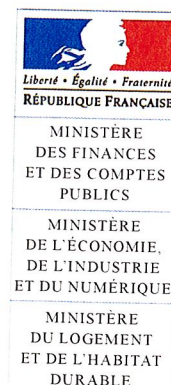


RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE

N° 2016-011 Avril 2017

**Office public de l'Habitat de la Loire
(Loire Habitat)**

Saint-Etienne (42)



Rapport définitif de contrôle n°2016-011 Avril 2017

Office public de l'Habitat de la Loire (Loire Habitat)

Saint-Etienne (42)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2016-011

OPH DE LA LOIRE « LOIRE HABITAT » – 42

Président : M. Paul Celle

Directeur général : M. Laurent Gagnaire

Adresse : 30 rue Palluat-de-Besset 42028 Saint-Étienne Cedex 1

Au 31 décembre 2015	nombre de logements familiaux gérés :	11 152
	nombre de logements familiaux en propriété :	11 146
	nombre de places en résidences spécialisées en propriété :	1 457

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
Patrimoine				
Logements vacants (hors vacance technique) (%)	6,3 %	5 %	5 %	
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique) (%)	4,1 %	1,7 %	2 %	
Taux de rotation (hors mises en service) (% annuel)	11,9 %	10 %	10 %	
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0,8 %	2,2 %	2,6 %	
Age moyen du parc (en années)	37			
Populations logées				(1)
Locataires dont les ressources sont :				
< 20 % des plafonds (%)	19,1 %	17 %	nd	
< 60 % des plafonds (%)	62,8 %	58 %	nd	
> 100% des plafonds (%)	7,1 %	10 %	nd	
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	51,4 %	nd	nd	
Familles monoparentales (%)	16,7 %	19 %	nd	
Personnes isolées (%)	46,5 %	38 %	nd	(2)
Gestion locative				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	4,7 €	5,5€	5,5 €	(2)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	12,6 %		13,8 %	(3)
Structure financière et rentabilité				(3)
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	2,5	nd	nd	
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	4,3	4,2	4,3	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	8,1 %	12,6 %	12,5 %	

(1) Enquête OPS 2014

(2) RPLS au 1/1/2015

(3) Bolero 2013 : ensemble des (préciser type d'organisme)

- Points forts**
- Rôle social avéré
 - Qualité du service rendu aux locataires
 - Impayés contenus
 - Stratégie patrimoniale complète et adaptée
 - Situation financière saine
 - Performance de l'exploitation satisfaisante

- Points faibles**
- Vacance élevée

- Irrégularités**
- 7 logements ont été attribués à des ménages dépassant les plafonds de ressources entre 2013 et 2015

Inspecteurs-auditeurs Ancols :

Délégué territorial :

Précédent rapport de contrôle : n° 2010-061 de janvier 2011

Contrôle effectué du 4 mars 2016 au 21 novembre 2016

Date diffusion du rapport définitif : Avril 2017

RAPPORT DE CONTROLE N° 2016-011

OPH DE LA LOIRE « LOIRE HABITAT » – 42

SOMMAIRE

Synthèse	4
1. Préambule	6
2. Présentation générale de l'organisme dans son contexte	6
2.1 Contexte socio-économique.....	6
2.2 Gouvernance et management.....	7
2.2.1 Évaluation de la gouvernance	7
2.2.2 Direction générale.....	8
2.2.3 Évaluation de l'organisation et du management	8
2.2.4 Projet d'entreprise et démarche qualité	9
2.3 Le GIE Synergie.....	9
2.4 Politique d'achat.....	10
2.5 Conclusion.....	11
3. Patrimoine	11
3.1 Caractéristiques du patrimoine.....	11
3.1.1 Description et localisation du parc.....	11
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation.....	12
3.2 Accessibilité économique du parc.....	13
3.2.1 Loyers.....	13
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité	14
3.2.3 Charges locatives.....	14
3.3 Conclusion.....	14
4. Politique sociale et gestion locative.....	15
4.1 Caractéristiques des populations logées	15
4.2 Accès au logement	15
4.2.1 Connaissance de la demande.....	15
4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme	16
4.2.3 Gestion des attributions	16

4.3	Qualité du service rendu aux locataires.....	18
4.4	Traitement des créances locatives impayées	20
4.4.1	L'accompagnement social.....	20
4.4.2	Les créances locatives impayées	20
4.5	Conclusion.....	21
5.	Stratégie patrimoniale	21
5.1	Analyse de la politique patrimoniale	21
5.1.1	Le plan stratégique de patrimoine	21
5.1.2	La politique de développement durable.....	22
5.2	Évolution du patrimoine	22
5.2.1	Offre nouvelle	22
5.2.2	Réhabilitations	23
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage	23
5.3.1	Organisation de la maîtrise d'ouvrage.....	23
5.3.2	Engagement et suivi des opérations	24
5.3.3	Analyse d'opérations.....	24
5.4	Maintenance du parc	24
5.4.1	Entretien du patrimoine.....	24
5.4.2	Exploitation du patrimoine.....	25
5.4.3	Sécurité dans le parc.....	26
5.5	Ventes de patrimoine à l'unité.....	26
5.6	Rénovation urbaine	26
5.7	Accession sociale	27
5.8	Conclusion.....	28
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière	28
6.1	Tenue de la comptabilité.....	28
6.2	Analyse financière	29
6.2.1	Formation des résultats	29
6.2.2	Formation de l'autofinancement net HLM.....	33
6.2.3	Structure financière	34
6.3	éléments prévisionnels.....	38
6.4	Conclusion.....	39
7.	Annexes	40
7.1	Informations générales	40
7.2	Organigramme général de l'organisme	41
7.3	Carte des agences et de l'implantation du patrimoine.....	42

7.4	Le logement des publics défavorisés	43
7.5	Examen des charges.....	44
7.7	Les mesures d'accompagnement social.....	47
7.8	La politique de développement durable.....	48
7.9	Maîtrise d'ouvrage et coûts de construction	49
7.10	Sigles utilisés	50

SYNTHESE

Loire Habitat est le premier bailleur social du département de la Loire où il est présent dans près d'une commune sur deux. Il gère un patrimoine bien entretenu de 11 152 logements familiaux et 911 équivalents-logements en structures collectives. L'office intervient dans un marché immobilier largement détendu, tant en zones urbaines que dans les secteurs ruraux.

La gouvernance est stable depuis le dernier contrôle finalisé en janvier 2011. L'office dispose d'un projet d'entreprise assis sur une démarche qualité qui fait l'objet d'une certification ISO 9001, il s'est récemment engagé dans une démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et a obtenu le niveau 3 (sur 4) de la certification AFAC 26000. Il s'appuie sur le GIE Synergie pour commercialiser des biens ou réaliser des études en aménagement et en performance énergétique.

En dépit des 390 démolitions réalisées de 2011 à 2015, la vacance reste significative (6,9 % fin mars 2016) et en croissance continue depuis 2010, ce qui doit l'inciter à poursuivre les mesures d'amélioration de son parc afin de le rendre plus attractif. Les niveaux de loyers pratiqués sont moins élevés que chez les autres bailleurs sociaux ligériens et le suivi des charges, qui s'appuie sur un observatoire, permet une analyse fine de chaque situation et une meilleure réactivité dans l'ajustement des acomptes.

L'office remplit correctement son rôle en direction des publics les plus fragiles économiquement. Il est fortement impliqué dans le logement des ménages prioritaires. Ses locataires disposent toutefois d'un niveau de ressources légèrement supérieur à celui des autres bailleurs sociaux du département, ce qui s'explique par une moindre localisation du parc dans les centres urbains où les situations sociales difficiles sont plus fréquentes. Les procédures d'attribution de logements et de suivi des impayés sont rigoureuses. L'office doit toutefois veiller à respecter strictement les plafonds de ressources. Il a mis en place de nombreuses actions concourant à la qualité du service rendu aux locataires qui se traduisent par un bon niveau de satisfaction.

La stratégie patrimoniale, très complète, est régulièrement actualisée et articulée au projet d'entreprise. Elle prévoit, dans le cadre d'une maîtrise d'ouvrage structurée, la production de 130 logements par an dans les secteurs où la demande est avérée et un programme complet de réhabilitations, de renouvellement patrimonial et de cessions de logements. Les opérations réalisées, tant en construction neuve qu'en réhabilitation, sont de qualité et prennent en compte des objectifs élevés de performance énergétique et d'accessibilité. L'office s'est bien impliqué dans le programme de rénovation urbaine de l'agglomération stéphanoise aujourd'hui en voie d'achèvement et développe une offre d'accession sociale en PSLA visant à élargir son offre de produits « logement ».

La performance de l'exploitation de l'office est correcte en dépit d'un effort de maintenance soutenu et d'une vacance croissante. Sa structure financière est saine avec un fonds de roulement net global et une trésorerie satisfaisants. L'important effort d'investissement réalisé de 2012 à 2015 (154 M€) a été financé presque exclusivement par emprunt. Par conséquent, l'endettement a fortement progressé tout au long de la période, ce qui nécessite une grande vigilance compte tenu, notamment, de l'atonie du marché dans lequel il intervient et des besoins d'investissement sur son patrimoine locatif.

Le Directeur Général,


Pascal Martin-Gousset

1. PREAMBULE

L'Ancols exerce le contrôle de l'OPH de la Loire « Loire Habitat » 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 (...) ».*

Le dernier rapport de la Miilos (n° 2010-061 de janvier 2011) qui a été présenté au conseil d'administration de l'office le 27 mai 2011 soulignait que Loire Habitat disposait d'une organisation performante et d'une situation financière saine, qu'il mettait en œuvre une politique sociale affirmée. La vacance, stabilisée, demeurait toutefois à un niveau élevé. La politique de remise en état des logements semblait perfectible, notamment dans les secteurs les moins attractifs, et le suivi des réclamations était à améliorer.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME DANS SON CONTEXTE

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Loire Habitat est, avec 11 152 logements gérés au 31 décembre 2015 (dont 6 seulement sont gérés pour compte d'autrui), le premier bailleur social ligérien ; il intervient sur l'ensemble du territoire départemental.

Le département de la Loire compte, au 1er janvier 2016, un peu plus de 756 000 habitants. Sa population a augmenté de +0,4% en moyenne par an sur la période 2007-2012. Même modeste, cette hausse contraste avec la période précédente durant laquelle la Loire a connu un déclin démographique. La croissance du nombre de ménages est légèrement plus rapide que celle de la population sous l'effet de la contraction de la taille des ménages. Elle est de +0,6 % en moyenne par an dans la Loire (contre +1,2 % en Rhône-Alpes). Dans ce contexte, la demande de logement est davantage tirée par le desserrement des ménages ligériens (vieillesse de la population, décohabitation) que par l'arrivée de nouveaux habitants dans le département.

Les projections démographiques établies par l'Insee dans la Loire prévoient une très légère croissance démographique (+0,2% en moyenne par an sur la période 2006-2031). Ainsi, le département pourrait gagner près de 40 000 habitants en 25 ans. Elles prévoient également un fort vieillissement de la population. Actuellement, les plus de 65 ans représentent 19,9 % de la population, contre 17,5 % en Rhône Alpes.

Le revenu médian dans la Loire est de 18 866 €, contre 19 270 € en France en 2012. Le contexte économique est difficile : le roannais, les vallées de l'Ondaine et du Gier rencontrent encore de graves difficultés de reconversion économique et connaissent un taux de chômage élevé. Le taux de pauvreté s'élevait à 12,9 % en 2012 (7,8 % en France continentale).

Dans le département, le marché locatif privé est peu attractif et très détendu. Le niveau de loyer de marché est de 7,5 €/m² en août 2015, le plus bas de Rhône-Alpes. Il est de 7,1 €/m² dans l'agglomération de Roanne et de 7,6 €/m² dans Saint-Étienne Métropole (7,7 €/m² à Saint-Étienne). Le parc privé joue un rôle de parc locatif social de fait. Le parc locatif social public, réparti chez 17 bailleurs, compte plus de 56 600 logements dans la Loire, conventionnés à 96,6 %. La vacance est élevée, à hauteur de 8,1 % en 2014 (dont 4,0 % à plus de trois mois).

Les migrations résidentielles internes au département ont pour effet de vider les territoires urbains pour alimenter la croissance démographique périurbaine. Ainsi, les villes de Roanne et Saint-Étienne perdent des habitants au profit des communes proches. La désaffection résidentielle des cœurs des villes se traduit par une vacance élevée des logements. Saint-Étienne a connu une hausse de près de 15% des logements privés vacants entre 1999 et 2007 (soit 16% du parc de logements privés) ; Roanne, une hausse de 13% (soit 18% du parc).

En janvier 2013, le département s'est doté d'un plan départemental de l'habitat (PDH) qui arrête les priorités suivantes : revalorisation du parc ancien privé et HLM, adaptation des logements aux besoins des personnes âgées et/ou handicapées en perte d'autonomie, lutte contre la précarité énergétique, accès au logement des plus démunis et maîtrise du mitage. Les chefs-lieux d'arrondissement sont couverts par un programme local de l'habitat : celui de la communauté urbaine de Saint-Étienne Métropole a été adopté en 2011 et celui de la communauté d'agglomération de Loire Forez en 2013. Le PLH de l'agglomération de Roanne, adopté en 2008, est en cours de réactualisation.

Bien qu'elle constitue un territoire détendu, la Loire a de réels besoins en construction neuve, principalement en matière de renouvellement et en réhabilitation. Aux traditionnels besoins en logements liés au desserrement des ménages, s'ajoutent des besoins particuliers liés à la part importante de ménages en grande difficulté ainsi qu'à l'inadaptation d'une part importante du parc de logements aux attentes résidentielles des ménages (ancienneté ou localisation dans des quartiers peu demandés).

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

Le conseil départemental de la Loire est la collectivité territoriale de rattachement de l'office. Celui-ci est présidé depuis août 2008 par M. Paul Celle, conseiller départemental de Saint-Étienne et maire de la commune de Villars.

Le conseil d'administration, renouvelé à la suite des élections départementales de mars 2015, est composé de 23 membres¹. En 2015, il s'est réuni à trois reprises : l'assiduité de ses membres n'appelle pas de remarque particulière. Les comptes rendus des réunions du CA et du bureau sont très détaillés, ils traduisent bien la teneur des échanges et font état d'un relevé précis des décisions. L'information fournie aux administrateurs à ce titre est complète et exhaustive.

¹ 6 représentants élus du conseil départemental de la Loire, 7 personnalités qualifiées, 1 représentant de la caisse d'allocations familiale, 1 représentant de l'union départementale des associations familiales, 1 représentant des collecteurs Action Logement, 2 choisis par les organisations syndicales départementales, 4 élus par les locataires et un 1 représentant des associations d'insertion.

Conformément à l'article R. 421-16 du CCH, le bureau du CA bénéficie de délégations de compétences (actes de disposition, acquisitions, ventes), adoptées lors du CA du 5 juin 2015. Sa composition et son fonctionnement n'appellent pas de commentaire particulier

2.2.2 Direction générale

Le directeur général est M. Laurent Gagnaire depuis le 1^{er} novembre 2008. Ses conditions d'emploi et de rémunération sont régies par un contrat de directeur général d'OPH en date du 31 octobre 2008 (délibération du CA du 2 septembre 2008), modifié par trois avenants en date du 21 juin 2010 (prise en compte du décret n° 2009-1218 du 12 octobre 2009 pour le calcul de la rémunération), du 27 février 2012 et du 10 novembre 2015 (modification du taux et des critères déterminant la part variable). Ces avenants ont été présentés et validés par le CA (en décembre 2011 et juin 2015). Un dernier avenant, validé par le CA du 21 octobre 2016, a mis en conformité avec les dispositions de l'article R. 421-20-I la liste des avantages annexes octroyés au DG.

La rémunération du directeur général est décomposée en une part forfaitaire (fixée à un montant inférieur au montant maximum) et une part variable représentant au maximum 12 % de la part forfaitaire, attribuée en fonction de huit critères validés par le CA et notifiés au DG par courrier du président. Le versement et le montant de la part variable sont décidés chaque année par le CA, en conformité avec l'article R. 421-20-III du CCH (27 mai 2011, 25 mai 2012, 7 juin 2013, 23 mai 2014).

Ce contrat n'appelle pas de remarque particulière.

2.2.3 Évaluation de l'organisation et du management

2.2.3.1 Organisation générale

L'organigramme, présenté en annexe 7.3, est structuré autour de deux départements fonctionnels (maîtrise d'ouvrage et habitat) et de deux départements « supports » (ressources internes d'une part, finances – informatique d'autre part). Le directeur général est assisté par un directeur général adjoint.

L'office s'est doté de procédures écrites couvrant l'ensemble de ses activités : maîtrise d'ouvrage, gestion locative, ventes, impayés. Le pilotage de l'organisme s'appuie sur des tableaux de bord synthétiques mensuellement suivis par les différents services et la direction générale.

Le maillage territorial de proximité est assuré par sept agences² déconcentrées rattachées au département de l'habitat.

2.2.3.2 Evolution de l'effectif

Fin 2015, l'effectif employé par l'office est de 309 personnes, représentant 261,7 équivalents temps plein (ETP). 90 % du personnel est sous statut OPH, l'effectif de fonctionnaires territoriaux ne représente que 31 agents. Au total, pour 1 000 logements gérés, l'office dispose de 23,4 ETP, ce qui le situe nettement au-dessus de la moyenne haute des offices (19,1 ETP pour 1 000 logements gérés selon le rapport de branche 2013). Le personnel de proximité représente 55 % de l'effectif total. L'évolution des effectifs est présentée dans le tableau ci-après :

² L'agence de Saint-Etienne Jacquard gère 2 294 logements, l'agence de Carnot en gère 1 462, l'agence de l'Ondaine 1 639, l'agence du Gier-Pilat 986, l'agence de la Plaine 2 021, l'agence du Forez 1 860, et l'agence du Roannais 1 180.

ETP par catégorie au 31/12/N	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Evolution 2010-2015
Cadres	31,0	31,0	31,8	29,8	35,0	37,0	+19,4 %
+ Employés	96,4	96,4	99,9	102,7	101,9	99,4	+ 3,1 %
+ Agents d'entretien/immeubles	126,0	125,1	124,1	124,7	122,1	125,3	- 0,6 %
= Equivalent temps plein	253,4	252,5	255,8	257,2	259,0	261,7	+3,3 %
Effectif total	307	305	307	307	306	309	+0,7 %

L'augmentation de l'absentéisme (7,4 % en 2015, 6,9 % en 2014 et 5,3 % en 2013) résulte essentiellement de longues maladies. Le taux de rotation du personnel est très faible, inférieur à 5 % (4,4 % en 2015, 4,9 % en 2014).

2.2.4 Projet d'entreprise et démarche qualité

Loire Habitat s'est doté d'un projet d'entreprise validé par le CA en 2009. Il s'articule autour de trois axes stratégiques.

- la politique d'investissement dans le patrimoine comprend le développement d'une offre locative nouvelle (locatifs sociaux, PSIA, logements foyers ou EHPAD³, rachat de patrimoine), le renouvellement du parc existant (au moyen d'un programme de réhabilitation, de travaux d'accessibilité et d'adaptabilité, de mise en conformité, voire de démolition-reconstruction) ainsi que la vente de logements au profit des locataires en place ;
- la mission sociale se traduit par l'accueil des ménages en difficulté dans un logement abordable ainsi que par la qualité du service rendu (accueil, accompagnement des locataires et développement des services de proximité) ;
- des objectifs environnementaux complètent les deux premiers axes stratégiques, avec notamment la volonté d'atteindre un haut niveau de performance énergétique et de qualité environnementale dans les programmes d'investissement, tant en construction neuve qu'en réhabilitation, mais aussi d'assurer un fonctionnement général des services respectueux de l'environnement.

Loire Habitat a obtenu en juin 2013 la certification ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités et de ses services, certification renouvelée en 2014 et 2015. En 2014, le CA a décidé d'engager l'office dans une démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Cette démarche est mise en œuvre suivant la norme ISO 26000⁴. Dans cette perspective, Loire Habitat s'est vu attribuer le niveau 3 (confirmé) sur 4. Le premier rapport RSE de Loire Habitat a été diffusé en novembre 2015.

2.3 LE GIE SYNERGIE

Synergie Habitat est un GIE (groupement d'intérêt économique) fondé par Loire Habitat, Métropole Habitat-Saint-Étienne et l'office de l'Ondaine en 2005, que Gier-Pilat Habitat et l'office de Firminy ont ensuite rejoint. Le GIE regroupe aujourd'hui les cinq offices publics de l'habitat (OPH) présents sur le territoire de Loire-Sud.

Son premier rôle a été d'accompagner ses membres et les communes de la Loire dans la conception des opérations d'aménagement, en réalisant des missions d'études et de conseil pour des programmes de renouvellement urbain, d'aménagement de quartiers, de bourgs ou de zones

³ Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

⁴ Cette norme contient des lignes directrices et non des exigences. Elle ne se prête donc pas à la certification. Elle permet en revanche de clarifier la notion de responsabilité sociétale, d'aider les entreprises et les organisations à traduire les principes en actes concrets, et de faire connaître les meilleures pratiques en matière de responsabilité sociétale, dans le monde entier. Elle vise les organisations de tous types, quelle que soit leur activité, leur taille ou leur localisation.

d'aménagement concerté. Le GIE accompagne notamment les donneurs d'ordre dans les études d'impact, la concertation avec la population, les montages juridiques complexes, la négociation avec les promoteurs.

Les offices membres du GIE ont collectivement décidé en 2012 de confier deux nouvelles missions à Synergie-Habitat :

- la commercialisation des biens mis en vente par les OPH : la « vente Hlm » traditionnelle, mais également des programmes neufs en location accession (PSLA) ;
- le conseil en performance énergétique à destination des équipes des OPH membres : un ingénieur spécialisé en thermique des bâtiments intervient auprès des équipes de maîtrise d'ouvrage pour rechercher avec elles les solutions les plus économes en énergie, pour les opérations neuves comme pour la rénovation du parc existant.

Le groupement est administré et géré par un conseil d'administration composé du directeur général de chacun des participants (5 membres). Les fonctions d'administrateur sont exercées à titre gratuit. Le CA est l'organe opérationnel du groupement. Il statue notamment sur la nomination et la révocation du président et nomme le directeur du GIE sur proposition du président.

L'équipe du GIE est composée d'un urbaniste qui est chargé du conseil et des études en aménagement et qui assure également la direction de la structure. L'équipe commerciale est composée de deux conseillères qui proposent un accompagnement personnalisé des candidats à l'accession. Le conseil en performance énergétique est confié à un ingénieur thermicien. L'équipe est complétée par une assistante polyvalente chargée de l'accueil, du secrétariat et de la comptabilité de Synergie-Habitat.

La contribution financière des membres est constituée d'une cotisation annuelle forfaitaire et d'une part variable assise sur le nombre de journées de travail effectuées pour chacun d'entre eux. En 2015, la contribution financière de l'OPH Loire Habitat au GIE Synergie s'est élevée à 250 k€ dont 14 k€ au titre de la cotisation.

En réponse aux observations provisoires, l'office précise que le recours au GIE Synergies comme prestataire en performances énergétiques lui a permis d'optimiser la vente de certificat d'économie d'énergie, qui était auparavant confiée à un cabinet externe, lequel prélevait une marge.

2.4 POLITIQUE D'ACHAT

En application de la loi 2011-525 du 17 mai 2011, les marchés de l'office étaient, jusqu'au 31 mars 2016, soumis à l'ordonnance 2005-649 du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au code des marchés publics (décision du CA du 20 décembre 2011). A compter du 1^{er} avril 2016, les dispositions de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics s'appliquent (Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics).

Une commission « marchés et achats » compétente pour les procédures adaptées et une commission d'appel d'offres pour les procédures formalisées ont été instaurées ; leurs modalités de fonctionnement ont fait l'objet d'un règlement intérieur validé le même jour. Elles sont présidées par le directeur général et comprennent quatre administrateurs, dont le président du CA.

Le service marchés et achats assure le rôle de référent pour l'ensemble de l'office et est garant du formalisme de la procédure et de la sécurité juridique des marchés. Chaque année, un rapport sur

l'exécution des marchés et contrats soumis aux délibérations des deux commissions est présenté au CA. Il est en outre publié sur le site internet de l'office.

Les marchés sont passés selon une procédure écrite validée par le CA le 20 décembre 2011 et actualisée le 17 février 2016 pour prendre en considération les dispositions de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015. Cette procédure s'applique aux marchés de fourniture et services et aux marchés de travaux. En dessous des seuils réglementaires des procédures formalisées, les modalités de mise en concurrence (consultation des entreprises et publicité) varient en fonction de différents seuils d'intervention⁵. Au-delà de ces seuils, la procédure formalisée est appliquée en conformité avec la réglementation. Les consultations sont publiées dans des journaux d'annonces légales habilités dans le département de la Loire ou au Journal Officiel de l'Union Européenne. Elles sont également accessibles sur une plateforme de dématérialisée dédiée aux collectivités territoriales et établissements publics du département de la Loire et affichées au siège de l'office.

L'Agence a procédé à l'examen de la passation d'un échantillon de marchés⁶. Ces dossiers n'appellent aucune observation, ils comportent l'ensemble des pièces réglementaires relatives à la consultation des entreprises, les offres des soumissionnaires, les rapports d'analyse des offres, les avis d'attribution, CCAP, CCTP⁷ et actes d'engagement.

2.5 CONCLUSION

Loire Habitat est le premier bailleur social du département de la Loire où il est présent dans près d'une commune sur deux. L'office intervient dans un marché immobilier très détendu, tant en zones urbaines que dans les secteurs ruraux. Son projet d'entreprise est assis sur une démarche qualité qui fait l'objet d'une certification ISO 9001 et il s'est récemment engagé dans une démarche de responsabilité sociétale des entreprises et a obtenu le niveau 3 (sur 4) de la certification AFAC 26000. L'office s'appuie sur le GIE Synergie pour des prestations de commercialisation de biens, de conseil en aménagement et en performance énergétique. Sa politique d'achat n'appelle pas d'observation.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Au 31 décembre 2015, le patrimoine de Loire Habitat était constitué de 11 146 logements familiaux conventionnés à 99,9 % et de 911 équivalents-logements répartis dans 23 résidences sociales, structures d'hébergement collectif (foyers personnes âgées, jeunes travailleurs, étudiants) et gendarmeries implantés dans 140 communes du département de la Loire. De 2011 à 2015, le parc a augmenté de 439 logements ce qui représente un taux de croissance annuel moyen de 0,8 %. L'âge moyen est de 37 ans et 39,8 % des logements ont été construits avant 1970. Le patrimoine se caractérise par une très forte proportion de logements collectifs (92,2 % du parc) majoritairement

⁵ Moins de 5 000 € HT, 25 000 €, 90 000 €, 209 000 € pour fournitures et services et 5 225 000 € pour travaux

⁶ Deux marchés de service (entretien des robinetteries 15 S 0108, régime de prévoyance obligatoire pour personnel de droit privé 11 S 0150) et trois marchés de travaux (remplacement des conduits de fumée divers groupes 15 S 0004, désamiantage du groupe « le Mably » 12 S 0082 et construction de 24 logements à Montbrison « L'Astragale » 20 lots séparés 14 S 138

⁷ Cahier des clauses administratives particulières, cahier des clauses techniques particulières

financés par d'anciens financements (68,9 %). 739 logements sont situés en Zus (6,6 %) et 3 429 en QPV⁸ (30,8 %).

	Places en foyers			Total
	Logements familiaux	Unités autonomes pour lesquelles l'équivalence est égale à 1 pour 1	Places et chambres pour lesquelles la règle d'équivalence est égale à 1 pour 3	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	11 146	0	0	11 146
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	0	911	0	911
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	6	0	0	6
Total	11 152	911	0	12 063

Les diagnostics de performance énergétique (DPE) ont été réalisés pour l'ensemble du parc. 14,5 % des logements ont une performance énergétique médiocre (classes E, F et G). L'office s'est donné pour objectif d'atteindre la classe A, B ou C pour 35 % du parc en 2020 (actuellement 30,5 %).

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Depuis 2010, la vacance connaît une croissance continue malgré les mesures mises en œuvre par l'office (démolitions, restructurations et réhabilitations). Phénomène aggravant, la vacance à plus de trois mois a quasiment doublé depuis le début de la période. Fin 2015, le taux de vacance totale atteint 6,6 % (737 logements), niveau inférieur de deux points à la moyenne départementale⁹. Le taux de vacance supérieure à trois mois s'établit à 4,1 % en décembre 2015. La croissance ne semble pas enrayée : fin mars 2016, 776 logements sont vacants (dont 75 en vue d'une démolition), soit 6,9 % du parc.

La vacance ne concerne pas seulement les quartiers en QPV de Saint-Étienne, La Ricamarie et Montbrison où elle affecte tous les bailleurs, mais également les secteurs ruraux ou semi ruraux où le nombre de logements vacants s'accroît et les délais de relocation augmentent, surtout dans le Roannais. La vacance progresse aussi dans le patrimoine rural isolé qui trouve difficilement preneur sur certains secteurs de l'agence du Forez. Le Roannais est le secteur le plus touché par la vacance avec un taux qui reste, durant la période sous revue, au-delà de 10,5 %. Certains territoires comme l'Ondaine ou le Pilat perdent en attractivité. En dépit des opérations de rénovation urbaine dont il a bénéficié, le patrimoine de Montreynaud à Saint-Étienne demeure peu recherché, les demandeurs l'excluant souvent de leur choix.

Pour contenir le phénomène, l'office a mis en place une politique de lutte contre la vacance qui comprend les actions suivantes :

- des visites des logements vacants sont organisées par les services : un diagnostic technique et financier est établi et chaque logement détérioré fait l'objet d'une remise en état avant relocation, le budget spécifiquement dédié à ces opérations est passé de 2,5 M€ en 2014 à 3,5 M€ en 2016 ;

⁸ Quartier politique de la Ville. Les périmètres des QPV sont fixés par le décret n° 2014-1750 du 30 décembre 2014 rectifié par le décret n°2015-1138 du 14 septembre 2015.

⁹ Si l'on neutralise la vacance technique liée aux logements non offerts à la location, le taux de vacance commerciale s'établit à 6,3 %

- des actions de formation à destination des agents de gestion locative, des agents de proximité et des techniciens ont été menées pour accroître les techniques commerciales ; parallèlement l'office a mis en place une politique de commercialisation ciblée sur les demandes des clients, revu les horaires d'ouverture des points d'accueil, notamment les agences, et développé les actions publicitaires (flyers, plaquettes commerciales, annonces dans la presse locale) ;
- l'office a également mis en place un observatoire des refus pour mieux cibler l'adéquation entre l'offre et la demande (avril 2016) et il s'apprête à expérimenter des commissions d'attribution de logement dématérialisées (cf. § 4.2.3.1).

En réponse aux observations provisoires, l'organisme précise que les commissions d'attribution numérique (CAN) ont été mises en place fin 2016 et que le surcroît de réactivité qu'elles procurent devrait permettre de réduire la vacance frictionnelle. Il précise en outre qu'un groupe de travail pluridisciplinaire a été constitué pour améliorer la notoriété de l'organisme, fidéliser les locataires et réduire la vacance. Enfin, il rappelle que, pour conserver toute l'attractivité du parc, le budget de maintenance des logements a de nouveau été augmenté en 2017 malgré l'absence de majoration des loyers. Pour autant, il rappelle que, si l'ensemble des mesures adoptées peuvent initier une inversion de tendance, le traitement de la vacance passe nécessairement par une plus forte coordination des stratégies patrimoniales de l'ensemble des opérateurs (OPH et ESH) intervenant sur le territoire ligérien dans le cadre des PLH élaborés par les établissements publics de coopération intercommunale, ce que l'Agence ne conteste pas.

Fin 2015, le taux de rotation demeure élevé, bien qu'en baisse. Il atteint 11,9 % (12,7 % fin 2014) pour une moyenne régionale de 10,2 %, et une moyenne départementale de 10,7 %.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Le patrimoine est situé à 66 % en zone 3¹⁰ pour les loyers. Le loyer moyen annuel s'élève à 3 583 € par logement en 2015. Les augmentations de loyers des cinq dernières années (1,50 % en 2012, 1,90% en 2013, 0,90 % en 2014, 0,47 % en 2015, 0 % en 2016) ont respecté les maxima fixés par la loi. Aucun dépassement de loyer conventionnel n'a été constaté.

La structure des tarifs mensuels pratiqués pour les logements conventionnés de l'office¹¹ (au m² de surface habitable, hors loyers accessoires) est comparée dans le tableau ci-après à l'ensemble des bailleurs sociaux.

Loyer mensuel en € par m² de surface habitable en 2015					
	nombre de logements	1^{er} quartile	médiane	3^{ème} quartile	moyenne
Loire Habitat	11 095	4,2	4,7	5,3	4,8
Moyenne Loire	51 534	4,3	4,8	5,5	5,0
Moyenne Rhône-Alpes	414 548	4,8	5,5	6,3	5,6
Moyenne France métropole	4 113 103	4,8	5,5	6,4	5,7

Le loyer moyen pratiqué par l'office est inférieur de 4 % aux loyers moyens des bailleurs sociaux ligériens et de 14 % à ceux des organismes HLM rhônalpins. Il est inférieur de 11 % au loyer maximum

¹⁰ Le zonage 1/2/3 est un paramètre entrant dans le calcul des aides personnelles au logement (AL et APL). Il est également employé afin de déterminer les plafonds de loyer du logement social (PLAI et PLUS). La zone 3 correspond aux secteurs les moins tendus.

¹¹ Pour les logements dont le loyer est connu, hors cas particuliers

APL. Seuls 25% des logements ont un loyer supérieur aux loyers maxima APL (contre 27 % dans le département et 48 % au niveau régional). La solvabilisation des ménages par l'aide personnalisée au logement s'en trouve donc améliorée.

La répartition des loyers est largement décalée vers le bas par rapport à l'ensemble des bailleurs sociaux de la région et, de façon moindre, par rapport aux bailleurs ligériens : 15,3 % des logements ont un loyer inférieur à 4 €/m² de surface habitable (SH) et 2,3 % un loyer inférieur à 3,6 €/m² SH. Ce constat est en grande partie lié à l'ancienneté d'une grande partie du parc, près de sept logements sur dix ayant été financés avant 1978.

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

Le supplément loyer de solidarité (SLS) est mis en place conformément aux articles L. 441-4, L. 441-8 et R. 441-21 du CCH. Des modulations variables¹² selon les zones ont été retenues, en conformité avec les dispositions réglementaires. Dans le département de la Loire, la définition des taux de modulation a fait l'objet d'une démarche partenariale des bailleurs au sein de l'association des maîtres d'ouvrage sociaux de la Loire (AMOS 42). Fin 2015, 97 ménages étaient soumis au SLS (aucun ménage pour absence de réponse à l'enquête) pour un montant total de 98 204 € (80 270 € en 2014).

3.2.3 Charges locatives

La maîtrise des charges figure dans le projet d'entreprise comme un « *engagement de l'office* »

A cet effet, Loire Habitat s'est doté, depuis 2012, d'un observatoire des charges qui permet notamment de disposer d'un état des lieux à l'échelle de chaque résidence, de suivre l'évolution des charges et de les comparer à d'autres territoires.

Un objectif d'écart entre provisions et dépenses de 5 % (hors chauffage) a été fixé dans le cadre de la démarche qualité. L'exercice de régularisation des charges 2014, intervenu en avril 2015, a montré un excédent de provision de 11,8 %, ce qui est excessif au regard de ce qui est généralement constaté chez les bailleurs sociaux. Cet exercice apparaît toutefois atypique en matière de charges, le provisionnement donnant généralement lieu à une régularisation inférieure à l'objectif cible mentionné supra. Les températures clémentes de l'hiver 2014 expliquent pour une grande partie l'écart constaté. Une analyse approfondie est présentée en annexe 7.5.

3.3 CONCLUSION

Loire Habitat gère un patrimoine de 11 152 logements familiaux et 911 équivalents-logements en structures collectives implanté sur l'ensemble du département. La croissance continue de la vacance depuis 2010, tant en QPV que dans les secteurs ruraux ou semi-ruraux, doit l'inciter à poursuivre les mesures d'amélioration du parc pour le rendre plus attractif. Les niveaux de loyers pratiqués sont moins élevés que chez les autres bailleurs sociaux ligériens, ce qui s'explique principalement par l'importance du parc issu d'anciens financements. Le suivi des charges s'appuie sur un observatoire qui permet une analyse fine de chaque situation.

¹² En zone B2, pour un dépassement de 20 % : 0,13, puis +0,03 tous les 1 % entre 20 % et 59 %, +0,06 tous les 1 % entre 60 % et 149 % et +0,09 tous les 1 % au-dessus de 150 %. En zone C, le SLS est mis en place à partir d'un dépassement du plafond de ressources de 40 % avec application des mêmes coefficients de dépassement qu'en zone B2.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Les résultats des enquêtes « Occupation du parc social 2012 et 2014 ¹³ » montrent que les locataires de l'office disposent de revenus légèrement supérieurs aux locataires des autres bailleurs sociaux ligériens : la part des ménages disposant de ressources inférieures à 60 % des plafonds Plus était inférieure d'un point à la moyenne départementale en 2012, et est restée stable entre les deux dernières enquêtes (62,8 %). Les ménages aux ressources inférieures à 20 % des plafonds représentent près de 20 %, ce qui est nettement inférieur à la moyenne départementale (24,7 % en 2012). Cette situation s'explique notamment par une moindre présence de l'office dans les centres urbains qui concentrent les situations sociales les plus difficiles (Saint-Étienne et surtout Roanne, où l'office ne dispose pas de patrimoine).

En %	Pers. isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles monoparentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Bénéficiaires d'APL+AL	Bénéficiaires minima sociaux
Enquête OPS 2014	46,5 %	7,4 %	16,7 %	19,1 %	62,8 %	51,4 %	14,6 %
Enquête OPS 2012	44,6 %	7,4 %	16,0 %	19,4 %	62,9 %	53,2 %	13,4 %
Département de la Loire en 2012	43,4 %	8,4 %	15,2 %	24,7 %	63,9 %	53,4 %	12,4 %
Région Rhône-Alpes en 2012	36,9 %	11,1 %	18,9 %	18,2 %	59,2 %	49,0 %	12,5 %

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

L'analyse des emménagés récents 2014 montre une paupérisation plus prononcée des nouveaux entrants : 73 % des ménages se situent sous 60 % des plafonds et 28 % sous 20 %, 22 % sont des familles monoparentales et 57 % bénéficient de l'aide personnalisée au logement (APL).

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

Depuis mars 2011, les demandes de logement du département ne sont plus propres à chaque bailleur social mais sont communes à tous les organismes ligériens. Dans le département de la Loire, le fichier partagé de la demande est géré par les services déconcentrés de l'Etat. Les bailleurs du département, la ville de Saint-Étienne et la DDCS¹⁴ de la Loire sont les lieux d'enregistrement. L'office a donc connaissance de l'ensemble des demandes déposées pour les communes où il dispose de logements.

Dans l'ensemble, le volume des demandes traitées par l'office a connu une augmentation de 19 % depuis 2010 avec une nette progression du nombre de dossiers importés, conséquence du partage d'informations entre les bailleurs. Les demandes ont connu un pic en 2013 (6 637 demandes externes et 676 mutations) et sont relativement stables depuis 3 ans (6 443 demandes externes et 685 mutations en 2015). La demande n'est pas homogène sur l'ensemble du parc et les résultats varient selon les agences. C'est à Saint-Étienne que la demande est la plus marquée (2 815 en 2015) : elle représente 44 % de la demande totale et a connu une hausse de 18,2 % durant les trois dernières années. Viennent ensuite les agences du Roannais, de la Plaine et du Forez (environ 800 demandes en

¹³ Taux de réponses à l'enquête 93,4 % en 2012 et 90,6 % en 2014

¹⁴ Direction départementale de la cohésion sociale

2015). La demande concernant les agences Gier-Pilat et Ondaine reste plus limitée mais connaît une légère progression depuis 3 ans.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Par délibération du 23 décembre 2015, le CA a revu les orientations de sa politique d'attribution des logements. La charte d'attribution précise en son article 1^{er} que les attributions visent à « *satisfaire les besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées [et qu'elles doivent] notamment prendre en compte la diversité de la demande constatée localement ; elle doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers* ». Le choix des candidats s'organise selon des critères de priorité et d'urgence, puis au sein d'une même catégorie, en tenant compte du niveau des ressources et de l'ancienneté de la demande.

Dans la Loire, les demandes de logement des ménages entrant dans le cadre du PDALPD¹⁵ ou du dispositif Dalo¹⁶ sont traitées au sein des cinq commissions logement territorialisées (CLT), instances territorialisées du PDALPD. Intervenant sur un territoire géographiquement étendu et présent dans le chef-lieu de département, l'office est logiquement sollicité pour les relogements à réaliser dans le cadre de ces dispositifs et participe à l'ensemble des CLT.

Son implication dans le logement des plus démunis est satisfaisante. En dehors des relogements réalisés dans ce cadre, Loire Habitat a relogé des ménages qui, tout en répondant aux critères du fichier, ont été pris en charge en dehors des CLT. Ces relogements sont validés a posteriori par le gestionnaire du fichier et témoignent de la politique volontariste de l'office. Les principaux résultats sont présentés en annexe 7.4.

L'office confie également une trentaine de logements en sous-location à des associations œuvrant pour l'insertion ou pour l'accueil de publics spécifiques. Par ailleurs, une dizaine de logements est proposée chaque année en baux glissants pour permettre l'insertion dans le parc social de ménages inscrits sur le fichier départemental des demandeurs prioritaires. En 2015, un seul logement a fait l'objet d'un glissement de bail.

4.2.3 Gestion des attributions

4.2.3.1 Analyse de la gestion des attributions

Conformément aux articles L. 441-2, R. 441-3 et R. 441-9 du CCH, quatre¹⁷ commissions d'attribution des logements (Cal) chargées d'attribuer nominativement les logements locatifs ont été instaurées ; leur composition n'appelle pas de commentaire particulier. Un rapport annuel des attributions particulièrement détaillé est présenté au CA, en conformité avec les dispositions du CCH.

¹⁵ Plan départemental d'actions pour le logement des plus défavorisés

¹⁶ Droit au logement opposable

¹⁷ Commission de Saint-Étienne et sa première couronne correspondant aux territoires des agences de Saint-Étienne Jacquard et Saint-Étienne Carnot, commission du Gier-Pilat et de l'Ondaine correspondant aux territoires des agences du Gier-Pilat et de l'Ondaine, commission du Forez et de la Plaine correspondant aux territoires des agences du Forez et de la Plaine et des Monts du Lyonnais et la commission du Roannais correspondant au territoire de l'agence du Roannais.

Le tableau ci-après présente le bilan des attributions réalisées depuis cinq ans :

Les attributions de logements au 31/12/N	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de logements attribués	1272	1420	1434	1434	1440	1368
Dont mutations	239	264	305	191	233	187
Attributaires aux ressources < 60 % plafonds	72,6 %	71,1 %	78,0 %	67,7 %	72,4 %	72,7 %
Taux de rotation	12,1 %	12,6 %	12,3 %	12,9 %	12,7 %	11,9 %

7 logements PLAI (soit 0,2 % des 4 242 attributions réalisées en 2013, 2014 et 2015) ont été attribués à des ménages dont les ressources dépassaient les plafonds en vigueur (dépassements de 104 % à 181 %).

En vertu des dispositions de l'article L. 451-2-1 du CCH, ces irrégularités sont susceptibles d'entraîner l'application de sanctions financières dont le montant maximum correspond à 18 fois le loyer mensuel pratiqué par logement concerné, soit 39 851 € au total.

L'office a reconnu une erreur d'instruction qu'il explique par une confusion entre le plafond de ressources applicable et la nature du financement du logement liée notamment à la multiplication des financements existants, dans un contexte marqué par le renouvellement de l'équipe d'assistantes de gestion locative. Un travail est en cours avec l'éditeur informatique pour automatiser la remontée d'un certain nombre d'éléments utiles aux assistantes de gestion locative au moment de la préparation des Cal et améliorer la lisibilité des financements.

En réponse aux observations provisoires, l'office confirme que le logiciel de gestion locative a été adapté et que, désormais, toute personne en charge des attributions dispose, en fonction du financement identifié et de la situation familiale correspondante, des plafonds de ressources correspondants de façon à éviter tout risque d'erreur d'interprétation. En outre, il indique qu'un travail de formation a été effectué auprès des personnes récemment recrutées afin de parfaire leur connaissance des différents types de financement existants.

L'efficacité de la procédure d'attribution et la rapidité d'instruction des dossiers à présenter en Cal permettent un traitement performant des attributions. Ainsi, dans près de six cas sur dix, les attributions des trois dernières années ont concerné des demandes faites dans les trois mois précédents, sans pour autant que les demandes anciennes soient oubliées (près de 10 % des attributions annuelles concernent des demandes en attente de plus de 15 mois).

L'examen d'un échantillon de dossiers locataires passés en Cal du 3 mars 2016 n'appelle pas de commentaire particulier quant au niveau des ressources des ménages attributaires. Les diagnostics de performance énergétique (DPE) des logements sont annexés aux baux des locataires en conformité avec les dispositions réglementaires. Toutefois, les clauses générales des contrats de location doivent être mises à jour : les modifications à apporter portent notamment sur le délai de restitution du dépôt de garantie (qui ne doit désormais pas dépasser un mois après la remise des clefs en application de loi n° 2014-366 du 24 mars 2014, dite loi Alur).

Afin d'améliorer sa réactivité entre le moment où une demande de logement est exprimée et la date de la signature du contrat de location, Loire Habitat souhaite lancer une expérimentation de dématérialisation et de décentralisation des Cal¹⁸. En plus des Cal physiques ordinaires, les membres

¹⁸ Cette procédure s'appuie sur les dispositions de la loi Alur et notamment son article 98. Ce dernier prévoit, à titre dérogatoire, pour une durée de 3 ans à dater de sa publication dans les communes non assujetties à la taxe annuelle sur les logements vacants, que la Cal puisse, après accord du représentant de l'Etat dans le département, prendre une forme numérique en réunissant ses membres à distance selon un procédé défini par son règlement intérieur et approuvé par le représentant de

des Cal seront amenés à délibérer à distance via une application dédiée sécurisée. A cet effet, les membres issus du CA seront pourvus de tablettes informatiques et de codes d'accès pour se connecter à partir d'un poste informatique. Ce dispositif permettra la tenue de deux Cal par semaine, tout en donnant aux participants le même niveau d'information que lors des séances traditionnelles. Si besoin, des questions pourront être posées par messagerie instantanée. Le cas échéant, chaque membre de la Cal pourra renvoyer un dossier à la prochaine Cal physique. Avant le lancement de l'expérimentation, une autorisation préalable du préfet est nécessaire ainsi qu'une modification du règlement intérieur de la Cal. Un démarrage de l'expérimentation est envisagé au dernier trimestre 2016.

4.2.3.2 Gestion des contingents

31 % du parc fait l'objet d'une réservation. Les logements réservés se répartissent de la manière suivante :

Réservataire	État	Collectivités	Collecteurs d'Action Logement	Non réservés	Total
Nombre de logements	2 467	352	618	7 709	11 146
%	22,1 %	3,2 %	5,6 %	69,2 %	100 %

Dès qu'un préavis de départ concernant un logement réservé est notifié aux services de l'office, le département de l'habitat le signale au réservataire afin qu'il propose plusieurs candidats. A défaut, l'office attribue le logement dans les règles du droit commun. Le service en charge des attributions constate une diminution tendancielle des propositions faites par les collecteurs d'Action Logement, ce qui entraîne une augmentation de logements « remis pour un tour ».

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Dans le souci d'améliorer le service rendu aux locataires, Loire Habitat a mis en place une charte qualité déclinant cinq engagements : l'accueil personnalisé, l'offre adaptée aux besoins, le confort au quotidien, l'écoute permanente et la transparence de la gestion.

La dernière enquête de satisfaction réalisée en novembre 2013 sur la base d'un échantillon de 2 425 locataires (1 172 retours, soit un taux de participation assez faible de 48 %) a montré que près de 87 % des locataires étaient satisfaits ou très satisfaits de l'office, et que 89 % le recommanderaient à un proche. 79 % des locataires estiment le montant de leur loyer satisfaisant et 73 % des locataires sont également satisfaits du rapport qualité/prix. En revanche, seuls 59 % des locataires sont satisfaits du montant de leurs charges.

Loire Habitat a revu en 2013 ses modalités de traitement des réclamations¹⁹. Cette procédure prévoit que toutes les réclamations doivent être prises en compte et faire l'objet d'une action (réponse de

l'Etat dans le département. Le procédé utilisé doit permettre aux membres de la Cal de faire part de leur décision de façon concomitante à l'aide d'outils informatiques garantissant un accès sécurisé, un choix libre et éclairé, la confidentialité des échanges, le respect de la vie privée des demandeurs ainsi que la possibilité pour tout membre de renvoyer, à tout moment, la décision de la Cal à une réunion physique.

¹⁹ On entend par réclamation toutes les demandes formulées de façon formalisée suite à un dysfonctionnement constaté par le locataire dans son logement ou dans l'environnement de son logement. La procédure prévoit des conditions d'enregistrement identiques d'une réclamation quel que soit le mode (courrier, visite, téléphone) et le lieu de sa réception (agences, siège) ; trois points d'enregistrements des réclamations sont identifiés : le service relation clientèle, les agences et le service qualité ; les courriers de réclamations sont intégrés dans la base de données Prem Habitat via la GED (gestion électronique des documents), permettant une lecture partagée par l'ensemble du personnel concerné ; la qualification des réclamations fait appel à une terminologie détaillée ; les réclamations locataires sont distinctes des signalements « internes », établissement d'un tableau de suivi intégré dans la base de données.

l'office, explicitation de la prise en charge ou non d'une intervention, information sur le délai d'intervention) dans un délai inférieur à 30 jours. L'office a par ailleurs mis en place un service d'astreinte pour les demandes d'intervention urgentes en dehors des horaires d'ouverture des bureaux.

Depuis 3 ans, l'évolution des réclamations est retracée dans le tableau ci-dessous : la croissance des réclamations non techniques (essentiellement conflits de voisinage) est près de deux fois supérieure aux réclamations techniques.

Suivi des réclamations	2013	2014	2015	Variation en % 2013-2015
Appels reçus par le service relation clientèle	113 070	110 103	107 399	- 5 %
Réclamations techniques saisies	22 782	26 563	27 238	+19,6 %
Réclamations non techniques saisies	2 922	3 536	4 011	+ 37,3 %

Le plan de concertation locative prévoit la tenue de deux conseils de concertation locative par an. Ces instances évoquent les problématiques de gestion des ensembles immobiliers (entretien, réhabilitation, chantiers envisagés ou en cours, récupération des charges) et les mesures touchant au cadre de vie (sécurité, propreté, etc). Leur fonctionnement n'appelle pas de remarque particulière.

Au nombre des différentes mesures concourant à l'amélioration de la qualité de service, Loire Habitat développe un programme d'aménagement des logements pour les personnes à mobilité réduite ciblant notamment les personnes âgées. Il consiste essentiellement à adapter la salle de bain de ces locataires en remplaçant la baignoire par une douche, à rehausser les toilettes et à mettre en place un revêtement antidérapant au sol. En 2015, 128 logements ont bénéficié de ce type de travaux pour un coût total de 407 k€ (soit 3 179 € par logement). Les logements traités sont identifiés dans la base locative.

Un accord collectif d'« aide aux travaux » a été signé en décembre 2012 et renouvelé en 2015. Il permet aux locataires, présents dans le même logement depuis plus de 3 ans et à jour des loyers et des charges, d'entreprendre des travaux de réparation et d'amélioration du logement avec une prise en charge financière par l'office pouvant atteindre 85 % du montant des travaux selon la vétusté des équipements.

Une « démarche propreté » a été mise en place à l'occasion du renouvellement du marché des produits et matériels d'entretien en 2013 pour optimiser le fonctionnement des commandes annuelles des agents de proximité et améliorer les pratiques.

Depuis février 2003, un service de surveillance « Tranquillité et Médiation » a été mis en place en dehors des heures de travail des agents de proximité de l'office²⁰. Trois équipes de deux personnes, disposant d'un numéro de téléphone dédié, sont présentes sur les secteurs concernés de 17 h à minuit 7 jours sur 7. Fin 2015, 4 478 logements étaient concernés par ce dispositif qui a représenté plus de 15 500 heures de présence des équipes sur site et donné lieu à 7 482 médiations. Chaque année, les locataires qui en bénéficient sont appelés à donner leur avis. La dernière enquête a montré un taux de satisfaction global de 75 %.

²⁰ Initialement déployé dans plusieurs groupes d'habitations des communes de Saint-Étienne, Roche-la-Molière et La Ricamarie, ce service a été étendu à compter de l'automne 2015 à trois nouveaux groupes à «la Chapelle» à Andrézieux-Bouthéon, « Prélude » et «Trèfle Blanc» à Saint-Étienne. Quatre missions leur sont assignées : prévenir les occupations illicites des espaces communs, faire respecter le règlement intérieur des immeubles et résoudre les troubles de voisinage éventuels, aider et assister les locataires ou solliciter une intervention rapide des services compétents (pompiers, police).

Depuis dix ans, l'office a mis en place un système de vidéo-surveillance dans les parties communes de certaines allées particulièrement sensibles et sujettes soit à des regroupements chroniques, soit à de nombreuses dégradations. Ce système a permis de limiter les occupations anormales. A ce jour, le patrimoine est équipé d'un parc de 30 caméras réparties sur 21 allées concernant 8 unités d'habitations (hors siège). Les caméras sont directement reliées au siège de l'office (bureau du chef de service « Tranquillité et Médiation ») en vue d'un traitement immédiat en cas de problème.

4.4 TRAITEMENT DES CREANCES LOCATIVES IMPAYEES

4.4.1 L'accompagnement social

Le suivi des impayés est assuré par le service « recouvrement et accompagnement social » (RAS). La procédure « impayés » mise en œuvre par l'office vise à prévenir le plus en amont possible toute situation d'impayé d'un locataire en ciblant particulièrement les primo-défaillants. Elle associe le service du siège (8 agents + 1 nouveau poste en avril 2016) et les agences de proximité. Un courrier de relance informatisé intervient dès le premier mois de retard de paiement. Une analyse de la situation est réalisée pendant la phase amiable par le personnel des agences avec l'intervention de deux conseillères en économie sociale (CESF) pour la mise en place et le suivi des plans d'apurement de dettes. Dans le cadre du partenariat avec le Conseil départemental, ce dernier peut mettre à disposition un travailleur social afin d'aider à trouver une solution aux problèmes rencontrés par le ménage concerné. Les impayés des locataires présents depuis moins d'un an font l'objet d'un suivi spécifique par l'assistant qui a fait signer le bail dès le premier mois de retard de loyer afin que l'incident ne dérive pas en dette chronique.

En 2013, une « commission impayés » mensuelle a été mise en place pour réduire les délais d'intervention des collaborateurs et accélérer l'engagement des procédures. Cette commission composée du directeur de l'Habitat, du chef du service RAS et de deux CESF, effectue une revue de l'ensemble des dossiers pour en vérifier l'avancement : si ce dernier n'est pas optimal, le dossier est rapatrié au siège et l'agence momentanément dessaisie.

En cas d'échec de la phase précontentieuse, le dossier est transmis à l'huissier pour recouvrement (3 huissiers interviennent selon un découpage par arrondissement). Le service contentieux, auquel est rattachée une assistante sociale, peut à tout moment mettre en place un plan d'apurement, y compris quand une procédure judiciaire est entamée. Dans 20 % des cas, une solution amiable est trouvée. Depuis fin 2014, les dettes inférieures à 500 € des locataires partis sont confiées à une société de recouvrement. Les données exhaustives sont présentées en annexe 7.6.

4.4.2 Les créances locatives impayées

En €	2011	2012	2013	2014	2015
Loyers et charges quittancés (cpt 703+704)	51 498 021	53 830 133	55 825 133	56 203 101	56 815 989
Créances locataires (cpt 411)	3 443 612	3 494 132	3 762 106	3 980 603	4 218 894
+ Créances douteuses (cpt 416)	2 173 360	2 326 991	2 550 644	2 775 285	2 677 916
+ Pertes sur créances irrécouvrables (cpt 654)	257 143	225 475	225 090	325 489	510 141
= Total des créances locataires	5 874 115	6 046 597	6 537 840	7 081 377	7 406 951
Impayés / quittance Loire Habitat	11,4 %	11,2 %	11,7 %	12,6 %	13,0 %
<i>Impayés / quittance médiane OPH de province</i>	<i>13,0 %</i>	<i>13,2 %</i>	<i>13,6 %</i>	<i>13,8 %</i>	<i>n.c</i>
Impayés / quittance Loire Habitat (corrigé du terme échu)	5,0 %	4,9 %	5,4 %	6,4 %	6,8 %

Fin 2015, les créances locatives impayées (terme de décembre inclus) atteignent 7,4 M€ soit 13 % du quittance annuel. Quoiqu'en augmentation par rapport à 2014 (+ 326 k€), le taux de créances

impayées demeure sensiblement inférieur au taux médian des offices de province sur toute la période (12,6 % en 2014 contre une médiane à 13,8 %).

Pour autant, la croissance de ces créances depuis 2010 (+19 %) est essentiellement liée à l'évolution des impayés des locataires présents (+25,3 % de 2010 à 2015), les impayés des locataires partis ayant connu une croissance plus modérée (+ 13,4 % sur la période). Au 31 décembre 2015, les créances locatives douteuses diminuent de 97 k€, et s'établissent à 2,68 M€ (contre 2,78 M€ fin 2014, soit - 3,5 %).

Le nombre de ménages présents en situation d'impayé a connu une progression jusqu'en 2013 (1 985 ménages en impayé) avant de décroître (1 832 à fin 2015). A fin 2015, 49 % des ménages en impayé ont une dette inférieure à un mois et 75 %, une dette inférieure à trois mois. Ces dettes représentent respectivement 12,7 % (inférieur à un mois) et 29,6 % (inférieur à 3 mois) de l'impayé global. Seuls 2 ménages ont une dette dépassant 24 mois qui représente 1,1% du montant total.

4.5 CONCLUSION

L'office est fortement impliqué dans le logement des ménages prioritaires et des publics les plus fragiles économiquement. Ses locataires disposent toutefois d'un niveau de ressources légèrement supérieur à celui des autres bailleurs sociaux du département, ce qui s'explique par une moindre localisation du parc dans les centres urbains où les situations sociales difficiles sont plus fréquentes. Les procédures d'attribution de logements et de suivi des impayés, dont le taux est légèrement inférieur à la médiane des offices de province, sont rigoureuses. Toutefois, pour éviter que des erreurs soient commises dans l'attribution des logements, l'office a sécurisé son logiciel de gestion locative. Il a par ailleurs mis en place de nombreuses actions en faveur de la qualité du service rendu aux locataires qui se traduisent par un bon niveau de satisfaction.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

5.1.1 Le plan stratégique de patrimoine

Depuis 2002, Loire Habitat dispose d'un plan stratégique de patrimoine (PSP) qui a été actualisé une première fois en 2009 afin de permettre l'élaboration de la convention d'utilité sociale (Cus) 2010-2016, et une seconde fois en 2014 afin de disposer d'une vision à moyen terme sur la période 2015-2023 et de planifier les besoins de la prochaine Cus (démarche validée par le CA du 22 décembre 2014).

Les besoins de réhabilitation répertoriés prennent notamment en compte la performance énergétique et l'accessibilité du parc. En dépit des opérations menées par l'office dans le cadre de la première Cus, les besoins restent encore très prégnants, de nombreux groupes devenant obsolètes techniquement ou n'étant plus adaptés à la demande de la clientèle (exemple du type V au 4^{ème} étage sans ascenseur en secteur rural).

Afin d'avoir une visibilité plus détaillée des interventions, des périodes triennales de programmation ont été retenues. Il ressort de cette actualisation du PSP les éléments suivants :

- la réhabilitation de 5 494 logements, soit près de la moitié du patrimoine de l'office, représentant un volume global d'investissement de 73 290 K€ HT, soit un coût moyen d'intervention de 13,5 k€ HT par logement,
- un volet démolition de 534 logements, pour un montant global de 9 592 K€ HT,
- un volet vente de patrimoine qui porte sur 10 à 15 ventes annuelles.

Le détail est présenté dans le tableau ci-dessous :

PSP par période triennale	coût total HT	dont démolition	dont réhabilitation	nb logt traités	dont démol.	dont réhab.	coût réhab. au logement.	nb réhab./an
2015-2017	28 514 384 €	288 000 €	28 226 384 €	1 717	16	1 701	16 594,0 €	567
2018-2020	31 042 770 €	3 528 000 €	27 514 770 €	2 262	196	2 066	13 317,9 €	689
2021-2023	23 324 570 €	5 776 000 €	17 548 570 €	2 049	322	1 727	10 161,3 €	576
Total général	82 881 724 €	9 592 000 €	73 289 724 €	6 028	534	5 494	13 340,0 €	1 831

5.1.2 La politique de développement durable

L'office est signataire du Plan Climat aux côtés de Saint-Étienne Métropole, qui l'engage à lutter contre le réchauffement climatique et à promouvoir de la transition énergétique et écologique.

L'office qui vise un niveau élevé de performance énergétique et de qualité environnementale dans les programmes d'investissement tant en construction neuve qu'en réhabilitation. L'objectif est de concilier des bâtiments de qualité et économes en énergie. Les actions menées par l'office dans ce cadre sont présentées en annexe 7.9.

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

Depuis cinq ans, le parc a augmenté de 439 logements ce qui représente un taux de croissance annuel moyen de 0,8 %. Au-delà du développement interne, l'office a acquis, durant la période, 75 logements auprès d'autres bailleurs sociaux (49 à la société Cogecoop, 14 à l'OPH 71 et 12 à la commune de Villars²¹).

	Parc au 1er janvier	Construction ou AA ²²	Acquisition autres ²³	Vente	Transformation d'usage	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution annuelle
2011	10 707	167	51	15	16	102	10 792	+0,8 %
2012	10 792	145	12	15	0	106	10 828	+0,3 %
2013	10 828	179	12	12	0	40	10 967	+1,3 %
2014	10 967	165	0	11	2	100	11 019	+0,5 %
2015	11 019	172	4	7	0	42	11 146	+1,1 %
Total		828	79	60	18	390		+0,8 %

²¹ Les conditions de la transaction entre la commune de Villars, dont le président de l'office est maire et Loire Habitat ont été vérifiées. Elles n'appellent aucune observation : avis des domaines sollicité, information et approbation du bureau sur délégation du CA, acquisition à la valeur estimée par France-Domaine majoré de 10 000 €.

²² Acquisition-amélioration

²³ Acquisitions auprès d'autres bailleurs sociaux, communes ou autres

Les objectifs de production inscrits dans la Cus portent sur le financement annuel de 130 logements (soit 780 sur la durée de la convention) et la mise en service de 140 logements par an de 2011 à fin 2016 (soit 842 logements) avec une proportion d'un tiers de financements PLAI, et de deux tiers de financements Plus.

Le produit PLS n'étant pas adapté au marché de la Loire (loyers élevés nécessitant des ressources plus conséquentes), l'organisme n'a pas souhaité financer de nouveaux logements familiaux par ce mode (une seule décision de financement en 5 ans). 42 % des nouveaux logements sont localisés dans l'arrondissement de Saint-Étienne, en quasi-totalité sur le territoire de Saint-Étienne Métropole, 46 % dans l'arrondissement de Montbrison (essentiellement dans la communauté d'agglomération Loire Forez) et le solde dans le Roannais.

Sur les cinq premières années de la convention, les objectifs ont été atteints, voire dépassés : 828 logements locatifs ont été mis en service dont 304 PLAI, soit 37 % hors PSLA (cf. annexe 7.8).

5.2.2 Réhabilitations

La politique de réhabilitation est abordée commune par commune, avec mise en accessibilité, amélioration du confort et des performances énergétiques. Deux axes majeurs sous-tendent la politique d'amélioration du parc : maintenir son attractivité en améliorant le confort et en remplaçant les équipements d'une part, et améliorer les performances thermiques des bâtiments pour limiter les charges des occupants dans une optique de développement durable d'autre part. Cette politique contribue également à lutter contre la vacance en proposant des logements mieux adaptés aux souhaits des locataires.

Les objectifs de réhabilitations lourdes sont d'environ 300 logements par an pour un budget moyen au logement de 18,4 k€ HT. Le tableau ci-dessous dresse le bilan des réhabilitations réalisées depuis cinq ans :

Les opérations de réhabilitation au 31/12/N	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de logements concernés (OS)	541	130	439	243	363	461
Budget imparti en k€ (HT)	8 478	2 703	10 091	7 116	2 650	6 744
Budget au logement en k€(HT)	15,7	20,8	23,0	29,3	7,3	14,6
Nombre de logements réhabilités (mis en service)	305	322	164	143	194	667

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

5.3.1 Organisation de la maîtrise d'ouvrage

Le département de la maîtrise d'ouvrage implique les trois services opérationnels et « produits ».

- Le service « Patrimoine » a en charge le maintien, l'entretien et l'amélioration continue du parc locatif de Loire Habitat, au travers des contrats d'entretien, des petits travaux de maintenance et des grosses réhabilitations touchant au triptyque « Thermique-Accessibilité-Confort ». Il a en charge l'application du PSP. Sa responsable a été nommée référent de la thématique amiante (CA du 28/6/2013).
- Le service « Développement » a la responsabilité de la réalisation de l'offre nouvelle, par le biais de programmes en construction neuve (sous maîtrise d'ouvrage directe ou en VEFA), d'acquisition-amélioration ou de rachat de patrimoine. Il est également chargé des programmes de démolitions.
- Le service « Foyers et Habitat Spécifique » (FHS), créé en 2009, construit et gère techniquement, pour son compte et celui de gestionnaires associatifs ou institutionnels, des

établissements spécifiques dédiées à l'accueil de populations âgées ou handicapées. A ce titre, Loire Habitat est propriétaire de 23 établissements (cf. § 3.1.1).

Le département de la maîtrise d'ouvrage compte 25 collaborateurs (10 au service Patrimoine, 10 au service Développement et 5 au service FHS). Chaque opération (construction, réhabilitation ou démolition) est gérée en mode projet et fait l'objet d'une revue de projet²⁴ (avant lancement de l'opération) et d'une revue d'opération (4 mois avant réception).

5.3.2 Engagement et suivi des opérations

De manière générale, les projets (développement ou réhabilitation) sont étudiés et réalisés au sein de trinômes regroupant une assistante, un chargé d'opération et un technicien. L'équipe suit le projet de la conception à la livraison. Concernant la recherche foncière, les sollicitations émanent spontanément de communes ou d'EPCI souhaitant accroître et diversifier leur habitat. Ces demandes font l'objet d'une analyse d'opportunité approfondie en fonction de la localisation, de la demande et de l'offre déjà existante.

Tous les projets font l'objet d'une pré-étude foncière puis d'une étude financière. Le lancement d'une opération est conditionné par le respect de son équilibre financier qui est apprécié au moyen d'une application spécialisée. Les paramètres utilisés pour le calcul d'équilibre des opérations n'appellent pas de remarque.

5.3.3 Analyse d'opérations

L'analyse des plans de financement des opérations livrées depuis 2011 montre que les projets sont financés à 78,2 % par emprunt, 8,4 % par subvention et 13,4 % par fonds propres.

Les coûts de construction sont suivis par le service au moyen de tableaux de bord mis à jour à chaque stade du projet. Chaque année, ils sont commentés dans le rapport d'activité.

Après avoir culminé en 2013 (145 k€ HT au logement), les coûts sont en diminution (132 k€ HT en 2015). Les coûts moyens sont supérieurs de 3 % à 16 % aux moyennes nationale et régionale²⁵ selon les années (cf. annexe 7.8). Cette différence s'explique en partie par le cahier des charges « développement » qui intègre des prestations supérieures aux standards généralement constatés chez les bailleurs sociaux (placards intégrés, meubles sous évier de qualité supérieure, superficie des balcons, etc.). Parmi les opérations mises en service depuis cinq ans, deux apparaissent particulièrement onéreuses : la Renaissance à Saint-Étienne (12 logements) dont le prix de revient s'élève à 2 629 € HT au m² de SU (183,1 k€ HT au logement) et la Galachère à Saint-Héand qui ressort à 2 217 € au m² de SU (169,4 k€ HT au logement). Dans ce dernier cas, les coûts s'expliquent par le caractère avant-gardiste du bâtiment et les contraintes d'implantation (cf. annexe 7.9).

5.4 MAINTENANCE DU PARC

5.4.1 Entretien du patrimoine

La politique de maintenance s'appuie sur un plan d'entretien glissant. Les besoins de travaux d'entretien importants sont recensés au niveau des agences, puis synthétisés par le service du

²⁴ Réunion associant les membres du comité de direction, le chargé de projet, le responsable d'agence et le responsable du service gestion locative centralisée au cours de laquelle est présentée l'opération (opportunité, aspects techniques, financiers et patrimoniaux)

²⁵ Source Infocentre SISAL, base des financements aidés du MEDDE coût des logements ordinaires PLUS, PLAI, PLS

patrimoine avant d'être validés et classés par priorité lors d'une réunion associant le service patrimoine et les agences.

Depuis 2010, le coût de maintenance immobilière au logement demeure à un niveau élevé (671 € en 2015), supérieur sur toute la période à la médiane des offices de province (656 € en 2014, contre une médiane à 589 €, cf. 6.2.1.2).

L'office n'est pas doté d'une régie de travaux et fait appel à des prestataires dans le cadre de marchés à bons de commande ou de contrats d'entretien. Ces derniers font l'objet d'une remise en concurrence tous les quatre ans (à l'exception des marchés d'entretien des chaudières individuelles P3R²⁶ et des chaufferies collectives P3, d'une durée de huit ans)

La visite de patrimoine, effectuée sur un échantillon représentatif (logements neufs, en acquisition-amélioration et anciens) dans l'agglomération stéphanoise, à Montbrison et en secteur diffus, montre un parc globalement bien entretenu et une présence marquée du personnel de proximité.

5.4.2 Exploitation du patrimoine

Les obligations en matière d'amiante sont bien prises en compte. Les dossiers techniques amiante (DTA), obligatoires pour toutes les parties communes intérieures d'immeubles collectifs dont le permis de construire date d'avant le 1er juillet 1997, ont été réalisés en 2005. Ils font l'objet d'une mise à jour (365 groupes concernés représentant près de 5 800 logements), conformément aux évolutions réglementaires. Dans le cadre des réhabilitations, l'office réalise systématiquement un pré-repérage avant d'effectuer le repérage réglementaire d'amiante avant travaux (RAAT), lequel est couplé à une mise à jour du DTA.

Depuis le 5 février 2012 (décret du 3 juin 2011), les propriétaires d'immeubles collectifs sont tenus de faire un repérage d'amiante dans les parties privatives des logements antérieurs à 1997, consigné dans un dossier amiante parties privatives (DAPP). Ce repérage concerne les matériaux de la liste A (flocage, calorifugeage et faux plafonds). L'office a identifié l'ensemble des logements concernés et attend la parution du décret d'application de la loi Alur²⁷ pour lancer la consultation ad hoc et généraliser les diagnostics.

Les obligations en matière de plomb sont respectées : les diagnostics ont été effectués sur le parc concerné et un suivi des mesures mises en œuvre est réalisé.

L'ensemble des 4 555 chaudières individuelles à gaz fait l'objet d'un contrat d'entretien auprès de quatre prestataires. Les contrats prévoient une clause d'intervention 7 jours sur 7. Le suivi est réalisé par le prestataire. Le taux de pénétration global est perfectible : il a atteint 94 % en 2015 ce qui veut dire que 273 appareils n'ont pas fait l'objet de l'entretien annuel obligatoire, ce qui nécessite une relance spécifique. Pour améliorer le suivi, l'office a décidé en début d'année de mettre en place un indicateur de suivi du taux de pénétration à fin juin et fin décembre.

Deux sociétés assurent la maintenance et la mise en sécurité des ascenseurs et des portes automatiques selon les termes d'un marché qui court du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2018. Le contrôle technique réalisé par un bureau d'études spécialisé en 2014 a porté sur les 144 appareils de

²⁶ Entretien, dépannage, remplacement des pièces défectueuses et remplacement complet des équipements programmé selon un planning défini sur une partie ou la totalité du parc.

²⁷ Cette loi renforce l'information due au locataire, en précisant dans son article 1 qu'« un dossier de diagnostic technique, fourni par le bailleur, est annexé au contrat de location lors de sa signature ou de son renouvellement et comprend (...) une copie d'un état mentionnant l'absence ou, le cas échéant, la présence de matériaux ou de produits de la construction contenant de l'amiante ». La liste des matériaux concernés sera définie par un décret en Conseil d'État.

l'office. Conformément aux dispositions des articles R. 125-1-2 à R. 125-1-4 du CCH, la mise aux normes des ascenseurs est réalisée pour l'ensemble des appareils.

Pour permettre aux locataires de mieux maîtriser leur dépense d'eau chaude, un dispositif de télé-relève a été mis en place dans les groupes collectifs (5 893 logements équipés fin 2015). Il consiste en un comptage individuel des consommations d'eau chaude qui permet une facturation mensuelle des quantités effectivement consommées et prévient d'une consommation anormale.

5.4.3 Sécurité dans le parc

En sa qualité de bailleur, Loire Habitat est soumis à l'obligation²⁸ d'installer un détecteur autonome avertisseur de fumées (DAAF) dans tous les logements de son parc. Afin de mutualiser les moyens, dix bailleurs ligériens se sont regroupés pour engager une consultation commune. Loire Habitat a été coordonnateur de ce groupement. L'office a procédé à l'installation des DAAF sur l'ensemble de son patrimoine²⁹ pour un coût global de 300 K€.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE

Avant 2009, la vente de patrimoine était marginale : 3 à 5 logements individuels étaient vendus chaque année aux locataires qui en manifestaient l'intérêt. En décembre 2009, le CA a approuvé, dans le cadre de la politique de vente du patrimoine, l'extension des mises en vente de logements collectifs.

Cette politique a été formalisée dans la Cus qui prévoit la mise en vente de 100 logements sur six ans pour un volume effectif de vente annuelle de 10 à 15 logements. Dans ce programme, 68 logements sont localisés au sein de deux groupes (Andrézieux «La Chapelle», 48 logements et Montbrison «Beauregard», 20 logements) de logements collectifs comprenant des petites unités de 15 à 20 logements de type R+3 maximum.

Ventes de logements	2010	2011	2012	2013	2014	2015	moyenne/an
Nombre de ventes	8	11	13	12	9	5	10
<i>dont individuels</i>	8	5	3	8	6	2	5
<i>dont collectifs</i>	0	6	10	4	3	3	5
Prix de vente moyen en k€	108	89	80	98	91	96	94
Produit des cessions en k€	862	975	1 035	1 176	823	481	892
Plus-values de cessions en k€	483	777	690	580	551	351	572

La procédure de vente n'appelle pas de remarque : les avis des maires et du préfet sont requis, ainsi que l'estimation du bien par France-Domaine et le CA délibère annuellement sur la politique de vente ; l'information des locataires concernant les ventes est satisfaisante (affichage réglementaire au siège, dans les halls d'immeubles, sur le site internet de l'office).

En 2013, les ventes ont été confiées au GIE Synergie qui dispose d'un local commercial en centre-ville de Saint-Étienne (cf. § 2.3).

5.6 RENOVATION URBAINE

L'office est essentiellement concerné par les projets de rénovation urbaine de Saint-Étienne Métropole qui visent autant la résorption de l'habitat indécemment des quartiers anciens que le réaménagement des grands ensembles d'habitat social.

²⁸ Loi n° 2010-238 du 9 mars 2010, modifiée par la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014, dite loi Alur

²⁹ 97 % du parc équipé, les 3 % restant (350 locataires) ont été informés par deux courriers recommandés de l'obligation d'installation et ont été invités à venir retirer un DAAF au siège de l'organisme.

Le projet Anru de Saint-Étienne est aujourd'hui en voie d'achèvement, la convention entre l'Anru et ses partenaires locaux ayant été signée le 11 avril 2005. Ce projet porte sur les quartiers d'habitat social de Sud-Est et de Montreynaud, ainsi que sur les quartiers Tarentaize-Beaubrun-Séverine et Crêt de Roc.

Dans le cadre de ce projet très avancé, 90% des opérations sont engagées et 60% des paiements ont été effectués. Les résultats sont visibles sur tous les quartiers (démolitions de logements et création d'un centre commercial à Montreynaud, constructions neuves et aménagements dans le quartier Sud-Est, logements neufs et espaces publics dans le centre ancien au Crêt de Roc etc.) et les travaux ont très largement contribué à changer l'image des quartiers. Loire Habitat a procédé à la démolition de 224 logements à Montreynaud (La Petite Bérarde, 12 logements et Debussy, 212 logements) et a participé à la reconstitution de l'offre pour 187 logements sur et hors site (18 Plus, 55 PLAI et 114 Plus CD).

A Rive-de-Gier, dans le cadre du projet de renouvellement urbain du Grand Pont, l'office a participé à la création de 27 logements (21 Plus, 6 Plus CD). A la Ricamarie, il a procédé à la démolition de 47 logements (15 Le Montcel/Sadi Carnot et 32 JB. Marcet).

5.7 ACCESSION SOCIALE

En 2008, Loire Habitat a diversifié son offre de logements en élargissant son activité à l'accession sociale, en location-attribution (prêt social location-accession - PSLA). Les six premiers pavillons (Saint Genest Malifaux, « Les Sources ») ont été commercialisés en 2010. Tous ont trouvé preneur : quatre levées d'option ont eu lieu en 2011 et deux en 2012. Les prix de vente étaient inférieurs de 7,8 % au prix plafond (zone C).

Deux nouvelles opérations ont été commercialisées et livrées : 3 logements à Lorette « Simone de Beauvoir » (2 levées d'option en 2014, 1 en 2015 ; prix de vente inférieur de 26,9 % au prix plafond zone B2) ; 1 logement à Fontanès « Ferme Thizy » (levée d'option en 2015, prix de vente inférieur de 3,7 % au prix plafond zone C).

Le contrôle des ressources des ménages locataires-attributaires concernant les opérations livrées n'appelle pas de remarque : tous se situent en deçà des plafonds réglementaires. Il en est de même pour la fixation de la part locative de la redevance : toutes ont été fixées à un montant inférieur au plafond réglementaire. La sécurisation du parcours résidentiel est conforme aux dispositions du décret n° 2008-55 du 16 janvier 2008 relatif aux opérations d'accession à la propriété réalisées par les organismes d'HLM. A ce jour, ce dispositif de sécurisation n'a jamais été sollicité par un accédant.

Devant le succès des premières commercialisations, l'office a décidé de lancer de nouvelles opérations dont le prix de vente se situe nettement en dessous du prix maximum réglementaire comme le montre le tableau ci-après :

Commune	Zonage	Nom de l'opération	Lancement opération	Nombre et type de logements	Prix HT moyen au m ² SU	Ecart/ prix plafond
Riorges	B2	La Rivoire 2	27/3/2015	4 T4	1 712 €	-28,7 %
Mornand en Forez	C	Les Roseaux	28/2/2014	4 T4	1 918 €	-9,7 %
Andrézieux	B2	Les Terrasses	28/2/2014	6 T3, 5 T4	1 890 €	-20,7 %
Feurs	C	Jardins Saint Antoine	9/12/2014	4 T4, 1 T5	1 916 €	-9,8 %
Saint Priest en Jarez	B2	Le Quartz	23/12/2014	3 T2, 12 T3, 10 T4	1 886 €	-21,5 %
Saint-Etienne	B2	La Jomayère	01/04/2016	10 logements - En cours de montage		

Les prix pratiqués par l'office apparaissent compétitifs vis à vis du marché local, ils se situent dans la fourchette des prix moyens constatés en zone C et B2 pour l'ensemble des opérations de location-accession bénéficiant de la garantie de la SGA³⁰.

5.8 CONCLUSION

La stratégie patrimoniale est complète et bien cadrée par un plan pluriannuel régulièrement actualisé et articulé au projet d'entreprise. Elle prévoit, dans le cadre d'une maîtrise d'ouvrage structurée, la production de 130 logements par an dans les secteurs où la demande est avérée, un programme complet de réhabilitations et de renouvellement patrimonial ainsi que des cessions de logements. Les opérations, tant en construction neuve qu'en réhabilitation, sont de qualité et prennent en compte de objectifs élevés de performance énergétique et d'accessibilité. Le patrimoine est bien entretenu. L'office s'est bien impliqué dans le programme de rénovation urbaine de l'agglomération stéphanoise aujourd'hui en voie d'achèvement et développe une offre d'accèsion sociale en PSLA visant à élargir son offre de produits « logement ».

6.TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Le département financier et informatique est composé de 23 personnes réparties dans quatre services : comptabilité exploitation, gestion financière des investissements, informatique et gestion locative centralisée. L'office s'est doté en 2013 d'un outil informatique lui permettant de centraliser les indicateurs de gestion et les différentes procédures (par exemple : saisie et vérification des dépenses d'investissement, gestion et suivi des engagements, gestion des charges récupérables).

L'office est sous le régime de la comptabilité de commerce. Les comptes des exercices 2011 à 2015 ont été certifiés sans réserve.

La désignation du commissaire aux comptes pour les comptes des exercices 2010 à 2015³¹ a été soumise à une procédure de mise en concurrence. Une consultation est prévue en 2016 pour désigner le prochain commissaire aux comptes.

L'analyse des documents comptables de synthèse n'appelle pas de remarque de nature à remettre en cause la régularité ou la sincérité des comptes. Toutefois, une anomalie mineure a été détectée : l'assurance dommage ouvrage était comptabilisée à tort en compte d'immobilisation jusqu'en 2014 (cf. 6.2.1.2 frais généraux). Le contrôle sur pièces effectué par sondage sur place n'a pas révélé d'irrégularités.

³⁰ Société de garantie de l'accèsion

³¹ Délibération du conseil d'administration du 22 octobre 2010.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

6.2.1 Formation des résultats

6.2.1.1 Formation du chiffre d'affaires

Fin 2015, le chiffre d'affaire de l'office atteint 46 311 k€, en progression de 1,7 % depuis 2014 et de 11,6 % depuis 2011. Les produits locatifs représentent en moyenne sur l'ensemble de la période 98,5 % du chiffre d'affaires. En moyenne annuelle, l'activité de promotion immobilière a rapporté 324 k€ à l'office, tandis que les produits des prestations de services³² se sont élevés à 92 k€, et ceux des activités annexes³³ à 237 k€.

Evolution du chiffre d'affaires en k€	2011	2012	2013	2014	2015
Produits des activités	41 508	43 057	44 347	45 541	46 311
Dont produits locatifs	40 606	42 463	43 991	44 879	45 560
Dont promotion immobilière	620	308	0	306	388
Dont prestations de services	61	63	120	100	116
Dont produits des activités annexes	220	223	237	256	247

6.2.1.2 Formation de l'excédent brut d'exploitation (HLM)

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Marge brute sur accession	106	43	10	1	4
+ Marge brute prêts	- 20	- 8	- 4	- 13	- 4
+ Marge brute sur locatif	26 663	26 601	28 095	29 467	29 221
+ Productions diverses	498	551	442	727	572
= Marge brute totale (HLM)	27 247	27 186	28 543	30 183	29 793
<i>produit total (70, hors 703, + 72 +/- variation stocks)</i>	<i>41 247</i>	<i>43 326</i>	<i>44 698</i>	<i>46 006</i>	<i>46 243</i>
En % du produit total	66,1 %	62,7 %	63,9 %	65,6 %	64,4 %
- Frais de fonctionnement	22 380	22 939	23 871	24 855	26 334
Dont Entretien courant	1 337	1 404	1 458	1 542	1 539
Dont Gros entretien ³⁴	4 958	5 260	5 626	5 696	5 301
Dont Masse salariale	7 398	7 737	7 853	8 172	8 012
Dont Autres impôts et taxes dont TFPB	4 400	4 420	5 022	5 393	5 605
Dont Autres charges nettes	1 667	1 372	921	942	1 166
= Excédent brut d'exploitation (HLM)	4 867	4 248	4 672	5 327	4 104
En % du produit total	11,8 %	9,8 %	10,5 %	11,6 %	8,9 %

Fin 2015, l'excédent brut d'exploitation HLM (EBE) connaît son niveau le plus bas à 8,9 % du produit total, en diminution de 1 223 k€ (- 23 %) par rapport à 2014, exercice au cours duquel l'EBE de l'office a connu un point haut à 11,6 %.

La marge brute

La marge brute totale est suffisante, chaque année, pour couvrir les dépenses de fonctionnement ainsi

³² Activité de syndic de copropriété, prestations de services envers d'autres organismes et autres prestations de services.

³³ Locations diverses.

³⁴ Net des subventions pour travaux de gros entretien (c/744).

que les charges d'entretien du patrimoine de l'office. Elle atteint 29 793 k€ en 2015, soit 64,4 % du produit total et a progressé de 9,3 % sur l'ensemble de la période.

La marge brute locative résulte de la différence entre les produits locatifs majorés des subventions d'exploitation et de la quote-part des subventions d'investissement virées au résultat d'une part, et les charges calculées relatives à l'amortissement des immobilisations locatives et des frais financiers liés aux emprunts locatifs d'autre part.

En 2015, la marge brute locative a atteint 29 221 k€, en légère diminution par rapport à l'année 2014 (- 0,8%) où elle a connu son niveau le plus élevé (29 467 k€). Elle était sensiblement inférieure en 2012 sous l'effet de la hausse des intérêts locatifs (hausse du taux du livret A). Son augmentation considérable entre 2012 et 2014 (+ 10,8 %) est principalement imputable aux baisses de la dotation aux amortissements des intérêts compensateurs³⁵ ainsi qu'à la suppression des amortissements dérogatoires à compter de 2014³⁶ (la dotation s'élevait à 1 557 k€ en 2013). La marge brute sur l'activité locative représente en moyenne près de 98 % de la marge brute totale.

Les productions diverses sont composées des coûts internes de conduite d'opérations (229 k€ en moyenne sur la période sous revue), des produits des activités annexes (237 k€ en moyenne sur la période) et des prestations de service (92 k€ en moyenne sur la période).

La marge brute sur accession est faible. Elle provient de la vente d'immeubles construits et de terrains lotis ainsi que des loyers des logements en location-accession.

Bien que globalement satisfaisante, la marge brute est affectée par la vacance. En effet, le manque à recouvrer sur l'ensemble des loyers ainsi que l'insuffisance de récupération des charges locatives imputables à la vacance ont généré, en 2015, une perte de 3 521 k€ (2 545 k€ sur les loyers des logements, 702 k€ sur les charges des logements vacants, 274 k€ sur les loyers de garages), contre 3 019 k€³⁷ en 2013. Ramenée aux loyers et charges quittancés, cette perte représente 6,2 % de manque à gagner.

Coûts de gestion hors entretien

Coûts de gestion hors entretien	2011	2012	2013	2014	2015
Coûts de gestion en k€	11 966	12 318	12 234	12 561	13 886
En € par logement géré	1 108	1 137	1 115	1 139	1 245
En % des loyers	29,5 %	29,0 %	27,8 %	28,0 %	31,0 %
<i>En € par logement géré (médiane des offices de province)</i>	<i>1 031</i>	<i>1 030</i>	<i>1 020</i>	<i>1 074</i>	<i>Nc</i>
<i>En % des loyers (médiane des offices de province)</i>	<i>27,3 %</i>	<i>26,7 %</i>	<i>25,9 %</i>	<i>26,8 %</i>	<i>Nc</i>

Les coûts de gestion hors entretien, qui comprennent les frais généraux, les impôts et taxes (hors taxe foncière sur les propriétés bâties) et les charges de personnel, atteignent 13 886 k€ en 2015. Ils ont progressé de 16 % depuis 2011 et sont systématiquement supérieurs à la médiane nationale annuelle des offices de province (1 139 € par logement en 2014 pour Loire Habitat, contre une médiane à 1 074 €).

³⁵ Le solde du compte 6863 « dotation aux amortissements des intérêts compensateurs à répartir » est égal à la variation du compte 16883 « intérêts compensateurs » entre l'exercice n-1 et n. Le montant de la dotation correspond au montant payé par l'office : 1 676 k€ en 2011 ; 495 k€ en 2012 ; 430 k€ en 2013 ; 1 171 k€ en 2014 et 302 k€ en 2015.

³⁶ Décret n° 2014-1151 portant diverses dispositions financières et comptables applicables aux organismes d'habitations à loyer modéré.

³⁷ 2 163k€ sur les loyers des logements, 598 k€ sur les charges des logements vacants, 258 k€ sur les loyers de garages.

Frais généraux³⁸	2011	2012	2013	2014	2015
Frais généraux en k€	3 876	3 766	3 594	3 698	4 643
<i>Dont rémunérations d'intermédiaire et honoraires</i>	353	440	520	611	778
<i>Dont primes d'assurance</i>	265	292	309	314	604
<i>Dont autres services extérieurs</i>	1 667	1 372	921	942	1 166
En € par logement géré	359	348	328	335	416
En % des loyers	9,5 %	8,9 %	8,2 %	8,2 %	10,2 %

Les frais généraux s'élèvent à 4 643 k€ en 2015. Ils ont augmenté de près de 26 % par rapport à 2014. Cette hausse résulte notamment des primes d'assurance qui ont presque doublé³⁹, de l'accroissement des autres services extérieurs (+ 224 k€) qui incluent la contribution au dispositif de la mutualisation HLM⁴⁰ et les cotisations versées à la Caisse de garantie du logement locatif social, et de la hausse des rémunérations d'intermédiaires et les honoraires (+ 167 k€).

Charges de personnel non récupérables⁴¹	2011	2012	2013	2014	2015
En k€	7 585	7 973	8 111	8 380	8 356
<i>dont personnels extérieurs à l'organisme</i>	187	236	258	207	344
En € par logement géré	702	736	739	760	749
<i>En € par logement géré (médiane offices de province)</i>	720	738	743	760	Nc

Les charges de personnel non récupérables atteignent 8 356 k€ en 2015. Elles ont légèrement diminué depuis 2014 (- 24 k€) sous l'effet notamment de la contraction des primes, des indemnités et des avantages comptabilisés, mais aussi de la hausse des indemnités journalières versées par les organismes sociaux qui viennent en déduction du compte salaires et traitements. Les charges de personnel de l'office étaient égales à la médiane des offices de province en 2014 (760 € par logement géré) et inférieures à cette médiane entre 2011 et 2013. L'office a fortement augmenté le recours aux personnels extérieurs (intérimaires) en 2015 pour faire face à l'augmentation de l'absentéisme (cf. 2.2.3.2).

L'effort de maintenance⁴²

Fin 2015, l'effort de maintenance atteint 7 483 k€, en hausse de près de 19 % sur la période (1 188 k€). Ce coût s'élève à 671 € par logement géré tandis qu'en 2014 il représentait 656 €. Ce ratio est supérieur à la médiane des offices de province (589 € par logement) sur toute la période sous revue (cf. 5.4.1).

Les travaux identifiés et programmés au titre du gros entretien ont représenté, en moyenne annuelle entre 2012 et 2015, 29 % des dépenses totales de gros entretien (divers, P3 chauffage, remise en état des logements, travaux programmés).

³⁸ Les dépenses du compte 611 « Sous-traitance générale » assimilables à l'entretien courant (annexe X tableau 2 des états réglementaires) ont été retirées des frais généraux.

³⁹ Conséquence du changement d'imputation comptable de l'assurance dommage-ouvrage [cf. 6.1].

⁴⁰ La charge nette (contribution nette des aides) versée par l'office dans le cadre du dispositif de mutualisation financière en application de l'article L. 411-8-1 du CCH s'élève à 174 k€.

⁴¹ Les charges de personnel comprennent : les rémunérations, les impôts et taxes sur rémunérations, les charges sociales et le paiement des personnels extérieurs à l'organisme (personnel intérimaire, détaché ou prêté à l'organisme).

⁴² L'effort de maintenance comprend les dépenses d'entretien courant, la part assimilable à l'entretien courant du compte 611 « sous-traitance générale », et les dépenses relatives au gros entretien.

Taxe foncière sur les propriétés bâties

Taxe foncière sur les propriétés bâties	2011	2012	2013	2014	2015
En k€	4 257	4 268	4 850	5 218	5 364
En € par logement géré	394	394	442	473	481
<i>En € par logement géré (médiane offices de province)</i>	<i>438</i>	<i>454</i>	<i>469</i>	<i>473</i>	<i>Nc</i>

La taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB), en 2015, est de 5 364 k€, en progression de 1 107 k€ (+ 26 %) sur la période. Rapportée au nombre de logements gérés, la TFPB est identique à la médiane des offices de province (473 €) en 2014, mais inférieure à la médiane entre 2011 et 2013. Les dégrèvements⁴³ atteignent 826 k€ en 2015 (contre 782 k€ en 2014).

6.2.1.3 Formation des résultats

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Excédent brut d'exploitation (HLM)	4 867	4 248	4 672	5 327	4 104
- Dotations nettes aux provisions	1 519	1 374	1 923	1 435	1 228
= Résultat d'exploitation (HLM)	3 349	2 873	2 749	3 892	2 876
+/- Résultat net sur opérations faites en commun	1	1	0	4	1
+/- Résultat financier	1 685	1 045	748	792	764
+/- Résultat exceptionnel	- 1 260	691	589	534	1 430
- Impôts sur les bénéfices et assimilés	55	60	0	51	0
= Résultat net de l'exercice	3 719	4 550	4 086	5 171	5 071
En % du produit total	9,0 %	10,5 %	9,1 %	11,2 %	11,0 %

Le résultat net atteint 5 071 k€ en 2015, soit 10,8 % du produit total. Il est en légère diminution (- 100 k€) depuis 2014 où il a connu un point haut (11,3 % du produit total) en raison, notamment, du résultat d'exploitation qui a bénéficié d'un haut niveau de produits de cession des certificats d'économies d'énergie et des ventes d'énergie (508 k€ en 2014 contre 274 k€ en 2015), ainsi que d'un produit perçu dans le cadre du dispositif de mutualisation financière en application de l'article L. 411-8-1 du CCH (142 k€).

En 2015, le résultat net se maintient principalement en raison du résultat exceptionnel élevé (1 430 k€) alors qu'il était déficitaire en 2011 du fait de charges exceptionnelles élevées (3 199 k€ contre 1 409 k€ en 2015). Le résultat financier, qui avait atteint un très haut niveau en 2011 et 2012 (respectivement 1 685 k€ et 1 045 k€), a été ramené à 768 k€ en moyenne entre 2013 et 2015 sous l'effet des produits des établissements financiers (intérêts sur dépôts à terme et sur livrets).

⁴³ Dégrèvements pour vacance au titre de la démolition, travaux réalisés pour l'accessibilité et l'adaptation des logements aux personnes en situation de handicap (article 1391 C du Code général des impôts), et travaux d'économie d'énergie.

6.2.2 Formation de l'autofinancement net HLM⁴⁴

6.2.2.1 Les annuités d'emprunts locatifs

	2011	2012	2013	2014	2015
Annuités locatives en k€	14 827	15 899	16 034	17 903	17 298
<i>dont remboursement du capital de la dette locative</i>	8 698	9 305	9 945	11 682	12 369
<i>dont intérêts locatifs</i>	4 453	6 099	5 659	5 051	4 627
<i>dont intérêts compensateurs</i>	1 676	495	430	1 171	302
Annuités locatives en € par logement géré	1 373	1 467	1 461	1 624	1 551
Annuités locatives en % des loyers	36,5 %	37,4 %	36,4 %	39,9 %	38,0 %
En comparaison des médianes des offices de province					
<i>Annuités locatives en € par logement géré</i>	1 475	1 509	1 466	1 463	Nc
<i>Annuités locatives en % des loyers</i>	39,4 %	39,3 %	37,3 %	37,0 %	Nc

Hors remboursements anticipés

En 2015, les annuités locatives s'élèvent à 17 298 k€, en diminution par rapport à 2014 (- 605 k€), année au cours de laquelle les annuités sont devenues supérieures aux ratios médians des offices de province avec 1 624 € par logement géré, soit 39,9 % des loyers, contre une médiane à 1 463 €, soit 37 % des loyers. En 2014, une partie du stock d'intérêts compensateurs a fait l'objet d'un remboursement anticipé (680 k€) et le périmètre des annuités locatives a été élargi au remboursement du capital des emprunts liés aux opérations locatives démolies, cédées ou qui concernent des composants sortis de l'actif⁴⁵ (soit 439 k€ en plus en 2014 et 1 978 k€ supplémentaires en 2015).

Depuis 2013, avec la baisse du taux du livret A, les intérêts locatifs versés par l'office s'amenuisent en raison de la forte indexation des emprunts contractés sur ce taux (cf. 6.2.3.2).

⁴⁴ L'autofinancement net HLM représente la différence entre les excédents des produits encaissables et les charges décaissables. Ce solde désigne ce qui reste à disposition de l'organisme après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés).

A partir de 2014, le mode de calcul de l'autofinancement net HLM a été modifié conformément à l'article 1 de l'arrêté du 10 décembre 2014 fixant le mode de calcul du ratio et les taux appliqués aux dispositifs prévus aux articles R. 423-9 et R.423-70 du CCH : « Les remboursements d'emprunts liés à l'activité locative mentionnés à l'article R. 423-1-4 du CCH correspondent à l'ensemble des remboursements d'emprunts finançant des opérations immobilières locatives, y compris les opérations cédées, démolies ou qui concernent des composants sortis de l'actif. Sont exclus les remboursements de crédit relais et d'avances. »

Selon l'ancien mode de calcul de l'autofinancement, en 2014 il aurait été de 4 406 k€ soit 9,7 % du chiffre d'affaire, et 5 751 k€ soit 12,4 % du chiffre d'affaires en 2015. La différence correspond au remboursement du capital des emprunts liés aux opérations locatives démolies, cédées ou qui concernent des composants sortis de l'actif.

⁴⁵ Ibidem.

6.2.2.2 Autofinancement net

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Excédent brut d'exploitation HLM	4 867	4 248	4 672	5 327	4 104
+ Dotations aux amortissements des immobilisations locatives	8 147	8 720	9 383	10 119	12 043
+ Dotations aux provisions réglementées	581	1 606	1 557	0	0
- Quote-part des subventions d'investissement	1 147	1 234	1 286	1 250	1 346
+/- Autres produits d'exploitation	- 304	- 275	- 269	141	- 280
+/- Quote-part du résultat faite en commun	1	1	0	4	1
+/- Produits financiers sauf reprises et dotations provisions	813	1 045	748	792	764
- Remboursement d'emprunts locatifs (code 2.2.1. hors R.A.) ⁴⁶	8 698	9 305	9 945	11 682	12 369
= Autofinancement courant HLM	4 259	4 806	4 860	3 450	2 917
+/- Produits exceptionnels	- 181	171	310	568	856
- Impôts sur les sociétés	55	60	0	51	0
= Autofinancement net HLM	4 023	4 917	5 171	3 967	3 773
% du chiffre d'affaires	9,7 %	11,4 %	11,7 %	8,7 %	8,1 %
<i>Médiane de référence offices de province</i>	<i>9,7 %</i>	<i>10,3 %</i>	<i>11,9 %</i>	<i>12,5 %</i>	<i>Nc</i>

L'autofinancement net HLM atteint 3 773 k€ à fin 2015, soit 8,1 % du chiffre d'affaires de l'office. Il a augmenté entre 2011 et 2013 (+ 1 147 k€), année au cours de laquelle il a connu un point haut à 11,7 % du chiffre d'affaires, tout juste en-deçà de l'autofinancement médian des offices de province à 11,9 %. En 2014, l'autofinancement diminue (- 1 203 k€) et devient largement inférieur à la médiane nationale (8,7 % contre 12,5 %). Sur le dernier exercice de la période sous revue, la baisse de l'autofinancement se poursuit. Les prévisions de l'office laissent présager un renversement de tendance avec un autofinancement net en hausse pour 2016 à 5 115 k€.

6.2.3 Structure financière

6.2.3.1 Endettement

	2011	2012	2013	2014	2015
Emprunts nets / capitaux propres (en %)	185,7 %	189,2 %	198,9 %	207,3 %	211,2 %
Emprunts nets/ CAF brute (en nombre d'années)	11,1	12,1	12,8	13,0	14,3
Emprunts nets en k€	159 633	177 485	199 356	218 351	235 422
Capitaux propres en k€	85 953	93 830	100 229	105 319	111 457
CAF brute en k€	14 397	14 716	15 546	16 819	16 444

Au 31 décembre 2015, le capital restant dû sur les emprunts nets de trésorerie s'élève à 235,4 M€. Le montant du stock d'emprunts nets connaît une augmentation considérable sur la période (+ 47,5 %, soit 75,8 M€ supplémentaires).

Le ratio d'endettement de l'office a augmenté sur la période, passant de près de 186 % des capitaux propres en 2011, à 211 % en 2015, point haut de la période sous revue. Cette évolution résulte de l'activité soutenue de l'office (cf. 5.2.1) qui a entraîné un recours plus important à l'emprunt. La capacité de remboursement de l'office s'est également dégradée (+ 3,2 ans) pour s'établir à 14,3 ans en 2015. Si le volume d'endettement demeure limité et maîtrisé, l'office doit toutefois rester vigilant à ralentir le rythme de hausse de son endettement et à l'adapter à sa capacité de désendettement.

En réponse aux observations provisoires, l'office indique que la croissance de l'endettement est imputable aux investissements réalisés pour requalifier son patrimoine et reconstituer une offre

⁴⁶ Ibidem.

nouvelle adaptée dans un contexte marqué par une quasi-absence de subventions, notamment en zone 3 nécessitant un surcroît d'apport en fonds propres.

Le premier prêteur de fonds de l'office est la CDC avec qui l'office a contracté plus de 95 % de son encours.

L'office, sur la base des opérations identifiées dans son analyse prévisionnelle, dispose d'une offre globale de financement contractée avec la Caisse des dépôts et consignations (CDC) pour la période 2015-2016. Un dispositif identique était en cours de discussion au moment du contrôle pour la période 2017-2018. En réponse aux observations provisoires, l'office précise avoir obtenu 3,9 M€ de prêt de haut de bilan et avoir engagé des négociations avec la Caisse des Dépôts et Consignations pour réaménager et optimiser sa dette, dont il attend, dès 2018, un surcroît de marges de manœuvre dès 2018.

Le risque de liquidité n'est pas significatif : moins de 5 % des dettes a une maturité inférieure à un an (13,4 M€ pour une trésorerie nette de 41,5 M€), un cinquième a une maturité comprise entre un et cinq ans (52,6 M€), et plus des trois quarts ont une échéance finale supérieure à cinq ans (210,9 M€).

Le portefeuille d'emprunts est composé à plus de 88 % de produits indexés sur le taux du livret A, de 11 % d'emprunts à taux fixes et de moins de 1 % d'emprunt structuré. En réponse aux observations provisoires, l'office indique qu'il s'efforce d'augmenter la part d'emprunts à taux fixe relativement à celle indexée sur le livret A afin de mieux se prémunir des variations de ce dernier.

Un prêt d'un montant initial de 4 895 k€ exposé aux risques financiers a été contracté en 2003 auprès de la Caisse d'Épargne pour une durée de 16 ans dans le cadre d'un réaménagement de crédit. Cet emprunt, classé (1B)⁴⁷ aux termes de la « Charte de bonne conduite entre les établissements bancaires et les collectivités territoriales » dite Gissler présente un risque limité. Fin 2015, le capital restant dû sur cet emprunt est de 1 576 k€.

6.2.3.2 Bilan fonctionnel

6.2.3.2.1 Fonds de roulement net global

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Capitaux propres élargis dont subventions d'investissement	85 953	93 830	100 229	105 319	111 457
+ Provisions pour risques et charges	3 599	3 250	3 481	3 628	3 016
<i>Dont PGE</i>	1 787	1 710	2 009	2 155	2 072
+ Dettes financières ⁴⁸	196 551	214 707	241 122	268 459	280 075
- Actif immobilisé net	255 276	280 431	312 116	336 194	360 479
<i>Dont actif immobilisé brut</i>	477 990	510 000	550 840	583 252	616 583
<i>Dont cumul des amortissements</i>	222 715	229 606	238 805	247 185	256 279
- Charges différées d'intérêts compensateurs	2 864	2 370	1 939	769	467
= Fonds de Roulement Net Global	27 962	29 023	30 857	40 570	33 779
Equivalent en mois de dépenses mensuelles moyennes	3,5	3,9	3,8	5,0	4,3
<i>Médiane nationale des offices de province</i>	3,9	3,9	3,9	4,3	Nc

Le fonds de roulement net global (FRNG) mesure l'excédent de ressources stables par rapport aux emplois immobilisés. Fin 2015, l'office dispose d'un FRNG de 33,8 M€, ce qui représente 4,3 mois de dépenses mensuelles moyennes, soit un niveau satisfaisant.

⁴⁷ Le niveau 1B correspond à un indice situé dans la zone euro, une structure à barrière simple sans effet de levier.

⁴⁸ Emprunts, dépôts et cautionnements reçus, intérêts compensateurs.

Les capitaux propres se sont renforcés sur l'ensemble de la période grâce aux résultats bénéficiaires.

Le montant des provisions pour risques et charges, contrairement à la provision pour gros entretien (PGE), décroît entre 2011 et 2015 essentiellement sous l'effet des reprises sur provisions pour démolitions et relogement⁴⁹. La PGE est justifiée par un plan de travaux triennal détaillé par opération. Elle augmente sur la période et représente une part de plus en plus importante du montant total des provisions⁵⁰, bien qu'elle demeure largement inférieure au ratio référent des offices de province (186 € par logement géré en 2015, pour une médiane à 357 € en 2014).

Les dettes financières se sont considérablement accrues sur la période (+ 42,5 %, soit + 83,5 M€). Elles ont contribué au renforcement du FRNG en 2014 mais le ralentissement du rythme d'encaissement des emprunts en 2015 a participé à la diminution du FRNG.

L'évolution de l'actif immobilisé reflète l'activité soutenue de l'office en matière de construction et d'acquisition-améliorations (cf. 5.2.1). Sur l'ensemble de la période, l'actif immobilisé net des amortissements et des provisions pour dépréciations a progressé de 41 %. Les immobilisations financières⁵¹ représentent en moyenne moins de 1 % de l'actif immobilisé net total.

6.2.3.2.2 Fonds de roulement net global à terminaison⁵²

Compte tenu des dépenses prévues et des recettes attendues, les fiches de situation financière et comptable transmises par l'office permettent d'estimer le fonds de roulement net global à terminaison des opérations à 19,5 M€, soit 2,5 mois de dépenses moyennes. Cette situation s'explique notamment par l'accroissement des fonds propres investis (13,7 % du coût prévisionnel pour les opérations terminées non soldées, 12,7 % pour les opérations en cours, alors qu'ils représentaient 9,2 % pour les opérations terminées soldées) qui dégradent partiellement la structure financière à terminaison.

6.2.3.2.3 Besoin en fonds de roulement

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Stocks (de toute nature)	296	301	566	661	385
+ Autres actifs d'exploitation	13 252	15 496	15 565	14 633	14 508
- Provisions d'actif circulant	1 801	1 849	2 040	2 253	2 137
- Dettes d'exploitation	7 657	9 070	11 450	11 937	12 004
= Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	4 090	4 878	2 632	1 103	752
+ Créances diverses	890	380	321	250	367
- Dettes diverses	9 476	8 906	9 887	7 817	8 827
= Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	- 4 496	- 3 648	- 6 935	- 6 464	- 7 707

Le besoin en fonds de roulement cumulé (BFR) est négatif sur l'ensemble de la période, il constitue donc une ressource. Son montant est étroitement tributaire des dettes diverses (essentiellement les dettes sur immobilisations) et des intérêts courus non échus (hors intérêts compensateurs).

⁴⁹ Pour les démolitions cf. 5.2.1

⁵⁰ 49,7 % en 2011 ; 52,6 % en 2012 ; 57,7 % en 2013 ; 59,4 % en 2014 et 68,7 % en 2015.

⁵¹ Principalement un compte à terme d'un montant de 1 M€ ouvert en 2012 pour une durée de 5 ans.

⁵² Les opérations préliminaires et le foncier ne sont pas pris en compte dans le calcul du FRNG à terminaison.

6.2.3.2.4 Trésorerie

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Trésorerie nette	32 458	32 670	37 792	47 034	41 486

Fin 2015, la trésorerie atteint un niveau confortable à 41,5 M€, représentant 5,3 mois de dépenses moyennes. En 2014, elle était largement supérieure à la médiane des offices de province (5,8 mois contre 3,6 mois). Les disponibilités sont en grande majorité placées sur des comptes à terme et des livrets dans différents établissements bancaires. L'office n'a pas eu recours à des crédits de trésorerie. Aucun placement exposé aux risques financiers n'a été constaté.

6.2.3.3 Financement des investissements

En k€	2012	2013	2014	2015	Cumul
Capacité d'autofinancement brute	14 716	15 546	16 819	16 444	63 525
+ Flux liés aux investissements	- 34 718	- 41 977	- 35 337	- 37 501	- 149 533
<i>dont cessions d'actifs</i>	1 268	1 208	823	785	4 084
<i>dont investissements réalisés</i>	- 35 987	- 43 185	- 36 160	- 38 286	- 153 618
+ Flux liés aux opérations de financement	21 062	28 265	28 231	14 265	91 823
<i>dont augmentation nette des capitaux</i>	2 954	2 042	1 170	2 414	8 580
<i>dont nouveaux emprunts financiers</i>	29 644	37 045	55 596	25 712	147 997
<i>dont remboursement du capital de la dette</i>	- 11 629	- 10 738	- 28 332	- 14 218	- 64 917
<i>dont variations dépôts et dépréciation</i>	93	- 84	- 203	357	163
= Variation du Fonds de Roulement Net Global (A)	1 060	1 835	9 713	- 6 792	5 816
Variation du besoin en fonds de roulement d'exploitation	- 791	2 013	1 385	556	3 163
+ Variation de la ressource en fonds de roulement hors exploitation	- 754	1 666	- 1 288	914	538
+ Variation des intérêts courus non échus	649	- 584	- 780	- 109	- 824
+ Variation des provisions	48	191	213	- 117	335
= Variation de la ressource en fonds de roulement⁵³ (B)	- 848	3 287	- 471	1 243	3 212
= Variation de la trésorerie (A+B)	212	5 122	9 242	- 5 548	9 028

Sur la période, l'office a dégagé une capacité d'autofinancement cumulée de 63,5 M€ (suivant une tendance annuelle globalement haussière), qui a été intégralement mobilisée pour rembourser le capital de la dette (dont le montant cumulé a atteint 64,9 M€ : en incluant le remboursement anticipé de 10,5 M€).

L'important effort d'investissement réalisé sur la période (153,6 M€) a donc été financé presque exclusivement par emprunt (148,0 M€), les cessions d'actifs et les variations du capital étant relativement marginales (avec respectivement 4,1 et 8,6 M€).

Au final, l'office consolide son fonds de roulement à l'issue de la période sous revue (+5,8 M€) ainsi que sa trésorerie (+ 9,0 M€).

Dans le détail, le montant exceptionnellement élevé des emprunts mobilisés en 2014 (55,6 M€) résulte en partie (10,5 M€) du réaménagement d'une partie de la dette concernant le remboursement anticipé d'intérêts compensateurs (cf. 6.2.2.1) qui a entraîné concomitamment le remboursement anticipé des 10,5 M€ de capital lié aux intérêts compensateurs et l'encaissement de la même somme. Cette opération n'a pas d'effets sur les flux liés aux opérations de financement et sur la variation du FRNG. De plus, en 2014, deux emprunts venant financer des opérations importantes ont été encaissés pour

⁵³ La ressource en fonds de roulement correspond à un besoin en fonds de roulement négatif.

un total de 8,3 M€ (3,7 M€ pour l'opération de Mably « le Marly » et 4,6 M€ pour le foyer de Saint-Marcel de Félines) et un emprunt relais d'un montant de 5,0 M€ a été mobilisé puis remboursé dans l'année.

6.3 ELEMENTS PREVISIONNELS

L'analyse financière prévisionnelle présentée par l'office concerne la période 2016 – 2025. Elle comporte deux scénarios prévisionnels, en fonction de l'octroi (scénario 1) ou non (scénario 2), par la CDC, d'un prêt de haut de bilan bonifié⁵⁴ d'un montant de 10 902 k€. En octobre 2016, l'office a obtenu le prêt en question mais pour un montant limité à 3,9 M€.

Les hypothèses macro-économiques retenues sont cohérentes (évolution de l'ICC⁵⁵, de l'IRL et de l'inflation de 1,5 % par an ; taux du livret A à 1,25 %). La simulation retient par ailleurs une hypothèse de progression des loyers de 0,5 % à 1,3 % par an jusqu'en 2020, puis de 1,5 % ensuite.

Les différences de montant d'autofinancement net constatées entre les deux scénarios résultent des modalités de financement des opérations, et, par conséquent, du montant de l'annuité de la dette. En effet, celles-ci seraient moindres en cas d'octroi du prêt de haut de bilan bonifié (27 257 k€ sur la période contre 32 605 k€ dans le scénario sans prêt de haut de bilan).

Dans les deux scénarios, l'autofinancement net devrait diminuer en 2017, et davantage encore en 2018, principalement en raison des charges exceptionnelles résultant des démolitions (coût technique de la démolition et coût du relogement), pour ne représenter que 1,2 % des produits des activités et financiers dans le scénario 1, et 1,8 % dans le scénario 2. L'autofinancement net devrait remonter à partir de 2019, où il atteindrait 6,2 % des produits des activités et financiers dans le premier scénario et 7,2 % dans le deuxième.

L'organisation de la vacance technique préalable à la démolition des logements devrait causer des pertes de loyers particulièrement importantes en 2018 (3 262 k€).

Le niveau de maintenance prévu est stable entre 2016 et 2025 (8 641 k€ en moyenne par an). Il est cohérent avec les montants observés sur la période passée sous revue⁵⁶ et demeure identique pour les deux scénarii.

L'office prévoit la livraison de 1 136 logements entre 2016 et 2019, soit une moyenne annuelle de 284, puis, à partir de 2020, le rythme de livraison des opérations nouvelles (non identifiées) est estimé à 130 logements par an. Les démolitions devraient concerner 535 logements sur la période tandis que les objectifs de cessions d'immobilisations locatives seraient portés à 12 logements par an.

Au niveau de l'investissement, la principale différence entre les scénarios envisagés se trouve dans les fonds propres investis sur travaux. Dans le premier scénario, le montant investi sur la période atteint 15 497 k€ alors que dans le deuxième scénario il s'élève à 26 528 k€ en l'absence de l'apport du prêt de haut de bilan bonifié à hauteur de la demande formulée (10 902 k€). Le fonds de roulement à long

⁵⁴ La souscription de prêts de haut de bilan bonifiés est effectuée sur des durées longues allant de 30 à 40 ans, avec notamment une période de 20 ans au taux de 0 % au cours de laquelle aucun remboursement n'est à effectuer.

⁵⁵ Indice du coût de la construction

⁵⁶ En ajoutant aux dépenses d'entretien courant et de gros entretien, les dépenses des comptes 611 (sous-traitance générale) assimilables à l'entretien courant.

terme prévu pour 2018 atteint 11 792 k€ dans le cadre du scénario 1 et 17 036 k€ dans le cadre du scénario 2.

En k€	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total des loyers	45 923	48 106	48 783	49 958	52 147	53 452	55 331	57 199	58 886
Annuités des emprunts locatifs scénario 1	16 597	17 879	19 552	20 095	21 497	21 337	22 418	23 340	24 333
Annuités des emprunts locatifs scénario 2	16 597	17 879	19 672	20 427	22 050	21 927	23 167	24 090	25 084
Autofinancement net HLM scénario 1	4 195	5 115	2 614	949	4 174	3 993	5 283	5 442	5 714
<i>En % des produits des activités et financiers</i>	8,8 %	10,4 %	5,2 %	1,8 %	7,2 %	6,9 %	9,2 %	9,1 %	9,3 %
Autofinancement net HLM scénario 2	4 195	5 115	2 494	617	3 621	3 403	4 534	4 692	4 963
<i>En % des produits des activités et financiers</i>	8,8 %	10,4 %	5,0 %	1,2 %	6,2 %	5,9 %	7,9 %	7,8 %	8,0 %
Fonds propres investis sur travaux scénario 1	-	1 926	2 584	4 765	3 545	6 215	1 454	1 476	1 498
Fonds propres investis sur travaux scénario 2	-	478	984	1 703	1 759	3 080	1 454	1 476	1 498
Fonds de roulement long terme scénario 1	18 003	20 502	19 687	17 036	14 430	9 478	10 602	11 842	13 319
Fonds de roulement long terme scénario 2	18 003	18 950	14 713	11 792	10 419	8 012	8 387	8 877	9 603

6.4 CONCLUSION

La performance de l'exploitation de l'office est satisfaisante en dépit d'un effort de maintenance soutenue et d'une vacance croissante. La structure financière de l'office est saine avec un fonds de roulement net global satisfaisant (4,3 mois de dépenses moyennes en 2015). L'endettement a toutefois fortement progressé tout au long de la période pour représenter, à fin 2015, 2,1 fois les capitaux propres et 14,3 fois la capacité d'autofinancement brut. Sans être insoutenable, le montant de la dette doit toutefois donner lieu à une grande vigilance de la part de l'office compte tenu notamment de l'atonie du marché sur lequel il intervient et des besoins à venir d'investissement dans son patrimoine locatif.

En réponse aux observations provisoires, l'office précise qu'il est pleinement conscient de devoir faire face à un « *chemin étroit susceptible de le condamner* », mais qu'un excès de prudence en matière d'endettement conduirait à un ralentissement de l'investissement tout aussi préjudiciable dès lors qu'il se traduirait par le maintien à haut niveau, voire à une hausse de la vacance, ce que l'Agence ne conteste pas.

7. ANNEXES

7.1 INFORMATIONS GENERALES

RAISON SOCIALE : Loire Habitat		
SIÈGE SOCIAL :		
Adresse du siège :	30 rue Palluat de Besset - CS 40540	Téléphone : 04 77 42 34 42
Code postal, Ville :	42007 Saint-Étienne cedex 1	Télécopie :

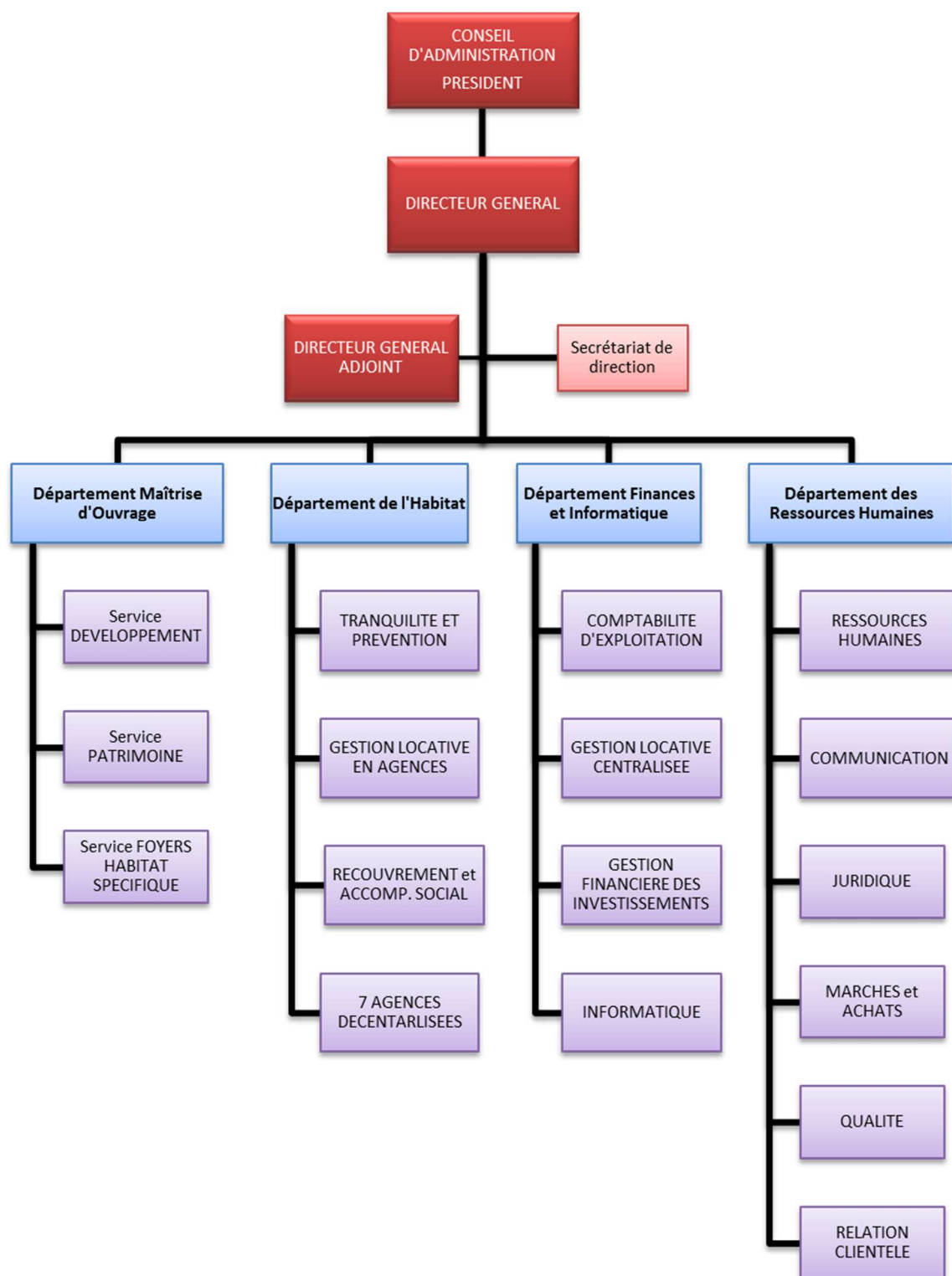
PRÉSIDENT :	M. Paul CELLE
--------------------	----------------------

DIRECTEUR GÉNÉRAL :	M. Laurent GAGNAIRE
----------------------------	----------------------------

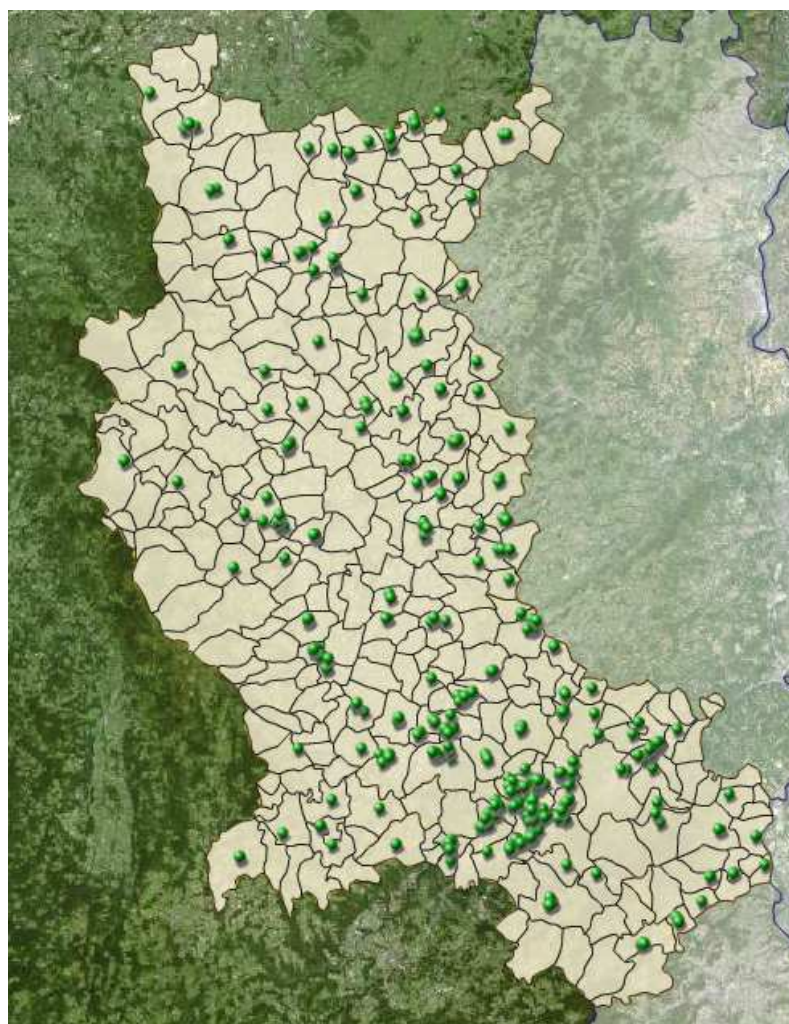
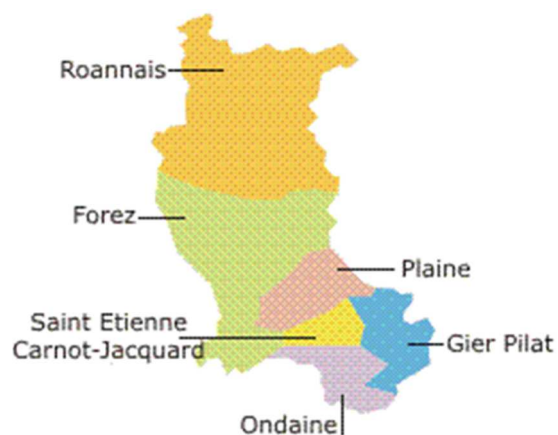
COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT :	Conseil départemental de la Loire
---------------------------------------	--

CONSEIL D'ADMINISTRATION au 1 ^{er} janvier 2016 <i>En application de l'article R. 421-4 du CCH : 17, 23 ou 27 membres</i>			
Membres	Qualité	Désignés par :	Qualité
Paul CELLE	Président	Conseil départemental	Conseiller départemental – Maire de Villars
Georges ZIEGLER	Vice-Président	Conseil départemental	Conseiller départemental
Solange BERLIER		Conseil départemental	Conseillère départementale
Arlette BERNARD		Conseil départemental	Conseillère départementale
Bernard PHILIBERT		Conseil départemental	Conseiller départemental
Séverine REYNAUD		Conseil départemental	Conseiller départemental
Monique GIRARDON	Pers. Qualifiée	Conseil départemental	Maire de Veauche
Corinne Steinbreher	Pers. Qualifiée	Conseil départemental	Représentant la CDC
André Cellier	Pers. Qualifiée	Conseil départemental	Ancien conseiller général
Farid Medjani	Pers. Qualifiée	Conseil départemental	Conseiller communautaire Grand Roanne- Président OPHEOR
Claudine Court	Pers. Qualifiée	Conseil départemental	Maire de Boisset les Montrond – Vice-présidente CA Loire Forez
Jean-Pierre Berger	Pers. Qualifiée	Conseil départemental	Conseiller SEM – Président de Métropole Habitat SE
Catherine Badin	Pers. Qualifiée	Conseil départemental	Représentant la Caisse d'épargne
Guy Laforie		Association Insertion	Président de l'ANEF
Marie Laurenceau		UDAF	Représentante UDAF
Sylvie Canturk	Rep. locataires	CSF	Représentant CSF
Evelyne Lavastroux	Rep. locataires	CSF	Représentant CSF
Jean Faure	Rep. locataires	CNL	Représentant CNL
Maurice Faure	Rep. locataires	CNL	Représentant CNL
Thomas Zotos	Rep. syndicats	CGT	Représentant CGT
Yves Lacour	Rep. syndicats	CFDT	Représentant CFDT
Kahier Zennaf		CAF	Administrateur CAF
Bernard Cuilleron		Entreprises-Habitat	Représentant Action Logement
EFFECTIFS DU PERSONNEL au : 31/12/2015	Cadres :	37 ETP	Total administratif et technique : 136,4 ETP
	Maîtrise/Employés:	99,4 ETP	
	Agents d'entretien et d'immeubles :	125,3 ETP	Effectif total : 309

7.2 ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ORGANISME



7.3 CARTE DES AGENCES ET DE L'IMPLANTATION DU PATRIMOINE

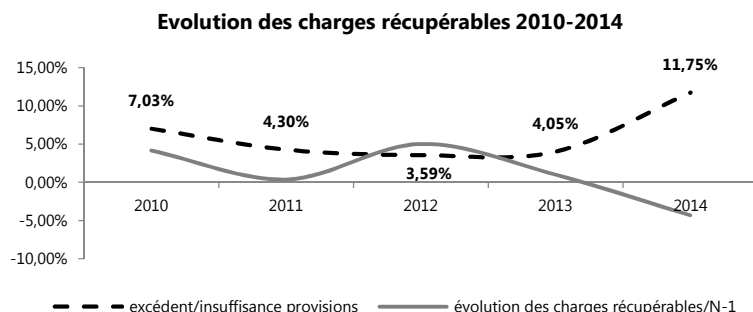


7.4 LE LOGEMENT DES PUBLICS DEFAVORISES

Suivi de la convention de mobilisation du contingent préfectoral (au 31/12/N)	2011	2012	2013	2014	2015	Moyenne 5 ans
Relogements LH	133	147	142	129	83	127
Relogements tous bailleurs sociaux 42	572	594	563	472	362	513
% relogements LH/total	23,3 %	24,7 %	25,2 %	27,3 %	22,9 %	24,8 %
Ménages « profils PDALPD » LH	162	180	189	215	171	183
Ménages « profils PDALPD » tous bailleurs	788	796	1004	1083	1113	957
% relogements LH/total	20,6 %	22,6 %	18,8 %	19,9 %	15,4 %	19,1 %
Relogements Dalo	7	3	3	1	0	3

7.5 EXAMEN DES CHARGES

L'évolution des charges des cinq dernières années est retracée dans le graphique ci-dessous :



L'écart global entre provisions et dépenses réelles constaté en 2014 masque de réelles disparités selon les groupes. Ainsi, pour des groupes dont le montant annuel de charges au logement est supérieur à 600 €, un excédent de provision de plus de 20 % est constaté pour 1 182 logements, soit 10,8 % du parc et un excédent de plus de 30 % pour 449 d'entre eux (4,1 % du parc). Un graphique récapitulatif est présenté page suivante. Il apparaît que 76 % de la régularisation des charges 2014 a concerné le chauffage. Ceci s'explique notamment par une froidure exceptionnellement faible (2020 DJU⁵⁷ en 2014 / 2639 DJU en 2013), mais aussi une baisse significative des prix unitaires des différents combustibles présents dans le parc : fioul, gaz, propane. Ce résultat ayant été anticipé, le service gestion locative centralisée a baissé le montant des provisions de ce poste de charge dès le mois de septembre 2014.

Concernant les charges de chauffage, 57 % du parc (6 395 logements) est chauffé collectivement, majoritairement au gaz naturel (4 224 logements), mais aussi par réseau de chaleur (1 234 logements), ou au fioul domestique. 103 logements bénéficient d'un système mixte bois/fioul ou bois/propane.

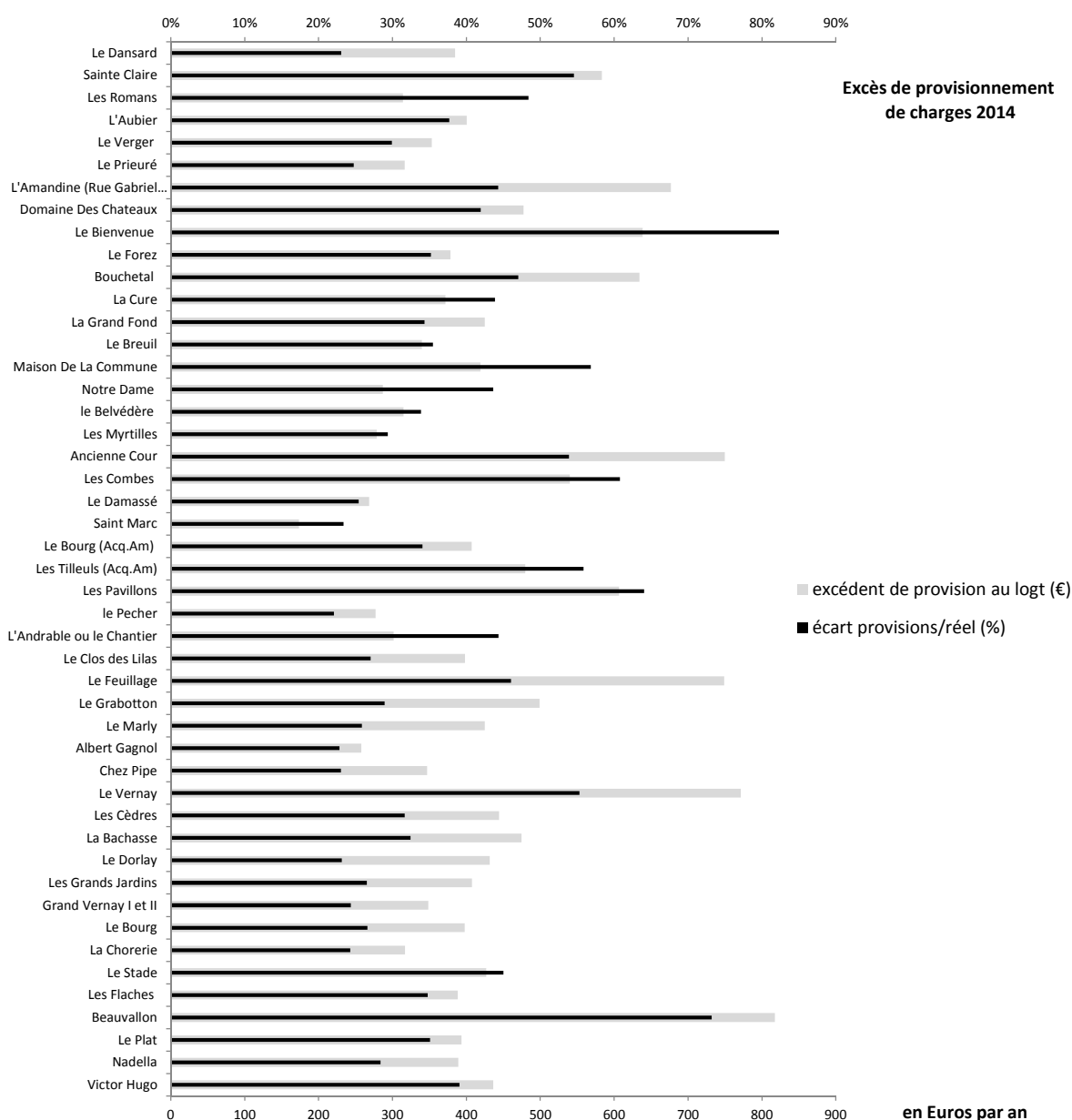
Le tableau ci-après présente la dispersion du parc en fonction du coût annuel moyen du chauffage collectif au logement :

Coût du chauffage collectif au logement en 2014	< 279 €	280 € < C < 559 €	560 € < C < 840 €	> 841 €	Coût moyen au logement
6 395 logements concernés	10 %	60 %	29 %	1 %	559 €

Huit groupes totalisant 59 logements présentent un niveau de charges annuelles de chauffage particulièrement élevé (supérieur à 950 € au logement par an). Le détail est présenté dans le tableau page suivante.

⁵⁷ Degré jour unifié. Pour un lieu donné, le DJU est une valeur représentative de l'écart entre la température d'une journée donnée et un seuil de température préétabli (18°C dans le cas des DJU). Il sert à évaluer les dépenses en énergie pour le chauffage ou la climatisation.

N°	Commune	Nom du groupe	Nb logements	Coût au logement
102	BELMONT DE LA LOIRE	Les Genets	11	1037,1 €
128	SAINT JULIEN MOLIN MOLETTE	La Reine	16	972,7 €
101	VEAUCHE	Cité Saint Laurent	21	956,1 €
239	BOISSET SAINT PRIEST	Les Tournesols (PAV)	4	976,7 €
365	SAINT JUST LA PENDUE	La Lumière 3 (PAV)	4	928,1 €
235	SAINT ROMAIN LE PUY	Belle Rivière (PAV)	1	1620,3 €
257	SAINT SYMPHORIEN DE LAY	Ancienne Cour. (Acq.Am PAV)	1	1115,4 €
336	CUINZIER	Croix Rouge (PAV)	1	1533,2 €



--	--

7.7 LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Les données ci-après témoignent des actions engagées par l'office en phase amiable et contentieuse en matière d'impayés.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	évolution
Dossiers suivis en précontentieux	Donnée comptabilisée depuis 2013			323	488	559	ns
Echéanciers amiables	157	182	204	688	776	1130	+ 619 %
Dossiers FLU accordés (FSL)	135	107	103	127	108	79	- 41,5 %
Dossiers suivis en contentieux	966	1028	1070	1243	1350	1464	+ 51,6 %
Saisines CDAPL/CAF	239	318	372	408	364	322	+ 34,7 %
Dossiers de surendettement	319	358	328	362	386	385	+ 20,7 %
Jugements d'effacement de dette/PRP	13	35	49	47	51	58	+338,5 %
Montant effacé suite à jugement (k€)	19,3	61,5	90,1	96,4	80,4	114,9	+ 495,4 %
Commandements délivrés par huissier	123	130	144	249	180	223	+ 81,3 %
Résiliations judiciaires	83	86	80	100	156	83	+ 0 %
Concours force publique	30	24	40	39	25	51	+ 70 %
Expulsions	14	17	14	13	17	7	- 50 %

7.8 LA POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Depuis 2010, les constructions neuves intègrent le label BBC⁵⁸ et en 2011, l'office a décidé de franchir une étape supplémentaire en testant la maison passive⁵⁹.

Une opération de 12 logements collectifs a été lancée à Saint-Héand « La Galachère » selon le standard allemand « Passiv Haus », en plus du label Bepos (bâtiment à énergie positive). Ce label induit une consommation totale d'énergie primaire deux fois moindre qu'un logement standard. Pour cette opération, l'office a reçu de nombreuses distinctions, notamment le prix spécial du jury Solar-Decathlon en juillet 2014 et a été lauréat du concours des initiatives Climat en octobre 2015, dans la catégorie « Bâtiment ».

Concernant l'amélioration du patrimoine, les réhabilitations sont envisagées selon le triptyque Thermique/Accessibilité/Confort :

- Améliorations thermiques pour diminuer les charges des locataires avec l'objectif d'atteindre la catégorie C des DPE ;
- Mise en sécurité électrique des logements et des parties communes ;
- Amélioration de l'accessibilité pour faciliter l'usage des bâtiments et des logements pour les personnes âgées et/ou handicapées.

Toutes les réhabilitations sont réalisées en partenariat avec l'agence locale pour l'énergie et le climat (ALEC 42) et le GIE Synergie pour l'aspect performance énergétique.

Plus généralement, l'office met en place des procédures de tri et de valorisation des déchets (y compris lors de ses chantiers), de gestion des eaux pluviales (récupération au siège pour alimenter les chasses d'eau, création de noues ou rétention des eaux pluviales dans les constructions neuves avec végétalisation, installation de limiteurs de pression ou de mousseurs dans les logements pour limiter la consommation d'eau). Les ampoules traditionnelles ou fluo-compactes sont systématiquement remplacées par des leds dans les halls et espaces communs. Dans le domaine des déplacements professionnels, l'office encourage le co-voiturage et a acquis un véhicule électrique.

⁵⁸ Bâtiment basse consommation

⁵⁹ Passivhaus est un label de performance énergétique accordé aux logements neufs dont les besoins en chauffage sont inférieurs à 15 kWh/m²/an. La consommation totale, calculée en énergie primaire, prenant en compte le chauffage, la ventilation, l'éclairage, l'eau chaude sanitaire, les auxiliaires et les équipements électro-domestiques, doit être inférieure à 120 kWh/m²/an. Il met également l'accent sur l'étanchéité à l'air du bâtiment ($n_{50} \leq 0,6$ vol/h). Cette étanchéité est en effet indispensable pour assurer un bon fonctionnement du système mécanique de ventilation (VMC), et ainsi pouvoir utiliser une ventilation double-flux avec récupération de chaleur.

7.9 MAITRISE D'OUVRAGE ET COUTS DE CONSTRUCTION

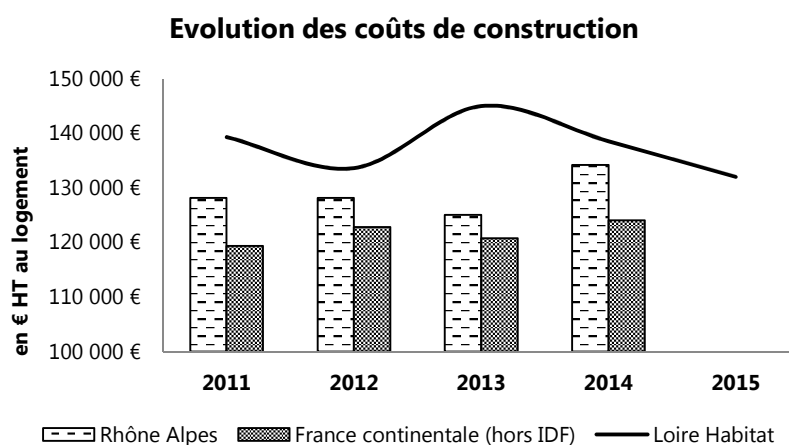
Décisions de financement/agréments	2011	2012	2013	2014	2015	cumul 5 ans	%
PLUS	197	97	84	100	91	569	64,8%
PLUS-CD	0	18	26	0	2	46	5,2%
PLAI	50	40	43	41	39	213	24,3%
PLS	0	0	1	0	0	1	0,1%
PSLA	3	1	0	0	45	49	5,6%
Total	250	156	154	141	176	878	

Logements mis en service	2011	2012	2013	2014	2015	2016*	2017*	2018*
PLUS	111	104	139	123	46	145	50	92
PLAI	56	41	39	42	126	54	12	52
PLS	0	0	1	0	0	1	0	6
Total	167	145	179	165	172	200	62	150

*prévisions

Coûts de construction (hors foyers, hors PSLA)*	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre d'opérations	17	8	13	14	10
Nombre de logements	247	151	154	141	131
Coût au logement HT CN	136 748 €	138 279 €	149 085 €	138 558 €	138 266 €
Coût au logement HT AA	138 821 €	110 658 €	83 800 €		106 954 €
Coût au logement HT Anru	139 872 €	156 280 €	152 139 €		125 579 €
Coût moyen HT, ensemble des opérations	139 305 €	133 624 €	145 003 €	138 558 €	132 004 €

*sur la base des plans de financement des dossiers de demande de subventions



7.10 SIGLES UTILISES

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

