou « reporting » régulier n'est réalisé ce qui ne permet pas à l'OPH2C d'évaluer l'efficience de la régie et de chiffrer objectivement son coût réel alors que l'exploitation de l'ERP doit permettre l'établissement d'une comptabilité analytique.

***Recommandation 11 : L'OPH2C devrait finaliser dans les meilleurs délais la remise en ordre de la direction du patrimoine.***

Plusieurs actions conjuguées apparaissent nécessaires pour continuer les évolutions engagées :

- ▶ Mettre en place le pilotage du suivi de toutes les interventions : contrats d'exploitation (*par exemple le suivi du marché d'entretien des équipements individuels gaz*), interventions des entreprises ou de la régie technique ; ce suivi est déjà mis en place pour plusieurs contrats ; il doit permettre la réalisation d'exactions nécessaires au pilotage de l'activité par la direction et au rendu compte des obligations du bailleur vis-à-vis des réglementations qu'il se doit de respecter (*cf. § 5.2.2 sur l'amiante, le plomb ou sécurité incendie*) ;
- ▶ Mettre en place les marchés nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des missions de la direction (*notamment les marchés de maintenance ne pouvant être réalisés par la régie*) ;
- ▶ Fournir et actualiser la liste des « grottes » ; programmer les budgets des travaux induits (*cf. § 7 prévisionnel*) ; l'OPH2C doit produire cette analyse qui figure dans les attendus de la COM.

En parallèle de ces recommandations, l'OPH2C doit également rendre son organisation plus efficiente notamment du fait de son implantation géographique sur l'ensemble de la région.

A titre d'exemple, la dissociation des services « États des lieux » et « Remise en état des logements vacants » apparaît comme une anomalie puisque les personnes réalisant les états de lieux sortants pourraient en même temps établir les chiffrages de remise en état du logement et éviter le déplacement d'un autre service. La visite de patrimoine a confirmé que sur le secteur de la Balagne, les états des lieux ainsi que les listes de travaux à effectuer étaient ponctuellement réalisés par l'antenne de proximité, ce qui pourrait être généralisé.

De même, les états des lieux entrants pourraient également être réalisés par des gardiens sur le secteur sud de Bastia, ce qui permettrait en outre aux locataires de les identifier comme leurs interlocuteurs privilégiés dès leur entrée dans les lieux. Les personnels des cellules « État des lieux » et « Logements vacants » pourraient ainsi être, au moins partiellement, réaffectés à d'autres missions (*création d'une « task force » dédiée à la remise en location des « grottes », affectation de personnels à la cellule entretien ou remplacement de composants*).

Quelques soient les décisions qui seront mises en œuvre à court ou moyen terme, l'OPH2C doit revoir son organisation, être plus sérieux et ambitieux dans la gestion patrimoniale de son parc locatif afin d'assumer pleinement son rôle de bailleur social et pouvoir être ensuite plus rigoureux vis-à-vis des locataires lorsqu'il s'agit, par exemple, de refacturer des réparations locatives (*sur la base d'une grille de vétusté et des coûts réels d'intervention de la régie*).

### **5.3.2 Engagement, analyse et suivi des opérations de réhabilitation**

La direction du développement assure la maîtrise d'ouvrage des opérations neuves et des opérations de réhabilitation. Les interventions en remplacement de composants, correspondant à la programmation dite technique diffuse et définie par le PSP relèvent théoriquement de la direction du patrimoine.

S'agissant des opérations de réhabilitation, 6 opérations ont été livrées ou sont en cours de travaux durant la période 2017 – 2021, dont 5 inscrites dans la programmation du PSP<sup>36</sup>, représentant 705 logements :

- ▶ Les interventions sur le bâti des 3 opérations portant sur la Cité Aurore (*bâtiments 9 à 11, 17 à 20*), sur le Fium'Orbo (*Morta et U'Querciu*) et sur 5 résidences dans le rural (*Albertacce, Morosaglia, Cervione, Olmi Cappella et Aregno*) soit 478 logements s'apparentent davantage à des programmes de remplacement de composants qu'à des réhabilitations lourdes ou complètes. Le montant moyen investi par logement s'élève ainsi à 12 500 € TTC.
- ▶ Trois réhabilitations complètes portent sur 226 logements, dont une seule réhabilitation thermique, pour un montant d'investissement cumulé de 10,6 M€ TTC, soit environ 47 k€ par logement en moyenne.

Sur le plan technique, le processus de montage des opérations est maîtrisé. Une fois la faisabilité financière et technique établie par la direction du développement, un comité d'engagement (*direction générale et directeurs*) examine les opérations avant présentation et validation en bureau. Sur le plan administratif, le conseil de concertation locative est saisi pour une présentation des opérations et pour le vote de mises au plafond des loyers après travaux le cas échéant.

Le rythme de production des réhabilitations d'ensemble n'est pas conforme à la programmation du PSP en la matière (cf. § 5.2.1). L'exemple des groupes des Pléiades, de Saint Antoine et de Lucciana pour lesquels des travaux sont annoncés depuis plusieurs années illustrent ce constat. Les retards constatés sont multifactoriels. A tout le moins, ces trois opérations ont connu des évolutions programmatiques sensibles, notamment dues aux changements de gouvernance, qui ont nécessité la reprise des études de faisabilités technique et financière.

***Recommandation 12 : La politique des loyers appliquée après livraison des opérations de réhabilitations devrait faire l'objet d'une position validée formellement par le conseil d'administration et être mise en œuvre par les services.***

Pour trois opérations livrées durant la période de contrôle, l'Ancols a constaté des contradictions entre les hypothèses financières prises lors du montage des opérations et les loyers pratiqués après livraison. Il s'agit des travaux ayant porté sur la Caravelle (*Bastia*), sur 113 logements dans le rural (*Albertacce, Morosaglia, Cervione, Olmi Cappella et Aregno*) et sur Saint-Florent. Ces réhabilitations ont en effet été montées avec une hypothèse financière de mise au plafond des loyers après livraison. Ce scénario a ensuite été présenté en bureau lors de la validation de l'opération et en CA<sup>37</sup> entre 2013 et 2017. Le process a été poursuivi avec la validation nécessaire du Conseil de Concertation Locative (*article L. 353-9-3 du CCH*), au final obtenue pour les trois dossiers, afin de pouvoir appliquer une hausse supérieure à 5 %<sup>38</sup>. En dépit de ses validations antérieures, le conseil d'administration, dans sa séance du 23 octobre 2020 a rejeté la mise en œuvre de ces hausses de loyers après en avoir débattu fin, les loyers pratiqués sur les résidences

---

<sup>36</sup> L'opération de réhabilitation et résidentialisation de la cité Aurore (*bâtiments 9 à 11 et 17 à 20, inclus dans le premier programme ANRU*) ne fait pas partie de la programmation du PSP.

<sup>37</sup> Cf. délibération n° 4 du conseil d'administration, séance du 23 octobre 2020

<sup>38</sup> La mise au plafond des loyers des 85 logements concernés est systématiquement supérieure à 5% et correspond en moyenne à une hausse de 14%.

concernées sont restés inchangés, exception faite de la révision annuelle appliquée à l'ensemble du patrimoine. L'OPH a indiqué vouloir appliquer la hausse des loyers prévue sur le groupe de Saint Florent avant la fin de l'année 2023. Il est désormais nécessaire que le conseil d'administration statue sur une politique des loyers après réhabilitations. Cette orientation formalisée devra être appliquée au montage des opérations de réhabilitations en cours ou à venir puis être mise en œuvre le cas échéant.

### 5.3.3 Engagement, analyse et suivi des opérations neuves

L'offre neuve est également produite par la direction du développement qui a utilisé exclusivement le levier de la VEFA sur la période 2017-2021.

L'acquisition des logements sociaux s'est réalisée à un prix de revient de 144 407 €/logt en moyenne soit 2 432 €/m<sup>2</sup>. Les services des Domaines sont par ailleurs encore sollicités par l'Office, sans que cette procédure soit obligatoire, ce qui sécurise la validation des acquisitions par le conseil d'administration.

Les plans de financement des opérations sont répartis entre 82 % d'emprunts, 10 % de subventions et moins de 9 % de fonds propres (*soit un taux inférieur aux prévisions du PSP*).

La programmation neuve de l'OPH2C inscrite dans les objectifs de la COM et de la convention NPNRU prévoit un volume total de 177 logements neufs. Pour les dix opérations déjà identifiées (*152 logements*), les plans de financement prévisionnels font état d'un taux de subvention très élevé (*36 % du prix de revient*). En corollaire la mobilisation de fonds propres de l'OPH2C sera très faible ; elle est même nulle pour les sept opérations (*83 logements*) déjà agréées et à livrer en 2023 et en 2024.

La stratégie déployée pour le développement récent et futur optimise donc les ressources disponibles de l'OPH2C par une recherche efficace et opportune de financements externes de tous ordres : mobilisation récente de prêts de hauts de bilan bonifiés (*PHBB*) auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations, subvention de la commune de Biguglia carencée au titre de l'article 55 de la loi SRU, subventions de l'Europe, de l'État et de la Collectivité de Corse (COM). L'OPH2C profite de ces aides qui lui permettent d'augmenter son offre et son chiffre d'affaires locatif tout en minimisant ses investissements.



## 6. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

### 6.1 Caractéristiques des populations logées

#### 6.1.1 Occupation sociale du parc

Les deux dernières enquêtes d'occupation du parc social (OPS) ont été réalisées. Les données déclarées montrent que l'OPH2C loge des ménages à faibles ressources et globalement âgés sur le territoire de la Haute-Corse.

Certains ratios qui diffèrent fortement entre 2020 et 2022 montrent que l'ensemble des champs ne sont pas correctement renseignés comme la composition des ménages. L'OPH2C doit être plus vigilant sur la qualité des réponses aux enquêtes obligatoires et sur le taux de répondants qui est faible (*35 % en 2020 et 63 % en 2022*).

Tableau 15 : Enquêtes d'occupation sociale du social

Enquêtes OPS	Pers. Isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono-parentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Revenu > 100%*	Bénéficiaires de l'APL / AL	Occupants de 65 ans et +
OPH2C 2022	46,9 %	6,7 %	19,2 %	28,2 %	68,1 %	9,8 %	52,0 %	30,4 %
OPH2C 2020	25,8 %	18,3 %	21,1 %	30,8 %	71,1 %	8,2 %	58,1 %	30,3 %
Réf. Autres bailleurs Haute-Corse 2020	35,7 %	6,5 %	25,5 %	22,9 %	61,0 %	12,3 %	52,8 %	17,3 %
Réf. Autres bailleurs Collectivité Corse 2020	35,3 %	7,5 %	25,3 %	20,5 %	57,2 %	14,6 %	51,3 %	16,8 %
Réf. France métropolitaine 2020	40,2 %	10,8 %	21,7 %	21,3 %	60,6 %	10,3 %	48,2 %	14,3 %

Source : revenus des locataires en comparaison du plafond de ressources PLUS pour l'accès au logement social (données retraitées Ancols)

L'ancienneté des locataires (*cf. Tableau 16*) est supérieure à celle relevée chez les autres bailleurs sociaux de Corse en cohérence avec la forte proportion de séniors relevée dans l'enquête OPS, la faible rotation et l'âge moyen du patrimoine (*10 ans de plus que les autres bailleurs*).

Tableau 16 : Ancienneté des locataires

En années

Ventilation en années	Moyenne	Premier décile	Premier quartile	Médiane	Troisième quartile	Dernier décile
OPH2C	17,4	1,9	4,8	12,8	27,1	39,6
Autres bailleurs Haute-Corse	13,8	1,3	3,6	9,0	20,9	34,9
Autres bailleurs de Corse	13,9	1,5	3,9	9,0	21,0	33,8

Source : données RPLS 2021

#### 6.1.2 Sur et sous-occupation

Le Tableau 17 ci-après, permet d'évaluer l'adéquation entre la typologie des logements sociaux occupés et la composition des ménages logés par l'OPH2C.

**Tableau 17 : Occupation du parc social par typologie de logement et par nombre d'occupants**

Logement familial occupé	Composition du ménage						Total	Pourcentage
	1	2	3	4	5	6 ou +		
Type 1	49	4	0	0	0	0	53	2%
Type 2	328	39	2	0	0	0	369	13%
Type 3	525	420	150	33	6	1	1135	39%
Type 4	332	264	224	131	77	42	1070	37%
Type 5	77	66	35	34	28	22	262	9%
Type 6	0	0	1	0	0	0	1	0%
Total	1311	793	412	198	111	65	2890	100%
Pourcentage	45%	27%	14%	7%	4%	2%	100%	

Source : données exploitables extraites de la base locative de novembre 2022 (logements familiaux occupés)

L'analyse croisée de la catégorie de ménage selon la typologie des logements familiaux montre que 45 % des logements sociaux apparaissent en sous-occupation (*identifiés en bleu clair dans le Tableau 17, ce taux était de 16 % avant la modification apportée par la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 sur la définition des logements insuffisamment occupés*) mais seulement 18 % de ces locataires sont âgés de moins de 65 ans. Les deux tiers concernent des personnes isolées dans des T3/4. Les T1/2 qui représentent pourtant 45 % des logements neufs sur la période récente (2019 à 2022) restent encore insuffisants pour permettre la baisse du taux de sous-occupation.

A l'inverse, à la date du contrôle, un seul ménage est en situation de suroccupation en fonction des tailles minimales des surfaces imposées par la réglementation (*cf. article R. 822-25 du CCH*). La situation du ménage a été identifiée mais l'OPH2C ne dispose pas d'un logement plus grand dans la résidence qui intéresse le locataire.

L'OPH2C recense chaque année toutes les situations de sous-occupation, de suroccupation et de handicap. Cela permettrait à l'OPH2C de proposer des mutations internes en commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) visant à proposer des logements adaptés aux situations des familles. A la date du contrôle, ce recensement n'avait jamais été présenté en CALEOL. Dans sa réponse, l'OPH2C bailleur indique avoir tenu une première réunion « EOL » le 30 mai 2023.

Depuis 2019, les bailleurs sociaux doivent procéder à un examen tous les trois ans, à compter de la date de signature du bail, des conditions d'occupation des logements situés en zone tendue (*A bis, A et B1*). 87 % du parc de l'OPH2C est concerné par cette obligation (*cf. article L. 442-5-2 du CCH*).

La CALEOL doit se voir communiquer par le bailleur la situation des locataires dans l'une des cinq situations suivantes : suroccupation telle que définie à l'article L. 822-10 du CCH, sous-occupation telle que définie à l'article L. 621-2 du CCH, logement quitté par une personne handicapée quand ce logement est adapté au handicap, reconnaissance d'un handicap ou d'une perte d'autonomie nécessitant l'attribution d'un logement adapté et dépassement du plafond de ressources.

Cette procédure obligatoire a été initiée par l'OPH2C le 30 mai 2023 à l'issue du contrôle sur place de l'Ancols.

## 6.2 Politique d'attribution

### 6.2.1 Orientations générales et fonctionnement de la CALEOL

Dans le cadre des suites données au précédent contrôle, le CA a adopté le 25 novembre 2019 une charte des attributions de logements qui a été publiée sur le site internet de l'OPH2C.

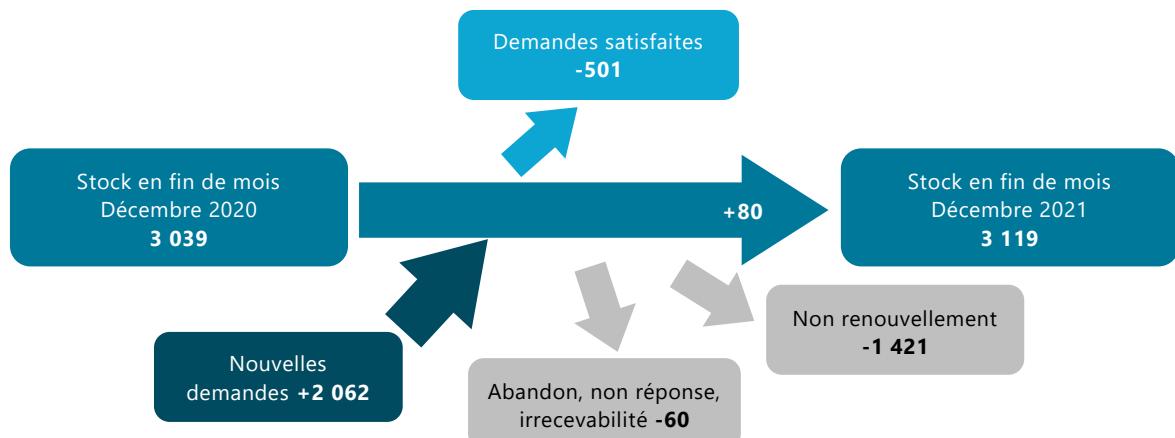
Un bilan annuel assez simple est réalisé chaque année.

La composition de la CALEOL est conforme à l'article R. 441-9 du CCH. Les six administrateurs (*dont une représentante des locataires*) ont été désignés lors du CA du 28 septembre 2021. La CALEOL dispose d'un règlement intérieur et se réunit en général une fois par mois. La réunion est organisée en présentiel avec possibilité de participation en visioconférence. Son fonctionnement s'est normalisé et n'appelle pas de remarque (*à l'exception de l'examen triennal des conditions d'occupation des logements*). Les membres disposent d'informations claires et suffisantes pour procéder à l'attribution des logements.

### 6.2.2 Connaissance et gestion de la demande

La Figure 6 montre une stabilité de la demande sur le département qui représente à peu près la moitié des demandeurs sur l'ensemble de la Corse.

**Figure 6 : Évolution des demandes en stock pour la Haute-Corse (2021)**



Source : Infocentre SNE pour le département 2B – données retraitées Ancols

Le département de la Haute-Corse apparaît assez tendu avec un indicateur de pression<sup>39</sup> de 5,7 en 2021 contre 4,7 en France (6,4 pour la CA de Bastia).

Ces chiffres sont néanmoins à prendre avec précaution puisque le contrôle des radiations des demandes à la suite d'une attribution montre un déficit de radiation de 23 % pour l'OPH2C en 2021 alors que les attributions réalisées par l'OPH2C représentent plus du tiers des demandes satisfaites<sup>40</sup> sur l'année dans le département (cf. § 6.2.4 ).

<sup>39</sup> Ratio entre le nombre de demandes actives rapporté au nombre d'emménagements annuels (2021)

<sup>40</sup> Source SNE (*radiations suite à attribution d'un logement social*)

### 6.2.3 Gestion des contingents

Seulement 42 % des logements sont indiqués comme réservés dans le progiciel du bailleur. L'OPH2C dispose d'une importante latitude sur les propositions de logements proposés en CALEOL.

Les contingents sont gérés en stock par l'OPH2C (*22 % pour l'Etat, 5 % pour la collectivité de Corse, 10 % pour les communes, 1 % pour Action Logement et 4 % de réservataires pour le centre hospitalier de Castelluccio*). Les représentants des réservataires sont invités en CALEOL (*présentiel ou distanciel*).

### 6.2.4 Contrôle et bilan des attributions

Le contrôle d'une trentaine de dossiers ciblés sur la période 2019-2022 n'a relevé que trois attributions irrégulières après vérification du dossier par l'OPH2C (*cf. annexe III*).

Pour deux dossiers, l'anomalie est due à la mauvaise identification du financement dans le progiciel du bailleur (*PLUS au lieu de PLAI*).

***Recommandation 13 : Au-delà de ces quelques erreurs relevées, l'OPH2C devrait procéder à quelques ajustements sur le processus d'attribution des logements.***

- ▶ changer le modèle de procès-verbal personnalisé de son progiciel qui ne permet actuellement pas de consigner correctement les décisions de la CALEOL ; les commentaires et justifications sont impératifs en cas de refus ou de rejet d'une demande (*information obligatoire du demandeur*) et sont nécessaires à la traçabilité et à la transparence des décisions ;
- ▶ identifier clairement sur la feuille de présence les membres disposant d'une voix délibérative (*contrôle du quorum*) ;
- ▶ porter une attention plus attentive aux logements très sociaux afin de les attribuer aux demandeurs présentant des difficultés financières et d'insertion ;
- ▶ être vigilant sur l'attribution des logements intermédiaires (*PLS*) à des ménages disposant de faibles ressources ;
- ▶ mettre en place toutes les actions possibles (*publicité sur les sites d'annonces en ligne par exemple, visite avant CALEOL*) pour trouver des locataires dans les zones les plus détendues et limiter le nombre de refus ;
- ▶ Et, dans le même objectif de réduction de la vacance, continuer à améliorer les relations entre les services afin de mieux anticiper les logements qui seront mis à la location après réalisation des travaux par la direction du patrimoine.

Dans sa réponse, l'OPH2C indique avoir pris en compte ces recommandations, en particulier la feuille d'émarginement et le procès-verbal de la CALEOL qui sont modifiés à partir de septembre 2023.

L'autre anomalie identifiée concerne le déficit de radiation des demandes à la suite d'une attribution (non conforme à l'article L. 441-2-1 du CCH).

**Tableau 18 : Contrôle des radiations après attribution d'un logement par l'OPH2C**

Etat de la demande après attribution	2019	2020	2021	2022*	Total	Pourcentage
Radiation suite à attribution d'un logement	75	116	146	41	378	77%
Radiation abandon ou non renouvellement de la demande	55	2	29	6	92	19%
Demande non radiée après attribution	2		14	6	22	4%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>118</b>	<b>189</b>	<b>53</b>	<b>492</b>	<b>100%</b>

Source : exploitation des données du SNE par l'Ancols pour les NUD enregistrés en Haute-Corse jusqu'en février 2022 (\*données partielles pour 2022)

Sur la période 2019-2022, 23 % des numéros uniques (NUD) n'ont pas été radiés à la suite de la signature d'un bail. Les radiations automatiques n'étant pas réalisées correctement par le logiciel, les services de l'OPH2C doivent s'assurer par un processus de contrôle, à mettre en place, que les demandes de logement sont effectivement et systématiquement radiées dès la signature du bail. A la suite du contrôle, l'OPH2C a procédé à la radiation des 22 NUD qui étaient encore actifs malgré l'attribution d'un logement et a revu le paramétrage du progiciel et un contrôle est fait mensuellement.

L'analyse de l'ensemble des attributions sur la période 2019 à 2022 montre que les attributions se font à des ménages disposant globalement de faibles ressources, confirmant le rôle social de l'organisme. (cf. Tableau 19). Les logements PLS représentent 4,5 % des attributions sur la période et les logements PLAI 11,3 %.

**Tableau 19 : Comparaison des profils des entrants et des emménagés récents**

Profils des entrants OPH2C	Pers. Isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono-parentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Revenu >100%*	Bénéficiaires de l'APL
Entrants 2019-2022**	34,3%	10,8%	30,6%	37,3%	82,1%	0,7%	48,8%
Emménagés récents (OPS 2022)	42,0%	6,0%	28,1%	26,2%	65,0%	11,0%	47,0%

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

\*\* estimation des nouveaux locataires de l'organisme par l'ANCOLS selon les 577 données exploitables des attributions fournies

Le délai médian d'attribution d'un logement à l'OPH2C est proche de celui constaté pour l'ensemble des bailleurs de Haute-Corse et est également proche du délai médian du délai d'attente d'un logement (cf. Tableau 20).

**Tableau 20 : Ventilation de l'ancienneté des délais d'attente et de l'ancienneté de la demande (Haute-Corse)**

Ventilation des délais	D10	Q25	Médiane M50	Q75	D90
Délai d'attribution (attributions OPH2C)	2,6 mois	5,4 mois	11,0 mois	20,2 mois	34,1 mois
Délai d'attribution (tous bailleurs Haute-Corse)	2,2 mois	4,9 mois	11,7 mois	23,5 mois	41,4 mois
Ancienneté de la demande (NUD actifs)	1,6 mois	4,9 mois	10,6 mois	22,8 mois	46,8 mois

Source : exploitation des données SNE de 2019 à février 2022

**Observation 9 : Un des objectifs de mixité sociale au titre des dispositions de la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté (EC) n'est pas atteint sur la période contrôlée (non conforme aux dispositions de l'article L. 441-1 du CCH).**

L'OPH2C a l'obligation d'effectuer au minimum 25 % de ses attributions annuelles suivies de baux signés, hors QPV, à des ménages dont les revenus sont inférieurs au premier quartile de revenus. Il ne procède

actuellement pas au suivi de cet indicateur. Sur la période, et sur les EPCI concernés, seulement 20 % des attributions hors QPV ont été réalisées à des ménages relevant du premier quartile. En 2021, ce taux monte à 22 %, bien qu'encore insuffisant il est néanmoins supérieur au taux de 16 % réalisé par les autres bailleurs sociaux de Haute-Corse<sup>41</sup>.

En QPV, l'OPH2C est tenu d'effectuer 50 % de ses attributions à des ménages dont les revenus relèvent des trois autres quartiles. Cet objectif est atteint avec 65 % des attributions en QPV qui concernent ce public (75 % en 2021 pour l'OPH2C et 79 % pour les autres bailleurs de Haute-Corse<sup>41</sup>).

***Observation 10 : Le dossier technique n'est pas joint systématiquement au bail (non conforme à l'article 3-3 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs).***

Dans les dossiers contrôlés, l'ensemble des diagnostics techniques obligatoires n'était pas joint au bail et l'OPH2C n'a pas la capacité de prouver que tous les diagnostics sont effectivement donnés aux locataires entrants (cf. § 5.2.2). L'Office indique que les diagnostics relatifs à l'amiante, à l'état de l'installation intérieure d'électricité et de gaz sont systématiquement réalisés à la relocation. L'OPH2C s'engage à faire établir tous les DPE et à assurer la traçabilité de la transmission de ces documents.

## 6.3 Accessibilité économique du parc

### 6.3.1 Charges locatives

L'examen des charges récupérables a été effectué de manière globale sur trois exercices (*étude des charges par grands postes de dépenses fluides-charges communes, etc.*) et de manière plus spécifique sur l'exercice 2021 (*détail par programme*).

Pour 2021, le montant des charges récupérables s'établit à 2,1 M€ soit 12 % du total des charges du compte de résultat. La progression du montant des charges récupérables est importante (+24 % par rapport à 2017 contre une augmentation du parc de +8 % sur la même période). Le changement d'orientation dans l'utilisation de la régie (repositionnée sur la remise en état des logements vacants) se traduit par une réduction des postes de dépenses « charges de personnel récupérables » (-22 %) et par une montée en charge de la sous-traitance générale (+28 %).

***Observation 11 : La récupération des charges des gardiens n'est pas conforme aux dispositions du décret 82-955 du 9 novembre 1982 modifié par le décret 2008-1411 du 19 décembre 2008.***

Actuellement, onze gardiens sont récupérés à hauteur de 40% pour l'entretien des parties communes. Si le législateur n'a pas donné de définition de cette notion, une étude de la convention collective et de la jurisprudence permet d'en délimiter les contours. Par entretien des parties communes, il faut notamment entendre le nettoyage des parties communes et abords immédiats, le fait de balayer et laver les escaliers, vitres, halls, allées, ascenseurs, caves communes et locaux techniques. Il peut s'agir également de dépoussiérer les tableaux d'affichage, les boîtes à lettres, les gaines techniques, l'encadrement des portes, les paillassons communs, les placards des compteurs, etc.

---

<sup>41</sup> Source : exploitation des données SNE et RPLS par l'Ancols

Les gardiens de l'OPH2C n'effectuent pas les tâches évoquées : les gardiens effectuent uniquement des tâches de cantonnage et de nettoyage des abords qui ne sont pas assimilables à l'entretien des parties communes au sens du décret.

Il est constant que l'organisme récupère auprès des locataires des dépenses correspondant à la rémunération des gardiens qui partagent la tâche d'entretien avec une société tierce (*la cage d'escalier étant entretenu par une entreprise extérieure*). Cette situation a été observée lors de la visite de patrimoine. Pourtant, en vertu des dispositions du décret 82-955 du 9 novembre 1982 modifié par le décret 2008-1411 du 19 décembre 2008, les charges de personnel ne peuvent pas être récupérées dans cette situation (*disposition confirmée par l'arrêt de principe de la Cour de cassation n°12-23.780 du 17 décembre 2013*). L'OPH2C doit, soit revoir son organisation de terrain pour la régulariser et justifier la récupération de charges (*les gardiens effectuant réellement les missions conformément à la réglementation*), soit ne plus récupérer les charges au taux de 40 %. Enfin, la valorisation de la récupération des gardiens est encore insuffisamment précise en raison de divers problèmes de « reporting » relevés par un audit « interne ».

Dans sa réponse, l'OPH2C précise tenir des réunions périodiques de suivi des résidences sans apporter d'éléments objectifs qui pourraient autoriser une récupération des charges de gardiens conforme à la législation.

Globalement, le montant des charges reste néanmoins contenu : la part des charges sur le quittancement se situe à 15 % en moyenne sur la période 2017-2021, en dessous de la valeur moyenne de référence (18 %) et le taux moyen (*période 2017-2021*) de récupération de charges est de 7 % (*ratio de charges récupérables/total des charges de personnel*), bien inférieur à la valeur de référence (12%).

Le niveau des charges exposé aux locataires est bas : en moyenne (*période 2017-2021*), il s'élève à 7 €/m<sup>2</sup>/an pour une médiane de 13 €/m<sup>2</sup>/an.

L'excédent de provisionnement s'établit en moyenne à 6 % en 2021. Les provisions sont correctement ajustées. Le montant des charges récupérables au m<sup>2</sup> est contenu (8 €/m<sup>2</sup> SH).

Les moyens mis en œuvre pour assurer la gestion des opérations liées aux charges locatives appellent quelques remarques. En particulier, les délais de régularisation sont encore longs : les charges 2021 ont été régularisées en octobre 2022. Certes, l'organisme a connu des difficultés de continuité de l'activité de facturation des charges locatives avec le départ à la retraite du titulaire, dont le remplacement s'est étalé dans le temps. Cependant, il est courant de constater une régularisation moyenne en juin pour des organismes de cette strate (*non compris la régularisation des copropriétés*). De plus, le compte 703 (*récupération de charges locatives*) est systématiquement supérieur au total des charges récupérables sur les cinq années, en raison de l'écart précédemment indiqué entre la régularisation de charges comptabilisée sur l'exercice, et la régularisation de charges effectivement appliquée. La ventilation Charges récupérables/non récupérables apparaît insuffisamment maîtrisée : elle semble laissée à l'appréciation des agents (*régie*) en l'absence de procédure suffisante et suivie. L'organisme a conscience de ces difficultés et doit encore travailler à la professionnalisation de ses équipes ainsi qu'à l'efficacité de ses procédures afin de déterminer de manière plus rigoureuse le niveau réel des charges.

La valorisation des logements vacants est effectuée. L'information transmise aux locataires est complète, intelligible et disponible.

***Observation 12 : L'organisme n'a pas mis en œuvre l'individualisation des frais de chauffage (non conforme aux articles L. 174-2, R. 174-1 à R. 174-18 du CCH).***

La législation relative à l'individualisation des frais de chauffage est inappliquée. Les délais légaux d'installation des appareils de mesure ne sont pas respectés.

L'organisme n'a réalisé aucun recensement des logements concernés, et par conséquent aucune étude technique ni étude de rentabilité des logements dont la consommation est comprise entre 80 et 120 kWh/m<sup>2</sup> de SH chauffé.

Dans sa réponse, l'organisme annonce le lancement d'une étude sur la mise en place de compteurs individuels avant fin 2023.

### 6.3.2 Loyers pratiqués

La totalité des logements sont conventionnés et sont donc éligibles à l'aide personnalisée au logement (APL) et à la réduction de loyer solidarité (RLS).

D'après les données de gestion locative de novembre 2022, 53 % des ménages logés par l'organisme bénéficient d'au moins l'un de ces dispositifs. Les montants totaux de ces aides représentent 61,2 % des loyers et charges quittancées mensuellement aux seuls bénéficiaires de ces aides (*ce taux est de 32,6 % pour l'ensemble des locataires de l'OPH2C*).

En incluant l'APL, la RLS, les provisions de charges et le SLS, 11 % des locataires en place en novembre 2022 bénéficient d'un reste à charge inférieur à 50 € par mois et 64 % d'un reste à charge supérieur à 200 €. Le montant total médian payé par les locataires est de 292 € par mois (*moyenne à 270 €*) pour un loyer chargé médian de 387 € (*moyenne à 398 €*).

Le Tableau 21 montre que les loyers rapportés à la surface habitable sont inférieurs aux références locales. Les loyers facturés par l'OPH2C sont également très attractifs par rapport aux loyers du marché privé *sur la CA de Bastia*<sup>42</sup> (*premier quartile à 9,2 €/m<sup>2</sup>, loyer médian à 10,5 €/m<sup>2</sup> et troisième quartile à 11,9 €/m<sup>2</sup> en 2021*).

**Tableau 21 : Comparaison des loyers des logements sociaux par rapport aux références régionale et nationale**

Loyers au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	Nbre logts	Surface moyenne (m <sup>2</sup> )	Loyer Moyen (EUR)	Loyer Médian (EUR)	Loyer mensuel en EUR par m <sup>2</sup> de surface habitable				En euros par m <sup>2</sup>
					1 <sup>er</sup> quartile	Médiane	3 <sup>e</sup> quartile	Loyer moyen	
OPH2C	2 874	67	342	328	4,6	5,0	5,6	5,1	
Autres bailleurs CA Bastia	3 235	66	389	378	4,9	5,8	6,8	5,8	
Autres bailleurs Haute-Corse	5 272	64	412	407	5,2	6,1	6,7	5,9	
Autres bailleurs Corse	11 312	68	423	419	5,4	6,1	6,7	6,0	

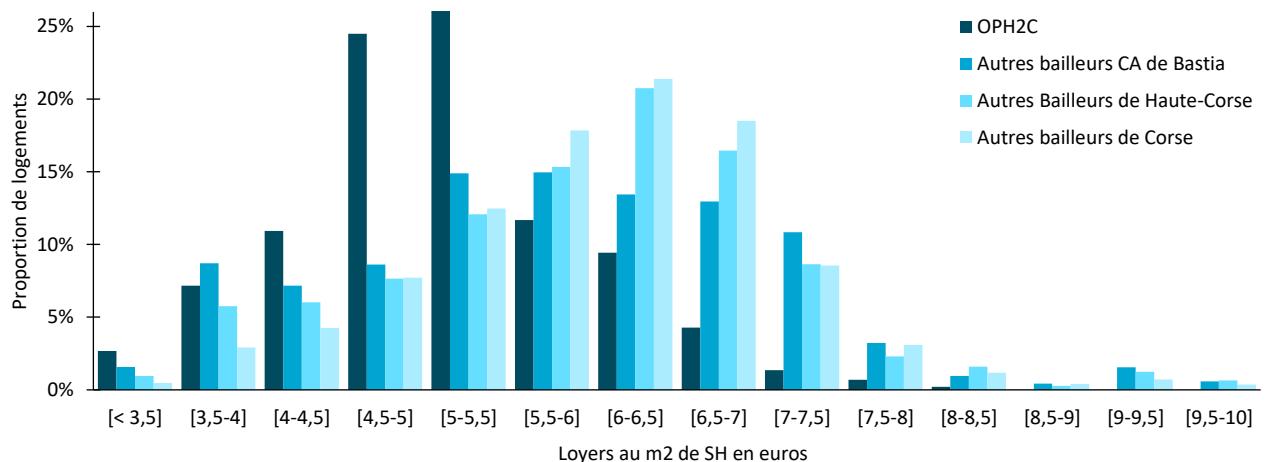
Sources : données RPLS retraitées ANCOLS (logements occupés)

Les trois-quarts des logements de l'OPH2C présentent un loyer au m<sup>2</sup> inférieur à la médiane constatée pour les autres bailleurs implantés sur l'agglomération bastiaise.

<sup>42</sup> Source [www.observatoires-des-loyers.org](http://www.observatoires-des-loyers.org)

La Figure 7, ci-après, détaille la ventilation des loyers rapportés à la surface habitable des logements comparée aux références locales.

**Figure 7 : Dispersion comparée du parc de logements du bailleur par niveaux de loyers hors charges au 1<sup>er</sup> janvier 2021**



Sources : données RPLS retraitées Ancols

L'accessibilité économique des logements de l'OPH2C est confirmée par le taux de couverture des loyers par l'APL qui est élevée puisque 72 % des loyers (*hors charges*) sont inférieurs au montant maximum théorique d'APL contre un taux de 35 % pour les autres bailleurs sociaux de Corse.

**Tableau 22 : Niveaux de loyers proposés par type de financement**

Loyers au 1 <sup>er</sup> janvier 2021	PLAI	HLMO	PLUS	PLA	PLS	TOTAL
Nombre de logements familiaux loués*	101	2 128	303	550	15	3097
Loyer mensuel moyen*	392 €	306 €	394 €	443 €	487 €	342 €
Loyer moyen chargé**	441 €	364 €	464 €	475 €	528 €	398 €
Surface habitable moyenne (SH)	70 m <sup>2</sup>	66 m <sup>2</sup>	66 m <sup>2</sup>	75 m <sup>2</sup>	46 m <sup>2</sup>	67 m <sup>2</sup>
Loyer mensuel moyen en €/m <sup>2</sup> de SH	5,6 €/m <sup>2</sup>	4,7 €/m <sup>2</sup>	6,0 €/m <sup>2</sup>	5,9 €/m <sup>2</sup>	10,7 €/m <sup>2</sup>	5,1 €/m <sup>2</sup>
Marges au plafond APL*	1,2 %	9,4 %	2,8 %	8,8 %	0,0 %	8,1 %

Source : \* données RPLS au 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour les logements loués

\*\* données locatives de novembre 2022

Comme le montre le Tableau 22, la bonne accessibilité économique des loyers est due à la forte proportion de logements bénéficiant d'anciens financements (*deux-tiers du parc en HLMO ou équivalent*).

La vérification des loyers pratiqués par l'OPH2C n'a révélé qu'un seul dépassement des plafonds autorisés par les conventions APL qui a été régularisé pendant le contrôle. Le montant du loyer maximum applicable au logement social figure sur la quittance de chaque locataire (*conformément à l'article R. 442-2-1 du CCH*).

Le contrôle a permis de constater que l'OPH2C rencontre des difficultés régulières pour saisir correctement les caractéristiques des logements dans le progiciel de gestion (*loyers maxi initiaux, date d'effet des conventions APL, surfaces quittancées, application de la modulation de loyer au logement...*). Ainsi pour les logements neufs livrés depuis 2019, seulement 6 % des loyers ont été facturés au plafond autorisé par la convention APL. Cet écart n'est pas dû à une politique tarifaire mais à une maîtrise insuffisante du progiciel et du processus qui nécessite également une bonne coordination entre les trois principales directions. L'OPH2C pourra vérifier progressivement les données des conventions APL saisies dans le progiciel afin de les fiabiliser.

### 6.3.3 Politique de Loyers

#### 6.3.3.1 Revalorisation annuelle

A l'exception des 173 logements du groupe Saint Antoine à Bastia (*financement PLA*) qui ont bénéficié d'une baisse exceptionnelle en masse de 15 % des loyers pratiqués en janvier 2022 (cf. 2.2.2), le CA de l'OPH2C a voté chaque année une hausse des loyers égale à l'augmentation de l'indice de référence des loyers (*IRL*). Pour l'année 2023, l'OPH2C a fixé une augmentation de 2 % conformément au « bouclier loyer » visant à limiter la hausse de l'IRL (cf. *article 12-alinéa IV de la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 sur le pouvoir d'achat*).

Tableau 23 : Hausse des loyers pratiqués de 2018 à 2022

Augmentation annuelle des loyers	2018	2019	2020	2021	2022
Hausse annuelle votée	0,00 %	1,25 %	1,53 %	0,66 %	0,42 %
Augmentation maximale autorisée <sup>43</sup>	0,00 %	1,25 %	1,53 %	0,66 %	0,42 %
Hausse constatée en masse au 1 <sup>er</sup> janvier	0,00 %	1,13 %	1,53 %	0,66 %	0,40 %

Source : données RPLS 2017 à 2022 retraitées ANCOLS

Après correction des données déclarées par l'OPH2C dans le répertoire du parc locatif social (*RLS déduite à tort des loyers en 2019 et hausse annuelle de l'IRL de 1,53 % non intégrée dans l'enquête 2020*), l'augmentation en masse des loyers est globalement conforme à la hausse autorisée.

En matière de revalorisation des loyers après la réalisation de travaux de réhabilitation d'ensemble, l'Ancols a relevé un manque de maîtrise au sein de la structure (cf. 5.3.2).

#### 6.3.3.2 Politique des loyers à la relocation

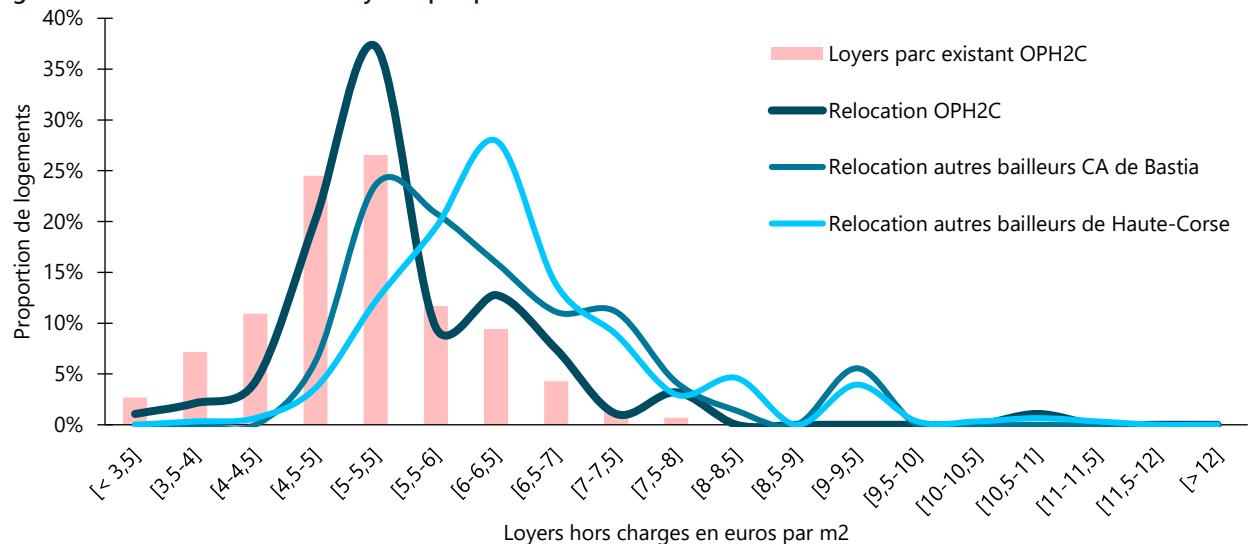
Tableau 24 : Analyse comparative des loyers pratiqués et des loyers proposés à la relocation en 2020

31 décembre 2020	Nombre de logements	Surface habitable (SH) moyenne	Loyer mensuel moyen	Taux Loyer moyen en €/m <sup>2</sup> SH	Marge mensuelle /plafonds APL	% Marge /plafonds APL	*Hausse annuelle en masse
Logt non reloué	2 591	68 m <sup>2</sup>	340 €	5,0 €	73 307 €	8,3%	1,53%
Relocation 2020	94	64 m <sup>2</sup>	345 €	5,4 €	255 €	0,8%	4,10%
Mise en service 2020	40	58 m <sup>2</sup>	374 €	6,4 €	250 €	1,7%	-
<b>TOTAL</b>	<b>2 725</b>	<b>67 m<sup>2</sup></b>	<b>341 €</b>	<b>5,0 €</b>	<b>73 812 €</b>	<b>8,0%</b>	<b>1,55%</b>

Sources : données RPLS 2020 et 2021 retraitées Ancols \* hausse entre 31/12 de deux années consécutives

La Figure 8 et le Tableau 24 confirment la bonne accessibilité économique du parc malgré la politique de mise au plafond des loyers à la relocation depuis 2014.

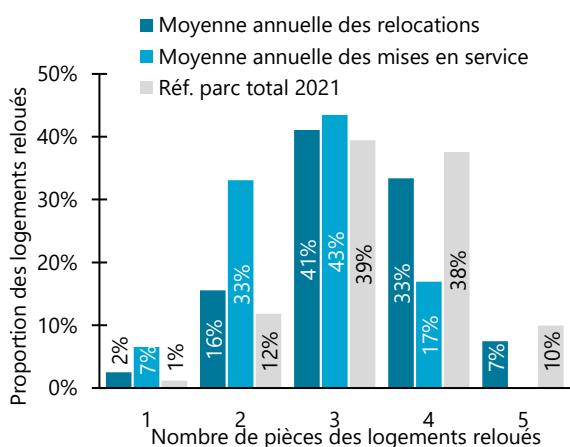
<sup>43</sup> Loi de finances n° 2010-1657 du 29/12/2010 art. 210 III modifié par la loi Alur du 24 mars 2014 puis par l'article 126 de la loi de finance n° 2017-1837 du 30 décembre 2017

**Figure 8 : Ventilation des loyers proposés à la relocation en 2020**

Sources : données RPLS 2020 et 2021 retraitées ANCOLS

Même si la politique n'a pas été strictement ou correctement mise en œuvre, les loyers des logements proposés à la location augmentent permettant ainsi à l'OPH2C de profiter de ressources supplémentaires tout en continuant de proposer des loyers inférieurs à ceux proposés par les autres bailleurs de la CA de Bastia (*respectivement 5,4 €/m<sup>2</sup> contre 6,2 €/m<sup>2</sup> de SH en 2020*).

Le taux de couverture théorique par l'APL reste également correct puisque les trois-quarts des logements reloués conservent un loyer proposé inférieur au montant maximum théorique de l'APL ce qui permet aux demandeurs disposant de faibles ressources d'accéder à ces logements (*contre un taux de 42 % pour les autres bailleurs de la CA de Bastia*). Les prix sont attractifs par rapport au marché privé, la carte des « loyers d'annonce » publiée par le ministère de l'énergie<sup>44</sup> indique un loyer par m<sup>2</sup> charges comprises de plus de 11,5 €/m<sup>2</sup> en 2021 sur la CA de Bastia.

**Figure 9 : Typologie des logements attribués sur la période 2018 à 2021****Tableau 25 : Comparaison des loyers proposés en QPV et hors QPV (2020)**

	OPH2C	En QPV	Hors QPV
Proportion de logements reloués en 2020	57%	43%	
Loyers moyens à la relocation 2020	315 €	386 €	
Loyer à la relocation 2020 par m <sup>2</sup> de SH	5,2 €	5,7 €	
Taux couverture APL logts reloués en 2020	94,4%	52,5%	
Proportion de logements pour l'ens. du parc	53%	47%	
Loyer moyens pratiqués 2020	314 €	372 €	
Loyer 2020 en €/m <sup>2</sup> de SH	4,8 €	5,3 €	
Taux couverture APL des logts au 31/12/20	86,7%	54,3%	
Taux de vacance au 31/12/20	9,8%	12,1%	
Ancienneté du patrimoine (Mise en service)	49 ans	40 ans	

Sources : Données RPLS retraitées Ancols au 31/12/2020 pour les logements soumis à plafond de loyer

<sup>44</sup> <https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr>

### 6.3.4 Réduction et supplément de loyer de solidarité

*Observation 13 : L'OPH2C ne procède pas à la recherche des locataires ne bénéficiant pas de l'APL mais qui pourraient être éligibles à la RLS (non conforme à l'article L. 442-2-1 du CCH).*

Le montant de la réduction de loyer solidarité (RLS) qui représente 5,8 % des loyers et des charges des logements occupés en novembre 2022 est partiellement compensé par le dispositif de lissage de la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (cf. § 4.2.1).

Le supplément de loyer de solidarité (SLS) est acquitté par le locataire d'un logement social qui dépasse de 20 % le plafond de ressources applicable à son logement.

Tableau 26 : Évolution du SLS perçu entre 2017 et 2021

Supplément de Loyer Solidarité	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de locataires assujettis	53	55	47	54	43
- (dont nombre de SLS forfaitaire pour non-réponse)	11	13	9	11	10
Montant moyen mensuel du SLS quittancé (en €)	4 736	4 605	3 759	5 305	4 481

Source : données OPH2C

Les ménages bénéficiant de l'APL (53 %) et les logements situés en QPV ou en ZRR (66 %) ne sont pas soumis à l'enquête. Malgré la faible proportion de ménages concernés (18 %), une cinquantaine de familles ont été assujettis au SLS sur les cinq dernières années, dont une proportion importante de SLS forfaitaire appliqué en cas de non-réponse à l'enquête. Le nombre de SLS quittancés est en hausse en 2022, la base de gestion locative de novembre 2022 indique 63 SLS quittancés pour un montant mensuel de 7 281 €. Le nombre important de non-réponse doit alerter l'OPH2C sur la nécessité de mieux accompagner les locataires les plus fragiles pour lesquels la facturation d'un SLS forfaitaire se traduit souvent par une augmentation « artificielle » de la dette locative (cf. § 0).

*Recommandation 14 : L'OPH2C devrait anticiper le lancement de l'enquête annuelle sur les ressources des locataires afin d'avoir la capacité de facturer le SLS dès le mois de janvier.*

L'enquête 2022 (conjointe OPS/SLS et réalisée en interne) a été lancée un peu tardivement en décembre 2021. Les relances n'ont été effectuées qu'au mois de février et les mises en demeure en avril 2022. Le SLS n'a été quittancé qu'au mois de juin 2022. Afin d'éviter des variations et des régularisations trop importantes, la facturation du SLS de l'année précédente a été prolongée jusqu'au calcul définitif mais nécessite un calcul rectificatif sur les mois déjà facturés. Les indemnités de frais de dossier de 25 € ont été facturées aux locataires n'ayant pas répondu en juin 2022 (cf. article L. 441-9 du CCH). L'OPH2C doit anticiper l'enquête dès la fin du mois d'octobre afin d'avoir la capacité de facturer les SLS définitifs dès le mois de janvier l'année suivante.

### 6.3.5 Perte du droit au maintien dans les lieux

*Observation 14 : L'OPH2C n'a pas mis en place de procédure permettant d'identifier les locataires ne bénéficiant plus du droit au maintien dans les lieux dans les zones tendues (non conforme à l'article L. 442-3-3 du CCH).*

Cette modalité n'est applicable que pour les communes faisant partie des zones de tension A et B1. Seulement 504 ménages du parc (18 %) de l'OPH2C sont concernés en 2022. L'identification des locataires

dont les revenus sont supérieurs à 150 % des plafonds PLS ou n'ayant pas répondu à l'enquête deux années consécutives n'est actuellement pas effectuée par l'organisme.

Même si l'objectif prioritaire de l'OPH2C reste de remettre en état et de louer les logements vacants, l'organisme doit néanmoins mettre en place une procédure interne conforme à la réglementation afin de rechercher les locataires potentiellement concernés par la perte du droit au maintien dans les lieux (*processus à mettre en place à l'issue de l'enquête SLS*).

## 6.4 Qualité du service rendu et relations avec les locataires

### 6.4.1 Satisfaction des locataires

La dernière enquête de satisfaction auprès des locataires en place a été réalisée en début d'année 2022 par un cabinet extérieur. 730 locataires ont répondu par courrier sur un ensemble de 2 779 locataires interrogés. À l'image des précédentes enquêtes (2013 et 2017), les résultats ne sont pas bons, seulement 54 % des locataires sont globalement satisfaits contre 60 % en 2017 et 80 % pour les autres bailleurs (*référence indiquée par le bureau d'études*).

Si quelques points peuvent apparaître en progression (*conditions d'entrée dans les logements, montant du loyer*), le mauvais état ou la vétusté du logement est le principal critère annoncé (59%) par les locataires souhaitant partir de leur logement, loin devant le sentiment d'insécurité (34 %), l'inadaptation du logement (28%) ou le déménagement professionnel (26 %). 71% des locataires sont insatisfaits de la propreté des espaces communs et plus de la moitié sont insatisfaits du montant des charges et des équipements du logement. Les taux de satisfaction relatifs au contact avec le bailleur sont également particulièrement bas (54 % pour sa réactivité et 38 % pour son efficacité).

Cette faible satisfaction des locataires est cohérente avec le niveau d'entretien des bâtiments et des logements constaté pendant la visite de patrimoine réalisée par l'Ancols. L'organisme peut s'appuyer sur ces enquêtes pour mesurer l'évolution de la qualité de son service et doit impérativement fournir des efforts importants pour obtenir un meilleur degré de satisfaction de ses locataires.

### 6.4.2 Concertation locative

***Observation 15 : L'OPH2C ne dispose pas d'un plan de concertation locative signé (non conforme aux articles 44 bis et ter de la loi 86-1290 du 23 décembre 1986).***

Le projet de plan de concertation locative (PCL) amendé et adopté par le CA du 29 octobre 2019 à la suite du précédent contrôle de l'Ancols n'a jamais été signé. Les quatre représentants du CA au conseil de concertation locative (CCL) ont été désignés le 28 septembre 2021 et les deux représentants des locataires ont été désigné lors du CA du 19 décembre 2022 (*à l'issue des dernières élections de décembre 2022*). L'OPH2C n'a transmis aucun compte rendu de cette instance de concertation (*la rédaction des relevés des avis du CCL est prévu dans le PCL*). L'Ancols rappelle que le CCL doit être mis en place au plus tard dans les six mois qui suivent l'élaboration du plan de concertation locative et doit se réunir au moins une fois par an (*le projet de PCL prévoit une réunion par trimestre*).

#### 6.4.3 Gestion de proximité et gardiennage

L'OPH2C gère un patrimoine locatif présent sur l'ensemble du département de la Haute-Corse ainsi qu'un immeuble de 118 logements à Ajaccio depuis 2021.

Le service en charge de la proximité fait partie de la direction du patrimoine et de la logistique. Il est composé d'une douzaine de gardiens, de quatre personnels d'entretien principalement affectés au nettoyage des logements avant entrée dans les lieux des nouveaux locataires et d'un responsable.

Les gardiens s'occupent de l'entretien des abords (*cantonnage*), de la manipulation des conteneurs lorsque ceux-ci ne sont pas enterrés et de l'enregistrement des réclamations mais ne font pas de prestation de ménage dans les immeubles (*cf. § 6.3.1*).

Du fait de la dispersion, l'OPH2C dispose de trois antennes situées à Calvi, Ponte Leccia et Fiumorbo. Le personnel des antennes s'occupent principalement de l'entretien et des réclamations techniques (*régie*) mais ils peuvent également suppléer les services du siège de l'OPH2C pour leur éviter des déplacements couteux en temps (*état des lieux entrant par exemple*). Un gardien a également été embauché pour la gestion de l'immeuble Castellucio à Ajaccio.

***Recommandation 15 : Malgré le renforcement du nombre de gardiens, la gestion de proximité reste insuffisante. L'OPH2C devrait revoir l'efficience de son organisation.***

Les gardiens sont en théorie les interlocuteurs privilégiés des locataires mais les statistiques issues de la dernière enquête de satisfaction de 2022 indiquent que 57 % des contacts sont pris par téléphone, 30 % en se déplaçant en agence ou au siège et seulement 6 % auprès des gardiens.

Les effectifs de gardiens ont été renforcés à Bastia depuis les précédents contrôles dans l'objectif d'améliorer la gestion de proximité et de respecter l'obligation d'affecter les effectifs minimums imposés par les articles L. 271-1 et R. 271-1 et suivants du code de la sécurité intérieure.

Malgré les renforcements réalisés, l'Ancols ne constate pas d'amélioration notable dans l'entretien des abords, des immeubles et globalement dans la gestion de proximité qui reste insuffisante. Les moyens humains mis en œuvre pour assumer la gestion de proximité ne permettent pas à eux seuls de régler le « passif » constaté depuis les précédents contrôles. Le déficit durable d'entretien vient objectivement aggraver la perception de la situation.

Comme relevé dans la dernière enquête de satisfaction, le service rendu est insuffisant. Les missions et l'utilité des gardiens doivent être renforcées en réaffirmant leur rôle de proximité (*c'est en théorie le premier interlocuteur des locataires*). Ils pourraient se voir confier les états des lieux entrants ainsi que les pré-visites (*à planifier dès réception des préavis de départ*) pour éviter des litiges ultérieurs et des refacturations trop importantes aux locataires sortants. Les gardiens devraient ainsi être clairement positionnés comme les interlocuteurs privilégiés des locataires.

Dans sa réponse, l'OPH2C indique le suivi et le traitement des réclamations font partie des priorités de la nouvelle gouvernance. La mise en place de réunions périodiques de suivi de tenue des résidences entre le responsable de gestion de proximité et le responsable des gardiens devrait permettre d'améliorer la satisfaction des locataires. La fiche de poste du dernier gardien recruté en 2021 avec des attributions étendues a vocation à devenir le modèle pour les autres.

#### 6.4.4 Traitement des réclamations

La visite du patrimoine a montré des logements vacants et des parties communes parfois particulièrement vétustes, conséquence d'un défaut très ancien d'entretien.

Les réclamations locatives recensées par l'OPH2C dans son ERP portent quasi exclusivement sur les problèmes techniques relevés sur le patrimoine (*parties communes et logements*). Elles peuvent être saisies par les gardiens, par les deux agents à l'accueil du siège de l'OPH2C ou directement par le service « réclamations techniques ». D'après l'enquête de satisfaction de 2022, la plupart des demandes sont réalisées par téléphone (*57 % des contacts concernant pour 78 % d'entre eux les demande d'intervention dans les logements et les parties communes*), les gardiens ne représentent que 6 % des modes de contact déclarés (*seulement 2 points de plus que les demandes par mail*). La régie dispose de deux équipes qui travaillent alternativement sur les réclamations et sur la remise en état des logements vacants. L'OPH2C doit rechercher plus d'efficacité et d'efficience pour utiliser au mieux ses moyens humains et financiers. Les résultats obtenus sont actuellement insuffisants malgré la volonté clairement affichée de mieux faire.

Tableau 27 : Réclamations « en cours » ventilées par année d'enregistrement (à fin 2022)

Motifs	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Réclamations Techniques Régie	723	728	573	636	710	3370
Rendez-vous état des lieux entrant/sortant	4	24	3	11	7	49
Travaux suite à état des lieux	139	67	42	111	120	479
Pré-état des lieux	1			1	1	3
Gestion urbaine de proximité		4				4
Réclamations Techniques Entreprise		1			1	2
Logement vacants				2		2
<b>Total (stock)</b>	<b>867</b>	<b>824</b>	<b>618</b>	<b>761</b>	<b>839</b>	<b>3909</b>

Source : données OPH2C à fin 2022 retraitées Ancols

Dans son rapport annuel d'activité, l'OPH2C indique avoir enregistré 2 963 réclamations en 2021 (*contre 1 953 en 2020*) et d'en avoir traité 2 171 (*1 317 en 2020*) soit un solde de 792 non traitées en 2021 (*636 en 2020*). Ces nombres sont à peine supérieurs aux nombres de réclamations toujours « en cours » à fin 2022 figurant dans le Tableau 27 ci-avant. L'OPH2C explique le non-traitement de ces réclamations par l'existence de doublons voire de demandes qui ne sont pas du ressort de la régie mais qui nécessitent l'intervention d'entreprises extérieures.

**Recommandation 16 : Le suivi des réclamations techniques est hors de contrôle et devrait faire l'objet d'un pilotage rigoureux.**

A l'instar de la remise en état des logements vacants qui souffre d'un retard de traitement très élevé, les réclamations techniques sont en constante augmentation sans que celles-ci ne soient pour autant suivies par l'OPH2C. Il n'existe aucun tableau de suivi et l'OPH2C ne procède à aucune analyse régulière des réclamations non soldées. Sur la période 2018-2022, l'OPH2C a enregistré en moyenne 3 325 réclamations par an. A fin 2022, 24 % de ces demandes étaient toujours en cours. Le Tableau 27 montre en outre que le nombre de réclamations encore actives est constant quelle que soit l'année d'enregistrement de la demande. Cela montre que les réclamations non rapidement traitées (*dans l'urgence*) ne le sont ensuite probablement jamais.

A fin 2022, l'OPH2C annonce un stock de 5 608 réclamations techniques dont 3 909 ont été enregistrées depuis 2018 (cf. *Tableau 27*). Ces chiffres ne reflètent pas une parfaite réalité puisque de très nombreux doublons ont effectivement été décelés dans la base de l'ERP du fait de la relance des services de l'OPH2C par les locataires dont la réclamation n'a pas été prise en compte suffisamment rapidement.

L'absence de pilotage de cette activité est fortement préjudiciable à l'OPH2C et à ses locataires qui se montrent particulièrement insatisfaits de son contact avec le bailleur jugé inefficace et peu réactif (cf. *enquête de satisfaction au § 6.4.1*).

L'OPH2C doit se donner les moyens de redresser la situation. Plusieurs actions conjuguées pourraient être mises en œuvre :

- ▶ Mettre en place le pilotage du suivi des réclamations ;
- ▶ Former ensuite les agents à la bonne utilisation du progiciel (*comme utiliser la fonction de « relance » au lieu d'enregistrer une nouvelle demande*) ou à l'exploitation des données (*extractions*) ;
- ▶ Revoir le process d'enregistrement et de traitement des réclamations (*dont l'orientation des demandes à l'entreprise ou à la régie, les modalités de refacturation éventuelle aux locataires...*) ;
- ▶ Apurer méthodiquement la base de réclamations de tous les doublons et des demandes trop anciennes en associant l'ensemble des personnels concernés (*y.c. les gardiens*) ; profiter de chaque appel ou rendez-vous avec un locataire pour faire le point de toutes les réclamations actives.

Dans sa réponse, l'OPH2C indique avoir initié la remise à niveau de l'état des réclamations en continuant à traiter les nouvelles réclamations de manière plus efficace avec la mise en place d'un nouveau process d'enregistrement et de traitement, la formation des agents (*accueil notamment*) et l'affectation d'une nouvelle personne mobilisée principalement sur cette mission, Politique de suivi des créances et des impayés

Dans la continuité des engagements pris par l'organisme à la suite du précédent rapport de l'Ancols de 2017, la politique de suivi des créances et des impayés a été corrigée pour répondre aux attentes. À la suite du passage en comptabilité commerciale, la cellule précontentieux/contentieux a été renforcée et compte un effectif de quatre personnes (*un chargé du contentieux, deux chargées du précontentieux, une conseillère en économie sociale et familiale*).

Il existe une procédure écrite de suivi de l'impayé et un tableau de bord actualisé. La situation des impayés est régulièrement évoquée en CA. La lutte contre l'impayé est un enjeu important pour l'organisme qui met en œuvre divers moyens adaptés pour atteindre son objectif, comme par exemple, la tenue d'une permanence au CCAS de la commune de Ghisonaccia. Au besoin, certaines situations « sensibles » (*troubles du comportement, violence...*) conduisent l'organisme à faire un signalement qui sera traité par une équipe mobile spécialisée.

Tableau 28 : Analyse des créances 2017-2021

Rubriques	Montants en milliers d'euros				
	2017	2018	2019	2020	2021
Produits des loyers (1)	11 527	11 016	10 992	10 857	11 383
Récupération de charges locatives (2)	1 880	1 907	2 012	2 073	2 338
Quittancement (3)=(1)+(2)	13 407	12 923	13 004	12 930	13 721
Part des charges sur le quittancement = (2) / (3)	14%	15%	15%	16%	17%
Valeurs de référence	18%	19%	19%	18%	19%
Locataires présents créances douteuses supérieures à 1 an (4)	1 474	1 646	1 536	1 741	1 736
Locataires présents créances douteuses inférieure à 1 an (5)	352	261	288	359	724
Total locataires présents créances douteuses (6)=(4)+(5)	1 827	1 907	1 824	2 100	2 460
Locataires partis créances douteuses (7)	273	260	358	459	772
Total compte 4161 Locataires douteux ou litigieux (8)=(6)+(7)	2 100	2 167	2 182	2 558	3 232
Autres créances comptes 4162 4164 4165 (9)	0	0	0	0	0
Total compte 416 Locataires, acquéreurs et clients douteux ou litigieux (11)	2 100	2 167	2 182	2 558	3 232
Total compte 411 Locataires et organismes payeurs d'APL (12)	410	463	500	417	143
Total comptes 411 et 416 Créances locataires et acquéreurs (13) = (11) + (12)	2 510	2 629	2 682	2 975	3 375
Créances totales comptes 411 et 416 / Loyers et charges (14) = (13) / (3)	19%	20%	21%	23%	25%
Valeurs de référence	14%	15%	14%	15%	14%
Montant loyers et charges par jour comptes 703 et 704 (15) = (3) / 365	37	35	36	35	38
Délai moyen des créances comptes 411 et 416 / montant loyers et charges en nbre de jours	68	74	75	84	90
Valeurs de référence	51	55	53	54	52
Créances locataires partis / Créances totales	11%	10%	13%	15%	23%
Valeurs de référence	39%	39%	40%	38%	37%

Source : tableau d'analyse DIAGFIN

Après trois années stables, le total des comptes 411-416 augmente en 2020 et 2021. Au réajustement de ces postes comptables lors du passage en comptabilité commerciale s'ajoute un accroissement des créances douteuses.

**Recommandation 17 : L'organisme devrait prendre toutes les mesures pour réduire son niveau d'impayés.**

La part moyenne des créances rapportée aux loyers et charges (période 2017-2021) est de 21 % pour une valeur de référence de 14 %. Ce niveau est très élevé.

La part des locataires réglant leur loyer par prélèvement automatique est très faible, comparativement à ce qui se pratique sur des territoires similaires. Elle s'élève à 40 % en 2021 pour une pratique constatée qui se situe au-dessus de 60 %. L'organisme a conscience de ce biais qui contribue à la difficulté de lutter efficacement contre les impayés et propose tous les outils de paiement dématérialisés (*paiement par carte bancaire*) aux locataires pour éléver ce taux.

Si l'impayé est diffus sur l'ensemble du parc, la résidence Saint Antoine polarise l'attention de l'organisme en raison d'un niveau élevé de loyer et de charges : des locataires ajustaient leur loyer à la baisse en raison de l'état insuffisant du parc. En janvier 2022, ce groupe a bénéficié d'une diminution en masse de 15 % des loyers pratiqués dans l'objectif affiché de baisser la vacance locative (Cf. § 2.2.2) mais il s'agissait également de proposer un loyer plus en rapport avec les prestations offertes par un groupe insuffisamment entretenu.

La gestion des impayés des locataires partis apparaît satisfaisante avec un ratio « créances locataires partis/Créances totales » au-dessous des valeurs de référence.

Dans sa réponse, l'organisme rappelle la mise en place de mesures de réduction de l'impayé comme l'organisation de permanences dans les communes dans une logique de "aller vers", avec une prise en charge et un accompagnement des situations d'impayés plus précoce. Une attention particulière du respect des procédures est annoncée, notamment celle pouvant aller jusqu'à l'expulsion.

**Tableau 29 : Analyse du recouvrement**

Rubriques	Montants en milliers d'euros				
	2017	2018	2019	2020	2021
Créances clients (N-1)	2 500	2 510	2 629	2 682	2 975
Produits des loyers (1)	11 527	11 016	10 992	10 857	11 383
Récupération de charges locatives (2)	1 880	1 907	2 012	2 073	2 338
Quittancement (3)=(1)+(2)	13 407	12 923	13 004	12 930	13 721
Créances clients (N)	2 510	2 629	2 682	2 975	3 375
Pertes sur créances irrécouvrables	-388	-246	-239	-172	-106
Total encaissement (N) (4)	13 008	12 559	12 712	12 465	13 215
Taux de recouvrement (5)=(4) / (3)	97%	97%	98%	96%	96%
<i>Valeurs de référence</i>	99%	99%	99%	99%	99%

Source : Diagfin/Harmonia

Sur la période 2017-2021, les créances clients sont en forte augmentation, en volume (+865 k€) et par foyer (+760 €) alors que leur nombre diminue (*le nombre de locataires en impayés présents passe de 1 180 en 2019 à 873 en 2021*).

Le taux de recouvrement moyen sur cinq ans de l'organisme est de 97% pour une valeur de référence moyenne de 99 %. L'organisme doit continuer à améliorer l'efficacité de sa politique de suivi des créances et des impayés.

#### 6.4.5 Assurances locatives

L'article 7 de la loi du 6 juillet 1989 impose au locataire l'obligation « de s'assurer contre les risques dont il doit répondre en sa qualité de locataire et d'en justifier lors de la remise des clefs puis, chaque année, à la demande du bailleur... ». L'analyse de la base locative de novembre 2022, indique qu'environ 75 % des locataires ont transmis une attestation d'assurance à jour.

L'OPH2C a mis en place une assurance pour le compte des locataires non assurés, comme le permet la loi ALUR (*cf. loi 2014-366 du 24 mars 2014, article 1, I. 10° d*) afin de protéger ses intérêts et ceux de ses locataires. La facturation d'une assurance pour seulement 3,58 €/mois permet d'éviter des procédures contentieuses longues et coûteuses pour le locataire et le bailleur.

## 7. ANALYSE PRÉVISIONNELLE

### 7.1 Investissements et modalités de financement

L'organisme dispose d'un prévisionnel « Visial » daté du 31 janvier 2023. Ce document de travail est susceptible d'évoluer jusqu'à sa présentation et sa validation en conseil d'administration. Il porte sur la période de 2021 à 2040.

Les hypothèses d'évolution retenues des loyers (*IRL*), des charges de gestion (*Inflation*) et de maintenance (*Inflation et ICC*), des annuités locatives (*taux du livret A*) et investissements (*ICC*) sont celles proposées par la Fédération des OPH et n'appellent pas de commentaires.

L'analyse se concentre sur la période 2022-2031. Le montant des investissements projetés de 110 M€ courants se répartit comme suit :

- ▶ Renouvellements de composants : Les prévisions sont détaillées par groupe résidentiel jusqu'en 2029 puis forfaitaires (300 k€/an). Le montant s'élève à 29 M€ financé à 26% en fonds propres, 51% par subventions et 23% par emprunt.
- ▶ Les travaux immobilisés sur logements : Les prévisions sont détaillées jusqu'en 2026. Il s'agit de projets de réhabilitation thermique et commerciale concernant 441 logements au total (*Les Pléiades 171 logements en 2024, Lucciana réhabilitation BBC 18 logements en 2025, première tranche de Saint Antoine 133 logements en 2026, etc.*) d'un montant de 26 M€, financés à hauteur de 48% par subventions, 44% par emprunt et 8% sur fonds propres.
- ▶ Les opérations nouvelles 2022-2031 portent sur la création de 316 logements (*sur un total de 496 logements prévus sur la période 2021-2040*) pour un investissement de 55 M€, financé à 6% par fonds propres, 29% de subvention et 65% d'emprunt. Il s'agit de 139 PLAI, 122 PLUS et 55 PLS.

A ces dépenses s'ajoute un programme de démolition portant sur 94 logements en 2024 pour 3,8 M€ financé à 90% par l'ANRU (*cité des Arbres*).

Dans la continuité de l'analyse rétrospective, en application de la COM, le niveau de subvention de ces opérations se maintient à un taux élevé. Le nombre de logements évoluera de 3 315 logements en 2022 à 3 497 en 2031 soit une progression de 5,5 %.

Ce volume d'investissement prévisionnel représente trois fois ce qui a été réalisé entre 2017 et 2021.

***Recommandation 18 : L'organisme devrait organiser sa capacité technique pour permettre de réaliser l'important programme d'investissement sur son patrimoine.***

Au regard des constats dressés (cf. § 5.2 et 5.3), l'Ancols interroge la capacité de l'OPH2C à mener de front l'ensemble des investissements inscrits dans le prévisionnel. La direction du développement porte dans cette hypothèse 100 M€ d'investissements, répartis en 45 M€ pour le patrimoine<sup>45</sup> et 55 M€ pour l'offre neuve. Ces montants sont à comparer au réalisé 2017–2021, respectivement à hauteur de 17 M€ et 24 M€. En moyenne, le prévisionnel représente donc une hausse de 22 % du montant d'investissement porté, ce

<sup>45</sup> 7 groupes font l'objet de travaux sous cette hypothèse pour 401 logements, auxquels s'ajoute le programme du NPNRU.

qui constitue un objectif ambitieux mais atteignable. S'agissant de la direction du patrimoine en revanche, le prévisionnel prévoit 10 M€ en remplacement de composants (*hors réhabilitations d'ensemble*) sur 10 ans. Cela représente une multiplication par sept du rythme des investissements réalisés sur les cinq dernières années. L'Ancols s'interroge sur la soutenabilité de ce scénario dans la mesure où cette direction devra également œuvrer à la résorption de la vacance.

## 7.2 Analyse de l'exploitation

Tableau 30 : Évolution prévisionnelle de la performance d'exploitation

Montants en milliers d'euros

Rubriques	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Loyers	11 878	12 670	12 884	13 460	14 091	14 608	15 164	15 544	15 931	16 329
Écart de récupération de charges	- 197	- 159	- 135	- 130	- 125	- 110	- 112	- 115	- 117	- 119
Produits des activités annexes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Péréquation RLS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Chiffre d'affaires locatif</b>	<b>11 681</b>	<b>12 510</b>	<b>12 749</b>	<b>13 331</b>	<b>13 966</b>	<b>14 498</b>	<b>15 051</b>	<b>15 429</b>	<b>15 814</b>	<b>16 210</b>
<b>Produit des activités</b>	<b>11 681</b>	<b>12 510</b>	<b>12 749</b>	<b>13 331</b>	<b>13 966</b>	<b>14 498</b>	<b>15 051</b>	<b>15 429</b>	<b>15 814</b>	<b>16 210</b>
Coût personnel (hors régie)	- 2 907	- 3 239	- 3 354	- 3 559	- 3 723	- 3 857	- 3 995	- 4 082	- 4 209	- 4 340
Autres charges externes (hors CGLLS)	- 1 336	- 1 396	- 1 431	- 1 460	- 1 486	- 1 513	- 1 540	- 1 568	- 1 596	- 1 625
<b>Coût de gestion</b>	<b>- 4 243</b>	<b>- 4 635</b>	<b>- 4 785</b>	<b>- 5 019</b>	<b>- 5 209</b>	<b>- 5 370</b>	<b>- 5 535</b>	<b>- 5 650</b>	<b>- 5 805</b>	<b>- 5 964</b>
Ratio % Chiffre d'affaires	36%	37%	38%	38%	37%	37%	37%	37%	37%	37%
Charges de maintenance (y.c régie)	- 3 654	- 3 339	- 3 422	- 3 430	- 3 033	- 2 547	- 2 609	- 2 693	- 2 776	- 2 854
Ratio % Chiffre d'affaires	31%	27%	27%	26%	22%	18%	17%	17%	18%	18%
Cotisation CGLLS	- 278	- 278	- 278	- 278	- 278	- 278	- 278	- 278	- 278	- 278
Taxes foncières sur les propriétés bâties	- 1 156	- 1 241	- 1 261	- 1 265	- 1 307	- 1 351	- 1 450	- 1 500	- 1 551	- 1 602
Ratio % Chiffre d'affaires	10%	10%	10%	9%	9%	9%	10%	10%	10%	10%
Créances irrécouvrables	- 420	- 449	- 456	- 404	- 423	- 365	- 379	- 389	- 398	- 408
<b>Excédent brut d'exploitation</b>	<b>1 929</b>	<b>2 568</b>	<b>2 547</b>	<b>2 935</b>	<b>3 717</b>	<b>4 587</b>	<b>4 800</b>	<b>4 919</b>	<b>5 005</b>	<b>5 103</b>
Ratio % Chiffre d'affaires	17%	21%	20%	22%	27%	32%	32%	32%	32%	31%
Autres charges et produits d'exploitation	555	234	231	338	338	88	88	88	88	88
Produits financiers divers	50	51	49	36	25	5	10	7	6	9
Intérêts sur financements locatifs	- 15	- 122	- 493	- 572	- 670	- 703	- 702	- 749	- 764	- 782
Autres charges d'intérêt	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres produits et charges exceptionnels	360	71	66	61	58	54	49	45	41	37
<b>CAF brute</b>	<b>2 880</b>	<b>2 802</b>	<b>2 400</b>	<b>2 799</b>	<b>3 467</b>	<b>4 030</b>	<b>4 245</b>	<b>4 311</b>	<b>4 376</b>	<b>4 456</b>
Ratio % Chiffre d'affaires	25%	22%	19%	21%	25%	28%	28%	28%	28%	27%
Remboursement des emprunts locatifs	- 2 176	- 2 160	- 2 404	- 2 510	- 2 747	- 2 765	- 2 898	- 3 046	- 3 115	- 3 183
<b>Autofinancement net HLM</b>	<b>704</b>	<b>641</b>	<b>- 4</b>	<b>289</b>	<b>720</b>	<b>1 265</b>	<b>1 347</b>	<b>1 265</b>	<b>1 262</b>	<b>1 273</b>
Ratio % Chiffre d'affaires	6%	5%	0%	2%	5%	9%	9%	8%	8%	8%

Sources : Visial retraité par l'Ancols

Dans la continuité de l'analyse financière rétrospective, les divers indicateurs de gestion mesurant la performance d'exploitation resteraient faibles jusqu'en 2026 avant de connaître une légère amélioration à partir de 2027. Pour 2022, l'autofinancement net tel qu'il ressort des premiers éléments financiers 2022 serait de 400 k€ (*le prévisionnel indique 704 k€*).

La raison essentielle tient au coût de gestion qui reste à un niveau très élevé et à une évaluation trop optimiste de la résorption de la vacance. Les montants prévisionnels dédiés à la remise en état des logements vacants apparaissent insuffisants (*cf. 5.2.1*) pour raisonnablement atteindre les objectifs affichés (*cibles de 12 % en 2022, 9,4 % en 2023 et 7,8 % en 2024*).

***Recommandation 19 : Le prévisionnel devrait être consolidé (taux de vacance réel, autofinancement net 2022) et également corrélé à des mesures détaillées de redressement afin de permettre au CA d'avoir une connaissance objective et d'influer sur la trajectoire financière de l'OPH2C.***

Le prévisionnel devrait être consolidé (taux de vacance réel, autofinancement net 2022 réel tel que issu de l'arrêt des comptes) et utilisé comme un véritable outil de pilotage permettant à la gouvernance de prendre toutes les mesures nécessaires en toute connaissance de cause.

A cet effet, l'organisme pourrait mettre à profit les fonctionnalités du Visial pour présenter des scénarios intégrant une plus grande maîtrise du coût de gestion et une moindre dépendance aux aides publiques. Il est impératif que l'OPH2C n'attende pas la fin de la COM (*et des aides apportées par sa collectivité de rattachement*) pour améliorer sa profitabilité.

Dans sa réponse, l'organisme prend acte de la recommandation et s'engage à améliorer l'appropriation de l'application de gestion prévisionnelle « Visial » comme un véritable outil d'aide à une gestion plus rigoureuse.

### 7.3 Analyse de la situation financière

L'organisme ne dégageant pas suffisamment de ressources propres net (*autofinancement net de +8,8 M€ cumulés soit 2 % du total des investissements sur la période 2022-2031 auquel s'ajoute le produit de la vente en 2027 de 10 logements voués à démolition*), il puise dans son fonds de roulement pour réaliser ses apports théoriques en fonds propres (*14,2 M€*). Le fonds de roulement long terme à terminaison (FRLT) en 2031 est de 6,3 millions en baisse de 4,5 M€. Rapporté au logement, ce ratio se situerait à 1 800 € par logement, niveau confortable.

Comme au paragraphe ci-dessus, l'organisme pourrait présenter des scénarios intégrant un portage plus élevé en fonds propres pour réduire sa part d'emprunt (*dans un contexte de remontée des taux*) ou de réduction des subventions de la collectivité de Corse.

Tableau 31 : Évolution prévisionnelle du fonds de roulement long terme fin d'exercice.

Rubriques	Montants en milliers d'euros									
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
<b>Fonds de roulement long terme à terminaison début d'exercice (hors dépôts de garantie)</b>	<b>10 763</b>	<b>10 837</b>	<b>10 639</b>	<b>9 422</b>	<b>8 155</b>	<b>5 633</b>	<b>6 218</b>	<b>5 692</b>	<b>5 585</b>	<b>5 940</b>
<b>Autofinancement net HLM</b>	<b>704</b>	<b>641</b>	<b>- 4</b>	<b>289</b>	<b>720</b>	<b>1 265</b>	<b>1 347</b>	<b>1 265</b>	<b>1 262</b>	<b>1 273</b>
Produits nets de cessions de patrimoine	-	-	-	-	-	962	-	-	-	-
Fonds propres investis sur travaux	- 580	- 358	- 475	- 1 505	- 3 079	- 1 117	- 1 138	- 547	- 353	- 360
Fonds propres investis sur démolitions	-	-	- 402	-	-	-	-	-	-	-
Fonds propres investis sur opérations nouvelles	-	- 431	- 286	-	- 112	- 476	- 485	- 494	- 504	- 513
Siege social (70% subvention)	-	-	-	-	-	-	- 200	- 280	-	-
Fonds propres sur immobilisations de structure	- 50	- 50	- 50	- 50	- 50	- 50	- 50	- 50	- 50	- 50
<b>Fonds de roulement long terme à terminaison fin d'exercice (hors dépôts de garantie)</b>	<b>10 837</b>	<b>10 639</b>	<b>9 422</b>	<b>8 155</b>	<b>5 633</b>	<b>6 218</b>	<b>5 692</b>	<b>5 585</b>	<b>5 940</b>	<b>6 290</b>
Dépôts de Garantie	775	784	779	794	811	817	845	854	863	873
<b>Fonds de roulement long terme à terminaison fin d'exercice</b>	<b>11 611</b>	<b>11 423</b>	<b>10 201</b>	<b>8 949</b>	<b>6 444</b>	<b>7 034</b>	<b>6 536</b>	<b>6 439</b>	<b>6 803</b>	<b>7 163</b>

Source : Visial retraité par l'Ancols

## 7.4 Analyse de la dette

L'endettement devrait croître de 40 % et la CAF devant théoriquement se raffermir, le nombre d'années de CAF nécessaire pour un désendettement total serait de 19 ans en 2031. Rapporté aux loyers, la part des annuités d'emprunts passe de 18 % à 24 % en 2031.

L'organisme pourrait intégrer des scénarios avec un accroissement de la dette et une moindre dépendance à l'aide publique.

## **ANNEXES DU RAPPORT**



## I. Informations générales

Raison sociale	OPH de la Collectivité de Corse (OPH2C)
----------------	---

SIÈGE SOCIAL			
Adresse	6 rue François Vittori	Téléphone	04 95 30 15 50
Code postal Ville	20600	Courriel	services@oph2c.corsica
SIREN	Bastia	Internet	<a href="https://www.oph2c.corsica/">https://www.oph2c.corsica/</a>

Présidente	Juliette PONZEVERA
Directeur général	Pierre ROMANI

Collectivité de rattachement	Collectivité de Corse
------------------------------	-----------------------

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 24 OCTOBRE 2022			
	Membres	Désignés par	Professions
Président	PONZEVERA Juliette	Collectivité de Corse	Commerçante
	BELLONE Michèle	Association Leia	Directrice ESMS
	BICCHIERAY Didier	Collectivité de Corse	
	BRIGNOLE Jean	STC	Cadre La Poste
	COGNETTI-TURCHINI Catherine	Collectivité de Corse	Responsable Formation CFA
	CRISTOFARI Pasquin		
	GAMBINI Dominique	UDAF	Direction des soins des hôpitaux
	GIUDICI Antoine		Avocat
	LINALE Serge		
	LUCIANI Jean-François	Action Logement	
	MARTINELLI Rose-Marie		Directrice GIP
	MILANI Jean-Louis	Conseiller municipal	
	MORISON Jean-Claude		Chargé de mission ville de Bastia
	NATALI Josée		Directrice FALEP 2B
	POLI Antoine	Collectivité de Corse	
	POZZO DI BORGO Louis	Collectivité de Corse Président de la CA de Bastia	Pompier professionnel
	RIOLACCI François-Xavier	CGT	
	SAVELLI Joseph	Collectivité de Corse	Directeur agence bancaire
Représentant des locataires	BERTRAND Johnny	ADILAC	
	GIOVACCHINI Marie-Dominique	ADILAC	
	SBRAGGIA Stéphane	ADILAC	
	VENTURA Alexandra	ADILAC	
Commissaire du gouvernement : préfet de Haute-Corse			

COMMISSAIRES AUX COMPTES	
Titulaire	Stéphane MARELLO Grant Thornton Provence Méditerranée 183 Avenue de Rome 83500 La Seyne sur mer

EFFECTIFS AU 31 DÉCEMBRE 2021	
Cadres	11
Maîtrise	4
Employés	27
Gardiens	12
Employés d'immeuble	4
Ouvriers régie	28

TOTAL ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE : 42

EFFECTIF TOTAL : 86

## II. Visites de patrimoine (1<sup>er</sup> février et 1<sup>er</sup> mars 2023)

Code	Programme	QPV	Mise en service	Logts coll.	Logts indiv.	Commune
104	Aurore 432 (7-8-17-19)	Oui	1964	140	-	Bastia
105	Cité aurore (9 à 14 18 20)	Oui	1964	180	-	Bastia
106	54 cité lacs (24-26)	Oui	1966	54	-	Bastia
107	334 (21 à 23/25/27 à 33	Oui	1969	326	-	Bastia
108	358 cité des monts (34 à 43)	Oui	1970	355	-	Bastia
111	St Antoine 1(A1/A2/B1/B2)	Non	1986	43	-	Bastia
112	St Antoine 2(C/D/E)	Non	1987	40	-	Bastia
113	St Antoine 3(F1/F2/F3/G1/G2)	Non	1987	90	-	Bastia
122	Terralbore(A/B)	Oui	2011	26	-	Bastia
124	Terralbore 2(C/D)	Oui	2016	40	--	Bastia
1436	Le Piscina	Non	1968	18	-	Lucciana
2554	Ponte Novu résidence Serge Grisoni	Non	2008	10	-	Castello-di-Rostino
622	Calvi 3 Champeau A à E + villas	Non	1984	66	51	Calvi
623	Calvi 4 champeau Bt A à F	Non	2008	-	25	Calvi
1537	Lumio Les Chenes verts villas	Non	1979	-	20	Lumio
724	Calenzana 1 Carbunaghja villa	Non	1976	-	20	Calenzana
725	Calenzana 2 U ciosu longu villa	Non	1982	-	20	Calenzana
927	Cateri	Non	1979	-	20	Cateri
418	Aregno	Non	1983	15	10	Aregno
2349	Sta Réparata 1 Bt 1	Non	1982	15	-	Santa Reparata di Balagna
1335	Hlm Ppasquini villas 1 à 26	Non	1978	-	40	L'Île-Rousse
1638	Ponte Leccia 1 Platanes 1 à 25	Non	1985	-	25	Morosaglia
2553	Ponte Leccia 2	Non	1994	-	15	Morosaglia
Total				1 418	246	

### III. Liste des attributions irrégulières de logements

Période : 2019-2022

Nombre de logements ciblés contrôlés : 31 (*sur 602 attributions*)

Nombre de dossiers irréguliers relevés : 3

Programme	N° Logt	Numéro unique	Date décision CAL	Date signature du bail	Financement	Irrégularité constatée
Charles Rocchi	0048053970	02B0121020 44011393	29/03/22	01/04/22	PLAI	Dépassement de 36% des plafonds PLAI ( <i>financement PLUS dans le progiciel du bailleur</i> )
Bastia Terralbore	0046641389	02B0321020 61211477	11/08/21	26/08/21	PLAI	Dépassement de 3% des plafonds PLAI
Terralbore Rue St Exupery	0052321032	02B1117013 870GDPUB	22/02/22	10/03/22	PLAI	Dépassement de 22% des plafonds PLAI ( <i>financement PLUS dans le progiciel du bailleur</i> )