

Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2015-160

Société anonyme d'HLM
Espace Habitat Construction

Paris (75)



N/REF. DG/2017/75/FV



ANCOLS

1 rue du Général Leclerc
Immeuble Linéa
92800 Puteaux

Paris, le 27 mars 2017

V/réf : Espace Habitat Construction Contrôle n°2015-160
LSRD 2015-160/DQMS
Affaire suivie par M. Philippe SUIRE

Envoi RAR n° 1 A 124 896 9890 6

Objet : Délibération relative aux observations CA sur rapport définitif de contrôle n° 2015-160.

Monsieur le Directeur général,

En application des dispositions de l'article R342-14 du Code de la Construction et de l'Habitation, je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint, aux fins de publication, les observations du conseil d'administration sur le rapport définitif de contrôle établi à l'égard d'Espace Habitat Construction, lequel lui a été notifié par courrier recommandé en date du 13 décembre 2016.

Vous remerciant par avance de l'attention que vous porterez à la présente,

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur Général, à l'assurance de ma respectueuse considération.

Le Président du Conseil d'Administration
Michel LAVALEIX

PJ : Observations

**Observations du Conseil d'Administration
D'ESPACE HABITAT CONSTRUCTION
en réponse au rapport définitif de contrôle
De l'ANCOLS n°2015-160**

Le 13 décembre 2016, l'ANCOLS a notifié le rapport définitif établi à l'issue de son contrôle, lequel a été transmis, accompagné de sa lettre de suites, au Conseil d'Administration et débattu en séance.

Auparavant, le Conseil d'Administration avait pris connaissance du rapport provisoire et des observations qui lui avaient été adressées par la Direction.

Le Conseil d'Administration constate des évolutions positives notables dans le rapport définitif au regard des éléments de réponses fournis par la société après la notification du rapport provisoire.

Le Conseil d'Administration souhaite également, tout en prenant acte des observations et recommandations faites par l'ANCOLS et en veillant à apporter les correctifs nécessaires, à nuancer le jugement porté et à relever les nombreux aspects positifs de sa gestion qui ressortent du rapport.

Il souhaite également porter à la connaissance de l'ANCOLS les points qui ont fait l'objet d'évolution depuis la communication de celui-ci.

Le Conseil d'administration (ci-après CA) - réuni en séance le 8 mars 2017 - souhaite ainsi apporter les observations suivantes au rapport définitif.

I. GOUVERNANCE ET MANAGEMENT:

2.2.1 - Sur le fonctionnement du conseil d'administration

Le CA tient tout d'abord à relativiser les remarques formulées quant au mode de fonctionnement de la Gouvernance. Le Conseil est totalement investi dans ses missions et conteste vivement toute inertie. Il dispose, en toute transparence, des données d'appréciation nécessaires à l'exercice de ses missions et délibère pleinement. D'ailleurs, l'ANCOLS a elle-même relevé la qualité de l'information qui lui est fournie.

Le Conseil exerce donc pleinement son rôle de contrôle, décide et délibère dans le cadre de ses prérogatives définies par les statuts. A cet égard, il convient de rappeler que le CA définit les orientations patrimoniales, lesquelles sont arrêtées lors de la délibération sur le plan d'entretien.

Concernant les travaux engagés à la suite du contrôle (redéfinition de la politique d'attribution, PSP complété, etc.), Le CA exercera pleinement son rôle et ses prérogatives.

Quant au contenu des procès-verbaux, indépendamment du respect scrupuleux des dispositions légales et réglementaires relatives, notamment, aux mentions obligatoires, le CA s'emploiera à veiller à retranscrire utilement les échanges de manière plus complète.

S'agissant de l'absence de représentants des collectivités et établissements publics de coopération intercommunale actionnaires au sein du CA, des postes d'administrateurs leur sont statutairement bien réservés, proposés en son temps et non pourvus. Le CA acte du fait qu'il leur sera de nouveau transmis des invitations à y participer.

Enfin, s'agissant d'un élargissement de l'actionnariat, et à la suite du processus d'ouverture de recherche de partenariat engagé dès 2014 suite à décision du CA, ce dernier précise que la démarche de rapprochement avec un groupe ESH, s'est concrétisée par l'adhésion au réseau BATIGERE au mois d'octobre 2016. Une 2^{ème} étape dans le processus est engagée vers un projet de pacte d'actionnaires qui devrait aboutir dans le courant du 1^{er} semestre 2017

✚ **2.2.1 - Sur les modalités d'indemnisation des administrateurs**

S'agissant des indemnités de déplacement des administrateurs, le CA précise que son montant est fixé à 83,86 €, conformément aux recommandations émises par la fédération et a délibéré à cet effet en son temps comme justifié durant le contrôle.

✚ **2.2.1 - Sur la liste de l'ensemble des mandats et fonctions exercés dans toute société par chacun des mandataires sociaux (administrateurs et DG)**

Aux termes du rapport, le CA relève que la société s'est dûment conformée aux dispositions de l'article L 225-102-1, alinéa 4 du Code de commerce, et a ainsi sollicité les renseignements utiles auprès de ses administrateurs et dirigeants, ainsi qu'en atteste le tableau figurant désormais en annexe du rapport de gestion.

✚ **2.2.2 - Sur le turn-over et l'absentéisme au sein de l'organisme.**

En matière d'objectif de management, Le CA confirme que de nouvelles mesures de gestion ressources humaines lui ont été exposées. Ainsi il sera réalisé courant 2017 un audit interne par un organisme support externe afin d'évaluer la situation individuelle des personnels et de définir si nécessaire des outils de management complémentaires pour améliorer l'efficacité et mieux analyser l'absentéisme. Des entretiens d'évaluation personnalisés seront également réalisés.

✚ **2.2.2 - Sur la régularisation des manquements aux règles de la commande publique relevés par l'Ancois**

S'agissant de la commande publique, le CA a validé la démarche engagée de mise en conformité contractuelle, laquelle sera prochainement achevée courant 1^{er} semestre 2017. Le cahier des charges fixant les règles internes de procédure de mise en concurrence sera également complété et le CA exercera le contrôle nécessaire à son application.

Le Conseil d'Administration souhaite rappeler une nouvelle fois qu'il est sollicité de manière très régulière, voire au-delà de ses prérogatives, démontrant son implication vis-à-vis de la politique menée par l'organisme.

II. PATRIMOINE

✚ **3.1.2 - Sur le suivi des logements-foyers**

Indépendamment des deux seuls contrats de location visés par cette recommandation – que la société s'est engagée à mettre à jour pour tenir compte de la réforme comptable - le CA tient à rappeler son engagement à compléter les contrats d'un document détaillant, au-delà des prévisions légales, les travaux incombant à chacune des parties.

Ceci s'inscrit dans la démarche plus globale de la société de développer l'échange et d'élargir cette démarche positive aux autres logements foyers, la concertation étant d'ores et déjà amorcée avec les gestionnaires dans le cadre de l'élaboration de l'avenant CUS foyers.

✚ **3.1.3 - Sur la rotation et la vacance du patrimoine**

S'agissant de la vacance et de la rotation, les ratios relevés permettent toutefois de relativiser le taux de rotation élevé qui se trouve accentué par la faible typologie moyenne du parc. Un plan d'amélioration du traitement de la vacance technique a été présenté et mis en œuvre, pour lequel le CA veillera à son application et à l'amélioration des résultats.

Le CA prend note que la « vacance commerciale est globalement maîtrisée ». Des enquêtes réalisées aux départs des locataires seront menées.

↳ 3.2.1 - Sur la gestion des logements non conventionnés

Le CA a pris acte des observations et a pu constater que les conséquences juridiques du déconventionnement ont été mal appréciées.

Durant la période de contrôle, les procédures d'usage ont été rétablies par application des plafonds de ressources PLUS et en soumettant les locataires concernés à enquête SLS.

Les logements déconventionnés sont désormais soumis pleinement au régime applicable en matière de condition de ressources et de loyers et la situation est désormais régularisée depuis 2016.

Concernant les logements n'ayant jamais été conventionnés, le Conseil d'Administration a délibéré et déterminé un plafond de ressources en janvier 2017 qui est donc en vigueur.

↳ 3.2.3 - Sur le Supplément de Loyer Solidarité

Les recommandations de l'auditeur ont été immédiatement mises en application, étant rappelé que l'absence d'enquête SLS provient uniquement d'une analyse erronée des effets du déconventionnement.

Les locataires concernés par le déconventionnement ont donc fait l'objet d'une enquête pour l'année 2016 et le seront dorénavant systématiquement.

↳ 3.2.4 - Sur la gestion des charges locatives

Le CA veillera à l'amélioration de la gestion des charges par la poursuite de l'ajustement des provisions au plus près des charges réelles dès l'élaboration des budgets 2017.

La détermination des charges reste toutefois soumise à des aléas extérieurs, tels le coût de l'énergie et particulièrement du combustible. Plusieurs exemples précis détaillés à l'ANCOLS ont permis d'expliquer certains écarts.

↳ 3.2.4 - Sur la liquidation des charges locatives

Le CA prend acte des recommandations de l'ANCOLS en matière de loyers et de charges et a veillé à ce que le calcul du décompte de surface corrigé soit régularisé et à la mise en place d'un plan d'amélioration du traitement des charges locatives et de résorption des retards constatés dans le courant du 1^{er} semestre 2017.

Il sera relevé toutefois que le retard de régularisation mis en exergue dans le rapport ne concerne que 19% du parc et que la liquidation des charges est tributaire de l'apurement des comptes de charges des syndicats de copropriété dont les Syndics ont la responsabilité et des retards que ceux-ci peuvent présenter. Ces derniers feront l'objet de relances pouvant aller jusqu'au non renouvellement des mandats décidés en AG par les copropriétaires en cas de manquements persistants et/ou de contentieux judiciaires.

↳ 3.3 - Sur le recouvrement des créances

Le CA reste attentif à l'amélioration du taux d'impayés, constatant, en accord avec l'ANCOLS, que la situation ne s'aggrave pas lorsque l'on se réfère à l'indice permettant de mesurer le taux d'impayé en flux.

Enfin, le CA rappelle la démarche de prévention des impayés dans laquelle s'est inscrit volontairement l'organisme en mobilisant des compétences et moyens équivalents tant pour la résolution amiable des litiges, que pour le recouvrement par voie contentieuse.

III. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

↳ 4.1 - Sur la connaissance de la population logée et de son évolution

Le CA souhaite nuancer les remarques formulées dans le rapport concernant la connaissance de la population logée.

Il relève au contraire la pertinence des enquêtes OPS qui ont également permis de constater un renforcement de la vocation sociale de l'organisme (augmentation de la proportion de bénéficiaires d'une aide au logement, proportion supérieure au secteur de familles monoparentales).
Le CA s'est désormais doté d'un dispositif élargi et complet de suivi des populations logées (ACD, DALO et autres) présenté à chaque séance du Conseil.

↳ 4.2 - Sur le relogement des ménages défavorisés

Le CA tient à souligner les efforts engagés par l'organisme sur ce terrain, ainsi qu'en attestent les statistiques démontrant le dépassement des objectifs départementaux de deux départements en zone tendue, la Seine et Marne et la Seine Saint Denis.

Au regard du périmètre de l'entreprise, les statistiques font par ailleurs apparaître une nette amélioration de la performance ainsi qu'une augmentation significative du nombre de réalisation des projets.

Le CA prend acte de la remarque relative au relogement des ménages défavorisés. Il tient néanmoins à préciser qu'il a adopté, le 14 décembre 2016, un nouveau règlement de commission d'attribution et qu'il a également redéfini la politique d'attribution en conformité avec les critères de priorité.

↳ 4.3.1 - Sur les logements non réservés de l'organisme

Le CA confirme que les logements libérés ou vacants, hors contingentement, seront en priorité proposés et réservés aux populations prioritaires dans le cadre de la politique d'attribution interne désormais définie par le Conseil.

↳ 4.3.2 - Sur la gestion des demandes de logement

Le CA rappelle que la gestion des demandes de logements (attribution de numéro unique) constitue un sujet d'ores et déjà régularisé, les outils informatiques étant désormais compatibles.

↳ 4.3.3 et 4.3.4 - Sur la politique d'attribution des logements et la commission d'attribution des logements

Par délibération en date du 14/12/2016, le CA a adopté un nouveau règlement des commissions et politique d'attribution logements et fixé la composition et le calendrier desdites commissions. Les points d'observations soulevés dans le rapport sont donc désormais régularisés.

Concernant les manquements relevés aux règles d'attribution des logements, le CA prend acte qu'au regard des éclaircissements apportées, ils ne feraient pas l'objet de sanctions.

↳ 4.3.4 - Sur les contrats d'habitation

Le CA a pris acte de la mise en conformité des nouveaux contrats d'habitation de la société, après recours à l'avis d'un Conseil, afin de tenir compte tant des dernières prévisions de la « loi Molle », que des recommandations de la commission des clauses abusives sur celle relative aux biens meublés garnissant le logement.

↳ 4.3.4 - Sur le recensement des locataires

A l'issue de la mise en conformité des contrats et d'une information générale de l'ensemble des locataires, le CA veillera à l'application des dispositions de la « loi Molle ». Désormais dans le cadre des enquêtes OPS, le CA s'est vu confirmé qu'il sera bien procédé à l'identification des logements sous occupés, les logements adaptés non occupés par une personne en situation de handicap et les logements occupés par un ménage dépassant le double du plafond.

✚ 4.4 - Sur les contrats de location à des personnes morales

Le CA s'est assuré également que les baux irréguliers attribués aux personnes morales ont été résiliés, de sorte que la situation est régularisée au 31/12/16.

✚ 4.6 – Page 25 – Sur les conditions de surveillance et d'entretien des immeubles

S'agissant de la qualité du service fourni aux locataires, le CA rappelle que ce sujet est au cœur des préoccupations de la société et qu'il prend particulièrement en compte les remarques formulées et veillera à ce que les plans d'actions soient mis en œuvre.

Le CA, est pleinement conscient des défis à relever en matière d'amélioration de la qualité des prestations fournies et renouvelle son engagement afin que soit apporté un service satisfaisant aux locataires par le déploiement de moyens adaptés en renforçant les prestations d'entretien ménager et leur contrôle tout particulièrement.

Un plan d'actions en amélioration de la situation est en cours d'élaboration à l'appui d'une nouvelle enquête auprès des locataires et dont certaines premières mesures d'urgence ont été mises en œuvre (recrutement de personnels de proximité, équipements en moyen de communication de ces derniers, plan de formation, démarches de concertation).

Le CA veillera à disposer d'un suivi à chaque séance du Conseil sur l'évolution des mesures engagées. En matière de surveillance Le CA précise que la société dispose bien depuis plusieurs années d'une plateforme d'astreinte et de veille téléphonique en dehors des heures ouvrées en mesure d'apprécier les situations d'urgence et d'apporter une réaction adaptée. Ce dispositif sera étendu et rendu plus performant.

IV. STRATEGIE PATRIMONIALE :

5.1 - Sur le contenu du plan stratégique de patrimoine de la société

Le CA relève le constat positif de l'ANCOLS selon lequel le coût des opérations est bien maîtrisé par rapport au secteur du logement social.

S'agissant de la stratégie patrimoniale, Le CA s'engage à renforcer le contenu du PSP -étant précisé toutefois que ce dernier avait été soumis à la DRIRE et agréé sans réserve par cette dernière - de sorte à intégrer le volet perspective en matière de développement et ce dernier sera complété sur la base d'un diagnostic technique du patrimoine de la société, de projections économiques et financières. Ainsi le CA sera amené à se prononcer sur les orientations qui découleront de ce PSP renforcé

✚ 5.2.1 - Sur le niveau de production observé

Sur les questions de production locative, le CA est parfaitement conscient des enjeux et veillera à la mise en œuvre de la stratégie, dès lors qu'elle ne sera pas entravée dans son développement par des événements extérieurs.

Il sera relevé que l'objectif figurant dans la CUS de réaliser une centaine de logements par an a été fixé sur les trois premières années d'exercice de celle-ci (2011 à 2013), en fonction d'un portefeuille d'opérations identifiées.

✚ 5.3 - Sur la maintenance courante et le gros entretien du parc de la société.

S'agissant de la maintenance, le CA prend acte des remarques formulées par l'ANCOLS et s'engage à veiller à l'accroissement des efforts en termes d'entretien et de maintenance. Quant aux nécessaires rénovations énergétiques à mener au titre du Grenelle de l'environnement dont les immeubles sont clairement identifiés, les investissements correspondant figurent bien dans le PMT et sont dès lors pris en compte dans le prévisionnel à cinq ans.

Le CA tient à relever toutefois que le ratio de maintenance courante par logement géré aboutit à une vision sous-estimée du niveau d'entretien, lequel n'est par ailleurs manifestement pas représentatif des dépenses d'investissements par composant technique engagées au titre du plan gros travaux.

✚ 5.4 – Sur les prétendus manquements à la réglementation du Code de l'Habitation et de la Construction imposant la mise en place de procédures.

S'agissant de la procédure de ventes comme visées au CCH, il n'a pas été relevé de nouveaux manquements. Le CA considère que ce grief formulé de manière générale semble infondé à l'encontre de l'organisme, aucune vente nouvelle n'ayant eu lieu depuis 2011, ainsi que le relève d'ailleurs l'ANCOLS dans son rapport.

V. **COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE :** (Point 6 du rapport)

Le CA tient à relever les éléments positifs qui figurent au rapport, soit une comptabilité qualifiée de bien tenue, une situation financière équilibrée au long terme, un ratio Annuité/loyers inférieur aux recommandations de la profession, des coûts de gestion maîtrisés et une rentabilité économique effective.

Il convient en outre de rappeler que les comptes ont été certifiés sans réserve.

Le CA est donc confiant dans la capacité de la société à mettre en œuvre les orientations générales qu'il a déjà adoptées et sera amené très prochainement à adopter.

S'agissant de la trésorerie et de l'endettement, le CA prend acte des remarques formulées par l'ANCOLS. Il rappelle qu'il a parfaitement connaissance du niveau d'endettement de la société et qu'il suit cet indicateur avec une particulière attention. Cependant le taux d'endettement relevé reste dans l'épure des ratios établis par la fédération ESH et l'USH.

Concernant le prévisionnel, le CA rappelle son souci de l'équilibre économique entre les impératifs d'entretien, d'autofinancement et de rentabilité. Ainsi le Business plan doit, quant à lui, être nécessairement construit dans le respect de la préservation des équilibres financiers. A cet égard, le CA confirme que celui-ci est établi avec l'assistance technique, l'expertise et l'ingénierie d'un cabinet d'expertise comptable et qu'il lui est soumis, en présence des commissaires aux comptes, lesquels n'ont jamais formulé d'observations ou de critiques à son encontre.

De même, le CA précise que le PMT est réalisé en application du PSP, qu'il est repris dans le compte d'exploitation prévisionnel à 5 ans, présenté et validé chaque année au Conseil qui délibère avec tout l'éclairage technique, implication, avec conscience, application et responsabilité.

Les perspectives de développement et les efforts composants visés dans la CUS se retrouvent dans le projet à 5 ans. L'analyse des documents stratégiques de la société permet donc de s'assurer de leur cohérence.

Le CA tient enfin à exprimer ce qui suit :

S'agissant de la gouvernance, les administrateurs ont démontré au quotidien l'importance de leur implication, qui plus est bénévole, dans le fonctionnement de la société. Ainsi les critiques relatives à l'absence d'implication ou à l'inertie du Conseil face aux enjeux auxquels la société est confrontée, semblent particulièrement inappropriées et injustifiées.

Cela étant relevé, le CA a pris naturellement note des insuffisances pointées par l'ANCOLS sur les différentes actions soumises à son contrôle et s'engage à mettre en œuvre avec vigilance et implication les moyens et outils nécessaires pour y remédier rapidement.

Toutefois, le CA regrette que les points de satisfaction et les projets contribuant à l'amélioration de l'action menée, lesquels ont pu être relevés lors du contrôle, n'aient pas été mis en avant avec la même acuité.

C'est ainsi que, le CA estime que le qualificatif de « majeures » retenu par les auditeurs concernant les carences visées dans l'exercice du cœur de métier, n'apparaît pas adapté et semble excessif au regard de la réalité des situations relevées, au demeurant bien prises en compte par le Conseil d'Administration, avec la préoccupation première d'assurer le devenir de la société.

Le Président du Conseil d'Administration
Michel LAVALEIX

