

PRESENCE HABITAT

Metz (57)



RAPPORT DE CONTRÔLE 2017

N° 2017-051

RAPPORT DE CONTRÔLE 2017
N° 2017-051
PRESENCE HABITAT

Metz (57)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2017-051 PRESENCE HABITAT – (57)

N° SIREN : 785 580 499

Raison sociale: SAHLM

Présidente : Mme Evelyne BRIOIS

Directeur général : M. Olivier RIGAULT

Adresse : 13 rue Clotilde AUBERTIN - 57000 METZ

Actionnaire principal : pacte d'actionnaires AMLI - Batigère

AU 31 DÉCEMBRE 2016

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source	
Nombre de logements familiaux gérés	951	Nombre de logements familiaux en propriété:	970	Nombre d'équivalents logements (logements foyers...):	1429
PATRIMOINE (2)					
Logements vacants (hors vacance technique)	1,8%	4,3%	3,2%		
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacances technique)	1,0%	2,3%	1,6%		
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	11%	11,3%	9,7%		
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	4,9%	4,1%	2,1%		
Âge moyen du parc (en années)	64	41	37,5		
POPULATIONS LOGÉES (1)					
Locataires dont les ressources sont :					
- < 20 % des plafonds	32,1%	22,7%	21,6%		
- < 60 % des plafonds	71,6%	59,4%	59,7%		
- > 100 % des plafonds	5,4%	11,3%	11,2%		
Bénéficiaires d'aide au logement	50,2%	50,2%	47,7%		
Familles monoparentales	15,4%	19,1%	21%		
Personnes isolées	56,3%	41,0%	38,3%		
GESTION LOCATIVE					
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	3,1	5,1	5,5	(2)	
Taux de créances inscrit au bilan (% des loyers et charges)	16,6%	15,9%	14,0%	(3)	
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE					
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	5,1	nd	nd	(4)	
Fonds de roulements net global (mois de dépenses)	15,6	4,1	3,7	(3)	
Autofinancement net / chiffre d'affaires	5,6%	5,2%	10,8%	(3)	

(1) Enquête OPS 2016

(2) RPLS au 1/1/2017

(3) Bolero 2015 : ensemble des Sociétés Anonymes

(4) nd : non disponible

POINTS FORTS :

- ▶ Loyers peu élevés
- ▶ Occupation très sociale
- ▶ Accompagnement social complet
- ▶ Maîtrise d'ouvrage démontrant un bon niveau de savoir-faire (réhabilitation et construction de structures collectives, réhabilitation de petites unités de logements familiaux en milieu urbain)
- ▶ Politique d'entretien et de développement des structures collectives

POINTS FAIBLES :

- ▶ Contrôle interne des prestations externalisées insuffisant
- ▶ Absence de process en matière de gestion des charges
- ▶ État général insuffisant d'une partie du patrimoine de logements familiaux diffus (exploitation et entretien)
- ▶ Situation financière prévisionnelle tendue au regard de l'ambition patrimoniale

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Mode de quittancement irrégulier de 12 logements familiaux et 30 loyers pratiqués supérieurs aux loyers conventionnels
- ▶ Autofinancement net HLM erroné pour les exercices 2014, 2015 et 2016
- ▶ Taux de réalisation des DAPP à 16 %
- ▶ Absence de DPE dans certains dossiers de vente

Précédent rapport de contrôle : N° 2010-143 de juillet 2012
Contrôle effectué du 4 juillet 2017 au 19 janvier 2018
RAPPORT DE CONTRÔLE : décembre 2018

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2017-051

PRESENCE HABITAT – 57

Synthèse.....	6
1. Préambule.....	8
2. Présentation générale de l’organisme.....	9
2.1 Présentation du groupe Batigère.....	9
2.2 Contexte socio-économique.....	12
2.3 Gouvernance et management.....	12
2.4 Conclusion.....	19
3. Politique sociale et gestion locative.....	20
3.1 Accès au logement.....	20
3.2 Gestion sociale.....	23
3.3 Traitement des impayés.....	28
3.4 Qualité du service rendu aux locataires.....	29
3.5 Conclusion.....	31
4. Patrimoine.....	32
4.1 Les structures collectives.....	32
4.2 Les logements familiaux.....	32
4.3 Analyse de la stratégie patrimoniale.....	34
4.4 Exercice de la fonction maîtrise d’ouvrage.....	37
4.5 Maintenance du parc.....	38
4.6 Ventes de patrimoine.....	40
4.7 Autres activités.....	40
4.8 Conclusion.....	41
5. Tenue de la comptabilité et analyse financière.....	42
5.1 Tenue de la comptabilité.....	42
5.2 Comptabilité analytique.....	43
5.3 Analyse financière.....	44
5.4 Conclusion.....	49
6. Annexes.....	50
6.1 Informations générales, capital et répartition de l’actionnariat de l’organisme.....	50
6.2 Organigramme général de l’organisme.....	51

6.3	Organigramme du réseau Batigère	52
6.4	Autres annexes	53
6.5	Sigles utilisés	55

SYNTHESE

Présence Habitat, SA d'HLM créée en 1997 par Batigère pour porter le volet qualifié de « *très social* » du groupe, mène deux activités ; propriétaire et développeur de structures collectives d'une part et d'autre part, propriétaire de logements familiaux autonomes sur deux départements lorrains. Présence Habitat cherche à augmenter son parc de structures collectives en rachetant du patrimoine à d'autres filiales de Batigère, sur la région Grand Est et en Ile de France

La gouvernance fonctionne correctement, la relation propriétaire-gestionnaire des structures collectives est très correctement assurée.

La vocation « très sociale » de Présence Habitat s'exerce dans de bonnes conditions avec une qualité avérée de maîtrise d'ouvrage et un savoir-faire reconnu dans la réalisation ou la réhabilitation de structures collectives adaptées aux besoins des ménages et personnes cumulant des difficultés financières et sociales. Ce savoir-faire est également présent dans les opérations de reprise et d'amélioration de petits ensembles de logements familiaux. Les modalités de gestion par d'autres acteurs des structures et logements dont Présence Habitat est propriétaire répondent également à un traitement « très social » des publics accueillis ou logés.

S'agissant des logements familiaux, une grande partie des activités de bailleur social (gestion locative) est externalisée.

Les insuffisances observées en matière de gestion des loyers, des charges et des attributions relèvent d'un manque de contrôle des prestations externalisées et révèlent une maîtrise insuffisante au niveau opérationnel de l'activité de la société. Pour les logements loués à l'AGAFAB¹, l'organisme devra rechercher les moyens de régulariser la convention de gestion locative ou les conventions APL ; il devra également pour 30 autres logements, procéder sans délais à la régularisation de loyers pratiqués supérieurs aux loyers maximaux des conventions APL. La gestion des charges locatives des logements familiaux, dont le pilotage est insuffisant, n'est pas assez formalisée et ne permet pas une prise en considération de la dimension sociale de la population logée.

Malgré les efforts constatés depuis le dernier contrôle, les impayés sont toujours d'un niveau élevé ; la vigilance sur ce thème doit être maintenue.

Enfin, l'organisation actuelle de la gestion clientèle ne permet pas d'appréhender de façon optimale les problèmes liés à la maintenance des logements, à la propreté et à la sécurité de certains espaces communs.

Les activités largement externalisées présentent quelques dysfonctionnements nécessitant de mieux les formaliser avec un renforcement du contrôle interne et de s'interroger davantage sur le coût des prestations intra-groupe avec la mise en place d'un contrôle de gestion adapté.

Sur l'ensemble des éléments relatifs à la gestion locative, à l'issue du contrôle de l'Agence, la société a confié, un mandat de gestion locative à l'association AMLI². Cette disposition est de nature à améliorer le fonctionnement de la gestion locative et le suivi courant du patrimoine.

¹ AGAFAB : association de gestion et d'animation du foyer Aristide Briand.

² AMLI : Association pour l'Accompagnement le Mieux Etre et le Logement des personnes Isolées.

Le patrimoine de Présence Habitat comprend d'une part près d'un millier de logements très sociaux à bas niveau de loyer, et d'autre part un nombre supérieur en équivalents-logements, au sein de structures collectives confiées en gestion à d'autres acteurs. La vacance locative est contenue.

Les opérations livrées présentent des coûts de revient maîtrisés. Leur financement repose sur un recours à l'emprunt conséquent et une faible mobilisation de fonds disponibles.

La stratégie patrimoniale de Présence Habitat est formalisée, sa mise en œuvre est conforme à la politique définie et prend en considération partiellement les enjeux auxquels l'organisme doit faire face. En effet, le développement sur le patrimoine de logements familiaux peut être analysé comme insuffisant en ce qu'il ne permet pas la reconstitution d'une offre de logements à bas niveau de loyer dont le besoin sur le territoire est avéré. Présence Habitat investit et accorde une plus grande importance au développement des structures collectives. La société ne s'est engagée que récemment dans des opérations de réhabilitation et de modernisation des logements familiaux depuis l'actualisation du PSP.

La rentabilité de l'exploitation est limitée, et soutenue principalement par l'activité liée aux structures collectives. Présence Habitat dispose ainsi de faibles marges de manœuvre financières, compte tenu d'un bas niveau de ressources, de coûts de maintenance élevés et de coûts de gestion en augmentation constante.

Sur la période contrôlée, l'organisme a constitué un fonds de roulement net global conséquent pour faire face aux investissements patrimoniaux programmés. Cependant, l'analyse financière prévisionnelle fondée sur des hypothèses optimistes en termes de ventes et d'impayés présente une rentabilité dégradée, mesurée à travers l'autofinancement net. De plus, cette analyse devra être actualisée pour tenir compte des baisses de produit induites par la mise en œuvre de la RLS³. Dans ces conditions, la capacité de la société à financer son programme d'investissement, y compris les nécessaires réhabilitations des logements familiaux, n'est pas assurée.

Le directeur général


Pascal MARTIN-GOUSSET

³ RLS : réduction de loyer de solidarité prévue dans la loi de Finances 2018.

1. PREAMBULE

L'ANCOLS exerce le contrôle de la SA d'HLM⁴ Présence 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'État 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 (...). »

L'Agence rappelle par ailleurs qu'en application des dispositions des articles L. 342-12 et L. 342-14 du CCH, l'ensemble des faits qui constituent :

- des manquements aux dispositions législatives et réglementaires qui sont applicables à l'organisme,
- des irrégularités dans l'emploi des fonds de la participation à l'effort de construction ou des subventions, prêts ou avantages consentis par l'État ou par ses établissements publics et par les collectivités territoriales ou leurs établissements publics,
- une faute grave de gestion,
- une carence dans la réalisation de l'objet social ou un non-respect des conditions d'agrément

et qui sont éventuellement relevés dans le présent rapport de contrôle sont passibles de sanctions. Le cas échéant, les sanctions sont prises par le ministre chargé du logement, sur proposition du conseil d'administration de l'ANCOLS, après examen du rapport par son comité de contrôle et des suites et après que l'organisme a été mis en demeure de procéder à la rectification des irrégularités relevées ou mis en mesure de présenter ses observations sur les irrégularités identifiées et les propositions de sanctions envisagées.

Le précédent contrôle de Présence Habitat (PH) faisait état en 2010, d'une stratégie patrimoniale inadaptée au regard des besoins en logement très social et d'un niveau de rentabilité correct. Le rapport MILOS 2010-143 interrogeait le choix du groupe Batigère de regrouper au sein d'une seule société, qualifiée de « très sociale », les ménages les plus fragiles dans le parc le moins attractif et invitait dans ce contexte à ne pas avoir des exigences de résultats identiques à celles des autres structures du groupe.

Le rapport du précédent contrôle n°2010-143 a été communiqué aux administrateurs dans sa version définitive conformément aux dispositions des articles L. 451-1 et R. 451-6 du code de la construction et de l'habitation (CCH) et a été débattu au cours de la séance du Conseil d'administration du 18 octobre 2012.

⁴ SA : Société anonyme d'habitations à loyers modérés

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 PRESENTATION DU GROUPE BATIGERE

2.1.1 Historique

L'histoire du groupe Batigère s'inscrit dans celle de la sidérurgie lorraine. Ce groupe a ainsi progressivement été bâti à partir des années 1970 consécutivement à la volonté des entreprises sidérurgiques lorraines de céder leur parc immobilier : la gestion du parc social a donné naissance au groupe Batigère ; en parallèle, le collecteur 1 % logement Cilgère est créé. Un partenariat étroit est alors développé entre ce collecteur (devenu Action Logement depuis le 1^{er} janvier 2017) et le groupe Batigère afin de favoriser le développement de logements pour les salariés.

À la fin des années 1980, la SA Interpart, société d'intéressement créée dans le cadre d'un plan d'épargne entreprise a racheté le capital social des sociétés du pôle HLM, et le Crédit Immobilier de la Moselle a rejoint le groupe.

Le groupe Batigère s'est ensuite développé durant plus de 20 ans en intégrant ou en créant plusieurs sociétés (sociétés spécialisées dans le logement des personnes en difficulté, dans la vente de logements...) afin d'offrir aux publics concernés des solutions complètes de logement, sur un territoire qui s'est progressivement étendu aux régions Alsace, Île-de-France, Rhône-Alpes, Bourgogne...

Aujourd'hui, les SAS Quadral et Batigère sont respectivement holdings d'un pôle privé qui regroupe notamment les activités d'administration de biens et de vente, et d'un pôle HLM qui fédère six ESH et une SCP (cf. § 2.1.2). À partir de 2012, et afin de supprimer tout risque de porosité entre secteur privé et secteur HLM, les participations capitalistiques croisées ont été supprimées et aucun dirigeant ne cumule désormais de fonctions sur les deux pôles.

Le partenariat historique qui lie Batigère et Cilgère s'est traduit en 2005 dans l'actionnariat de référence des ESH détenues conjointement, avec des pactes d'actionnaires signés entre Batigère SAS et Cilgère. Ces pactes n'ont pas été reconduits en 2016, Batigère souhaitant conserver une indépendance stratégique par rapport à Action Logement. Toutefois, le groupe Batigère et Action Logement ont conclu le 9 novembre 2016 un protocole de partenariat 2016-2018 « *pour le développement en synergie de leurs activités respectives, notamment la construction de logements neufs pour répondre aux besoins des salariés sur les territoires, et réaliser les réhabilitations de patrimoine, notamment thermiques* ». Il prévoit qu'Action Logement maintiendra un financement des projets des sociétés du groupe Batigère, en échange de réservations de logements. Il prévoit également que les entités sous gouvernance d'Action Logement qui bénéficient des prestations des GIE et associations du groupe Batigère ne s'en retireront pas avant fin 2018.

2.1.2 Présentation du groupe

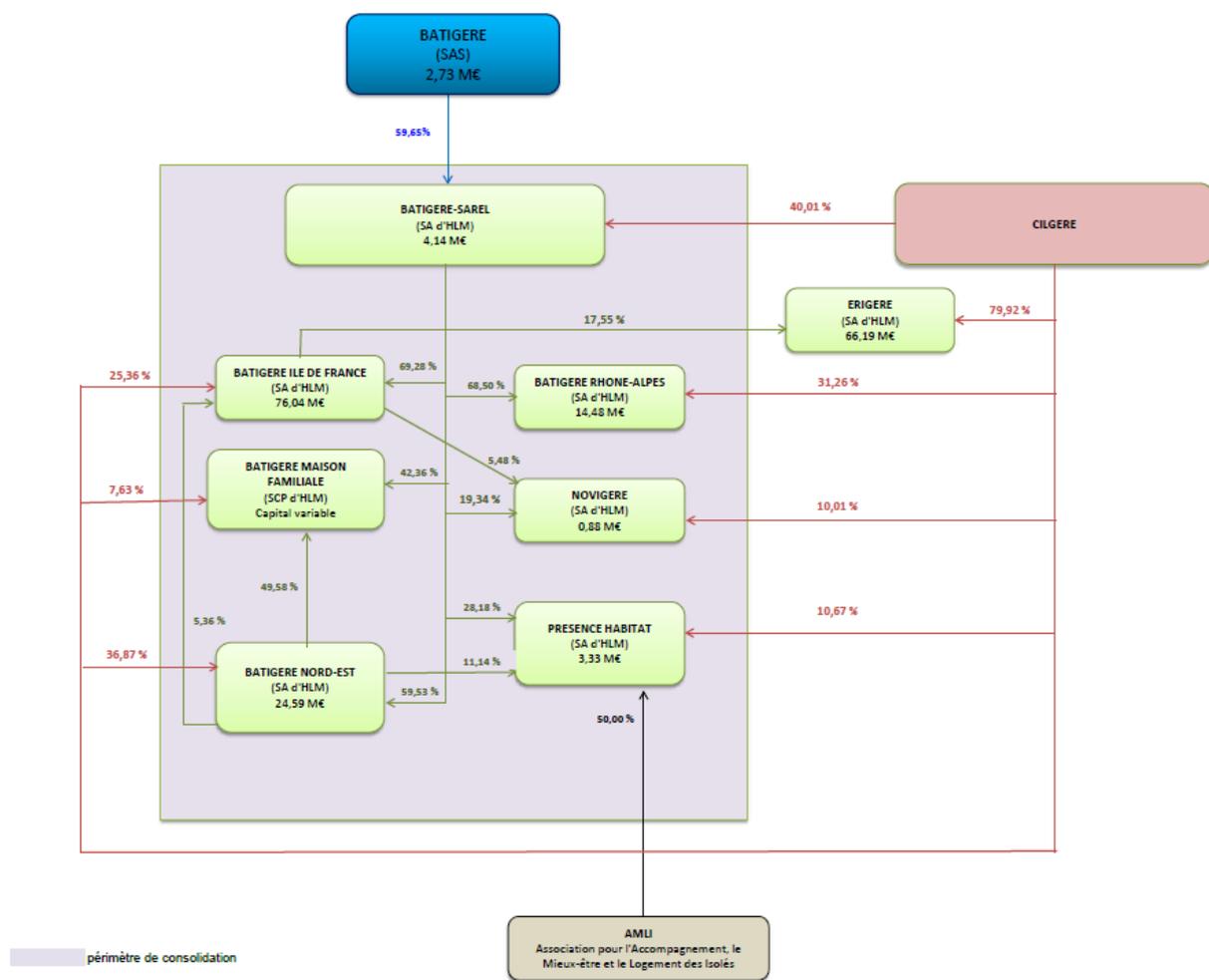
Au 31 décembre 2016, le pôle HLM du groupe s'articule autour de la société par actions simplifiées (SAS) Batigère, entité non-opérationnelle exerçant une activité de société holding. Ses principaux actionnaires sont des établissements bancaires lorrains (48 %) et la SA Interpart (52 %).

La SAS Batigère détient 59,65 % de la SA d'HLM Batigère-Sarel (13 700 logements en Moselle et en Île-de-France), qui elle-même, en possédant des participations majoritaires ou minoritaires, directes et indirectes, fait office de structure faîtière des autres sociétés HLM du groupe constitué par :

- la SA Batigère Nord-Est (19 800 logements en Meurthe-et-Moselle et en Alsace) ;
- la SA Batigère Ile-de-France (13 245 logements sur l'ensemble du territoire francilien à l'exception du Val d'Oise) ;
- la SA Batigère Rhône-Alpes (3 600 logements détenus principalement dans l'agglomération lyonnaise) ;
- la SA Novigère issue de la fusion en 2014 des SA d'HLM « Foyer des invalides et des anciens combattants (FIAC) » et les « Cités-jardins de la région parisienne (CJRP) » (7 000 logements) ;
- la SA Présence Habitat, spécialisée dans le logement très social (970 logements en Lorraine) ;
- la SCP Batigère Maison Familiale dédiée à l'accession sociale.

Ces sociétés détiennent au total près de 58 000 logements.

ORGANIGRAMME GROUPE BATIGERE au 31.12.2016



La stratégie du groupe est marquée par un modèle économique qui repose sur un volume élevé de ventes HLM qui permet de dégager des fonds propres investis dans le développement. Par ailleurs, la mutualisation des moyens au sein de GIE participe à la construction de procédures et d'outils communs.

Face à la réforme d'Action logement et plus largement à la restructuration du secteur HLM, le groupe Batigère poursuit une démarche visant à adapter ses structures pour se donner les moyens d'être un acteur indépendant et substantiel du logement social.

Au 1^{er} juillet 2017 avec effet rétroactif au 1^{er} janvier, Batigère Nord-Est (BNE) a fusionné par absorption de sa société mère Batigère Sarel, et ce dans le but de renforcer la tête de groupe. Pour éviter que de cette fusion ne résulte une participation majoritaire d'Action Logement (AL) au capital de la nouvelle société, Batigère Sarel a fait jouer la clause d'agrément des cessions d'actions à un tiers non-actionnaire. En effet, cette clause qui figure dans les statuts types des SA d'HLM prévoit que le transfert d'actions à un tiers non-actionnaire de la société, doit être autorisé par la gouvernance qui peut refuser et désigner un autre bénéficiaire de la transaction. Le conseil de surveillance de Sarel, considérant qu'AL avait la qualité de nouvel actionnaire par rapport à Cilgère, ne l'a pas agréé. Les actions ont été transférées à l'association AMLI. Une fois la fusion effective, l'AMLI a rétrocédé à AL la fraction de ses titres nécessaire à assurer le maintien de cette dernière à hauteur de 40 % dans le capital de la nouvelle structure issue de la fusion.

En Île-de-France, le groupe qui détient du patrimoine au sein de trois sociétés, s'interroge sur la rationalisation de ses implantations avec notamment des échanges de patrimoine.

2.1.3 Structures de mutualisation et de coopération

Plusieurs GIE⁵ permettent de mutualiser les moyens :

- le GIE Amphithéâtre, issu de la transformation en 2012 de l'association Batigère Ressources. Fin 2016, ce GIE regroupait, outre les six SA d'HLM du groupe Batigère, 13 autres entités (sept SA d'HLM, deux associations, un GIE et trois SA filiales d'Action Logement). Il a pour objet la réalisation de prestations de support, principalement dans les domaines juridique et informatique, mais également ceux des ressources humaines et de la formation. Il assure en outre des missions d'expertise et anime des échanges métiers dans les principaux domaines d'intervention des ESH.
- Les GIE Batigère Développement Grand-Est, Batigère Développement Grand Paris, et pour la région Rhône-Alpes le GIE Cilgere Entreprise-Habitat-Constructions mutualisent les activités d'assistance à maîtrise d'ouvrage liées au développement et à l'ingénierie pour les achats des sociétés situées sur leurs territoires respectifs. La mutualisation de ces activités a débuté le 1^{er} janvier 2014, tout d'abord au sein du GIE Amphithéâtre, puis, à compter du 1^{er} juillet 2015, au sein des trois GIE territorialisés (Grand-Est, Île-de-France, Rhône-Alpes) créés afin d'héberger ces activités opérationnelles, le GIE Amphithéâtre demeurant spécialisé dans les activités de support.

Au-delà de ces structures, l'association « Avec Batigère », est un réseau qui regroupait, fin 2016, 18 ESH, deux coopératives d'HLM, et une association œuvrant dans le domaine du « très social », implantées dans sept régions, et représentant 135 000 logements (cf. annexe 6.4). L'association a pour objet de créer un réseau professionnel en rapprochant des organismes d'HLM, des filiales immobilières de collecteurs ainsi que des

⁵ GIE : groupement d'intérêt économique

associations titulaires d'un agrément visé à l'article L. 365-1 du CCH, indépendantes, qui partagent une éthique commune et des intérêts convergents.

L'association AMLI (Association pour l'accompagnement, le mieux-être et le logement des personnes isolées), est située hors périmètre du groupe, au sens de la consolidation des comptes, elle fait néanmoins partie intégrante de la sphère Batigère, dont elle gère nombre de structures collectives et pour le compte de laquelle elle réalise des prestations d'accompagnement social des populations logées et des études d'ingénierie urbaine et sociale et participe de l'image positive du groupe en matière de prise en compte du champ social.

Enfin, une fondation d'entreprise Batigère a été créée fin 2007. Sa finalité est « *d'améliorer les conditions de vie, de contribuer à l'égalité des chances et de développer la cohésion sociale dans les quartiers dans lesquels interviennent les entreprises fondatrices* ». Fin 2016, douze sociétés adhèrent à cette fondation qui subventionne une trentaine de projets chaque année.

2.2 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

La création de la société anonyme Présence Habitat (PH) en 1997 est consécutive au choix stratégique du groupe Batigère de confier la gestion et le développement du parc de logements familiaux très sociaux ainsi que le développement des structures collectives du groupe sur le territoire de l'ex région Lorraine à une seule et même entité. L'objectif assigné à cette spécialisation, exercée en étroite collaboration avec l'association l'AMLI⁶, est de répondre au plus près aux spécificités de ce segment du marché du logement social.

Le patrimoine de PH est implanté sur les départements de la Moselle et de la Meurthe et Moselle. Le patrimoine mosellan est situé principalement sur le sillon mosellan, territoire jouissant d'une dynamique démographique du fait de sa proximité avec les axes de communication permettant un accès rapide aux pôles d'emplois de Metz, Thionville et du Luxembourg. En Meurthe-et-Moselle, PH est présent sur le territoire de Nancy Métropole regroupant près d'un tiers de la population du département et dont le marché locatif tend à se détendre et sur le nord du département, dans des secteurs urbains connectés aux services et réseaux permettant l'accès aux zones d'emploi du Luxembourg.

2.3 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.3.1 Évaluation de la gouvernance

Le CA est composé de 15 membres. Trois d'entre eux représentent les locataires, conformément aux dispositions de l'article L. 422-2-1 du CCH. La présidence du CA est assurée depuis juin 2017 par Mme Evelyne Briois.

Les dispositions de l'article L. 422-2-1 du CCH (IV) sont imparfaitement appliquées au regard du nombre de représentant des établissements publics et collectivités territoriales au conseil d'administration (membres de catégorie 2).

Le CA de Présence Habitat ne comprend qu'un seul représentant des collectivités territoriales ou des établissements publics (catégorie 2) alors que l'article L. 422-2-1 IV du CCH prévoit la nomination de 3 membres de catégorie 2. Dans ses réponses, l'organisme précise que suite à la mise en œuvre de la loi dite *Borloo* en 2003, sur les dix établissements publics ou collectivités sollicitées pour entrer dans l'actionnariat de la société, seuls le conseil départemental de la Moselle et la Métropole de Nancy ont répondu favorablement.

⁶ Association pour l'accompagnement, le mieux-être et le logement des isolés.

Sur ces deux actionnaires de catégorie 2, seule la métropole de Nancy est représentée au CA. L'Agence invite Présence Habitat à engager une démarche visant d'une part à obtenir la nomination d'un représentant du Conseil Départemental au CA et d'autre part à solliciter de nouveau des établissements publics ou collectivités pour participation à l'actionnariat et au CA de la société.

Au 31 décembre 2016, le capital social de Présence Habitat s'élève à 3 333 332,80 €. Suite au non-renouvellement en 2016 du pacte d'actionnaire constitué entre l'AMLI, Sarel et le Cil Cilhère, un nouveau pacte a été conclu entre l'AMLI et Batigère Sarel et Nord Est représentant près de 89 % de l'actionnariat (AMLI : 50 % - les ESH⁷ Batigère : 39%) ; Action logement immobilier (ex Cilhère) est devenu actionnaire de catégorie 4 avec 10,67 % du capital. Un avenant au pacte d'actionnaire signé le 26 octobre 2017 prend en considération la fusion entre Batigère Nord-Est et Batigère Sarel et a été transmis au ministère de la cohésion des territoires pour agrément. L'arrêté portant renouvellement de l'agrément de la société a été promulgué le 5 avril 2018.

Sur la période contrôlée, aucun dividende n'a été versé. Le résultat des exercices est affecté à différentes réserves, y compris la réserve sur cessions immobilières.

Le CA se réunit régulièrement (4 fois par an) et l'assiduité de ses membres est satisfaisante (83 %⁸ en 2016). Il dispose globalement des informations nécessaires à l'exercice de ses prérogatives. Les procès-verbaux des séances rendent compte des présentations faites et des débats qui s'ensuivent.

Le CA délibère sur les conventions réglementées et les conventions entre PH et les structures du groupe Batigère. Elles sont reprises par le commissaire aux comptes dans son rapport spécial présenté en assemblée générale chaque année.

Le CA a mis en place divers comités présidés par des administrateurs : un comité projets étudie toute opération d'acquisition, construction, réhabilitation ; le comité audit suit l'évolution de la maîtrise des risques ; le comité des rémunérations détermine la rémunération du DG. Ces comités éclairent et participent à la sécurisation des décisions du CA.

Au niveau opérationnel, des instances communes à PH et à l'AMLI sont présidées par la direction générale : commission de sécurité s'occupant de la problématique sécurité au sein des logements et des structures collectives ; comité de management en charge de suivre l'évolution des process du « *trait social*⁹ ». Le « comité résultats », propre à PH, analyse les différents tableaux de bord de l'activité de la société.

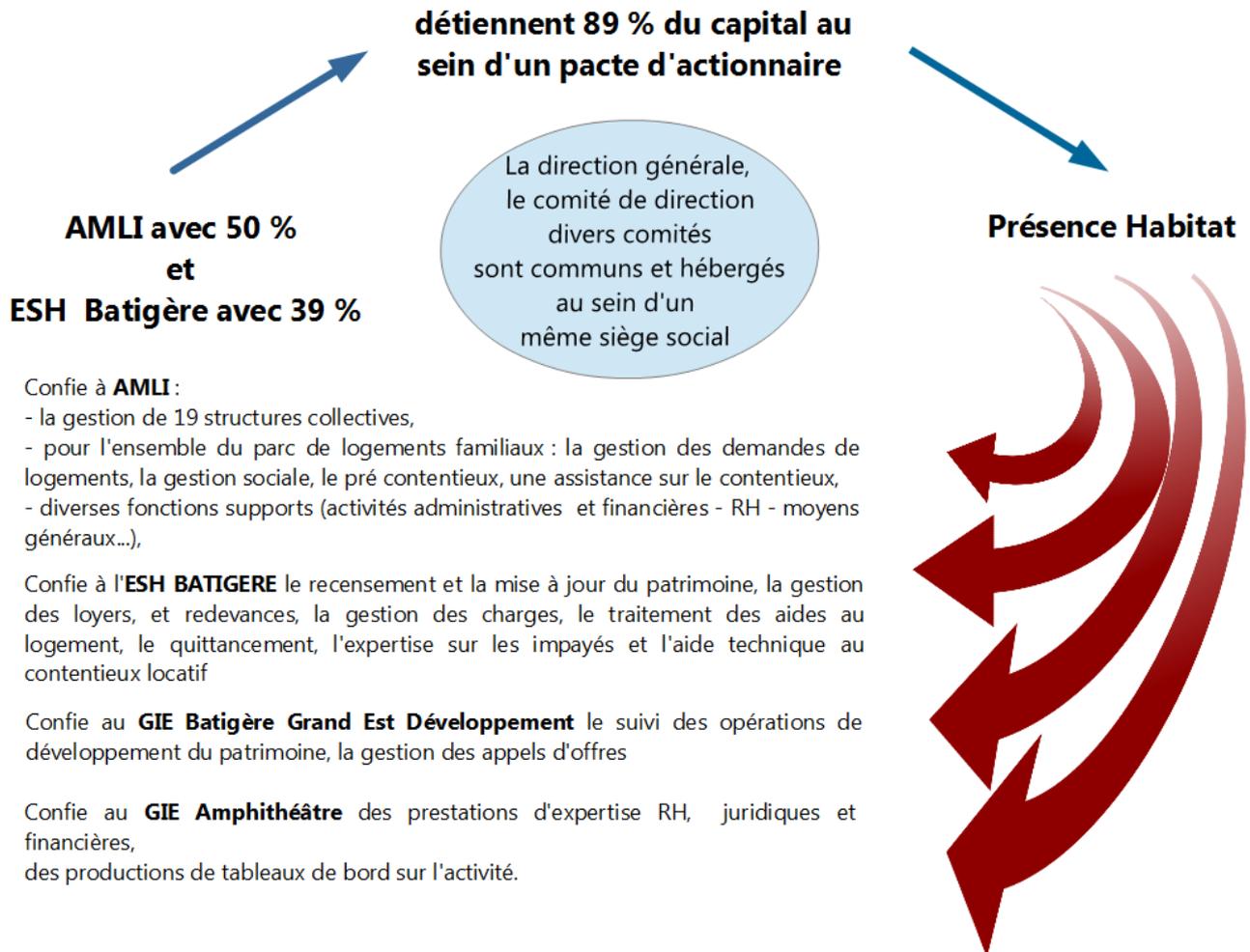
⁷ ESH : Entreprise sociale de l'habitat

⁸ Prise en compte des membres présents et représentés

⁹ Le « *trait social* » englobe l'ensemble des valeurs et savoir-faire liés à l'accompagnement social, au développement social, au logement accompagné et au logement très social, dans le cadre de parcours résidentiels vers le logement « ordinaire ».

2.3.2 Relations intra-groupes

Le schéma ci-dessous décrit les prestations réalisées pour Présence Habitat par les différentes structures du groupe Batigère.



La société externalise une grande partie de son activité de bailleur social auprès de différentes entités du groupe Batigère. Disposant de peu de personnel, elle entretient en particulier une relation très étroite avec l'association AMLI avec laquelle elle partage locaux, cadres dirigeants et plusieurs activités mutualisées, et l'ESH Batigère.

Prestations confiées à l'association AMLI :

La convention signée en 2009 prévoit un remboursement à l'euro-l'euro selon des clés de répartition arrêtées en fonction du type de prestations : nombre de logements, temps passé, nombre de bulletins de salaire ou nombre de dossiers suivis.

Un avenant annuel à la convention arrête le montant de rémunération définitive de l'exercice et le montant prévisionnel pour l'exercice suivant.

Missions mutualisées au sein au GIE Amphithéâtre :

Présence Habitat adhère au GIE Amphithéâtre dont les activités respectent bien le caractère auxiliaire par rapport à l'activité de PH.

Les clés de répartition des coûts du GIE sont fixées par le règlement intérieur : selon la nature des prestations, les coûts sont répartis en fonction de la masse salariale, du nombre d'équivalents-temps-plein, de logements, jours de stage, réunions, appels, bulletins de salaires ou sont facturées au temps réel. En fin d'année, Présence Habitat reçoit un budget prévisionnel avec explication des écarts par rapport à l'année précédente. La nature des prestations et la facturation prévisionnelle sont ensuite contractualisées en début d'année par une convention bipartite ;

Pour l'exercice 2016, la quote-part de la mutualisation facturée à PH a représenté 179 629 € (1,24 % du chiffre d'affaires du GIE qui compte 98,7 ETP).

Missions mutualisées au sein au GIE Batigère Développement Grand Est :

Présence Habitat adhère au GIE Batigère Développement Grand Est (BDGE) (cf. 2.1.3) dont l'activité respecte également le caractère auxiliaire par rapport à l'activité de PH qui reste maître d'ouvrage et signe tous les marchés d'ingénierie et de travaux et dont le CA, assisté du comité projet décide de l'engagement des opérations. Des revues mensuelles permettent de suivre l'avancement des projets confiés.

Le règlement intérieur du GIE prévoit une répartition des coûts en fonction du temps passé (pôle développement) et, pour la coordination des achats, en fonction du montant des marchés notifiés. Une convention annuelle, conclue en début d'année entre le GIE et Présence Habitat, acte la facturation prévisionnelle de l'intervention du GIE.

Pour l'exercice 2016, la quote-part de la mutualisation facturée à PH a représenté 377 272 € (10,78 % du chiffre d'affaires du GIE qui compte 33,2 ETP).

Prestations confiées à Sarel :

Batigère Sarel assure pour l'ensemble du patrimoine de Présence Habitat des prestations de gestion des appels d'offres, de gestion locative et assure également pour 68 logements, des prestations de gestion technique (entretien, gros entretien...); l'ensemble est encadré par une convention en date du 2 janvier 2012 et son avenant.

L'Agence relève que l'annexe 2 de cette convention, listant les logements bénéficiant des prestations de gestion technique et de commercialisation, n'est pas mise à jour, depuis la rédaction initiale du 2 janvier 2012, les 95 logements listés sont réduits à 68 au 31 décembre 2016, suite à différentes ventes.

Prestations réalisées pour Sarel et BNE :

Batigère Sarel et BNE ont confié respectivement la gestion de 38 et 11 logements très sociaux à PH. Les conventions de mandats de gestion précisent les missions confiées, fixent la rémunération annuelle et n'appellent aucune observation.

Présence Habitat a transmis début 2018 aux services de l'État un projet de mandat de gestion à l'AMLI intégrant de nouvelles prestations de gestion locative et immobilière (entretien courant, remise en état avant location, gros entretien non programmé) pour 902 logements familiaux¹⁰. PH conserverait en gestion propre les investissements immobiliers (constructions neuves, réhabilitations, modernisations). Cette gestion locative plus exhaustive ainsi que l'intégration de prestations techniques sont susceptibles de répondre aux insuffisances observées en matière de gestion des loyers, des charges, des attributions et de proximité

¹⁰ Le reliquat du parc de logements familiaux (68) reste en gestion Batigère.

(cf. § 3.2.4 et 3.4.1). Toutefois, ce mandat nécessite une révision de la convention de prestations de services liant PH à Batigère.

Le contrôle interne et de gestion des prestations intra groupe est insuffisant eu égard à leur coût et leur périmètre.

Outre l'activité d'AMLI (582 k€ en 2016), les prestations assurées par les différentes entités du groupe comprennent également les services du GIE Amphithéâtre (179 k€ en 2016) et de Batigère Sarel (85 k€ en 2016) et BDGE (115 k€ en 2016). Chaque année, le compte « redevances » pèse pour environ 15 % du chiffre d'affaires sur les charges de Présence Habitat, dont plus de la moitié est due aux prestations effectuées par AMLI pour Présence Habitat dans le cadre de la convention liant les deux entités.

Le bilan annuel d'activité de l'AMLI présenté chaque année à PH détaille la nature et le volume des prestations réalisées mais il ne comporte aucune donnée financière permettant de croiser et apprécier le rapport coût-qualité des interventions. Les PV de CA ne font pas mention d'échanges sur ce sujet, alors que le montant annuel des prestations de l'AMLI décrit dans le tableau ci-dessous a augmenté de 54,69 % sur la période contrôlée avec un taux moyen annuel de progression de 11,57 %. L'organisme explique cette augmentation par le renforcement nécessaire de la structure administrative d'AMLI (expertise juridique, informatique, contentieux, etc.), pour répondre à la hausse de son activité, et concrétisée par des recrutements de personnels exerçant pour partie des prestations pour PH.

Coût prestation AMLI (convention 2009)		
Année	Coût	Progression
2012	376 353,00 €	
2013	415 692,00 €	10,45%
2014	467 366,00 €	12,43%
2015	543 196,00 €	16,22%
2016	582 183,00 €	7,18%
Augmentation 2012-2016		54,69%
Taux moyen		11,57%

De plus, le contrôle de la facturation de la convention AMLI se limite à un simple auto contrôle. Il est en effet assuré par le service comptabilité-finances de l'AMLI qui calcule et établit la facture et la met en paiement pour PH, la convention liant les 2 structures confiant à ce service la charge des activités financières de PH.

Dans ses réponses, la société indique que la mobilisation d'AMLI pour l'appel à projet « 10 000 logements accompagnés » a conduit à une évolution à la hausse des prestations sociales et administratives que l'association réalisait et a impacté le coût global de ses interventions. S'y ajoute le renforcement des activités locatives (+1 ETP partagé entre les deux structures début 2013), la gestion administrative et de la vacance locative de 243 logements PRO BTP acquis en 2014, l'acquisition de la part d'AMLI de compétences supplémentaires (recrutement d'une juriste en 2014, d'un responsable SI¹¹ en 2015 et renforcement du service contentieux en 2016) et la nécessité d'intervenir plus souvent en matière de gestion locative de proximité à la résidence de 143 logements de Metz en raison de l'absence prolongée du personnel de proximité attitré ont contribué à augmenter le coût des prestations administratives.

Concernant la convention liant Présence Habitat à Sarel, le contrôle de la qualité des prestations et de leur facturation est insuffisant d'une part au regard des constats relevés en matière de gestion locative (ex : le taux de récupération de 27 % du gardien d'immeuble, calculé par Sarel, n'a pu être justifié par les services de PH

¹¹ SI : système d'information.

qu'en fin de contrôle). D'autre part, PH ne dispose d'aucun élément lui permettant de vérifier si les modalités de facturation prévues dans la convention sont correctement appliquées.

L'analyse des factures 2014-2015-2016 de Sarel révèle un coût de la prestation Sarel sous-évalué compte tenu de l'évolution du parc sur la même période. De plus, l'Agence relève l'absence d'avenants révisant annuellement la rémunération de Sarel (article 3 de la convention).

Le périmètre de la convention est à réviser. En effet, la gestion des appels d'offres initialement prévue par la convention est réalisée depuis 2015 par le pôle achat du GIE BDGE. De même, Sarel réalise des prestations en matière de gestion des impayés et de gestion locative (traitement des aides APL, gestions des attentes...) insuffisamment précisées dans la convention et son avenant compte tenu également de l'intervention de l'AMLI dans ces domaines.

Ces carences exposent l'organisme à des risques financiers (dérapage sur les coûts, facturation erronée, doublons).

La société indique également que le renforcement de l'instance de pilotage relative aux activités sous-traitées à Batigère est engagé avec la mise en place de points de contrôle supplémentaires et que le choix de confier un mandat de gestion locative à AMLI a conduit en 2018 à une mise à jour de l'ensemble des conventions de prestations. Ce travail sera consolidé en 2019.

2.3.3 Évaluation de l'organisation et du management

2.3.3.1 La Direction Générale

La direction générale de la société, est assurée depuis octobre 2004 par M. Olivier Rigault, qui dispose d'un mandat social rémunéré. Il est secondé depuis le 1^{er} juillet 2017 par Mme Florence Glanois-Rolland, directrice générale adjointe (DGA) salariée. M. Rigault partage sa mission de direction de Présence Habitat (20 %) avec la direction de l'AMLI (40 %), tout comme Mme Glanois-Rolland pour sa mission de DGA (20 % pour PH et 80 % pour l'AMLI).

Suite à la fusion des SA d'HLM Sarel et BNE, M. Rigault exerce également un mandat social rémunéré au sein du directoire de la nouvelle SA Batigère à hauteur de 40 % de son activité. Ces modalités de cumuls de mandats respectent les dispositions de l'article L. 225- 54- 1 du code de commerce.

Le directeur général (DG) dispose d'une très large délégation de pouvoirs. Les missions du DG et de la DGA sont exercées dans la limite de la délégation de pouvoirs qui leur est conférée.

La rémunération du DG est validée chaque année par le CA sur la base de la décision du comité de rémunération et n'appelle pas d'observations.

2.3.3.2 Organisation

Au 1^{er} juillet 2017, l'organigramme de la société distingue, sous l'autorité du DG et de la DGA, deux services : patrimoine - développement immobilier (4 personnes) et gestion locative (7 personnes). Présence Habitat ne dispose d'aucune agence ou antenne.

L'organisation de la société est fortement imbriquée avec celle d'AMLI. En effet, outre la direction générale et le CODIR, l'encadrement du service gestion locative est également commun aux deux structures. En effet, composé de 3 salariés, il représente seulement 0,35 ETP pour PH.

De plus le chef du service patrimoine et immobilier partage son temps de travail entre BDGE (en charge du développement immobilier du « *très social* ») et PH à hauteur de 49 % pour BDGE et 51 % pour PH. L'assistante du service, en charge notamment du suivi administratif des dossiers ventes, partage également son temps de travail entre BDGE (47%) et PH (53 %).

En s'appuyant sur les divers comités, la direction pilote correctement l'activité. Toutefois, cette organisation, dans laquelle une majeure partie des missions de Présence Habitat est déléguée à d'autres structures du groupe, expose l'organisme au risque d'une perte d'une partie de sa maîtrise opérationnelle en l'absence de contrôle permanent des prestations intra-groupe. (cf. § 2.3.2).

Les difficultés rencontrées pour fiabiliser les données demandées par l'Agence révèlent une maîtrise insuffisante dans l'exploitation des bases de données.

Des tableaux de bords adaptés, développés par le GIE Amphithéâtre, sont produits régulièrement pour le suivi des activités. En complément, des requêtes informatiques sont disponibles pour répondre à la majorité des questionnements des équipes. Toutefois, l'Agence relève d'une part que la mise à disposition des données demandées (ex : données sur les attributions, niveau des loyers maximaux conventionnels et dates des conventions, données sur la régularisation 2015 de charges locatives) a nécessité l'intervention de 3 structures (GIE-Sarel-AMLI) et d'autre part que les salariés en interne ne disposaient pas des compétences nécessaires au développement de nouvelles requêtes, ce qui est préjudiciable tant pour la vérification des données produites que pour la maîtrise et l'utilisation en interne des données métier.

Le recours aux compétences du GIE Amphithéâtre, de l'AMLI ou de Sarel est alors nécessaire avec une réactivité moindre que celle que permettrait la maîtrise en interne à PH. La montée en compétence des équipes pour permettre la maîtrise par la société de ses données d'exploitation et de gestion mérite d'être questionnée.

Dans ses réponses, l'organisme souligne l'important renouvellement en 2016 qu'a connu l'équipe en charge des activités locatives. L'équipe actuelle, moins experte, est accompagnée par la formation au métier et aux outils de gestion. Présence Habitat indique également que les équipes d'AMLI ont été renforcées par des professionnels maîtrisant la réglementation HLM du fait de leur expérience antérieure. Enfin, une réflexion est menée sur l'outil afin de faciliter l'extraction des données.

Présence Habitat dispose d'un système qualité et méthode orienté « client » certifié ISO 9001 jusqu'en septembre 2017 exclusivement porté sur le « *trait social*⁹ ».

La certification n'a pas été reconduite. La décision a été prise de faire évoluer le système vers un système de management intégré qui prendra en considération tous les acteurs intervenant dans l'activité de la société (communication, ressources humaines, activité financière, etc.).

2.3.4 Commande publique

La fonction achat est mutualisée depuis 2014 au sein du GIE (Amphithéâtre puis Développement Grand Est) qui organise et veille au respect des procédures administratives et groupe les achats lorsque cela s'avère pertinent (marché à bon de commande pour les travaux avant relocation, contrats d'entretien et d'exploitation...). Le GIE a mis au point, pour les ESH adhérentes, un guide qui décrit l'organisation mise en place, rappelle et explicite la réglementation.

Le CA de PH a mis en place une commission d'appel d'offres (CAO) dont la désignation des administrateurs n'est pas nominative et validé le règlement intérieur de la CAO qui n'appelle pas d'observations. Les marchés soumis à la commission font l'objet d'un rapport annuel d'exécution exhaustif présenté chaque année au CA.

La chaîne de la dépense n'est pas totalement sécurisée au niveau de l'engagement juridique et de la constatation du service fait.

L'analyse d'une quinzaine de dossiers de paiements a mis en exergue l'absence de pièces attestant le service fait, des quitus de travaux et des bordereaux de réception non validés formellement par l'organisme. Aucun contrôle, même par sondage, n'est diligenté pour s'assurer de la réalisation des prestations. La société n'a pas mis en place ni formalisé de dispositif ou procédure concernant l'attestation du service fait.

Ces manquements exposent ainsi la société au risque de régler des prestations non effectuées, mal exécutées ou non ordonnées.

A l'issue du contrôle, l'organisme estime que le mandat de gestion confié à AMLI permettra - par une organisation territorialisée et la mobilisation de collaborateurs disposant de compétences de gestion locative - d'augmenter le contrôle des prestations commandées, principalement concernant les travaux réalisés dans les logements. Depuis juin 2018, une note de service est venue encadrer les modalités de réception des travaux commandés. L'ensemble des commandes dont le montant est supérieur à 1 500 euros hors taxes fait l'objet d'une réception physique ainsi que pour l'aménagement et/ou la transformation de salle de bains quel que soit le montant des travaux. Enfin, ces mesures seront complétées en 2019 par un contrôle du service fait par sondage téléphonique auprès des locataires.

De plus, le compte-rendu du CODIR du 18 janvier 2016 fait état de factures 2015 sans bons de commandes rattachés. Dans ses réponses, l'organisme a précisé qu'il s'agissait d'un défaut de procédure ponctuel lié au départ de la responsable de service et assure avoir régularisé la situation en intervenant exceptionnellement dans son outil de gestion.

2.3.5 Gouvernance financière

La présentation annuelle des comptes satisfait aux obligations d'informations légales du Conseil d'administration concernant la situation financière de la société. Les rapports chiffrés et les données financières sont précis et présentés régulièrement dans les instances ad hoc.

2.4 CONCLUSION

Présence Habitat est la filiale que le groupe Batigère a choisi de positionner sur les logements familiaux permettant d'accueillir les ménages les plus fragiles avec un couple loyer-charge peu élevé, et à laquelle il confie peu à peu la production et l'entretien de l'ensemble des structures collectives.

La gouvernance fonctionne correctement, la société assure bien sa fonction de propriétaire à l'égard des gestionnaires des structures collectives.

S'agissant des logements familiaux, l'externalisation à Sarel et à l'AMLI d'une grande partie des activités constitutives du métier de bailleur social (gestion locative) expose la société au risque de perte d'une partie de la maîtrise opérationnelle de son activité. De plus, PH ne s'interroge pas sur le coût des prestations intra-groupe dont le contrôle interne et de gestion est insuffisant.

L'organisation et la mise à disposition des données est complexe et nécessite une montée en compétences des personnels de l'organisme sur les outils utilisés.

3. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

En matière de gestion locative, l'activité de bailleur social de PH s'exerce sur le parc de logements familiaux, l'analyse de la politique sociale et de la gestion locative a donc principalement porté sur ce parc.

3.1 ACCES AU LOGEMENT

3.1.1 Connaissance de la demande

Présence Habitat remplit ses obligations au regard du système national d'enregistrement (SNE) : les demandes de logements sociaux, les modifications de dossier et les radiations sont enregistrées dans le progiciel de la société quotidiennement synchronisé avec le SNE. Pour les recherches de potentiels demandeurs, PH n'utilise le fichier SNE que pour pourvoir les logements des immeubles (rue du Lavoisier à Metz et rue du Général Frère à Vandœuvre-lès-Nancy) acquis en 2014.

Aucune analyse qualitative de la demande, qui pourrait alimenter objectivement toute réflexion relative à la politique d'attribution, n'est formalisée par la société.

Au regard des données SNE au 30 novembre 2017, 31 336 demandes de logements sociaux sur les territoires d'intervention de PH sont enregistrées dans le fichier dont 12 560 pour le département de la Meurthe-et-Moselle et 18 776 pour celui de la Moselle. Sur ce stock de demandes, 6 681 dossiers (21,3 % de la demande) présentent un revenu fiscal de référence (RFR) à 0 € en 2015 dont 2 707 ayant toujours un RFR nul en 2016. Ces données objectives témoignent d'un besoin avéré de logements à coût très modéré, dont le niveau du couple loyer+ charges permette qu'il soit supporté par des ménages à très faibles ressources.

La demande se concentre principalement sur le sillon lorrain¹² (20 709 demandes soit 66 % du total). Les typologies les plus sollicitées portent sur des logements de type 2 (9 225 demandes) et 3 (9 663 demandes) soit un peu plus de 60 % de la demande.

Sur la période 2014-2016, 30,8 % des attributions de PH ont bénéficié à des demandeurs en délai anormalement long (délai fixé à 18 mois en Moselle et 16 mois en Meurthe-et-Moselle).

3.1.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Sur la période de contrôle, la politique d'occupation mise en œuvre par PH confirme la vocation très sociale qui est la sienne au sein du groupe Batigère.

Les orientations en matière d'attribution ainsi que les critères de sélection des demandeurs sont définis en annexe du règlement intérieur des CAL¹³ dont la dernière mise à jour a été votée par le CA en sa séance du 6 octobre 2017.

¹² Sillon lorrain : Axe Thionville-Nancy : Communauté d'agglomération Thionville Porte France 3 040 demandes – Communauté de communes Rives de Moselle (sillon mosellan) 1 213 demandes- Communauté d'agglomération Metz Métropole 8 111 demandes - Communauté de communes Bassin de Pont-à-Mousson ; 473 demandes - Communauté de communes Bassin de Pompey : 591 demandes - Métropole Nancy : 7 281 demandes.

¹³ CAL : commission d'attribution des logements.

Les critères de sélection s'axent autour des demandeurs prioritaires listés dans l'article L. 441-1 du CCH, des personnes en situation de handicap ou victimes de violences intrafamiliales et plus généralement des ménages confrontés à un cumul de difficultés sociales visés par le PDALHPD¹⁴ et les accords collectifs intercommunaux.

Depuis 2015, une attention particulière est accordée au taux d'effort des demandeurs. Lors des passages en CAL, celui-ci doit être inférieur à 25 % charges et chauffage compris pour les ménages bénéficiaires des minimas sociaux et peut être relevé à 30 voire 35 % sur le parc « banalisé » (hors PLAI) lorsque les demandeurs ont des ressources mensuelles supérieures (salaires, retraites, AAH). On note toutefois que ces taux maximaux d'effort ne sont pas formalisés dans les règles d'attribution fixées par le CA.

La notion de « *taux d'usage* » a également été introduite depuis environ un an permettant aux membres de la CAL d'apprécier la charge supplémentaire que peut représenter, pour un ménage, l'accès aux transports, commerces et services publics du fait de la localisation du logement.

3.1.3 Gestion des attributions

L'organisation du service action sociale de l'AMLI a été territorialisée en 2016 par la création de 4 antennes (2 en Moselle et 2 en Meurthe-et-Moselle). Dans le cadre de ses missions de gestion locative, l'association instruit les demandes de logement. Présence Habitat attribue les logements, sur proposition de son prestataire. Le contrôle des dossiers administratifs des locataires révèle quelques dysfonctionnements. Pour une quarantaine de dossiers examinés, l'Agence observe une dispersion des pièces constitutives entre le siège de PH et les antennes action sociale de l'AMLI, et constate par ailleurs pour certains dossiers, la présence de documents confidentiels comme les analyses sociales des situations des locataires ou encore l'intégralité d'un jugement de divorce (R. 441-2-4 du CCH).

Compte tenu de la dispersion géographique de son patrimoine, le CA a constitué les 4 CAL suivantes chargées d'attribuer à un rythme mensuel les demandes de logements sociaux :

- CAL de Longwy pour le territoire de la Meurthe-et-Moselle Nord ;
- CAL de Nancy (Antenne de Laxou et de Vandœuvre-Lès-Nancy) ;
- CAL de Nancy (Antenne d'Essey-Lès-Nancy, d'Heillecourt et de Nancy) ;
- CAL de Metz pour le département de la Moselle.

L'analyse des 262 attributions réalisées sur la période 2014-2016 n'a révélé aucune irrégularité au regard du respect des plafonds de ressources.

Avant la création des antennes territoriales, la sélection des demandeurs de logement social en vue du passage en CAL était assurée par les responsables du service action sociale de l'AMLI en Moselle et Meurthe-et-Moselle. Le service ayant été restructuré, cette tâche incombe désormais aux chargés de mission à la tête des différentes antennes.

L'organisme est très vigilant quant à l'adéquation entre la situation sociale du prospect et les caractéristiques économiques et patrimoniale du logement lors de la phase attribution. Les travailleurs sociaux organisent les visites de logements avant la CAL et réalisent des analyses sociales globales dont les conclusions sont portées à la connaissance des membres de la CAL afin d'éclairer leur décision.

Globalement pour la recherche de candidat à l'attribution d'un logement PH, l'AMLI sollicite en première intention le réseau partenarial : associations, SIAO, structures d'hébergement (CHRS, CADA, HUDA), CCAS,

¹⁴ PDALHPD : plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées.

CMS¹⁵, dans le but de prioriser les demandeurs relevant des critères du contingent préfectoral et du PDALHPD (cf. § 3.1.2).

Dans les deux ensembles immobiliers acquis en 2014, la société souhaite développer la mixité intergénérationnelle, elle reste néanmoins embryonnaire¹⁶ au 31 décembre 2016.

Les secteurs d'implantation du parc de Présence Habitat étant des territoires où la tension du marché est faible ou modérée, ne sont présentés en séances des CAL qu'une ou deux candidatures par logement.

Les attributions des logements non conventionnés sont également décidées par les CAL du secteur concerné. Enfin, chaque année, un bilan des attributions est présenté au CA conformément à l'article R. 411-9 du CCH.

3.1.4 Gestion des contingents

Concernant le département de la Moselle, une convention-cadre triennale État-bailleurs régit la gestion du contingent préfectoral. Elle prévoit un taux de réservation de 25 % des attributions annuelles pour les publics prioritaires du PDALHPD et de 5 % pour les agents civils et militaires de l'État. Dans ce cadre, pour la période 2014-2016, PH s'est vu assigner un objectif de 34 relogements.

L'organisme a largement dépassé cet objectif. Les services de l'État, chargés du suivi par le biais de l'outil SYPLO¹⁷, ont comptabilisé 62 relogements sur la période bénéficiant principalement bénéficié aux ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation DALO qui constituent la première catégorie de publics prioritaires et aux ménages sortant de structures d'hébergement qui constituent la seconde.

En Meurthe-et-Moselle, la convention de réservation applicable signée en 2012 détermine un objectif de 6 attributions annuelles pour PH. Les publics prioritaires répondent aux critères DALO et à ceux définis dans le PDALHPD. A la différence de la Moselle, les ménages dont les ressources annuelles n'excèdent pas 60 % des plafonds de ressources PLUS forment une catégorie complémentaire dans ce contingent. Là encore, PH a nettement dépassé ses objectifs en relogant 82 ménages dont 9 relevant de l'un des critères DALO entre 2014 et 2016.

Au global, le parc de PH compte 159 logements réservés (dont 143 pour Action Logement), soit 16,4 % du parc ; tous gérés en flux.

¹⁵ SIAO : service intégré d'accueil et d'orientation, CHRS : centre d'hébergement et de réinsertion sociale, CADA : centre d'accueil des demandeurs d'asile, HUDA : hébergement d'urgence des demandeurs d'asile, CCAS : centre communal d'action sociale, CMS : centre médico-social.

¹⁶ Immeuble rue Général Frère à Vandoeuvre-Lès Nancy : 4 attributaires sur 18 ont moins de 65 ans – Immeuble rue du lavoir à Metz : 1 attributaire sur 10 a moins de 65 ans.

¹⁷ Système priorité logement

3.2 GESTION SOCIALE

3.2.1 Une occupation très sociale

Le tableau ci-dessous présente les principales données 2014 et 2016 concernant l'occupation du parc de PH comparées avec les moyennes départementales des mêmes années :

En %	Pers. Isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono-parentales	Revenu <20 % *	Revenu <60 % *	Revenu >100 %*	Bénéficiaires d'APL + AL	Titulaire bail + de 75 ans
PH 2014 - 57	45,9%	10,5%	18,1%	40,2%	76,1%	3,1%	58,3%	7,6%
Moselle 2014	36,9%	7,9%	17,8%	21,2%	61,3%	9,5%	47,5%	13,5%
PH 2016 - 57	59,4%	8,9%	12,9%	27,2%	68,4%	5,6%	46,3%	26,7%
Moselle 2016	38,5%	9,0%	17,8%	22,9%	60,0%	10,2%	47,7%	13,6%
PH 2014 - 54	32,9%	23,6%	34,2%	59,6%	90,7%	1,9%	80,7%	2,8%
Mthe-&-Moselle 2014	40,8%	8,7%	20,0%	22,1%	60,0%	10,4%	53,1%	11,4%
PH 2016 - 54	49,5%	19,4%	21,2%	43,2%	78,8%	5,0%	59,0%	16,4%
Mthe-&-Moselle 2016	42,1%	9,1%	20,9%	24,2%	59,4%	11,2%	52,3%	11,5%

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

Source : OPS 2014 et 2016

Globalement, les ménages logés disposent de revenus largement inférieurs à ceux logés dans le parc social de Moselle et Meurthe-et-Moselle. En 2016, la part des ménages logés en Moselle avec des ressources inférieures de plus de 20% aux plafonds PLUS est supérieure de 4,3 points à la moyenne départementale et en Meurthe et Moselle de 19 points. L'autre exemple significatif est la part des bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement largement supérieure aux ratios départementaux.

Toutefois, le peuplement des immeubles acquis avec des financements PLS en 2014 à Metz et Vandœuvre-lès-Nancy a fortement modifié l'occupation du parc de PH.

En effet, entre 2014 et 2016, la part des ménages les plus paupérisés (revenus < 20 % des plafonds) en Moselle et en Meurthe-et-Moselle a respectivement diminué de 13 % et de 16,4 %. Compte tenu des petites typologies des logements de ces immeubles nouvellement acquis et d'une occupation constituée quasi exclusivement de retraités, la part des personnes isolées en 2016 a en revanche progressé de 13,5 % en Moselle et de 16,6 % en Meurthe-et-Moselle et la part des titulaires du bail de plus de 75 ans a également augmenté en 2016 de 19,1 % en Moselle et de 13,6 % en Meurthe-et-Moselle.

Présence Habitat dispose d'un atout particulier dans le cadre de sa proximité avec AMLI, gestionnaire de plusieurs structures collectives de type résidences autonomie, lui permettant de mieux organiser le parcours résidentiel de ses locataires.

Concernant la sous-occupation, PH n'a pas de système de suivi particulier, cependant chaque contact avec les locataires (visite à domicile, déclaration de changement de situation familiale, traitement des impayés, etc.) permet de rester en alerte sur ce sujet. Lorsqu'une situation est identifiée, un logement plus adapté est proposé en interne ou en lien avec un autre bailleur social.

3.2.2 Une politique de loyers très modérés

Le tableau ci-dessous présente les niveaux de loyers des logements conventionnés en € au m² de surface habitable comparés aux ratios locaux :

	Nombre de logements	Loyer mensuel en € par m ² de surface habitable		
		1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile
PRESENCE HABITAT 54	335	3	3,1	5,1
Ratio 54	45 250	4,7	5,3	6,1
PRESENCE HABITAT 57	490	3	4	6,1
Ratio 57	58 619	4,5	5,2	5,9
PRESENCE HABITAT	825	3	3,6	5,8
Ratio France métropole	4 153 165	4,8	5,5	6,4

Source : RPLS 2016 (parc conventionné)

La politique de loyers modérés est en adéquation avec la vocation très sociale de l'organisme. En effet, le loyer médian pratiqué par PH sur son parc conventionné en Moselle et Meurthe-et-Moselle est nettement inférieur aux valeurs départementales. Ce constat vaut également pour le parc non conventionné dont le loyer médian s'établit à 2,47 € par m² de surface habitable, ce qui est très faible et même inférieur au niveau de loyers des logements très sociaux financés en PLAI (3,04 € sur l'ensemble du territoire d'intervention de la société).

Les loyers médians pratiqués pour les 214 logements PLS récemment acquis, de petite typologie sont certes plus élevés que les ratios départementaux (6,23 €/m² de surface habitable) mais impactent à la marge le niveau global des loyers (médiane à 3,1 €/m² de surface habitable tenant compte du PLS et à 3 €/m² de surface habitable hors PLS).

Du fait de cette politique très sociale, seulement 10,6 % du parc conventionné en Moselle et 18,5 % en Meurthe-et-Moselle a un loyer pratiqué supérieur à celui du loyer maximum couvert par l'APL, les valeurs départementales s'établissant respectivement à 41,7 % et 39,5 %.

Compte tenu de l'occupation très sociale du parc (cf. § 3.2.1), le supplément de loyer de solidarité (SLS), pour lequel PH réalise néanmoins l'enquête annuelle prévue par la réglementation, ne constitue pas un enjeu. En effet, fin 2016, seuls 6 ménages sont assujettis au SLS pour un montant mensuel moyen de 57,82 €.

3.2.3 Un accompagnement social de qualité participant à l'accès et au maintien dans le logement ainsi qu'à la mise en œuvre de parcours résidentiels

Présence Habitat s'appuie sur le savoir-faire de l'AMLI pour assurer l'accompagnement social des locataires de son parc tout au long de leur parcours locatif : dans un premier temps au moment de l'entrée dans les lieux, pour vérifier la bonne intégration du ménage dans son logement et accompagner l'ouverture de droits si nécessaire et par la suite, pour étudier des demandes de changement ou d'adaptation de logement et traiter d'éventuels problèmes de voisinage.

L'accompagnement conduit vise également à prévenir au plus tôt l'impayé locatif et à sensibiliser les ménages à la maîtrise des charges par le biais notamment de la distribution de « kits énergie ».

Les travailleurs sociaux de l'AMLI privilégient des visites à domicile dans une démarche « d'aller-vers » consistant à proposer aux ménages qui ne sollicitent pas ses services une rencontre afin d'anticiper et de prévenir des situations potentiellement « complexes ». En 2016, selon les données fournies par le service d'action sociale de l'association, 71 % des locataires ont été rencontrés à domicile en Moselle et 73 % en Meurthe-et-Moselle, proportion en baisse par rapport à 2015 (85 % pour la Moselle et 80 % pour la

Meurthe-et-Moselle). Ils interviennent parfois de manière conjointe avec les techniciens de PH notamment lorsqu'il s'agit de traiter une réclamation technique ou une demande d'adaptation de logement (cf. § 3.4.).

Cet accompagnement social global et sur la durée permet d'identifier précisément les besoins des ménages et, par conséquent, de mettre en œuvre des parcours résidentiels à leur profit. Sur la période contrôlée, les données transmises par l'organisme font état de 15 mutations internes au sein du parc de logements familiaux de Présence Habitat. Les rapports d'activité d'AMLI recensent quant à eux 98 parcours résidentiels intra groupe (AMLI, PH, Sarel et BNE) dans lesquels PH est impliqué.

Ces parcours résidentiels intra groupe sont de deux types :

- d'une part, les parcours résidentiels «ascendants» (67 sur 98), s'agissant de ménages pris en charge au sein de structures de l'AMLI relogés dans un appartement autonome du parc de PH ou de locataires PH accédant à un logement Batigère. Les freins à ce type de mobilité sont : le niveau plus élevé des loyers pratiqués par Batigère et un public logé par l'AMLI et PH souvent confronté à des problématiques sociales lourdes limitant leur autonomie, leur « *savoir habiter* » et leurs capacités contributives. De plus, concernant les passerelles entre les structures collectives et le logement autonome au sein de PH, les responsables du service de l'action sociale de l'AMLI indiquent que les résidents des « nouvelles » résidences sociales (anciens foyers de travailleurs migrants transformés en résidences sociales et résidences sociales neuves) ont de plus en plus tendance à vouloir y demeurer sur le long terme dans la mesure où il ne s'agit plus de chambres partagées avec cuisine et sanitaires communs mais de studios ou appartements avec kitchenettes et salles de bains privées davantage comparables avec des logements autonomes ;
- d'autre part, les parcours résidentiels de « stabilisation » (31 entre 2012 et 2016) s'agissant de locataires du parc de Sarel ou BNE relogés dans le parc très social de PH ou de locataires de PH intégrant les structures collectives gérées par AMLI. Ces parcours ont pour objectif de prévenir une dégradation de la situation sociale des locataires en palliant notamment les difficultés budgétaires ou les pertes d'autonomie et en proposant des solutions « sur mesure ».

3.2.4 Une gestion perfectible des loyers, des charges et des attributions

La gestion locative des logements familiaux présente des irrégularités en matière d'application d'une convention APL, de loyers pratiqués, de composition de la CAL de Metz, ainsi que des insuffisances en matière de gestion des charges.

Les irrégularités constatées par l'Agence concernent :

- les loyers des 12 logements du programme conventionné PLA TS, situés rue de l'abbé Muths à Neuves-Maisons (54) et loués à l'association AGAFAB. La convention de gestion a été modifiée en 1999 par avenant, depuis, les logements sont quittancés à l'AGAFAB sous la forme d'une redevance foyer-logement. De ce fait, les modalités de facturation à l'AGAFAB et les augmentations pratiquées ne sont pas conformes aux dispositions de la convention APL dont la modification n'a pas été sollicitée auprès des services de l'État. Dans sa réponse, l'organisme s'engage à initier un travail avec le gestionnaire afin de clarifier cette situation ;
- des loyers pratiqués pour 30 logements, répartis dans plusieurs programmes, dont le niveau dépasse celui des loyers maximaux conventionnels. L'analyse de ces loyers, listés dans l'annexe 6.4.1, relève des dépassements dont le niveau se situe entre 1 % et 5 % en contradiction avec les dispositions de l'article L. 442-1-1 du CCH. L'organisme doit procéder sans délai à la régularisation de ces situations. Dans sa réponse la société conteste l'analyse de l'Agence en s'appuyant sur des éléments non complètement probants. En effet la production d'un courriel d'un agent de la direction départementale des territoires

faisant référence à un avenant de convention APL non produit à l'appui de la réponse ne peut modifier l'analyse de l'Agence. Pour les autres irrégularités constatées, PH s'appuie sur des dates de valeur pour le taux de loyer pratiqué, que la rédaction de la convention ou de l'avenant n'autorise pas : la date à prendre en compte est bien la date de prise d'effet de la convention initiale ou de son avenant. Seuls les compléments fournis pour les 3 logements de Montigny les Metz permettent de ramener le nombre d'irrégularités de 33 à 30 ;

Ces constats confirment le défaut de maîtrise des données et de contrôle des prestations intra groupe par PH.

- le fonctionnement de la CAL attribuant les logements mosellans. Les procès-verbaux des 5 dernières réunions¹⁸ de l'année 2016 de la CAL de Metz, rendant compte de l'attribution au total de 29 logements mosellans, dont PH est propriétaire, font apparaître que des participants ont siégé sans être désignés officiellement par le CA. Il s'agissait d'un administrateur de Sarel et de l'assistante des activités locatives et relations clients de Sarel. En conséquence, les attributions de cette CAL pourraient être considérées comme irrégulières. De plus, le CA du 16 décembre 2016 a désigné la présidente de la CAL de Metz contrairement aux dispositions de l'article R. 449-1 II 1° qui prévoit son élection au sein de la CAL. Dans sa réponse, PH déclare avoir mis en œuvre des actions correctives de formation, de sensibilisation et de pilotage des suivis des CAL.

Les insuffisances constatées concernent la gestion des charges des logements familiaux :

Outre l'organisme, Sarel et AMLI participent à la gestion des charges. Les contrats relatifs aux prestations donnant lieu à charges récupérables sont établis par les services mutualisés opérationnels du siège d'AMLI. La répartition des charges récupérables est alors calculée par AMLI et validée par le responsable location de PH. La réception des factures s'effectue au service comptable de PH, qui les transmet à SAREL afin d'en vérifier la bonne imputation (récupérable ou non-récupérable). SAREL procède également aux appels de provisions auprès des locataires, ainsi qu'aux régularisations de charges. Sur la base de la dernière régularisation, un prévisionnel d'appels de charges est établi par SAREL et validé par le responsable location de PH.

Ce traitement des charges locatives, en partie sous-traité et éclaté entre différentes structures du groupe Batigère, n'est pas suffisamment piloté.

Les dysfonctionnements ci-après illustrent cette situation :

- le processus qui fait intervenir 3 structures n'est pas formalisé. Complexe, il nécessite pourtant de nombreux échanges, multiplie les pièces administratives et lieux de stockage. Les échanges entre l'intervenant principal SAREL et le donneur d'ordre PH, notamment les réunions de travail, ne font l'objet d'aucune traçabilité. Ainsi, l'explication relative au taux de récupération du gardien a été fournie par le directeur général lors de la clôture du contrôle. Malgré des demandes répétées, les collaborateurs de PH n'avaient pas été en mesure de clarifier la règle appliquée ;
- à la lecture des comptes rendus des instances de pilotage et de concertation locative (« comité résultats », codir, conseil de concertation locative...), l'agence relève que la thématique des charges est insuffisamment traitée. En effet, en 2016, seulement 4 CODIR sur 21 ont abordé des situations particulières relatives aux charges locatives. Les éléments de reporting (taux de régularisation, date de fin de régularisation, taux de sur-provisionnement, coût des charges...) n'y sont pas évoqués ;
- par ailleurs, le contrat de travail du gardien n'est pas suffisamment détaillé car il ne précise pas le salaire en nature complémentaire évalué forfaitairement relatif à la prise en charge par l'employeur

¹⁸ Séances en date du 23 septembre, 14 octobre, 27 octobre, 25 novembre 2016 et du 22 décembre 2016.

des frais de chauffage, d'abonnements et fournitures (articles 20 et 23 de la convention collective nationale des gardiens, concierges et employés d'immeubles réécrite par l'avenant n°74 du 27 avril 2009) ;

- enfin, trois contrats mis en place en 2017 consécutivement à la consultation « groupe » pour les appels d'offres relatifs à l'entretien des communs ont dû être rapidement résiliés car leur coût était trop élevé pour les locataires (exemple : 203,75 € HT/mois pour 4 locataires à Neuves-Maisons ou encore 233,14 € HT/mois pour 4 locataires à Longwy). Cette situation qui impacte le budget des ménages aurait dû être anticipée.

Dans sa réponse, l'organisme prévoit que le renforcement de l'instance de pilotage relative aux activités sous-traitées doit améliorer significativement le contrôle, le processus et la politique de provisionnement propre à Présence Habitat.

Par ailleurs, l'analyse de la régularisation des charges 2015 met en exergue des provisionnements mal dimensionnés et des coûts de chauffage collectif au gaz, d'entretien des équipements et d'ascenseurs excessifs, problématiques au regard des caractéristiques sociales de la population logée dans le parc des logements familiaux.

Le sur-provisionnement moyen de l'exercice des charges 2015 est de 13 %. Sans les programmes acquis en 2014, ce taux s'élève à 21 % pour les 763 logements restant. L'analyse permet d'identifier 12 programmes (89 logements collectifs et 18 logements individuels) ayant des provisions supérieures à 1,5 fois les charges constatées. Hormis les problématiques de locataires sortis en cours d'année ou de copropriétés, les motifs des écarts constatés sont nombreux : ramonages provisionnés mais non réalisés, acomptes de syndic non régularisés, provisions d'eau froide surestimées ou sous-estimées, absence d'acompte sur la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM). Certains ajustements ne sont intervenus qu'en avril 2017.

Les charges locatives de l'exercice 2015 représentent en moyenne 67 € par logement et par mois pour les locataires. Les principaux postes de charges sont le chauffage (25 %), l'eau froide (25 %), l'entretien des parties communes (18 %) et la TEOM (16 %).

Environ 130 logements bénéficient d'un chauffage collectif¹⁹ au gaz dont le coût moyen est de 14,7 €/m² de surface habitable (SH), soit 50 % plus élevé que la valeur médiane 2013 de l'observatoire des charges de l'USH²⁰ 2013 (9,8 €/m²), constat déjà relevé lors du précédent contrôle. Les charges récupérées pour les contrats d'entretien d'équipements²¹ concernent 794 logements et s'élèvent à 0,9 €/m² en moyenne, soit deux fois plus que la valeur médiane 2013 de l'observatoire des charges de l'USH (0,47 €/m²). Enfin, le coût d'entretien des ascenseurs récupéré auprès des locataires concernant 3 programmes correspondant à 229 logements est de 1,6 €/m² de SH, soit plus de 3 fois la valeur médiane 2013 de l'observatoire des charges de l'USH (0,47 €/m²).

Début novembre 2017, l'exercice de régularisation des charges 2016 n'était toujours pas terminé (10 logements en attente sur le programme de Mont-Saint-Martin). En général, la régularisation de l'année intervient entre mai et octobre de l'année suivante.

Dans sa réponse, Présence Habitat justifie cette situation par une politique visant à maîtriser les charges locatives et à éviter aux locataires de se retrouver en difficulté de paiement au moment des régularisations ; elle met en avant plusieurs facteurs (conditions climatiques, renégociation de contrat de fourniture de gaz, ...)

¹⁹ Logements situés à Marange-Silvange, Amnéville, Metz, Créhange et Sérémange.

²⁰ USH : union sociale pour l'habitat.

²¹ Équipements : antenne TV, robinetterie, VMC, porte automatique, surpresseur, chaudière, chauffe-eau, ramonages.

expliquant partiellement l'écart entre provisions et charges constatées. Présence Habitat indique également conduire des actions afin d'ajuster au mieux les acomptes de charges.

3.3 TRAITEMENT DES IMPAYÉS

3.3.1 Un volume d'impayés en baisse

Logements et structures collectives confondus, l'évolution des impayés sur la période de contrôle par rapport aux loyers et charges quittancés est la suivante :

En K€	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2012 - 2016
Loyers et charges quittancés (c/703+c/704)						
(A)	5 446	5 597	6 361	6 526	6 733	24%
créances locataires (c/411) et créances douteuses (c/416)						
(B)	1 314	1 272	1 252	983	946	-28%
créances irrécouvrables (c/654)						
(C)	76	173	334	243	171	125%
total des créances locataires (D)						
D=B+C	1 390	1 445	1 586	1 226	1 117	-20%
impayés/quittancement						
(D/A)	25,5%	25,8%	24,9%	18,8%	16,6%	

Entre 2012 et 2016, malgré une augmentation du patrimoine, les créances douteuses sont en baisse constante (- 28 % lorsqu'on les cumule avec les créances simples). Par ailleurs, un important travail d'apurement du stock de la dette des locataires est intervenu en 2014 par le passage d'une partie de cette dette en créances irrécouvrables, ce qui a permis de passer le montant cumulé des créances d'une moyenne de 25 % entre 2012 et 2014 à 18,8 % en 2015 et 16,6 % en 2016. L'Agence constate que la progression préoccupante des impayés signalée lors du précédent contrôle a été partiellement enrayerée. En effet, l'organisme a contenu ses impayés (20,3 % des quittancements au 31 décembre 2010 – 16,6 % au 31 décembre 2016) mais leur niveau reste très élevé (médiane des SA de province à 13,3 % en 2015, 9^e décile à 17,9 %).

Les créances locataires sont dépréciées suivant des règles fixes et validées en CA. Structurellement, les montants dus par les locataires sortis représentent 41 % de la dette au 31 décembre 2016. Près d'un tiers relève des structures collectives. En 2016, 8 locataires en procédure d'expulsion ont cumulé une dette locative de 78 k€.

3.3.2 Une organisation adaptée

Présence Habitat applique une procédure dite de recouvrement, à jour en janvier 2016 et documentée. Elle est également mise en œuvre par Batigère pour les 68 logements gérés par l'ex-Sarel dans le cadre de la convention de prestations de services. Pour les 902 logements restant, le service contentieux de l'AMLI (2 personnes) applique cette procédure sous contrôle du responsable location de PH, et via ses équipes sur le terrain.

La prévention des impayés commence dès l'attribution avec le calcul du reste à charge et un diagnostic social effectué dès que le profil du locataire est estimé « à risque ». Un accompagnement social est alors proposé au locataire qui peut se traduire par des rencontres régulières ou une aide au suivi du budget.

Le loyer étant dû à terme échu, le pré-contentieux intervient dès les premiers jours suivant le premier mois d'impayé, et est pris en charge par les travailleurs sociaux de l'AMLI. Une lettre de relance est systématiquement envoyée par le siège et les travailleurs sociaux tentent de prendre contact avec le locataire pour régulariser la

situation le plus rapidement possible (contacts téléphoniques, visites à domicile). Il est à noter que la part des règlements de loyers par prélèvement est de 65 % des loyers au 31 décembre 2016, stable sur la période.

La phase contentieuse est engagée lorsque 3 mois de loyer résiduel consécutifs ne sont pas réglés ou lorsque la dette représente 2 mois de loyer plein. Le passage en contentieux n'est pas systématique, il est également conditionné par la validation lors des réunions « Impayés », réunions mensuelles qui permettent un suivi au cas par cas de la situation. Les cas les plus difficiles sont examinés lors de réunions particulières en présence de la direction. Enfin, un point trimestriel est fait lors des réunions du « comité résultats ».

3.3.3 Indemnités d'occupation :

A fin 2016, 6 occupants sans droit ni titre ayant apuré leur dette locative doivent se voir proposer la signature d'un bail dans les meilleurs délais (article 98 de la loi n°2005-32 du 18 janvier 2005).

L'agence a dénombré 6 occupants sans droits ni titres à jour de leur dette dont un depuis plus de 10 ans. La loi du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, et notamment le V de son article 98, prescrit une régularisation de la situation des occupants qui ont soldé leur dette et sont à jour du paiement de l'indemnité d'occupation et des charges par la signature, dans les meilleurs délais, d'un nouveau bail.

Dans sa réponse, PH prend acte des dispositions de l'article 98 de la loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005, indique que les situations ont été régularisées, et que des instructions ont été données et intégrées au dispositif de pilotage pour assurer désormais des pratiques conformes.

3.4 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

3.4.1 Organisation de la gestion de proximité

Présence Habitat ne possède pas d'agences en propre. Outre le siège de l'organisme faisant office d'agence pour l'ensemble des locataires du parc et dans le but de garantir un maillage territorial de proximité pertinent, PH s'appuie sur les antennes locales du service d'action sociale de l'AMLI en Moselle (Metz et Florange) et Meurthe-et-Moselle (Longlaville et Nancy). L'antenne de Metz, en sus du bassin messin, couvre également les secteurs du bassin houiller et du Saulnois. Le secteur de Sarreguemines, quant à lui, dépend du travailleur social affecté au FTM²² situé dans la commune.

Ces antennes regroupent, chacune sous la responsabilité d'un chargé de mission, 11 travailleurs sociaux au total qui ont à la fois un rôle de gestionnaires de clientèle (de la recherche des prospects à la réception des préavis de départ) et d'accompagnants, ce qui constitue une spécificité de la gestion de proximité de PH par rapport aux autres ESH du groupe.

La gestion de proximité est performante du point de vue de l'accompagnement social mais présente des carences en matière de suivi technique du patrimoine.

Lors des visites de patrimoine de 22 programmes correspondant à 669 logements soit 69 % du parc et de 6 structures collectives sur les différents secteurs d'implantation de l'organisme, l'Agence a relevé au sein du parc de logements familiaux des carences en matière de nettoyage de certaines parties communes ainsi que d'abords d'immeubles²³.

²² FTM : foyer de travailleurs migrants.

²³ Montigny-lès-Metz, Maizières-lès-Metz, Talange, Freyming-Merlebach.

De plus, l'Agence a également relevé au sein d'immeubles collectifs la présence de nombreux encombrants dans des parties communes (cages d'escalier et caves) dont certains présentant un risque en matière de sécurité – incendie²⁴, ainsi que des problèmes de maintenance dans certains logements²⁵.

L'organisme a indiqué effectuer des rappels réguliers aux locataires quant à leurs obligations par le biais des travailleurs sociaux ou des gestionnaires techniques lors des visites à domicile. Les services techniques de PH arguent également du nécessaire équilibre à trouver entre qualité du service rendu et contributions excessives aux charges s'agissant de ménages à revenus modestes et fragilisés, justification non recevable au regard des carences observées.

Ces manquements auraient pu être mieux appréhendés si la fonction « gestionnaire clientèle », assurée par les travailleurs sociaux, était organisée de façon à davantage intégrer les aspects techniques qui ne font pas partie initialement de leur cœur de métier. Les problèmes techniques du logement ne sont pas systématiquement abordés²⁶ par les travailleurs sociaux lors des visites à domicile, ce qui ne leur permet pas d'assurer pleinement la remontée des désordres existants. Cette organisation doit être questionnée en interne ou en intra-groupe afin d'y remédier.

Dans ses réponses, l'organisme a indiqué que le nouveau mandat de gestion confié à AMLI permettra - par une organisation territorialisée et la mobilisation de collaborateurs disposant de compétences de gestion locative - d'augmenter la vigilance technique sur le patrimoine. Par ailleurs, à l'issue du contrôle, une action spécifique de sensibilisation à destination des travailleurs sociaux a été réalisée afin que ces derniers aient un regard technique sur les immeubles et logements qu'ils visitent.

3.4.2 Enquête de satisfaction et traitement des réclamations techniques

L'enquête de satisfaction triennale a été réalisée en août 2014. 230 locataires ont été interrogés. Le taux de satisfaction de 81,8 % est inférieur à la moyenne du référentiel départemental (87,8 %). Selon l'enquête, les points à améliorer en priorité sont la rapidité d'intervention en cas de panne ou dysfonctionnements dans les parties communes et les logements, l'information sur les travaux prévus dans les logements et les parties communes ainsi que le suivi et le traitement des demandes administratives et techniques.

Les locataires souhaitant effectuer une réclamation technique s'adressent soit au siège de l'organisme, soit au travailleur social référent qui la transmet au gestionnaire technique concerné. Le délai moyen de traitement d'une réclamation technique déclarée pour l'année 2016 reste à un niveau correct soit 20 jours²⁷. L'Agence relève que la date de clôture d'une réclamation prise en compte est celle de réception de la facture de l'entreprise et non la date de service fait, le délai réel de résolution du problème technique est donc inférieur. Le traitement des réclamations techniques fait l'objet d'un suivi mensuel reporté dans le suivi d'activité de l'organisme.

3.4.3 Adaptation des logements à la perte de mobilité

L'organisation mise en place par l'organisme pour traiter la question de l'adaptation des logements à la perte de mobilité est satisfaisante. Les demandes des locataires, appuyées parfois par un certificat médical, sont formulées par courrier au service action sociale de l'AMLI. Celles-ci sont ensuite examinées lors d'une commission trimestrielle spécifique qui s'appuie sur une grille de cotation faisant notamment apparaître la

²⁴ Présence d'un scooter sur le palier d'un logement à Rombas (57), produits inflammables dans une cage d'escalier à Montigny-Lès-Metz et de matelas dans les espaces communs des caves à Metz (57).

²⁵ Programmes à Folschviller, Fameck, Longwy.

²⁶ Sujets évoqués lors des entretiens : diagnostic social global sur la situation du ménage – savoir-habiter et gestion des fluides – adéquation logement/composition familiale/ressources/loyers + fluides.

²⁷ Ratio calculé en fonction des délais mensuels renseignés dans le suivi d'activité de décembre 2016.

situation du logement, le degré d'autonomie, l'ancienneté de la demande et le reste à vivre du ménage. La faisabilité technique est évaluée a posteriori de la commission. Sur la période 2014-2016, 24 dossiers ont été examinés. Des travaux ont été réalisés dans 17 logements pour un montant global de 84 022 €, ce qui représente 4 942 € par logement. Les refus opposés aux demandes des locataires sont majoritairement assortis d'une orientation vers un logement plus accessible ou une résidence autonomie. En cas de nécessité, PH mobilise des partenariats avec des ergothérapeutes ou la MDPH²⁸.

3.4.4 Concertation locative

Conformément à la réglementation, PH a adopté un plan de concertation locative (PCL) fin 2011, reconduit pour une durée de 3 ans à compter du 1^{er} janvier 2014. A l'issue du contrôle, l'organisme a indiqué que le CA en date du 1^{er} décembre 2017 a adopté un nouveau PCL avec effet au 1^{er} janvier 2018 pour une durée de 3 ans renouvelable.

Le conseil de concertation locative unique, compétent pour l'ensemble du patrimoine, se réunit une fois par an. Les comptes rendus font apparaître que les sujets les plus fréquemment traités sont la qualité et la tranquillité de la vie quotidienne, les loyers, les constructions-réhabilitations, l'entretien courant et les états des lieux de sortie.

3.5 CONCLUSION

Malgré la présence de 20 % du parc en PLS, l'occupation du parc de logements familiaux reste très sociale. La politique des loyers est très modérée avec notamment des loyers pratiqués des logements non conventionnés à un niveau inférieur à celui des logements PLAI. Le recours aux prestations assurées par l'AMLI apporte une réelle plus-value qualitative pour l'accompagnement social des locataires.

Les insuffisances observées en matière de gestion des loyers, des charges et des attributions relèvent d'un manque de contrôle des prestations externalisées et révèlent une maîtrise insuffisante au niveau opérationnel de l'activité de la société. L'organisme devra pour les logements loués à l'AGAFAB s'assurer de la régularité des modalités de quittance des loyers et procéder sans délais pour 30 logements à la régularisation des loyers pratiqués supérieurs aux loyers maximaux des conventions APL. La gestion des charges locatives des logements familiaux dont le pilotage est insuffisant n'est pas assez formalisée et ne permet pas une prise en considération de la dimension sociale de la population logée.

Malgré les efforts constatés depuis le dernier contrôle, les impayés sont toujours d'un niveau élevé ; la vigilance sur ce thème doit être maintenue.

Enfin, l'organisation actuelle de la gestion clientèle ne permet pas d'appréhender de façon optimale les problèmes liés à la maintenance des logements, à la propreté et à la sécurité de certains espaces communs.

²⁸ Maison départementale des personnes handicapées.

4. PATRIMOINE

	Logements familiaux	Places en foyers		Total
		Unités autonomes *	Places et chambres **	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	902	0	0	902
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	68	1 109	320	1 497
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	49	0	0	49

* Équivalence égale à un pour un ** Équivalence égale à un pour trois

Sources : état réglementaire au 31/12/2016

4.1 LES STRUCTURES COLLECTIVES

Présence Habitat est propriétaire de 34 structures collectives dont 19 sont gérées par l'AMLI et 15 par d'autres associations d'insertion ou centres communaux d'action sociale (CCAS), représentant 1 429 équivalents-logements. Ce patrimoine correspond à 13 résidences autonomie pour personnes âgées, 10 résidences sociales, 4 foyers de personnes handicapées, 3 centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), 2 foyers de travailleurs migrants (FTM) et 2 pensions de famille.

L'organisme dispose d'un réel savoir-faire en montage des projets de construction et réhabilitation de ces structures en lien étroit avec les différents partenaires (État, collectivités...) et les gestionnaires.

Le suivi des conventions de gestion (redevance – provision grosses réparation) est assuré de manière satisfaisante et PH exerce une vigilance constante sur le risque de gestionnaire défaillant.

Enfin, PH assume pleinement ses obligations de propriétaire envers le gestionnaire (gros entretien, réhabilitation).

4.2 LES LOGEMENTS FAMILIAUX

Au 31 décembre 2016, Présence Habitat est propriétaire de 970 logements familiaux répartis sur 73 communes des départements de la Moselle (635 logements soit 65,5 % du parc) et de la Meurthe-et-Moselle (335 logements soit 34,5 % du parc). Une partie de ces logements sont non conventionnés (145, soit 14,9 % du patrimoine de logements familiaux) et alimentent en grande partie le parc cessible.

Ce patrimoine est composé majoritairement (57 %) de petits collectifs anciens acquis dans des centres urbains, dispersés géographiquement, et comprend une part significative de logements individuels (21 %).

En 2014, l'organisme a acquis deux immeubles appartenant à la caisse de retraite du bâtiment et des travaux publics (BTP retraite), financés en PLS²⁹, situés rue du Lavoir à METZ (143 logements) et rue du Général Frère à Vandœuvre-lès-Nancy (71 logements). L'acquisition de ces 214 logements situés dans de grands ensembles collectifs a modifié sensiblement la structure du parc et introduit un nouveau mode de gestion pour l'organisme (emploi de gardien, d'une employée d'immeuble, gestion technique, plus grande surface de parties communes, ascenseurs...). Le conventionnement PLS de ces immeubles s'explique par un volume d'agréments

²⁹ PLS : Prêt locatif social.

PLAI³⁰ insuffisant³¹ et un peuplement cohérent avec la politique d'occupation de l'organisme. Il a eu pour conséquence une baisse de 14 % de la part des logements familiaux très sociaux (PLAI).

L'Agence relève également une prépondérance de logements de petites typologies T1 et T2 (52,7%) situés majoritairement au sein des immeubles acquis en 2014.

	T1	T2	T3	T4	T5 et plus
Part du parc	28,1 %	24,6 %	18,9 %	15,9 %	12,4 %

Du fait de sa constitution, l'âge moyen du parc de logements familiaux conventionnés au 1^{er} janvier 2016 (70 ans pour le patrimoine situé en Meurthe-et-Moselle et 61 ans pour le parc situé en Moselle) reste nettement supérieur aux moyennes départementales qui s'établissent respectivement à 40 et 45 ans.

Présence Habitat s'est par ailleurs vu confier des mandats de gestion par deux autres entités du groupe Batigère (38 logements pour le compte de Sarel et 11 logements pour le compte de BNE). A l'inverse, Sarel gère 68 logements du parc de PH.

4.2.1 Évolution du parc des logements familiaux

	Parc au 1er janvier	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Vente	Transformation d'usage	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution
2012*	783				12			771	-1,53%
2013	771			3	6			768	-0,39%
2014	768			215	6			977	27,21%
2015	977			3	4			976	-0,10%
2016	976			1	7			970	-0,61%
Total				222	35				4,91%

* inclut une vente en bloc à 1/3 d'un immeuble de 6 logements

Sur la période 2012/2016, l'accroissement net annuel moyen du parc de logements familiaux s'établit à un peu plus de 37 logements résultant principalement de l'achat en 2014 des 214 logements à Metz et à Vandœuvre-lès-Nancy. Si on neutralise cette acquisition, on observe une contraction du parc historique de 27 logements sur la période contrôlée soit une baisse de 3,5 % sur le parc de petits collectifs et de logements individuels (78 % du patrimoine).

4.2.2 Données sur la vacance et la rotation

La vacance fait l'objet d'un suivi mensuel conjoint PH et l'AMLI au travers d'un tableau de bord et est examinée tous les deux mois par la direction générale en « comité résultats ».

Au 31 décembre 2016, la vacance globale concerne 26 logements ce qui représente 2,7 % du parc hors mandats de gestion de PH. Au cours de la période contrôlée, elle est restée stable excepté en 2014, avec une pointe conjoncturelle à 4,6 % en raison d'une vacance importante observée au sein des deux immeubles³² acquis la même année. Au moment de ces acquisitions, l'organisme s'est employé à relancer la commercialisation de ces logements par le biais d'une mobilisation accrue de ses partenaires institutionnels, notamment les communes.

³⁰ PLAI : Prêt locatif aidé d'insertion.

³¹ Précision confirmée par les services de l'État.

³² Rue du lavoir à Metz et rue du général Frère à Vandœuvre-Lès-Nancy.

La vacance commerciale, dont le niveau (1,1 %) est largement inférieur au ratio régional³³ 2016 (4,6 %) et représente près de la moitié de la vacance globale, est maîtrisée par l'organisme.

La vacance commerciale à plus de trois mois, induite principalement par les délais de remise en état des logements avant relocation, est également sous contrôle (1,7 % en 2016 pour un ratio régional RPLS 2016 à 2,6 %).

La vacance technique est maintenue à un niveau particulièrement bas (environ 1 %) durant la période 2012-2015. Elle a légèrement augmenté en 2016 atteignant 1,6 % au 31 décembre (15 logements) mais elle demeure toutefois inférieure à la moyenne régionale (2,9 %).

Le taux de rotation, inférieur au ratio régional RPLS 2016 (11,2 %), s'élève à 10 % en 2016.

4.3 ANALYSE DE LA STRATEGIE PATRIMONIALE

Le 17 mars 2017, le CA a validé l'actualisation du PSP pour la période 2015-2024, et jusqu'en 2025 pour les prévisions de modernisation des logements (réhabilitations légères).

Ce PSP 2015-2024 prévoit :

- Un montant de 25 M€, soit 25 k€ au logement pour le patrimoine de 970 logements familiaux, qui comprend :
 - la démolition de 5 logements PLAI (293 k€) ;
 - la production de 50 logements (3 500 k€) ;
 - la réhabilitation de 234 logements (12 926 k€) ;
 - la modernisation de 377 logements (6 146 k€) ;
 - le gros entretien (programmé et non programmé) budgétisé à 2 415 k€ ;
 - la vente de 136 logements (dont 20,5 % sont des logements non conventionnés, 61,5 % des PLAI et 18 % des PLA et anciens financements).³⁴

- Un montant de 45 M€ soit 30 k€ par équivalent logement pour les structures collectives (1 429 équivalents logements) qui comprend :
 - la démolition de l'ancien foyer travailleur migrant de Yutz (57) pour 250 k€ (réalisé en 2015) ;
 - une reconstitution de l'offre suite à démolition et la création de structures nouvelles pour un total de 700 logements pour un investissement estimé à 20 000 k€ ;
 - la réhabilitation et la restructuration de 522 logements pour un investissement estimé à 19 982 k€ ;
 - la modernisation (réhabilitation légère) de 238 logements pour un investissement estimé à 4 230 k€ ;
 - le gros entretien (programmé et non programmé) budgétisé à 800 k€.

La dernière étude financière prévisionnelle disponible, élaborée sur 2014-2024 à partir du logiciel Visial et s'appuyant sur le PSP a été présentée et validée au CA de mars 2017. Elle s'appuie sur les données réelles disponibles de 2015 et sur le budget 2016.

Les hypothèses macro-économiques retenues sont dans l'ensemble cohérentes et plausibles au regard de la conjoncture économique de fin 2016 (taux d'inflation à 1,20 %, évolution de l'indice du coût de la construction

³³ Ratio RPLS (répertoire du parc locatif social).

³⁴ La taille du parc non conventionné s'étant réduite, le PSP prévoit désormais de procéder à des ventes de logements conventionnés situés sur des secteurs où PH est très peu implanté, le but étant de rationaliser et de recentrer l'offre de logement sur les territoires d'intervention.

à 1,40 % et indice de référence des loyers à 1,20 %). En revanche, au vu des dernières annonces gouvernementales, le taux du livret A, fixé à 1,70 % sur la période 2017-2024, s'avère aujourd'hui inadapté.

D'autres hypothèses paraissent au contraire optimistes et peu en rapport avec la situation observée sur la période contrôlée : un coût des impayés divisé par 3 entre 2014 et 2017 puis maintenu à un niveau bas jusqu'en 2024, des produits de cession multipliés par 2 entre 2015 et 2017.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution prévisionnelle de l'autofinancement net :

Exploitation en k€	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Total loyers quittancés	5 458	5 599	5 718	5 860	6 135	6 217	6 569	6 696	6 901	7 157	7 414
Annuité emprunts locatifs	-2 121	-2 106	-2 291	-2 298	-2 606	-2 809	-3 162	-3 286	-3 374	-3 476	-3 504
TFPB	-593	-653	-582	-599	-607	-624	-641	-658	-676	-694	-713
Maintenance du parc	-759	-858	-859	-923	-879	-768	-707	-699	-693	-743	-867
Charges non récupérées	-37	-88	-41	-81	-79	-75	-67	-68	-68	-69	-69
Coûts des impayés	-328	-244	-128	-106	-108	-106	-108	-108	-112	-116	-117
Marge locative directe	1 620	1 650	1 817	1 853	1 856	1 835	1 884	1 877	1 978	2 059	2 144
marge brute des autres activités	74	77	77	80	80	80	80	80	80	80	80
Personnel	-525	-492	-487	-560	-567	-574	-581	-588	-529	-536	-542
Frais de gestion	-1 090	-1 233	-1 418	-1 466	-1 485	-1 513	-1 504	-1 522	-1 540	-1 557	-1 575
Prod. immobilisée, autres prod.	149	151	118	170	220	220	180	170	170	170	170
Autres produits courants	261	200	164	247	167	96	96	52	52	52	52
CGLLS	-9	-15	-15	-20	-21	-21	-21	-21	-22	-22	-22
Produits financiers	94	67	70	68	57	55	59	61	59	58	63
Éléments exceptionnels	-66	87	-358	-154	-124	-126	-127	-129	-130	-132	-134
Autofinancement net	508	492	-32	218	183	52	66	-20	118	172	236
Autofi net en % des loyers	9,3%	8,8%	-0,6%	3,7%	3,0%	0,8%	1,0%	-0,3%	1,7%	2,4%	3,2%
Annuité en % des loyers	38,9%	37,6%	40,1%	39,2%	42,5%	45,2%	48,1%	49,1%	48,9%	48,6%	47,3%

Les résultats de l'analyse prévisionnelle placent Présence Habitat, dès 2018 et durablement, sous le seuil d'alerte des 3 % d'autofinancement net (article R. 423-70 du CCH).

Avec un recours massif à l'emprunt (augmentation de 40 % à 50 % de l'annuité par rapport aux loyers) et une production nouvelle faible, la marge locative directe augmente peu sur la durée du PSP. Les loyers quittancés ne compensent pas les charges d'exploitation induites. Dès 2018, l'autofinancement net moyen sur 3 ans passe durablement sous le seuil d'alerte des 3 %, ce qui obligerait à chaque exercice le CA à délibérer sur les causes de cette situation et, s'il y a lieu, sur des mesures internes à mettre en œuvre pour redresser la situation financière.

Dans sa réponse l'organisme indique que, à l'analyse de l'actualisation budgétaire 2018 et du budget 2019, le seuil d'alerte de l'autofinancement net ne serait pas atteint.

De plus, le tableau ci-dessous qui décrit l'évolution de la structure financière sur la même période montre que le fonds de roulement net global à terminaison est divisé par deux entre 2015 (réalisé) et 2019 (prévisionnel court terme). Compte tenu des prêts de haut de bilan bonifiés (PHBB), les travaux de réhabilitations consommant des fonds propres ont été positionnés en 2017 et 2018. En 2022 et 2023, il s'agit des dernières réhabilitations qui ne sont plus financées en PHBB.

Évolution structure financière en k€	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Autofinancement net	492	-32	218	183	52	66	-20	118	172	236
Rembours. emprunts non locatifs	-9	-7	-6	-6	-6	-7	-7	-7	-8	-8
Produits de cessions	406	588	924	936	949	961	974	987	1 000	1 013
Fonds propres investis en travaux	-462	-354	-2 014	-3 656	-958	-290	-257	-1 169	-1 040	-510
Fonds propres investis en démolitions	0	0	-250	0	-53	0	0	0	0	0
Fonds propres investis en opérations nouvelles	-240	-519	-124	-41	-124	-126	-307	-130	-131	0
Autres variations	16	615	1 139	1 330	-87	-40	-7	-26	-36	-101
Total	2 317	2 608	2 495	1 241	1 014	1 578	1 954	1 727	1 684	2 314
Provisions (dont PGE)	160	162	165	167	169	172	174	176	179	181
Dépôts de garantie	252	252	249	248	246	244	242	241	239	236
FDR long terme à terminaison	2 729	3 022	2 909	1 656	1 429	1 994	2 370	2 144	2 102	2 731

Enfin, compte tenu des erreurs observées sur le calcul de l'autofinancement net en 2014, 2015 et 2016 (cf. § 5.1), la structure prévisionnelle mériterait d'être actualisée.

En conclusion, l'Agence relève que la stratégie patrimoniale arrêtée et son mode de financement maximisant le recours à l'emprunt, mettent sous tension la situation financière de Présence Habitat, notamment en 2018 et 2019.

Le contenu même de la stratégie patrimoniale peut également être questionné.

Le volume de logements familiaux :

La direction générale et le service patrimoine confirment la priorité donnée au développement et à la réhabilitation des structures collectives et conviennent que la présente actualisation du PSP (2015-2024) a pris plus récemment la mesure des enjeux patrimoniaux sur le parc de logements familiaux pour lesquels des interventions sont programmées en mobilisant les prêts de haut de bilan bonifiés de la Caisse des dépôts et consignations. De plus, fin 2017, PH a acquis auprès de Batigère 11 structures collectives représentant 585 équivalent-logement et envisage de se développer en Ile-de-France avec 2 500 équivalent-logements supplémentaires.

La production de 50 logements ne permet pas la reconstitution de l'offre de logements familiaux autonomes sur la période du PSP.

La production nouvelle de logements familiaux autonomes inscrite au PSP ne compense pas en volume les ventes (136) et démolitions (5) projetées sur la même période alors que la vocation particulière de Présence Habitat au sein du groupe Batigère la rend tout particulièrement responsable du développement ou du maintien d'un nombre de « *logements familiaux économiquement accessibles qui sont autant de réponses aux ménages à faible ressources, se trouvant dans des situations de précarité* » (édito du rapport d'activité 2015). En appliquant seulement sur la même durée le nombre annuel moyen de vente³⁵ plus de 25 logements supplémentaires devraient être construits pour maintenir l'offre à son niveau actuel. Le volume de logements PLAI pour les ESH Batigère sur le Grand Est, PH compris, représente seulement 4,8 % du volume de plus de 31 000 logements familiaux du groupe.

A l'issue du contrôle, la société a indiqué que sur la période concernée, l'accent est mis sur la réhabilitation du parc diffus et des résidences Autonomie et qu'il n'y avait pas de besoins en logements familiaux très sociaux sur ses territoires d'intervention. Néanmoins, Présence Habitat s'est engagé dans ses réponses à ce que cet enjeu soit pris en considération dans le cadre de l'élaboration de la prochaine convention d'utilité sociale. L'Agence rappelle que pour un organisme ayant une activité principalement axée sur le logement des ménages à faibles ressources, le maintien d'une offre locative adaptée en logements familiaux constitue un minimum.

³⁵ Ventes de 35 logements (29 ventes individuelles et 6 logements vendus en bloc) sur la période 2012-2016 soit en moyenne 7 par an.

Le niveau de réhabilitation du parc de logements familiaux :

L'Agence relève que le programme d'entretien de PH répond aux besoins observés sur le parc de logements familiaux. Par ailleurs, un diagnostic de patrimoine de la fédération des ESH de 2015 établi sur un échantillon représentant 8 % du parc de logements familiaux de PH confirme ce constat. Toutefois, la prise en compte de ces besoins est tardive.

Les travaux d'amélioration thermique constituent un enjeu majeur pour la société au regard de la part importante de logements familiaux énergivores au sein de son parc (41 % au 31 décembre 2016 avec un DPE moyen à E), la situation économique des ménages logés renforce l'urgence de répondre à cet enjeu. Le PSP prévoit de traiter l'intégralité des logements classés en E-F-G permettant à la société, certes avec du retard, d'être en conformité avec l'objectif fixé³⁶ dans la convention État-USH³⁷ sur la mise en œuvre du programme d'amélioration de la performance énergétique de 800 000 logements sociaux.

Au regard de marges de manœuvre financières limitées, le retard en réhabilitation et modernisation du patrimoine de logements familiaux sera difficile à résorber.

Sur la période 2011-2016, seulement 61 logements familiaux ont fait l'objet d'une modernisation (réhabilitation thermique) soit en moyenne 10 par an et 1 seul a fait l'objet d'une réhabilitation lourde. Le précédent rapport MILOS de juillet 2012 portant sur la période contrôlée 2005-2010 avait déjà relevé une qualité médiocre des logements familiaux et les visites de patrimoine effectuées par l'Agence révèlent encore de nombreux besoins. Les réhabilitations engagées ou réalisées sont de bonne qualité et complètes, ainsi que le montre l'immeuble rue Charles III à Nancy sur lequel une réhabilitation globale est engagée. Même si PH fait valoir dans sa réponse l'engagement dès 2017 de la réhabilitation du parc de logements diffus avec 103 logements fléchés et 61 qui font l'objet d'un marché de travaux programmé en 2018 et 2019, la situation financière de la société et l'analyse prévisionnelle font craindre une difficulté récurrente à mettre le parc de logements familiaux à niveau.

4.4 EXERCICE DE LA FONCTION MAITRISE D'OUVRAGE

4.4.1 Engagement et suivi des opérations

Le comité de projet, assisté du service patrimoine et développement-immobilier de PH, se prononce sur l'engagement des opérations d'investissements sur la base, le cas échéant, des études de faisabilité du GIE BDGE. Le projet final visé par ce comité est ensuite présenté au CA de la société pour validation. Une fois validées, les opérations de constructions neuves et d'acquisition-amélioration sont ensuite conduites et suivies par BDGE.

L'activité du service patrimoine de PH est limitée aux opérations de réhabilitations, aux opérations de modernisation et au gros entretien. Le service patrimoine met en place une programmation annuelle suivie à l'aide de tableaux de bords qui sont la déclinaison du PSP concernant son champ de compétence.

Les visites de patrimoine effectuées par l'Agence ont révélé globalement, par la qualité des travaux réalisés (acquisitions amélioration, réhabilitations, modernisations) un niveau de compétences de la maîtrise d'ouvrage satisfaisant.

³⁶ Objectif horizon 2020 : rénovation thermique de tous les logements les plus énergivores (classes : E, F et G).

³⁷ USH : union sociale pour l'habitat.

4.4.2 Analyse d'opérations

	Nombre de logements	Surface utile moyenne (m2)	Coût moyen au logement	Prix final/Prix de revient prévisionnel	Plan de financement		
					Prêts	Subventions	Fonds propres
Logements familiaux							
Acquisitions Améliorations	222	42,08	32 640 €	1,02	93,34%	1,69%	4,97%
Structures collectives*							
Résidence sociale : 2 constructions neuves et 1 acquisition amélioration	134	36,44	67 225 €	0,96	58,43%	25,44%	16,13%
Pensions de famille	40	47,31	71 883 €	0,99	82,08%	17,92%	0%

* Analyse du coûts de construction Foyer Travailleurs Migrant (FTM), Foyer pour personnes âgées (FPA) ou centre d'hébergement et réinsertion sociale (CHRS) pas opportune car 1 seule opération réalisée pour chaque type de structure sur la période contrôlée. Seul constat, pas de fonds propres investi, FPA et FTM prêt libre finançant à 100% le coût et concernant le CHRS : prêt PLAI 60% - subventions 40%.

Au regard des éléments transmis par l'organisme, l'Agence constate pour les opérations d'acquisition-amélioration un coût de construction à un niveau maîtrisé, comparativement aux coûts constatés au sein de la profession³⁸.

L'analyse des plans de financement met en exergue un recours à l'emprunt beaucoup plus important que chez les autres bailleurs lorrains. Présence Habitat mobilise un niveau de fonds propres très bas qui peut expliquer en partie la trésorerie importante observée dans l'analyse financière (cf. § 5.3.4).

Enfin, globalement la prévision budgétaire est correcte au regard du ratio Prix final/Prix de revient prévisionnel.

4.5 MAINTENANCE DU PARC

4.5.1 Entretien du patrimoine

Les visites du patrimoine effectuées par l'Agence ont permis de constater des besoins importants en réhabilitations récemment pris en considération (cf. § 4.3) sur le parc. Les structures collectives visitées par l'Agence sont dans un état globalement correct.

L'entretien courant est pris en charge par les gestionnaires technique du service location en faisant appel à des prestataires. Des visites de sécurité semestrielles ont lieu et se limitent à la visite des parties communes des immeubles collectifs et des extérieurs de l'ensemble du patrimoine.

Le coût de maintenance au logement familial est élevé s'expliquant en partie par le budget consacré aux travaux avant relocation (cf. § 5.3.1.3).

4.5.2 Exploitation du patrimoine

Une salariée d'AMLI, dans le cadre de la convention de prestations, assure le suivi des contrats d'exploitation de Présence Habitat.

La maintenance des appareils individuels de chauffage est assurée par trois prestataires. Malgré un process précis et bien suivi permettant d'aller jusqu'à solliciter une ordonnance du tribunal pour accéder au logement, le taux de pénétration de 73,5 % de 2016 reste insuffisant.

Concernant les ascenseurs du parc de logements familiaux, PH a un parc de 4 appareils et un monte-charge répartis sur 3 sites³⁹. L'organisme a procédé, conformément à la réglementation, aux contrôles et vérifications annuelles des 4 ascenseurs.

³⁸ Coûts constatés sur les acquisition-amélioration lors des contrôles ANCOLS.

³⁹ 3 sites : 2 appareils au 1 rue du lavoir à Metz, 1 au 53 place Mazelle à Metz et 2 au 43 rue Général Frère à Vandoeuvre-les –Nancy.

En 2014, les travaux de mise en conformité au regard des échéances prévues la même année par la loi SAE⁴⁰ ont été réalisés. Fin 2017, seul l'ascenseur situé au 53, place Mazelle à Metz est en conformité aux obligations prévues dans la loi SAE à échéance 2018. Les contrôles quinquennaux prévus à l'article R. 125-2-4 du CCH n'ont pas été réalisés. La société a prévu de réaliser ces contrôles courant 2018.

Enfin, un suivi de l'entretien des ascenseurs est assuré et aucune situation préoccupante n'a été révélée lors du contrôle.

Le service patrimoine assure le suivi technique et administratif des diagnostics techniques obligatoires. Les dossiers techniques amiante (DTA) parties communes ont été réalisés conformément à la réglementation en vigueur.

Présence Habitat a engagé la mise à jour des DTA (immeubles de logements et structures collectives), dans le cadre de l'obligation réglementaire de réalisation à échéance 1^{er} février 2021. Concernant les logements, la mise à jour a été réalisée en 2016 pour les immeubles situés en Moselle et se poursuit en 2017 pour le parc meurthe et mosellan. La même démarche a été engagée en 2016 concernant les structures collectives.

A la différence des structures collectives, l'organisme ne dispose pas de suivi interne des DTA pour le patrimoine de logements familiaux car les diagnostics ne sont pas saisis dans le progiciel de gestion.

La réalisation des dossiers techniques amiante parties privatives (DA-PP), au regard de l'article R. 1334-16 du code de la santé publique accuse un retard conséquent.

Au vu des suivis réalisés au niveau du groupe et également par PH⁴¹, au 10 août 2017, le taux de réalisation des DA-PP est de seulement 16,45 % (138 logements diagnostiqués sur 839 logements concernés). Seuls les DA-PP en cas de relocation et de vente sont réalisés.

De plus, l'analyse des reporting montre une discordance entre le suivi groupe Batigère et le suivi spécifique de PH. En effet, le tableau de bord du groupe relève 839 logements concernés par les DA-PP alors que celui de la société en dénombre 766.

La société a indiqué dans sa réponse qu'un appel d'offre mutualisé par le GIE BDGE était en cours d'attribution et serait notifié d'ici la fin de l'année 2018. Selon l'organisme, ce nouveau marché permettra la réalisation en masse des DA-PP dès 2019.

La totalité des comptes rendus d'exposition au plomb ont été réalisés. Un suivi, à l'aide d'un tableau de bord, est assuré par la société avec le cas échéant les travaux réalisés. La mise à jour des CREP a débuté en 2016 (parc de Moselle) et s'est poursuivie en 2017 (parc Meurthe et Moselle). L'exploitation des CREP mis à jour s'effectuera au cours du 1^{er} trimestre 2018.

Enfin, la société a procédé à l'ensemble des DPE⁴². La répartition des logements familiaux au regard de sa performance énergétique au 31 décembre 2016 ci-dessous est la suivante :

Étiquette	A	B	C	D	E	F	G
Part du parc	0,00%	1,23%	6,07%	51,95%	20,99%	16,36%	3,40%

Le patrimoine le plus énergivore (classement E, F ou G) représente encore plus de 40 % du patrimoine.

⁴⁰ SAE : Sécurité des ascenseurs existants.

⁴¹ Prise en compte du nombre de DA-PP réalisés à la date du 10 août 2017 renseigné dans les suivis de l'organisme et le nombre de logements concernés renseignés dans le tableau de bord « groupe ».

⁴² DPE : diagnostics performance énergétique.

4.6 VENTES DE PATRIMOINE

Le CA délibère annuellement sur les orientations en matière de vente de logements en application des dispositions des articles L. 443-7 et suivants du CCH.

Au 31 décembre 2016, au regard des éléments⁴³ transmis par l'organisme, 59 logements familiaux (6,1 % du parc) étaient cessibles. La vente de logement porte aussi bien sur des logements individuels que collectifs. Toutefois, afin d'éviter la création de copropriétés, l'organisme favorise la vente en bloc concernant les logements cessibles au sein des immeubles collectifs. La société dispose pour les logements familiaux cessibles des grilles de prix⁴⁴. L'organisme mandate la société Quadral Transaction pour la commercialisation des logements mis en vente. Les modalités de sélection du mandataire ne comportent pas d'irrégularités.

Présence Habitat a également vendu en 2014 à une société du groupe Batigère (BNE), une structure collective devenue vacante, correspondant à 65 équivalent-logements sur laquelle aucun projet d'adaptation ne pouvait être conduit faute d'accord partenarial local.

L'organisme vend des logements en ne fournissant pas systématiquement de DPE (article L. 271-4 du CCH).

L'examen des dossiers ventes 2015 et 2016 (13 dossiers) a révélé pour 5 ventes, des carences concernant la production d'un DPE. Les DPE n'ont pas été établis dans 3 cas, les 2 autres ont un DPE « vierge » ou « sans étiquette ». Or, l'article L. 271-4 du CCH dispose qu'*en cas de vente de tout ou partie d'un immeuble bâti, un dossier technique, fourni par le vendeur, est annexé à la promesse de vente, ou, à défaut de promesse, à l'acte authentique de vente [...] le dossier technique de vente comprend [...] 6° Le diagnostic de performance énergétique prévu à l'article L. 134-1 du présent code....* . Selon l'article L. 134-1, le DPE n'a néanmoins qu'une valeur informative. Dans ses réponses, Présence Habitat a précisé que les acquéreurs de ces logements ont été informés de cette absence de DPE et qu'ils avaient déclaré « *en faire leur affaire personnelle* ».

La tenue des dossiers ventes est de qualité inégale. En effet, l'Agence a relevé des dossiers où ne sont pas classées les autorisations de la DDT⁴⁵ de la Moselle ou encore l'estimation de France Domaines, pièces disponibles et classées par ailleurs.

Sur la période contrôlée, PH a procédé à 35 ventes (34 en Moselle et 1 en Meurthe-et-Moselle) de logements dont 6 vendus en bloc⁴⁶ à un particulier ; ces ventes n'appellent pas d'observations. Le parcours résidentiel pour les locataires de PH par le biais des ventes reste limité. En effet, sur la période contrôlée, 6 logements ont été vendus au locataire occupant et 3 à des ayants droits. Cet accès limité à l'accession des locataires de PH s'explique par le caractère très social de l'occupation du parc de l'organisme.

4.7 AUTRES ACTIVITES

La salariée de l'AMLI assurant le suivi des contrats d'exploitation a également en charge la gestion des copropriétés pour PH.

⁴³ Ventes périodes 2012-2016 – plan de vente 2014-2016 – PV du CA en date du 16 décembre 2016.

⁴⁴ Vente à l'occupant : rabais de 25 % / estimation de France Domaines – vente à un locataire HLM rabais de 15 % / estimation de France Domaines – vente à un 1/3 ventes au niveau de l'estimation de France Domaines.

⁴⁵ DDT : Direction Départementale de la Moselle.

⁴⁶ Immeuble vendu en 2012 et situé au 2 rue Saint Georges à Metz.

La société possède 16 logements et 2 garages répartis au sein de 7 copropriétés dont une⁴⁷ où PH est majoritaire. A l'instar des autres sociétés du groupe Batigère sur le territoire du Grand Est, dès la première cession, PH nomme Quadral Property (SAS du pôle privé) administrateur provisoire pour une année. La première assemblée générale des copropriétaires décide ensuite des modalités de gérance. Au 31 décembre 2016, 1 seule copropriété est gérée par Quadral Property, le reste est confié à d'autres syndicats.

4.8 CONCLUSION

Le patrimoine de PH comprend d'une part près d'un millier de logements très sociaux à bas niveau de loyer et d'autre part un nombre supérieur en équivalents-logements au sein de structures collectives confiées en gestion à d'autres acteurs. La vacance locative est maîtrisée.

Les opérations livrées présentent des coûts de revient maîtrisés. Leur financement repose sur un recours à l'emprunt conséquent et une faible mobilisation de fonds disponibles.

La stratégie patrimoniale est formalisée, sa mise en œuvre est conforme à la politique définie et prend en considération partiellement les enjeux auxquels l'organisme doit faire face. En effet, le développement sur le patrimoine de logements familiaux peut être analysé comme insuffisant en ce qu'il ne permet pas la reconstitution d'une offre de logements à bas niveau de loyer dont le besoin sur le territoire est avéré. PH investit et accorde une plus grande importance au développement des structures collectives. La société ne s'est engagée que récemment dans des opérations de réhabilitation et de modernisation des logements familiaux depuis l'actualisation du PSP.

L'analyse financière prévisionnelle fondée sur des hypothèses optimistes en termes de ventes et d'impayés présente une rentabilité dégradée, mesurée à travers l'autofinancement net. De plus, cette analyse doit être actualisée pour tenir compte des baisses de produit induites par la mise en œuvre de la RLS⁴⁸. Dans ces conditions, la capacité de la société à financer son programme d'investissement, y compris les nécessaires réhabilitations des logements familiaux n'est pas assurée.

⁴⁷ Programme situé au 76 rue Queuleu à Metz (4 467 tantièmes sur 7 830).

⁴⁸ RLS : réduction de loyer de solidarité prévue dans la loi de Finances 2018.

5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Les activités comptables et financières de PH sont assurées par les services mutualisés fonctionnels d'AMLI dans le cadre de la convention de prestations de services liant les deux organismes. Sur la période de contrôle, 4 personnes soit 2,9 équivalents temps plein (1 responsable administratif et financier, 1 responsable comptable et 2 comptables), tous salariés d'AMLI, sont consacrés à ces missions. L'encadrement des activités comptables et financières est assuré par 2 personnes intervenant respectivement à 40 % et 50 % de leur temps. L'organisation en temps partagé avec AMLI peut s'avérer fragile au regard de l'ingénierie financière inhérente aux activités et particularités de l'organisme.

Les comptes des exercices 2012 à 2016 ont été certifiés sans réserve par le commissaire aux comptes dont le mandat a été renouvelé lors de l'AG du 23 juin 2015 à l'issue d'une procédure d'appel d'offres.

La comptabilité respecte les règles et principes comptables français, elle s'inscrit dans le cadre fixé par le groupe Batigère pour permettre une consolidation en fin d'année. L'Agence a néanmoins relevé plusieurs anomalies figurant en annexe 6.4.2 qui ne remettent pas en cause la régularité des comptes, ainsi que plusieurs rectifications (antérieures ou pendant le contrôle) qui démontrent l'efficacité du contrôle comptable a posteriori.

Le calcul de l'autofinancement net HLM est erroné pour les 3 derniers exercices. En 2014 et 2015, la modification apportée par l'arrêté du 10 décembre 2014 n'a pas été intégrée. En 2016, le montant de la variation des intérêts compensateurs n'a pas été pris en compte.

- Pour les années 2014 et 2015, il convenait de prendre en compte le remboursement des emprunts liés aux immobilisations locatives démolies ou cédées (code 2.22 de l'état récapitulatif des emprunts). L'organisme a ainsi majoré de manière erronée son autofinancement net HLM respectivement de 16 k€ en 2014 et 13 k€ en 2015. En 2016, cette anomalie a été corrigée.
- Pour l'année 2016, un changement de méthode est intervenu pour revenir à la méthode préférentielle sur la comptabilisation des intérêts compensateurs. Le montant de la variation des intérêts compensateurs n'a pas été repris dans le calcul de l'autofinancement net de la société. Ce dernier a donc été surévalué de 11 k€ en 2016.

L'analyse financière présentée au § 5.3 prend en compte le montant de l'autofinancement corrigé de ces erreurs qui représentent moins de 0,5 % de l'autofinancement net.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2016, la société s'est conformée aux nouvelles dispositions du règlement ANC⁴⁹ 2015-04 s'agissant de la comptabilisation de la provision de gros entretien (PGE), du calcul du montant des dépréciations pour créances douteuses et des traitements comptables de l'assurance dommages-ouvrages. La société a également décidé d'appliquer la méthode préférentielle, en soldant le compte « intérêts compensateurs » par le compte « report à nouveau ». L'impact cumulé de ces changements de méthode est de -284 k€ sur le report à nouveau 2016.

La provision pour gros entretien (PGE) est depuis 2016 constatée à hauteur de la quote-part des dépenses futures d'entretien rapportée linéairement à l'usage passé. S'appuyant sur le PSP qui couvre la période

⁴⁹ ANC : Autorité des Normes Comptables

2015-2024, l'impact de la nouvelle méthode sur le calcul de la PGE est conséquent puisque celle-ci passe de 220 k€ en 2014 à 474 k€ en 2015 (nouvelle méthode) et 774 k€ en 2016. Par ailleurs, une partie de cette PGE est constituée des montants provisionnés pour les structures collectives, qui font l'objet d'un suivi extra - comptable structure par structure.

Mis à part une erreur d'imputation (opération de modernisation en cours imputée en terminée soldée pour 40 569,82 €), les fiches de situation financière et comptable (FSFC) sont correctement tenues. L'analyse financière présentée au § 5.3 prend en compte cette modification.

L'opération d'échange de conditions d'intérêt (swap de placement) souscrite en 2004 avec la banque d'investissement et de financement Calyon s'est éteinte le 30 décembre 2013.

5.2 COMPTABILITE ANALYTIQUE

La société ne tient pas de comptabilité analytique, ce qui permettrait d'analyser la rentabilité des activités logements et foyers de manière disjointe et d'apporter des informations éclairantes à la gouvernance. Un essai pour établir un projet de budget 2013 distinguant logements et foyers a été initié, avec une profitabilité proche de l'équilibre pour les foyers et une faible profitabilité des logements (bénéficiaire en Moselle et déficitaire en Meurthe-et-Moselle – à l'époque, PH y détenait respectivement 502 et 265 logements en propriété).

La société n'a pas fourni lors du contrôle, d'éléments témoignant d'un retour d'expérience, analysant sa fiabilité et formalisant l'intérêt ou l'intention de poursuivre cette démarche d'amélioration de gestion.

Pour autant, Présence Habitat procède lors de l'établissement du Dossier Individuel de Situation (DIS⁵⁰) au retraitement d'une partie de ses comptes pour alimenter séparément les rubriques « 100 – Logements » et « 200- Foyers ». A partir de ces rubriques, il a été convenu avec l'organisme de retraiter a posteriori tous les postes de l'autofinancement net HLM pour les années 2015 et 2016 afin de disposer d'une analyse financière différenciée.

Les clés de répartition utilisées sont les suivantes :

- au programme pour l'annuité, la maintenance, la TFPB⁵¹ et les assurances⁵² ;
- au prorata des charges récupérées pour les charges récupérables (13% de charges récupérées au titre des foyers en 2015 et 2016) ;
- à l'ETP pour les frais de personnel, la conduite d'opérations ou encore les services extérieurs tels que la rémunération d'intermédiaires et honoraires, la publicité, les publications et les relations publiques, les déplacements et missions, et autres comptes 61 et 62, considérant que 80% du personnel PH est affecté aux logements ;
- au nombre de logements pour les impôts hors TFPB et taxes sur rémunération, ainsi que pour les prestations supports intra-groupe (sauf activité locative et prestations sociales imputées en totalité aux logements). En 2015 et 2016, le nombre de logements représente environ 40 % du nombre total de logements et équivalents gérés ;

⁵⁰ Dispositif d'autocontrôle de la fédération des ESH

⁵¹ Taxe Foncière sur la Propriété Bâtie.

⁵² Informations présentes dans le dossier individuel de situation (DIS).

- au cas par cas pour les flux exceptionnels (dégrèvement de TFPB, sinistres, frais de montage et commercialisation sur vente, charges liées aux démolitions pour les plus conséquents) et autres produits d'exploitation (activité liée à la gestion ou la location pour autrui, subventions d'exploitation, cession de CEE⁵³, autres charges et produits d'exploitation).

En k€	2015 lgts	2015 foyers	2016 lgts	2016 foyers
Loyers	3 562	2 039	3 572	2 272
Coût de gestion hors entretien	-1 111	-591	-1 197	-684
Maintenance	-793	-57	-789	-34
TFPB	-401	-219	-331	-224
Flux financier	26	26	33	33
Flux exceptionnel	138	-51	12	-146
Autres produits d'exploitation	198	80	219	99
Pertes créances irrécouvrables	-244	0	-171	0
Intérêts opérations locatives et remboursements d'emprunts locatifs	-1 181	-950	-1 303	-1 026
Autofinancement net	194	277	46	289
% du chiffre d'affaires	5,3%	12,9%	1,2%	12,1%

Le retraitement comptable effectué avec l'organisme a permis d'estimer pour les années 2015 et 2016 un autofinancement net relatif aux logements d'une part et aux structures collectives d'autre part. Il en ressort une bonne rentabilité des structures collectives dont la gestion est entièrement déléguée, avec des coûts de gestion et de maintenance propres très réduits. Cette rentabilité est potentiellement stable dans le temps. En revanche, la rentabilité de l'activité logement est quant à elle quasiment nulle, les faibles loyers étant absorbés en totalité par l'annuité, la TFPB, les coûts de gestion et la maintenance, ce que laissait présager le budget analytique présenté par l'organisme en 2013. Ce constat interroge l'intérêt pour une petite structure d'assumer la gestion de logements très sociaux dont les loyers sont bas.

5.3 ANALYSE FINANCIERE

Les différents ratios commentés ci-après sont comparés à ceux des médianes nationales BOLERO⁵⁴ 2015 des SA d'HLM de province. Les coûts présentés en euro par logement sont ceux rapportés aux logements familiaux uniquement sur la base de la comptabilité analytique reconstituée avec la société.

⁵³ Certificats d'Économie d'Énergie.

⁵⁴ Base d'Observation du Logement, Étude et Référence des Organismes, base de données du Ministère de la Cohésion des Territoires. Elle intègre les données comptables et patrimoniales des organismes HLM réglementairement transmises chaque année au ministère via l'application internet Harmonia.

5.3.1 Analyse de l'exploitation

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Loyers	4 829	4 917	5 458	5 601	5 844
Coût de gestion hors entretien	-1 485	-1 539	-1 533	-1 702	-1 881
Maintenance	-556	-609	-760	-850	-823
TFPB	-531	-546	-593	-620	-554
Flux financier	121	92	57	51	65
Flux exceptionnel	-11	-64	-60	87	-134
Autres produits d'exploitation	211	172	362	278	318
Pertes créances irrécouvrables	-76	-173	-334	-244	-171
Intérêts opérations locatives	-612	-591	-512	-496	-480
Remboursements d'emprunts locatifs	-1 443	-1 430	-1 596	-1 634	-1 860
Autofinancement net (1)	447	229	489	471	324
% du chiffre d'affaires	9,02%	4,54%	8,55%	8,13%	5,33%

moyenne de ce ratio sur les 3 derniers exercices : 7,34%

(1) L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés) hors opérations démolies, cédées ou sorties de composants. A partir de 2014, prise en compte de tous les emprunts locatifs, les remboursements anticipés étant toujours

L'autofinancement net fluctue suivant les années entre 4,5 % et 9 % du chiffre d'affaires, ce qui situe Présence Habitat en dessous de la médiane des SA de province (10,8% en 2015). Compte tenu de l'équilibre global entre loyers d'un côté et coûts de gestion, maintenance, TFPB et annuités de l'autre, la rentabilité de l'exploitation est sensible aux événements exceptionnels de l'année (flux exceptionnel et autres produits d'exploitation).

5.3.1.1 Les loyers

Les produits liés aux loyers et redevances progressent de 20 % sur la période de contrôle, avec notamment l'acquisition en bloc en 2014 de 214 logements. La part des produits liés aux foyers et résidences sociales est d'environ 38 % chaque année.

Le niveau du produit moyen des loyers des logements est très faible : 3 517 €/logt, ce qui le situe dans le 1^{er} décile des SA de province. Il reflète le caractère très social de PH mais limite également fortement ses marges de manœuvre financières.

5.3.1.2 Les coûts de gestion

Les coûts de gestion sont en augmentation constante sur la période contrôlée, du fait notamment de la hausse des montants des prestations intra-groupe et dans une moindre mesure de l'augmentation des assurances et autres frais généraux ainsi que de la baisse de l'activité d'ingénierie pour compte propre (baisse de la production immobilisée). Le montant du compte c/6285 qui retrace le coût des prestations intra-groupe a fortement augmenté sur la période de contrôle (666 k€ en 2012 à 947 k€ en 2016, soit +42 %) alors que le nombre de logements et équivalents logements gérés n'a progressé que de 23 % et le chiffre d'affaires de 20 %.

Ramenés aux logements (cf. graphique en 5.3.1.6), les coûts de gestion se situent au niveau de la médiane des SA de province soit 1 250€/logt, mais leur augmentation constante justifie néanmoins qu'ils soient l'objet d'une attention particulière pour tendre vers une stabilisation, voire une inversion de tendance.

Les charges de personnel sont maîtrisées et diminuent même sur la période (elles passent de 628 k€ en 2012 à 558 k€ en 2016). Rapportés à l'activité logement, les frais de personnel sont estimés à 470 €/logement ce qui est bien inférieur à la médiane de référence (720 €/logt), mais ils ne représentent qu'une petite partie des coûts totaux largement externalisés.

5.3.1.3 Les charges de maintenance

Hors foyers, les charges de maintenance (829 €/logt en 2016) se situent à un niveau nettement supérieur à la médiane des SA de province (585 €/logt en 2015). Elles sont augmentées par l'importance des montants réservés à des travaux lourds de remise en état, à la relocation, pour certains logements (275 k€ de budget à la relocation en 2016, soit 35 % du coût de maintenance global).

5.3.1.4 Les annuités

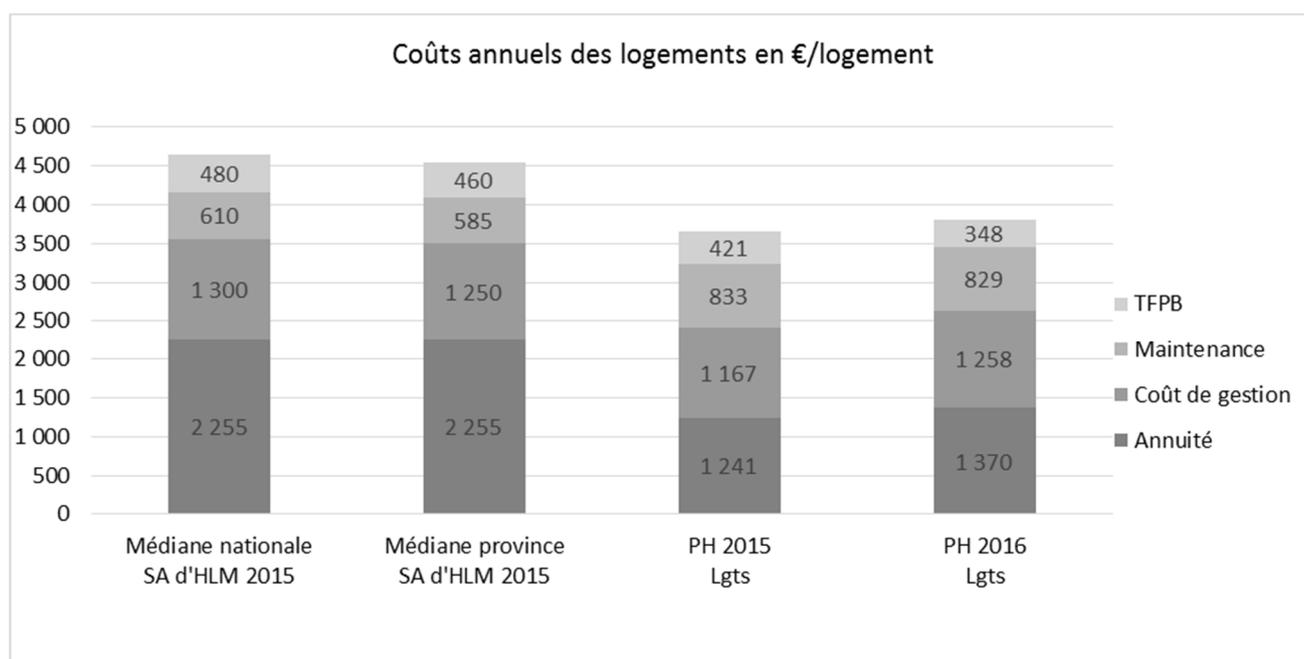
Les annuités, ramenées au produit des loyers, sont stables sur la période avec une légère hausse de 200 k€ en 2016 liée à la mise en œuvre sur une année pleine des prêts contractés pour l'acquisition des immeubles « pro-BTP ». Elles représentent environ 40 % du produit des loyers en 2016 (et 38,4 % en 2015) et sont modérées comparativement aux SA de province (médiane à 45,5 % en 2015). Ramenées au logement (cf. graphique au §. 5.3.1.6), elles sont extrêmement faibles.

5.3.1.5 Les flux exceptionnels et autres produits d'exploitation

Bien que leurs montants soient modérés par rapport aux loyers (pas plus de 5 %), ces flux expliquent à eux seuls les variations de l'autofinancement sur la période du fait de l'équilibre des autres postes et du faible volume d'autofinancement. Leur analyse montre une forte sensibilité aux dégrèvements de TFPB, aux démolitions, ainsi qu'aux produits issus des activités de gestion locative pour le compte des autres entités du groupe ou lors de la cession de CEE par exemple. Les flux exceptionnels sont créditeurs excepté pour l'année 2015 en raison d'une recette importante de dégrèvement de TFPB.

5.3.1.6 L'autofinancement de l'activité logements familiaux

Ci-dessous l'histogramme comparant les principaux postes de dépenses liées à l'activité de logements familiaux pour 2015 et 2016 avec les médianes nationale et province :



Outre une annuité et une TFPB en deçà des médianes, l'Agence constate que les coûts de gestion restent conséquents (au niveau de la médiane de province) et la maintenance très élevée. En effet, les frais de personnel et intra-groupe impactent les coûts de gestion de manière inflationniste par rapport à la progression de son patrimoine. La maintenance des logements familiaux, structurellement élevée du fait d'un parc de petites typologies dispersé et d'une occupation très sociale, est encore alourdie par l'insuffisance des réhabilitations (cf. § 4.3) et ne produit pas pleinement ses effets.

5.3.2 Gestion de la dette

Au 31 décembre 2016, l'en-cours de la dette locative de la société est de 43,9 M€ dont 4 M€ de concours bancaires courants et 29,9 M€ d'emprunts contractés auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations (75 % des emprunts). A cette même date, l'organisme ne possède plus d'opération d'échange de taux.

5.3.3 Résultats comptables

Le tableau ci-dessous présente la part des plus-values de cession dans les résultats :

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Résultats comptables	485	898	647	619	1 081
Plus-values de cessions	292	324	-79	223	1 120
- part des plus-values de cessions dans le résultat	60,2%	36,1%	-12,2%	36,0%	103,6%

Présence Habitat s'inscrit dans la politique globale du groupe Batigère en procédant à des ventes régulières afin d'abonder son résultat. Ainsi, en 2016, la société aurait enregistré un résultat déficitaire si elle n'avait pas procédé à ces ventes. En 2014, la moins-value de cession est due à la vente d'un foyer devenu vacant de 65 équivalents logements. Cependant, et compte tenu du patrimoine particulier de Présence Habitat (cf. § 4.1 et 4.2), l'Agence relève les limites de cette politique dans ce cas précis, les produits tirés de la vente ne sauraient à eux seuls assurer une exploitation bénéficiaire sur le long terme.

5.3.4 Structure financière

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Capitaux propres	35 379	36 045	37 840	39 522	40 966
Provisions pour risques et charges	385	289	363	353	877
- Dont PGE	180	170	220	220	774
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	21 477	23 178	24 414	26 288	28 223
Dettes financières	24 352	25 454	32 490	38 268	40 225
Actif immobilisé brut (-)	74 194	79 636	89 433	94 771	97 242
Fond de Roulement Net Global	7 399	5 330	5 674	9 660	13 049
FRNG à terminaison des opérations ⁽¹⁾					4 721
Stocks (toutes natures)	0	0	0	0	0
Autres actifs d'exploitation	5 581	5 160	5 702	4 966	3 776
Provisions d'actif circulant (-)	746	741	645	385	328
Dettes d'exploitation (-)	1 028	1 457	1 794	1 684	1 641
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR d'exploitation	3 807	2 962	3 263	2 897	1 807
Créances diverses (+)	563	614	1 634	2 308	2 612
Dettes diverses (-)	1 155	818	1 911	1 242	865
Besoins (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-592	-204	-277	1 066	1 747
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR ⁽²⁾	3 215	2 758	2 986	3 963	3 554
Trésorerie nette	4 184	2 572	2 688	5 697	9 495

⁽¹⁾ Fonds de roulement net global à terminaison: mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) y compris les amortissements courus non échus (ACNE) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

⁽²⁾ La ressource ou le besoin en fonds de roulement résulte d'un décalage temporel entre les paiements et encaissements. Un montant en attente de paiement supérieur à celui des encaissements en attente crée une ressource, situation qui renforce la trésorerie de l'organisme. L'inverse crée un besoin en fonds de roulement, situation tendant à pénaliser le niveau de la trésorerie.

Les capitaux propres ont progressé régulièrement sur la période (+16 %) du fait du placement en réserves des résultats (la réserve légale a été abondée à son maximum, à savoir 10 % du capital) ainsi que de l'apport des subventions d'investissement.

Les ressources internes (qui comprennent également les provisions) représentent 51 % des capitaux permanents, ce qui est très élevé, la médiane de référence étant à 31,2 %.

L'organisme a constitué sur la période de contrôle un FRNG très important, de l'ordre de 15,6 mois de dépenses en 2016, afin de préparer une phase d'investissements importants dans les prochaines années.

5.3.4.1 Gestion de la trésorerie

La société dispose au 31 décembre 2016 d'une trésorerie très conséquente représentant un peu plus de 11 mois de dépenses moyennes. A cette trésorerie nette s'ajoute une ligne de concours bancaires courants contractée à un taux d'intérêt inférieur à celui de la rémunération du Livret A.

Une partie de cette trésorerie est placée sur des Livrets A auprès de la CDC, de la Caisse d'Épargne, du Crédit Agricole et du CIC, conformément aux articles R. 423-74 et 75 du CCH. Le produit des placements, en baisse, équivaut à 81 € par logement en 2016. Ce montant reste important et supérieur à la médiane des SA de province (50 € par logement).

Ce niveau de trésorerie élevé résulte d'un choix de gestion prudent compte tenu des délais de paiement des subventions et de mobilisation des prêts jugés croissants par la direction financière.

5.3.4.2 Indépendance financière

L'endettement de la société sur la période 2012 - 2016 a beaucoup progressé, passant de 24 M€ à 40 M€ (+67 %), en particulier lors des années 2014 et 2015 avec l'achat des programmes « ex pro-BTP » associé à la faible part des fonds propres mobilisés sur la période.

La dette financière nette de trésorerie fin 2016 représente 30,7 M€. Compte tenu de la capacité d'autofinancement sur les trois derniers exercices (430 k€ en moyenne), la durée théorique de remboursement de cette dette est de 71,5 ans, attestant d'un risque de solvabilité à long terme.

5.3.4.3 Fonds de roulement net global et à terminaison

Compte tenu des corrections apportées sur les FSFC en cours de contrôle, le FRNG à terminaison est estimé à 4,6 M€ soit un niveau tout à fait correct représentant 5,1 mois de dépenses.

5.3.4.4 Variations du FRNG

La variation du fonds de roulement sur les exercices 2012 à 2016 s'explique comme suit :

En k€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement fin 2012		7 398
Autofinancement de 2013 à 2016	1 513	
Dépenses d'investissement	-27 636	
Financements comptabilisés	27 875	
Autofinancement disponible après investissements	1 752	
Remboursements d'emprunts non locatifs (bâtiments administratifs...)	0	
Cessions d'actifs	3 484	
Remboursement anticipés d'emprunts locatifs (démolitions, cessions...)	0	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	415	
Flux de trésorerie disponible	5 651	5 651
Fonds de roulement fin 2016		13 049

Le solde des investissements réalisés net de financements mobilisés est quasiment nul. Ainsi, malgré un autofinancement net cumulé relativement faible, la société dispose d'un autofinancement disponible après investissements de 1 752 k€. Cette somme ainsi que le produit des cessions d'actifs (3 484 k€) expliquent principalement la hausse du FRNG de la société qui atteint 13 M€ fin 2016.

5.4 CONCLUSION

La tenue de la comptabilité de la société est perfectible. En particulier, le calcul de l'autofinancement net est erroné sur les trois derniers exercices, pour des montants peu significatifs.

La rentabilité de l'exploitation est limitée, et soutenue principalement par l'activité liée aux structures collectives. Présence Habitat dispose ainsi de faibles marges de manœuvre financières, compte tenu d'un bas niveau de ressources, de coûts de maintenance élevés et de coûts de gestion en augmentation constante.

Sur la période contrôlée, l'organisme a constitué un fonds de roulement net global conséquent pour faire face aux investissements patrimoniaux programmés.

6. ANNEXES

6.1 INFORMATIONS GÉNÉRALES, CAPITAL ET RÉPARTITION DE L'ACTIONNARIAT DE L'ORGANISME

RAISON SOCIALE :	SA d'HLM Présence Habitat
-------------------------	----------------------------------

SIÈGE SOCIAL :	
Adresse du siège :	13 rue Clotilde Aubertin – BP 60125
Code postal :	57 004
Ville :	Metz Cedex 01
Téléphone :	03 87 16 33 60

DIRECTEUR GÉNÉRAL :	M. Olivier RIGALT
----------------------------	-------------------

ACTIONNAIRE DE RÉFÉRENCE :	Pacte actionnaire AMLI-BATIGERE
-----------------------------------	--

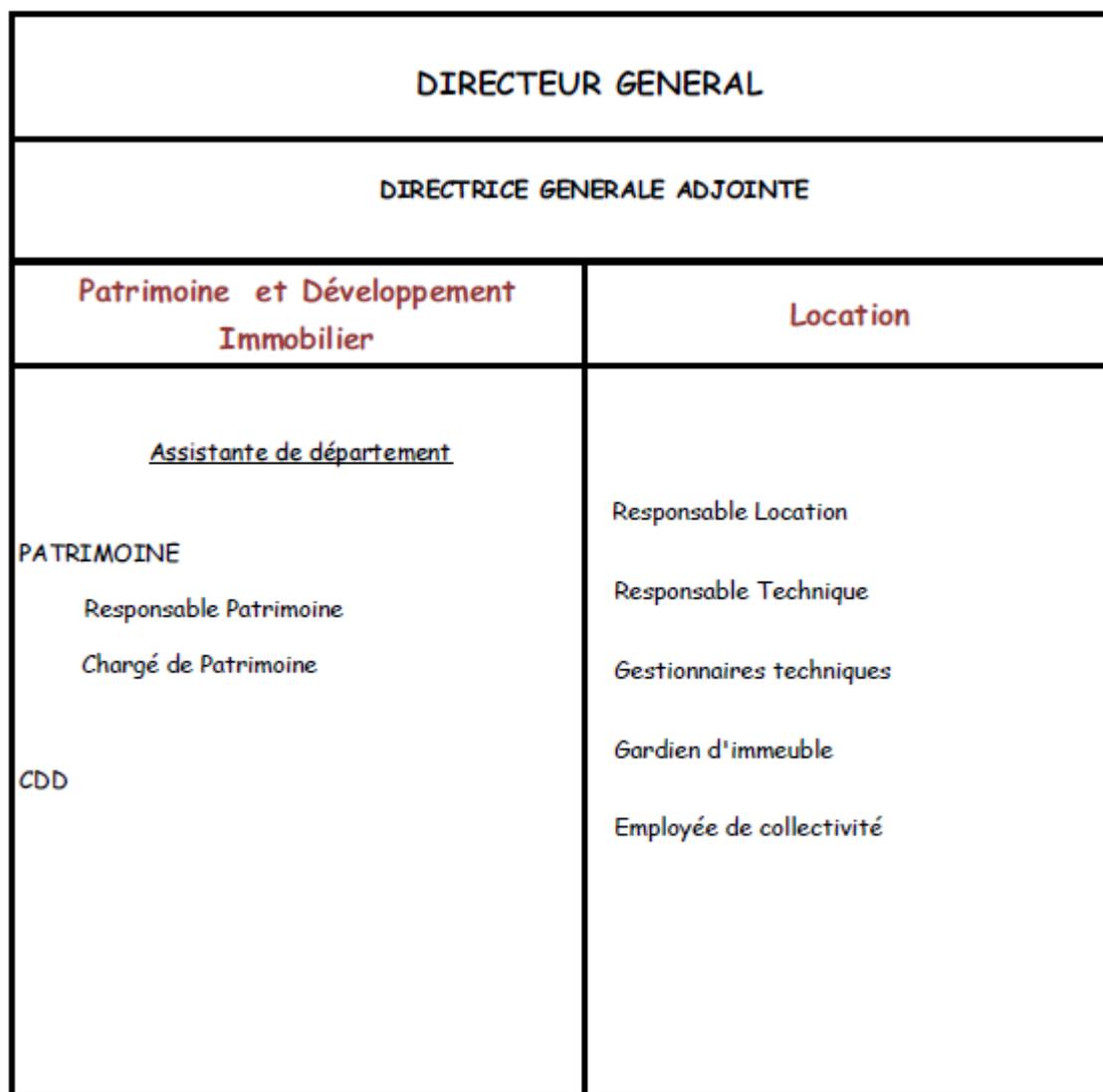
CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 01/07/2017 :			
	Membres (personnes morales ou physiques)	Représentants permanents pour les personnes morales	Collège d'actionnaire d'appartenance
Présidente :	Evelyne BRIOIS		1
	BATIGERE	Robert BAEHREL	1
	Dominique DUBAND		1
	Nicolas ZITOLI		1
	AMLI	Jean BIRCK	1
	Jean-Marie PETER		1
	Jacques ROYER		1
	Métropole du Grand Nancy	Chantal CARRARO	2
	Jean-Charles COCHET		4
	Serge GLUMINSKI		1
	Jean-Marie SCHLERET		4
	Ariette PERRY		4
Représentants des locataires (SA) :			
	Marie-Thérèse MAJCHRZAK		
	Francis DUFOUR		

ACTIONNARIAT		Catégorie	Actionnaires les plus importants (% des actions)
	Capital social :	3 333 332,80€	1 AMLI (50,00 %)
	Nombre d'actions :	4 166 666	1 BATIGERE (39,33 %)
	Nombre d'actionnaires :	24	4 Action Logement (10,67 %)

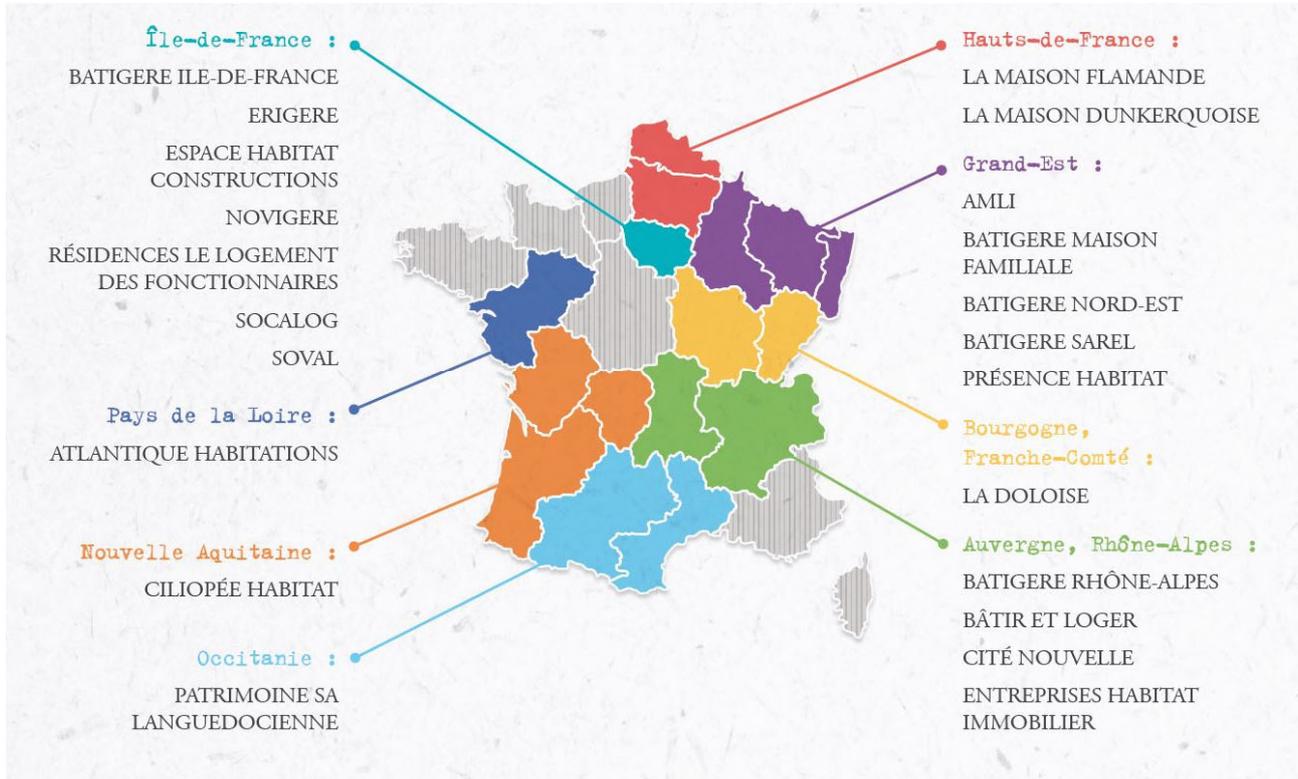
COMMISSAIRE AUX COMPTES :	Cabinet GRANT THORNTON
----------------------------------	-------------------------------

EFFECTIFS AU 31/12/2016 :		
	Mandataires sociaux (DG)	1
	Cadres :	6
	Maîtrise :	4
	Employés :	0
	Gardiens :	1
	Employés d'immeuble :	1
		Total administratif et technique : 11
		Effectif total : 13

6.2 ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ORGANISME



6.3 ORGANIGRAMME DU RESEAU BATIGERE



6.4 AUTRES ANNEXES

6.4.1 Dépassement loyers conventionnels

Code groupe	Code logement	Commune	Département	Statut locatif	Date convention APL ou dernier avenant	Taux de loyer* maximal initial	Coefficient d'actualisation	Taux de loyer* maximal actualisé	Taux de loyer* pratiqué	Ecart loyer pratiqué/loyer maximal actualisé	Niveau du dépassement
8035	6500320860	LAXOU	54	PLAI	30/08/91	1,92 €	1,54900466327909	2,97 €	3,05 €	0,08 €	2,64%
8035	6510001060	LAXOU	54	PLAI	30/08/91	1,92 €	1,54900466327909	2,97 €	3,05 €	0,08 €	2,64%
8035	6510001070	LAXOU	54	PLAI	30/08/91	1,92 €	1,54900466327909	2,97 €	3,05 €	0,08 €	2,64%
8042	6501071710	MAZIERES LES METZ	57	PLAI	19/10/98	3,73 €	1,39155210902072	5,19 €	5,25 €	0,06 €	1,15%
8042	6501071720	MAZIERES LES METZ	57	PLAI	19/10/98	3,73 €	1,39155210902072	5,19 €	5,27 €	0,08 €	1,53%
8061	6500321060	ST MAX	54	PLAI	30/08/91	1,92 €	1,54900466327909	2,97 €	3,03 €	0,06 €	2,10%
8361	6501108700	METZ	57	PLAI	25/03/04	3,65 €	1,26564409229543	4,62 €	4,77 €	0,15 €	3,17%
8361	6501108730	METZ	57	PLAI	25/03/04	3,65 €	1,26564409229543	4,62 €	4,77 €	0,15 €	3,17%
8361	6501108760	METZ	57	PLAI	25/03/04	3,65 €	1,26564409229543	4,62 €	4,77 €	0,15 €	3,17%
8361	6501108770	METZ	57	PLAI	25/03/04	3,65 €	1,26564409229543	4,62 €	4,77 €	0,15 €	3,17%
8361	6501108780	METZ	57	PLAI	25/03/04	3,65 €	1,26564409229543	4,62 €	4,77 €	0,15 €	3,17%
8361	6501108790	METZ	57	PLAI	25/03/04	3,65 €	1,26564409229543	4,62 €	4,77 €	0,15 €	3,17%
8361	6501108800	METZ	57	PLAI	25/03/04	3,65 €	1,26564409229543	4,62 €	4,77 €	0,15 €	3,17%
8361	6501108810	METZ	57	PLAI	25/03/04	3,65 €	1,26564409229543	4,62 €	4,77 €	0,15 €	3,17%
8370	6500316390	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,06 €	0,03 €	0,97%
8370	6500316400	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,07 €	0,04 €	1,26%
8370	6500316410	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,07 €	0,04 €	1,25%
8370	6500316420	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,07 €	0,04 €	1,25%
8370	6500316430	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,06 €	0,03 €	0,97%
8370	6500316440	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,07 €	0,04 €	1,25%
8370	6500316450	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,06 €	0,03 €	0,97%
8370	6500316460	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,07 €	0,04 €	1,25%
8370	6500316640	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,06 €	0,03 €	0,97%
8370	6500316650	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,06 €	0,03 €	0,97%
8370	6500316660	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,06 €	0,03 €	0,97%
8370	6500316670	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,07 €	0,04 €	1,25%
8370	6500316680	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,07 €	0,04 €	1,25%
8370	6500316690	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,06 €	0,03 €	0,97%
8370	6500316700	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,06 €	0,03 €	0,97%
8370	6500316710	NILVANGE	57	Ancien Financement	01/10/89	1,89 €	1,60462724640010	3,03 €	3,06 €	0,03 €	0,97%

* au m² de surface utile

6.4.2 Anomalies comptables

- Le compte 602 « approvisionnements » présente un solde débiteur en 2011, 2012 et 2015. Il s'agit d'extournes qui auraient dû être comptabilisées au compte 606 d'achats non stockés. En 2011, des saisies ont été faites sur le compte 6151 récupérable « entretien et réparations courants sur biens immobiliers locatifs » au lieu des comptes 611 récupérables, entraînant un correctif en 2012.
- Les intérêts compensateurs ont été comptabilisés à tort au crédit du compte 661123 de 2012 à 2015. Selon l'instruction comptable des organismes HLM, ils auraient dû l'être au débit du compte 661122.
- Dans l'état réglementaire 2012, le tableau des dépréciations et provisions présente une erreur de report sur le détail des provisions au début de l'exercice.
- Le tableau des mouvements des postes de l'actif immobilisé 2013 présente une erreur de virement entre terrains nus et terrains bâtis.
- En 2016, le montant des charges récupérées est supérieur de 11k€ au montant des charges récupérables. Ce décalage, qui s'explique par des régularisations tardives, aurait pu être neutralisé par l'utilisation de charges constatées d'avance.

En cours de contrôle, le tableau récapitulatif des charges et produits exceptionnels 2015 a fait l'objet d'un envoi rectificatif sensiblement différent de celui transmis à l'ouverture.

6.5 SIGLES UTILISES

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

