Immobilière 3F Grand Est

Strasbourg (67)

ANCOLS
Contrôle Évaluation Études
Agence nationale de contrôle du logement social

RAPPORT DE CONTRÔLE 2018

N° 2018-038

ANCOLS
Contrôle Évaluation Études
Agence nationale de contrôle du logement social

RAPPORT DE CONTRÔLE 2018
N° 2018-038

Immobilière 3F Grand Est

Strasbourg (67)

Document confidentiel

ANCOLS
Contrôle Évaluation Études
Agence nationale de contrôle du logement social

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2018-038
Immobilière 3F Grand Est – (67)

Fiche récapitulative

N° SIREN : 498 273 556
Raison sociale : Immobilière 3F Grand Est
Président : M. Henri BAUMERT
Directeur général : M. Carlos SAHUN
Adresse : 8 rue Adolphe Seyboth - 67000 STRASBOURG
Actionnaire principal : Immobilière 3F

AU 31 DÉCEMBRE 2017

Nombre de logements familiaux gérés :	**7969**	Nombre de logements familiaux en propriété :	**7969**	Nombre d'équivalents logements (logements foyers...) :	**881**

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				
Logements vacants	5,4%	6,4%	4,6%	(2)
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique)	1,6%	2,3%	1,5%	
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	14,3%	11,2%	9,8%	
Evolution du parc géré depuis 5 ans (en % annuel)	sans objet compte tenu de la fusion			
Âge moyen du parc (en années)	23	41,1	38,2	
POPULATIONS LOGÉES				(1)
Locataires dont les ressources sont :				
- < 20 % des plafonds	18,3%	22,7%	21,2%	
- < 60 % des plafonds	54,0%	59,4%	59,4%	
- > 100 % des plafonds	12,9%	11,3%	11,2%	
Bénéficiaires d'aide au logement	51,9%	50,2%	47,4%	
Familles monoparentales	21,1%	19,1%	20,8%	
Personnes isolées	34,0%	41,0%	38,5%	
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (€/m² de surface habitable)	6,9	5,2	5,6	(2)
Taux de créances inscrit au bilan (% des loyers et charges)	20,7%	13,5%	13,5%	(3)
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE				
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	2,1	nd	nd	
Fonds de roulements net global (mois de dépenses)	3,4	3,9	3,9	
Autofinancement net / chiffre d'affaires	5,8%	10,8%	10,8%	

(1) Enquête OPS 2016
(2) RPLS au 1/1/2017
(3) Bolero 2016 : ensemble des SA HLM

POINTS FORTS :

- Dynamique de développement de l'offre nouvelle à coûts maîtrisés
- Maillage territorial adapté à la dispersion du patrimoine
- Qualité de la gestion de proximité assurée par les gardiens
- Parc récent et globalement bien entretenu
- Performance thermique du patrimoine
- Situation financière saine malgré un endettement élevé lié à la forte croissance du parc

POINTS FAIBLES :

- Faible accessibilité économique du parc aux ménages les plus modestes
- Absence d'une politique de loyers formalisée
- Maîtrise insuffisante du requêtage du progiciel métier qui a empêché l'équipe de contrôle de faire des diligences sur des thématiques importantes
- Qualité insuffisante de la réponse aux demandes d'interventions techniques

IRRÉGULARITÉS :

- Non-respect de la réglementation concernant la nature de certaines charges récupérées
- Absence d'entretien pour certaines chaudières individuelles au gaz
- Délai de restitution des dépôts de garantie non systématiquement respecté
- Clauses irrégulières du contrat de location-type
- Bilan annuel de la CAO non conforme aux dispositions réglementaires
- Composition des CAL irrégulière

Précédent rapport de contrôle : 2010-019 de décembre 2010
Contrôle effectué du 05/09/2018 au 21/01/2019
RAPPORT DE CONTRÔLE : mai 2019

ANCOLS
Contrôle Évaluation Études
Agence nationale de contrôle du logement social

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2018-038
Immobilière 3F Grand Est – 67

Synthèse 6
1. Préambule 8
2. Présentation générale de l'organisme 9
2.1 Contexte socio-économique 9
2.2 Création d'Immobilière 3F Grand Est et relations intra groupe 9
2.3 Structure et implantation du parc 10
2.4 Evaluation de la gouvernance 13
2.5 Évaluation de l'organisation et du management 15
2.6 Conclusion 18
3. Contribution au logement des ménages modestes 19
3.1 Connaissance de la demande 19
3.2 Occupation du parc 19
3.3 Politique d'attribution et niveau des loyers pratiques 20
3.4 Gestion des contingents et respect des obligations de mixité sociale 23
3.5 Conclusion 25
4. Gestion locative 26
4.1 Accès au logement 26
4.2 Qualité du service rendu 28
4.3 Niveau et gestion des charges 30
4.4 Traitement des impayés 32
4.5 Conclusion 33
5. Patrimoine 35
5.1 Stratégie patrimoniale 35
5.2 Déclinaison opérationnelle de la stratégie patrimoniale 36
5.3 Patrimoine en copropriété et activité de syndic 41
5.4 Conclusion 41
6. Tenue de la comptabilité et analyse financière 43
6.1 Tenue de la comptabilité 43
6.2 Analyse financière 43
6.3 conclusion 48

7. Annexes 49
7.1 Informations générales, capital et répartition de l'actionnariat 49
7.2 Organigramme du groupe d'appartenance 50
7.3 Extrait d'une note d'instruction émanant du groupe 3F 51
7.4 Sigles utilisés 52

SYNTHESE

La SA d'HLM Immobilière 3F Grand Est (I3F GE) est propriétaire au 1er janvier 2018 d'un patrimoine de 8 295 logements en gestion directe et de 555 logements étudiants gérés par le CROUS. La société est implantée dans 5 des 6 départements des ex-régions Alsace et Lorraine, majoritairement dans les agglomérations de Nancy, Strasbourg, Mulhouse et Metz. 12,9 % du parc est situé dans des quartiers classés prioritaires au titre de la politique de la ville (QPV). La tension du marché locatif est globalement modérée sur les territoires d'intervention de la société à l'exception de l'agglomération strasbourgeoise où la demande de logements sociaux reste soutenue.

I3F GE est issue de la fusion au 1er janvier 2017 d'I3F Alsace et Est Habitat Construction, toutes deux SA d'HLM appartenant au groupe 3F dont la structure faîtière a pour actionnaire majoritaire Action logement immobilier.

Cette fusion s'inscrit dans la continuité de pratiques de coopération installées depuis plusieurs années entre les deux sociétés sous l'impulsion de la direction générale commune. Cette proximité a favorisé le bon déroulement de l'opération tant dans ses aspects financiers qu'organisationnels. La qualité du service rendu aux locataires ne s'en est pas trouvée affectée. Cependant, la fusion n'a pas encore produit ses pleins effets, notamment sur l'optimisation des coûts de gestion, actuellement un peu plus élevés que les ratios constatés pour les SA d'HLM.

Le parc d'I3F GE est récent, correctement entretenu et attractif ; la vacance commerciale est contenue grâce à une organisation et un suivi efficaces.

La gestion de proximité, organisée autour de la fonction centrale de gardien, s'avère opérante et donne lieu à des résultats satisfaisants en matière de qualité du service rendu. Toutefois, une fraction excessive du salaire de certains gardiens a été récupérée de manière indue auprès des locataires, ce qui doit constituer un point de vigilance particulier pour la société.

Les niveaux de loyer du parc de la société sont nettement supérieurs à ceux constatés pour l'ensemble du parc HLM aux échelons départementaux et régional. Cela est dû essentiellement aux pratiques de maximisation des produits de loyers dans le but de disposer des ressources nécessaires au financement de l'ambitieuse politique d'investissement et notamment de développement de la construction neuve. De ce fait, le parc n'est pas accessible économiquement aux demandeurs de logements sociaux les plus modestes. De plus, les orientations et pratiques d'attributions conduisent à une sur représentation des ménages disposant de revenus du travail par rapport aux ménages bénéficiaires de minimas sociaux, bien au-delà de ce que prévoit la convention de réservation avec Action logement en faveur des salariés.

Concernant les objectifs de mixité sociale fixés par la loi égalité et citoyenneté (logement des publics appartenant au premier quartile en dehors des QPV), I3F GE ne contribue pas suffisamment à leur atteinte au sein des différents EPCI concernés par ces obligations où elle est implantée. En effet, ses résultats sont largement inférieurs à ceux des autres bailleurs notamment au sein de l'Euro métropole de Strasbourg et de Mulhouse Alsace agglomération. Enfin, s'agissant de l'accueil dans son parc des publics prioritaires émargeant sur les contingents préfectoraux, la société ne respecte pas systématiquement les engagements contractualisés dans les conventions de réservation et accords collectifs départementaux, ce qui constitue un autre axe de progrès.

La société assure un suivi correct de ses obligations réglementaires en matière de diagnostics et garantit un bon niveau général de sécurité au sein de son parc. Cependant, une attention renforcée doit être accordée à l'entretien des chaudières individuelles au gaz eu égard au risque prégnant pour la sécurité des personnes et des biens que représente un suivi défaillant.

La stratégie patrimoniale d'I3F GE s'inscrit dans le cadre de la feuille de route assignée à la société-mère par Action logement immobilier. Elle se caractérise notamment par un niveau de développement très ambitieux à compter de 2020-2021. Si les choix de localisation apparaissent pertinents et en concordance avec les besoins des territoires ciblés, le volume global de production neuve envisagé (entre 250 et 300 mises en chantier par an) suppose d'une part une adaptation de l'organisation de la maîtrise d'ouvrage, qui à ce jour repose uniquement sur deux chargés de projets, et d'autre part, une évolution de la capacité financière de la société.

La réalisation de ce programme d'investissements nécessitera un pilotage financier étroit et constant afin de ne pas dégrader l'équilibre actuel entre la maintenance courante, les réhabilitations du patrimoine existant et la construction neuve.

Le directeur général

Pascal MARTIN-GOUSSET

1. PREAMBULE

L'ANCOLS exerce le contrôle d'Immobilière 3F Grand Est 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'Etat 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'agréments

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 a 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 contrôle effectué par la Mission interministérielle d'inspection du logement social (Miilos) en 2010 faisait état d'un organisme dynamique disposant d'un patrimoine globalement bien entretenu mais devant accentuer son implication dans le domaine de la gestion locative en renforçant notamment la concertation avec les locataires ainsi que la gestion des impayés. Le précédent contrôle d'Est Habitat Construction établissait des constats similaires et soulignait en particulier l'écart important avec les autres bailleurs sociaux lorrains pour ce qui concerne la population logée avec un écart de 10 points pour les ménages disposant de revenus inférieurs à 20 % des plafonds PLUS.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Depuis sa création en 2007 dans le cadre du processus de territorialisation de sa maison-mère Immobilière 3F, I3F Alsace était implantée sur les départements du Bas-Rhin et du Haut-Rhin, principalement sur les territoires attractifs et densément peuplés que sont les agglomérations mulhousienne et strasbourgeoise. La demande de logements sociaux est particulièrement soutenue au sein de la première couronne de l'Euro métropole de Strasbourg (EMS). La vacance locative globale dans le secteur du logement social est en effet de 3,5 % sur l'unité urbaine de Strasbourg alors qu'elle est d'environ 5 % en France métropolitaine. Le niveau de loyers médian y est relativement élevé (9,8 euros au m²)[1] pour la région Grand Est mais reste toutefois inférieur à celui observé dans les principales métropoles françaises.

Avec l'absorption d'EHC[2], la société intègre dans son parc 3 942 logements répartis sur les départements de la Moselle, la Meurthe-et-Moselle et beaucoup plus marginalement des Vosges. Ce patrimoine est essentiellement localisé le long du sillon lorrain qui concentre les trois principales agglomérations Nancy, Metz et Thionville. Le marché locatif demeure relativement tendu sur les secteurs proches du Luxembourg du fait du dynamisme de l'emploi frontalier (plus de 9,5 euros/m² de loyer mensuel moyen à la frontière luxembourgeoise et 9 euros/m² sur l'agglomération de Thionville[3]).

2.2 CREATION D'IMMOBILIERE 3F GRAND EST ET RELATIONS INTRA GROUPE

Immobilière 3F, groupe le plus important au niveau national en nombre de logements sociaux gérés (plus de 250 000 dont 147 000 en Ile-de-France) est composé de 17 sociétés : la structure faîtière Immobilière 3F, treize filiales dont I3F GE et trois coopératives détenues par deux de ces filiales (cf. annexe 7.2). La SAS Action logement immobilier (ALI) est actionnaire de référence d'Immobilière 3F.

Immobilière 3F Grand Est (I3F GE) est née de la fusion d'Immobilière 3F Alsace (I3F Alsace) et EHC, toutes deux SA d'HLM du groupe 3F, avec effet rétroactif au 01/01/2017. L'assemblée générale extraordinaire (AGE) mixte du 31/05/2017 a validé l'absorption d'EHC par I3F Alsace. Cette fusion s'est effectuée dans le but de « *disposer de la taille et de la solidité financière nécessaires pour assurer les objectifs de développement (…) et de bénéficier d'une capacité d'action renforcée permettant notamment de répondre aux enjeux de la région, collectivité territoriale majeure à l'échelon national* »[4].

L'opération a fait l'objet d'un rapport du commissaire à la fusion et a été auditée par le commissaire aux comptes dans son rapport sur les comptes annuels 2017. L'actif net apporté au 01/01/2017 est de 85 390 379 euros, donnant lieu à une augmentation de capital de la société absorbante de 66 424 180 euros et à la constatation d'une prime de fusion de 18 966 199 euros.

Immobilière 3F a instauré des modalités de collaboration avec ses filiales visant à homogénéiser les modes de gestion et de reporting au sein de l'ensemble du groupe. Une convention annuelle de frais

[1] Données de l'observatoire local des loyers du Bas-Rhin 2017.

[2] EHC / Est Habitat Construction, SA d'HLM - filiale lorraine d'I3F.

[3] Observatoire départemental de l'habitat de la Moselle (2016), page : 48.

[4] Source : page 5 du rapport de gestion 2017 et page 8 PV de CA du 31 03 2017.

généraux fixe ainsi les différentes prestations support et d'ingénierie assurées par la société – mère au bénéfice de ses filiales (informatique, finances, ressources humaines, services juridiques, achats et communication).

La convention régit également les conditions de remboursement de ces prestations par les filiales : remboursement des montants exacts lorsque cela est possible et dans les autres cas selon le temps passé ou selon d'autres clés de répartition (nombre de lots, nombre de factures, nombre d'appels, effectif de la filiale, etc.). Une provision est appelée en cours d'exercice sur la base d'une hypothèse budgétaire prévisionnelle et une facture est établie au début de l'exercice N+1 basée sur la réalité de la dépense.

Les différentes diligences conduites par l'Agence au cours du contrôle ont confirmé l'effectivité de ces prestations d'ingénierie. Elles ont été facturées par la société-mère à sa filiale pour un montant total de 1,285 millions d'euros en 2017. L'Agence relève que pour une partie de ces prestations, celles concernant la direction générale ou la direction du développement régional, la société ne dispose pas de document lui permettant de préciser la nature exacte de ce qui représente 6,6 % de la facturation opérée par la société-mère.

Dans sa réponse, la société fait valoir que « la direction générale travaille (…) pour l'ensemble des sociétés du groupe en définissant sa stratégie, en suivant sa réalisation et représente l'ensemble des sociétés dans les instances externes ».

I3F GE ajoute que « les interventions de la direction du développement régional ont représenté 47,7 jours hommes pour la filiale [en 2017]. Elles correspondent au temps passé à la déclinaison de la stratégie du groupe au niveau de 3F Grand Est (…) ». La direction du développement régional a également « piloté et suivi la fusion des sociétés I3F Alsace et EHC ayant pour conséquence la transformation d'I3F Alsace en I3F GE. A cela s'ajoute des missions d'appui opérationnel en matière de développement ou de gestion ».

2.3 STRUCTURE ET IMPLANTATION DU PARC

Tableau 1 : nombre de logements et d'équivalents-logements en propriété et gestion au 01/01/2018

	Logements familiaux	Places en foyers ou résidences		Total
		Unités autonomes *	Places et chambres **	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	7969	326	0	8295
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	0	555	0	555
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	0	0	0	0
Total	7969	881	0	8850

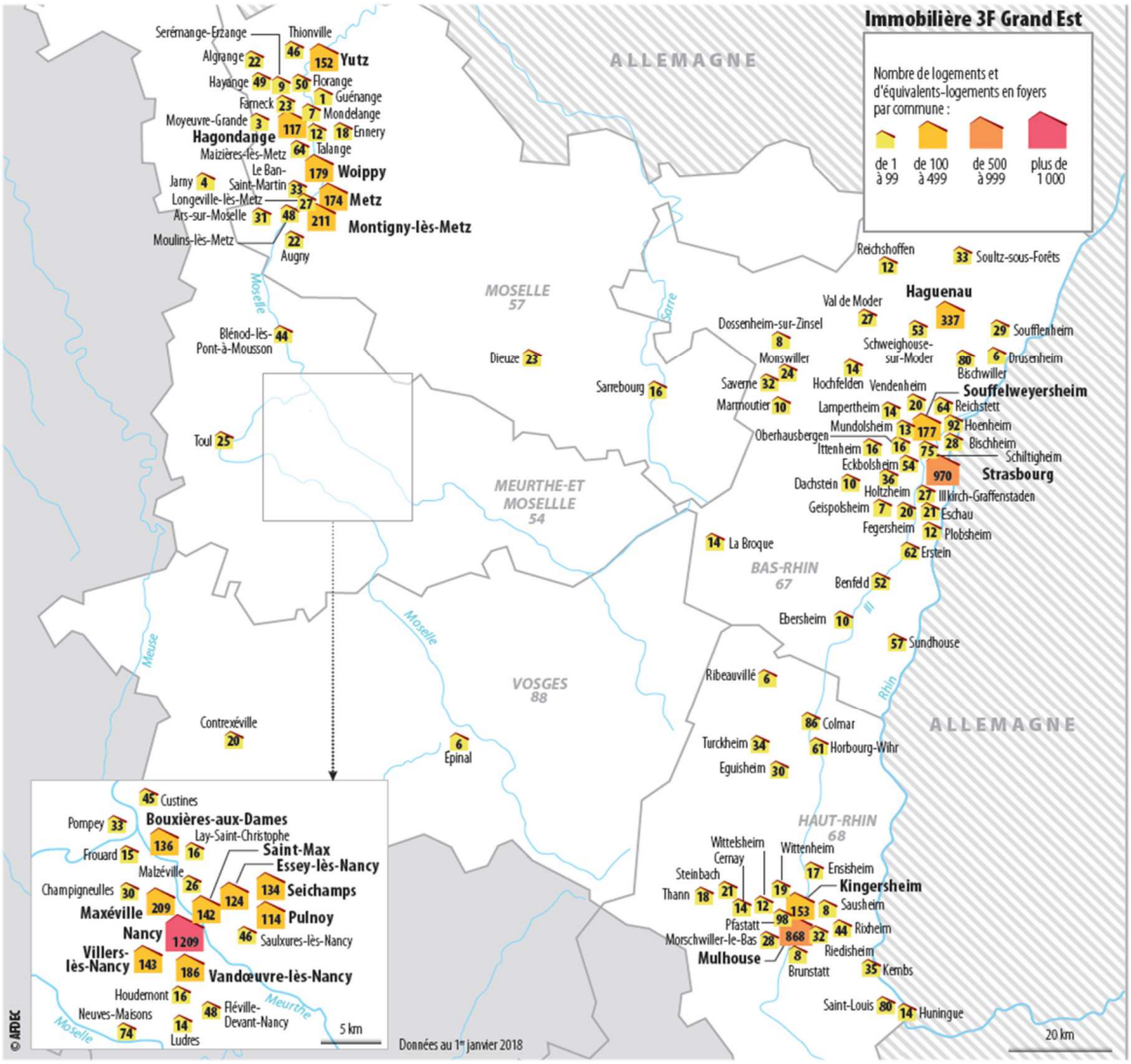
Sources : états réglementaires et rapport de gestion 2017 ** Équivalence égale à un pour un ** Équivalence égale à un pour trois*

Au cours de l'année 2017, I3F Grand Est a cédé 10 foyers représentant 977 équivalents-logements à Résidence sociales de France, filiale d'Immobilière 3F spécialisée dans l'hébergement et le logement des étudiants et des publics défavorisés.

L'organisme conserve la propriété de 6 résidences étudiantes situées à Nancy et représentant au total 881 équivalents-logements. Quatre sont en gestion directe (« Totem », « Espace 88 », « Choiseul », « L'avenue ») et deux en gestion par le centre régional des œuvres universitaires et scolaires - CROUS (« Provençal » et « Batelière »).

Au 01/01/2018, I3F GE possède et gère 7 969 logements familiaux (dont 56 logements seulement ne sont pas conventionnés) répartis pour la plupart dans de petits collectifs (794 sont individuels).

Figure 1 : implantation du patrimoine au 01/01/2018



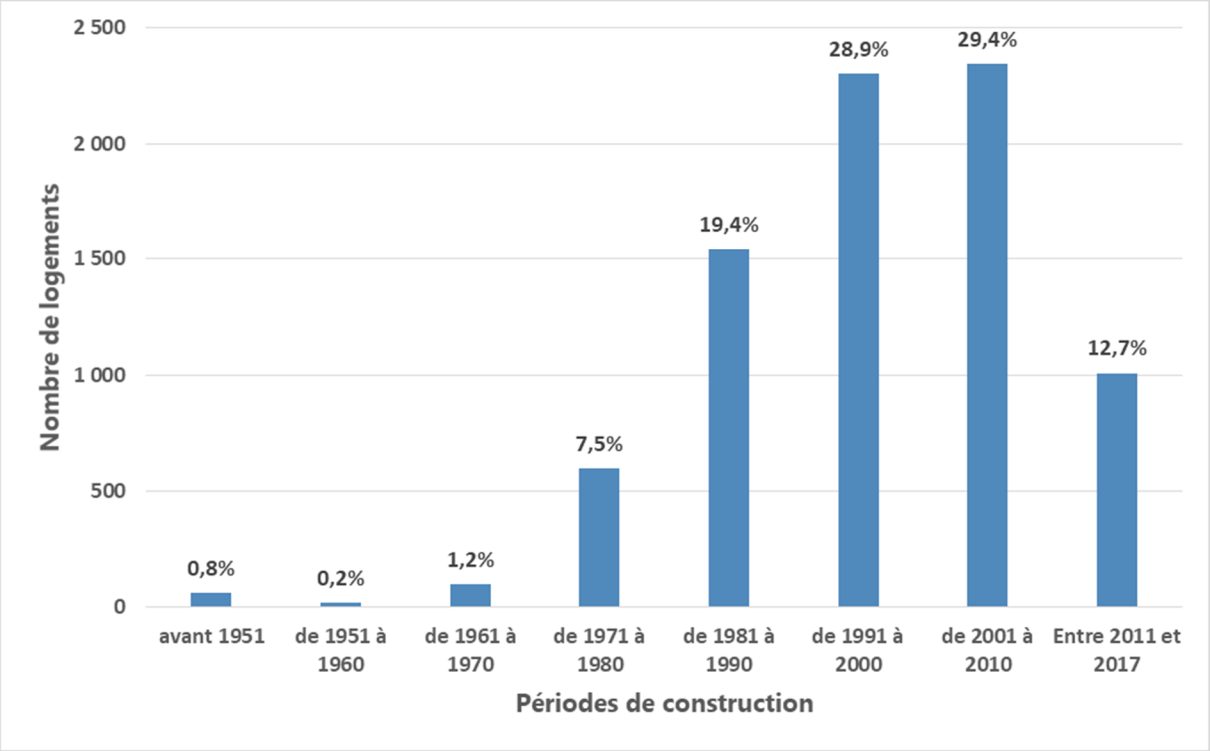
Source : I3F Grand Est retraitée ANCOLS

Le patrimoine, bien que concentré pour l'essentiel sur quatre pôles distants, est assez dispersé comme en témoigne la cartographie ci-dessus. En Alsace, 4 218 logements familiaux se répartissent sur 59 communes avec toutefois une concentration plus marquée sur trois pôles d'habitat principaux (EMS, Communauté d'agglomération d'Haguenau et Mulhouse Alsace agglomération - M2A). 911 logements, soit 21,6 % du parc alsacien, se situent en quartier prioritaire de la ville (QPV) dont la grande majorité (593 logements) au sein du programme « Les Coteaux » à Mulhouse construit au milieu des années 1970.

Dans l'ex-région Lorraine, 3751 logements familiaux sont implantés sur 49 communes des départements de Meurthe-et-Moselle, Moselle et Vosges avec une répartition des deux tiers sur le territoire de la Métropole du Grand Nancy et d'un tiers sur la Moselle (principalement dans les agglomérations de Metz et Thionville). 4 programmes seulement (2 en Meurthe-et-Moselle et 2 en Moselle) représentant 156 logements sont situés en QPV.

Le graphe ci-dessous montre la répartition du patrimoine par périodes de construction.

Figure 2 : âge du patrimoine



Source : recueil patrimonial renseigné par l'organisme au 31/12/2017

Le patrimoine est globalement très récent, l'âge moyen de l'ensemble des logements familiaux étant de 23 ans. 90 % du parc a été construit après 1980. L'effort de construction a été particulièrement soutenu durant deux décennies entre 1990 et 2010.

Tableau 2 : répartition des typologies

Typologie (hors foyers) en %	T1	T2	T3	T4	T5 et +	Total
I3F Grand Est	3,7	20,1	38,7	25,9	11,6	100
Tous bailleurs Grand Est	5,1	16,6	35,3	30,9	12,1	100
Tous bailleurs France métropolitaine	5,7	19,1	37,3	29,3	8,6	100

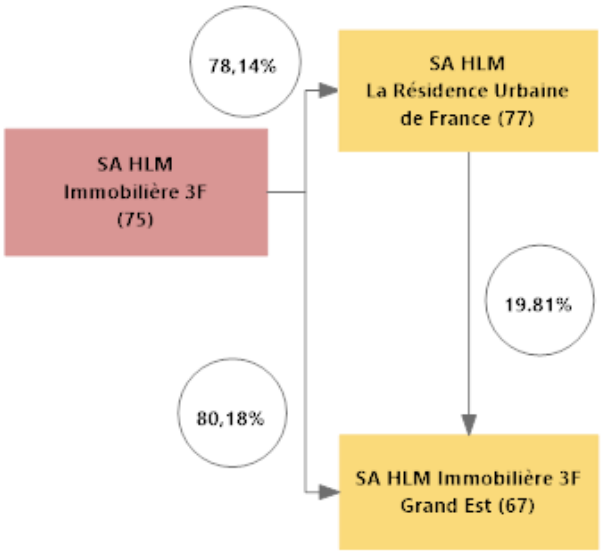
Source : recueil patrimonial renseigné par l'organisme au 31/12/2017 et RPLS au 01/01/2017 pour ratios

Le parc est composé pour près des deux tiers de T3 (38,7 %) et T4 (25,9 %). Sa structuration est globalement homogène par rapport au parc de l'ensemble des bailleurs à l'échelle régionale et nationale.

2.4 EVALUATION DE LA GOUVERNANCE

2.4.1 Composition de l'actionnariat et du conseil d'administration

Figure 3 : actionnariat



Source : I3F Grand Est

Suite à une augmentation de capital autorisée par l'AGE du 31/05/2017, le capital social de la société s'élève au 31/12/2017 à 151 468 540 euros (15 146 854 actions d'une valeur unitaire de 10 euros). Immobilière 3F (catégorie 1) et La résidence urbaine de France (catégorie 4)[5] sont actionnaires majoritaires avec respectivement 80,2 % et 19,8 % du capital détenu.

Aucun versement de dividendes aux actionnaires n'est intervenu à l'issue de l'exercice 2017.

Le conseil d'administration (CA), présidé par M. Henri BAUMERT depuis le 22/10/2015, est composé de dix-huit membres. Trois d'entre eux représentent les locataires conformément aux dispositions du CCH et cinq représentent des collectivités territoriales : EMS, M2A, Métropole du Grand Nancy, Conseil départemental du Bas-Rhin et Conseil départemental de la Moselle. L'un des administrateurs représente ALI.

Sur la période de contrôle, le CA s'est réuni quatre fois par an afin de statuer sur les orientations stratégiques de la société et veiller à leur bonne mise en œuvre. L'ensemble des séances a fait l'objet de procès-verbaux détaillés et leur lecture atteste d'un bon niveau d'information des administrateurs (financements des investissements, bilan annuel des commissions d'attributions - CAL, concertation locative, ventes, etc.). L'assiduité globale des administrateurs est correcte, le taux de présence s'élevant à 73,9 %[6] en 2017.

La composition des instances réglementaires prévues par le CCH (CAL et commission d'appel d'offres – CAO) a bien été approuvée par le CA.

---

[5] Les actionnaires sont répartis en quatre catégories : 1/actionnaire de référence, 2/collectivités territoriales, 3/représentants des locataires et 4/autres personnes morales et personnes physiques.

[6] Membres présents et membres ayant donné un mandat de représentation.

2.4.2 Direction générale

La direction générale (DG) de la nouvelle entité fusionnée est assurée par M. Carlos SAHUN qui a occupé différentes fonctions au sein d'Immobilière 3F et était depuis le 21/09/2009 DG d'I3F Alsace et depuis le 13/02/2013 celui d'EHC. Il exerce ses missions dans le cadre d'un mandat social rémunéré et dans la limite de la large délégation de pouvoirs qui lui est conférée par le CA.
Conformément à l'article L. 225-53 al. 3 du code du commerce, le CA fixe la rémunération annuelle du mandat du DG.

2.4.3 Stratégie d'entreprise

L'activité de la société s'inscrit dans le nouveau projet stratégique d'entreprise 2017-2022, validé par le CA du 31/03/2017 et s'articulant autour des deux axes suivants :

- Développement du cœur de métier, construction et gestion :
    - production de plus de 770 nouveaux logements familiaux ;
    - développement des parcours résidentiels (politique sécurisée de vente aux locataires et mutations internes) ;
    - mobilisation de plus de 36 millions d'euros d'investissement pour l'amélioration du patrimoine existant ;
    - renforcement de la gestion locative et urbaine de proximité (maintien des équilibres de peuplement, développement de l'accompagnement social, maîtrise des charges, etc.) ;
    - mise en œuvre d'une stratégie de développement durable innovante.
- Adaptation de la société aux mutations en cours :
    - réponse optimisée à l'évolution et aux besoins des territoires (couverture territoriale, allocation des moyens, partage de bonnes pratiques) ;
    - implication des collaborateurs (formation, parcours professionnels) ;
    - transformation numérique (maquette numérique du bâtiment, dématérialisation, objets connectés, etc.).

Mi-mars 2018, la société-mère a communiqué à I3F GE une feuille de route affichant notamment des objectifs de production nouvelle nettement revus à la hausse, ce qui a donné lieu à une actualisation du plan à moyen terme (PMT) 2016-2025 présentée en CA le 11/04/2018 (cf. § 6.2.3).

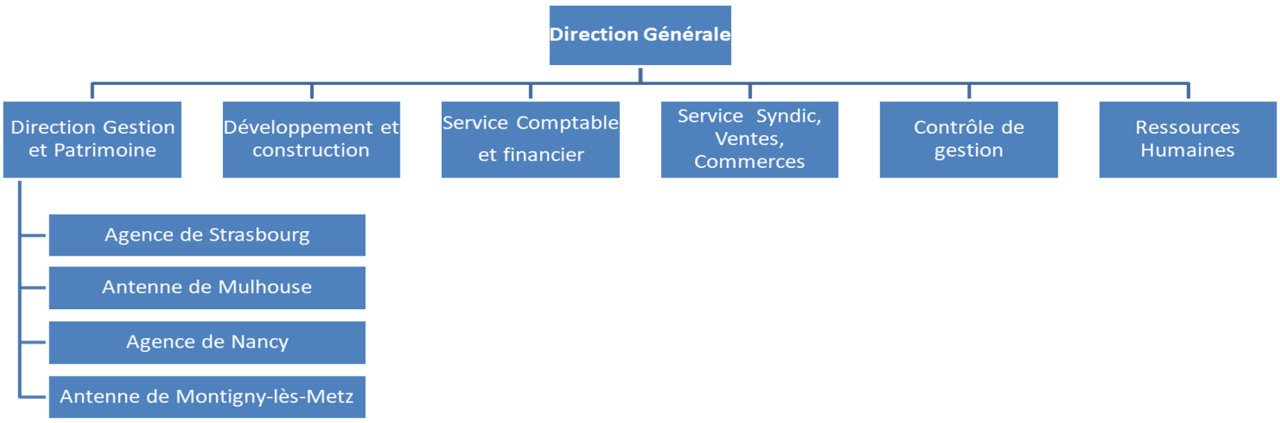
2.4.4 Gouvernance financière

Les comptes annuels d'I3F Alsace, puis d'I3F GE font l'objet d'une présentation annuelle et ont été régulièrement adoptés. Le rapport de gestion 2017 établi par le CA a fait l'objet d'une présentation dans le cadre de l'assemblée générale du 27/06/2018.

L'examen des procès-verbaux de séance du CA ont permis d'estimer que l'information de la gouvernance sur la situation financière de la société est suffisante pour lui permettre d'exercer ses prérogatives.

2.5 ÉVALUATION DE L'ORGANISATION ET DU MANAGEMENT

Figure 4 : organigramme simplifié



Source : I3F Grand Est

Au 01/01/2018, la société emploie 104 salariés dont 38 gardiens d'immeuble, ce qui permet d'assurer une présence satisfaisante sur le terrain. Le ratio de 12,3 ETP pour 1 000 logements gérés, inférieur à la moyenne de branche[7] est dû essentiellement à l'exercice d'une partie des fonctions support par la société-mère (cf. § 2.2). Dans le cadre de la fusion, 36 des 37 salariés d'EHC ont intégré la nouvelle société. La fusion s'est effectuée à effectif quasi constant. Un seul poste a été créé, celui de responsable des ressources humaines.

Comme le montre l'organigramme simplifié ci-dessus, la société est désormais structurée en 6 services ou pôles, tous rattachés à la direction générale : 3 services « support » (service comptable et financier, contrôle de gestion, ressources humaines) et 3 services « métier » (gestion et patrimoine, développement et construction et syndic, ventes, commerces).

Le siège, implanté à Strasbourg, fait aussi fonction d'agence au même titre que l'ancien siège d'EHC basé à Nancy. Il existe également deux antennes, l'une dans le Haut-Rhin à Mulhouse au sein du QPV « Les Coteaux » et l'autre en Moselle à Montigny-Lès-Metz. Cette organisation en agences et antennes répond à la nécessité de représentation et de couverture territoriale compte tenu de la dispersion importante du parc.

L'organigramme d'I3F GE combine la création de services transversaux, communs à l'ensemble de l'entité fusionnée (ressources humaines/gouvernance et syndic/ventes/commerces) et la conservation de certaines spécificités d'organisation des anciennes sociétés. A titre d'exemple, la direction « gestion et patrimoine » d'EHC couvre désormais tout le périmètre de la nouvelle société pour les domaines relevant de la gestion locative et de la gestion technique. Le contrôle a permis de vérifier la dimension pleinement opérationnelle de cette organisation.

La coordination est assurée par le comité de direction qui réunit les chefs de services et par le comité de coordination qui associe dans un format élargi les chefs de service et l'encadrement intermédiaire. Les deux instances donnent lieu à des relevés de décisions. Une réunion de gérance mensuelle animée

[7] Cf. rapport annuel de branche 2018 des ESH portant sur les données sociales 2017 : 15,2 ETP pour 1 000 logements.

par la directrice de la gestion locative et du patrimoine permet un suivi détaillé de l'activité locative et technique ainsi qu'une harmonisation des pratiques progressive entre les deux ex-sociétés.

Les principaux indicateurs relatifs à l'activité de chaque groupe de gérance[8] (taux de vacance, niveau des impayés, traitement des réclamations, suivi budgétaire, etc.) y sont présentés et analysés.

Le directeur général rencontre, en outre, chaque mois les différents responsables de services lors d'échanges bilatéraux nommés « tours d'affaires ». Enfin, il existe une communication inter services informelle qui favorise la transversalité de l'activité.

2.5.1 Contrôle de gestion, exploitation des bases de données et contrôle interne

Des tableaux de bord synthétiques et éclairants sont produits régulièrement par le contrôleur de gestion d'I3F GE et les services de la société-mère pour le suivi des différentes activités : gestion locative (taux de vacance, rotation, impayés, entretien courant, etc.), ressources humaines (répartition des effectifs, absentéisme, etc.), patrimoine (nombre de mises en chantier, de livraisons, engagements fonciers, etc.), finances (taux de subventions, emprunts, état de la trésorerie, etc.).

Le contrôleur de gestion s'attache également à optimiser certains coûts (ex. dématérialisation des avis d'échéance).

En sa qualité de chargé de mission « système d'information », le contrôleur de gestion produit les requêtes informatiques courantes pour répondre aux besoins quotidiens des équipes. Les requêtes plus spécifiques sont traitées par la direction des systèmes d'information d'Immobilière 3F mais avec une réactivité moindre.

Les difficultés rencontrées pour transmettre et fiabiliser les données demandées par l'Agence révèlent une maîtrise insuffisante du système d'information.

En dépit de plusieurs échanges visant à préciser les attendus de l'Agence, la société n'a pas été en capacité de transmettre durant le temps du contrôle les données fiabilisées nécessaires à la vérification du calcul du supplément de loyer de solidarité (SLS), du non-dépassement des loyers pratiqués par rapport aux loyers maximaux fixés dans les conventions APL, du niveau par postes de dépenses des charges locatives, de la régularité des attributions et du délai de traitement des réclamations techniques. Par conséquent, l'ensemble des diligences relatives à ces thématiques n'ont pu être conduites. Ces manquements semblent dus essentiellement à la difficulté de procéder en interne à un requêtage complexe du système d'information. Cependant, la société a apporté les réponses aux diverses questions posées et a justifié les anomalies relevées dans les échantillons examinés.

Le référentiel informatisé des procédures, élaboré et tenu à jour par la société-mère, est particulièrement exhaustif et contribue à la sécurisation des activités. Toutefois, sa complexité (arborescence, niveau de détail et langage juridique) peut se révéler difficile à appréhender pour certains collaborateurs.

La fonction d'audit interne est elle aussi centralisée. Les missions d'audit peuvent soit vérifier la conformité des opérations par rapport aux règles internes de la société ou aux dispositions légales et réglementaires, soit évaluer la performance de gestion. Elles sont réalisées selon un plan d'audit établi annuellement sur la base des principaux risques cartographiés. En 2016, I3F Alsace et EHC ont été auditées à quatre reprises sur les thèmes suivants : passation des marchés, sécurité des modes et circuits de paiement, application des règles de gouvernance et vérification périodique des équipements. La non

[8] La gestion de proximité est organisée en six groupes de gérance comptant chacun environ 1 300 logements.

exhaustivité, en 2017, du contrôle annuel des chaudières individuelles (cf. § 5.2.5.1) démontre que les actions correctrices permettant de remédier aux lacunes pointées par la mission d'audit sur ce sujet n'ont pas encore été mises en œuvre.

Enfin, la société a mené les actions nécessaires pour décliner les dispositions du pack conformité « logement social » de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) et du règlement général de protection des données (RGPD).

2.5.2 Commande publique

La fonction achat est pour partie mutualisée au niveau d'Immobilière 3F (ex. un marché « groupe » a été passé pour le petit équipement des gardiens). La computation des seuils est majoritairement opérée au sein d'I3F GE. Pour certaines prestations ou fournitures, elle est assurée au niveau du groupe.

Des fiches « achat » sont formalisées dans le référentiel des procédures. Elles ont été actualisées en tenant compte des nouveaux seuils entrés en application au 01/01/2018.

Les CAO des deux ex-sociétés (l'une compétente pour l'Alsace et l'autre pour la Lorraine) ont été maintenues. Leur composition, revue par décision du CA du 23/10/2017, n'appelle pas d'observations. Toutefois, pour se conformer pleinement à la réglementation, la société est invitée à ne constituer qu'une seule commission à l'avenir.

Le règlement intérieur en vigueur jusqu'à présent était celui qu'avait adopté le CA d'I3F Alsace le 24/04/2009 et qui n'avait pas été mis à jour ni à la suite de la réforme des marchés publics de 2015, ni à la suite de la fusion. Un règlement intérieur actualisé a finalement été soumis au CA du 28/10/2018 et transmis à l'Agence en toute fin de contrôle.

Le bilan annuel de la CAO n'est pas conforme aux dispositions de l'article R. 433-6 du CCH.

Le bilan annuel communiqué au CA est incomplet et succinct. Il fait seulement état des conditions de passation des marchés à procédure formalisée examinés par la CAO. Il ne comporte pas de compte-rendu d'exécution des marchés conclus antérieurement précisant pour chaque marché le montant initial du contrat, le montant des avenants et la justification des écarts constatés. Dans ces conditions, les administrateurs ne peuvent apprécier les éventuels écarts au cours de l'exécution des marchés. Dans sa réponse, la société indique que le « bilan annuel communiqué aux administrateurs (…) sera désormais complété de l'analyse des écarts entre le montant initial du marché et le montant des sommes versées ».

Enfin, les pratiques d'achat de la société ne permettent pas de garantir systématiquement le respect de l'égalité d'accès à la commande publique. Pour les travaux de remise en état des logements notamment, la société passe des accords-cadres multi-attributaires par lots géographiques. Cette procédure est permise par l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 et le décret n°2016-360 du 25 mars 2016. Toutefois, le règlement de consultation et l'acte d'engagement ne précisent pas les modalités qui régissent le choix de l'entreprise qui effectuera les travaux (ex. tour de rôle ou à concurrence d'un volume défini). Les personnels en charge du suivi des travaux au sein de la société sélectionnent librement l'entreprise de leur choix parmi les attributaires, ce qui engendre des volumes d'affaires parfois très différenciés.

2.6 CONCLUSION

Les pratiques de coopération installées depuis plusieurs années entre EHC et I3F Alsace ainsi que la direction générale commune ont favorisé le déroulement de l'opération de fusion qui a été correctement conduite notamment dans ses aspects financiers et n'a pas engendré de perturbations particulières.

La gouvernance d'I3F GE dispose d'informations complètes lui permettant d'exercer ses prérogatives de manière satisfaisante.

La fusion n'étant pas encore totalement aboutie, l'organigramme et le fonctionnement de la société conservent certaines spécificités mais le contrôle a permis de constater le caractère opérationnel de l'organisation mise en place. Des procédures écrites et régulièrement actualisées ainsi qu'un dispositif d'audit interne sécurisent tout le champ d'activité de la société. Des difficultés de requêtage du progiciel métier, par ailleurs très performant, ont toutefois été rencontrées et ont compromis la réalisation de l'ensemble des diligences relatives aux loyers, charges, attributions, etc. La complexité de l'architecture du système d'information et la multiplication des données rendent leur manipulation difficile pour répondre à des demandes excédant le cadre courant.

3. CONTRIBUTION AU LOGEMENT DES MENAGES MODESTES

3.1 CONNAISSANCE DE LA DEMANDE

En Meurthe-et-Moselle, au 31/12/2017, le système national d'enregistrement de la demande de logements sociaux (SNE) recense 7 428 demandes pour le territoire de la métropole du Grand Nancy. S'agissant du département de la Moselle, sur 18 972 demandes actives de logements sociaux, 8 292 demandes (43,7 %) ciblent la communauté d'agglomération Metz-métropole en premier choix.
Dans le Bas-Rhin, I3F GE utilise le fichier partagé géré par l'AREAL[9] et interfacé avec le SNE pour sélectionner les prospects. Début 2018, 29 401 demandes de logements sociaux sont enregistrées dans le fichier dont 23 659 positionnent l'EMS en premier choix. Enfin, dans le Haut-Rhin, à fin 2017, 70 % des 15 430 demandes de logement actives enregistrées dans le SNE concernent les agglomérations de Mulhouse et Colmar.

Les demandes de logements sociaux font l'objet d'un enregistrement sous le numéro unique départemental et d'une radiation lors de l'attribution d'un logement conformément aux dispositions des articles R. 441-2-1 et suivants du CCH. Cependant, la société n'exploite pas le SNE de manière qualitative et fine afin d'élaborer une véritable politique de peuplement sur ses territoires d'intervention.

3.2 OCCUPATION DU PARC

Tableau 3 : occupation sociale du parc en 2016

En %	Taux de ménages répondants	Pers. Isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono-parentales	Revenu <20 % *	Revenu <60 % *	Revenu >100 %*	Bénéficiaires d'APL + AL	Occupants 65 ans et +
I3F Alsace et EHC	84,2	34,0	10,0	21,1	18,3	54,0	12,9	51,9	6,9
Région Grand Est	83,6	41,0	9,1	19,1	22,7	59,4	11,3	50,2	14,2

Source : enquête OPS 2016
** revenus fiscaux de référence des locataires en comparaison du plafond de ressources pour l'accès au logement social*

Le tableau ci-dessus expose le résultat de l'enquête relative à l'occupation du parc social (OPS) pour l'année 2016 (données les plus récentes disponibles). Le taux de réponse dépassant les 84 %, les données sont considérées comme significatives. Celles-ci montrent que les locataires d'I3F Alsace et d'EHC disposaient de revenus fiscaux de référence (RFR) plus élevés que l'ensemble des ménages logés dans le parc HLM à l'échelle régionale, ce qui est en lien avec le niveau élevé des loyers pratiqués (cf. §.3.3)

En outre, l'occupation sociale d'I3F Alsace et d'EHC était marquée par un nombre de personnes isolées et de locataires âgés de plus de 65 ans moindre par rapport au ratio régional.

L'analyse des attributions intervenues en 2017 sur le périmètre de la nouvelle société montre un infléchissement, observé chez la plupart des bailleurs, dans la mesure où le flux des locataires entrants dispose de RFR plus faibles que les locataires en place. Cela corrobore les éléments présentés aux administrateurs dans le bilan 2017 des CAL à savoir que 70,9 % des attributions sont réalisées au

[9] AREAL : Association régionale des organismes HLM d'Alsace.

bénéfice de ménages dont le RFR N-2 est inférieur à 60 % des plafonds PLUS et 34,3 % à des ménages avec un RFR N-2 inférieur à 20 % des plafonds PLUS.

3.3 POLITIQUE D'ATTRIBUTION ET NIVEAU DES LOYERS PRATIQUES

La charte d'attribution des logements élaborée au niveau du groupe 3F et consultable sur son site Internet est déclinée localement par chacune des filiales. S'agissant d'I3F GE, la charte d'attribution qui s'applique est celle validée par le CA d'I3F Alsace le 31/05/2017. Elle intègre bien les dispositions de la loi égalité et citoyenneté (LEC) du 27/01/2017 mais elle ne tient pas suffisamment compte des spécificités territoriales.

Les orientations d'attribution de la société ainsi que le niveau élevé des loyers pratiqués conduisent à écarter les demandeurs de logement social les plus fragiles, laissant aux autres bailleurs la responsabilité de les loger.

La charte d'attribution affirme l'implication de l'organisme dans le relogement des différentes catégories de publics prioritaires[10]. Dans le cadre du partenariat avec Action logement immobilier, certaines dispositions spécifiques sont définies en faveur des salariés (soutenir la mobilité professionnelle en aidant au rapprochement du domicile et du lieu de travail, faciliter l'accès au logement des jeunes salariés de moins de 30 ans, etc.).

Ces orientations demeurent très générales et ne sont assorties d'aucun objectif chiffré permettant d'en vérifier le respect. De plus, le bilan d'activité des CAL présenté au CA est lacunaire. En effet, il n'expose pas l'ensemble des données socio-économiques des attributaires (notamment situation par rapport à l'emploi et niveau de ressources mensuelles) permettant à la gouvernance de constater les effets de la politique d'attribution et de qualifier la réponse apportée par l'organisme aux différentes composantes de la demande de logement social dans les départements où il est implanté. La référence au seul RFR N-2 pour évaluer la proportion d'attributaires dont les revenus sont inférieurs à 20 ou 60 % des plafonds PLUS ne donne pas une vision complète de la réalité de la situation économique des ménages attributaires. En effet, une analyse intégrant la nature et le montant des ressources courantes permettrait d'évaluer plus objectivement le niveau de vie réel des ménages accédant au parc.

Tableau 4 : part des attributaires I3F GE disposant d'un revenu salarié

en %	Attributaires I3F GE 2015-2017		Stock demandeurs logement social 67	Stock demandeurs logement social 68	Stock demandeurs logement social 57	Stock demandeurs logement social 54
Part des ménages disposant de revenus salariés (%)	*Tous périmètres*	60,4	45,6	47,0	40,5	40,6
	EMS	69,8				

Source : données organisme et SNE

A titre d'exemple, l'Agence s'est attachée (cf. tableau 4 ci-dessus) à comparer la situation par rapport à l'emploi des ménages attributaires d'un logement dans le parc d'I3F GE entre 2015 et 2017 avec celle des ménages demandeurs de logements sociaux en Alsace et en Lorraine (situation au 30/06/2018 dans le SNE). Cette analyse révèle que les orientations et pratiques d'attribution de la société conduisent à une sur représentation très sensible des ménages disposant de revenus salariés (60,4 % des attributions et jusqu'à 69,8 % sur le territoire de l'EMS pour une proportion dans les ménages demandeurs toujours

[10] Publics listés à l'article L. 441-1 du CCH, ménages relevant du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des publics défavorisés (PDALHPD), prioritaires DALO et ménages appartenant au 1er quartile des demandeurs de logement social aux ressources les plus faibles sur le territoire de l'EPCI.

inférieure à 50 %) au détriment des ménages disposant d'autres natures de ressources (AAH[11], chômage, RSA, etc.). De fait, une partie des demandeurs les plus fragiles sont écartés de l'accès au parc, phénomène accentué par le niveau très élevé des loyers pratiqués.

Dans sa réponse, I3F GE indique que « lors des attributions de logements, [elle] applique les règles en vigueur, c'est-à-dire la réglementation basée sur le revenu fiscal de l'année N-2 ». Selon les données fournies par l'organisme, en 2018, 38,09 % des attributaires de logements avaient un revenu inférieur ou égal à 20 % des plafonds PLUS et 75,65 % avaient un revenu inférieur ou égal à 60 % des plafonds PLUS. En outre, la société précise que « 21,5 % des attributaires étaient sans logement, hébergés ou en structures temporaires, 9 % en cours de divorce ou séparation et que 14 femmes ont été relogées suite à des violences conjugales ».

La société ajoute que « le parc se vide de ses locataires les plus aisés ». Elle illustre cette assertion par l'évolution à la baisse du nombre de locataires assujettis au SLS en raison de la suppression du barème dérogatoire en 2018 (240 locataires assujettis en 2019 contre 311 en 2018).

Niveau des loyers pratiqués :

Le CA acte chaque année l'évolution globale des loyers pratiqués qui respecte les limites de hausse fixées par la législation[12].

Tableau 5 : niveau des loyers mensuels pratiqués

	Nombre de logements	Loyer mensuel en euros par m² de surface habitable			
		Moyenne	1er quartile	Médiane	3e quartile
I3F GE - 67	2 498	6,9	6,2	6,7	7,4
Ensemble du parc HLM - 67	58 644	5,7	4,9	5,5	6,3
I3F GE - 68	1582	6,2	5,1	6	7,1
Ensemble du parc HLM - 68	43 350	5,5	4,7	5,4	6,2
I3F GE - 54	2 442	6,9	6,1	6,5	6,9
Ensemble du parc HLM - 54	45 431	5,5	4,7	5,3	6,1
I3F GE - 57	1 236	6,3	6	6,3	6,6
Ensemble du parc HLM - 57	59 071	5,3	4,5	5,2	5,9
Ensemble du parc HLM Alsace	107 417	5,7	4,9	5,5	6,3
Ensemble du parc HLM Lorraine	141 531	5,2	4,5	5,1	5,9

Source : données organisme retraitées ANCOLS (loyers pratiqués au 31/12/2017. Les loyers = 0 ont été retirés) et enquête RPLS 2017 pour ratios départementaux et régionaux

Le tableau ci-dessus compare le niveau des loyers d'I3F GE (hors loyers accessoires), rapporté au mètre carré de surface habitable, à celui des bailleurs sociaux locaux pour les quatre principaux départements d'implantation. L'Agence observe des loyers pratiqués significativement plus élevés que ceux constatés pour l'ensemble du parc HLM aux échelons départementaux et régionaux, les écarts par rapport aux ratios moyens et médians allant de 12,7 à 25,5 % en fonction des secteurs, ce qui est considérable.

L'offre en très bas niveau de loyers (inférieurs à 4,9 euros par m²)[13], plus particulièrement adaptée aux ménages à revenus modestes, ne représente que 6,3 % du parc. La faiblesse de ce segment de l'offre relève d'un choix délibéré de la société qui ne peut être légitimé par la seule évocation du caractère récent du parc. Les loyers des conventions pris en compte lors de la délivrance des agréments par les

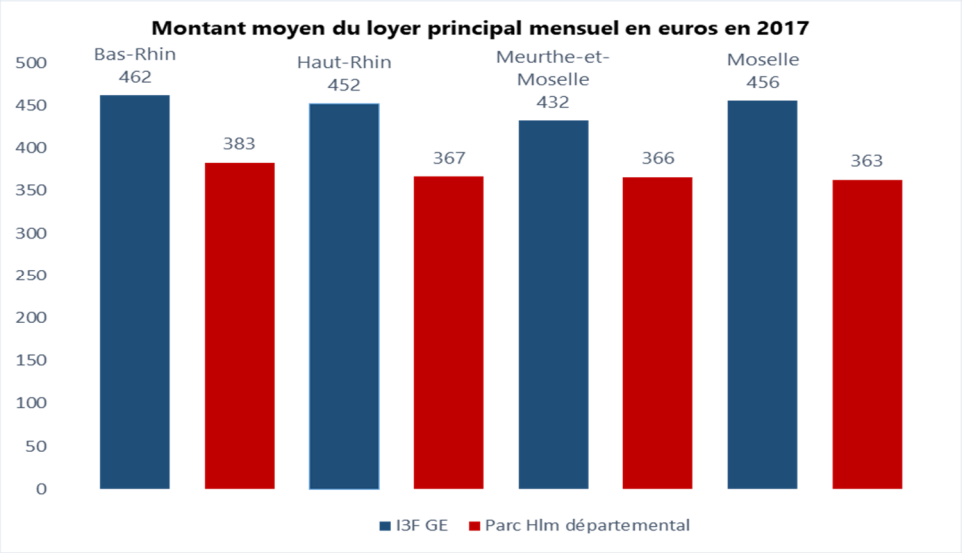
[11] Allocation adulte handicapé.

[12] cf. art. 210 III de la loi de finances n°2010-1657 du 29 décembre 2010 modifié par la loi ALUR n°2014-366 du 24 mars 2014.

[13] Valeur du loyer maximal PLAI pour les logements conventionnés de la zone 2 (avis loyers 2017).

services de l'État sont des loyers maximaux. Il appartient à I3F GE de mobiliser davantage de fonds disponibles pour équilibrer ses opérations et ainsi proposer des loyers plus accessibles.

Figure 5 : comparaison des loyers mensuels pratiqués par I3F GE aux loyers pratiqués par l'ensemble des bailleurs en 2017



Source : enquête RPLS 2017

En outre, le graphique supra fait apparaître que le loyer principal moyen quittancé mensuellement par I3F GE est largement supérieur au loyer moyen pratiqué par l'ensemble des bailleurs sociaux à l'échelle départementale. Les pratiques de maximisation des produits de loyers et la proportion importante de logements PLS expliquent également cette situation d'écarts sensibles entre I3F GE et les autres bailleurs. En effet, si la société n'augmente pas les loyers des programmes sur lesquels des travaux de réhabilitation et/ou de rénovation énergétique sont effectués que ce soit au titre du loyer principal ou de la « troisième ligne de quittance »[14], elle applique en revanche les loyers plafonds prévus par les conventions APL lors des mises en service des programmes neufs et pratique des hausses de loyers à la relocation si des marges sont disponibles.

Ce constat est confirmé par la comparaison des loyers pratiqués par l'organisme avec les loyers plafonds théoriques pris en compte pour le calcul de l'APL[15]. En considérant une occupation optimale des logements, c'est-à-dire sans tenir compte des situations de sous-occupation, de 69 à près de 93 % des logements proposés par l'organisme affichent un loyer pratiqué supérieur à celui du loyer maximum couvert par l'APL comme en témoigne le tableau ci-dessous.

[14] Contribution financière du locataire au partage d'économies d'énergie.

[15] Les loyers maximums théoriques pris en compte dans le calcul de l'APL sont déterminés à partir d'une occupation-type (une personne dans un T1, un couple dans un T2, un ménage avec une personne à charge dans un T3…). Pour la part de loyer au-delà de ce plafond, l'allocataire ne perçoit plus d'aide. Les références sont établies d'après les données RPLS 2016.

Tableau 6 : comparaison des loyers pratiqués par l'organisme avec les loyers plafonds APL

En %	I3F GE Haut-Rhin	I3F GE Bas-Rhin	Référence Alsace	I3F GE Meurthe-&-Moselle	I3F GE Moselle	Référence Lorraine	Réf. France métro
Part du parc avec des loyers pratiqués supérieurs aux plafonds théoriques de l'APL	69,0	87,1	46,9	92,8	84,5	37,2	44,8

Source : données organisme au 31/12/2017

Le parc de l'organisme est donc mal solvabilisé par l'APL et très peu accessible aux ménages disposant des ressources les plus modestes, ce qui doit constituer un vrai point de vigilance pour la gouvernance au regard des engagements du service d'intérêt économique général (SIEG). Les écarts constatés entre les valeurs I3F GE et les références Alsace, Lorraine ou France métropolitaine sont très importants et sont nettement plus marqués que les constatations habituellement relevées pour les SA d'HLM.

Certes, pour pallier des difficultés de commercialisation ou pour faciliter l'accès au parc de ménages plus modestes (ex. aux « Coteaux » à Mulhouse ou dans des programmes PLS à Haguenau), certains logements peuvent se voir appliquer ponctuellement une baisse du loyer « pour un tour » sur décision du DG mais cela n'est pas acté par le CA dans le cadre d'une véritable politique de loyers encadrant ces remises.

3.4 GESTION DES CONTINGENTS ET RESPECT DES OBLIGATIONS DE MIXITE SOCIALE

3.4.1 Contingents :

Les différents contingents de réservation (Action logement, collectivités territoriales) sont identifiés au logement dans le progiciel de gestion de la société. Actuellement, 21,7 % du patrimoine relève d'un droit de réservation au bénéfice d'Action logement. L'Agence relève que ce taux de réservation est très éloigné de la proportion de salariés dans les attributions (60,4 %) et elle-même très supérieure à la proportion de salariés demandeurs de logement social toujours inférieure à 50 % sur le territoire couvert par I3F GE (cf. tableau n°4).

Les contingents préfectoraux départementaux[16] sont quant à eux gérés soit en flux, soit en stock avec des objectifs de relogement revus annuellement, excepté en Meurthe-et-Moselle où les derniers objectifs chiffrés remontent à 2015.

Le tableau ci-dessous présente les résultats enregistrés par l'organisme par rapport aux objectifs fixés dans le cadre des accords collectifs départementaux ou des conventions de réservation de logements par l'Etat.

[16] Taux de réservation de 25 % des attributions annuelles pour les publics prioritaires du PDALHPD et de 5 % pour les agents de l'Etat.

Tableau 7 : obligations de relogement des publics prioritaires

Année 2017	Objectifs (nb d'attributions)	Attributions	Baux signés	Atteinte de l'objectif (en %)
Bas-Rhin	17	45	39	264,7
Haut-Rhin	27	13	9	48,1
Moselle	51**	NC*	40	78,4
Meurthe-et-Moselle	NC	38	NC	NC

Source : données organisme et services de l'Etat
**NC : donnée non communiquée*
*** objectif exprimé en nombre de baux signés*

En 2017, les objectifs ne sont atteints que dans le département du Bas-Rhin. Par conséquent, la société doit mobiliser davantage ses équipes afin de se conformer aux engagements contractualisés en faveur des publics prioritaires en Moselle et dans le Haut-Rhin. Dans sa réponse, la société indique « se mobiliser pour atteindre les objectifs fixés dans la convention de gestion du contingent préfectoral ». Elle précise qu'en 2018 en Moselle, « l'objectif a été dépassé avec 126 % de familles prioritaires ayant signé un bail. Le résultat s'élève à 146 % si l'on comptabilise les refus des propositions par les familles ».

La société insiste également sur le fait d'avoir « largement ouvert son parc aux associations telles que l'ARS, France Horizon, FAJO (…) via des baux associatifs et des baux glissants ». Enfin, elle affirme avoir « répondu concrètement aux sollicitations du Préfet dans le cadre des plans migrants, du plan hivernal, du relogement d'un camp de Roms ou de l'accueil de familles afghanes ».

3.4.2 Obligations de mixité sociale :

La société a paramétré son module de gestion des attributions pour tenir compte des obligations de mixité sociale fixées par la loi LEC. Sur le territoire de chaque EPCI concerné par la réforme des attributions[17], 25 % des relogements effectifs (baux signés) hors QPV doivent concerner des ménages dont les ressources courantes annuelles sont inférieures à la valeur du premier quartile (Q1)[18] et 50 % des attributions en QPV doivent bénéficier à des ménages relevant des trois autres quartiles (Q2, Q3 et Q4).

[17] Etablissement public de coopération intercommunale. Les EPCI concernés par la réforme des attributions sont ceux dotés d'un programme local de l'habitat ou ayant la compétence habitat.

[18] Les demandeurs du premier quartile ont un niveau de ressources par unité de consommation inférieur au niveau de ressources le plus élevé des 25 % de demandeurs de logement social les plus pauvres. Ce montant du seuil est révisé chaque année par arrêté préfectoral.

Le tableau ci-dessous présente le bilan d'I3F GE pour l'année 2017 :

Tableau 8 : contribution aux objectifs de mixité sociale

Principaux EPCI soumis aux dispositions LEC	Nbre total baux signés hors QPV	Nbre baux signés hors QPV ménages Q1	Taux baux signés hors QPV pour Q1 (objectif 25%)	Nbre total attributions en QPV	Nbre attributions QPV ménages Q2, Q3 et Q4	Taux attributions QPV Q2, Q3, Q4 (objectif 50%)
Alsace						
EMS	204	12	5,9	10	6	60,0
M2A	90	0	0,0	134	102	76,1
Colmar agglomération	30	0	0,0	sans objet	sans objet	
CA d'Haguenau	55	4	7,3	2	2	100,0
Total	379	16	4,2	146	110	75,3
Lorraine						
Metz-métropole	90	10	11,1	8	7	87,5
Métropole du Grand Nancy	321	91	28,3	17	15	88,2
CA Portes de France-Thionville	65	4	6,2	sans objet	sans objet	
CC Rives de Moselle	41	8	19,5	sans objet	sans objet	
CC du Bassin de Pompey	28	0	0,0	sans objet	sans objet	
Total	545	113	20,7	25	22	88,0

Source : données organisme du 01/01 au 31/12/2017

De manière générale, pour le premier quartile, la société ne concourt pas suffisamment à l'atteinte des objectifs fixés pour les différents EPCI concernés mais la situation est très contrastée d'un territoire à l'autre. En Alsace, seulement 12 ménages appartenant au premier quartile ont bénéficié d'un logement hors QPV dans l'EMS et aucun au sein de M2A. A titre de comparaison, les résultats enregistrés par l'ensemble des bailleurs sur ces deux territoires en 2017 s'élèvent respectivement à 11,9 % et 12,3 %[19].

En Lorraine, la situation est moins préoccupante, I3F GE enregistrant des résultats proches de ceux des autres bailleurs. Toutefois, s'agissant de la métropole du Grand Nancy, I3F GE dépasse l'objectif de 25 % sur le premier quartile uniquement grâce aux logements attribués à des étudiants dans ses résidences en gestion directe.

Dans sa réponse, la société indique que ses résultats en matière de logement des publics du premier quartile atteignent 15 % en 2018 sur l'ensemble de son parc.

3.5 CONCLUSION

Pour disposer de ressources lui permettant de conduire une politique d'investissement conséquente, la société choisit de maximiser les produits de loyers (loyer au plafond de la convention APL pour le neuf et augmentations à la relocation). Ce niveau élevé des loyers rend le parc difficilement accessible aux ménages modestes et l'Agence observe qu'un choix de mobilisation accru des fonds disponibles lors du montage des opérations permettrait d'aboutir à des loyers plus accessibles.

A cela s'ajoute des orientations d'attribution comprenant des dispositions en faveur du logement des salariés ; en conséquence, les ménages disposant de revenus du travail sont sur représentés dans le parc de la société comparé à la part qu'ils représentent dans la demande de logements sociaux. Cette politique écarte les ménages les plus fragiles de l'accès au parc et laisse la responsabilité de les loger aux autres bailleurs. En outre, I3F GE ne contribue pas suffisamment à l'atteinte des objectifs de mixité sociale fixés aux EPCI sur le territoire desquels elle intervient.

[19] Bilan 2017 (non publié) produit par la direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP) du ministère de la transition écologique et solidaire.

4. GESTION LOCATIVE

4.1 ACCES AU LOGEMENT

4.1.1 Contrat de location

Le contrat de location-type de la société comporte des clauses irrégulières au regard des articles L. 621-2, L.442-3-3 du CCH et de l'article 8.1 VI de la loi du 06/07/89.

En matière de sous-occupation, l'article 10 du contrat de location-type indique qu'« *un logement est considéré comme sous-occupé lorsqu'il comporte un nombre de pièces habitables supérieur à deux au nombre de personnes qui y ont leur résidence principale* » alors que la sous-occupation est désormais caractérisée lorsque le nombre de pièces est supérieur de un au nombre de personnes occupant le logement.

Par ailleurs, s'agissant de la perte du droit au maintien dans les lieux en cas de dépassement des plafonds de ressources, l'article 10 du bail-type dispose que « *dans les zones définies par décret, le locataire dont les ressources sont deux années de suite deux fois supérieures aux plafonds de référence, perd son droit au maintien dans les lieux trois ans après le 1er janvier qui suit les résultats de l'enquête montrant pour la deuxième année consécutive le dépassement de plafond (…) ».* Or, la loi LEC, à compter du 01/01/2018, a abaissé le seuil de déclenchement de la perte du droit au maintien dans les lieux à 150 % des plafonds PLS au lieu de 200 % des plafonds PLUS et le délai au-delà duquel le locataire doit quitter son logement à dix-huit mois au lieu de trois ans.

Enfin, en cas de colocation (hors couples mariés et pacsés), la durée maximale de la solidarité au regard des engagements du bail après le départ du logement de l'un des colocataires est de six mois et non pas de trois ans comme indiqué dans le bail-type.

Dans sa réponse, la société informe qu'une « mise à jour des conditions générales du bail au regard des lois « ELAN » et « égalité et citoyenneté » est en cours au niveau du groupe 3F ».

4.1.2 Gestion des attributions

Conformément à l'article R. 441-9 du CCH et tenant compte de la dispersion du patrimoine, I3F GE a instauré 4 CAL compétentes sur les périmètres géographiques suivants :

- Bas-Rhin ;
- Haut-Rhin ;
- Meurthe-et-Moselle, Vosges et commune de Dieuze ;
- Moselle hors secteur de Dieuze.

Les réunions se déroulent à un rythme le plus souvent hebdomadaire.

La composition des CAL est irrégulière au regard des dispositions de l'article R. 441-9-1 du CCH.

Le règlement intérieur des CAL, approuvé par le CA le 31/05/2017, prévoit la présence, avec voix consultative, d'un représentant des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique (ISFT). Ce représentant n'ayant pas été nominativement désigné par la société, cette disposition n'est pas appliquée. En conséquence, la société doit se mettre sans délai en conformité avec la réglementation en se rapprochant des services de l'Etat pour obtenir la liste des structures agréées à ce titre et solliciter auprès d'elles la désignation de représentants siégeant en CAL. Dans sa

réponse, la société se contente de prendre acte de l'observation de l'Agence sans pour autant s'engager à mettre un terme à l'irrégularité.

L'ensemble des logements qu'ils soient ou non conventionnés sont attribués en CAL. La direction a fait le choix d'appliquer un plafond de ressources équivalent à celui du PLI pour l'accès à ces logements non conventionnés.

L'analyse des 3 003 attributions entre 2015 et 2017 a été réalisée sur la base du fichier renseigné par l'organisme et d'un échantillon ciblé de dossiers locataires. L'Agence ne peut garantir l'absence d'attributions irrégulières, de nombreux codes ménages étant erronés dans le fichier transmis. En 2017, 1 726 demandes de logement ont été présentées en CAL donnant lieu à la signature de 1 486 nouveaux baux. Les membres de la CAL peuvent s'appuyer sur une fiche de présentation des candidats suffisamment détaillée (composition familiale, ressources courantes, revenu fiscal de référence, motif de la demande, localisation souhaitée, taux d'effort, etc.) pour prendre leur décision. Ils examinent également le taux d'effort et le reste à vivre.

L'obligation fixée par l'article R. 441-3 du CCH de présenter a minima trois candidats par logement à attribuer n'est pas systématiquement respectée. Les réservataires (Action logement, collectivités territoriales) ne présentent pas toujours plusieurs candidats par logement vacant. En outre, la société présente en CAL les seuls candidats ayant exprimé un accord potentiel à l'issue de la visite préalable du logement, cette situation fréquemment rencontrée explique en partie ce constat ainsi que l'absence de suivi des taux de refus des ménages par les équipes de la gestion locative.

Sur l'Euro métropole de Strasbourg, territoire tendu, le système de cotation de la demande de logement social génère en revanche plusieurs candidats par logement à attribuer mais dans ce cas, les prospects ne visitent pas le logement avant la CAL.

4.1.3 Gestion de la vacance et taux de rotation

Les données relatives à la vacance et à la rotation font l'objet d'un reporting détaillé par groupe de gérance et de manière consolidée dans les tableaux de bord de direction. Elles sont régulièrement présentées aux collaborateurs lors des comités de direction et des réunions de service.

Le taux de vacance globale tous motifs confondus est contenu (4,32 % au 31/12/2017) et en baisse par rapport aux deux années précédentes. Il est inférieur de deux points au ratio régional Grand Est qui s'établit à 6,35 %. Le taux de vacance à plus de trois mois (0,69 %), en constante diminution sur la période de contrôle, est également sensiblement inférieur au ratio de référence régional (2,27 %). La vacance commerciale se concentre principalement sur le quartier des « Coteaux » à Mulhouse (4,6 %) mais elle se résorbe progressivement grâce à des actions commerciales spécifiques réalisées depuis 2013-2014 (journée portes ouvertes, encart sur un site de petites annonces, etc.) et à l'importante réhabilitation thermique opérée en 2015. Les autres programmes de logements familiaux concernés par un taux de vacance supérieur à la moyenne sont des programmes avec chauffage électrique non encore réhabilités ou présentant un niveau de loyers élevé (financement PLS).

Le taux de rotation global a évolué de moins d'un point sur la période de contrôle pour atteindre 14,1 % au 31/12/2017. Il est supérieur au taux de mobilité régional figurant dans RPLS (11,2 % au 31/12/2016). La proportion de mutations internes dans la rotation globale s'élève à 8,2 %, ce qui est plutôt faible. Les services de la gestion locative doivent s'emparer de ce sujet pour l'analyser et y apporter des explications dans la mesure où il s'agit d'un axe de la stratégie d'entreprise.

4.2 QUALITE DU SERVICE RENDU

4.2.1 Organisation de la gestion de proximité

La gestion de proximité est organisée en groupes de « gérance » au niveau des différentes implantations territoriales : un groupe par antenne et deux groupes par agence, soit six groupes au total comptant chacun environ 1 300 logements. Les personnels qui y sont rattachés (assistants d'accueil, assistants de commercialisation, chargés de gestion locative, chargés d'accompagnement social, chargé de pré contentieux et de contentieux, chargés de maintenance, gardiens) sont encadrés soit par un responsable d'antenne soit par un gérant.

La fonction de gardien d'immeuble est centrale dans ce dispositif. En effet, les gardiens exercent des missions très variées relevant à la fois de la gestion locative et technique. Ils assurent en effet les visites conseils avant état des lieux, les états des lieux d'entrée et de sortie, les visites des logements avant CAL et les signatures de baux. En outre, ils sont chargés de la gestion des réclamations techniques, de la préparation des bons de commande en vue des réparations locatives, de la gestion des conflits de voisinage, des encombrants, de l'entretien ménager des parties communes et de l'évacuation des ordures ménagères. Enfin, ils réalisent de menues réparations, assurent la surveillance générale du patrimoine et la vérification du service fait après les interventions d'entreprises.

La fonction de gardien était particulièrement prégnante au sein d'I3F Alsace, beaucoup moins au sein d'EHC. Avant la fusion, I3F Alsace comptait ainsi 31 gardiens tandis qu'EHC n'en comptait que 7. L'un des objectifs d'I3F GE pour accompagner le développement du parc est donc de poursuivre le déploiement de cette fonction sur plusieurs secteurs de gérance. Au moment du contrôle, des recrutements sont en cours à Nancy pour les programmes « Maréchaux » et « Saint-Lambert » et des créations de poste sont envisagées à Strasbourg (« Zac du Danube »), Illzach (68) et Mondelange (57).

Les chargés de gestion locative, quant à eux, prennent le relais des gardiens après la signature du bail pour la gestion administrative du dossier locataire jusqu'à la réception du congé et la liquidation du compte locataire (restitution du dépôt de garantie).

La société ne respecte pas systématiquement les délais réglementaires de restitution des dépôts de garantie (cf. article 22 de la loi n°89-462).

En 2017, 1 160 ménages ont quitté le parc d'I3F GE dont 1 112 avec un solde de dépôt de garantie créditeur. Le délai moyen de restitution du dépôt de garantie est de 42 jours. Les 961 ménages, partis sans facturation de réparations locatives, auraient dû être remboursés de leur dépôt de garantie dans un délai maximal d'un mois. Ce délai d'un mois n'a pas été respecté pour 571 d'entre eux (59,4 %). La société doit donc mettre en œuvre le suivi adéquat pour se conformer à la réglementation.

Dans sa réponse, la société indique qu'elle s'attachera à respecter ce délai à l'avenir.

4.2.2 Propreté des espaces communs

Les visites de patrimoine effectuées sur les territoires des deux agences et de l'antenne de Mulhouse ont démontré le caractère opérant de l'organisation mise en place. Les halls, cages d'escaliers, caves et parkings visités se sont révélés globalement propres et sécurisés et les espaces verts aux abords des immeubles bien entretenus, l'enquête biennale révèle pourtant un niveau de satisfaction plutôt faible sur le niveau d'entretien des espaces communs. La fonction de gardien constitue une réelle plus-value dans la mesure où les seuls dysfonctionnements et dégradations observés l'ont été dans des immeubles non couverts par la présence d'un gardien (ex. « Téméraire », « Cardinal Mathieu » et « Saint-Nicolas » à Nancy). Lorsqu'il n'y a pas de gardien ou en cas d'absence de ce dernier, l'entretien ménager des

parties communes est assuré par des prestataires extérieurs sélectionnés par lot géographique après mise en concurrence.

4.2.3 Enquête de satisfaction et traitement des réclamations techniques

L'enquête de satisfaction fait apparaître une qualité insuffisante de la réponse apportée aux demandes d'interventions techniques.

Dans le cadre de sa démarche qualité, la société procède à une enquête satisfaction tous les deux ans. La dernière enquête, menée en 2017, fait état d'un taux de satisfaction globale de 71 % (en baisse de 5 points par rapport à 2015) parmi les 1334 locataires s'étant exprimés. Les résultats sont globalement homogènes entre les items. Ce sont la propreté générale des parties communes et des espaces extérieurs (59 %) ainsi que le traitement des interventions techniques dans les logements (52 %) et parties communes (41 %) qui enregistrent les taux de satisfaction les plus faibles.

Dans sa réponse, la société reconnaît une baisse de la satisfaction sur le traitement des demandes techniques entre 2015 et 2017 mais précise que la faiblesse du taux de satisfaction doit être appréciée de façon modulée, certains items montrant des résultats en amélioration entre 2015 et 2017 (ex. en 2015, le manque de rapidité de l'intervention était invoqué par 66 % des sondés contre 41 % en 2017 ; le manque d'efficacité de l'intervention souligné par 42 % des sondés en 2015, s'est réduit à 30 % en 2017, etc.). Les locataires expriment leurs réclamations administratives et techniques via une plateforme téléphonique de relation clientèle gérée au niveau du groupe ou par le biais d'un extranet client déployé depuis 2009 en Alsace et 2014 en Lorraine. Le recueil des sollicitations de toute nature est par conséquent centralisé dans un souci de traçabilité. Les tickets ainsi générés nommés « GRC » sont ensuite orientés vers les personnels de proximité au niveau local pour prise en charge. En 2017, 7 220 réclamations techniques concernant les logements et les parties communes ont été enregistrées dont 3 014 ont donné lieu à l'intervention d'une entreprise. Le système d'information de la société permet de suivre la nature des réclamations classées par principaux thèmes ainsi que leur délai de traitement. Celui-ci s'avère perfectible. En effet, selon les données communiquées par l'organisme, les objectifs internes en matière de délai de prise de contact (48 heures) et de délai d'engagement de l'intervention de l'entreprise (émission du bon de commande sous 24 heures) ne sont pas respectés respectivement dans 44 % et 30 % des cas.

4.2.4 Concertation locative

La société est dotée, conformément à la réglementation, d'un plan de concertation locative (PCL). Le plan en vigueur, signé le 20/05/2015 pour une durée de trois ans, est celui d'I3F Alsace. Il a été prorogé de manière informelle jusqu'en juin 2019 dans l'attente de sa révision à la suite de la fusion. Le conseil de concertation locative (CCL) se réunit deux fois à trois fois par an. Depuis fin 2017, les réunions associent par visio-conférence les membres de l'ex. CCL Lorraine dans l'attente des prochaines élections des représentants des locataires.

4.2.5 Adaptation des logements au vieillissement et à la perte de mobilité

Au niveau du groupe, une charte « bien vieillir chez 3F » détermine des engagements visant à favoriser « *le maintien à domicile ou à apporter une réponse plus adaptée à la situation des personnes âgées* ».

Au niveau local, la problématique du vieillissement et de l'adaptation des logements n'a pas donné lieu à un recensement des besoins. Elle est traitée essentiellement par la création de douches à la place des baignoires au cas par cas, la société n'ayant pas systématisé l'adaptation des pièces d'eau lors des opérations de réhabilitation.

La société n'a pas non plus mis en place de commission dédiée mais une procédure existe pour examiner les demandes d'aménagement de logements faites par les locataires âgés ou rencontrant des problèmes de mobilité, de handicap. Celles-ci doivent être formulées par courrier et justifiées par un certificat médical. Des refus sont opposés à certaines demandes qui ne remplissent pas les critères de recevabilité, par exemple, si la configuration du logement rend l'adaptation techniquement impossible ou si la typologie du logement n'est pas en adéquation avec la composition familiale. Un relogement peut être proposé comme alternative à l'adaptation après évaluation du chargé d'accompagnement social si nécessaire. En Lorraine, un partenariat a été conclu avec la fondation Bompard[20] pour bénéficier de l'expertise d'un ergothérapeute lorsque des aménagements spécifiques doivent être réalisés.

Au cours des entretiens conduits par l'Agence, les gérants ont indiqué qu'ils n'avaient pas de demandes en stock et que le budget annuel octroyé permettait de répondre aux sollicitations, peu nombreuses, des locataires. Le coût des travaux est pris en charge intégralement par la société.

En 2017, l'organisme a adapté seulement 13 logements familiaux pour un montant total de 67 000 euros, soit une moyenne au logement assez élevée de 5 154 euros.

4.3 NIVEAU ET GESTION DES CHARGES

4.3.1 Gestion des charges locatives

Suite à la fusion, la personne dédiée aux traitements des charges locatives a traité, pour la première fois en 2017, l'ensemble du patrimoine de la nouvelle société.

Au moment du contrôle, la campagne de régularisation des charges 2017 n'était pas achevée. Ainsi, le 13 novembre 2018, 90,44 % des programmes avaient été traités. Ceci peut paraître tardif au regard des délais constatés usuellement dans bon nombre d'organismes de logement sociaux.

Selon les données fournies sur la campagne de régularisation des charges 2016, le provisionnement des charges a dépassé de 5,8 % en moyenne le montant des charges constatées. Ce niveau global de surprovisionnement n'est pas excessif. Toutefois, la société n'ayant pu fournir le détail du provisionnement pour chaque programme en raison de difficulté d'interrogation de ses bases de données (cf. § 2.5.1), il n'a pas pu être vérifié, au cas par cas, que le niveau de provisionnement des charges était bien adapté.

Enfin, il convient de signaler l'existence d'un outil développé par le groupe qui permet des comparaisons du niveau de coût des charges locatives. Pour chaque nature de charge, la société dispose ainsi de prix de référence, ce qui lui permet d'identifier les programmes dont le coût des charges locatives serait excessif et d'ainsi orienter son programme d'investissement pour y remédier.

4.3.2 Nature des charges récupérées

Les tâches assignées aux gardiens au sein de la société (cf. § 4.2.1) excèdent largement l'entretien des parties communes et l'élimination des rejets. Selon l'organisation constatée de leur travail, les matins sont plutôt consacrés à ces tâches traditionnellement dévolues aux gardiens, tandis que les après-midis le sont aux tâches « administratives » selon l'appellation utilisée par les intéressés eux-mêmes. Certaines des nouvelles tâches confiées aux gardiens (établissement des états des lieux, signature du bail par exemple) ne sont pas facturables aux locataires. La diversification grandissante des tâches confiées aux

[20] Association à but non lucratif d'établissements et de services d'aide à la personne dépendante.

gardiens, phénomène de plus en plus fréquemment rencontré, pose donc problème en matière de récupération de leurs salaires. En effet, la réglementation (décret n°82-955 du 9 novembre 1982) en la matière est fondée sur les tâches traditionnellement confiées aux gardiens (entretien des parties communes et l'élimination des rejets) et est forfaitaire (la réalisation de ces deux tâches induit la récupération de 75 % du salaire du gardien, la réalisation d'une seule de ces tâches, une récupération du salaire à hauteur de 40 %). Dans la réalité, la proportion du temps du travail d'un gardien consacré à la réalisation de tâches à la charge du locataire peut être très éloignée des proportions forfaitaires indiquées par la réglementation en vigueur, ce qui peut pénaliser le locataire.

Certaines charges ont été indûment récupérées auprès des locataires (décret n°82-955 du 9 novembre 1982).

La société récupère bien auprès de ses locataires, 75 % du salaire d'un gardien lorsque ce dernier effectue les tâches d'entretien et d'évacuation des déchets, 40 % du salaire lorsqu'une seule de ces tâches est réalisée. Aucune récupération de salaire n'est opérée lorsque le gardien ne réalise aucune de ces tâches ce qui est conforme aux dispositions du décret 82-955 du 9 novembre 1982. Lorsqu'un gardien intervient sur plusieurs programmes et puisque la société ne dispose pas d'un dispositif mesurant le temps effectif passé sur chaque programme, la répartition de son salaire est effectuée en proportion du nombre de logements de chaque programme.

Toutefois, lorsque le patrimoine dévolu à un gardien comprend à la fois des programmes où aucune récupération de salaire ne peut intervenir et d'autres où cette récupération est possible, la société met en œuvre les modalités de calcul de la répartition de l'activité du gardien décrites par une note d'instruction émanant du groupe 3F (note d'instruction du 7 décembre 2009).

Ces modalités de calcul dont le détail figure en annexe 7.4 aboutissent à minimiser le poids relatif des programmes où aucune récupération du salaire du gardien n'est autorisée. De ce fait, le pourcentage de l'activité du gardien affecté aux programmes permettant une récupération du salaire est majoré et la fraction du salaire récupérée auprès des locataires de ces programmes est surévaluée.

Ainsi, les vérifications effectuées sur le montant des salaires récupérés pour 2 des 38 gardiens de la société au titre de l'année 2016 ont montré qu'alors qu'une clef de répartition de leur activité strictement proportionnelle aux nombres de logements aurait permis la récupération de respectivement 47,45 % et 60,56 % des salaires, ce sont 64,20 % et 92,35 % de ces salaires qui ont été refacturés aux locataires.

Dans sa réponse, la société « précise que son système d'information limite la récupération du salaire du gardien à 75 %, ce qui, selon elle, ne permet pas techniquement de récupérer les salaires au-delà de ce pourcentage ». La société ne conteste néanmoins aucunement l'application des modalités de calcul figurant dans l'instruction du groupe 3F susmentionnée et qui conduit à récupérer une fraction complémentaire du salaire du gardien sur les programmes pour lesquels il peut réglementairement faire l'objet d'une récupération.

Par ailleurs, l'examen d'un échantillon de factures relatives à l'exercice 2017 a révélé que des dépenses concernant l'enlèvement des « encombrants » ont été prises en compte dans les dépenses récupérées auprès des locataires alors que ce type de dépenses ne figure pas dans la liste limitative des charges récupérables figurant en annexe du décret n°82-955 du 9 novembre 1982 modifié.

L'examen exhaustif des écritures comptables enregistrées en 2017 dans certains comptes de charges récupérables a permis d'établir que cette pratique était fréquente puisque 105 enregistrements concernant des opérations d'enlèvements des « encombrants » ont été relevés. Le montant des charges récupérées à tort, dans 65 programmes différents, s'élève au total à 21 467 euros.

L'Agence enjoint à la société de se conformer à la réglementation en vigueur en cessant ces refacturations intégralement supportées sans distinction par tous les locataires des groupes concernés.

Dans sa réponse, la société indique « *Concernant les encombrants, il s'agit de factures ayant trait à la mise sur le trottoir des déchets volumineux et non au transfert en décharge publique, ce qui est facturé au titre du service rendu aux locataires* ». L'Agence rappelle que la jurisprudence constante exclut « les encombrants » des charges récupérables.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

4.4.1 Volume et structure des créances locatives

Le taux de recouvrement[21] de la société s'élève à 99,26 % en 2017. Ce niveau élevé indique que le recouvrement au cours de cet exercice peut être qualifié d'efficace dans la mesure où le montant des encaissements de l'année s'est avéré très proche du montant total des loyers et charges quittancés de cette même année. En conséquence, le montant du stock de créances locatives n'a que peu progressé.

Toutefois, sur le plan comptable, le montant cumulé des créances locatives représente 20,7 % du montant total des loyers et charges récupérées ce qui est très supérieur à la valeur médiane 2016 des SA d'HLM de province (13,5 %).

Des admissions en non-valeur (ANV) sont pourtant intervenues chaque année depuis 2013 dans les comptes d'I3F Alsace, pour des montants en forte progression (136 milliers d'euros en 2013, 555 milliers d'euros en 2016).

De plus, en 2017, I3F GE a enregistré des ANV pour un montant conséquent de 815 milliers d'euros (dont 45 % concernent des procédures de rétablissement personnel ayant abouti).

L'examen du stock des créances locatives détenues a permis de dénombrer 80 dossiers de locataires ayant quitté le parc de la société depuis plus de cinq ans. L'examen de ces dossiers anciens et leur passage en perte lorsqu'il se justifie devrait permettre de réduire sensiblement le stock des créances locatives détenues.

Les dossiers de locataires en situation d'impayé[22] au 31/12/2017 sont répartis en fonction du montant de la dette dans les deux tableaux ci-dessous.

Tableau 9 : Dossiers d'impayés répartis selon leur montant

Nbre de dossiers / Montant de la dette	< 800 euros	%	de 800 à 1500 euros	%	de 1500 à 3000 euros	%	> 3000 euros	%	Total
Locataires en place	1 097	63	273	16	185	11	188	11	1 743
Locataires sortis	319	33	102	11	142	15	391	41	954
Total	1 416	53	375	14	327	12	579	21	2 697

Source : I3F Grand est, traitement Ancols

[21] Le taux de recouvrement rapporte les encaissements de l'année (quittancement annuel – variation du stock de créances locatives – pertes sur créances irrécouvrables) au montant quittancé. Plus il s'éloigne de 100 %, moins le recouvrement peut être qualifié d'efficace, plus le stock de créances locatives s'accroit rapidement. Ce taux peut dépasser 100 % lorsque le stock des créances locatives diminue. En effet, les encaissements de l'année comprennent des recettes provenant des créances locatives des exercices précédents, ils peuvent donc excéder le montant quittancé de l'année de référence.

[22] Seuls les dossiers concernant des logements ont été retenus.

Tableau 10 : Montants totaux des impayés répartis selon le montant de la dette de chaque dossier

Total des impayés en euros / Montant de la dette	< 800 euros	%	de 800 à 1500 euros	%	de 1500 à 3000 euros	%	> 3000 euros	%	Total
Locataires en place	353 574	14	298 439	12	389 643	16	1 451 323	58	2 492 979
Locataires sortis	93 536	2	110 931	3	314 707	8	3 502 187	87	4 021 361
Total	447 110	7	409 370	6	704 350	11	4 953 510	76	6 514 340

Source : I3F Grand est, traitement Ancols

Il ressort de l'examen de ces tableaux que parmi les dossiers des locataires sortis, les dettes supérieures à 1 500 euros sont majoritaires. Lorsqu'on observe les montants totaux de créances, le constat est le même puisque les seuls dossiers dont la dette est supérieure à 3 000 euros représentent plus des ¾ du total des créances locatives.

Enfin, si 67 % des dossiers ont une dette relativement peu élevée, c'est-à-dire inférieure à 1 500 euros, 22 % tout de même des dossiers des locataires présents comportent des dettes supérieures à ce montant.

Cette structure des dossiers d'impayés peut être interprétée comme la difficulté qu'éprouve la société pour contenir la progression des montants en impayé y compris chez les locataires en place et confirme par ailleurs la nécessité d'examiner les dossiers dont les dettes sont les plus élevées sous l'angle de leur éventuel passage en non-valeur.

4.4.2 Organisation du recouvrement

Au sein de la direction gestion et patrimoine, les fonctions liées au recouvrement des impayés sont assumées par deux chargés de précontentieux, trois chargés de contentieux et deux chargés d'accompagnement social, répartis entre les sites de Strasbourg, Mulhouse et Montigny-Lès-Metz.

L'examen de dossiers d'impayés ainsi que les entretiens menés ont permis de constater que l'activité de recouvrement tant en phase précontentieuse qu'en phase contentieuse était correctement organisée. En particulier, il a pu être vérifié la mise en œuvre de démarches variées (courriers, appels téléphoniques, entretiens et visites à domicile par exemple) visant à établir rapidement un contact direct avec le locataire. En cas de besoin, les locataires sont orientés vers les services sociaux avec lesquels le chargé d'accompagnement social présent au moment du contrôle entretient des contacts réguliers.

Le dernier rapport de la Miilos invitait la société à renforcer son dispositif de gestion des impayés. Les avancées en la matière sont notables. Toutefois, l'Agence invite I3F GE à encore intensifier ses efforts en matière de prévention des impayés afin de mieux circonscrire le développement de la dette des locataires présents.

4.5 CONCLUSION

Le parc d'I3F GE est bien entretenu et attractif, la vacance commerciale de la société est contenue, y compris au sein du QPV « Les Coteaux » à Mulhouse et ce, grâce à des actions commerciales spécifiques.

Le processus d'accès au logement fonctionne de manière satisfaisante mais est toutefois marqué par quelques irrégularités (composition de la CAL, clauses du contrat de location-type).

La gestion de proximité, organisée autour de la fonction centrale de gardien, s'avère pertinente et efficace. Cependant, en matière de qualité de service, des progrès restent à accomplir pour améliorer la

réponse apportée aux demandes de réclamations techniques et raccourcir les délais de restitution des dépôts de garantie à la sortie du logement.

Des charges relatives à l'enlèvement des encombrants et une fraction excessive du salaire de certains gardiens sont indûment récupérées auprès des locataires.

En matière de gestion des impayés, outre un réexamen de son stock de créances anciennes en vue de leur éventuel passage en non-valeur, la société gagnerait à encore intensifier ses efforts préventifs visant à contenir le développement de la dette de ses locataires présents.

5. PATRIMOINE

5.1 STRATEGIE PATRIMONIALE

La redéfinition de la politique patrimoniale de l'entité fusionnée a été engagée en 2017. L'élaboration du nouveau PSP est en cours au moment du contrôle pour une présentation prévisionnelle au CA en avril 2019.

5.1.1 PSP 2015-2024

Les orientations stratégiques contenues dans le PSP d'I3F Alsace pour la période 2015-2024 sont les suivantes :

- montant global de travaux (gros entretien et investissements) sur le parc existant pour 36,5 millions d'euros. Les interventions ciblent principalement le traitement des façades et les réhabilitations thermiques ;
- programme de cessions à hauteur de 229 logements sur la période ;
- plan de développement de 724 nouveaux logements pour un investissement cumulé de 149 millions d'euros avec des financements exclusivement PLUS et PLAI ;
- autofinancement net autour de 2 % par an sur la période.

5.1.2 Eléments prévisionnels

Le nouveau PSP en cours d'élaboration s'articule quant à lui autour des grands principes ci-dessous selon les éléments communiqués par la directrice de la gestion locative et technique :

- réhabilitations énergétiques pour éradiquer le patrimoine énergivore jusqu'en 2020 ;
- réhabilitations sur le patrimoine vieillissant à compter de 2021 ;
- gros entretien et remplacements de composants (ravalement des façades et rénovation des parties communes, toitures-terrasses, modernisation des ascenseurs, remplacements de chaudières, rénovation des pièces humides sur le patrimoine le plus ancien).

L'Agence relève que ces axes prioritaires se limitent à ce jour à un plan de maintenance et ne présentent pas de projections chiffrées notamment en matière de politique de vente et de politique de développement.

Toutefois, les différents entretiens conduits au cours du contrôle permettent de caractériser les projets de développement. La société possède quelques réserves foncières situées principalement en Alsace. Ses objectifs s'orientent essentiellement vers l'Euro métropole de Strasbourg[23] mais aussi la petite couronne autour de Colmar et de Mulhouse où la dynamique de marché est forte. La zone Huningue-Saint-Louis, proche de la frontière suisse, est également ciblée mais avec désormais des programmes financés en PLUS et PLAI, les programmes financés en PLS rencontrant des difficultés chroniques de commercialisation. En Lorraine, l'axe de développement privilégié est le sillon mosellan de Metz à la frontière luxembourgeoise (communes de Sainte-Ruffine, Ars-sur-Moselle, Mondelange, Yutz, etc.) qui concentre la majorité de la demande de logements. Bien que située en zone détendue, l'agglomération nancéenne continuera d'accueillir ponctuellement des projets d'une vingtaine de logements.

[23] Secteurs de Strasbourg, Illkirch-Geispolsheim, Schiltigheim, Eschau, etc.

Jusqu'à présent, entre 80 et 100 demandes d'agréments étaient déposées par an auprès des services de l'Etat. A compter de 2018-2019 et afin de respecter les orientations d'Action logement immobilier, le volume devrait progressivement tendre vers 250-300 demandes chaque année (cf. § 2.4.3). Pour parvenir à atteindre cet objectif ambitieux, un troisième chargé de développement qui partagera son temps de travail entre l'Alsace et la Lorraine est en cours de recrutement au moment du contrôle.

5.2 DECLINAISON OPERATIONNELLE DE LA STRATEGIE PATRIMONIALE

Au cours de la période de contrôle, la société a développé son activité locative sur un rythme soutenu en conciliant la réalisation d'opérations neuves qualitatives et un entretien du parc existant de niveau satisfaisant qui a permis d'en prévenir la dégradation. Ces réalisations et l'organisation mise en place répondent de manière appropriée aux besoins des territoires d'intervention qui incluent des communes carencées au titre de la loi n° 2000-1208 du 13/12/2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains dite « SRU ».

5.2.1 Offre nouvelle

Tableau 11 : évolution du patrimoine de 2013 à 2017

	Parc* au 1er janvier	Construction (VEFA et MOD**)	Acquisition et apport fusion	Vente	Transformation d'usage en + ou -	Parc* au 31 décembre	Évolution en %
2013	3927	38	0	21	-1	3943	0,41
2014	3943	128	0	18	0	4053	2,79
2015	4053	84	0	20	1	4118	1,60
2016	4118	76	0	15	-3	4176	1,41
2017	4176	221	3942	45	1	8295	98,64
Total		547	3942	119	-2		111,23

Source : données organisme retraitées ANCOLS
** logements conventionnés et non conventionnés*
*** MOD : maîtrise d'ouvrage directe*

Entre 2013 et 2017, le nombre de logements locatifs en propriété de la société a plus que doublé en raison d'une part de l'apport lié à la fusion avec EHC (3 942) et d'autre part du nombre important de logements neufs livrés (en moyenne 109 logements par an).

Les objectifs de la CUS[24] 2011-2016 d'I3F Alsace ont été globalement atteints. Le bilan affiche un taux de réalisation de 99 % concernant les mises en service (production sur la période de 539 logements pour un objectif de 546 logements).

Sur la période 2013-2017, le recours à la VEFA[25] est prédominant : 17 opérations totalisant 397 logements sur les 547 logements neufs livrés (72,6 %). Pour les prochaines années, la tendance s'amplifie, la VEFA représentant 25 des 28 opérations projetées. L'état des opérations en cours de chantier ou au stade d'études transmis par l'organisme permet d'estimer un volume de production de plus de 600 logements familiaux à l'horizon 2020.

[24] CUS : Convention d'utilité sociale.

[25] Vente en l'état futur d'achèvement.

5.2.2 Réhabilitations

Depuis 2016, I3F GE conduit une politique de réhabilitation axée prioritairement sur l'amélioration énergétique du patrimoine, ce qui repousse le traitement global de certains programmes dégradés (ex. « Kageneck » à Strasbourg ou « Bourtzwiller » à Mulhouse) au-delà de 2021.

Grâce aux prêts de haut de bilan bonifiés octroyés par la caisse des dépôts et consignations, la société se fixe pour objectif de réhabiliter thermiquement l'ensemble des programmes encore en étiquettes énergétiques E, F et G d'ici 2020. 13 millions d'euros a minima seront par conséquent consacrés au traitement des programmes énergivores. Par ailleurs, la société procède, lorsque cela est techniquement possible, au remplacement du mode de chauffage électrique par un mode de chauffage plus économique (ex. programme « Foch/Commanderie » à Nancy).
Comme le montre le tableau ci-après, à fin 2017, 19,5 % du parc était énergivore, ce qui constitue une meilleure performance thermique globale que celle de l'ensemble des bailleurs sociaux à l'échelle nationale (23 % des logements étiquetés E, F ou G au 01/01/2017).

Tableau 12 : performance énergétique du parc à fin 2017

Etiquette énergétique en %	A	B	C	D	E	F	G	non renseigné
Part du parc	1,84	13,61	32,26	31,84	13,15	6,33	0,02	0,93

Source : données organisme au 31/12/2017

Sur la période contrôlée, la société a investi 19,4 millions d'euros en travaux de réhabilitation et remplacements de composants sur 17 programmes représentant 1 213 logements familiaux (14,6 % du parc actuel). Le coût moyen au logement (16 000 euros) est relativement modéré mais il existe une variation importante en fonction du bouquet de travaux réalisés. Ainsi, la réhabilitation engagée sur les 28 logements du programme « Rotterdam » situé en centre-ville de Strasbourg atteindra un coût de 47 000 euros au logement en raison des contraintes imposées par le périmètre de protection du patrimoine. Les réhabilitations thermiques ont principalement concerné le parc ancien situé dans le quartier des « Coteaux » à Mulhouse (avec un investissement de près de 11 millions d'euros) et au sein de l'EMS (quartier « Esplanade » notamment).

5.2.3 Processus d'engagement des projets et analyse d'opérations

L'organigramme de la société ne comporte pas de service maîtrise d'ouvrage. Cette fonction est répartie entre d'une part, les chargés de projet développement qui assurent le pilotage des opérations locatives neuves en MOD et VEFA depuis la prospection foncière jusqu'à la garantie de parfait achèvement et d'autre part, deux cadres techniques et un chef de projet qui ont en charge les opérations de réhabilitation et de gros entretien.

Le lancement des différentes opérations neuves est autorisé par le CA à l'issue des travaux du comité d'investissement qui réunit le directeur général, la directrice gestion et patrimoine, le responsable financier et les chargés de développement. Le comité valide l'opportunité, les montages budgétaires et les étapes clés des projets.

Les caractéristiques, coûts de production et conditions de financement des opérations locatives neuves livrées entre 2013 et 2017 sont présentées dans le tableau ci-après :

Tableau 13 : comparaison des caractéristiques et coûts de production avec les ratios SISAL

Opérations livrées entre 2013 et 2017	Nb de logements	SU moyenne	Prix revient prévisionnel moyen par logement	Prix final moyen par logement	Prix final moyen par m² de SU	PF/PRP en %	Financement en %		
							Prêts	Subv	Fonds disponibles
Constructions en MOD									
Département 57	12	51	82 672	85 173	1 673	3	66,1	2,6	31,3
Ratio Lorraine		*64*			*1 885*				
Département 67	94	67	125 209	122 460	1 823	-2,2	72	18	10
Département 68	31	75	128 531	140 263	1 877	9,1	64,6	9,5	25,9
Ratio Alsace		*69*			*1 981*				
VEFA									
Département 57	140	66	125 739	124 551	1 879	-0,9	72,7	3,1	24,2
Ratio Lorraine		*66*			*2 075*				
Département 67	134	71	142 350	142 052	1 992	-0,2	75,9	14,1	10
Département 68	123	66	122 343	120 240	1 831	-1,7	79,8	8,6	11,6
Ratio Alsace		*64*			*2 068*				
Total	534	68	128 226	127 609	1 885	-0,5	74,4	10,3	15,3

SU : surface utile *Source : données organisme retraitées ANCOLS*
Les prix de revient prévisionnels, prix finaux et ratios sont exprimés en euros hors taxes

L'analyse des éléments transmis par l'organisme fait apparaître des prix de revient moyens maîtrisés pour les opérations de constructions neuves en MOD et les VEFA. Rapportés au mètre carré de surface utile, ils sont systématiquement inférieurs aux ratios de référence du secteur HLM des ex-régions Alsace et Lorraine[26]. Les surfaces des logements sont rationalisées, bien que supérieures aux surfaces constatées chez les autres bailleurs.

En moyenne, la société mobilise 15 % de fonds disponibles pour équilibrer ses opérations. Dans le Bas-Rhin, la part de fonds disponibles engagés est moindre en raison d'un régime de subventions par les collectivités territoriales plus favorable.

Les prix de revient finaux sont inférieurs aux prix de revient prévisionnels validés en CA (en moyenne -0,5% sur la période), ce qui démontre la rigueur du suivi technico-financier des opérations.

5.2.4 Gros entretien et entretien courant

Lors des visites de patrimoine, l'équipe de contrôle a pu constater un parc globalement bien entretenu.

Deux cadres techniques, basés respectivement au siège et à l'agence de Nancy, sont en charge du recensement annuel des besoins en travaux et du suivi des opérations de gros entretien. Le PMT 2016-2025 qui définit les enveloppes budgétaires associées est quant à lui piloté par le responsable financier. La nature et l'ancienneté des composants de chaque immeuble sont consignés dans des tableaux de suivi dans l'attente de la mise en service de la maquette numérique de gestion patrimoniale BIM[27], actuellement en cours de réalisation au niveau du groupe 3F, qui permettra de croiser des durées de vie prévisionnelles et des coûts estimatifs de remplacement avec la connaissance terrain. Les dépenses de gros entretien imputées sur l'exploitation (c'est-à-dire hors investissements mais intégrant les dépenses

[26] Source DGALN – infocentre SISAL (système d'information pour le suivi des aides au logement) : exploitation des bases de données de programmation et de suivi des opérations de logement locatif social transmises par les maîtres d'ouvrage – bilan 2015.

[27] Building information model.

consacrées à la remise en état des logements) se sont élevées en 2017 à 3,7 millions d'euros, soit 450 euros par logement.

La société ne disposant pas de régie de travaux en interne, elle mobilise des entreprises retenues dans le cadre de marchés publics par corps d'état pour réaliser l'ensemble des travaux d'entretien courant du parc[28]. Les gardiens et les chargés de maintenance (sur les secteurs non couverts par un gardien) sont responsables du recensement de ces besoins.

En 2017, le budget annuel consacré à l'entretien courant s'est élevé à 1,3 million d'euros. Ajouté au gros entretien, il porte l'effort global de maintenance pour la totalité du parc à un peu plus de 5 millions d'euros, soit 613 euros au logement. Ce niveau de dépense, très proche de la médiane de la valeur de référence « Boléro » pour les SA d'HLM de province (616 euros), s'explique par le caractère récent du parc et par la priorité donnée aux opérations de réhabilitation thermique.

5.2.5 Exploitation du patrimoine et sécurité dans le parc

5.2.5.1 Contrats d'exploitation

Les nombreux contrats d'entretien et d'exploitation du parc actuellement en vigueur[29] ont été conclus récemment et dans le respect des règles de mise en concurrence. Le chargé de gestion technique, rattaché à l'agence de Nancy, pilote la mise en place des contrats et assure leur suivi par le biais de rencontres régulières avec les prestataires et d'actions de contrôle.

Le niveau insuffisant d'entretien des chaudières individuelles au gaz fait peser un risque sur la sécurité des personnes et des biens.

En application des dispositions des articles L. 224-1 et R. 224-41-4 à R. 224-41-9 du Code de l'environnement, l'entretien annuel des chaudières individuelles est obligatoire. Le contrat d'entretien conclu par la société en janvier 2015 pour une durée de 4 ans concerne 5 114 appareils. Il prévoit des pénalités qui ont été mises en œuvre à plusieurs reprises selon la direction. Alors qu'un audit interne réalisé en 2016 dans les deux ex-sociétés soulevait comme point de vigilance la non exhaustivité des contrôles annuels des chaudières individuelles, le taux de pénétration global de 71,5 % en 2017 est toujours nettement insuffisant. Le reporting trimestriel effectué par le prestataire ne permet pas d'identifier les appareils non contrôlés plusieurs années de suite. Les différentes relances à l'endroit des locataires absents sont effectuées uniquement par le prestataire. En cas de relances infructueuses, l'Agence invite la société à prendre le relai du prestataire et à mettre en œuvre les actions incitatives et coercitives possibles relevant de son initiative (ex. envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, visite à domicile du gardien, intervention d'un huissier de justice, etc.).

L'attention de la société est attirée sur le risque de mise en cause de sa responsabilité financière et pénale en cas d'accident impliquant un appareil mal entretenu.

Dans sa réponse, I3F GE confirme avoir rencontré des difficultés dans l'exécution de ce marché mais précise que l'application des pénalités contractuelles a permis une amélioration de la situation. La société ajoute que « le marché arrivant à expiration, un nouvel appel d'offres sera lancé [et qu'elle] veillera à cette occasion à sélectionner un prestataire diligent pour exécuter son obligation de résultat. Si ce

[28] Peintures, sols, menuiserie, serrurerie, plomberie, électricité et carrelage.

[29] Chauffage collectif, chaudières individuelles, VMC, nettoyage, ascenseurs, portes automatiques, espaces verts, compteurs, vérification des équipements de sécurité-incendie, etc.

prestataire n'obtenait pas les résultats attendus, I3F GE mettra alors en œuvre les actions coercitives [nécessaires] ».

Fin 2017, 200 ascenseurs équipent le parc de logements collectifs. Les tableaux de suivi et les documents produits par I3F GE attestent de l'effectivité des contrôles quinquennaux obligatoires au titre de l'article R. 125-2-4 du CCH ainsi que du respect des obligations de mise en sécurisation des ascenseurs prévues dans la loi n°2003-590 du 2 juillet 2003.

Les visites périodiques d'entretien définies à l'article 2 de l'arrêté du 18 novembre 2004 sont désormais effectuées pour l'ensemble des appareils du parc, comme le recommandait l'audit interne de 2016.

5.2.5.2 Diagnostics réglementaires

La société a mis en place un suivi électronique des diagnostics obligatoires en les intégrant dans le progiciel de gestion. Les constats des risques d'exposition au plomb (CREP), qui concernent seulement une soixantaine de logements du fait du caractère récent du parc, n'y sont pas intégrés mais font néanmoins l'objet de tableaux de suivi par agence.

En application des décrets d'application de la loi ALUR[30] n°2016-1104 et n°2016-1105 du 11/08/2016, la société réalise désormais un diagnostic de l'état de l'installation intérieure de gaz et d'électricité pour l'ensemble des logements lors de leur remise en location. Ce diagnostic fait partie des pièces annexées au contrat de location.

Les diagnostics réglementaires relatifs à la présence d'amiante dans les parties communes et privatives (DTA et DAPP) ont été réalisés ainsi que les diagnostics de performance énergétique (DPE), à l'exception de quelques logements destinés à être vendus.

5.2.5.3 Dispositifs de sécurité

La société a satisfait à ses obligations d'installation d'un détecteur autonome avertisseur de fumées (DAAF) dans tous les logements de son parc. La campagne d'installation s'est déroulée de janvier à septembre 2015.

La visite de patrimoine a permis de constater, sur les trente programmes visités, le bon fonctionnement et le suivi des équipements de sécurité et notamment des dispositifs de lutte contre l'incendie (extincteurs, trappes de désenfumage, blocs autonomes d'éclairage, bacs à sable). Les gardiens et les chargés de maintenance dans le cadre de leur revue périodique du patrimoine procèdent à un examen des différents équipements et consignent leurs observations dans une grille de vérification aux fins de traçabilité. En cas de dysfonctionnements, ils sollicitent les interventions nécessaires auprès des entreprises titulaires des contrats de maintenance.

Enfin, 41 caméras de vidéo-surveillance ont été positionnées par le bailleur dans les halls d'immeuble, les locaux ordures ménagères et les parkings souterrains du quartier des « Coteaux » à Mulhouse afin de prévenir les incivilités et les regroupements dans les parties communes.

5.2.6 Ventes de patrimoine à l'unité

La société dispose d'une stratégie formalisée de vente des logements familiaux. Conformément aux dispositions des articles L. 443-7 et suivants du CCH, le plan de vente et la grille de prix sont régulièrement actualisés et validés par le CA qui se voit présenter chaque année le bilan des ventes de

[30] Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové.

l'année écoulée. Le choix des programmes en vente est arrêté après étude des critères réglementaires, financiers et patrimoniaux. La vente HLM est un levier déterminant pour I3F GE afin d'alimenter sa capacité d'autofinancement et de mener à bien sa politique d'investissements (cf. § 6.2.1.1).

Au regard de ces enjeux financiers, du rythme actuel des cessions et du marché, notamment sur le secteur de Strasbourg, le périmètre cessible qui concerne au 31/12/2017 309 logements (164 en Lorraine à dominante pavillonnaire et 145 en Alsace essentiellement en collectif) est correctement dimensionné.

En 2017, la société a procédé à 45 ventes (signatures d'actes authentiques), conformément aux objectifs qu'elle s'était assignée. Les objectifs fixés au groupe par ALI et intégrés dans le nouveau PMT tendent de manière progressive vers 80 – 100 logements vendus chaque année (y compris des programmes financés en PLS), soit 1 % du parc, à compter de 2020-2021.

Le prix de vente moyen s'établit à 122 242 euros avec un abattement par rapport à l'estimation des Domaines de 20 %.

55 % des ventes ont bénéficié aux occupants/ayants-droits des logements ou à d'autres locataires I3F GE. Les autres logements ont été vendus à des tiers. Le nombre de parcours résidentiels au sein du parc pourrait être amélioré, et ainsi répondre à l'ambition de la stratégie d'entreprise, en prenant en compte dans les critères de mise en commercialisation la capacité des occupants à acquérir leur logement.

La procédure de la vente HLM est bien respectée : en complément de l'estimation de France Domaine, les avis des maires et du préfet figurent aux dossiers. L'information des locataires est également satisfaisante (affichage dans les agences et antennes, dans les halls d'immeuble, sur le site Internet du groupe). La commercialisation a été confiée à Quadral transactions, pôle du groupe privé Quadral, après mise en concurrence en juin 2016.

5.3 PATRIMOINE EN COPROPRIETE ET ACTIVITE DE SYNDIC

Au 31/12/2017, la société, à la suite de ventes HLM du patrimoine d'EHC, est partie prenante dans quatorze copropriétés pour lesquelles elle exerce une activité de syndic d'immeubles, ce qui représente 960 lots[31] dont 83,6 % (437 logements) sont propriété du bailleur. Les honoraires sont facturés forfaitairement par types de prestations avec néanmoins une possibilité de rémunération complémentaire pour des prestations spécifiques limitativement énumérées.

Dans le cadre des ventes HLM en cours, I3F GE désigne un syndic tiers comme administrateur provisoire des immeubles dans l'attente que l'assemblée générale des copropriétaires décide de leurs modalités de gérance.

5.4 CONCLUSION

La mise en œuvre de la stratégie patrimoniale d'I3F GE est en concordance avec les grandes orientations contenues dans le PSP, actuellement en cours de révision. La localisation du développement est en cohérence avec les besoins des territoires d'implantation mais son volume va considérablement s'accroître au cours des prochaines années pour respecter les objectifs fixés par la société-mère. Les réhabilitions thermiques réalisées ces dernières années et programmées jusqu'en 2020 contribuent à la

[31] Logements, cellules commerciales et parkings.

réduction du nombre de logements énergivores. Les besoins de gros entretien et d'entretien courant sont correctement évalués et budgétisés.

Enfin, la société assure un suivi correct de ses obligations réglementaires en matière de diagnostics et garantit un bon niveau général de sécurité au sein de son parc. Cependant, l'entretien des chaudières individuelles au gaz doit être amélioré sans délai au regard du risque prégnant pour la sécurité des personnes et des biens.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Le service comptable et financier est composé de cinq personnes. Il est en charge de la tenue de la comptabilité et de la gestion financière de la société ainsi que de l'établissement des décomptes de charges à récupérer auprès des locataires.

Son activité, à l'image des autres services de la société, est largement structurée par le système d'information commun aux entités du groupe 3F ainsi qu'au référentiel établi par le groupe (cf. § 2.5.1).

L'examen de l'organisation de la chaîne de la dépense (engagement des dépenses, contrôle des prestations, vérification et mise en paiement des factures), n'a révélé aucune difficulté particulière.

L'examen des documents comptables produits en 2017 par I3F Grand Est et par I3F Alsace de 2013 à 2016 n'appelle pas d'observation.

Les pratiques de la société, notamment en matière de provision de gros entretien, sont conformes aux dispositions du règlement n° 2015-04 de l'Autorité des Normes Comptables (ANC).

Les comptes de la société I3F Alsace pour les exercices 2013 à 2016 et ceux de 2017 pour la société I3F Grand Est ont été approuvés sans réserve par les commissaires aux comptes.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

La société I3F Grand Est, issue de la fusion de deux sociétés de taille comparable, n'a exercé son activité que lors du seul exercice 2017. L'analyse financière ci-dessous tente d'évaluer la situation financière de la société, à l'issue de ce premier exercice, en étudiant notamment le niveau de profitabilité de son exploitation, la structure de son bilan et, pour le futur, sa capacité à financer son programme d'investissements.

6.2.1 Analyse de l'exploitation

6.2.1.1 Niveau de profitabilité

Tableau 14 : CAF et Résultat

En milliers d'euros	2017
Capacité d'autofinancement (PCG)	19 558
Dotations aux amortissements et provisions (-)	23 834
Reprises sur amortissements et provisions (+)	8 084
Quote-part des subventions virées au résultat (+)	3 402
Valeur comptable des éléments d'actif cédés ou sortis (-)	19 933
Produits des cessions d'éléments d'actif (+)	20 440
Résultats comptables	7 717
Part des plus-values de cessions de logements (%)	6,5%

Du point de vue du résultat comptable, l'exploitation d'I3F Grand Est a produit un bénéfice de 7,717 millions d'euros. Ce résultat bénéficiaire ne résulte que pour une faible part (6,5 %) du produit des

plus-values de cession. En effet, si I3F Grand Est a cédé dix foyers à la filiale spécialisé du groupe, le prix de cession ayant été fixé à la valeur nette comptable, cette opération n'a généré aucune plus-value. Les plus-values enregistrées lors de cet exercice proviennent des 45 logements cédés.

En 2017, La capacité d'autofinancement (CAF), c'est-à-dire la capacité de l'ensemble de l'activité de la société à générer des gains de trésorerie, s'est élevée à 19,558 millions d'euros. Si on rapporte ce montant au chiffre d'affaires de l'exercice, soit 44,784 millions d'euros, on obtient 43,7 %, c'est-à-dire une valeur nettement inférieure à la valeur moyenne de l'ensemble des OLS (50,2 %)[32].

Tableau 15 : Formation de l'autofinancement net

En milliers d'euros	2017
Loyers	44 623
Coût de gestion hors entretien (-)	11 418
Maintenance (-)	5 082
TFPB (-)	2 925
Flux financier	126
Flux exceptionnel	125
Autres produits d'exploitation	962
Pertes créances irrécouvrables (-)	816
Intérêts opérations locatives (-)	6 513
Remboursements d'emprunts locatifs (-)	16 509
Autofinancement net (1)	2 572
% du chiffre d'affaires	5,74

(1) L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés) hors opérations démolies, cédées ou sorties de composants.

De la même façon, le taux d'autofinancement net de la société en 2017, 5,7 %, est très inférieur à la valeur médiane 2016 des SA HLM de province qui s'élève à 10,8 %[33].

6.2.1.2 Produits

Les recettes de la société sont essentiellement composées du produit des loyers. En moyenne au logement, ce produit s'élève à 4 986 euros ce qui se situe à plus de 16 % au-dessus de la valeur médiane des SA HLM (4 294 euros). Ceci tend à confirmer l'analyse produite (cf. § 3.2) qui conclue à un niveau général élevé des loyers de la société.

Hormis les loyers, les seules autres recettes dont le volume est notable proviennent du produit des placements de trésorerie (133 milliers d'euros contribuant au solde positif des flux financiers) ou de la cession de certificats d'économie d'énergie qui constitue l'essentiel des autres produits d'exploitation.

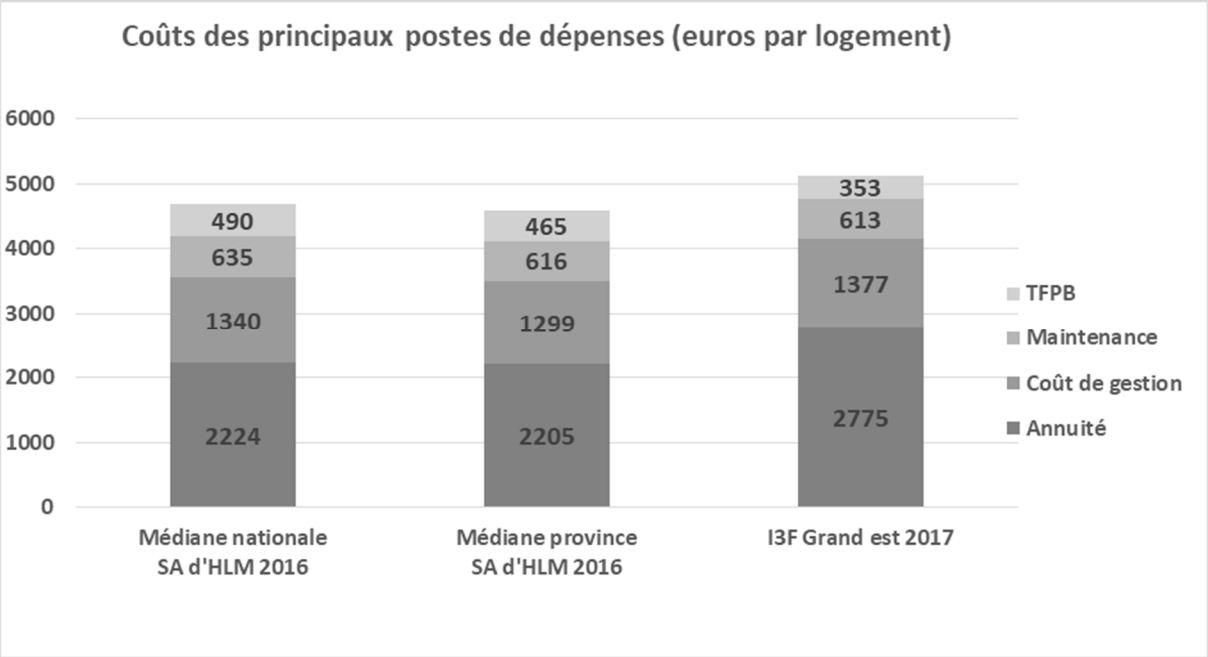
[32] Moyenne des 464 OLS ; source Harmonia traitement Ancols.

[33] Médiane 2016 des SA HLM de province ; Source Bolero.

6.2.1.3 Charges et annuité de la dette

Le graphique ci-dessous présente le coût au logement des principaux postes de dépenses de la société et permet de les comparer aux valeurs médianes 2016 des SA HLM (source Boléro 2016).

Figure 6 : Coûts des principaux postes de dépenses



Le coût au logement de la TFPB est faible, 353 euros par logement pour une valeur médiane à 465 euros par logement ; ce constat est usuel s'agissant des organismes de logement social alsaciens, de plus le parc étant récent, nombre de programmes bénéficient encore de l'exonération initiale.

Le coût de la maintenance au logement (613 euros par logement) est très proche des valeurs médianes. Il est à rapprocher du bon état général d'entretien du parc constaté lors des visites de patrimoine (cf. § 4.2.2).

En revanche les coûts de gestion de la société (1 377 euros par logement) excèdent de 6 % la valeur médiane de province (1 299 euros par logement). Le coût de gestion est composé pour une part importante par les frais de personnels. Les frais de personnels propres à la société représentent 632 euros par logement ce qui est inférieur à la valeur médiane constatée en 2016 (729 euros par logement). Toutefois une grande partie des frais reversés à la société mère dans le cadre de la convention de frais généraux (cf. § 2.2) est composée de frais de personnels. Au total en 2017, le montant reversé a représenté 165 euros par logement. De plus, la fusion entre les deux sociétés étant encore récente, il est probable que les bénéfices attendus en termes d'optimisation des frais généraux et de frais de personnels n'aient pas encore donnés leur plein effet.

Le niveau des coûts de gestion de la société n'explique que très partiellement, la faible profitabilité de l'exploitation constatée précédemment. En revanche, le niveau des intérêts locatifs versés, pour ce qui concerne la CAF et le montant des remboursements d'emprunts pour le niveau d'autofinancement net, en constituent le facteur explicatif principal.

En effet, et en cohérence avec le caractère récent du parc, le montant de l'annuité, qui comprend à la fois les intérêts et les remboursements en capital, représente 2 775 euros par logement soit un niveau excédant de près de 26 % le niveau médian 2016 pour les SA HLM de province. En proportion des loyers,

le constat est similaire puisqu'alors que la valeur médiane est de 45,3 %, le coût de l'annuité de la dette représente 51,6 % des loyers de la société. S'agissant des seuls intérêts locatifs versés le constat est identique puisque leur coût au logement (792 euros) dépasse la valeur médiane (625 euros) de près de 26 % également.

6.2.2 Structure financière

6.2.2.1 Fonds de roulement net global et à terminaison

Tableau 16 : Bilan fonctionnel

En milliers d'euros	2017
Capitaux propres	201 991
Provisions pour risques et charges	5 242
- Dont PGE	*1 164*
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	184 049
Dettes financières	395 780
Actif immobilisé brut (-)	768 575
Fond de Roulement Net Global	18 488
FRNG à terminaison des opérations (1)	11 491
Stocks (toutes natures)	175
Autres actifs d'exploitation	13 468
Provisions d'actif circulant (-)	6 176
Dettes d'exploitation (-)	5 740
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR d'exploitation	1 726
Créances diverses (+)	55
Dettes diverses (-)	5 699
Besoins (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-5 644
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR (2)	-3 917
Trésorerie nette	22 405

(1) Fonds de roulement net global à terminaison: mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) y compris les amortissements courus non échus (ACNE) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.
(2) La ressource ou le besoin en fonds de roulement résulte d'un décalage temporel entre les paiements et encaissements. Un montant en attente de paiement supérieur à celui des encaissements en attente crée une ressource, situation qui renforce la trésorerie de l'organisme. L'inverse crée un besoin en fonds de roulement, situation tendant à pénaliser le niveau de la trésorerie.

Le montant du FRNG de la société au 31/12/2017 s'élève à 18,488 millions d'euros soit 3,4 mois de dépenses moyennes (valeur médiane constatée en 2016 à 3,9 mois). Le FRNG à terminaison des opérations engagées a pu être estimé à 11,491 millions d'euros soit un niveau assez faible équivalent à un peu plus de 2 mois de dépenses.

6.2.2.2 Dette

La dette financière de la société a été contractée très majoritairement auprès de la caisse des dépôts (82 % de l'encours) ou de la PEEC (8 %). Pour un très large part (96 %), elle correspond à des emprunts à taux fixes ou indexés sur le livret A. La société ne détient aucun emprunt complexe ou financements structurés. Elle a mobilisé des prêts de haut de bilan pour un montant de 2,36 millions d'euros à ce jour et le montant de la dette financière atteignait 395,78 millions d'euros fin 2017.

Si on déduit de ce total le montant de la trésorerie nette (22,41 millions d'euros) et compte tenu de la capacité d'autofinancement constatée en 2017 (19,56 millions d'euros), il est possible de calculer une capacité théorique de remboursement de la dette en un peu plus de 19 années. Ce niveau reflète la situation de la société dont le patrimoine est récent et qui investit régulièrement pour développer et entretenir son parc. Il ne traduit donc pas un niveau élevé de risque. Et ce d'autant moins que des ventes de patrimoine interviennent régulièrement, ce qui démontre la valeur économique de son patrimoine.

6.2.2.3 Besoin ou ressource en fonds de roulement

Les organismes de logement sociaux bénéficient usuellement d'une ressource en fonds de roulement. C'est le cas d'I3F Grand Est, dont la ressource globale en fonds de roulement d'un montant de 3,917 millions d'euros favorise la trésorerie.

6.2.2.4 Trésorerie

Le montant de la trésorerie de la société au 31/12/2017, s'élève à 22,405 millions d'euros. Ce niveau très correct représente 4 mois de dépenses moyennes soit un peu plus que la valeur de la médiane 2016 de province (3,4 mois).

6.2.3 Analyse prévisionnelle

La société dispose d'une analyse financière prévisionnelle portant sur la période 2017-2026. Cette analyse est produite à l'aide d'un outil développé par le groupe et se fonde sur l'exercice comptable 2017. En 2019, la société a prévu de s'équiper et de produire ses analyses avec le logiciel Visial à l'instar de nombreux bailleurs sociaux.

Les hypothèses d'évolution des grands indicateurs économiques retenus pour établir cette analyse prévisionnelle sont compatibles avec la conjoncture actuelle.

Cette analyse repose sur le programme d'investissement présenté au CA d'octobre 2017 dans le cadre d'un plan 2018-2026. Dans ses grandes lignes et pour se conformer à la feuille de route établie par Action Logement Immobilier (cf. § 2.4.3), il prévoit la production de 209 logements neufs en moyenne annuelle sur la période dont 30 % financés en PLAI. S'agissant de l'amélioration du parc 71 millions d'euros d'investissement sont prévus dont une part importante concernant la rénovation thermique est mise en œuvre sur la période 2018-2020.

Son financement comporte une augmentation de capital financée par Action logement pour un total de 22 millions d'euros et intervenant sur la période 2018-2020.

En avril 2018, pour tenir compte de la réduction de loyer de solidarité, du nouveau taux de TVA à 10 %, des modifications concernant la cotisation CGLLS et de la mise en place du dispositif de péréquation HLM, ce programme a été ajusté. L'analyse se fonde sur les données comptables réelles de 2017, le niveau des fonds propres sur le neuf a été porté à 20 % et le nombre des ventes HLM à réaliser a été augmenté pour atteindre 100 logements par an à partir de 2025, cette dernière hypothèse constituant sans doute un niveau maximal compte-tenu du périmètre cessible. Par ailleurs le niveau de la production neuve prévu a été encore renforcé pour atteindre presque 300 logements annuels sur 2021-2026. Enfin, le programme des travaux d'amélioration du parc a été réduit d'un million par an sur toute la période et des économies sur les charges de la société et sur le budget annuel de gros entretien ont été introduites.

Les principaux résultats de cette analyse financière prévisionnelle sont exposés ci-dessous :

Tableau 17 : Présentation synthétique des principaux résultats de l'analyse prévisionnelle

Plans 3F modifiés		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Indicateurs d'activité PMT modifiés	Patrimoine fin d'année (en éqvt logements)	8 810	8 410	8 493	8 810	9 014	9 264	9 431	9 628	9 787	9 979	10 170
	Dont patrimoine vendable	5 152	5 397	5 497	5 694	5 768	5 904	6 194	6 455	6 973	7 103	7 292
	Production nouvelle (en nb de logements agréés /an)	206	168	300	330	360	324	292	292	292	292	292
	Dépenses de travaux (K€ / an)	3 897	2 605	6 011	11 063	4 967	1 300	1 300	1 300	1 400	1 500	1 500
	Démolitions (en nb de logements / an)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ventes (en nb de logements)	39	45	47	53	70	80	85	90	95	100	100
	Ventes en % du patrimoine vendable N-1		*0,87%*	*0,87%*	*0,96%*	*1,23%*	*1,39%*	*1,44%*	*1,45%*	*1,47%*	*1,43%*	*1,41%*
Indicateurs financiers en K€ après LF 2018 et modifications apportées aux Plans 3F	Loyers	47 340	44 623	43 933	44 899	45 130	46 659	48 394	50 155	51 785	53 400	55 153
	Autofinancement courant	3 278	3 226	1 235	1 673	483	204	206	360	340	1 074	1 624
	Autofinancement courant en % des loyers	*7%*	*7%*	*3%*	*4%*	*1%*	*0%*	*0%*	*1%*	*1%*	*2%*	*3%*
	Annuités des emprunts locatifs	24 667	22 245	22 679	22 577	22 920	23 279	23 944	25 022	25 829	25 753	26 037
	Annuités en % des loyers	*52%*	*50%*	*52%*	*50%*	*51%*	*50%*	*49%*	*50%*	*50%*	*48%*	*47%*
	Potentiel Financier à terminaison	-11 076	-7 146	-2 363	57	4 263	701	-1 611	-2 504	-3 442	-3 696	-3 778
	dont fonds propres investis (travaux & op nouvelles)		-9 838	-11 341	-13 445	-10 309	-10 793	-9 938	-9 170	-9 380	-9 593	-9 738
	dont mobilisation Prêts Hauts de bilan		1 000	1 670	418	515	639	639	392	0	0	0
	dont augmentation de capital		0	7 000	8 000	7 000	0	0	0	0	0	0
	Potentiel Financier à terminaison en €/logement	*-1 257*	*-850*	*-278*	*6*	*473*	*76*	*-171*	*-260*	*-352*	*-370*	*-371*
	FdR Long terme à terminaison en K€	142	4 961	9 129	11 194	15 398	11 973	9 944	8 996	7 986	7 682	7 551
	FdR Long terme à terminaison en €/logement	*16*	*590*	*1 075*	*1 271*	*1 708*	*1 292*	*1 054*	*934*	*816*	*770*	*742*

Source : I3F Grand GE

Au regard de la situation de départ en 2017 (fonds de roulement à terminaison de 4,961 millions d'euros) et du faible niveau de l'autofinancement courant, la société devra actionner plusieurs leviers pour financer ses investissements :

- mobiliser des prêts de haut de bilan (ce qui permet de disposer de fonds mobilisables dont le remboursement est décalé dans le temps) ;
- solliciter son actionnaire de référence pour une augmentation de capital (22 millions d'euros envisagés) ;
- maximiser le produit de ses ventes (doublement du niveau actuel).

6.3 CONCLUSION

Le niveau d'autofinancement de la société est relativement faible en raison principalement du coût de l'annuité de sa dette. Sa capacité à générer des fonds disponibles afin d'investir est donc limitée. De plus le niveau de son FRNG à terminaison n'est pas très élevé. Cette situation financière, qui n'est pas en soi inquiétante, n'est cependant guère compatible avec le niveau ambitieux d'investissement souhaité par Action Logement Immobilier, l'actionnaire principal du groupe. Afin de financer ce plan d'investissement, la société a demandé à sa société-mère de la recapitaliser à hauteur de 22 millions d'euros et a prévu un doublement du niveau de ses ventes HLM. Au vu de l'analyse prévisionnelle produite, il apparait clairement que la mise en œuvre de cet ambitieux programme d'investissements va tendre la situation financière de la société. Son adossement au groupe 3F/Action logement permet d'envisager très sereinement cette évolution.

7. ANNEXES

7.1 INFORMATIONS GENERALES, CAPITAL ET REPARTITION DE L'ACTIONNARIAT

RAISON SOCIALE :	Immobilière 3F Grand Est

SIÈGE SOCIAL :		
Adresse du siège :	8, rue Adolphe Seyboth - 67000 Strasbourg	Téléphone : 03 68 33 25 25

DIRECTEUR GÉNÉRAL :	M. Carlos SAHUN

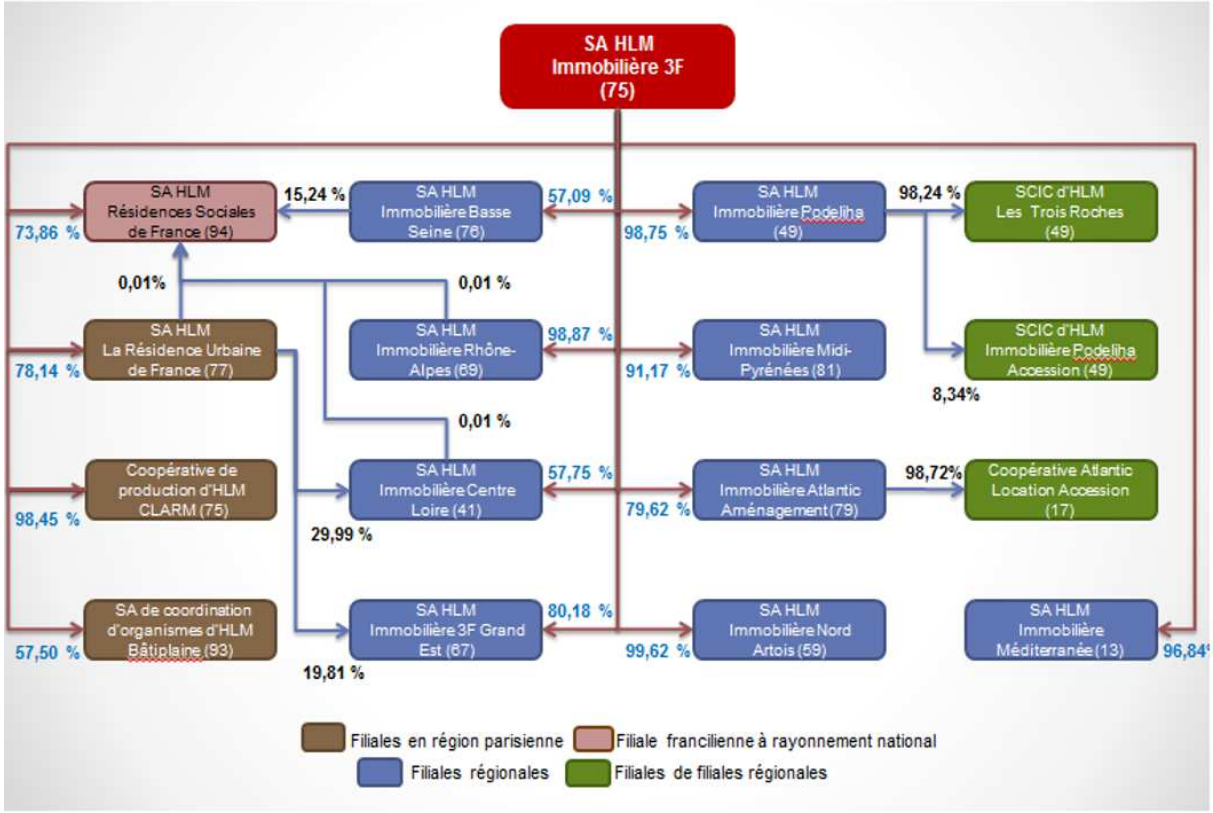
ACTIONNAIRE DE REFERENCE :	Immobilière 3F

CONSEIL D'ADMINISTRATION au 01/01/2018			
	Membres (personnes morales ou physiques)	**Représentants permanents pour les personnes morales :**	**Collège d'actionnaire d'appartenance**
Président	Henri BAUMERT		4
Vice-Président	Claude COURTY		4
	Immobilière 3F	Marie-Aude HEBDING	1
	EMS	Syamak AGHA BABAEI	2
	M2A	Gilbert FUCHS	2
	Métropole Grand Nancy	Jean-Pierre HURPEAU	2
	Conseil départemental 67	Sébastien ZAEGEL	2
	Conseil départemental 57	Nathalie COLIN OESTERLE	2
	René SIMON		4
	Montalivet immobilier	Christian BONNET	4
	SACICAP Aipal	Jean-Jacques PEROT	4
	Christine BERTRAND		4
	Lydie PENSALFINI		4
	Delphine SERRIERE		4
	Action logement immobilier	Éric SENET	4
Représentants des locataires	Cathy Sylviane CHOLODNICKI		
	Paulette GRAMFORT		
	Michel KNECHT		
Commissaire aux comptes :			

ACTIONNARIAT		**Catégorie**	**Actionnaires principaux**
	Capital social : 151 468 540 euros	1	Immobilière 3F (80,2 % du capital)
	Nombre d'actions : 15 146 854	4	RUF (19,8 % du capital)
	Nombre d'actionnaires : 19		

EFFECTIFS DU PERSONNEL au : 31/12/2017			
	Mandataires sociaux :	1	Total administratif et technique : 66
	Cadres :	14	
	Maîtrise :	30	
	Employés :	21	Effectif total : 104
	Gardiens :	38	

7.2 ORGANIGRAMME DU GROUPE D'APPARTENANCE



Source : I3F GE

7.3 EXTRAIT D'UNE NOTE D'INSTRUCTION EMANANT DU GROUPE 3F

Annexe 7.4 : Extrait de la note d'instruction de 3F

IV – RECOMMANDATIONS

En l'absence de tâches matérielles sur un programme rattaché, aucune récupération ne sera faite sur la rémunération du gardien correspondant à ce programme.

Lorsqu'un gardien intervient sur plusieurs programmes, le **pourcentage d'activité maximum recommandé,** pour les programmes sans tâches matérielles, correspond au prorata du nombre de logements gérés par le gardien affecté d'un coefficient indiqué ci-dessous :

1/ si le programme sans tâches matérielles est un programme collectif, le coefficient est de **0,25 :**

Exemple	Nb logts	Ordures ménagères	entretien ménager	Tâches administratives	Pourcentage d'activité	
Programme 1 (collectif)	20			1	4 %	soit 0,25 x 20 / 120
Programme 2	100	1	1	1	96%	soit 100% - 4%
NB TOTAL DE LOGTS	120				100 %	

2/ s'il s'agit d'un programme de maisons, ou d'un programme de petits immeubles collectifs sans parties communes intérieures, le coefficient est de 0,125.

Exemple	Nb logts	ordures ménagères	entretien ménager	Tâches administratives	Pourcentage d'activité	
Programme 1 (individuel)	20			1	2 %	soit 0,125 x 20 / 120
Programme 2	100	1	1	1	98 %	soit 100% - 2 %
NB TOTAL DE LOGTS	120				100 %	

V – CONTROLES

- 2 fois par an (30 juin et à la régularisation des charges), les Responsables Habitat ou gérants analyseront les salaires récupérables à l'aide de la requête B.O. N° 54,
- 1 contrôle du pourcentage de récupération devra être effectué par les directeurs départementaux ou de filiale, une fois par an. C'est la requête B.O. n° 57. Ce contrôle sera fait, en même temps que le contrôle du pourcentage de non récupération à fin novembre avec la requête B.O. n° 58 portant mention du visa du directeur départemental ou de filiale.

Le suivi budgétaire des **coûts de personnel non récupérables** sera également assuré en dehors des contrôles.

P. DAROLLE – 07-12/2009 - 6/6 – Annule et remplace la note de consigne du 03/11/2009

7.4 SIGLES UTILISES

AFL	Association Foncière Logement
ANAH	Agence nationale de l'habitat
ANCOLS	Agence nationale de contrôle du logement social
ANRU	Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine
APL	Aide Personnalisée au Logement
ASLL	Accompagnement Social Lié au Logement
CAF	Capacité d'AutoFinancement
CAL	Commission d'Attribution des Logements
CCAPEX	Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives
CCH	Code de la Construction et de l'Habitation
CDAPL	Commission Départementale des Aides Publiques au Logement
CDC	Caisse des Dépôts et Consignations
CGLLS	Caisse de Garantie du Logement Locatif Social
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIL	Comité Interprofessionnel du Logement
CMP	Code des Marchés Publics
CUS	Convention d'Utilité Sociale
DALO	Droit Au Logement Opposable
DPE	Diagnostic de Performance Energétique
DTA	Dossier Technique d'Amiante
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
ESH	Entreprise Sociale pour l'Habitat
FRNG	Fonds de Roulement Net Global
FSL	Fonds de Solidarité Logement
GIE	Groupement d'Intérêt Économique
HLM	Habitation à Loyer Modéré
LLS	Logement locatif social
LLTS	Logement locatif très social
MOUS	Maîtrise d'Ouvrage Urbaine et Sociale
OPH	Office Public de l'Habitat
ORU	Opération de Renouvellement Urbain
PDALHPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
PLAI	Prêt Locatif Aidé d'Intégration
PLATS	Prêt Locatif Aidé Très Social
PLI	Prêt Locatif Intermédiaire
PLS	Prêt Locatif Social
PLUS	Prêt Locatif à Usage Social
PSLA	Prêt social Location-accession
PSP	Plan Stratégique de Patrimoine
QPV	Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville
RSA	Revenu de Solidarité Active
SA d'HLM	Société Anonyme d'Habitation à Loyer Modéré
SCI	Société Civile Immobilière
SCIC	Société Coopérative d'Intérêt Collectif
SCLA	Société Coopérative de Location Attribution
SCP	Société Coopérative de Production
SDAPL	Section Départementale des Aides Publiques au Logement
SEM	Société anonyme d'Economie Mixte
SIEG	Service d'Intérêt Economique Général
SIG	Soldes Intermédiaires de Gestion
SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
USH	Union Sociale pour l'Habitat (union des différentes fédérations HLM)
VEFA	Vente en État Futur d'Achèvement
ZUS	Zone Urbaine Sensible

ANCOLS
Contrôle Évaluation Études
Agence nationale de contrôle du logement social

SIRET 130 020 464 00090 – APE 8411Z – Etablissement public national à caractère administratif

La Grande Arche Paroi Sud – 92055 Paris-La-Défense Cedex

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
ET DES RELATIONS
AVEC LES
COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES

MINISTÈRE
CHARGÉ
DE LA VILLE
ET DU LOGEMENT

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

MINISTÈRE
DE L'ACTION ET DES
COMPTES PUBLICS