

RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE

N° 2016-086 Juillet 2017

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

Laval (53)

Rapport définitif de contrôle n°2016-086 Juillet 2017

Office public de l'Habitat de la Mayenne

(Mayenne Habitat)

Laval (53)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2016-086

OPH MAYENNE HABITAT – MAYENNE (53)

Président : Gwénaél Poisson

Directeur général : Patrick Le Roux

Adresse : 10 rue Auguste Beuneux CS 62 039 - 53020 Laval cedex 9

Au 31 décembre 2015	nombre de logements familiaux gérés :	9 027
	nombre de logements familiaux en propriété :	9 013
	nombre de places en résidences spécialisées en propriété :	450

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
Patrimoine				
Logements vacants (hors vacance technique)	3,7%	3,8 %	3,1 %	
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique) 31/12/2015	2,2%	1,9 %	2,0 %	
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	13,3%	12 %	10 %	
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	-0,8 %	%	%	
Age moyen du parc (en années)	35			
Populations logées OPS 2016				(1)
Locataires dont les ressources sont :				
< 20 % des plafonds PLUS	19,8 %	19,3 %	19,3 %	
< 60 % des plafonds PLUS	61,4 %	61,0 %	59,9 %	
> 100% des plafonds PLUS	6,8 %	9,3 %	10,4 %	
Bénéficiaires d'aide au logement	51,5%	56,2 %	50,6 %	
Familles monoparentales	18,7%	19,7 %	20,0%	
Personnes isolées	48,5%	44,1 %	37,4 %	(2)
Gestion locative				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² surface habitable)	4,4	5,14	5,51	(2)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges) comptes 2015	15,5		13,8	(3)
Structure financière et rentabilité				(3)
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	7,3			
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	7	4	4,3	
Autofinancement net / chiffre d'affaires	10,6%	12,9	12,5%	

(1) Enquête OPS 2016 pour Mayenne Habitat avec références nationales 2012

(2) RPLS au 1/1/2015

(3) Bolero 2014 : ensemble des OPH de province

- Points forts :**
- Vocation sociale pleinement assumée
 - Bonne accessibilité économique du parc
 - Forte implication du conseil d'administration dans la gestion de l'office
 - Organisation adaptée aux besoins
 - Coûts de gestions réduits
 - Situation financière consolidée
 - État globalement satisfaisant du parc
 - Pertinence de la gestion patrimoniale du parc dans un contexte de marché détendu
 - Politique de vente efficace au regard des enjeux sociaux, financiers et urbains
- Points faibles :**
- Vacance maîtrisée mais restant élevée malgré les mesures pertinentes mises en œuvre
 - Impayés en forte augmentation malgré une organisation adaptée
- Irrégularités :**
- Attributions en dépassement des plafonds de ressources et hors commission d'attribution
 - Non-respect systématique du délai de restitution du dépôt de garantie d'un mois

Précédent rapport de contrôle : n° 2010-104 de juin 2011

Contrôle effectué du 28/07/2016 au 11/01/2017

Diffusion du rapport définitif : Juillet 2017

RAPPORT DE CONTROLE N° 2016-086

OPH MAYENNE HABITAT – MAYENNE (53)

SOMMAIRE

Synthèse.....	5
1. Préambule.....	7
2. Présentation générale de l'organisme dans son contexte.....	7
2.1 Contexte socio-économique.....	7
2.2 Gouvernance et management.....	8
2.3 Conclusion.....	9
3. Patrimoine.....	10
3.1 Caractéristiques du patrimoine.....	10
3.2 Accessibilité économique du parc.....	11
3.1 Conclusion.....	13
4. Politique sociale et gestion locative.....	13
4.1 Caractéristiques des populations logées.....	13
4.2 Accès au logement.....	14
4.3 Qualité du service rendu aux locataires.....	16
4.4 Traitement des impayés.....	17
4.1 Conclusion.....	18
5. Stratégie patrimoniale.....	19
5.1 Analyse de la politique patrimoniale.....	19
5.2 Projet pnru de saint-nicolas à laval.....	19
5.3 Évolution du patrimoine.....	20
5.4 Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage.....	21
5.5 Maintenance du parc.....	22
5.6 Ventes de patrimoine à l'unité.....	24
5.7 Conclusion.....	25
6. Tenue de la comptabilité et analyse financière.....	25
6.1 Tenue de la comptabilité.....	25

6.2	Analyse financière	27
6.3	Analyse prévisionnelle	30
6.4	Conclusion sur la solidité financière	31
7.	Annexes.....	32
7.1	Conseil d'administration.....	32
7.2	Organigramme du siège.....	33
7.3	Structure des loyers - 2014.....	34
7.4	Infractions aux attributions.....	37
7.5	Organigramme des agences.....	38
7.6	CA du 15 décembre 2016 - réforme de la provision pour créances douteuses.....	39
7.7	Sigles utilisés	41

SYNTHESE

Mayenne Habitat est l'office public de l'habitat (OPH) du département de la Mayenne, sa collectivité de rattachement. Il est propriétaire au 1^{er} janvier 2016 d'un parc de 9 013 logements, réparti sur 205 des 261 communes mayennaises, représentant 60 % du parc locatif social du département. Près d'un quart de son parc est localisé sur la ville de Laval avec deux ensembles importants, les Fourches (600 logements) et Saint-Nicolas (900 logements), tous deux classés en ZUS. Par ailleurs, 15 % de son parc est classé en zone de revitalisation rurale. D'un âge moyen de 35 ans, son patrimoine comporte environ 60 % de logements collectifs et 40 % d'individuels. L'office est aussi propriétaire de 9 foyers (représentant environ 300 équivalent-logements) et de 46 locaux commerciaux et professionnels.

En dehors de Laval et de son agglomération, le marché immobilier sur le département est globalement détendu.

La gouvernance se caractérise par une implication marquée des administrateurs dans le processus décisionnel de l'office ; le conseil d'administration joue bien son rôle. L'organisation des services de l'office, s'appuyant sur un réseau de quatre agences, apparaît adaptée aux besoins et un bon fonctionnement général des services a pu être constaté. Le renouvellement du « projet stratégique d'entreprise 2009-2015 » permettrait de maintenir la dynamique actuelle au sein des équipes. Le regroupement de l'ensemble du personnel du siège sur un même site pourrait utilement être examiné à cette occasion, aux fins de faciliter les échanges transversaux entre les directions.

Les coûts de gestion de l'office apparaissent très maîtrisés, grâce à des effectifs s'élevant à 123 ETP (soit un ratio de 13,6 ETP/1 000 logements, pour une médiane nationale de 20,3 en 2015) et des frais généraux réduits.

Mayenne Habitat assume pleinement sa vocation sociale. Le faible niveau des loyers pratiqués facilite l'accès au logement pour les ménages. L'activité de gestion locative est bien tenue et maîtrisée. L'office a très fortement réduit ses pratiques d'attributions en dehors des CAL relevées dans le dernier contrôle, mais n'y a pas encore mis un terme définitif ; il devra se mettre en conformité sur ce point. L'office doit par ailleurs rester vigilant à la recherche d'un équilibre social dans la mise en œuvre de sa politique d'attribution, en évitant de concentrer les populations les plus fragiles dans un même programme ou sur un même secteur.

Mayenne Habitat est confronté depuis de nombreuses années à un contexte de vacance locative inhérente à la détente du marché mais aussi à un parc observant un décalage avec la demande. Cette donnée contextuelle importante est pleinement intégrée au quotidien, aussi bien dans la gestion locative que dans la politique patrimoniale mise en œuvre par Mayenne Habitat, dans une logique d'adaptation du parc à la demande. Dans ces conditions, le phénomène de vacance apparaît à ce jour bien maîtrisé, malgré un niveau restant élevé.

Les visites de patrimoine opérées en cours de contrôle ont mis en évidence la bonne qualité globale du parc, et une gestion de proximité, relayée par les agences de l'office, satisfaisante.

Sur la période 2011-2015, l'office a démoli 225 logements et en a vendu 298 autres. Cette activité, partiellement compensée par la production nouvelle, a conduit à une contraction du parc de -0,8 %/an. Il mène en parallèle une politique soutenue de maintenance de son patrimoine, avec un montant moyen d'un peu plus de 800 €/an/logement, très sensiblement au-dessus des standards habituels (575€/logement) traduisant une volonté forte de l'office de conserver son parc à un bon niveau. La politique de réhabilitation du patrimoine, marquée notamment par l'opération de rénovation urbaine ANRU 1 sur le quartier des Fourches, tend à s'orienter vers des logiques d'interventions plus globales des ensembles traités, ce qui apparaît adapté et constitue un facteur de réduction à l'avenir des coûts de maintenance.

Le parc de logements individuels chauffés à l'électricité n'a en revanche été que très peu traité à ce stade. Le plan stratégique de patrimoine actualisé en 2015 affiche des objectifs en la matière, à hauteur de 900 logements. La déclinaison opérationnelle de cette programmation doit désormais faire l'objet d'une approche structurée et volontariste.

L'office est invité à poursuivre les démarches qu'il a commencé à engager, au cas par cas, avec les collectivités locales, pour traiter le cas spécifique des logements ayant fait l'objet d'acquisitions-améliorations (3 % du parc), ne répondant plus aujourd'hui à la demande et fortement impactés par la vacance.

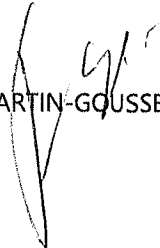
L'office s'apprête à s'engager dans un vaste projet NPNRU sur le quartier de Saint-Nicolas à Laval, dont les contours ne sont pas entièrement définis à la date du contrôle. Un renfort de son équipe de maîtrise d'ouvrage pourrait s'avérer nécessaire pour faire face à cet important chantier.

Les perspectives de développement prévues dans le PSP 2015 s'élèvent à 35 à 40 logements/an, ce volume modéré conduisant à horizon 2024 à une contraction supplémentaire du parc à hauteur de moins 330 logements, compte tenu des démolitions et ventes de logements prévues par ailleurs. Au vu des nouvelles orientations du plan départemental de l'habitat (PDH), l'office envisage désormais un développement à hauteur de 80 logements/an, en grande partie concentré sur l'agglomération de Laval. Il lui est recommandé d'être très vigilant sur la capacité effective du marché à absorber cette augmentation de la production neuve, et notamment de surveiller les éventuelles répercussions sur le parc existant en termes de vacance, de manière à pouvoir réajuster au besoin de manière réactive ses objectifs.

La vente de logements constitue un élément important de la gestion patrimoniale. Au-delà de la résorption de la vacance sur les sites dépourvus de toute demande locative, elle participe à la requalification de certains programmes, voire de quartiers autrefois marqués socialement. Enfin, sa vocation sociale est incontestable au regard des prix de vente qui permettent aux ménages les plus modestes d'accéder à la propriété.

Au plan financier, la situation de Mayenne Habitat apparaît consolidée depuis le précédent contrôle de 2009. L'office a retrouvé au fil de la période un niveau de rentabilité de son exploitation suffisant pour alimenter un haut de bilan dont la consolidation est avérée à fin 2015. La politique dynamique de vente a constitué un levier non négligeable de cette amélioration ; la dépendance financière de l'office à sa politique de vente se fait beaucoup moins sentir sur les deux derniers exercices. Cette situation financière assainie, confortée par un poids de l'endettement en net retrait à compter de 2021, doit permettre à l'office de concentrer ses disponibilités financières sur la poursuite de l'amélioration du parc existant.

Le Directeur général,


Pascal MARTIN-GOUSSET

1. PREAMBULE

L'Ancols exerce le contrôle de l'OPH Mayenne 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'efficacité 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 précédent rapport Miilos n° 2010-104 de juin 2011 mettait en avant la gestion de proximité efficace et réactive, le bon suivi et la maîtrise des impayés, la politique de vente dynamique, l'étroite association des administrateurs au fonctionnement de l'office par le biais de multiples commissions et une stratégie patrimoniale clarifiée dans ses orientations.

Il signalait une forte vacance en augmentation, une planification insuffisante des dépenses d'entretien, une situation financière tendue et en lente dégradation, la faiblesse de l'analyse prévisionnelle, un manque de rigueur dans l'actualisation des loyers et un retard dans les clôtures d'opérations.

Le rapport relevait enfin un processus d'attribution hors du champ réglementaire et l'absence de contrat du directeur général.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME DANS SON CONTEXTE

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Avec 60 % du parc locatif social, l'OPH Mayenne Habitat est le principal bailleur social du département. Fin 2015, les 9 013 logements familiaux étaient répartis sur 205 des 261 communes que compte le département : ils se répartissent en 5 474 collectifs et 3 533 individuels. L'office est aussi propriétaire de neuf foyers (303 équivalent-logements) et de 46 locaux commerciaux et professionnels. Il assure par ailleurs la gestion complète¹ de 15 logements sociaux pour le compte de la commune de Ballots et les états des lieux de 83 logements pour la communauté de communes de la région de Cossé-le-Vivien.

D'après les données INSEE, de 2008 à 2013, la population de la Mayenne a progressé de +0,3 % par an, taux uniquement alimenté par le solde naturel de +0,4 % qui vient compenser le solde migratoire de -0,1 %. En 2013, le département comptait 307 500 habitants répartis sur 261 communes. Après Laval, qui compte 50 500 habitants, deux villes sont au-delà des 10 000 habitants, Mayenne avec 13 400 et Château-Gontier, 11 500. Ces trois communes concentrent 25 % de la population totale. Le département se caractérise par un nombre élevé de petites communes : 74 % d'entre elles ont moins de 1 000 habitants et 44 % moins de 500.

En 2013, le département comptait 131 800 résidences principales ; 33,1 % étaient du locatif dont un tiers de logements sociaux, y compris le parc social géré par les collectivités locales estimé à 1 700 unités d'après les services de l'Etat. La part des logements vacants est élevée avec un taux de 8,4 % (INSEE 2013).

¹ Gestion locative, administrative, technique et financière.

L'enquête RPLS 2015 met en évidence un taux de vacance pour le logement social sur le département supérieur à la moyenne régionale : 6 % pour 5 % pour les Pays de Loire (PdL). La vacance à plus de trois mois affectait 2 % du parc (1,9 % en PdL). Le taux de rotation est également élevé avec 14 % pour 12 % en PdL.

Ces taux fluctuent fortement en fonction des communes ; ainsi à Laval la vacance est de 1,8 %, alors qu'elle dépasse 14 % sur la ville de Mayenne, 8 % sur Château-Gontier et 20 % sur de nombreuses petites communes comme Renazé, Gorron ou Ambrières-les-Vallées. Hormis l'agglomération de Laval, le marché sur le département est globalement très détendu.

Le plan départemental de l'habitat 2015-2020 projette la construction de 1 900 logements par an dont 15 % de logements sociaux. L'objectif fixé apparaît élevé au regard des constats réalisés à l'occasion du contrôle de Mayenne Habitat.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

Mayenne Habitat est présidé depuis 28 janvier 2016 par M. Gwénaél Poisson, maire de Bonchamp-lès-Laval. Il succède à M. Philippe Henry, nommé président en juin 2014 suite au départ de M. Jean Arthuis, qui a exercé son mandat pendant 13 années.

L'office est dirigé par M. Patrick Le Roux, nommé directeur général le 13 octobre 2008. Il occupait auparavant les fonctions de directeur depuis le 12 novembre 1998.

Le contrôle précédent avait mis en évidence l'absence de contrat formalisé du DG. Les conditions d'emploi et de rémunération du DG ont été précisées dans un contrat de travail en bonne et due forme validé par le CA et signé le 29/12/2011. A noter que le DG a été placé en position de détachement auprès de l'office, pour une durée de cinq ans dont le renouvellement a été validé par le CA en octobre 2016, pour une durée identique. Le DG bénéficie d'une rémunération assise sur la seule part forfaitaire sans aucune part variable.

Le conseil d'administration est composé de 23 membres (cf. annexe n° 7.1) dont quatre représentants des locataires. Au-delà des commissions réglementaires, commission d'attribution des logements et commission d'appel d'offres, l'office a mis en place diverses instances qui participent activement à la vie de l'office : le comité d'engagement pour la faisabilité des opérations et le suivi du PSP, le comité d'audit financier pour l'examen du compte administratif et la préparation du débat d'orientation budgétaire, la commission précontentieuse qui statue sur l'opportunité d'engager une procédure contentieuse à l'égard des locataires en situation d'impayés, la commission d'examen d'avant projets qui porte sur les projets de construction au stade APS et la commission des ventes qui détermine le prix de vente des logements.

Les procès-verbaux des conseils d'administration sont complets avec une information détaillée sur les sujets traités.

Le « projet stratégique d'entreprise » d'octobre 2009 élaboré pour un période de cinq ans a pris fin en 2015. Les changements à la présidence de l'office n'ont pas permis de porter un nouveau projet à ce jour.

Dans sa réponse écrite, l'office annonce qu'un nouveau projet stratégique d'entreprise sera lancé en 2017/2018.

2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management

L'effectif au 31 décembre 2015 comptait 123 agents répartis en 76 sous statut fonction publique territoriale et 47 sous statut OPH. L'organisation de l'office a été revue au 1^{er} janvier 2015. Elle s'articule désormais autour de cinq directions (cf. annexe n° 7.2).

Depuis cette date, cinq directeurs sont reliés directement au DG à savoir : la directrice des ressources humaines, la directrice de la gestion locative et de la proximité, le directeur du patrimoine et des marchés, la directrice comptabilité finances et la directrice systèmes d'information et commercialisation. Le service « direction générale », qui regroupe le secrétariat général et la communication, est également directement

rattaché au DG. Dans ce nouveau schéma d'organisation, plus aucun service n'est rattaché directement au directeur général, comme c'était le cas auparavant avec l'informatique et les moyens de communication, le service marchés et affaires juridiques.

Quatre agences décentralisées, rattachées à la direction de la gestion locative et de la proximité, complètent le dispositif.

Concernant le management interne et plus globalement le partage et la circulation de l'information au sein de l'office, deux instances ont été mises en place :

- le conseil de direction qui réunit tous les 15 jours les cinq directions et le secrétariat général et qui donne lieu à la formalisation d'un compte-rendu ;
- le conseil des cadres qui rassemble, outre les membres du conseil de direction, les chefs de service ainsi que les responsables d'agence dont la teneur des échanges est formalisée par un compte-rendu.

Si dans l'ensemble, l'organisation mise en place apparaît adaptée aux besoins de l'organisme, le fonctionnement au quotidien de l'office se trouve pénalisé par la double implantation des services sur deux bâtiments distants de 400 mètres. La direction comptabilité finances et la direction systèmes d'information et de commercialisation sont situées dans un bâtiment dit « annexe ». Au-delà du caractère peu pratique de cette configuration, cette implantation n'est pas de nature à optimiser la transversalité entre les directions qui reste pourtant une priorité affichée du DG.

Par ailleurs, si les nouveaux objectifs de production et d'intervention sur le parc existant (cf. § 5 se confirmaient, un renforcement des moyens de la maîtrise d'ouvrage apparaît nécessaire.

L'équipe de contrôle relève la qualité et la cohérence des informations transmises pour le besoin du contrôle.

2.2.3 Gouvernance financière

L'office est resté régi par les dispositions de l'instruction budgétaire et comptable de la M31 jusqu'au 31/12/2014. Le passage aux règles de la comptabilité commerciale (à compter du 01/01/2015) a amené Mayenne Habitat à ajuster et revisiter ses pratiques dans le domaine comptable (cf. § 6 infra).

La qualité des documents financiers et comptables produits par la direction comptabilité finances est de nature à éclairer la gouvernance de l'office dans des conditions très satisfaisantes.

Il convient de rappeler l'existence au sein de Mayenne Habitat d'un comité interne d'audit financier, émanation du CA, qui se réunit 2 à 3 fois par an en présence des cinq directeurs. Il est chargé de toute question financière, notamment d'examiner les orientations budgétaires et le compte financier avant approbation par le CA.

L'examen aléatoire de factures ainsi qu'une analyse des comptes mettent en évidence une sobriété dans le fonctionnement global de l'office à tous les niveaux.

2.3 CONCLUSION

Mayenne Habitat dispose d'une gouvernance bien impliquée dans le fonctionnement de l'organisme au travers des nombreuses commissions mises en place et jouant pleinement son rôle.

L'organisation des services est globalement adaptée à ses besoins. Un renforcement des équipes de maîtrise d'ouvrage peut être envisagé si les perspectives d'activité des prochaines années se confirment.

L'élaboration d'un nouveau « projet stratégique d'entreprise » permettrait de maintenir la dynamique actuelle. Le regroupement de l'ensemble du personnel du siège sur un même site serait de nature à faciliter les échanges transversaux entre les directions ; cette option pourrait utilement être examinée à cette occasion. Le lancement de ce projet d'entreprise a été confirmé par l'office dans sa réponse écrite en date du 27 avril 2017.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Le patrimoine de Mayenne Habitat se caractérise par un éclatement important ; l'office est présent sur 205 communes du département qui en compte 261. Près d'un quart du parc (23 %) est toutefois localisé sur la Ville de Laval avec deux ensembles importants, Les Fourches (611 logements) et Saint-Nicolas (900 logements), tous deux classés en ZUS. Les autres concentrations se situent à Mayenne avec 11 % des logements et Château-Gontier avec 10 %.

Les logements restants (près de 5 000) se répartissent sur 814 programmes et 202 communes. La taille moyenne des programmes en zone rurale est de six logements. 1 419 logements dont 331 collectifs sont classés en zone de revitalisation rurale.

Les anciens financements sont majoritaires ; ils représentent 57 % du parc pour 30 % de PLA et 10 % de PLUS. L'âge moyen du parc, considérée à sa date d'entrée dans le parc de l'office est de 35 ans. L'office compte cependant de nombreux ensembles acquis et améliorés dont la date de construction est bien plus ancienne.

3.1.2 Données sur la vacance

La vacance est une préoccupation de l'office et constitue un paramètre très important de la gestion de Mayenne Habitat. Si, globalement, elle est en diminution sur la période, elle reste à un niveau très élevé.

Situation au 31/12 en nombre de logements	2012	2013	2014	2015
Total vacance commerciale	453	379	420	334
Dont vacants moins de 3 mois	173	147	152	134
Dont vacants plus de 3 mois	280	232	268	200
Vacance technique liée à des projets de démolition, reconstruction, réhabilitation, restructuration, vente...	303	323	217	283
Parc au 31/12	9 294	9 232	9 111	9 013
Nombre total logements vacants	756	702	637	617
Taux vacance totale	8,1%	7,6%	7,0%	6,8%
Taux vacance commerciale	4,9%	4,1%	4,6%	3,7%

Au 31 octobre 2016, la vacance commerciale était en augmentation ; elle affectait 398 logements dont 204 depuis plus de trois mois. Les agences nord et sud sont les plus concernées avec respectivement 38 % et 29 % de la vacance, les agences est et ouest couvrant chacune une partie de l'agglomération de Laval étant beaucoup moins affectées avec 22 et 11 % de la vacance totale. Près de 38 % des communes dans lesquelles l'office dispose de patrimoine sont concernées par la vacance commerciale.

Par ailleurs, 268 autres logements étaient bloqués pour des raisons techniques liées à la gestion patrimoniale ; l'essentiel (229 logements) résulte de décisions prise par le CA de démolir ; les autres motifs sont la vente, les sinistres ou des travaux. Cette vacance technique se caractérise par de la très longue durée.

Au-delà de la gestion patrimoniale menée pour adapter le parc aux besoins (cf. infra § 5.1), l'office a mis en place diverses actions pertinentes pour lutter contre la vacance : renforcement des travaux d'embellissement, baisse des loyers jusqu'à 20 %, dérogations aux plafonds de ressources. La recherche de candidats a été élargie avec l'utilisation du site internet de l'organisme et le recours aux petites annonces (560 annonces diffusées en 2015), encarts publicitaires dans la presse, présence au Salon de l'Habitat, journée portes ouvertes, affichage dans les communes en mairies et autres lieux publics, démarches auprès des entreprises...

Les pertes de loyers associées sont importantes : en 2015, elles représentaient un montant de 1 586 k€, soit 5 % des loyers quittancés.

3.1.3 Problématiques liées aux acquisitions améliorations

Dans les années 1980–1990, l'office a acquis à la demande des collectivités locales de nombreux bâtiments anciens - presbytères, écoles, gendarmerie - aux fins de les transformer en logement social. 83 immeubles ont ainsi été mis à disposition de Mayenne Habitat, soit par bail emphytéotique (64), soit en cession pure (19), permettant la réalisation d'un parc de 361 logements. Au-delà du projet social, ces acquisitions participaient à la conservation des centres-bourgs.

Fin 2015, le parc de l'office comptait encore 304 logements répartis sur 71 programmes. La gestion de ce parc pose aujourd'hui de nombreuses difficultés. Dans un contexte de marché détendu, surtout dans les communes rurales, ces logements sont souvent inadaptés au regard des besoins actuels : conception peu fonctionnelle, hauteur sous plafond importante, chauffage électrique, problèmes d'accessibilité...

Ce parc subit une forte vacance. Au 31 octobre 2016, la vacance commerciale affectait 70 logements, soit près d'un logement sur quatre, avec une durée moyenne de 26 mois. Il concentre 17,6 % de la vacance commerciale, alors qu'il ne représente que 3,4 % des logements de l'office. Sa gestion patrimoniale est par ailleurs souvent délicate, avec des coûts de réhabilitation élevés, compte tenu de la qualité du bâti et des contraintes urbanistiques liées à leur localisation en centre-bourg.

Sur les territoires les plus détendus, la solution passe par la résiliation du bail emphytéotique ou la vente. L'office examine, au cas par cas, la situation de ce patrimoine en concertation avec les collectivités concernées, pour définir la meilleure solution de sortie. Des résiliations de bail ont déjà été mises en œuvre ainsi que des ventes. Trois programmes (cinq logements) étaient en cours de procédure de résiliation du bail avec la commune. Cette démarche engagée par l'office apparaît pertinente, compte tenu des problématiques auxquelles il est confronté, et sera à poursuivre dans la durée.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Le précédent contrôle avait mis en évidence des données erronées dans la base de l'office, relatives au calcul d'actualisation des loyers plafonds des conventions APL. L'important travail réalisé depuis par l'office a permis de corriger un grand nombre d'erreurs.

Quelques-unes subsistent toutefois : elles sont pour l'essentiel liées à l'indice de référence utilisé par rapport à la date de signature de la convention. Elles conduisent à une minoration des plafonds appliqués.

Dans l'optique d'une remise en ordre des loyers future, la fiabilisation de la base se doit d'être finalisée et les données retranscrites dans un fichier de type Excel reprenant l'ensemble des informations relatives à l'actualisation : date d'envoi du projet convention avec taux et indice de référence, date de signature État, date de l'avenant et éventuelles modifications sur les loyers, taux et indice de référence, ainsi que formule d'actualisation prenant en compte les évolutions réglementaires en termes d'actualisation.

Les augmentations de ces trois dernières années ont été portées aux plafonds autorisés par la réglementation² :

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Augmentation moyenne au 1 ^{er} janvier	1,10%	1,10%	1,50%	0,90%	0,47%	0,08%
Encadrement législatif depuis 2011	1,10%	1,90%	2,15%	0,90%	0,47%	0,08%

² Loi de finances de 2011 puis par la loi ALUR sur la base de l'évolution de l'IRL du 3^{ème} trimestre.

L'enquête RPLS 2016 a permis de situer les loyers pratiqués par rapport aux loyers plafonds de la convention APL. L'écart moyen est de 16 % et représente une marge théorique de 4,9 M€ ; 53 % de cette marge concerne les anciens financements.

La comparaison des loyers pratiqués par l'office au 1^{er} janvier 2014 avec la base de données de l'enquête RPLS 2014 met en évidence des niveaux de loyers plus bas que ceux constatés sur l'ensemble du département et sur la région :

	Loyer mensuel en € par m ² de surface habitable			
	Moyenne	1 ^{er} quartile	médiane	3 ^{ème} quartile
Organisme	4,5	3,9	4,4	5,0
Département de la Mayenne	4,7	4,0	4,6	5,2
Région Pays de Loire	5,2	4,5	5,1	5,8

Ce niveau de loyer facilite l'accès aux logements de Mayenne Habitat, qui présentent une bonne accessibilité économique pour les ménages ; 68 % des logements disposent de loyers qui se situent en dessous du loyer de référence utilisé pour le calcul de l'APL. Ainsi, le loyer médian de Mayenne Habitat pour un T3 est de 278 € alors que le loyer plafond APL de 323 € et celui d'un T4 est de 321 € pour un plafond APL de 369 €. La structure complète des loyers figure en annexe n° 7.3.

Cette situation découle en grande partie de la part prépondérante des anciens financements (57 % du parc). La baisse des loyers à la relocation pratiquée pour lutter contre la vacance participe également au phénomène.

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

L'office n'applique le SLS que sur le parc situé en zone B2, soit les communes de Laval, Changé et Saint-Berthevin. Le montant est calculé sur la base du barème national avec la modulation à minima du coefficient à moins 50 % en cohérence avec les autres bailleurs locaux. Mayenne Habitat n'applique pas de SLS en zone C, compte tenu des problèmes de vacance auxquels il doit faire face.

Le champ d'application se trouve ainsi fortement réduit, compte tenu du nombre de logements classés en ZUS et des bénéficiaires d'APL pour lesquels le SLS ne s'applique pas. En décembre 2015, le SLS était facturé à 21 locataires pour un montant moyen de 12 €.

3.2.3 Charges locatives

Le processus de régularisation des charges locatives évalué à partir des régularisations des années 2011 à 2015 est globalement satisfaisant. Le montant des provisions est adapté, avec des régularisations inférieures à 10 % des provisions appelées. Les écarts les plus importants sont constatés sur le poste chauffage dont les coûts fluctuent très significativement d'une année à l'autre.

L'analyse des charges de chauffage a mis en évidence des coûts rapportés à la surface habitable très dispersés sur l'ensemble du parc. Le coût moyen toute énergie confondue est de 6,4 € le m² de surface habitable, dans une fourchette allant de 4,10 à 13,10 € le m². Ainsi, pour les programmes chauffés au gaz, le coût moyen pour les 23 logements de « la petite Croix », code 99, ressort à 13 € le m², alors que celui des 59 logements du programme « Beaulieu » est de 4 € le m².

La régularisation des charges doit être l'occasion de présenter un bilan annuel des charges dans lequel sera détaillé le coût des prestations par programme, ce qui n'est pas le cas actuellement. Cette analyse permettra, par ailleurs, de détecter les éventuelles anomalies de facturation et d'apprécier les variations d'une année sur l'autre. Les coûts les plus élevés devront être étudiés pour en comprendre l'origine et identifier les éventuelles solutions techniques à mettre en œuvre pour les réduire.

3.2.4 Dépôt de garantie

Mayenne Habitat ne respecte pas de façon systématique les délais de restitution des dépôts de garantie tels que définis par la loi Alur et étendus à tous les baux par la loi Macron. A la date du contrôle, l'office ne disposait pas de solution adaptée pour répondre aux obligations issues de la loi ALUR en matière de remboursement du dépôt de garantie. Il est confronté à des problèmes techniques liés au processus de quittance. Les données pour le quittance sont arrêtées au 15 du mois et ne prennent donc en compte que la situation des locataires sortants pour lesquels l'état des lieux a été fait avant cette date. Pour les états des lieux effectués après, la régularisation ne peut être prise en compte dans l'état actuel que lors du quittance du mois suivant dépassant ainsi le délai fixé par la réglementation.

Sur la période du 1^{er} janvier au 31 août 2016, sur les 560 locataires sortants dont l'état des lieux ne faisait l'objet d'aucune réserve, 175 ont bénéficié du remboursement du dépôt de garantie dans le délai de 30 jours fixé par la réglementation ; pour les 385 restants le délai moyen de remboursement a été de 51 jours. L'office est invité à rechercher avec son prestataire informatique une solution à ce problème ; à défaut, il s'expose à des risques de pénalités (10 % du loyer par mois de retard).

Le modèle de bail devra également être revu pour prendre en compte la diminution de délai, ainsi que les autres changements induits par la loi ALUR.

Dans sa réponse écrite, l'office indique que des adaptations du logiciel de gestion ont été demandées afin de répondre aux exigences réglementaires. Il précise qu'en cas d'impossibilité, une approche informatique isolée du module facturation était en cours d'examen et qu'en dernier ressort, il serait procédé à un traitement manuel. Le bail va également être ajusté aux exigences des lois récentes.

3.1 CONCLUSION

Le parc de Mayenne Habitat présente une bonne accessibilité économique, du fait de niveaux de loyers contenus. La vacance, liée au caractère détendu du marché, reste le principal sujet de préoccupation de l'office. Son traitement est pleinement intégré au quotidien, aussi bien dans la gestion locative que dans la politique patrimoniale mise en œuvre par Mayenne Habitat, dans une logique d'adaptation du parc à la demande. Dans ces conditions, la vacance apparaît bien maîtrisée, malgré son niveau qui reste élevé.

L'office doit continuer à examiner, au cas par cas, en relation avec les collectivités locales, dans le cas des baux emphytéotiques la problématique spécifique, au sein de son parc, des acquisitions amélioration. Ces logements ne répondent plus à la demande et sont fortement générateurs de vacance.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

La comparaison des résultats des enquêtes OPS 2012, 2014 et 2016 met en évidence une augmentation des personnes seules, alors que les couples et les familles avec trois enfants et plus diminuent.

En %	Pers. isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono- parentales	Revenu < 20% *	Revenu < 60% *	Revenu > 100%*	Bénéficiaires d'APL+AL
Enquête OPS 2012x	47,8 %	8,4 %	18,5 %	17,1 %	62,9 %	6,5 %	52,9 %
Enquête OPS 2014x	48,0 %	8,3 %	18,4 %	17,0 %	61,8 %	6,2 %	52,0 %
Enquête OPS 2016x	48,5 %	7,9 %	18,7 %	19,8 %	61,4 %	6,8 %	51,5 %
Département 2012	49,5 %	8,1%	18,9 %	16,6 %	60,1 %	11,1 %	49,3 %

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

En termes de revenus, l'année 2016 enregistre une hausse sensible des très bas revenus (inférieurs à 20 % des plafonds PLUS). Les résultats de l'enquête 2016 indiquent également qu'en secteur QPV³, 31 % des ménages étaient sous le seuil des 20 %, 72 % sous celui des 60 % et 62 % d'entre eux percevaient l'APL. Pour les emménagés récents, ces taux sont respectivement de 45 %, 88 % et 81 %.

La comparaison avec les résultats 2012 du département montre que l'office participe pleinement au rôle social qui lui est dévolu.

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

Le département de La Mayenne a recours au fichier commun de la demande pour l'enregistrement et la gestion de la demande. La transmission des informations vers le SNE⁴, est assurée par le prestataire du fichier commun. Les vérifications menées ont permis de constater une bonne transmission des informations du fichier commun vers le fichier SNE.

Au 7 septembre 2016, le fichier commun de la demande comptait 3 707 demandes actives. L'ancienneté moyenne était de 13 mois : 16,3 mois pour les demandeurs déjà logés dans le parc social et 10,7 mois pour la demande externe.

71,5 % des demandes ont moins d'un an ; 41,2 % moins de 6 mois et 22,2 % moins de 3 mois. Pour les demandes externes ces taux sont respectivement de 76, 45 et 25 %.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Le règlement intérieur de la CAL rappelle les critères de priorité à prendre en compte pour l'examen des demandes de logement dans le cadre des objectifs de la politique d'attribution : faciliter l'accès et le maintien des ménages en difficultés sociales et/ou économiques, favoriser la mixité socio-économique, de générations ou de nationalités au sein des quartiers, améliorer et préserver les équilibres de peuplement et la lutte contre la vacance de logements.

Les résultats constatés dans l'enquête OPS 2016 en secteur QPV mettent en évidence la difficulté de l'office à équilibrer socialement ses programmes et la tendance à concentrer sur ces quartiers les populations les plus fragiles. Si ce constat a pu être établi sur les deux quartiers de Laval classés en QPV, il peut être étendu à d'autres quartiers sur Château-Gontier et Mayenne. L'office doit être vigilant à ce qu'un équilibre social soit maintenu sur ces quartiers.

La connaissance du terrain et de l'occupation du parc par les agences se doit à ce titre d'être valorisée ; la sélection des candidats par les services doit prendre en compte cette préoccupation ; le partenariat avec les communes et les échanges d'informations sur l'occupation du parc sont également des atouts qu'il convient d'exploiter.

Dans le contexte de forte détente du marché immobilier que connaît le département, la politique d'attribution et d'occupation du parc de Mayenne Habitat doit mieux associer la lutte contre la vacance à l'équilibre social de ses programmes, en évitant les concentrations des populations les plus fragiles. Si cet équilibre apparaît difficile à atteindre sur les secteurs les plus détendus, il doit être recherché sur ceux où la demande est plus diversifiée comme les quartiers des Fourches et de Saint-Nicolas à Laval.

4.2.3 Gestion des attributions

4.2.3.1 Analyse de la gestion des attributions

Mayenne Habitat dispose d'une seule CAL, composée d'administrateurs, et qui se réunit à un rythme bimensuel. La CAL délibère en toute indépendance sur les candidatures présentées avec le souci de

³ Quartier Prioritaire de la politique de la Ville.

⁴ Système national d'enregistrement opérationnel depuis avril 2011.

répondre le plus largement possible aux demandes, tout en tenant compte de la composition familiale et des ressources. La question de l'équilibre social des résidences évoqué supra reste en revanche très en retrait dans les considérants.

Le nombre de dossiers traités (120 en moyenne par commission) et les problèmes de vacance auxquels est confronté l'office plaident pour une augmentation de la fréquence des CAL.

Le règlement intérieur de la CAL, dans son article 10, autorise l'attribution directe de logement par les services du siège et les agences. Ce dispositif a été mis en place pour lutter contre la vacance en améliorant la réactivité. Les attributions réalisées dans ce cadre sont présentées lors de la CAL qui suit, pour information et validation a posteriori. Cette procédure ne respecte pas dans les dispositions de l'article L. 441-2 du CCH.

Le précédent contrôle Miilos critiquait cette pratique qui concernait 40 % des attributions à l'époque. Depuis 2013, le recours à cette procédure s'est fortement réduit : en 2015, elle ne concernait que 8 % des attributions et en novembre 2016, ce taux n'était que de 1,4 %.

Les trois dernières attributions ainsi réalisées ont été validées lors des CAL du 22 août et du 5 septembre 2016. Les propositions ont été faites quelques jours avant le passage en commission. La sanction financière prévue à l'article L. 342-14-1 du CCH peut atteindre le montant maximum de 16 802 € correspondant à dix-huit mois de loyer en principal des logements concernés (cf. annexe n° 7.4).

L'office confirme dans sa réponse, que les attributions hors CAL ne sont plus pratiquées, quand bien même le contexte de marché détendu et de volatilité des demandeurs est encore d'actualité.

Les attributions font l'objet d'un bilan complet développé chaque année dans le rapport d'activité. La demande y est également analysée, ainsi que l'occupation du parc, les mouvements de locataires et la vacance. En 2015, l'office a fait 2 510 propositions pour aboutir à 1 170 attributions soit un taux de refus de 52 %.

L'examen des attributions a permis d'évaluer les délais d'attribution pour l'année 2015. Il est en moyenne de 5 mois : 4,4 pour les demandes externes et 9,8 mois pour les demandeurs déjà logés dans le parc HLM. 91 % des demandes satisfaites dataient de moins d'un an (87 % sur Laval et 90 % sur le reste du département) ; 81 % avaient moins de 6 mois, 71 % moins de 3 mois et 43 % dataient de moins d'un mois. Le délai d'attente pour obtenir un logement est court et confirme bien la détente du marché sur le département.

Le contrôle sur pièces des dossiers locataires a permis de constater la bonne qualité de l'instruction sociale et administrative des dossiers des candidats.

L'analyse des attributions a été réalisée à partir d'une extraction informatique des données correspondant aux entrants des années 2014, 2015 et 2016 arrêtée au 9 septembre, soit un total de 3 242 dossiers. L'analyse a été complétée par l'examen ciblé de 44 dossiers.

Six dépassements ont ainsi été constatés ; ils sont très mesurés. Le plus important, à hauteur de 13,7 %, concerne un couple dont les revenus sont en diminution, sans pour autant passer sous les plafonds ; le dépassement sur les revenus N-1 est de 8,7 %. Les autres dépassements varient de 0,3 à 7,3 % avec une moyenne de 3 %. L'office s'expose à une sanction financière telle que prévue à l'article L. 342-14-1 du CCH d'un montant maximum de 41 328 €, correspondant à dix-huit mois de loyer en principal des logements concernés (cf. annexe n° 7.4).

Mayenne Habitat met en avant dans sa réponse que les dépassements sont peu nombreux et limités en pourcentage. Il indique que ces attributions n'ont été effectuées que lorsqu'il n'y avait aucun demandeur, en précisant que ces choix s'expliquent soit par le contexte social des demandeurs, comme une mutation interne d'un locataire en difficultés, soit par manque cruel de candidat.

4.2.3.2 Gestion des contingents

Le contingent préfectoral est géré en flux avec une gestion déléguée aux bailleurs sociaux. L'objectif annuel est fixé à 25 % du nombre des attributions sur l'agglomération de Laval (y compris les 5 % fonctionnaires)

et à 15 % sur le reste du département. Ce pourcentage est calculé sur la base des attributions de l'année N-1 avec un plafond fixé à 25 % du parc locatif.

Les critères de priorité sont définis dans la convention de réservation conclue avec l'État. Les différentes catégories ainsi définies font l'objet d'un suivi particulier dans le fichier de la demande locative sociale (FDLS).

Ce principe de gestion en flux est combiné à des réservations portant sur des logements identifiés dont l'attribution relève de la compétence de la commission départementale du logement accompagné par l'insertion (CDLAI), instance qui s'inscrit dans le PDALPD⁵. Les candidats à ces logements sont identifiés par le réseau des travailleurs sociaux du département. La CDLAI assure l'accompagnement des locataires. Pour Mayenne Habitat, ce dispositif s'applique à 17 logements sur Laval et 76 sur le reste du département.

Chaque année un bilan est dressé par le prestataire du FDLS. Les objectifs fixés aux bailleurs sont largement remplis. En 2015, 47 % des demandes satisfaites de Mayenne Habitat relevaient du contingent préfectoral, un taux largement au-dessus de l'objectif de 25 % fixé.

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Les visites réalisées dans le cadre du contrôle ont permis de constater une gestion de proximité satisfaisante et, notamment, le bon niveau de propreté des parties communes des programmes visités quelles que soient leur localisation et leurs conditions d'occupation et de vacance.

La gestion de proximité repose sur les quatre agences décentralisées. Si les agences Est et Ouest disposent d'un parc relativement concentré, celui des agences Sud et Nord est beaucoup plus éclaté, notamment sur l'agence Nord qui gère 2 712 logements répartis sur 273 programmes et 73 communes, avec des distances à parcourir importantes.

L'organisation est adaptée ; chaque agence comprend un responsable, un assistant administratif, un pôle accueil/gestion locative composé de trois agents, une conseillère en économie sociale et familiale, 4 à 6 chargés de clientèle en charge notamment des états des lieux, des agents de propreté et un à trois agents de maintenance en fonction des sites (cf. annexe n° 7.5).

Depuis 2004, l'office confie à un prestataire extérieur, le GLEAM (groupement local d'employeurs d'agents de médiation), la médiation sociale sur plusieurs quartiers de Laval et de Saint-Berthevin. Le groupement intervient sur les troubles de voisinage et assure une veille sociale sur les quartiers.

L'office dispose, depuis 2007, d'un accueil téléphonique centralisé, par lequel transitent toutes les communications à destination de l'office. Le centre d'appel constitue le principal point d'entrée des réclamations locataires. Il mène également des enquêtes auprès des locataires sur des sujets divers : chauffage, locataires entrants. En dehors des heures d'ouverture du centre, l'office dispose d'un numéro unique d'appel accessible 24H/24H et 365 jours/365, via un prestataire extérieur.

Cinq agents (4,1 ETP) sont affectés au centre d'appel ; en pratique l'effectif moyen en place est de 3,7 pour une moyenne journalière de 230 appels. La non-quantification des appels perdus et du temps moyen d'attente par le logiciel de gestion du dispositif ne permet pas de garantir que les effectifs sont adaptés aux besoins. La mise en place d'un nouveau dispositif téléphonique, à compter de novembre 2016, doit permettre le suivi de l'activité du centre et d'adapter au mieux les effectifs aux besoins.

Mayenne Habitat enregistre en moyenne 800 réclamations par mois. Leur gestion s'appuie sur un module informatique de traitement. Il permet d'enregistrer les demandes d'intervention, d'en assurer le suivi jusqu'au traitement définitif du dossier et son règlement. 50 % des réclamations sont saisies par le centre d'appel et 43 % par les agences. En 2015, le nombre d'affaires enregistrées a été de 9 461 ; 82 % étaient d'ordre technique et 10 % concernaient des troubles de voisinage.

⁵ Plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées.

Un état des réclamations en cours, arrêté au 25/10/2016, a mis en évidence l'existence de demandes anciennes : sur les 1 120 affaires actives, 50 dataient de 2015. À la demande de l'équipe de contrôle, des justifications ont été fournies pour chacune d'entre elles.

Une série de tableaux de bord permet le suivi des réclamations. Ils ne traitent que les affaires de l'année. Suite au constat opéré ci-dessus, l'élargissement du tableau de bord à l'ensemble des affaires en cours au 31/12 donnerait une vision plus précise de la situation et permettrait d'identifier d'éventuelles réclamations en souffrance.

L'office précise en réponse que la procédure d'enregistrement et de traitement des réclamations va être complétée et qu'elle s'inscrira dans le cadre du processus de labélisation.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYÉS

4.4.1 Prévention et traitement des impayés locatifs

Le service « recouvrement et contentieux » est rattaché à la Direction de la gestion locative et de la proximité. La dimension précontentieuse est gérée en agence par une conseillère en économie sociale et familiale (CESF) rattachée hiérarchiquement au service « recouvrement et contentieux » du siège.

Elle fait l'objet d'une procédure formalisée. Il est à noter que la première relance des locataires en situation d'impayés est assurée par le service « comptabilité clients » de la direction comptabilité finances.

La deuxième relance est prise en charge par le service « recouvrement et contentieux ». Au-delà de cette gestion administrative, le contact sur site avec le locataire reste la priorité. Les visites à domicile convenues avec l'intéressé sont privilégiées ; un rappel par mél ou SMS est effectué la veille du rendez-vous. A cette occasion un diagnostic social est posé et un plan d'apurement peut être proposé au ménage.

La chargée de précontentieux mobilise le cas échéant le réseau des travailleurs sociaux pour compléter ses informations sur la situation du ménage en impayés. Elle peut aussi être amenée à formaliser un dossier FSL « maintien » à l'occasion d'un signalement particulier.

Lorsque la CESF constate l'échec de la phase amiable ou lorsque le contact a été rompu avec le ménage, le dossier est soumis à l'examen de la commission précontentieuse. Cette instance qui examine entre 50 et 60 dossiers par mois statue sur l'opportunité d'engager une procédure contentieuse en résiliation de bail.

La phase contentieuse, à compter de la notification au locataire du commandement de payer, mobilise 3 ETP au siège de l'office avec une répartition géographique des dossiers calée sur l'implantation des agences. A noter que depuis le passage à la comptabilité commerciale, l'organisme se fait assister par deux cabinets d'huissiers dans le domaine du recouvrement contentieux.

4.4.2 L'évolution des impayés locatifs

Corrigé du terme échu de décembre et des admissions en non-valeur, le montant des restes-à-recouvrer est en moyenne d'environ 3 200 k€ sur la période.

Le niveau des impayés de l'office se situe à un montant légèrement supérieur aux standards habituels ; ainsi, le ratio des créances locataires rapportées aux loyers et charges récupérées est en moyenne sur les trois dernières années de 15 % pour une médiane nationale proche de 14 % (cf. tableau ci-dessous).

Évolution du montant des créances locatives

	2011	2012	2013	2014	2015
Créances loc/loyers et charges récupérées en % (non corrigé du terme échu de décembre)	9,6	10	14,6	15,2	15,5

Il est constaté une hausse sensible des restes-à-recouvrer à compter de l'exercice 2013, alors même que les admissions en non-valeur (ANV) d'un montant déjà élevé en début de période (de l'ordre de 430 k€)

connaissent une forte progression à compter de 2013 (588 k€), puis 663 k€ en 2014 et 502 k€ en 2015. Au moins deux raisons peuvent être avancées pour expliquer cette évolution :

- le passage aux dispositions de la comptabilité commerciale au 01/01/2015 a favorisé une opération de « toilettage » des dossiers en souffrance ;
- le poids des effacements de dettes, suite à procédure de rétablissement personnel (dossier de surendettement) est très prégnant, puisqu'il représente 192 k€ en 2014, 243 k€ en 2015, avec une projection entre 180 et 200 k€ pour 2016.

L'augmentation constatée est imputable en grande partie aux créances des locataires partis qui progressent fortement sur la période, passant de 41 % en 2011 à 57 % du total des impayés en 2015, avec un accroissement important des grosses dettes (supérieures à 3000 €).

A l'inverse, la dette exprimée en euros résultant des locataires présents a diminué sur la période, pour ne représenter que 43 % du total des impayés en 2015, même si le nombre de situations de locataires présentant un impayé inférieur à 3 mois de loyers est très élevé, puisqu'il représente 68 % du total des situations des locataires présents.

Malgré une organisation adaptée et un suivi satisfaisant des restes-à-recouvrer, l'attention et la vigilance de l'office sont appelées sur le fait que le niveau d'impayés a connu sur la période une forte augmentation.

4.4.3 La Provision pour créances douteuses

Les nouvelles dispositions du règlement de l'Autorité des normes comptables de juin 2015 vont être mises en œuvre sur l'exercice 2016. La direction comptabilité finances va présenter devant le CA de décembre 2016 une nouvelle méthode pour dimensionner la provision pour créances douteuses (cf. annexe n° 7.6).

Il s'agit d'une méthode visant à observer l'évolution des créances des locataires présents de moins de 12 mois par tranches de dettes (0 à 3 mois, 3 à 6 mois, 6 à 12 mois) entre deux exercices consécutifs (2014/2013, puis 2015/2014). A l'issue de chaque période d'observation, les locataires entrant dans la catégorie des dépréciables à 100 % (plus de 12 mois d'impayés, partis avec solde ou irrécouvrable) au 31/12 de l'année n+1 sont ressortis. Le taux de dépréciation est déterminé en fonction de la quote-part du montant des créances locataires sur le total des dettes de l'origine (année n) de la tranche. Cette analyse sera reconduite à la fin de chaque exercice et donnera lieu si besoin à ajustement.

Il en résulte un taux de dépréciation qui ressort de la façon suivante :

Taux de dépréciation en %	0 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 12 mois
Pratiqué jusqu'au 31/12/2015	0	25	50
Nouvelle méthode à compter de l'exercice 2016	4	28	57

La création d'une dépréciation des créances de moins de 3 mois des locataires présents est une réponse pertinente au regard de l'enjeu financier important que représentent les néo-débiteurs.

Il est à noter qu'une application rétrospective de ces taux de dépréciation à la réalité de l'exercice 2015 aurait majoré la provision pour créances douteuses de 115 k€.

4.1 CONCLUSION

Mayenne Habitat assume pleinement la vocation sociale qui est la sienne. L'occupation très sociale avérée du parc et, notamment, le profil socio-économique des nouveaux entrants participe à l'augmentation très sensible des impayés.

Dans ce contexte, l'office doit rester vigilant à l'équilibre social de ses programmes en évitant de concentrer les populations les plus fragiles.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Le dernier plan stratégique de patrimoine date de 2015. Il succède à ceux de 2005 et 2010. Réalisé en interne, le PSP de 2015 a été initié en 2013, année consacrée au diagnostic du parc. L'office a ainsi défini la grille d'analyse et le principe de cotations sur les volets technique, attractivité, occupation et financier puis a suivi la réalisation des diagnostics proprement dits, réalisés en agence par les chargés de clientèle (techniciens en charge des états des lieux). En parallèle, un audit énergétique de l'ensemble du parc a été confié à un prestataire extérieur pour évaluer l'état du parc et définir par niveau d'interventions l'impact sur le classement énergétique du groupe.

L'année 2014 a été consacrée à la compilation des résultats et la définition de stratégies en termes de travaux et de vente. C'est à partir de ce travail que le conseil d'administration a défini des orientations patrimoniales de l'organisme à 10 ans, globalement et par programme.

Le CA a ainsi validé la démolition de 14 opérations (176 logements) ; 11 autres (156 logements) restent à valider et 8 (84 logements) sont encore en cours d'analyse. Des travaux d'amélioration pour 383 logements collectifs répartis sur 27 opérations sont programmés et 1 243 (54 résidences) sont en cours d'études, 923 à court terme, dont les 900 logements du projet ANRU de Saint-Nicolas et 320 à long terme.

Les besoins d'amélioration thermique de 897 logements individuels sont également identifiés avec une déclinaison par modèle de construction.

En ce qui concerne la vente, le programme s'inscrit dans la continuité des décisions prises par le conseil en 2007. Une première série de 76 logements est identifiée ; en l'absence de demande du locataire en place, ils seront proposés à la vente suite à son départ. Il s'agit des opérations anciennes, énergivores avec des volumes inadaptés et qui nécessiteraient de gros travaux d'amélioration pour redevenir attractives. 20 nouveaux ensembles (131 logements) ont été identifiés pour la vente à défaut de relocation pendant 6 mois, pour quatre d'entre eux (14 logements) sous bail emphytéotique, la vente nécessitera l'accord de la commune.

En termes de développement, le PSP prévoit un rythme moyen de 35 à 40 logements par an avec un prix unitaire de 140 k€ et 20 k€ de fonds propres. L'application de ces différentes hypothèses conduit à une diminution sensible du parc locatif avec une projection à fin 2024 à 8 684 logements, soit 329 logements de moins qu'aujourd'hui.

5.2 PROJET PNRU DE SAINT-NICOLAS A LAVAL

Le quartier Saint-Nicolas à Laval fait partie du périmètre d'intervention retenu dans le programme national de renouvellement urbain (ANRU 2). Unique bailleur social sur le quartier avec 899 logements, Mayenne Habitat est, avec la ville de Laval, l'autre maître d'ouvrage concerné par le projet. Il ne le maîtrise pas pour autant, les études étant réalisées par la ville.

Dans l'état des études à la date du contrôle, le projet prévoit la démolition de 145 logements, les logements restants devant être réhabilités et résidentialisés. Parmi les bâtiments démolis, figure celui dans lequel se trouve l'agence actuel du secteur ouest. L'office souhaite inclure dans le projet une petite opération d'une vingtaine de logements avec les locaux de la nouvelle agence en rez-de-chaussée. Ce changement est soumis à l'accord de l'ANRU, le projet ne prévoyant pas dans l'état actuel la reconstruction de logements sociaux.

Une première estimation haute chiffrerait le montant des travaux à près de 38 M€. Les conditions de financement et notamment les subventions de l'ANRU n'étaient pas encore arrêtées à la date du contrôle.

Ce projet va fortement impacter Mayenne Habitat, d'une part du point de vue financier, compte tenu du montant des travaux envisagés et des faibles contreparties en produit d'exploitation, mais aussi au niveau des moyens humains nécessaires pour mener à bien cette opération.

L'office souhaite lancer, dès 2017, les travaux de réhabilitation et résidentialisation d'une première tranche de 318 logements. Cette décision reste suspendue à l'accord des parties prenantes au projet.

5.3 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.3.1 Offre nouvelle

L'activité de Mayenne Habitat de ces dernières années se caractérise par une production réduite de logements neufs, largement en dessous du nombre de logements vendus et démolis.

	Parc au 1 ^{er} janvier	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Vente	Transforma- tion d'usage	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution
2011	9 405	15	0		69	-1	24	9 326	-0,8 %
2012	9 326	44			64		12	9 294	-0,3 %
2013	9 294	25			63	-24	0	9 232	-0,6 %
2014	9 232	62			53		130	9 111	-1,3 %
2015	9 111	20			49	-10	59	9 013	-1,1 %
Total		166			298	-35	225	9 013	-4,2 %

Sur la période 2011 à 2015, le parc de l'office s'est réduit de 392 logements. Les perspectives de production pour les prochaines années sont de 41 logements en 2016 (10 programmes), 82 en 2017 (13 programmes) et 76 en 2018 répartis sur 9 projets.

L'objectif annuel de 35 à 40 logements retenu dans le PSP a été revu à la hausse au regard des conclusions du PDH et de la décision de développer une offre nouvelle sur Laval Agglomération. L'objectif pris en compte dans l'étude prévisionnelle est de 75 à 80 logements par an.

5.3.2 Réhabilitations

Au cours de ces dernières années, Mayenne Habitat est intervenu sur près de 800 logements dont 500 dans le cadre du projet ANRU des Fourches à Laval. Plusieurs opérations étaient en cours à la date du contrôle et de nombreux projets étaient à l'étude avec notamment la réhabilitation et la résidentialisation d'une première tranche de 318 logements dans le cadre du PNRU sur le quartier Saint-Nicolas à Laval.

En 2016, quatre programmes de réhabilitation (95 logements) ont été livrés et quatre autres (260 logements) sont prévus en 2017.

La politique d'investissement sur le parc existant a été revue avec une approche plus globale des travaux à réaliser, allant de l'enveloppe du bâtiment avec notamment le traitement thermique des façades, jusqu'à l'intérieur des logements et les parties communes en fonction des besoins.

Cette vision plus globale induit des coûts d'intervention majorés ; compris jusqu'à présent entre 15 et 20 k€, le montant des réhabilitations plus récentes comme celle des 13 logements de Villaines-la-Juhel avoisine les 28 k€ au logement et celle du programme ANRU se situe autour de 33 k€ au logement. Cette approche permet, par ailleurs, d'optimiser les éventuelles aides financières liées aux économies d'énergie. Enfin, elle doit conduire à une réduction des dépenses de maintenance.

L'amélioration thermique des logements individuels ne fait, à ce jour, l'objet d'aucune approche consolidée. Le traitement par modèle apparaît comme la solution la plus pertinente, aussi bien du point de vue opérationnel qu'économique ; elle n'a pas encore été explorée. Lors de la CUS de 2011, l'office n'a pris aucun engagement dans cette action au regard des montants élevés à investir pour répondre aux objectifs fixés. Le PSP actualisé en 2015 prévoit des travaux sur 900 logements.

Deux éléments externes viennent accentuer l'enjeu lié à l'amélioration thermique des individuels. Le premier est la décision du Conseil Général de limiter, à partir de 2020, les aides du « fond de solidarité logement » aux seuls logements classés en catégorie A, B, C et D. Le second découle de la réglementation qui interdit, depuis le 1^{er} janvier 2016, la vente des logements dont la consommation d'énergie est supérieure ou égale à 330 kilowattheures (kWh) d'énergie primaire par mètre carré et par an, soit un classement énergétique en F ou G. Ces deux mesures vont impacter la stratégie patrimoniale de l'organisme.

5.4 EXERCICE DE LA FONCTION MAITRISE D'OUVRAGE

5.4.1 Engagement et suivi des opérations

La maîtrise d'ouvrage des constructions neuves et des réhabilitations est assurée par le service « montage d'opération » rattaché à la direction du patrimoine. Il a en charge, par ailleurs, la gestion du plan stratégique du patrimoine. Il se compose de deux monteurs d'opérations dont la responsable et d'un agent en charge du suivi des chantiers.

Ces effectifs apparaissent réduits au regard de l'activité construction des années à venir avec, notamment, le projet PNRU, l'activité de construction neuve, la problématique des réhabilitations en général, et celles du parc individuel en particulier, et la poursuite des démolitions.

Deux instances issues du conseil d'administration interviennent dans le processus décisionnel des opérations de construction neuve.

Le comité d'engagement examine la faisabilité des opérations ; chaque projet fait l'objet d'un document qui présente la commune d'implantation, sa situation géographique, le parc locatif existant, les données sur la vacance et la rotation, la localisation du projet, les contraintes associées et l'étude de faisabilité du maître d'œuvre. Les dossiers présentés sont élaborés par la direction du patrimoine en association avec les autres services de l'office et, notamment, la direction clientèle.

La commission d'examen des avant-projets porte, quant à elle, sur le projet établi par l'architecte avec un jeu complet de plans et des perspectives. Avant passage devant la commission, les projets présentés ont transité au préalable par les services de l'office.

Afin de mieux circonscrire le travail du maître d'œuvre, l'office a mis au point un programme de ses préconisations techniques qu'il transmet au candidat retenu après la consultation.

Le processus de livraison a été également formalisé, afin de se prémunir de toute difficulté lors de la mise en location des logements. L'office va jusqu'à souscrire à son nom les premiers abonnements (eau, gaz, électricité), afin de vérifier le bon fonctionnement des appareils. La visite avant livraison fait l'objet d'une fiche détaillée contresignée par un représentant de la direction patrimoine et un représentant de la gestion locative.

Pour les réhabilitations, la nouvelle approche décrite supra, a été retranscrite dans une procédure interne élaborée début 2016. Elle définit les principales étapes du projet : l'analyse des besoins, la concertation avec les locataires, la définition du programme de travaux et le montage financier. Elle associe la direction du patrimoine, la gestion locative et la direction financière.

5.4.2 Respect des règles de mise en concurrence

L'office dispose d'un service « marché » rattaché à la direction du patrimoine ; il intervient sur l'ensemble des marchés passés par l'office. En complément de la commission d'appel d'offres qui intervient pour les marchés dépassant les seuils passés dans le cadre de procédures formalisées ; l'office a mis en place une commission des marchés pour les autres marchés passés dans le cadre de la procédure adaptée. Les conditions d'attribution des marchés de travaux n'appellent pas de remarque.

Pour la maîtrise d'œuvre, Manche Habitat a recours à divers intervenants. Les marchés sont attribués sur la base de procédures adaptées, leur montant étant en dessous des seuils impliquant le recours à

la procédure de concours. Le montant moyen est de 40 k€ et le plus important est de 181 k€. Les conditions de leur attribution n'appellent pas d'observation.

Désignés sur la base du programme, les maîtres d'œuvre s'engagent sur un taux de rémunération, le coût des travaux étant estimé par l'office. Un avenant au marché est passé au stade APD pour arrêter le coût d'objectif du maître d'œuvre. Plusieurs des contrats examinés font l'objet d'avenant avec des montants élevés pouvant atteindre 40 % du marché initial. Ils résultent de modifications importantes du projet par Mayenne Habitat : augmentation du nombre de logements, changement de typologie, découpage en tranche...

Ces changements modifient l'économie générale du projet et auraient mérité une nouvelle consultation. À signaler toutefois qu'ils ne concernent que des opérations de petite taille (jusqu'à six logements) et ne conduisent pas à un dépassement des seuils. Mayenne Habitat se doit toutefois de définir plus précisément le programme de ces projets avant la consultation pour la maîtrise d'œuvre.

5.4.3 Analyse d'opérations

Sur la période de contrôle (2011-2016), le prix de revient des opérations livrées a évolué de la façon suivante :

Année	Nbre programmes	Nbre logements	Charge foncière	Bâtiment	Prix en € au m ² SH TVA 5,5 %	
					Honoraires divers	Total
2011	4	15	164	1 019	175	1 357
2012	7	44	141	1 152	165	1 458
2013	8	26	176	1 130	184	1 490
2014	16	61	113	1 244	184	1 542
2015	6	20	121	1 317	179	1 617
2016	10	41	118	1 400	189	1 708

Les prix connaissent une progression constante sur la période, phénomène qui semble s'accroître à partir de 2015. Sur la période 2012-2014, le prix moyen ressort à 1 503 € au m² de SH, ce qui le situe légèrement en dessous du coût moyen constaté dans l'observatoire Olive-Sisal de l'USH qui est de 1 540 € le m²⁶.

La faisabilité économique des opérations repose sur un équilibre d'exploitation annuel pour toute la durée des prêts sans reconstitution des fonds propres. Ces derniers sont ajustés en fonction des opérations pour répondre à cette exigence. Ils sont toutefois plafonnés à 10 % lors du montage et de l'étude de faisabilité. C'est le montant globalement constaté sur les opérations étudiées avec une quotité moyenne de l'ordre de 11 %.

5.5 MAINTENANCE DU PARC

Les visites de patrimoine réalisées pour les besoins du contrôle ont permis de constater un bon état des ensembles immobiliers, constat qu'il convient de nuancer toutefois pour les programmes destinés à la démolition ou programmés en réhabilitation. Quelle que soit la situation, l'équipe de contrôle a pu vérifier que les conditions d'accueil et de sécurité étaient assurées sur l'ensemble des sites visités.

⁶ Prix calculé sur la base des logements financés de 2012 à 2014 sur le département de la Mayenne pour de l'individuel.

5.5.1 Entretien du patrimoine

Les dépenses de maintenance sont relativement stables sur la période ; elles peuvent se résumer de la façon suivante :

Interventions sur le parc en k€	2011	2012	2013	2014	2015
Travaux d'investissement	5 259	4 240	4 645	3 512	4 071
Travaux de gros entretien	6 516	6 109	6 959	6 919	6 155
Travaux d'entretien courant	851	929	885	863	893
Total	12 626	11 279	12 489	11 294	11 118

Elles représentent en 2015 un coût moyen de 1 234 € au logement. L'investissement (amélioration et renouvellement de composants) constitue une part importante de ces dépenses, liées en début de période aux travaux de renouvellement urbain sur le quartier des Fourches.

Les dépenses de gros entretien sont élevées ; elles représentent entre 52 et 61 % du cout total. Elles sont alimentées en partie par les travaux de remise en état des logements dont les montants sont relativement importants. Sur les 1 069 logements libérés en 2016, 683, soit 64 % ont fait l'objet de travaux, suite au départ du locataire, pour un montant moyen total de 2,1 M€ soit une moyenne de 3 141 € au logement. Ce niveau de dépenses apparaît justifié au regard du bon niveau de qualité des logements, observé lors des visites réalisées au cours du contrôle.

La mise en place d'une approche plus globale pour les opérations de réhabilitation doit participer à la réduction des dépenses de maintenance. En complément l'office indique dans sa réponse que l'approche globale est un objectif et qu'il étudie les différentes formes d'intervention en évoquant notamment la conception-réalisation en formule « à bon de commande ».

5.5.2 Exploitation du patrimoine

La gestion des contrats de maintenance n'appelle pas de remarque particulière. Ils font l'objet d'un suivi précis et sont renouvelés régulièrement à travers des consultations.

Un prestataire intervient pour l'entretien des 1 851 chaudières individuelles gaz et des 1 075 chauffe-bains gaz. Il est également le titulaire des contrats robinetterie, chauffe-eaux solaires et des bouches VMC. Chaque année, il transmet à l'office un rapport d'activité sur la réalisation de ses missions et les moyens mis en œuvre pour y parvenir. En 2015, le taux de pénétration pour l'entretien des appareils gaz a été de 100 %. Au 31 octobre 2016, il était de 97 % pour les chaudières et 94 % pour les chauffe-bains.

L'office dispose d'un parc de 47 ascenseurs. La maintenance et les travaux de mise en conformité ont été confiés à un même prestataire. Ils font l'objet de deux contrats en cours depuis le 1^{er} janvier 2012. Le marché travaux d'une durée de 5 ans couvre la mise en conformité de l'ensemble du parc. Le marché maintenance a, quant à lui, une durée de 7 ans. Tous deux ont été mis en place avec l'assistance d'un prestataire extérieur, responsable par ailleurs de leur suivi.

Pour les chaufferies collectives, l'office a confié les contrats d'entretien à deux prestataires distincts. Comme pour les ascenseurs, l'office a mis en place une assistance à maîtrise d'ouvrage pour le suivi de l'exploitation de ses chaufferies collectives.

Mayenne Habitat a déposé en préfecture la demande d'approbation de son agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap) le 27 septembre 2015. Celui-ci porte sur 88 établissements recevant du public, bureaux, commerces, foyers, locaux collectifs résidentiels, locations diverses. Chaque établissement a fait l'objet d'un diagnostic accessibilité réalisé par un bureau d'étude spécialisé. L'estimation prévisionnelle des travaux est de 824 k€.

Le marché relatif au repérage des matériaux amiantés a été notifié en novembre 2015. Le délai pour réaliser les travaux est de 18 mois. Mayenne Habitat s'est fait assister dans la démarche par un prestataire pour établir le dossier de consultation et évaluer les offres des candidats. Le marché couvre les parties communes et les parties privatives et toutes les matériaux des listes A et B.

La mission de contrôle rappelle que réglementairement, les DAPP portant sur les matériaux de la liste A dans les parties privatives devaient déjà être établis depuis le 5 février 2012.

Dans sa réponse écrite, l'office précise que le repérage général sera terminé le 15 juillet 2017 et que les travaux de rénovation et de démolition font systématiquement l'objet de diagnostics préalables.

5.6 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE

La vente de logements est une activité ancienne à Mayenne Habitat. Depuis 1976, l'office a vendu 1 366 logements. En 1995, le conseil d'administration avait décidé de mettre en vente les logements individuels de plus de 10 ans, afin de permettre aux locataires d'accéder à la propriété. En octobre 2007, pour remédier aux difficultés de location sur certains secteurs, le CA a étendu la vente aux logements vacants en les proposant aux locataires de l'office et, en l'absence de candidats, aux particuliers. Lors du CA du 14 juin 2013, l'office a revu à la baisse ses objectifs, en revenant sur le principe de mise en vente systématique des logements de plus de 10 ans.

La détermination du prix de vente fait l'objet d'une analyse précise, prenant en compte l'ensemble des aspects, de la gestion locative à la maintenance, en passant par une approche économique performante reposant sur l'évaluation des pertes d'exploitation calculées sur la période restant à courir jusqu'à l'amortissement du prêt principal. C'est un élément déterminant du prix de vente qui prend également en considération l'estimation des domaines, le capital restant dû et la valeur nette comptable.

330 logements ont été vendus sur la période étudiée (de 2011 à la date du contrôle) dont 247 aux locataires occupants, 17 à d'autres locataires du parc et 66 à des particuliers extérieurs au parc.

Les prix sont modérés ; ils se situent en moyenne légèrement au-delà de l'estimation des domaines : 18 % sont en dessous de 40 k€, 62 % se situent entre 40 et 70 k€ et 3 % dépassent les 100 k€.

Le processus de détermination du prix de vente conduit, malgré le faible niveau des prix de cession, à des plus-values importantes :

Montants en k€	Nbre ventes	Prix de vente	Valeur nette comptable	Plus-value	Capital restant dû
2011	69	4 2016	1 849	2 367	1 333
2012	61	3 294	1 487	1 806	896
2013	64	3 622	1 523	2 099	1 1667
2014	54	2 990	1 211	1 779	702
2015	52	3 043	1 145	1 899	621
2016*	33	2 019	932	1 086	**

*Arrêté au 13/09/2016 ; **calcul réalisé en fin d'année.

La vente de logements a constitué un élément important de la politique financière de l'office de ces dernières années. Elle est également un outil de gestion patrimoniale important dans la résorption de la vacance sur les sites dépourvus de toute demande locative. Elle a participé, par ailleurs, sur certains secteurs plus urbains comme Château-Gontier, à la requalification de certains programmes, voire de quartiers autrefois marqués socialement. Enfin, sa vocation sociale est incontestable au regard des prix de vente qui permettent aux ménages les plus modestes d'accéder à la propriété.

L'analyse des dossiers consultés à l'occasion du contrôle n'appelle pas d'observation. Les actes de ventes intègrent toutes les clauses prévues par le CCH. Une délibération du CA de 2007 a, par ailleurs, décidé la mise en place d'un dispositif de sécurisation des ménages qui se portent acquéreurs de leur logement. Mayenne Habitat s'engage à accorder une garantie de relogement et une garantie de rachat pendant une durée de 15 ans, à compter de la signature de l'acte dans plusieurs cas définis par le conseil : décès, mobilité professionnelle, chômage, invalidité, séparation, etc.

5.7 CONCLUSION

La gestion patrimoniale menée par l'office au cours de ces dernières années apporte une réponse adaptée aux problématiques de vacance qui affectent une grande partie du département.

L'adaptation du parc à la demande doit être poursuivie à travers les démolitions, les ventes et la réhabilitation du patrimoine conservé. Le traitement énergétique des individuels électriques doit, à ce titre, faire l'objet d'une approche structurée.

L'objectif de construction prévue pour les années à venir apparaît élevé au regard des besoins. Il conviendra d'observer la capacité d'absorption du marché et, notamment, les éventuelles répercussions sur le parc existant en termes de vacance, aux fins d'adapter au besoin de manière réactive les objectifs.

Compte tenu de la charge importante de travail qui se profile au regard des projets à venir, en particulier avec le PNRU sur le quartier de Saint-Nicolas, la nécessité d'une adaptation des effectifs devra être examinée.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

6.1.1 Organisation

La direction comptabilité finances regroupant à fin 2016 une quinzaine de personnes assure le suivi financier et comptable de l'organisme. A la faveur du passage en comptabilité commerciale au 01/01/2015, cette direction s'est réorganisée et est désormais structurée autour de deux grands pôles assurant :

- le suivi comptable de l'exploitation (clients et fournisseurs),
- la comptabilité générale et le suivi de l'investissement.

L'expérience avérée de la majorité des collaborateurs de cette direction permet un suivi des dossiers qualitatif avec une mention particulière, s'agissant de la tenue de la comptabilité de programmes. Une relation étroite entre la direction financière et celle du patrimoine partageant les informations essentielles sur l'état d'avancement des opérations contribue à faciliter ce suivi.

Le passage récent en comptabilité commerciale n'a pas permis de formaliser ou d'actualiser l'ensemble des procédures, laissant ainsi une piste de progrès à investir à court terme, ainsi que le contrôle de gestion qui reste à développer se limitant actuellement à la production de quelques tableaux de bord.

Dans sa réponse écrite, l'office indique que les procédures vont être actualisées et qu'en début d'année, les axes du contrôle de gestion, affichés comme une priorité, ont été définis.

6.1.2 Tenue des comptes

La tenue des comptes n'appelle pas de remarque majeure.

Toutefois, sur les exercices 2011 à 2014, l'office a imputé ses subventions à l'encaissement et non à la notification. Le passage à la comptabilité commerciale a été l'occasion de rectifier cette pratique.

Les opérations dont les déconstructions ont été programmées ou des attributions de logement gelées, entre les exercices 2011 à 2014 (pour 165 démolitions effectives sur cette période), n'ont fait l'objet ni de provision pour dépréciation ni de provision pour risques et charges de nature à faire face à ces coûts globaux de démolition.

L'exercice 2015, à cet égard, marque une rupture, puisqu'une provision pour dépréciation d'éléments d'actifs a été constituée d'un montant de 191 k€ à l'appui d'une programmation de sept opérations de déconstruction.

Les dépenses de maintenance (entretien courant et gros entretien) étaient comptabilisées directement en charge jusqu'au 31/12/2014. A compter de l'exercice 2015, une provision pour le gros entretien programmable a été mise en place (1 378 k€ correspondant à un programme de travaux sur deux années). L'application du règlement de l'ANC sur cet item se fera à compter de l'exercice 2016 et était en cours de préparation au moment du contrôle.

Un important travail d'apurement du c/2134 concernant les réhabilitations intervenues depuis la réforme comptable sur des opérations antérieures à 2005 a été mené par la directrice financière. Ainsi, les réhabilitations amorties, dont les opérations ont fait l'objet de nouveaux travaux, ont été sorties sur l'exercice 2015 pour un montant de 13,3 M€. L'apurement de ce compte 2134 (présentant un solde débiteur de 26,8 M€ au 31/12/2015) se poursuivra à la faveur de la mise en service de nouvelles réhabilitations.

6.1.3 Gestion de la dette

L'encours de dettes au 31/12/2015 est de 144 M€. L'annuité représente 38 % des loyers, soit une valeur proche de la médiane nationale pour des organismes comparables (37 %).

Le profil d'extinction de la dette au fil de l'eau devrait donner des marges de manœuvre financières à Mayenne Habitat ; au 01/01/2021, l'encours sera ramené à 100 M€ et l'annuité ne représentera plus que 29 % des produits locatifs.

D'un taux moyen de 1,84 %, une partie de la dette a fait l'objet d'un compactage sur proposition de la CDC effectif au 01/01/2012. Indexée à 88 % sur le livret A, la dette est très classique et sécurisée dans sa structuration ; 11 % de l'encours est régi par un taux fixe, le solde étant indexé pour diversification à l'indice des prix à la consommation hors tabac en France. Il convient de noter que Mayenne Habitat n'a eu recours à aucun produit structuré.

Dans sa réponse, l'organisme indique avoir repris contact avec la CDC pour étudier un nouveau reprofilage de la dette.

La politique de vente particulièrement développée de l'office le conduit à opérer des remboursements anticipés du capital des emprunts restant dû (sans pénalité) lors des cessions effectives.

Mayenne Habitat, dans le cadre d'une gestion dynamique de sa dette, a par ailleurs remboursé des prêts par anticipation pour des opérations locatives (4,9 M€ entre 2011 et 2015).

6.2 ANALYSE FINANCIERE

6.2.1 Analyse de l'exploitation

La rentabilité de l'exploitation est analysée sur la base de l'autofinancement net (cf. tableau ci-dessous) :

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Loyers	33 686	33 756	34 183	34 258	34 254
Coût de gestion hors entretien	-6 311	-6 876	-6 974	-7 635	-7 753
Entretien courant	-1 349	-1 474	-1 316	-1 287	-1 688
GE	-6 476	-6 042	-6 896	-6 774	-5 987
TFPB	-3 306	-3 400	-3 518	-3 549	-3 529
Flux financier	284	417	417	299	342
Flux exceptionnel	-401	536	565	1 474	1 279
Autres produits d'exploitation	474	294	253	275	408
Pertes créances irrécouvrables	-461	-402	-588	-663	-502
Intérêts opérations locatives	-4 846	-5 056	-4 353	-3 600	-2 943
Remboursements d'emprunts locatifs	-9 818	-8 990	-9 363	-9 989	-10 199
Autofinancement net⁷	1 476	2 763	2 410	2 809	3 682
% du chiffre d'affaires	4,38%	8,17%	7,04%	8,18%	10,61%

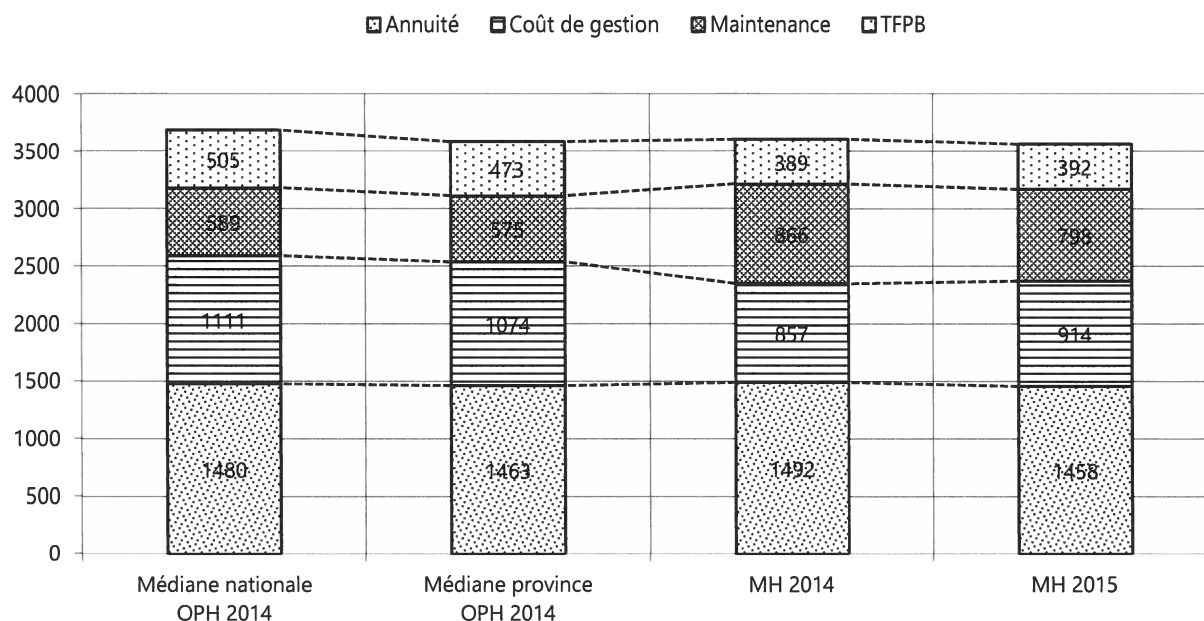
Mayenne Habitat tire la quasi-totalité de ses ressources des produits locatifs.

L'exploitation se caractérise par les points essentiels suivants :

- un niveau des loyers qui évolue peu sur la période, en raison d'une contraction du parc résultant du nombre de démolitions soutenu entre 2011 et 2015, d'une politique de vente dynamique et d'une revalorisation des loyers très mesurée ;
- des coûts de gestion très maîtrisés et stables sur la période, sous réserve de neutraliser un prélèvement de deux fois 300 k€(en 2014 et 2015), au titre du dispositif de mutualisation entre organismes HLM et une insuffisance de récupération des charges récupérables liées à la vacance (environ 300 k€/annuel sur chacun des exercices 2012 à 2014). Des frais de personnel très réduits participent au faible niveau des coûts de gestion (13 Etp/1 000 logements pour une médiane nationale à 20,3 Etp en 2015).
- un niveau de maintenance hors travaux immobilisés (EC+GE d'un peu plus de 800 €/logement en moyenne sur la période) très sensiblement au-dessus des standards habituels (575 €/logement) traduisant une volonté forte de l'organisme de conserver son parc à un bon niveau ;
- un impact financier de la vacance, même si elle diminue sur la période, qui peut être estimé sur le dernier exercice à 1,6M€ ;
- un poids des pertes pour créances irrécouvrables au-dessus des standards habituels (cf. § 4.4.2 sur les impayés) ;
- un flux exceptionnel marqué sur les exercices 2014 et 2015 par la perception de produits au titre de dégrèvements de TFPB consécutifs à des travaux d'économie d'énergie et d'accessibilité (1,5 M€ pour chacun des deux exercices) ;
- une annuité qui diminue sur la période (-6 % entre 2011 et 2015).

Il en résulte un autofinancement net qui se consolide au fil des exercices pour se rapprocher des valeurs habituelles rencontrées dans d'autres organismes de profil comparable (10,6 % des loyers en 2015, contre une médiane nationale autour de 12,5 %).

⁷ L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés).



6.2.1.1 Gestion de la trésorerie

6.2.2 Résultats comptables

Les résultats comptables ont évolué comme suit :

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Résultats comptables	2 432	4 845	3 842	6 507	4 399
dont part des plus-values de cessions	98%	37%	55%	27%	34%

Ce tableau met principalement en évidence la part importante des plus-values de cessions dans la formation des résultats comptables sur la période. Elle est très prégnante sur les trois premiers exercices avec un pic exceptionnel en 2011 et reste significative jusqu'en 2013. Sur les exercices 2014 et 2015, la dépendance financière de l'office à sa politique de vente se fait moins sentir.

A noter pour l'exercice 2014 un résultat en très nette augmentation résultant de 3 facteurs essentiels :

- une diminution des frais financiers de 753 k€ correspondant à la baisse du livret A ;
- l'absence de dotation aux provisions réglementées (amortissements dérogatoires) consécutive à la suppression de la règle AT-AF ;
- le produit de dégrèvements de TFPB (1 500 k€).

La diminution en 2015 s'explique en grande partie par l'impact de la mise en place de la PGE.

6.2.3 Structure financière

La structure financière est analysée sur la base du fonds de roulement net global (FRNG) résultant de la différence entre les emplois stables et les ressources stables. Les valeurs reportées dans le tableau ci-dessous appellent les remarques suivantes :

Les résultats positifs successifs de l'exploitation viennent alimenter régulièrement la situation nette de l'office et contribuent ainsi à la consolidation des capitaux propres.

La faible variation de l'actif immobilisé brut sur la période reflète la politique de développement mesurée de Mayenne Habitat, mais traduit aussi l'impact des déconstructions opérées ainsi que le rythme soutenu des cessions de patrimoine.

Corollairement, les ressources connaissent une progression également mesurée (conjoncturelle pour les capitaux propres, mécanique pour les amortissements et provisions d'actifs), à l'exception des dettes

financières qui enregistrent une baisse, en raison d'une réalisation modeste de nouveaux emprunts conjuguée à des remboursements anticipés d'emprunts.

Il en résulte une stabilité du FRNG autour de 23 M€ avec une augmentation sur le dernier exercice, correspondant notamment à une diminution de l'actif immobilisé. Le FRNG de fin 2015 à 27,7 M€ représente un peu plus de sept mois de dépenses, situant l'office très sensiblement au-dessus des standards habituels (pour une médiane nationale à 3,6 (valeur 2014).

La partie médiane du bilan fait émerger une ressource en fonds de roulement, même si elle a diminué entre 2011 et 2015. L'impact de l'enregistrement des subventions se réalisant à la notification et non plus à l'encaissement et des produits à recevoir sur les dégrèvements TFPB ont généré une augmentation des « autres actifs d'exploitation » en 2015 contractant d'autant cette ressource.

En k€	2011	2012	2013	2014	2015
Capitaux propres	76 337	82 341	88 376	95 085	99 562
Provisions pour risques et charges	0	0	0	0	2 210
<i>Dont PGE</i>	0	0	0	0	1 379
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	180 117	186 401	192 672	197 414	189 763
Dettes financières	168 210	162 802	157 546	152 356	147 236
Actif immobilisé brut	- 404 408	- 408 247	- 416 694	- 421 609	- 411 071
Fonds de Roulement Net Global	20 256	23 297	21 901	23 246	27 699
FRNG à terminaison des opérations⁸					28 987
Stocks (toutes natures)	195	186	176	182	410
Autres actifs d'exploitation	4 255	4 411	6 770	6 494	8 258
Provisions d'actif circulant	- 1 684	- 1 838	- 2 126	- 2 124	- 2 662
Dettes d'exploitation	- 2 380	- 2 496	- 2 640	- 3 717	- 4 243
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	386	263	-2181	835	1 763
Créances diverses (+)	596	735	118	358	42
Dettes diverses (-)	2 939	1 655	1 519	1 378	2 171
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-2 343	- 920	-1 401	-1 020	-2 128
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	-1 957	- 656	780	- 185	- 366
Trésorerie nette	22 213	23 953	21 122	23 431	28 064

6.2.3.1 Fonds de roulement net à terminaison

Compte tenu des décalages entre les dépenses restant à régler et les financements à encaisser, le FRNG à terminaison ressort à près de 29 M€.

⁸ Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

6.2.3.2 Variations du FRNG

La variation du fonds de roulement sur les exercices 2012 à 2015 s'explique comme suit :

En k€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement fin 2011		20 256
Autofinancement de 2012 à 2015	12 137	
Dépenses d'investissement	-40 278	
Financements comptabilisés	30 053	
Remboursement anticipé d'emprunts locatifs	-3 768	
Autofinancement disponible après investissements	-1 856	
Cessions d'actifs	13 275	
Remboursement anticipé d'emprunts (démolitions, cessions...)	-3 975	
Autres ressources (+) ou emplois (-)		
Flux de trésorerie disponible	7 444	
Fonds de roulement fin 2015		27 700

Ce tableau souligne notamment la contribution active des cessions d'actifs dans la formation du FRNG et dans sa consolidation en toute fin de période.

6.2.3.3 Trésorerie

Classique dans sa structure, elle est composée très majoritairement sous la forme de placements sur livret A ou logement social (pour 83 %), d'OAT (pour 7 %) et de comptes à terme (pour 10 %). Le niveau de trésorerie de l'office permet de préfinancer les opérations de construction neuve et les travaux d'amélioration, les emprunts sont encaissés à la mise en service des opérations.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

L'office établit une prévisionnelle à partir de Visial sur une période prospective de 10 ans. La dernière simulation date de juin 2016 et couvre la période 2015-2025 ; elle est traditionnellement actualisée et présentée au CA à la fin du premier semestre de chaque exercice.

Les données exogènes à l'organisme (taux d'inflation, taux de livret A, IRL...) sont proches des préconisations de la CGLLS et raisonnablement prudentielles. Ainsi, les produits exceptionnels ont été neutralisés sur la période rétrospective (1,3 en M€ en 2015).

L'adaptation du parc au travers des démolitions reste une priorité de l'office ; ainsi, un objectif de plus de 400 logements à déconstruire sur la période de la prévisionnelle est affiché par l'organisme.

Les travaux d'amélioration des logements existants est l'objectif corollaire qui contribue à la mise à niveau globale du parc. La simulation de la prévisionnelle intègre, de façon maximaliste, la réhabilitation du quartier de Saint Nicolas (900 logements) dans le cadre de l'ANRU 2 même si toutes les variables ne sont pas connues à fin 2016. Au-delà de ce projet, Mayenne Habitat envisage la réhabilitation d'environ 150 logements/an dont les deux tiers concernent l'amélioration thermique pour des logements individuels antérieurs à 1980. Le coût unitaire moyen à hauteur de 20 k€ semble minimaliste.

Mayenne Habitat entend poursuivre sa politique de cession d'une partie de son patrimoine à hauteur d'une quarantaine de ventes par an pour un prix net de cession de 55 k€ ; ces chiffres sont en cohérence avec ceux constatés sur la période rétrospective.

Concernant le développement de l'offre nouvelle, l'hypothèse retenue dans la prévisionnelle à hauteur de 80 logements par an se situe très au-delà des dispositions du PSP de 2015 qui prévoyaient 35 à 40 logements/an et de l'étude financière de la CDC de 2015, reposant sur une production de 50 logements/an. Son adéquation à la réalité des besoins du marché soulève des interrogations au regard du contexte d'intervention local.

Sous ces conditions globalement pénalisantes, l'autofinancement courant resterait en fin de période prévisionnelle sur des bases sensiblement inférieures (1 500 k€) à celles qui prévalaient à fin 2015 ; le FRNG se situerait en-deçà des 20 M€.

6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

L'office a retrouvé au fil de la période un niveau de rentabilité de son exploitation suffisant pour alimenter un haut de bilan dont la consolidation est avérée à fin 2015.

Cette situation financière saine, confortée par un poids de l'endettement en net retrait à compter de 2021, doit permettre à l'office de concentrer ses disponibilités financières sur la poursuite de l'amélioration du parc existant.

Une vigilance doit être apportée quant au rythme de développement de l'offre nouvelle à retenir dans un contexte de marché détendu au risque de dégrader l'exploitation, en raison d'une vacance qui ne serait plus maîtrisée.

7.ANNEXES

7.1 CONSEIL D'ADMINISTRATION

Identité - Désignation au CA	Désignation au sein du CA	entrée au C.A.	Mandats politiques - Représentation	Renseignements personnels		Fonction exercée au sein		
				Nom	Date de naissance	du CA	du Bureau	CAL
Gwénali POISSON	Conseil départemental	07/07/2015	Conseiller départemental - Conseiller communal à Laval Agglomération - Maire de Bonchamp - Administrateur Médiare			Président	Président	CAL
Philippe HENRY	Conseil départemental	25/06/2001	Conseiller Régional - Maire de Château-Gontier - Président de la communauté de commune du Pays de Château-Gontier			Vice-Président	Vice-Président	
Michel ANGOT	personne qualifiée	14/06/2013	Maire de Mayenne - Président de Mayenne Communauté			Administrateur	Membre	
Manue AR	élu représentant les locataires (CNL)	17/12/2010				Administrateur	Membre	
Loïc BEDOUET	représentant les organisations syndicales (CFDT)	28/01/2016				Administrateur		
Camille BESNIER	personne qualifiée	07/07/2015				Administrateur	Membre	Membre
Jean-Claude BLIN	personne qualifiée	17/06/1994				Administrateur		
Gérard BRODIN	Conseil départemental	07/07/2015	Conseiller Départemental - Maire de St Georges Butavent			Administrateur		
Philippe CANDAS	personne qualifiée	13/10/2008				Administrateur	Membre	
Françoise CHANTOUX	élu représentant des locataires (CLCV)	23/08/2016				Administrateur		
Bernard FINOT	Représentant de la CAF	28/10/2012	Président de la CAF			Administrateur	Suppléant	Membre
Nicolas GARNIER	élu représentant des locataires (CLCV)	17/12/2014				Administrateur	Suppléant	Membre
Fabienne GERMIER	Conseil départemental	07/07/2015	Conseillère départementale			Administrateur	Suppléant	Membre
Marie-France GOURMELON	personne qualifiée	13/10/2008	Directrice de l'ADIL			Administrateur	Touleur	Membre
Chantal GRANDIERE	Conseil départemental	07/07/2015	Conseillère départementale - Adjointe au maire de Laval - Conseillère communautaire à Laval Agglo			Administrateur	Membre	
Bernard HAMMOUCHE	élu représentant des locataires (CNL)	17/12/2014				Administrateur		
Valérie HAYER	personne qualifiée	07/07/2015	Conseillère départementale - Adjointe au maire de St Denis d'Anjou			Administrateur		
Monique HOCDET	représentante d'associés (rent' ou le log. pour pers. Déplacées)	13/10/2008	Membre de l'ADIL			Administrateur	Touleur	Membre
Béatrice MOTTIER	Conseil départemental	07/07/2015	Conseillère départementale - Adjointe au maire de Laval			Administrateur		Présidente
Gérard NORMAND	représentant des associés du 1% logement	28/01/2002	Administrateur du CIL			Administrateur	Touleur	
Michel PEIGNER	Conseil départemental	07/07/2015	Conseiller départemental - Conseiller communal à Laval Agglomération - Administrateur Médiare			Administrateur	Suppléant	
Patrick ROUSSEAU	représentant les organisations syndicales (CGT)	13/10/2008	Représentant de l'Union des Syndicats CGT de la Mayenne			Administrateur	Suppléant	
Christian THIRIAULT	représentant l'UDAF	24/02/2006	Membre du CA de l'UDAF			Administrateur	Touleur	

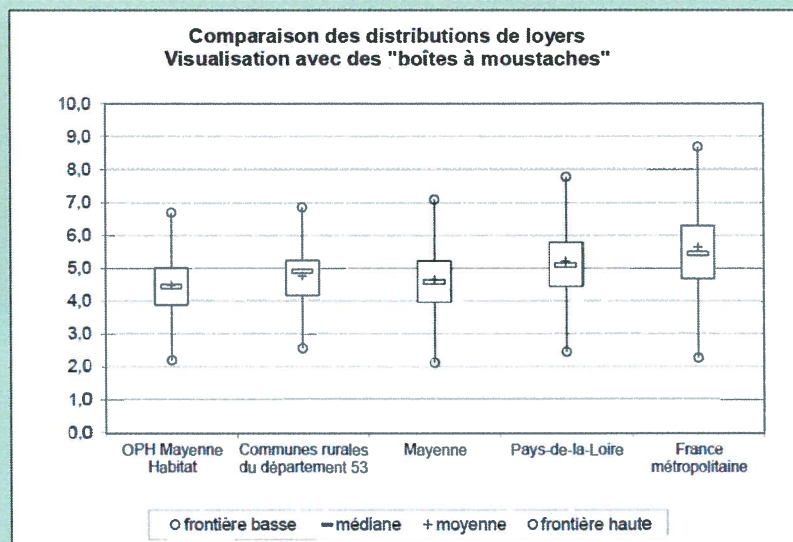
sept-18

7.3 STRUCTURE DES LOYERS - 2014

Comparaison loyers avec RPLS

Comparaison des loyers 2014 (au m ² de surface habitable) avec les valeurs de référence *		minimum	1 ^{er} quartile	médiane	3 ^e quartile	maximum	moyenne	nombre de logements concernés
Organisme ou patrimoine étudié :	OPH Mayenne Habitat	2,2	3,9	4,4	5,0	8,5	4,5	9 255
Agglomération ou territoire :	Communes rurales du département 53		4,2	4,9	5,3		4,8	2 552
Département :	Mayenne		4,0	4,6	5,2		4,7	14 546
Région :	Pays-de-la-Loire		4,5	5,1	5,8		5,2	197 097
France métropolitaine			4,7	5,4	6,3		5,6	4 000 210

* Référence : SOeS, RPLS au 01/01/2014
Champ : Logements conventionnés en propriété des bailleurs concernés par RPLS (OPH, ESH, SEM, etc. cf. art. L.411-10 du CCH)



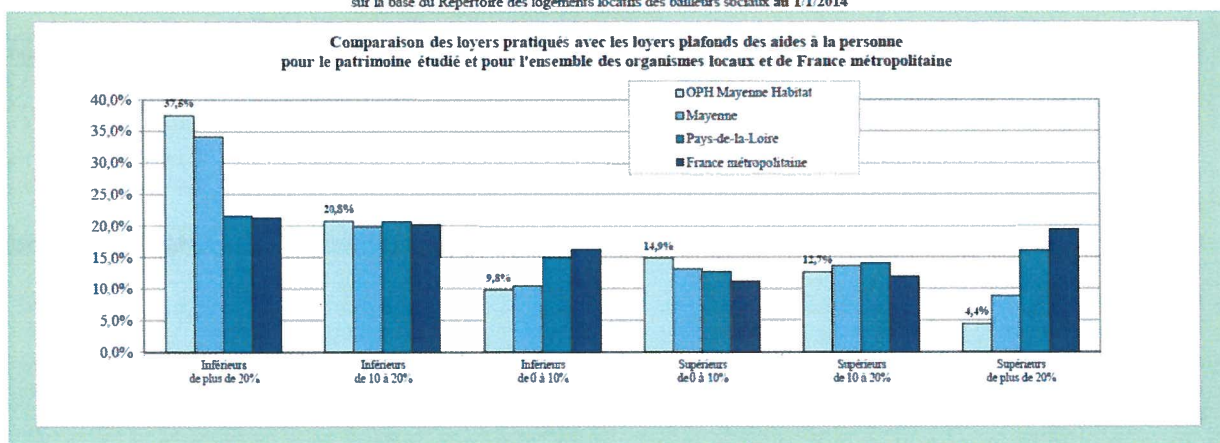
Les "boîtes" représentent les 50% des effectifs situés entre le 1^{er} et le 3^e quartile. La longueur des "moustaches" est basée sur 1,5 fois la hauteur de la "boîte". Seules les valeurs "atypiques" sont censées être à l'extérieur des "moustaches".

Comp. loyers avec plafonds APL

2014	moyenne médiane		Logements avec loyer supérieur au maxi Apl	nombre	%	Référence département	Référence région	Référence métropole		
Loyer mensuel pratiqué en €	314	300		2 957	32,0%	35,6%	42,8%	42,4%		
Loyer maximum Apl en €	349	323	Distribution des écarts	Inférieurs de plus de 20%	Inférieurs de 10 à 20%	Inférieurs de 0 à 10%	Supérieurs de 0 à 10%	Supérieurs de 10 à 20%	Supérieurs de plus de 20%	total
Ecart loyer pratiqué / loyer maxi Apl en %	-10%	-15%	OPH Mayenne Habitat	37,5%	20,8%	9,8%	14,9%	12,7%	4,4%	100%
			Mayenne	34,1%	19,8%	10,5%	13,1%	13,7%	8,9%	100%
			Pays-de-la-Loire	21,5%	20,7%	15,0%	12,7%	14,0%	16,1%	100%
			France métropolitaine	21,3%	20,2%	16,2%	11,1%	11,9%	19,4%	100%
*source des références : CGDD/SOeS										
sur la base du Répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux au 1/1/2014										

*source des références : CGDD/SOeS

sur la base du Répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux au 1/1/2014



Loyers par type de logement

			loyer mensuel au m² de SH					
type logt	nombre de logts	médiane SH	minimum	1er quartile	médiane	3ème quartile	maximum	moyenne
< T2	304	33,00	3,79	4,98	5,49	6,03	8,53	5,52
T2	1 280	50,00	2,70	4,24	4,80	5,38	7,20	4,81
T3	3 199	66,00	2,38	3,97	4,41	4,96	6,81	4,44
T4	3 420	79,00	2,24	3,80	4,28	4,90	6,52	4,35
> T4	1 052	92,00	2,48	3,70	4,12	4,88	6,74	4,29
ensemble	9 255	70,00	2,24	3,89	4,44	5,01	8,53	4,48

			loyer mensuel en Euros					
type logt	nombre de logts	médiane SH	minimum	1er quartile	médiane	3ème quartile	maximum	moyenne
< T2	304	33,00	112,11	158,65	175,66	207,07	257,38	180,15
T2	1 280	50,00	126,80	211,12	235,18	276,10	367,33	241,70
T3	3 199	66,00	145,47	251,99	278,08	338,43	483,51	292,84
T4	3 420	79,00	167,96	288,46	320,86	409,61	587,23	345,97
> T4	1 052	92,00	222,92	331,56	357,82	481,55	769,20	403,88
ensemble	9 255	70,00	112,11	256,77	299,76	362,18	769,20	314,32

Loyers par type financement

type financ	nombre de logts	médiane SH	loyer mensuel au m² de SH				
			minimum	1er quartile	médiane	3ème quartile	maximum
AF	5 262	68,00	2,24	3,70	3,97	4,32	7,20
PLA	2 825	72,00	3,55	4,86	5,15	5,45	8,53
PLUS	959	82,10	3,80	4,74	4,89	5,01	5,59
TS	189	71,87	3,24	4,07	4,32	4,51	5,89
PLI	20	99,10	6,36	6,52	6,63	6,74	6,74
0	0						
ensemble	9 255	70,00	2,24	3,89	4,44	5,01	8,53

type financ	nombre de logts	médiane SH	loyer mensuel en Euros				
			minimum	1er quartile	médiane	3ème quartile	maximum
AF	5 262	68,00	112,11	242,31	271,78	300,74	636,70
PLA	2 825	72,00	145,26	314,55	367,42	424,62	696,56
PLUS	959	82,10	184,27	358,20	398,39	424,03	550,79
TS	189	71,87	135,36	275,35	315,41	349,80	521,89
PLI	20	99,10	587,23	587,23	667,71	667,71	769,20
0	0						
ensemble	9 255	70,00	112,11	256,77	299,76	362,18	769,20

7.4 INFRACTIONS AUX ATTRIBUTIONS

ATTRIBUTIONS HORS CAL

Numéro dossier	No unique demande	Date proposition	Date de CAL	Date entrée dans les lieux	Titre dem.	Nb occupants	Nb enfants	Catégorie foyer	Code programme	Code bien	Type du bien	Type de financement	Commune-quartier du bien	Loyer global	Pénalité max
1	053081600008110876	16/08/2016	22/08/2016	29/08/2016	Madame	1	0	1	324	101006	T3	PLA	LAVAL	309,08	5 563,44
2	053091600008110864	18/08/2016	22/08/2016	28/08/2016	Madame	2	1	3	256	601109	T4	PLA	SANT-BERTHEVIN	370,6	6 670,80
3	053091600023910864	24/08/2016	05/09/2016	02/09/2016	Madame	1	0	1	13	1102234	T3	HLM	LAVAL	253,76	4 567,68
															16 801,92

DEPASSEMENT DE PLAFOND DE RESSOURCES

Numéro dossier	No unique demande	Date de la CAL	Date entrée dans les lieux	Titre dem.	Nb occupants	Nb enfants	Catégorie foyer	REF N-2	REF N-1	Plafond barème	Dépassement	Code programme	Code bien	Catégorie de bien	Type de finct	Commune-quartier du bien	Loyer principal	Pénalité max
1	053041600038510864	17/05/2016	10/08/2016	Madame	4	2	3	33655		32 297	4,2%	4018	101001	Maison	PLUS	RUILLE-FROID-FONDS	445,88	8 011,44
2	053011400013510864	24/03/2014	10/06/2014	Monsieur	2	0	3	32661		32140	1,6%	4012	0101004	individuel	PLUS	MERAL	426,81	7 892,58
3	053071300016010864	24/03/2014	21/07/2014	Monsieur	3	1	3	33002		32140	2,7%	0993	1001103	collectif	HLM	RYRON	539,87	6 099,86
4	053091400039299999	15/07/2014	22/09/2014	Monsieur	4	2	4	41617		38800	7,3%	0539	0102005	individuel	PLA	FROMENTIERES	501,97	9 035,46
5	053011400037310881	08/09/2014	01/10/2014	Monsieur	2	0	2	30397	29282	26725	13,7%	0245	0101004	individuel	HLM	CUILLE	283	4 734,00
6	053091400019710864	08/10/2014	24/10/2014	Monsieur	2	0	2	27510	26898	26725	2,9%	0386	0103016	collectif	PLA	L-HUISSERIE	320,27	5 764,86
																		41 321,00



7.6 CA DU 15 DECEMBRE 2016 - REFORME DE LA PROVISION POUR CREANCES DOUTEUSES

	Références Service : DIRECTION COMPTABILITE-FINANCES Destinataire(s) : Florence TALLOIS	CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 15 DECEMBRE 2016
---	---	--

	REFORME DE LA PROVISION POUR CREANCES DOUTEUSES
--	---

Contexte

Antérieurement, les provisions pour dépréciation des créances douteuses étaient évaluées sur des taux forfaitaires :

- 100% pour les locataires partis
- Pour les locataires présents
 - 25% pour les dettes représentant 3 à 6 mois de loyers (loyer de référence : loyer + charge – APL)
 - 50% pour celles de plus de 6 mois à 1 an
 - 100% pour les dettes de plus d'un an

En application du règlement de l'ANC (Autorité des normes comptables) n°2015-4 du 4 juin 2015 et l'arrêté du 7 octobre 2015 conjoint du Ministère du Logement, de l'Egalité des Territoires et de la Ruralité, du Ministère des Finances et Comptes publics et du Ministère de l'Intérieur homologuant l'instruction comptable et leurs avenants applicables aux Offices publics de l'Habitat soumis aux règles de commerce, de nouvelles modalités de calcul de la provision pour dépréciation des locataires douteux sont prévues.

Le critère déclenchant la dépréciation en totalité du montant de l'impayé est :

- Le départ du locataire, quel que soit le montant de la créance
- L'existence d'un encours de loyers, charges et accessoires représentant plus d'un an de loyers, la notion d'impayé étant corrélée au volume

Dans les autres cas, pour apprécier la perte de valeur des créances, l'organisme peut utiliser des méthodes statistiques issues de données tirées de sa propre exploitation.

Méthode employée

La base d'étude concerne l'ensemble des impayés (comptes 411 + 416) par dossier de facturation des locataires.

Pour les locataires présents avec des créances de moins de 12 mois d'impayés, une analyse de l'évolution de leurs dettes sur une période d'observation donnée est effectuée. Pour chaque tranche : dettes 0 à 3 mois, 3 à 6 mois et 6 à 12 mois ; et à l'issue de la période d'observation, les locataires entrant dans la catégorie des dépréciables à 100% : plus de 12 mois d'impayés, partis avec solde, ou irrécouvrables sont ressortis. Le taux de dépréciation sera déterminé en fonction de la quote-part du montant des créances des locataires sur le total des dettes d'origine de la tranche.

Exemples : Période d'observation décembre 2013 à décembre 2014.

7618 locataires présents au 31/12/2013 pour la tranche 0 à 3 mois pour une dette globale de 2 551 307€.

A la fin de la période d'observation, soit au 31/12/2014 parmi ces 7618 locataires :

- 239 locataires sont partis, dette initiale globale de 75 050€
- 18 locataires avec plus de 12 mois d'impayés, dette initiale 10 107€
- Pas de locataire irrécouvrable.

Le taux calculé et préconisé pour la tranche 0 à 3 mois est de $(75\,050 + 10\,107) / 2\,551\,307$ soit 3.34%.

Détail des taux obtenus sur cette période d'observation :

	0 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 12 mois
Nb locataires présents au 31/12/2013	7618	498	267
Dettes globales 31/12/2013	2 551 306.55€	491 803.94€	568 511.32€
Nb locataires partis au 31/12/2014	239	81	74
Dettes au 31/12/2013 des partis	75 050.17€	92 153.91€	199 689.54€
Nb locataires présents avec + 12 mois d'impayés	18	27	38
Dettes au 31/12/2013 des + 12 mois d'impayés	10 106.65€	36 367.19€	101 130.12€
Nb locataires en créance irrécouvrable	0	8	8
Dettes au 31/12/2013 des créances irrécouvrables	0	9 685.32€	16 124.24€
TAUX DEPRECIATION	3.34%	28.10%	55.75%

Résultats obtenus pour la période d'observation décembre 2014 à décembre 2015

	0 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 12 mois
Nb locataires présents au 31/12/2014	7605	440	240
Dettes globales 31/12/2014	2 562 368.22€	436 193.65€	526 899.39€
Nb locataires partis au 31/12/2015	216	63	61
Dettes au 31/12/2014 des partis	69 152.02€	77 265.79€	165 547.03€
Nb locataires présents avec + 12 mois d'impayés	23	16	30
Dettes au 31/12/2014 des + 12 mois d'impayés	11 759.71€	25 119.36€	82 940.07€
Nb locataires en créance irrécouvrable	21	11	19
Dettes au 31/12/2014 des créances irrécouvrables	9 433.99€	13 539.21€	48 630.45€
TAUX DEPRECIATION	3.53%	26.58%	56.39%

Le Président demande au Conseil d'Administration de bien vouloir prendre acte des taux de dépréciation obtenus selon la moyenne des deux dernières années arrondie à l'entier supérieur applicable à compter de l'exercice 2016 :

	0 à 3 mois	3 à 6 mois	6 à 12 mois
Taux de dépréciation	4%	28%	57%

Pour information, l'impact de ces nouveaux taux pour l'année 2015 serait de 114 884€ d'augmentation de la provision pour créances douteuses.

7.7 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		