Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

ANCOLS
Contrôle Évaluation Études
Agence nationale de contrôle du logement social

Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2024-064

13 Habitat OPH

Marseille (13)

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Conseil d'Administration du 26 septembre 2025
Délibération n° 9-CA.25.067

DROIT DE REPONSE AU RAPPORT DEFINITIF DE CONTROLE N°2024-064

EXERCICES 2019-2023

Le Conseil d'Administration,

Vu les articles L342-1 et L342-2, L342-9, R342-14 du Code de la Construction et de l'Habitation

Vu le rapport définitif de contrôle n° 2024-064 – Exercices 2019-2023

Après avoir délibéré,

A l'unanimité des Présents et Représentés

- **APPROUVE** les observations écrites du Conseil d'Administration de 13 Habitat – OPH en réponse au rapport définitif de contrôle de l'ANCOLS n° 2024-064 de juin 2025 portant sur les exercices 2019-2023, ci-annexées.

Extrait certifié conforme,

Marseille, le 26 septembre 2025

Le Directeur Général

Damien VANOVERSCHELDE

Le Directeur Général certifie le caractère exécutoire de la présente délibération dûment publiée au procès-verbal des séances du Conseil d'Administration et transmise à M. le Préfet qui l'a réceptionnée à la date mentionnée en marge.

Le Directeur Général

Damien VANOVERSCHELDE

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

13 Habitat - OPH

Droit de réponse au rapport définitif de contrôle n°2024-064 Exercices 2019-2023

CA du 26 septembre 2025

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Observations écrites du Conseil d'administration de 13 Habitat-OPH en réponse au rapport définitif de contrôle de l'ANCOLS n°2024-064 de juin 2025 portant sur les exercices 2019-2023

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

SOMMAIRE

Sommaire	page 2
Commentaires sur les Points forts	page 3
Commentaires sur les Recommandations	page 4
Commentaires sur les Observations	page 12

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

Le Conseil d'administration de 13 Habitat – OPH, réuni en séance plénière le 26 septembre 2025 a pris acte de la transmission et du contenu du rapport définitif de contrôle de l'ANCOLS n°2024-062 de juin 2025.

Il a également délibéré et adopté le document ci-après, qui présente ses observations écrites, aux fins de publication à l'appui du rapport de l'agence.

Observations écrites : Le Conseil d'administration de 13 Habitat – OPH observe qu'il souscrit aux points forts relevés par l'ANCOLS :

1/ Commentaires sur les Points forts :

- Des loyers bas et accessibles :

La politique de gel des loyers menée durant plusieurs années a rendu le parc de l'Office particulièrement accessible aux locataires modestes vis à vis du parc privé mais aussi en comparaison avec le parc des autres bailleurs sociaux du département.

Le corollaire de cette accessibilité économique est que l'Office, dont le parc ancien s'est peu développé durant la période, a insuffisamment entretenu ou réhabilité son patrimoine, ce qui le rend faiblement attractif, notamment dans quelques quartiers d'habitat collectif.

- Rôle social important sur le département avec l'accueil de publics précaires :

La vocation sociale de l'Office est inhérente à son existence, sa mission et son rattachement. 13 Habitat inscrit son action en pleine cohérence avec ce cadre. Sa forte implantation sur le territoire départemental en fait un acteur majeur du logement social.

Le taux de locataires bénéficiaires d'aide au logement est de 53,4%, soit 4% de plus que la moyenne en région Provence Alpes Côte d'Azur et 5% de plus qu'en France métropolitaine.

Par ailleurs, 91,3% des locataires ont des ressources inférieures aux 60% des plafonds de ressources et 25,2% sont des familles monoparentales.

L'Office remplit de ce point de vue son rôle social de logement des demandeurs précaires ou défavorisées.

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

2/ Commentaires sur les Recommandations

Recommandation 1 : ***Réduire la vacance et les délais de remise en location et d'attribution des logements vacants***

L'Office souscrit pleinement à cette recommandation en premier lieu pour permettre à des demandeurs d'être logés et éviter un stock de logements non loués. En second lieu, la réduction des délais de vacance doit contribuer à améliorer les recettes locatives et la récupération des charges.

Pour commencer à réduire la vacance ainsi que les délais de remise en location et d'attribution des logements vacants, plusieurs actions concrètes ont d'ores et déjà été mises en place :

- Un nouveau process de commercialisation a été élaboré qui vise à fluidifier les différentes étapes, de la réception du congé jusqu'à la signature du bail, en limitant les délais de traitement et en améliorant la coordination entre les équipes.
- Un process de visite en amont de la phase CALEOL a également été développé pour les résidences en manque d'attractivité et sur lesquelles la présentation d'un seul candidat permettra de réduire les délais d'attribution.

Ces deux procédures visent à anticiper les éventuelles interventions techniques et à mieux préparer la remise en location du logement, en réduisant ainsi le délai entre le départ du locataire sortant et l'arrivée du nouvel entrant.

L'exécution des marchés notamment par les entreprises intervenant dans le cadre des travaux à la relocation fait l'objet d'un suivi. En cas de retard dans l'exécution des travaux, des courriers sont adressés aux entreprises concernées, et des pénalités peuvent être appliquées. Une évaluation fournisseurs sur les marchés à la relocation est organisée afin de contrôler le bon suivi d'exécution et de réajuster si besoin.

Des contrôles ponctuels sont réalisés dans les logements réceptionnés afin d'identifier d'éventuelles anomalies. Celles-ci sont ensuite signalées aux agences pour permettre une mise en conformité des travaux avec les bons de commande initiaux.

Un tableau de bord de la vacance est présenté en comité de direction et des indicateurs de performance sont en cours d'élaboration pour piloter les motifs de vacance et les délais, les coûts induits, la perte de recettes associée.

La vacance étant considérée comme un manque à quittancer, un suivi mensuel du quittancement à la cité / agence par rapport au budget a été mis en place et génère des échanges avec les responsables d'agence. Une animation plus régulière pourra être réalisée.

Dans la même démarche, la projection du budget sera faite à une maille plus fine (cité) et en positionnant un objectif d'évolution du nombre de logement vacant par motif et par agence avec l'implication des responsables d'agences.

L'ensemble de ce processus et de ses composantes sera évalué périodiquement au regard des résultats et ré-interrogé régulièrement pour être optimisé.

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

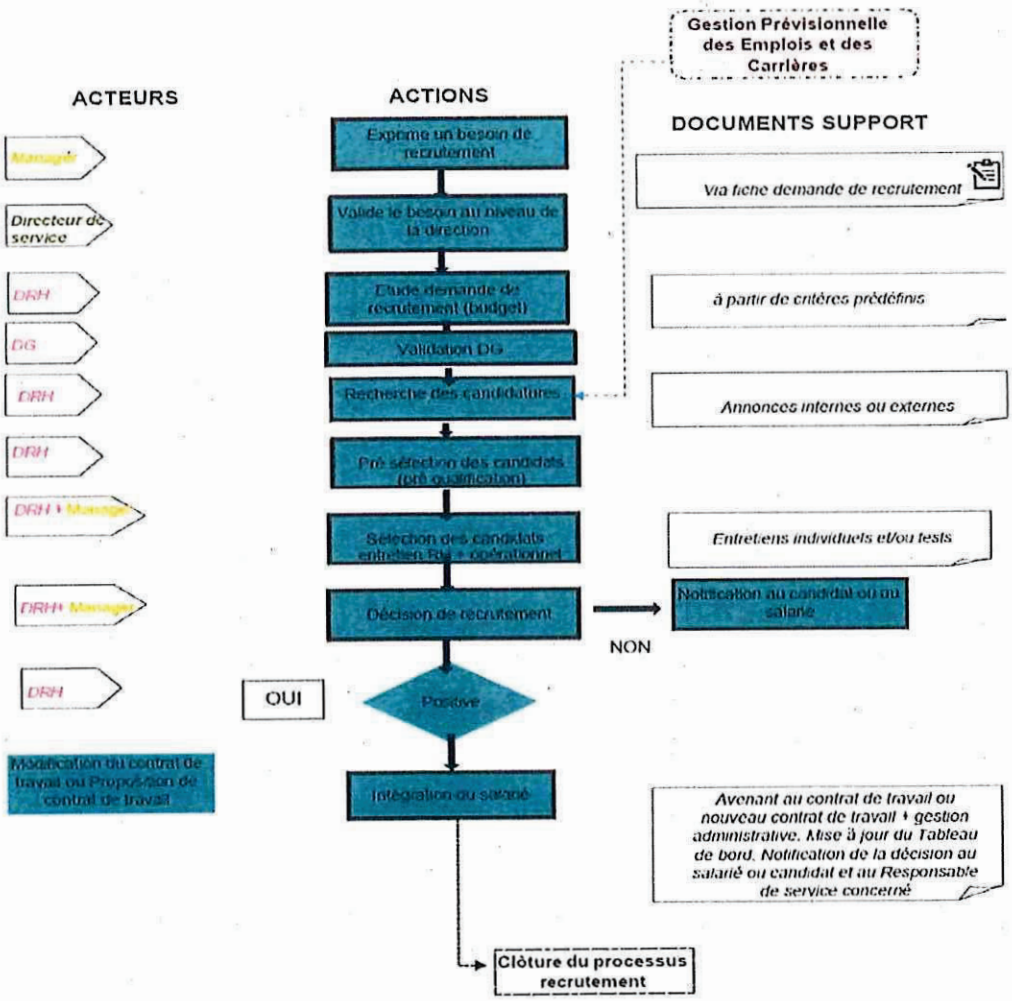
Recommandation 2 : ***Compléter et faire appliquer la procédure "GRH RECR 01 Phases principales du processus de recrutement interne ou externe" afin d'assurer une meilleure justification des recrutements***

Dans l'attente du déploiement complet du nouvel SIRH en 2026, des formulaires spécifiques intégrant un workflow de validation des besoins de recrutement ont été mis en place. Ce dispositif permet d'évaluer la pertinence d'un remplacement et d'analyser, en amont, la nécessité de pourvoir un poste, dans une logique de maîtrise et d'optimisation de la masse salariale.

La procédure GRH RECR 01 ci-dessous a été complétée pour intégrer ce workflow.

Procédure : Les phases principales du processus de recrutement interne ou externe

DOMAINE D'ACTIVITE	GRH	Sous Domaine : RECR
Référence :	GRH RECR 01	
Date d'application :	01/12/06	
Dernière mise à jour :	01/04/2025	



Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

Recommandation 3 : ***Revoir et renforcer le contrôle interne sur les dysfonctionnements constatés***

La mise en évidence par l'Agence de dysfonctionnements sur des processus clés, notamment d'attribution, de marchés et de recrutements indique que le dispositif de contrôle interne, s'il existe, n'a pas garanti l'Office de risques multiples.

La politique de contrôle interne sera renforcée et son impact accru afin de réduire les risques.

Une feuille de route de l'audit interne pour 2026 proposera à la Commission des risques et du contrôle interne de fin 2025 de prendre en compte cette recommandation.

Une révision de différents points de méthodologie sera réalisée et notamment le périmètre des processus critiques à couvrir, les stratégies d'échantillonnage, le ciblage des populations sensibles et l'amélioration de la fiabilité des requêtes servant de base aux contrôles des travaux.

Recommandation 4 : ***Procéder en 2025 à une « évaluation du fournisseur » du titulaire des huit Marchés n°049-055 en 2023 et n°093-095-097-099-101-112 en 2024.***

L'Office organise et programme annuellement l'évaluation fournisseur.

Concernant les marchés à la relocation 2023-049 et 2023-055 dont l'entreprise est titulaire, cette évaluation était prévue au titre de la campagne 2025.

Pour ce qui concerne les marchés PMR 2024-093, 095, 097, 099, 101 et 112, cette évaluation n'était pas prévue en 2025. Néanmoins, l'Office modifiera sa programmation et procèdera à ces évaluations en 2025.

Bien que les conditions de la dépendance économique comme l'entend la règlementation n'étaient pas remplies, l'Office a alerté, en octobre 2024, la société sur ce risque et l'a invitée à élargir la sélection d'acteurs économiques avec lesquels elle peut être amenée à travailler.

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

Recommandation 5 : ***Mettre en place un plan d'action visant à modérer les coûts de gestion en particulier de la masse salariale.***

Fort d'une nouvelle gouvernance, l'Office s'attachera à mener une évaluation de l'organisation actuelle, à identifier les leviers d'optimisation des coûts de gestion et en particulier de la masse salariale, pour faire évoluer l'affectation des ressources en vue d'une performance sociale, économique et environnementale plus efficiente.

Les processus budgétaires et de dépenses, l'organisation des marchés publics, le contrôle d'exécution des prestations, la responsabilisation des acteurs sont autant de pistes, par exemple.

De même, l'organisation sera adaptée ainsi que la répartition des effectifs, après concertation avec les équipes et en lien avec les partenaires sociaux.

Il s'agira d'améliorer l'adéquation entre les moyens et les résultats (notamment en matière de qualité de service, de proximité, de fonctions de maitrise d'ouvrage et de fonctions supports), l'évolution du contenu des postes de travail, l'adaptation des salariés aux postes, l'attractivité de l'organisme, la politique de recrutement, ...

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

Recommandation 6 : ***Améliorer la connaissance du parc en finalisant la cartographie énergétique et en mettant en place des outils afin de centraliser et actualiser la collecte des données techniques du patrimoine.***

Dans le cadre de sa stratégie patrimoniale et de transition énergétique, 13 Habitat a engagé une démarche structurante visant à améliorer la connaissance technique et énergétique de son parc immobilier. Cette initiative s'inscrit pleinement dans les objectifs portés par les politiques publiques en matière de rénovation énergétique, de performance environnementale et de qualité de service aux locataires.

Un service dédié à la numérisation du patrimoine a été constitué dès 2023 pour améliorer la qualité des données patrimoniales, gagner du temps dans la collecte et la mise à jour des informations, anticiper les besoins de rénovation énergétique, vérifier la Conformité réglementaire et participer à la maitrise des charges et à l'atteinte des objectifs RSE.

L'ambition est de créer de véritables jumeaux numériques du patrimoine intégrant les caractéristiques essentielles des bâtiments (structure, équipements collectifs, métrés, consommations énergétiques) et constituant un levier majeur pour la planification, la maintenance et la rénovation du parc mais cela requière un temps important de collecte, de qualification, d'outillage.

L'accès à la plateforme d'acquisition de données numérisées est ouvert à tous les salariés depuis le mois de juin 2025.

L'accès à la plateforme [redacted] sera ouvert à tous les salariés et les formations sont réalisés en fonction des besoins de chacun.

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

Recommandation 7 : ***Accroître fortement la part de logements locatifs sociaux au détriment du logement intermédiaire dans la production, en cohérence avec le plan stratégique patrimonial et le plan local de l'habitat.***

Les crises qui se succèdent depuis 2020 (pandémie, Ukraine, pénurie de matériaux, hausse des taux...) ont bouleversé l'écosystème de la production immobilière. Les conditions d'équilibre des opérations ont été remises en cause par ces changements de paramètres, conduisant à une réduction drastique de la production de logements Locatifs sociaux en Maîtrise d'Ouvrage Directe par les bailleurs.

Dans la recherche de l'atteinte des objectifs de production de logements locatifs sociaux neufs identifiés dans le Plan Stratégique Patrimonial, l'Office a ainsi augmenté la part dévolue à l'acquisition en VEFA.

Cependant, atteints par le resserrement des crédits offerts aux accédants et l'abandon des dispositifs de défiscalisation, les promoteurs ont proposé la vente en bloc d'opérations entières aux bailleurs sociaux, imposant de fait une mixité LLS-LLI pour conserver un chiffre d'affaires répondant à leurs équations économiques dans un constat de hausse du foncier et des coûts de construction.

C'est dans ce contexte qu'à l'instar des autres bailleurs, en 2023 et 2024, pendant ces deux années noires pour l'immobilier, 13 Habitat a engagé des opérations comportant de 50 à 60% de LLI, afin de continuer à produire une offre de logement locatif social neuf.

Le Conseil d'Administration a ainsi validé une vingtaine d'opérations totalisant un peu plus de 800 logements. Il s'agissait de sauvegarder une production minimum nécessaire à maintenir les services supports de l'Office, notamment de la maîtrise d'ouvrage et de la commercialisation, le temps que les conditions de relance de la vente en libre par les promoteurs soient retrouvées, dans un marché assaini, en retrouvant les modalités déclinées au cours de la décennie 2010-2020 : l'acquisition en bloc par le bailleur de 30 à 40 % des programmes de VEFA sous statut LLS.

Les axes d'amélioration suivants sont envisagés pour accroitre la production de LLS :

- Mieux s'intégrer dans les stratégies d'aménagement du territoire portées par les aménageurs (ZAC-OIN...)
- Relancer la production/commercialisation de l'accession sociale en PSLA ou BRS, en l'intégrant partout où cela s'y prête dans une mixité avec les LLS.
- Instaurer une veille réglementaire sur l'évolution des statuts des fonciers détenus par l'Office et sur les enquêtes publiques périodiques qui peuvent permettre de les valoriser.
- Envisager des opérations en partenariat public-privé via la création de SCCV
- Développer un savoir-faire spécifique sur l'intervention en MOD en centres anciens, tant en requalification pour la valorisation de notre patrimoine que pour le développement de nouveaux projets engagés en Acquisition-Amélioration

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

Recommandation 8 : *Améliorer l'efficience de la gestion des attributions*

D'ores et déjà et dans un premier temps, le Conseil d'administration du 10 mars 2025 a modifié l'article 3 du règlement intérieur de la CALEOL afin de permettre la participation en visio-conférence des responsables de secteur qui y apportent la connaissance fine du patrimoine, doivent garantir l'état des logements et prendre en compte la fragilité des résidences et locataires.

L'utilisation des outils de visio-conférence et plus généralement d'un outil de CALEOL dématérialisée pourra être proposé pour faciliter la participation des différentes parties prenantes et en particulier les représentants des collectivités locales réservataires.

Au-delà de la circulation dématérialisée des documents, une réflexion sur la gestion dématérialisée des attributions, processus et documents, devrait permettre d'identifier des améliorations tant dans l'instruction, que dans la traçabilité.

Lors du Conseil d'administration du 10 mars 2025, le règlement intérieur a été modifié pour mieux garantir l'équité en décidant de l'anonymisation des candidatures (article 10) et la mise à jour d'une liste des cités peu attractives, pour lesquelles la présentation d'un seul candidat sera accepté par dérogation.

Les Procès-verbaux des CALEOL sont désormais générés automatiquement via le module module à partir des données saisies dans .

Au-delà de ces premiers ajustements, le processus d'attribution doit être interrogé, évalué en fonction des résultats et révisé régulièrement, en associant les différents contributeurs, pour garantir l'équité et l'égalité de traitement des candidatures tout en assurant fluidité et rapidité, incluant l'ensemble des étapes de mise en location, depuis la déclaration de vacance jusqu'à la signature du bail.

L'ensemble du processus d'attribution sera réexaminé et adapté pour en améliorer l'efficience, y compris en termes d'organisation, de ressources humaines et de moyens techniques.

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

Recommandation 9 : ***Piloter un plan d'action partagé à l'échelle de l'Office afin d'améliorer la satisfaction des locataires***

L'Office avait fait le choix dès 2019 de structurer sa démarche Qualité du Service, en l'adossant au Label sectoriel QUALI'HLM, obtenu en juin 2021 pour une durée de 3 ans.

Depuis 2022, l'Office a poursuivi son projet d'entreprise autour de la « Responsabilité Sociétale des Entreprises », l'objectif à atteindre étant de mieux équilibrer la prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux, économiques et éthiques dans toutes les décisions et actions de l'organisme.

13 Habitat avait ainsi fait le choix de poursuivre son engagement de maintien de la qualité de service auprès de ses locataires en dehors du Label QUALI'HLM. Cette décision a entraîné un pilotage moins structuré et moins suivi de la qualité de service, à l'instar de l'absence de comité de pilotage dédié.

Les mauvais résultats révélés lors des dernières enquêtes de satisfaction nécessitent que des mesures correctives soient prises.

La satisfaction des locataires et leur participation ainsi que celle des salariés et plus généralement des parties prenantes à l'élaboration d'un plan d'action dédié sera réamorcé pour les années à venir pour y remédier.

Les dispositifs d'enquête, les actions mises en œuvre ou envisagées mais aussi l'animation et le pilotage de la démarche d'amélioration seront réexaminés et renforcés.

Recommandation 10 : ***Mettre à jour la simulation financière en ajustant notamment certains paramètres de l'exploitation et, dans la mesure du possible, en intégrant les financements extérieurs qui seraient obtenus.***

La simulation financière prévisionnelle a été présentée sur l'année de référence 2023, avec une projection à 10 ans correspondant au Plan Moyen Terme attendu prioritairement par la Caisse des Dépôts et par la Fédération des OPH.

L'ensemble des paramètres macro-économiques ont été actualisés et un important travail a été réalisé par l'Office pour fournir un Visial avec l'ensemble des opérations identifiées (travaux immobilisés, opérations nouvelles, cessions, démolitions).

La prochaine simulation sera travaillée en intégrant les éventuels nouveaux financements extérieurs et la cession d'une quote-part des logements produits actuellement en LLI (modèle investisseur).

L'Office prévoit d'actualiser tous les ans la simulation financière sur la base des résultats du dernier exercice clôturé ainsi que de la trajectoire des paramètres d'exploitation et de la présenter au Conseil d'administration en même temps que le point d'avancement du PSP.

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

3/ Commentaires sur les Observations

Observation 1 : ***Les enquêtes annuelles RPLS comportent des anomalies ou incohérences (non conforme à l'arrêté du 5 janvier 2010 pris en application de l'article R. 411-3 du CCH)***

Pour donner suite au rapport de l'Agence, un travail de contrôle interne a été réalisé ainsi que la correction de la plupart des anomalies constatées.

Des différences de déclaration entre Harmonia et RPLS résultaient d'informations traitées en parallèle sans procédure de contrôle et de cohérence.

Une demande d'amélioration a été faite auprès du fournisseur du logiciel métier ( ) pour faciliter ce traitement.

Par ailleurs, les logements étudiants étaient jusqu'alors comptabilisés comme des logements foyers. Or, les logements foyers ne doivent pas être intégrés dans le RPLS (spec. DREAL). Une action corrective sera donc menée avant février 2026 pour y remédier.

Par ailleurs, des écarts ont été constatés concernant les montants des loyers. Dans le RPLS 2024, les loyers déclarés ont été arrondis à l'euro inférieur, ce qui n'est pas conforme aux instructions ministérielles : Or, cette donnée est issue directement du logiciel métier qui tronque la donnée ce qui devra être modifié.

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

Observation 2 : ***Plusieurs situations de conflits d'intérêts ont été relevées au sens de l'article 2 de la loi n°2013-907 du 11 octobre 2013 relative à la transparence de la vie publique et en méconnaissance de l'article 1 de ladite loi.***

Pour donner suite à cette observation, il convient d'abord de rappeler que 13 Habitat est engagé depuis de nombreuses années dans la prévention des situations de conflits d'intérêts comme en témoignent les dates clés relatives à l'élaboration du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs :

- Création / validation du Code éthique CA 27/03/2019
- Rapport prévention des risques de conflits d'intérêt CA 19/10/2021
- Formations/sensibilisations des administrateurs réalisées en 2019 et 2021 (séminaires administrateurs organisés par le Président du CA)
- Mise à jour du Code éthique sur la protection des lanceurs d'alerte validée par le CA le 18/10/2023
- Mise à jour du Code éthique par l'intégration des conventions règlementées dans le dispositif de prévention des conflits d'intérêts par le CA du 10/03/2025

Malgré ce dispositif, force est de constater que sa diffusion et son respect restent perfectibles.

Dès la connaissance des faits mis en évidence par l'Agence, des changements ont été opérés, dans la gouvernance de l'organisme, à l'initiative de sa collectivité de rattachement, le Département.

Un nouveau président a été élu par le Conseil d'Administration le 18 juillet 2025.

Le recrutement d'un nouveau Directeur général a été validé en Conseil d'Administration le 14 août 2025, pour une prise de fonction au 22 septembre 2025.

Les situations de conflits d'intérêt signalées par l'ANCOLS nécessitent que des investigations sur les faits relevés permettent d'identifier les dysfonctionnements, de qualifier les non-conformités au regard des règles et du cadre légal et de désigner les auteurs et responsabilités.

Pour que toute la lumière soit faite sur ces situations qui peuvent relever d'infractions pénales pouvant mettre en cause la responsabilité individuelle de leurs auteurs, le Directeur général signalera au procureur les éléments du rapport au titre de l'article 40 du code de procédure pénale.

L'Office se réserve également la possibilité de donner toutes suites contentieuses et/ou disciplinaires qui seraient nécessaires vis-à-vis d'éventuels auteurs de fautes professionnelles ou d'infractions pénales ainsi que pour les préjudices subis.

Par ailleurs, sera nommé un référent Déontologie auprès du Directeur général.

Enfin, une nouvelle sensibilisation des parties prenantes pourra être réalisée et les règles et principes de la charte d'éthique et de déontologie seront accrues, notamment concernant les attributions de logements, les travaux, les marchés, les recrutements pour les salariés comme pour les administrateurs.

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

Observation 3 : ***les états règlementaires déposés sur la plateforme Harmonia comportent des erreurs ou des incomplétudes qui nuisent à la qualité de l'information et contreviennent à l'arrêté du 7 octobre 2015 fixant la nature, le format et le contenu des états règlementaires***

L'Office a pris connaissance des données manquantes sur la plateforme Harmonia Ministère identifiées sur telle ou telle année antérieure.

Précisément concernant les effectifs, l'Office a déclaré, jusqu'en 2022, uniquement les effectifs en CDI, en l'absence de note de bas de tableau pour les tableaux 4.9.1 - TABLEAU REMUNERATIONS ET FRAIS DES DIRIGEANT(E)S (OPH) et 4.9.2 - TABLEAU DE L'EFFECTIF MOYEN ET VENTILATION PAR CATEGORIE (OPH).

En 2023, les masques de saisie ont été modifiés sur Harmonia Ministère et précisent désormais l'inclusion des CDD.

Les équipes de l'Office s'appuient sur les contrôles automatisés de la plateforme et les commentaires échangées avec les équipes de contrôle de la DHUP à la suite de leurs vérifications pour corriger ou compléter les données et, par la même, pour progresser dans ses déclarations.

Afin de renforcer la fiabilité des données et leur complétude, une centralisation sera réalisée au sein d'un même service de la Direction financière, pour la préparation des états règlementaires dans le logiciel dédié en interne et leur communication sur les plateformes Harmonia du Ministère et de la Fédération des OPH.

Observation 4 : ***13 Habitat ne respecte pas le délai de paiement des fournisseurs fixé à 30 jours par l'article R 2192-10 du code de la commande publique***

Les délais de règlement des fournisseurs ne sont pas suffisamment respectés :

- D'une part en raison de problématiques organisationnelles (temps de réponse des services dans le circuit de validation des factures) malgré le processus de relance hebdomadaire par le service comptabilité des acteurs ayant des actions à réaliser dans le workflow
- D'autre part en raison de problématiques informatiques rencontrées sur l'intégrité du flux de factures dans le progiciel

La Direction financière met en place une analyse mensuelle du délai de paiement des factures fournisseurs par service et par étape du circuit de validation pour identifier les goulots d'étranglement et les correctifs nécessaires, afin de mieux respecter les délais de paiement règlementaires.

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

Observations 5 : ***les orientations en matière d'attributions, qui datent de 2017, sont obsolètes et ne permettent pas de répondre à l'article R. 441-9 du CCH***

Des modifications nombreuses du cadre législatif et règlementaire relatif aux attributions des logements sociaux, font apparaitre les évolutions suivantes de la loi :

. 05 mars 2007 : DALO Droit Au Logement Opposable
. 25 mars 2009 : MOLLE Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre les Exclusions
. 24 mars 2014 : ALUR Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
. 27 janvier 2017 : égalité et citoyenneté
. 23 novembre 2018 : ELAN Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique
. 8 et 9 février 2022 : 3DS Différenciation Décentralisation Déconcentration et Simplification

Une nouvelle politique d'attribution des logements adaptée aux évolutions législatives et aux orientations de l'Office sera élaborée et soumise à un prochain Conseil d'Administration avant d'être publiée sur le site de 13 Habitat.

Observation 6 : ***l'office ne procède pas systématiquement à l'actualisation des informations de la demande de logement dans le SNE en fonction de la situation de l'attribution au moment de l'attribution du logement et de la signature du bail (non conforme à l'article R. 441-2-9 du CCH***

Toutes les fiches des occupants sont systématiquement mises à jour lors de la présentation en CALEOL.

Les données saisies sur le logiciel métier sont synchronisées avec le SNE et les anomalies identifiées sont corrigées.

Un projet a été intégré au schéma directeur afin d'améliorer et de régulariser la gestion des demandes de logements, ainsi que le suivi des attributions réalisées par la CALEOL.

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

Observation 7 : ***L'examen triennal des conditions d'occupation des logements par la CALEOL n'a pas été correctement mis en place depuis le précédent contrôle de 2022 (non conforme à l'article L. 442-5-2 du CCH)***

Dans une démarche visant à optimiser la gestion du parc locatif social et à garantir l'adéquation avec les besoins des ménages, le dispositif de suivi des situations de suroccupation a été renforcé, notamment pour les ménages identifiés lors de l'Enquête sur l'Occupation du Logement.

Ce dispositif repose aujourd'hui sur un tableau de bord structuré par agence, alimenté par le service attribution, permettant une analyse détaillée et rétrospective sur trois ans des cas de suroccupation. Cette approche offre une vision consolidée et territorialisée des besoins en relogement ou en adaptation.

Dans un premier temps, l'accent a porté sur l'examen des situations de suroccupation, au service d'une optimisation de l'occupation du patrimoine et d'une meilleure prise en compte des besoins spécifiques des ménages. Cette méthode vise à favoriser une intervention plus ciblée et réactive.

Néanmoins, une limitation opérationnelle subsiste : le logiciel actuellement utilisé ne permet pas l'identification systématique ni le suivi des ménages en situation de handicap résidant dans des logements inadaptés, ce qui constitue un obstacle à une gestion optimale du parc.

Par ailleurs, la problématique de la sous-occupation, particulièrement en zones tendues, apparaît comme un enjeu croissant mais n'a pas encore fait l'objet d'une étude approfondie ; elle sera intégrée à nos objectifs 2025-2026, en cohérence avec les priorités d'équité territoriale et d'optimisation de l'offre.

Dans cette perspective, une demande a été formulée auprès de l'ARHLM pour organiser un atelier inter-bailleur en vue de co-construire un processus partagé et d'harmoniser les pratiques sur l'ensemble du territoire.

Enfin, ce dispositif s'appuie également sur les enquêtes règlementaires suivantes :

- L'Enquête SLS (Supplément de Loyer de Solidarité), réalisée annuellement auprès des locataires de logements conventionnés ;
- L'Enquête OPS (Occupation du Parc Social), conduite tous les deux ans par 13HABITAT auprès des locataires.

L'objectif est d'assurer un suivi précis de l'activité et d'ajuster les attributions selon les résultats constatés.

Concernant le Bilan de la Gestion en Flux 2024, le rattrapage des mises à disposition au profit du contingent préfectoral est en cours.

Docusign Envelope ID: 3309489E-275B-4787-8441-A728DDD2C245

Accusé de réception en préfecture
013-782855696-20250926-9-CA25067-DE
Date de télétransmission : 26/09/2025
Date de réception préfecture : 26/09/2025

Réponses de l'organisme

Observation 8 : ***l'office n'est pas en mesure de justifier qu'il consacre 25% de ses attributions de logements sur son contingent propre aux publics prioritaires en méconnaissance de l'article L. 441-1 du CCH***

La fiabilité des données dans le logiciel métier doit être améliorée et doit permettre de produire des statistiques d'attributions.

L'ambition est de créer un tableau de bord en temps réel afin de suivre les attributions, respecter les objectifs réglementaires et adapter les actions selon les résultats.

Le prestataire a été mandaté pour corriger et mettre en œuvre l'ensemble des éléments logiciels permettant de répondre aux statistiques d'attributions.

Observation 9 : ***l'office ne consacre pas 25% de ses attributions de logements situés hors QPV à des ménages dont les ressources sont inférieures au premier quartile de revenus.***

Les données saisies dans le logiciel lors de l'attribution d'un logement ne sont pas entièrement retransmises dans le SNE. Les extractions de données réalisées dans ainsi que leur transmission vers le SNE doivent être sécurisées

L'objectif est d'assurer un suivi précis de l'activité et d'ajuster les attributions selon les résultats constatés.

Document approuvé en Conseil d'Administration de 13 Habitat, le 26 septembre 2025,

Le Directeur général,

Damien VANOVERSCHELDE

Le Président,

Jean-Marc PERRIN