

CHAMBRE REGIONALE DES COMPTES

Le 27 avril 2000

DE PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR

REF.: Greffe/LB/jl/ n° 1012

Lettre recommandée avec A.R n° 9288 5082 9FR

OBJET : Lettre d'observations définitives relative à la gestion de l'Office public départemental d'habitations à loyer modéré des Hautes-Alpes.

Monsieur le président,

La Chambre régionale des comptes a, dans sa séance du 13 janvier 2000, arrêté ses observations définitives au vu notamment des réponses adressées à ses observations provisoires.

Conformément à l'article L241-11 du Code des juridictions financières, ces observations devront être communiquées par vos soins à l'assemblée délibérante dès sa plus proche réunion ; elles feront l'objet d'une inscription à l'ordre du jour de cette assemblée et seront jointes à la convocation adressée à chacun de ses membres.

Vous voudrez bien trouver ci-joint le texte intégral des observations définitives de la Chambre.

Je vous prie de croire, Monsieur le président, en l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

Alain PICHON

Monsieur Alain BAYROU

Président de l'OPHLM des Hautes-Alpes

23, Bd. G. Pompidou

05003 GAP Cedex

CHAMBRE REGIONALE DES COMPTES

DE PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR

OBSERVATIONS DEFINITIVES

SUR LA GESTION

DE L'OFFICE PUBLIC DEPARTEMENTAL D'HABITATIONS A LOYER MODERE

DES HAUTES-ALPES

Exercices 1996 à 1998.

Rappel de procédure

La Chambre a inscrit à son programme l'examen de la gestion de l'office public départemental d'habitations à loyer modéré des Hautes-Alpes à partir de l'année 1996 qui a été attribué à M. Loïc Bahuaud, conseiller. Le président de la Chambre en a informé M. Alain Bayrou, président, par lettre en date du 8 juin 1999.

L'entretien de fin d'instruction a eu lieu le 9 décembre 1999 entre M. Alain Bayrou et le rapporteur.

Dans sa séance du 13 janvier 2000, la Chambre a arrêté ses observations provisoires. En application des prescriptions de l'article 114 du décret n° 95-945 du 23 août 1995, ces observations ont été transmises dans leur intégralité à M. Alain Bayrou. La réponse de M. Alain Bayrou a été enregistrée le 28 février 2000 au greffe de la juridiction.

Après avoir entendu le rapporteur et pris connaissance des conclusions du commissaire du Gouvernement, la Chambre, a délibéré et adopté, le 7 avril 2000, ses observations définitives dans la composition suivante: M. Pichon, président, MM. Besombes, Fabre et Giannini, présidents de section, M. Gomez, Mme Duvillier, M. Chabert, conseillers, et M. Bahuaud, conseiller-rapporteur.

En application des dispositions de l'article L241-11 du code des juridictions financières, ces observations devront être communiquées par le président à son assemblée délibérante lors de la plus proche réunion suivant leur réception. Elles feront l'objet d'une inscription à l'ordre du jour et seront jointes à la convocation adressée à chacun de ses membres.

Elles seront, après cette date communicables à toute personne qui en ferait la demande en application des dispositions de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978.

PRESENTATION DE L'ORGANISME.

1. Présentation générale.

L'office public départemental d'habitations à loyer modéré des Hautes-Alpes a été créé par décret du 24 juin 1921. Il a reçu une extension de compétences (d'objet et géographique) par arrêté ministériel du 12 septembre 1978 et peut intervenir sur les Hautes-Alpes et les départements limitrophes.

Le président de l'office est, depuis le 11 mars 1996, Monsieur Alain Bayrou (président du Conseil Général des Hautes-Alpes et maire de la ville de Briançon). Son prédécesseur à la présidence de l'office était, du 2 juin 1992 au mois d'août 1995 (époque de son décès), Monsieur Bruno Chapuis. Le vice-président de l'époque, Monsieur Jean Claude CHAPPA a assuré l'intérim jusqu'au 11 mars 1996. La directrice générale est, depuis le 15 décembre 1992, Mme Marie-Jeanne Pastor.

L'organisation de l'office est classique (président, directeur général, responsables par fonctions). La directrice générale sous l'autorité du président, outre sa fonction première, est également chargée du service financier et comptable. La composition du conseil d'administration est conforme à la réglementation. Il se réunit régulièrement. La composition de la commission d'attribution et de la commission d'appel d'offres répond aux exigences réglementaires.

Au 31 décembre 1998, le nombre de logements locatifs gérés par l'office s'élevait à 5.056 logements répartis sur 54 communes, dont 2.288 sur Gap (soit 45 % du patrimoine) et 813 sur Briançon. En outre, à cette date, l'office gère 667 logements foyers, soit l'équivalent de 346 logements, 48 locaux commerciaux et professionnels et 2.228 garages. Il est utile de préciser que si aucun logement de l'office n'est en zone urbaine sensible (ZUS), en revanche, 1284 logements se trouvent situés en zone de revitalisation rurale (ZRR) dans différentes communes. Ces logements ne peuvent faire l'objet des dispositions relatives au loyer de "solidarité". L'office loge fin 1998, 11.524 personnes, soit 10,2 % de la population totale du département. L'occupation moyenne par logement s'établit à 2,23 personnes par logement, contre une moyenne nationale office de 2,48. La vacance de l'office est essentiellement rurale, par suite de la désertification croissante des campagnes.

Le volume financier géré par l'office s'établit au budget prévisionnel de l'exercice 1999 à près de 165 MF en fonctionnement et 170 MF en investissement. En matière d'investissements, l'office n'a pas d'activité de construction de logements en accession. En revanche, il clôt à l'heure actuelle deux opérations de zone d'aménagement concerté démarrées dans les années 1983/1985 pour contrer les retombées négatives de la liquidation de deux sociétés gapençaises. L'office réalise également quelques rares opérations en maîtrise d'ouvrage déléguée pour les collectivités qui en expriment le souhait. En matière de constructions locatives neuves il réalise en moyenne 80 logements par an, sauf en 1996 qui a été une année de pause. Enfin, il réhabilite près de 200 logements anciens par an, essentiellement dans les communes de: Gap, Briançon, Veynes et L'argentiere. A ce titre, il a aujourd'hui réhabilité la quasi-totalité de son parc.

2. Rappel des observations de la Chambre dans sa précédente lettre d'observations définitives en date du 15 juin 1995 et portant sur les exercices 1985 à 1994.

Bien que ce contrôle soit désormais ancien il a paru utile de rappeler les observations définitives que la Chambre avait formulé à cette occasion.

En substance, celle-ci constatait que l'office était en voie de redresser sa situation financière, un temps compromise, par l'optimisation de ses recettes et la stabilisation de ses dépenses ; que, cependant, la dette était encore forte et que malgré l'exonération momentanée de la part départementale de la taxe foncière le rétablissement de celle-ci serait à anticiper. Elle constatait en gestion quelques difficultés relatives aux impayés, à la vacance de certains groupes, l'existence de stocks improductifs faute d'études préalables pertinentes, le poids financier de la ZAC de Fontreyne, quelques insuffisances en matière de suivi comptable des opérations, de même que pour la passation des marchés d'ingénierie, de travaux et d'entretien.

3. Suites données au rapport de la Chambre.

La Chambre a pu constater que la commercialisation de la ZAC de Fontreyne est achevée.

Le plan de rééquilibrage de l'exploitation sur la période 1992/1997 a été respecté. Ainsi, l'office a recherché l'optimisation des recettes, non seulement par l'augmentation des loyers, l'application systématique du surloyer, mais aussi par la mise en place et le développement du prélèvement automatique auprès des locataires, la recherche de financement complémentaire au prêt locatif aidé et à la prime à l'amélioration des logements à usage locatif et à occupation sociale.

La maîtrise des coûts a été recherchée par le resserrement des dépenses, l'équilibre absolu des opérations nouvelles, la mise en place d'un service précontentieux pour juguler les impayés.

Enfin, depuis 1995, la reprise des subventions d'investissements est opérée.

En matière de gestion locative, la prévention des impayés se fait par une relance systématique avec participation d'une conseillère sociale pour résoudre les difficultés des locataires, sachant qu'il y a une paupérisation croissante des familles, 44 % des nouveaux locataires étant en situation professionnelle précaire.

LA SITUATION FINANCIERE JUSQU'EN 1998.

La Chambre constate une amélioration très significative de la situation financière de l'établissement.

1. La solvabilité est satisfaisante.

Voir Tableau

Données financières en KF	1995	1996	1997	1998
FRNG (1)	73.670	84.898	105.912	113.816
FRNG à terminaison des opérations (2)				118.055
BFR.E (3)	93	3.034	2.724	2.779
Trésorerie (4)	89.701	98.823	119.934	127.985

- (1) Fonds de roulement net global Ecart entre les ressources durables et les emplois longs et stables.
(2) Même écart avec prise en compte des opérations en cours supposées achevées.
(3) besoin en fonds de roulement d'exploitation Capitaux minima nécessaires au fonctionnement de l'office.
(4) Ensemble des capitaux à court terme dont dispose l'office à la date de clôture des documents comptables.

Le "FRNG" (fonds de roulement net global), avant prise en compte des opérations à terminaison et le "FRNG à terminaison" (des opérations) pour le dernier exercice sous revue sont positifs. Le résultat de 1998 traduit donc la capacité de l'office à financer son cycle d'exploitation par des fonds stables. Il est même très supérieur à la médiane constatée dans les offices au plan national, puisqu'il représente environ 9,5 mois de dépenses contre une médiane de référence de 3 mois.

2. la rentabilité est positive.

Voir Tableau

Tous les indicateurs de gestion (excédent brut d'exploitation, résultat d'exploitation, résultat net) ressortent positivement sur la période sous revue.

Ces bons résultats permettent de constater que l'office a les moyens financiers de remplir son rôle de bailleur social.

L'autofinancement net HLM (c'est à dire la capacité d'autofinancement réelle, déduction faite du remboursement des emprunts locatifs et des reprises sur provisions pour grosses réparations) est donc positif, et ce depuis plusieurs exercices. L'office dispose ainsi des moyens financiers lui permettant de renouveler son parc immobilier.

3.L'endettement, en diminution, reste cependant plus élevé que celui de la médiane des offices.

Voir Tableau

	1995	1996	1997	1998
Dette fin exercice	693.323.544	710.332.882	705.937.791	685.219.636
évolution		+ 2,45 %	- 0,62 %	-2,93 %

Malgré une certaine stabilisation de la dette depuis quelques exercices et à titre de comparaison, le ratio de l'office ressort encore légèrement au-delà de la médiane constatée en 1996 pour les offices, soit 55,3 contre 52,5.

Ce léger surendettement par rapport aux autres offices résulte d'un part d'un recours plus marqué à des financements de type PLA (prêt locatif aidé) par rapport à ce qui se pratique au niveau national (20 % contre 13 %), et, d'autre part, à des coûts de construction élevés en raison de contraintes particulières (site, climat, parasismique...).

4. La règle de couverture des amortissements techniques sur les amortissements financiers, prévue à l'article R423-42 du code de la construction et de l'habitation (CCH) est largement respectée à plus de 107 %

5. La trésorerie est importante, elle progresse en effet d'exercice en exercice, pour atteindre en 1998, près de 11 mois de dépenses mensuelles alors que le maximum des offices en 1996 était d'à peine un peu plus de 5 mois.

EXAMEN DE LA GESTION.

Globalement, la gestion de l'office est saine.

Il n'existe cependant pas de comptabilité analytique qui permettrait à la direction de cerner plus finement l'évolution des postes de recettes et de dépenses et encore moins de service permettant d'assurer un contrôle de gestion.

La Chambre prend acte toutefois que la direction a élaboré des tableaux de bord regroupant les indicateurs de gestion dans chacune des composantes opérationnelles de la mission de l'office.

LE FONCTIONNEMENT

LES PRODUITS.

La Chambre constate, comme indiqué dans le tableau ci-après, une stagnation des produits globaux durant l'exercice 1998, stagnation due essentiellement à l'arrêt du versement des aides par les collectivités locales, notamment du département des Hautes-Alpes, l'office arrivant en effet à la fin de son plan de rééquilibrage adopté fin 1992. L'évolution des recettes locatives reste positive comme indiqué dans le tableau ci-dessous, malgré un certain ralentissement des recettes purement locatives en raison de la stagnation de l'indice du coût de la construction et de l'inflation.

Voir Tableau

Données	1995	1996	1997	1998
recettes globales	145.854.129	154.179.934	157.359.334	156.722.529*
recettes sur loyers et charges	119.758.715	126.542.470	130.644.483	133.157.774
- dont loyers	92.856.768	98.993.491	102.982.498	104.646.866
- dont récupération de charges locatives	26.901.947	27.548.979	27.661.985	28.510.908

L'office respecte la réglementation en matière de recouvrement des loyers de solidarité. En application des dernières dispositions législatives, le nombre de locataires assujettis au surloyer a fortement diminué entre 1997 et 1998, passant d'environ 920.000 francs à 620.000 francs. Au 31 décembre 1998, 160 locataires, soit 4,4 % des locataires contre 8,8 % en 1997, étaient assujettis au surloyer,

Les pertes sur loyers impayés sont faibles. En effet, les admissions en non-valeur ne représentent en moyenne qu'à peine 0,5 % des loyers par exercice.

La vacance des logements, malgré une légère tendance à l'augmentation, reste très faible à l'office : 15 logements en 1998. Cette tendance modérée à la hausse résulte pour l'essentiel, hors le cas de transfert d'une unité de gendarmerie, des difficultés croissantes rencontrées dans la location des logements situés en milieu rural. Les services de l'office estiment à ce titre avoir perdu environ

1,5 MF en 1998, soit environ 1 % du chiffre d'affaires.

Les produits financiers.

Ces produits ne sont pas négligeables puisque avec environ 4,4 MF par an, ils représentent la valeur de 4 à 5 % des loyers. L'office se situe du reste parmi les offices qui ont les plus gros rendements rapportés aux loyers.

Ces produits sont issus de valeurs mobilières de placements (VMP). Malgré la baisse des taux d'intérêts sur les dernières années, la baisse des recettes n'apparaît pas trop marquée. L'office en 1997 et 1998 avait effectué des placements sur des comptes "à terme". Pour respecter la réglementation relative aux offices publics HLM ces placements ont dû être abandonnés. Ce retrait a entraîné une perte de recettes de plus de 300.000 francs en 1998.

Des aides de la part des collectivités territoriales.

Conformément au plan de redressement décidé en 1994, l'office a bénéficié, outre des aides fiscales, de subventions de la part du Conseil Régional et du Conseil Général, soit un total d'environ 2,8 MF par an au titre du fonctionnement.

LES DEPENSES.

La Chambre observe qu'en 1998, les charges ont augmenté deux fois plus vite que l'inflation, sachant toutefois que cette hausse provient essentiellement d'une forte croissance des frais de gros entretien et surtout de la forte progression de la pression fiscale.

Voir Tableau

	1995	1996	1997	1998
CHARGES	110.797.764	115.309.278	118.718.430	124.009.394
Evolution (arrondie)		+ 4 %	+ 3 %	+ 4,5 %

Le détail de ces charges est examiné ci-après en distinguant : les coûts de gestion, les frais liés au patrimoine, les dotations aux amortissements et provisions et les charges financières.

1. Des coûts de gestion stabilisés.

Ce sont tous les frais généraux (achats divers, services extérieurs) auxquels s'ajoutent les impôts et taxes (hors taxe sur les salaires et taxe foncière sur les propriétés bâties), les charges de personnel et enfin les charges d'entretien courant. Ces coûts sont stabilisés autour de 21,5 MF. Ils sont inférieurs aux coûts maxima exposés par les offices HLM.

Voir Tableau

Coûts de gestion	1995	1996	1997	1998
Frais généraux	2.680.739	4.910.397	3.631.347	3.630.820
Impôts et taxes	67.605	112.068	139.606	113.890
Charges de personnel	13.911.890	13.597.381	13.968.763	14.048.497
Entretien courant	3.445.792	3.627.744	3.788.355	3.828.714
TOTAL	20.106.026	22.187.588	21.528.071	21.621.921

11. Les frais généraux.

Parmi les frais généraux ont été plus particulièrement examinés les assurances, le parc automobile, l'informatique.

Les primes d'assurances sont stables. Le volume financier annuel consacré à ce poste, soit environ 650.000 francs ne paraît pas excessif au regard des assurances à souscrire pour un tel établissement et la stabilité constatée au fil des exercices confirme la bonne maîtrise de gestion en la matière.

Le parc automobile, en nombre réduit, est bien maîtrisé. Il compte 24 véhicules dont 10 véhicules légers, ce qui n'est pas surabondant compte tenu de la vocation départementale de l'office. Il est même assez ancien puisque seuls trois véhicules ont été achetés sur la période examinée, dont un en 1995. Les coûts de revient de ces véhicules sont faibles par rapport à d'autres offices et leur usage est uniquement professionnel.

L'informatique est dans les normes. Le volume financier que l'office consacre à l'informatique est voisin de celui des organismes de même niveau. Les variations constatées d'une année sur l'autre proviennent d'acquisition de matériels et de logiciels.

12. Une fiscalité en forte progression.

L'office règle essentiellement la taxe foncière. La Chambre constate le poids croissant de cette taxe par rapport aux loyers.

Voir Tableau

	1995	1996	1997	1998
Taxe foncière en francs	8.169.076	8.847.274	9.564.199	11.225.444
TF/ logement assujetti, en F/lgt	2.847 F	2.681 F	2.764 F	2.779 F
en % des loyers	8,8 %	8,9 %	9,3 %	10,7 %

13. Une bonne maîtrise des dépenses de personnel.

Au 31 décembre 1998, l'office compte 90 agents, soit un de moins qu'en 1997. Par rapport aux autres offices, celui des Hautes-Alpes est bien placé, puisqu'en 1997, il avait 18,4 agents pour 1000 logements contre une médiane de 21,2 agents dans le reste des offices (source fédération HLM).

Voir Tableau

	1995	1996	1997	1998
Masse salariale (non récupérable)*	13.831.067	13.533.467	13.968.762	14.048.497
Evolution de la masse salariale		- 2,2 %	+ 3,2 %	+0,6 %
loyers	92.856.768	98.993.491	102.982.498	104.646.866
% / aux loyers (norme médiane 16,5 %)	14,9 %	13,7 %	13,6 %	13,4 %

Les volumes financiers consacrés aux frais de déplacements, missions et réceptions sont dans la norme au regard des effectifs de l'office et de la mission départementale de ce dernier.

2. Les charges de maintenance du patrimoine.

Le coût de ces charges s'analyse à partir des dépenses de gros entretien et de grosses réparations auxquels sont ajoutées les dépenses d'entretien courant.

Voir Tableau

	1995	1996	1997	1998
6152. gros entretien	4.478.412	4.557.833	5.033.137	5.596.538
6153. grosses réparations	5.667.401	5.335.740	5.122.262	4.763.128
TOTAL	10.145.813	9.893.573	10.155.399	10.359.666
Entretien courant	3.445.792	3.627.744	3.788.355	3.828.714
En franc / logement	2.782 F	2.678 F	2.759 F	2.806 F
Médiane de référence	1.800 F	1.760 F	2.770 F	NC

La Chambre constate sur la première partie de la période un effort significatif en matière d'entretien par rapport à la médiane des offices.

3. Les dotations aux amortissements et aux provisions.

L'office a respecté les dotations réglementaires.

4. Les frais financiers.

Les charges financières diminuent en 1998 à la suite de l'allongement de la durée de la dette pour certains emprunts.

Voir Tableau

0

Données globales	1995	1996	1997	1998
	30.824.649	31.919.719	32.085.919	31.957.492
% des charges globales	28 %	28 %	27 %	26 %

5. L'office et les associations.

L'office subventionne dans des proportions financières raisonnables quelques petites associations de quartier pour conforter le lien social, telles que : associations de locataires, associations de soutien ou d'insertion au profit des jeunes des cités.

6. Le Comité d'action sociale.

Les versements que l'office effectue chaque année pour financer les activités de son comité sont modestes : 120.000 francs. Un compte rendu d'emploi des fonds est effectué chaque année. Les dépenses couvrent pour l'essentiel les événements professionnels ou familiaux.

LES INVESTISSEMENTS

En matière de constructions, et durant la période sous revue, l'office a réalisé assez peu d'opérations.

La fiche récapitulative de situation comptable et financière des opérations arrêtée au 31 décembre 1998 est satisfaisante. La préfecture des Hautes-Alpes a fait quelques observations, principalement de forme, sur les procédures suivies par l'office en matière de marchés publics. Des investigations ont été menées pour infirmer ou conforter ces observations.

Quatre marchés de construction neuve et trois marchés de réhabilitation, dont les opérations ont été achevées en 1997, ont fait l'objet d'un examen.

Quelques petites anomalies ont été constatées à cette occasion. Ainsi, le Conseil d'administration n'était pas, jusqu'à une date récente, informé directement des opérations et de leurs montants. Il devait pour cela se référer au budget de l'office. Le conseil d'administration ne faisait ainsi qu'avaliser les choix de la commission d'appel d'offres. Le suivi administratif de la maîtrise d'œuvre a été parfois tardif (cas de la Blache pour un bâtiment, notification du marché de maîtrise d'œuvre 2,5 mois après la notification du marché tous corps d'état (TCE). Certains paiements sur factures auraient dû être rattachés à des marchés.

La chambre prend acte toutefois que des dispositions nouvelles sont en cours d'application après la remise à plat, en 1998, avec l'aide des services de la préfecture des Hautes-Alpes, des procédures de marchés publics.

LA POLITIQUE SOCIALE.

Elle concerne essentiellement les attributions de logements, la fixation des loyers et

l'accompagnement social depuis trois ans.

1. Un système d'attribution globalement satisfaisant.

En l'absence d'un règlement départemental d'attribution et d'un protocole d'occupation du patrimoine social (POPS) l'office s'appuie sur son règlement intérieur. Ce règlement a été adopté par le conseil d'administration de l'office lors de sa séance du 21 octobre 1996.

La commission d'attribution est composée de 6 membres désignés par le conseil d'administration de l'office, deux administrateurs désignés par le préfet, deux administrateurs représentant le conseil général, un administrateur représentant les locataires et un administrateur représentant la Caisse d'allocations familiales (CAF). Cette commission se réunit tous les mois et examine les demandes en fonction des logements qui se libèrent. Elle prononce les attributions, tant pour les logements relevant d'un contingent réservé que pour les logements du contingent général, sur propositions des réservataires ou des maires.

Les personnes souhaitant constituer une demande de logement auprès de l'office peuvent se procurer un imprimé dans toutes les mairies d'implantation des logements ou auprès de l'office, soit au siège, à Gap, soit à l'antenne de Briançon. Les demandes sont ensuite traitées et enregistrées sur informatique par deux agents, chargés également de l'accueil, au siège de l'office. Les dossiers font l'objet d'un renouvellement annuel au mois de novembre.

En 1998, 42 % des attributions ont été réalisées sur Gap, 21 % sur Briançon, 25 % sur le secteur Nord et 12 % sur le secteur sud. Le logement le plus attribué est celui de type III puisqu'il correspond à différentes situations familiales (isolé avec 1 ou 2 personnes à charge, couple avec 1 enfant à charge voire 2), soit 35 % des logements attribués. A noter que 31 % des nouveaux locataires ont des revenus inférieurs à 5.500 francs par mois, ce résultat étant à moduler en fonction de la composition familiale des ménages.

Le stock actuel de demandes non satisfaites s'élève à 1.591 dont 1.260 de moins de six mois, 286 de 6 à 12 mois et 45 de plus de 12 mois. Sachant que des demandes d'attribution sont parallèlement effectuées auprès d'autres établissements sociaux le résultat d'ensemble est plutôt satisfaisant.

2. Des loyers encore élevés par rapport aux normes moyennes nationales.

L'office se trouve situé parmi les offices ayant les loyers les plus élevés de France, puisqu'en 1997, le loyer "médian" se situait à 1.544 F par mois par logement et par an, alors que le loyer "médian" national de référence était de 1.388 F. En 1998, ce loyer diminue légèrement pour revenir à 1.523 francs.

Deux raisons expliquent cette situation. D'une part, le patrimoine de l'office est en quasi-totalité

réhabilité, donc au loyer plafond sur la plupart des groupes ; d'autre part, dans le cadre du plan de rééquilibrage mis en oeuvre de 1992 à 1997, le conseil d'administration a été amené à voter des hausses parfois légèrement plus fortes que les recommandations moyennes gouvernementales.

3. Un accompagnement social efficace.

Il s'agit des actions conduites par les conseillères sociales de l'office. Elles suivent plus spécialement les attributions de logement, les impayés, la qualité de la vie sociale sur les groupes et elles assurent le lien avec les travailleurs sociaux.

Le suivi des attributions de logement s'effectue par le biais de permanences hebdomadaires à Gap, Briançon et mensuelles à Laragne, Veynes, L'argentiere et Embrun. La bonne connaissance des situations permet d'informer utilement la commission d'attribution. La vacance ayant tendance à s'accroître, les conseillères sociales sont également amenées à rechercher de nouveaux clients.

En matière de lutte contre les impayés, la loi de lutte contre les exclusions renforçant la protection des locataires impose d'agir au plus tôt. Les délais d'intervention ont donc été raccourcis : lettre de rappel dans les deux mois et non plus trois, avec un taux de succès immédiat de 40 %, informatisation accrue pour un suivi plus personnalisé.

Des actions sont menées également pour stabiliser la qualité de la vie sociale sur les groupes, par un suivi des problèmes de voisinage et des réhabilitations, avec pour ce dernier point des enquêtes prospectives d'impact sur les locataires.

Enfin les conseillères sociales ont établi des relations de partenariat avec les travailleurs sociaux.

Le président de la Chambre,

Alain PICHON