

SA D'HLM HABITATIONS DE HAUTE- PROVENCE

Digne-les-Bains (04)



RAPPORT DE CONTRÔLE 2018

N° 2018-009

RAPPORT DE CONTRÔLE 2018

N° 2018-009

SA D'HLM HABITATIONS DE HAUTE-PROVENCE

Digne-les-Bains (04)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2018-009 SA D'HLM HABITATIONS DE HAUTE-PROVENCE– 04

N° SIREN : 006 650 089

Président : M. Alain ARNOUX

Directeur général : M. Alain TAULAMET jusqu'au 12/3/2018 et M. Didier MACHET depuis le 3/4/2018

Adresse : 2, rue du Docteur Simon Piétri - 04005 Digne-les-Bains Cedex

Actionnaire principal : SA d'HLM ERILIA depuis le 20/12/2017

AU 31 DÉCEMBRE 2017

Nombre de logements familiaux gérés :	4 866	Nombre de logements familiaux en propriété :	4 876	Nombre d'équivalents logements (logements foyers...) :	244
---------------------------------------	--------------	--	--------------	--	------------

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				
Logements vacants	3,3%	3,8%	4,6%	(1) & (2)
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacances technique)	1,3%	1,0%	1,5%	
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	12,5%	7,5%	9,8%	
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	2,7%	1,8%	1,4%	
Âge moyen du parc (en années)	32	37	38	
POPULATIONS LOGÉES				
(3)				
Locataires dont les ressources sont :				
- < 20 % des plafonds	19,9%	19,9%	19,8%	
- < 60 % des plafonds	65,6%	59,0%	59,7%	
- > 100 % des plafonds	8,3%	5,3%	10,8%	
Bénéficiaires d'aide au logement	56,7%	40,5%	46,5%	
Familles monoparentales	21,4%	19,6%	20,1%	
Personnes isolées	37,2%	33,7%	37,8%	
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5,5	5,7	5,6	(2)
Taux de créances inscrit au bilan (% des loyers et charges)	13,3	-	14,1	(4)
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE				
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	4,0	-	-	
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	4,4	-	3,9	(4)
Autofinancement net / chiffre d'affaires	9,9	-	10,8	(4)

(1) Données organisme au 31/12/2017

(2) RPLS au 1/1/2017

(3) Enquête OPS 2014

(4) Bolero 2016 : ensemble des SA d'HLM

POINTS FORTS :

- ▶ Bonne accessibilité économique du parc
- ▶ Politique d'occupation du parc clairement définie
- ▶ Suivi attentif de la demande
- ▶ Parc dans l'ensemble bien entretenu

POINTS FAIBLES :

- ▶ Organisation déséquilibrée des services
- ▶ Augmentation de la vacance
- ▶ Augmentation des coûts de gestion
- ▶ Absence de suivi ou de contrôle de l'usage des véhicules, des cartes bancaires
- ▶ Dépenses hors objet social
- ▶ Stratégie d'endettement pouvant pénaliser l'organisme à moyen terme

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Dépenses non justifiées par l'ancien DG
- ▶ Protocole transactionnel avec l'ancien DG coûteux pour la société et non pertinent
- ▶ Irrégularités en matière de commande publique
- ▶ Non application du guide de procédure interne relatif à la commande publique
- ▶ Présentation du rapport annuel sur l'exécution des marchés incomplète
- ▶ Absence de facturation du supplément de loyer de solidarité en 2016 et 2017
- ▶ 19 attributions de logements irrégulières
- ▶ Absence de notification aux locataires de la surface de leur logement
- ▶ Absence de mention du loyer maximal du logement sur la quittance de loyer
- ▶ Absence de suivi des conditions d'application de deux conventions de résidences sociales
- ▶ Non-respect des obligations de gardiennage
- ▶ Absence d'avis de France Domaines pour quatre acquisitions
- ▶ Suivi des diagnostics techniques insuffisant (*amiante, gaz, électricité*)
- ▶ Suivi de l'entretien individuel des chaudières au gaz insuffisant

Précédent rapport de contrôle : n° 2013-082 – Octobre 2014

Contrôle effectué du 24 avril 2018 au 25 septembre 2018

RAPPORT DE CONTRÔLE : mai 2019

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2018-009

SA D'HLM HABITATIONS DE HAUTE-PROVENCE – 04

Synthèse	6
1. Préambule	8
2. Présentation générale de l'organisme	9
2.1 Contexte socio-économique	9
2.2 Gouvernance et management	9
2.2.1 Conditions de départ de l'ancien directeur général.....	10
2.2.2 Organisation de la société.....	11
2.2.3 Commande publique.....	11
2.2.4 Gouvernance financière.....	14
2.3 Train de vie de l'organisme.....	15
2.4 Conclusion	16
3. Patrimoine	17
3.1 Caractéristiques du patrimoine	17
3.1.1 Description et localisation du parc	17
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation.....	17
3.2 Accessibilité économique du parc.....	18
3.2.1 Loyers.....	18
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité (SLS)	18
3.2.3 Location des foyers aux gestionnaires.....	19
3.2.4 Charges locatives	19
3.3 Conclusion	20
4. Politique sociale et gestion locative	21
4.1 Caractéristiques des populations logées.....	21
4.2 Accès au logement	21
4.2.1 Connaissance de la demande	21
4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme.....	22
4.2.3 Politique en direction des personnes âgées / Accessibilité	23
4.2.4 Gestion des attributions.....	23
4.3 Qualité du service rendu aux locataires.....	25
4.3.1 Gestion de proximité et gardiennage.....	26

4.3.2	Visite de patrimoine.....	26
4.3.3	Réclamations techniques	27
4.3.4	Concertation locative.....	27
4.4	Contrat de ville 2015-2020 Durance Lubéron Verdon Agglomération (<i>DLVA</i>)	28
4.5	Traitement des impayés	28
4.6	Conclusion	29
5.	Stratégie patrimoniale.....	30
5.1	Analyse de la politique patrimoniale.....	30
5.2	Évolution du patrimoine.....	30
5.2.1	Offre nouvelle	30
5.2.2	Acquisitions	31
5.2.3	Réhabilitations.....	32
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage	32
5.4	Maintenance du parc.....	33
5.4.1	Entretien du patrimoine	33
5.4.2	Exploitation du patrimoine.....	34
5.4.3	Sécurité dans le parc.....	35
5.5	Ventes de patrimoine à l'unité.....	35
5.6	Autres activités : vente en prêt social location-accession (<i>PSLA</i>).....	36
5.7	Conclusion	36
7.	Annexes.....	45
	Diligences effectuées lors du contrôle	45
7.1	Informations générales, capital et répartition de l'actionnariat de l'organisme.....	45
7.2	Organigramme général de l'organisme.....	46
7.3	Organigramme du groupe d'appartenance	47
7.4	Tableau récapitulatif des irrégularités relevées en matière d'attribution	48
7.5	Visite de patrimoine	49
7.6	Sigles utilisés.....	50

SYNTHESE

La société anonyme Habitations de Haute-Provence (*H²P*), qui a pris la dénomination HHP fin 2017, est une société adossée au groupe Caisse d'Épargne Provence Alpes Côte d'Azur (*CEPAC*) depuis juin 2013. Elle a par ailleurs adhéré au GIE Habitat en Région (*HeR*) au 1^{er} janvier 2017. En décembre 2017, la CEPAC a cédé ses parts à la SA d'HLM ERILIA, société faîtière du groupe HeR, qui est devenue actionnaire majoritaire de la société (54,49 % des parts). Concernant la Société Coopérative de Production (*SCP*) 04, qui était majoritaire dans le capital de HHP, elle a été transformée en 2017 par arrêté ministériel en société coopérative d'intérêt collectif (*SCIC*) et ne détient plus de parts dans HHP. Elle porte dorénavant la dénomination Valdurance Habitat. Désormais HHP est majoritaire au capital de la SCIC.

L'organisme a été marqué sur la période contrôlée (2013-2017) par plusieurs changements de gouvernance (*dissociation des fonctions de présidente et de directeur général – DG – en octobre 2015*), départ en retraite à la même période du directeur du patrimoine, remplacé sur son poste en juin 2017, démission du DG en mars 2018 et nomination d'un nouveau DG en avril 2018. Trois directeurs des ressources humaines se sont également succédé et un quatrième est en voie de recrutement. Les conditions financières de départ de l'ancien DG sont excessives au regard de la mission d'intérêt général de la société ; le protocole transactionnel ne s'imposait pas compte tenu des faits reprochés

HHP est le bailleur social le plus important du département et il y détient au 1^{er} janvier 2017 68 % du patrimoine réparti dans de nombreuses communes, à la fois en zone moyennement tendue (*zone B2*) dans les villes importantes du département, à l'exception de Digne-les-Bains, préfecture où la société a son siège, mais également en zone détendue (*zone C*). Au 31 décembre 2017 HHP est propriétaire de 4 848 logements familiaux, dont 4 827 sont conventionnés. La gestion de 28 logements est confiée à autrui et la société gère elle-même 18 logements pour le compte d'autrui. Elle détient également sept foyers et résidences sociales comptant 244 unités autonomes.

La politique sociale de HHP est clairement définie, la société joue son rôle de bailleur social par l'attractivité des loyers de ses logements, mais la taille de la direction en charge des questions locatives et de maintenance du patrimoine est surdimensionnée, elle compte 69 % des effectifs de la société. Par ailleurs, des irrégularités en matière d'attribution de logements et de suivi des diagnostics techniques ont été relevées.

La structuration de la société, dotée d'une direction de maîtrise d'ouvrage et du patrimoine (*DMOP*) de neuf salariés, lui permet de développer une activité d'acquisition et de construction de logements comportant notamment des logements en accession (*PSLA*). La part de production en vente en l'état de futur achèvement s'est néanmoins beaucoup développée sur la période, atteignant 55 % des logements construits ou acquis sur la période.

La nouvelle direction devra contribuer à remédier à diverses irrégularités observées pendant le contrôle, principalement sur la commande publique, mais également en matière de train de vie de la société, d'attribution de logements, de charges appliquées aux étudiants, de conventions pour la gestion des foyers confiée à d'autres organismes, d'acquisition de patrimoine, de diagnostics techniques, de dispositifs de sécurité et de coûts de gestion. En ce sens, le directeur général entend prendre à son compte la Direction Maîtrise d'Ouvrage et Patrimoine (*DMOP*) et scinder la direction en charge des questions locatives et de maintenance,

trop importante, en deux entités, en recrutant un nouveau directeur du patrimoine et de la proximité à compter du 1^{er} septembre 2018. Avec ce rééquilibrage de ses services et une gestion financière attentive de la société, celle-ci devrait pouvoir poursuivre son activité dans des conditions plus saines.

La situation financière de la société est correcte sur la période contrôlée. Cependant, les marges de manœuvre pour l'avenir restent incertaines. Les différents indicateurs de gestion et leur tendance amorcée depuis les deux dernières années ainsi que les emprunts contractés risquent de peser à moyen terme sur les moyens financiers. Son intégration dans le groupe HER devrait l'aider à réaliser ses objectifs stratégiques.

Le Directeur général

Pascal MARTIN-GOUSSET



1. PREAMBULE

L'ANCOLS exerce le contrôle de la société anonyme Habitations de Haute-Provence (H2P) en application de l'article L. 342 2 du code de la construction et de l'habitation : « l'agence a pour missions : 1° de contrôler de manière individuelle et thématique : le respect, par les organismes (...) des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables ; l'emploi conforme à leur objet des subventions, prêts ou avantages consentis par l'Etat ou par ses établissements publics et par les collectivités territoriales ou leurs établissements publics ; 2° d'évaluer (...) l'efficacité avec laquelle les organismes s'acquittent de la mission d'intérêt général qui leur est confiée au titre de l'article L. 411-2 (...), la gouvernance, l'efficience de la gestion, l'organisation territoriale et l'ensemble de l'activité consacrée à la mission de construction et de gestion du logement social (...). »

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

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

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

Le précédent rapport de la Miilos n° 2013-082 (octobre 2014) rappelait le rôle prépondérant de l'organisme au sein du département en tant que bailleur social. Il soulignait que la gestion croisée avec la SCP 04 était génératrice d'irrégularités par rapport aux dispositions du CCH, mais que la restructuration en cours de l'actionnariat (*adossement financier au groupe Caisse d'Épargne et entrée au capital de la SA d'HLM Famille et Provence*) devrait mettre fin à la question de la gouvernance et du devenir de la SCP. Il pointait des irrégularités dans le domaine de la commande publique et de la gestion locative, notamment en ce qui concerne les réclamations techniques et le suivi des charges et des impayés.

Il actait que la société avait engagé une politique active de rénovation de son parc tout en conservant une capacité de production de logements neufs. Des actions devaient néanmoins être entreprises en matière de diagnostics techniques et de surveillance des ascenseurs.

Enfin, la situation financière était correcte, à conforter par une bonne maîtrise de l'endettement et des frais de personnel.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Le département des Alpes de Haute-Provence est le plus vaste de la région PACA ; avec 161 600 habitants en 2014, c'est aussi le moins peuplé. Depuis 2006, sa population, qui reste relativement âgée, augmente sous le seul effet des migrations résidentielles (+ 0,2 % en moyenne annuelle entre 2010 et 2015) : en 2016, les naissances ne compensaient pas les décès. La médiane du revenu disponible par unité de consommation dans le département s'élève en 2015 à 19 498 €, en retrait par rapport aux médianes régionale et nationale (respectivement 20 265 € et 20 566 €)¹. Le taux de chômage y est également supérieur : 11,1 % au 2^{ème} trimestre 2017, pour 10,8 % en PACA et 9,2 % en France métropolitaine. Le taux de pauvreté du département en 2015 (16,8 %) se situe entre celui de la région (17,5 % en 2014) et celui de la France métropolitaine (14,1 % en 2015).

Le marché de l'immobilier est détendu, sauf dans certaines zones urbanisées (*Manosque notamment*). 60 % du parc est constitué de maisons individuelles ; environ 40 % des occupants sont locataires et 60 % propriétaires. 3,9 % des logements sont vacants² (3,3 % pour HHP³), 32 % sont des résidences secondaires et 60 % des résidences principales.

HHP est le principal bailleur social du département : en ce qui concerne le zonage prévu par l'article R. 304-1 du CCH, le département est majoritairement situé en zone C, zone la moins tendue ; 7 % des communes du département sont classées en zone B2. HHP détient 44 % de son patrimoine dans cette zone B2.

Après avoir connu une légère baisse en 2015 et 2016, la demande de logements connaît une recrudescence de 22 %⁴ en 2017 : le motif principal (36 % des demandes) a trait au logement d'urgence. En 2016, seulement 31 % des demandes exprimées au 1^{er} janvier de l'année avaient été satisfaites au 31 décembre.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

La société anonyme d'habitations à loyer modéré des Alpes de Haute-Provence (*SA HLM 04*), a été créée par l'assemblée générale constitutive du 12 mai 1966 à l'initiative du président de la société anonyme Coopérative d'HBM des Basses-Alpes. Elle a son siège à Digne-les-Bains, 2 rue du Docteur Simon Piétri. Elle est devenue la SA Habitations de Haute-Provence après un changement de dénomination intervenu en 2006. Son agrément a été renouvelé par arrêté du ministère de l'égalité des territoires et du logement le 14 octobre 2013 pour l'exercice de son activité sur le territoire de la région PACA, et après accord de la commune d'implantation de l'opération, sur le territoire des départements limitrophes à cette région. La SCP 04 était devenue actionnaire majoritaire de la SA d'HLM 04 le 17 juin 2005 en portant sa participation dans le capital de la SA à 56,65 % des parts. Cette prise de participation majoritaire avait conduit à la signature d'un contrat d'assistance entre les deux sociétés, traduite par le versement de la SA d'une redevance annuelle à la SCP « afin de donner au conseil d'administration de la SCP les moyens financiers nécessaires à la société pour assumer sa mission d'actionnaire de référence de la SA ». Suite à la décision du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur de retirer ses 300 parts au capital de HHP, le conseil d'administration (CA) de HHP a validé en date du 15 avril 2016 le transfert de ces

¹ Source INSEE, comparateur de territoire 2015

² Source Statistiques ANCOLS Vacance et mobilité au 1^{er} janvier 2017

³ Source tableau de bord de la vacance HHP au 31 décembre 2017

⁴ Source Statistique SNE au 1^{er} janvier de chaque année hors mutations – Numéro de septembre 2017

parts à la Caisse d'Épargne. Par ailleurs, au 1^{er} janvier 2017, HHP a adhéré au GIE Habitat en Région (*HeR*), la société d'HLM Erilia prenant 56,5 % des parts du capital de la société. Enfin, par arrêté ministériel de la cohésion des territoires en date du 14 novembre 2017, la SCP des Alpes de Haute-Provence a été transformée en société coopérative d'intérêt collectif (*SCIC*) et porte la dénomination Valdurance Habitat. Elle ne détient plus aucune part au capital de HHP.

Administratrice de la société depuis 2002, Mme Sabine Pelisset-Carrias a assuré bénévolement la présidence et la direction générale de la société depuis le 24 mai 2007 jusqu'au 24 novembre 2015. Le 21 janvier 2016, le CA a constaté sa démission et a nommé à la présidence de la société M. Alain Arnoux, administrateur représentant la caisse d'épargne Provence-Alpes-Corse (*CEPAC*) depuis le 13 février 2015.

La direction de la société a été assurée par Mme Sandrine Magnan jusqu'à l'établissement d'une rupture conventionnelle le 26 juillet 2013. Par décision du CA le 9 août 2013, la direction a été confiée à M. Philippe Pouleau, directeur de la production et du patrimoine. Celui-ci a fait valoir ses droits à la retraite le 30 septembre 2015. Le 2 octobre 2015, sur proposition de la CEPAC, le CA a nommé M. Alain Taulamet au poste de directeur général avec une rémunération annuelle de 90 k€, portée en septembre 2016 à 105 k€, et approuvé la dissociation des fonctions entre la présidence et la direction générale. M. Taulamet a démissionné le 13 mars 2018 et le CA du 3 avril 2018 a confié cette fonction à M. Didier Machet, précédemment directeur du projet Territoires et Proximité dans la SA d'HLM LOGIREM (*Groupe HeR*).

2.2.1 Conditions de départ de l'ancien directeur général

Les choix opérés par la société HHP lors du départ de l'ancien DG ne sont pas justifiés et ont engendré un coût important pour l'organisme.

M. Alain Taulamet a démissionné par courriers (*HHP et SCIC Valdurance Habitat*), à effet immédiat, datés du 12 mars 2018. Ces démissions, par principe, n'obligent pas les deux sociétés à indemniser le DG démissionnaire. Pourtant, un protocole transactionnel a été conclu le 19 mars 2018 entre le président de HHP et l'ancien DG, prévoyant que HHP s'engageait à verser à M. Alain Taulamet une indemnité

Il a été relevé par l'ANCOLS :



- la décision de conclure un protocole transactionnel alors que la démission de l'ancien DG était effective apparaît ainsi injustifiée ;
- que le CA, qui a pris acte de la démission de l'ancien DG par décision du 3 avril 2018, n'a pas eu connaissance de ce protocole, dont le fondement même est remis en question, et n'a pu en approuver ni le principe ni le montant ;
- que la somme versée ne s'appuie sur aucun barème ou raisonnement financier ou juridique précis, et est disproportionnée par rapport à la durée de poste (*environ 30 mois*) ; que de plus, certaines des sommes indûment perçues par l'ancien DG n'ont pas été intégrées dans les 50 k€ cités ci-dessus
- que les éléments relevés dans le protocole ne justifient pas, bien au contraire, l'indemnisation de l'ancien DG.

Dans sa réponse, l'organisme insiste sur la réelle divergence de vue entre l'ancien DG et le président du CA et sur son souhait d'une sortie de crise rapide, mais n'apporte pas d'éléments nouveaux.

2.2.2 Organisation de la société

La société compte 83 salariés : la composition de l'effectif est divisée en 24 % de cadres, 31 % d'agents de maîtrise, et 45 % d'employés. L'organigramme est détaillé en annexe 7.2. L'organisation actuelle laisse apparaître une direction de la gestion et des relations clientèle (*DGRC*) surdimensionnée par rapport aux autres directions : en 2018, elle compte 57 salariés⁵ sur les 86 salariés de la société, soit les deux tiers de l'effectif total. Lors du contrôle, hormis les agents des espaces extérieurs, la société ne disposait d'aucun agent sur le terrain. Le nouveau DG a d'ores et déjà réfléchi à une réorganisation plus équilibrée de ses services en dédoublant l'actuelle *DGRC* en une direction Gestion locative commerciale et une direction Patrimoine et proximité pour laquelle l'arrivée d'un nouveau directeur est programmée au 1^{er} septembre 2018. L'actuelle Direction Maîtrise d'ouvrage et Patrimoine (*DMOP*) sera directement rattachée au DG. Le directeur administratif et financier deviendra secrétaire général : il prendra en charge la direction juridique. Une responsable des ressources humaines est également en cours de recrutement. Elle sera directement rattachée au DG (*cf. § 2.2.3.1 point 2-ter*). Au final, l'organigramme de la société comportera un secrétariat général et deux directions. Ces orientations restent à délibérer par le CA. Enfin, le DG compte améliorer la compétence de l'encadrement intermédiaire.

Un règlement intérieur de la société a été signé le 5 février 2018. Le rapport annuel unique (*RAU*) 2015 a été réalisé, en revanche aucun *RAU* n'a été produit pour 2016 compte tenu de la succession de trois DRH dans l'année. Celui de 2017 devrait être présenté au comité d'entreprise (*CE*) au quatrième trimestre 2018. Celui-ci est régulièrement réuni, généralement sous la présidence du DG : quatre réunions ont eu lieu en 2017 et ont fait l'objet de comptes rendus détaillés signés d'une représentante du *CE*.

Lors du précédent contrôle de la Miilos, un contrôle de gestion/qualité était en place directement auprès de la directrice et assuré par l'actuel directeur administratif et financier de la société. Une contrôleur de gestion est affectée dans cette direction depuis le 1^{er} juin 2016. Ses missions sont consignées dans une fiche métier rédigée en 2014. Par ailleurs, différents tableaux de bord sont suivis au niveau des directions : trésorerie, vacance, rotation, impayés, réclamations.

2.2.3 Commande publique

La société est soumise aux règles de la commande publique. Jusqu'au 31 mars 2016, elle était assujettie aux dispositions de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et à son décret d'application n° 2005-1742 du 31 décembre 2005 et, depuis le 1^{er} avril 2016, à l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et au décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatifs aux marchés publics. La dernière version du guide de procédure de HHP, conforme aux textes en vigueur, a été validée par le CA le 30 septembre 2016. En revanche, les fiches de procédure établies lors du renouvellement de la certification ISO 9001 en 2011 de la société n'ont pas été mises à jour, ni appliquées conformément au guide de procédure.

⁵ Source Organigramme nominatif de la société au 2 février 2018

Des irrégularités et anomalies ont été relevées dans les modalités de passation et d'attribution des marchés (*non conforme à l'ordonnance de 2015 et aux décrets de 2016 cités ci-dessus*). Dans sa réponse, HHP indique que le conseil d'administration a validé le 28 septembre 2018 une évolution de l'organisation de la société en détachant la chargée des marchés de la direction de la maîtrise d'ouvrage vers le secrétariat général, et ce afin de garantir le respect des règles en matière de passation et d'attribution des marchés, mais également afin de réduire les risques de conflits d'intérêt.

1/ Marché de maîtrise d'œuvre de réhabilitation de la résidence « les Augiers » à Digne (tranche A réhabilitation thermique)⁶ : pour ce marché, l'organisme a passé une procédure simplifiée. Or, compte tenu de la valeur des prestations de cette tranche (*marché du 26 juin 2017 pour 219 780 € HT, montant supérieur au seuil de procédure en vigueur jusqu'au 31 décembre 2017, soit 209 000 € HT*), l'organisme aurait dû avoir recours à une procédure formalisée. En particulier, un avis d'appel à concurrence ouvert avec publicité, tel que prévu à l'article 34 sur décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 aurait dû être mis en place. Il résulte du règlement que la personne responsable du marché a décidé de lancer cette consultation en faisant appel à trois candidats, alors que pour susciter une plus large concurrence et compte tenu de la valeur totale du marché et des seuils de publicité, l'organisme aurait dû mettre en place une procédure formalisée avec une publicité large (*publication au BOAMP et au JOUE*).

Compte tenu de la mauvaise appréciation du marché et de la procédure à suivre, la commission d'appel d'offres (CAO) réunie n'avait pas la bonne configuration : elle n'était pas constituée des trois administrateurs à voix délibérative prévus par le règlement intérieur de la CAO, mais d'un seul. De plus, le rapport d'analyse des offres n'est pas signé. Enfin, le règlement de consultation contient des incohérences, car certains passages évoquent une « procédure adaptée », alors que d'autres mentionnent « un appel d'offres ».

En entrant plus en détail dans la mise en œuvre de la commande publique, il apparaît que le Directeur de la Maîtrise d'Ouvrage et Patrimoine (DMOP), qui supervisait les opérations « marchés », ne pouvait être que parfaitement compétent, de par ses fonctions, en la matière.

2/ Concernant un accord cadre à bons de commande relatif à la réalisation de diagnostics techniques pour l'ensemble du patrimoine de la société (bons de commande au sens de l'article 80 du décret du 25 mars 2016) conclu avec un groupement de cotraitants (*accord cadre du 18 janvier 2017*), plusieurs irrégularités sont constatées :

- ▶ la société a passé une procédure simplifiée le 16 décembre 2016 alors que, compte tenu des volumes déjà réalisés et de la durée totale du marché (4 ans), le montant du marché pouvait potentiellement dépasser le seuil nécessitant une procédure formalisée (accord-cadre conclu sans minimum ni maximum), donc être considéré comme supérieur au seuil de procédure ; la société a procédé à une publicité restreinte en envoyant à trois candidats des lettres de consultation. Au regard du montant du marché, et pour garantir une concurrence satisfaisante, l'acheteur devait respecter les règles de publicité ;
- ▶ le règlement de consultation prévoyait, outre « les diagnostics amiante et plomb avant travaux, l'état de l'installation intérieure d'électricité, l'état de l'installation intérieure de gaz, éventuellement les

⁶ Le plan de financement pour les deux tranches du programme de réhabilitation (*tranches A « Réhabilitation thermique » et B « Réhabilitation parties communes et logements »*) a été validé par le CA le 13 octobre 2017 (*montant total de 1 811 k€ TTC*)

constats de risque d'exposition au plomb (CREP) avant location » ; or, le rapport d'analyse des offres ne reprend pas l'item des CREP avant location, alors que les deux soumissionnaires les ont chiffrés dans leur offre ; cette omission dans l'analyse des offres a pour conséquence le classement des cotraitants en n° 1 alors que si cet item des CREP avant location avait été pris en compte dans le rapport d'analyse des offres, c'est l'autre société qui aurait été retenue ;

- ▶ dans le règlement de consultation figure un critère sur le « délai de réponse » : celui-ci n'a pas été retenu dans les analyses des offres, contrairement aux règles de la commande publique, ce qui constitue un nouveau défaut dans l'appréciation des offres relatives à cette affaire ; en effet, l'acheteur doit, dès l'avis de marché et dans le cahier des charges, donner aux candidats une information claire sur les critères d'attribution du marché ainsi que sur les conditions de leur mise en œuvre, c'est-à-dire communiquer leur pondération et leur hiérarchisation lors de l'examen des offres ; ces critères auraient dû être pris en compte dans le rapport d'analyse des offres ;
- ▶ ce marché comportait un seul lot (*mention dans le règlement de consultation*). Au vu de l'article 12 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, il aurait dû faire l'objet d'un allotissement (*cf. supra*) ; de même, dans la mesure où le marché devait faire l'objet d'une procédure formalisée et non simplifiée, l'acheteur devait motiver son choix de ne pas allotir, conformément à l'article 12 du décret du décret du 25 mars 2015 ; or, aucune justification pour le choix d'un lot unique n'a été spécifiée ;
- ▶ dans le cadre de ce même marché, et en application de l'article L. 423-10 du CCH, une convention réglementée aurait dû être validée par le CA dans la mesure où la directrice juridique de la société est d'un cotraitant attributaire du marché⁷. De plus, le règlement intérieur de la CAO validé en CA du 30 septembre 2016 précise que « chaque membre de la commission déclare n'avoir aucun lien de parenté ou aucun intérêt direct ou indirect avec les prestataires annoncés » ; la juriste de la société n'a pas alerté les membres des commissions de son lien avec le prestataire, en méconnaissance de ces dispositions ; même si la juriste n'a pas assisté aux CAO relatives à ce marché, elle avait, de par ses fonctions, accès aux dossiers de marchés dès le stade de leur préparation, puisqu'elle avait la possibilité, par ses accès informatiques, de lire ou de modifier tout document ayant trait à un marché public ; de façon plus générale, sa fiche de fonction jointe au contrat initial prévoyait, dans son domaine d'intervention sur les marchés, qu'elle devait « conseiller sur le type de marché à mettre en place, vérifier le contenu des DDTP et CCAG » ; de même, en tant que juriste, elle avait connaissance des marchés passés par l'organisme car elle avait en charge, notamment la gestion des CAO ; par méconnaissance des dispositions législatives ou réglementaires en matière de commande publique, les règles de libre accès et d'égalité de traitement des candidats⁸ n'ont pas été respectées ;
- ▶
- ▶ l'ancien DG en exercice au moment des faits disposait du pouvoir d'intervenir directement sur la procédure : c'est entre autres lui qui a signé le CCAP du marché.

⁷ Celle-ci avait été recrutée en tant que juriste par contrat à durée indéterminée le 1^{er} mars 2016, et un avenant du 1^{er} janvier 2018 l'a promue au poste de directrice juridique et ressources humaines

⁸ Cass. Crim, 15 mai 2008n n° 07-89.369

Compte tenu des éléments décrits ci-dessus, un salarié de l'organisme a adressé au nouveau DG le 25 juillet 2018 une note d'alerte au sens de l'article 6 de la loi Sapin II (*lanceur d'alerte*). Dans sa réponse, HHP précise que l'accord cadre à bons de commande relatif à la réalisation de diagnostics techniques sur l'ensemble du patrimoine de la société a été résilié le 28 février 2019.

3/ Dans le cadre d'une consultation pour une prestation de service relative à une résidence seniors pour un montant réglé de 26 467,19 € TTC, aucun livrable correspondant à la prestation n'a été fourni. Le règlement du prestataire a été effectué sans base contractuelle (*absence d'offre de service chiffrée et de rapport, mais lettre de HHP déclarant la prestataire adjudicatrice provisoire, décision à entériner après signature du marché, qui n'a pas été signée*). Dans le cadre de cette consultation a été versée cette somme d'argent en méconnaissance des règles de la commande publique et du guide de procédure interne de la société (*trois devis nécessaires pour les prestations dont le montant est inférieur à 25 000 euros HT*). S'il est vrai que l'acheteur n'avait pas l'obligation de passer une procédure formalisée, il devait pour autant respecter les principes fondamentaux de la commande publique.

Dans le cadre de la procédure contradictoire menée lors du contrôle, l'organisme indique avoir consulté deux autres entreprises mais il n'a pas été en mesure de confirmer si ces deux entreprises ont répondu à la consultation, permettant de vérifier qu'une vraie comparaison des offres a été effectuée afin de choisir l'offre économiquement la plus avantageuse.

Par ailleurs, le compte rendu d'une réunion HHP en date du 1^{er} juin 2017 prévoyait que, dans le cadre d'un rapprochement potentiel entre HHP et l'OPH Grand Avignon Résidence, le prestataire ayant réalisé l'étude sur la résidence Seniors apporterait son conseil au président de la Communauté d'Agglomération du Grand Avignon (COGA).

La société ne présente pas au conseil d'administration dans les formes requises le rapport annuel sur l'exécution des marchés dont le montant est supérieur aux seuils mentionnés à l'article 7 du décret n° 2005-1742 du 30 décembre 2005 – article 50-3° (*non conforme à l'article R. 433-6 2ème alinéa du CCH*), alors que le titre IV du règlement intérieur de la CAO le prévoit expressément. Compte tenu des manquements évoqués ci-dessus, le nouveau DG a décidé de présenter à chaque CA une liste commentée des marchés attribués en CAO, en faisant notamment ressortir les marchés dont les montants sont les plus élevés. Cependant, le rapport d'activité annuel présenté au CA ne précise pas pour chaque marché le montant total des sommes effectivement versées et, le cas échéant, les raisons de l'écart constaté. Il ne permet donc pas aux administrateurs d'apprécier les éventuels écarts au cours de l'exécution des marchés. L'organisme doit donc compléter son rapport annuel en indiquant l'objet des marchés et leur montant cumulé. Dans sa réponse, HHP s'engage à actualiser le rapport 2018 dans ce sens.

2.2.4 Gouvernance financière

Le CA vote annuellement le programme de renouvellement de composants et de réhabilitations. Il valide également le montant des créances irrécouvrables.

Le CA n'a pas institué de comité d'engagement. Il est amené à valider les opérations de manière détaillée pour chaque opération avec l'approbation des plans de financement, des actualisations de ces plans et des décomptes définitifs des opérations faisant apparaître les plans d'investissement et de financement prévisionnels et définitifs avec mention des écarts.

Le CA du 12 février 2016 a institué un comité d'audit à la demande de la CEPAC dans le but de rendre des comptes au CA de la CEPAC une fois par an. Ses membres (*trois administrateurs*) ont été nommés par le CA suivant du 15 avril 2016. Ce comité s'est réuni les 14 novembre 2016, 18 avril et 17 octobre 2017.

Le CA est correctement associé aux opérations courantes de l'organisme, toutefois il n'a pas été associé aux conditions de départ de l'ancien DG.

2.3 TRAIN DE VIE DE L'ORGANISME

L'ancien DG a utilisé sa carte bancaire professionnelle pour des dépenses non justifiées,

. Dans sa réponse, l'organisme indique avoir supprimé la détention des cartes bancaires par décision du COMEX du 4 avril 2018. Dorénavant, les frais de mission engagés par le DG sont soumis à la contresignature du président.

A la demande de HHP, le commissaire aux comptes a examiné les dépenses effectuées par l'ancien DG avec sa carte bancaire professionnelle et a remis un rapport daté du 27 mars 2018. Il ressort de cet examen sur la période 2016 à 2018, une dépense totale de 60 977 € :

- ▶ 31 400 € de frais sans justificatifs ;
- ▶ 29 577 € de frais sont justifiés, mais 8 076 € ont été engagés lors de jours non travaillés (*week-ends, congés ou jours fériés*) dont 3 600 € de dépenses de carburant et 4 476 € de dépenses autres.

Dans le protocole transactionnel, le préjudice de HHP a été ramené à 36 000 €.

Pour éviter toute dérive à leur utilisation, les quatre cartes de paiement mises à disposition de chefs de service ont été retirées par la nouvelle direction. Cependant, la gestion et le suivi des véhicules de service ne sont pas rigoureux. Au moment du contrôle, la société disposait de 38 véhicules, dont dix de fonction, pour 84 employés. Aucun règlement ou note de service n'établissait de règles d'utilisation. Aucun carnet de bord n'était tenu. Dans le cadre des verbalisations pour excès de vitesse, l'ancien directeur général a refusé la dénonciation des conducteurs, entraînant des infractions pour non désignation d'une personne physique (*article L121-6 du code de la route*). Cinq avis de 675 € chacun, restaient en souffrance. HHP a émis des requêtes en annulation, sans retour pour le moment. Le préjudice peut être estimé à 1 440 € de frais d'avocat dans le cas où les requêtes sont acceptées, et jusqu'à 10 815 € (*PV majorés et frais d'avocats*) dans l'autre cas. A ce jour, deux PV au montant majoré ont été réglés pour une somme de 2 640 €. Dans sa réponse, l'organisme indique qu'un règlement d'utilisation des véhicules de fonction est en cours de validation par le comité d'entreprise. L'usage des véhicules de service sera suivi au moyen d'un logiciel de gestion de flotte automobile déployé fin 2019 et la mise en place d'un règlement d'utilisation. Il indique également procéder, depuis avril 2018, à la dénonciation des conducteurs en infraction.

De plus, les frais de mission de l'organisme ont dépassé le cadre d'une gestion appropriée à une SA d'HLM. En effet, l'examen par sondage de factures de frais de mission qui sont passés de 81 685 € en 2014 à 143 023 € en 2016, a mis en évidence :

- l'organisation d'un séminaire de direction : prix du repas 90 € par personne et pour les cinq participants (*hors formateur*) le survol en hélicoptère des Gorges du Verdon durant 30 mn (1 760 €) ;

- un séminaire CODIR organisé sur deux journées à Chamonix pour un montant de 11 000 € (*hors frais d'intervenant*) ;
- l'invitation dans un établissement de luxe d'un représentant d'un bailleur social pour négocier un rachat de patrimoine qui n'a pas été effectif (*une nuitée pour 366 € + repas trois personnes 335 €*) ;
- trois nuitées en hôtel quatre étoiles pour une salariée en formation (548 €) ;
- la mise à disposition pour l'ancien directeur d'un véhicule de fonction haut de gamme (*Range Rover*) au départ en location ; il a ensuite été décidé de mettre fin à cette location de manière anticipée, entraînant 8 120 € de frais ; la société a également dû régler le dépassement de 40 250 km par rapport au kilométrage contractuel (47 361 km) pour un montant de 10 027 € ; il a ensuite été décidé d'acquérir un véhicule de la même marque pour un montant de 44 k€ en date du 30 octobre 2017 ; la nouvelle direction souhaitant ne plus conserver ce véhicule, a procédé à sa vente, auprès d'un revendeur professionnel, le 2 mai 2018 pour un montant de 26 k€ ; l'ensemble de ces opérations a donc occasionné une perte de 36 k€ sur une période de six mois ;
- par ailleurs, afin de mettre à disposition un véhicule auprès d'un directeur, la société a fait le choix de louer un véhicule pendant une année, pour un coût de 12 k€.

Etant donné l'augmentation importante constatée des frais généraux, (*de 372 €/logement en 2012 à 547 €/logement en 2016*), il conviendra d'établir des règles précises de fonctionnement et de mieux en surveiller leur application. Dans sa réponse, l'organisme indique vouloir maîtriser les frais de mission dans le cadre d'une politique voyage mise en place en juin 2018. Les frais constatés de cet exercice sont inférieurs à ceux de chacune des trois années précédentes.

2.4 CONCLUSION

La SA d'HLM HHP a été marquée sur la période contrôlée par plusieurs changements et/ou évolutions :

- ▶ capitalistiques : les actionnaires majoritaires ayant été successivement la SCP 04, la CEPAC, avec l'entrée de la société dans le groupe HER, et désormais ERILIA ;
- ▶ de gouvernance : présidence, direction générale (DG), direction de la maîtrise d'ouvrage et du patrimoine (DMOP) ; ces changements n'ont pas permis d'initier une réorganisation des services optimale, la Direction Gestion et Relations Clientèle (DGRC) étant surdimensionnée par rapport aux autres services ; le nouveau DG projette cette réorganisation en dédoublant la direction avec la création d'un poste de directeur du patrimoine et de la proximité.

Des irrégularités et anomalies, notamment sur l'année 2017, ont été relevées dans le train de vie et les modalités de passation et d'attribution des marchés. La société, qui dispose de fiches de procédures établies lors du renouvellement de sa certification ISO 9001 en 2011, doit impérativement les mettre à jour et les appliquer conformément à son guide de procédure ; elle doit également s'astreindre à respecter les règles de la commande publique. Enfin, le rapport annuel sur l'exécution des marchés présenté au conseil d'administration doit être complété afin de permettre à cette instance de disposer d'une parfaite connaissance des évolutions intervenues dans l'année pour les marchés nouvellement signés, en cours d'exécution ou achevés dans l'année. Par ailleurs, les conditions de départ de l'ancien DG interpellent

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Le patrimoine de la société est situé sur l'ensemble du territoire du département des Alpes de Haute-Provence et réparti dans six communautés d'agglomérations et 66 communes sur les 400 que compte le département. Le patrimoine est ainsi composé de 292 programmes, dont trois comportent plus de 100 logements (336 logements). Pratiquement la moitié des logements en propriété gérés par HHP est située sur les communes de Digne-les-Bains (29 %) et Manosque (19,7 %), respectivement communautés d'agglomération de Provence-Alpes Agglomération (PAA), et Durance Lubéron Verdon Agglomération (DLVA). Les quartiers prioritaires de la ville couvrent pour chacune des deux agglomérations de ces communes 21,3 % et 34,7 % du parc de HHP, soit une moyenne de 26,7 % du parc global de HHP à Digne et à Manosque. 24,6 % du patrimoine de HHP est constitué de logements individuels. Le parc de l'organisme compte également sept foyers et résidences sociales (244 équivalents-logements), dont le plus important, un établissement hospitalier pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) de 84 équivalents-logements, est situé sur la commune de Sainte-Tulle.

Répartition du patrimoine au 31 décembre 2017

	Logements familiaux	Places en foyers		Total
		Unités autonomes *	Places et chambres **	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	4 866	244	0	5 110
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	28	0	0	28
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	18	0	0	18
Total	4 912	244	0	5156

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

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

L'indicateur de vacance des logements est suivi mensuellement sur un tableau de bord issu de la Direction de la Gestion et des Relations Clientèle (DGRC). Le taux de vacance globale⁹ augmente régulièrement au cours de la période 2013-2017 (de 2 à 3,3 %), cette vacance restant inférieure à celle observée au 1er janvier 2017 en PACA (3,8 %) et au niveau métropolitain (4,6 %)¹⁰. La vacance commerciale supérieure à trois mois (1,3 %¹¹) représente 56 % de la vacance globale et se situe pour plus de la moitié, et à égalité dans les secteurs de l'Ubaye et de Digne-Ouest. Dans ce dernier secteur, les programmes sont vieillissants, avec de grands logements (T4/T5). Le secteur du Haut-Verdon est également impacté compte tenu du manque d'attractivité de cette zone géographique où le marché de l'habitat est détendu.

⁹ Chiffres HHP au 31 décembre 2017

¹⁰ Source Commissariat général au développement durable : le parc locatif social au 1^{er} janvier 2017

¹¹ Source RPLS au 1^{er} janvier 2017

Le taux de rotation annuel du parc hors logements meublés s'élève à 10,1 % au 1er janvier 2017¹. Il est supérieur à celui de la région et de la France métropolitaine au 1er janvier 2016 (*respectivement 7,6 % et 9,8 %*)¹². Selon les données de l'organisme, ce taux varie au cours de la période entre 9,6 % au 31 décembre 2015 et 12,5 % au 31 décembre 2017. Là encore, c'est le secteur de l'Ubaye qui est le plus touché par les départs.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Au 31 décembre 2017, le parc de HHP est entièrement conventionné à l'exception de 21 logements répartis en quatre programmes situés en diffus. Au 1^{er} janvier de l'année, la comparaison avec les données départementales et métropolitaines laisse apparaître que le niveau des loyers pratiqués par HHP est inférieur à celui pratiqué dans le département et en France métropolitaine, quel que soit le quartile concerné. Le loyer médian à la surface habitable de la société s'élève à 5,46 €/m² au 1^{er} janvier 2017, alors qu'il se situe à la même période à 5,66 €/m² dans la région, à 5,61 €/m² en France métropolitaine¹³ et à 10,7 €/m² dans le parc locatif privé du département au 1^{er} février 2018¹⁴. La surface moyenne des logements est légèrement supérieure (1 à 2 m²) à celle observée au niveau local et national.

Comparaison des loyers conventionnés par rapport aux références régionale PACA et nationale

	Surface moyenne en m ² (1)	Nombre de logements	Loyer mensuel en euros			Loyer mensuel au m ² de SH en euros		
			1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile	1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile
Organisme	68,73	4 685	282	337	436	4,7	5,5	6,2
Références locales (département)	67,67	6 447	295	378	459	4,8	5,6	6,6
Références France métropole	66,46	4 232 803	297	358	437	4,8	6,0	6,4

Sources : RPLS au 1er janvier 2017

(1) hors logements étudiants

Les loyers pratiqués par HHP soulignent le rôle social de l'organisme dans un secteur souvent détendu marqué par une présence forte du secteur privé. Cependant la société ne porte pas sur les quittances de logement le montant du loyer maximal applicable, comme le prévoit l'article R. 442-2-1 du CCH : elle doit rectifier ce point. Les hausses annuelles de loyers votées en CA pour les années 2013 à 2018 respectent les hausses maximales autorisées. Pour l'année 2014, une politique tarifaire différenciée selon les programmes de logements a été validée par le CA. L'ANCOLS a toutefois noté qu'en 2017, afin de respecter la directive d'absence de hausse des loyers (0 %), aucune délibération rectificative n'a été prise pour remplacer la délibération précédente validant l'augmentation de + 0,06 % votée lors du CA du 13 octobre 2016, les listings informatiques matérialisant toutefois cette absence d'augmentation de loyer. Concernant la hausse des loyers 2018 votée lors de la réunion du CA du 13 octobre 2017 avec une augmentation de 0,75 %, elle a été ramenée à 0 % au conseil du 20 avril 2018 suite à la loi de finances publiée le 31 décembre 2017. La moitié des loyers est réglée par prélèvement automatique. Enfin, depuis 2016, HHP applique le loyer maximal autorisé à la relocation.

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité (SLS)

Les enquêtes SLS sont réalisées chaque année auprès des locataires. La société n'a pas recouvré les sommes

¹ Source organisme

¹² Source Commissariat général au développement durable : le parc locatif social au 1^{er} janvier 2016

¹³ Source RPLS au 1^{er} janvier 2017

¹⁴ Source CLAMEUR

dues par les locataires concernés par le supplément de loyer de solidarité (*non conforme à l'article L. 441-11 du CCH*) en 2016 et 2017. En effet, compte tenu de l'incapacité de la société d'exploiter et d'intégrer des données fiabilisées, les SLS des années 2016 et 2017 n'ont pas été facturés aux locataires concernés (*cf. § 6.2.1*), et les statistiques afférentes n'ont pas été produites. A titre de comparaison, HHP avait encaissé 26.482,72 € en 2015 au titre du SLS 2014, sans être assuré de la fiabilité des calculs sous-jacents. L'organisme a facturé le SLS 2018, à l'exception des logements meublés conventionnés qui vont l'être après correction du dysfonctionnement. Dans sa réponse, HHP indique avoir désigné un chef de projet « Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) » dans le cadre de sa réorganisation afin de recouvrer les montants dus au titre du SLS, y compris pour les logements meublés.

3.2.3 Location des foyers aux gestionnaires

HPP a confié la gestion de sept résidences sociales à des associations. Cependant, elle ne porte pas une attention suffisante sur l'application des conventions pour la gestion des foyers confiée à d'autres organismes (*non conforme au décret n° 2011-356 du 30 mars 2011*). Seules deux résidences prévoient une redevance conforme au décret précité¹⁵. La société n'a pas été en mesure de présenter les modalités et les preuves du suivi de l'application des conventions. HHP a indiqué ne pas avoir communiqué avec ses gestionnaires sur les éléments fondant le montant de la redevance et ne pas tenir une comptabilité extra comptable de la provision pour gros entretien (PGE). Les conventions prévoient une rencontre annuelle avec les gestionnaires afin d'arrêter un plan de travaux, ces rencontres n'ont pas eu lieu. Dans sa réponse, HHP indique avoir entamé des actions pour mettre en œuvre les conventions (*visites de patrimoine, réunions d'échanges pour calculer le montant de la redevance*).

3.2.4 Charges locatives

La régularisation des charges locatives est confiée au pôle comptabilité clients du service financier qui effectue un contrôle des imputations. L'analyse a porté sur les charges de l'exercice 2016 qui ont donné lieu à une régularisation fin mars 2017. La régularisation générale fait ressortir un sur-provisionnement global important de 587 k€ soit 16,7 % des charges constatées. On peut de plus noter des différences importantes selon les programmes, entre les provisions et les charges constatées :

- 28 programmes, soit 1 037 logements, affichent des provisions supérieures aux charges constatées de plus de 200 €/logement ;
- 20 programmes, soit 196 logements, affichent des provisions inférieures aux charges constatées de plus de 200 €/logement.

Il conviendra d'opérer un meilleur ajustement des provisions par rapport aux charges constatées de l'année précédente.

Le montant moyen annuel des charges au mètre carré de surface habitable ressort à 11,11 €/mois. Hors fluides, ascenseurs et chauffage, elles s'élèvent en moyenne à 6,7 €/m² à comparer à la médiane nationale 2015 de l'observatoire des charges de l'USH de 10,26 €/m².

Le forfait charges appliqué aux logements étudiants ne correspond pas aux charges réelles (*non conforme à l'article 25-10 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989*) ; le forfait meubles n'est pas correctement appliqué (*non*

¹⁵ Le calcul de la redevance est assis sur les dépenses de construction, les frais généraux du propriétaire, le montant de la PGE, les primes d'assurance de l'immeuble et les impôts et taxes non récupérables au titre des charges locatives

conforme aux dispositions de l'arrêté du 7 décembre 2009).

HHP a repris, en 2015, la gestion des résidences étudiantes, autrefois confiée à la SCP 04. Si, pour se conformer à la réglementation, la facturation des frais de dossier et du forfait hygiène n'a plus été pratiquée, les charges sur les logements meublés des résidences étudiantes, font toujours ressortir des dépassements parfois importants de montant forfaitaire encaissé par rapport aux charges réelles. Le tableau ci-dessous expose les charges réelles de l'année 2016 et le forfait charges encaissable si tous les logements sont loués en année pleine (*les baux signés ont une durée d'un an*). On constate des disparités selon les résidences, très importantes sur les résidences Demontzey 1 et Sainte Enfance 1. Au global, comme l'indique le tableau ci-dessous, le forfait charges excède de plus de 25 % les charges réelles.

Résidence	Nombre logements	Forfait charges annuel global (€)	Charges constatées (€)	Ecart charges récupérées/charges constatées (€)	% de dépassement
Le Levant	63	58771	52961	5 810	10,97
Carmejane	15	15287	11711	3 576	30,54
Demontzey 1	18	20475	6099	14 376	235,7
Démontzey 2	24	27300	26317	983	3,73
Ermitage	60	66917	51471	15 446	30,01
Ste Enfance 1	62	60710	30320	30 390	100,23
Ste Enfance 2	16	15667	30695	-15 028	-48,96
Jeu de Paume	24	18141	16478	1 663	10,09
Total	282	283269	226052	57 217	23,31

Par ailleurs, le prix mensuel de location des meubles ne peut excéder 24 euros (*base 2009*) pour un studio ou un T1bis, augmenté de 7 euros par pièce supplémentaire. Les baux fournis concernant des studios fixent le forfait mobilier à 31 € par mois. L'organisme indique que les 7 € supplémentaires concernent l'assurance et le gardiennage. Or le bail indique que le forfait charges comprend les services rendus, l'entretien courant, les impositions et l'assurance pour compte du locataire. Les 7 € supplémentaires ne peuvent donc pas intégrer des charges déjà facturées par l'intermédiaire du forfait. Dans sa réponse, HHP indique avoir fait des erreurs d'imputation analytique des dépenses entre résidences et avoir engagé une démarche de remise en ordre de l'ensemble des composants tarifaires de ces patrimoines. La refonte du quittance sera opérante à la rentrée étudiante 2019-2020.

3.3 CONCLUSION

Le patrimoine de la société, réparti sur l'ensemble du département, se situe majoritairement en zone détendue (C), dont Digne-les-Bains, mais 44 % se trouve en zone B2 : Manosque, Forcalquier et Sisteron pour les communes les plus importantes. Le taux de vacance globale augmente régulièrement depuis plusieurs années. Le taux de rotation annuel (*12,5 % en 2017*) y est plus élevé que dans le département et la région. Les loyers de l'organisme sont plus attractifs que ceux observés dans le parc social de la région. La société, pour des motifs d'ordre informatique, n'a pas été en mesure de facturer et d'encaisser le SLS en 2016 et 2017. L'organisme devra améliorer ses rapports avec les gestionnaires de foyers et veiller à une meilleure application des conventions, revoir le provisionnement des charges locatives des logements familiaux et des résidences étudiantes et le mode de calcul du forfait mobilier.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

HHP a réalisé les enquêtes d'occupation de son parc social avec deux prestataires différents en 2014 et 2016. Les résultats de l'année 2014 sont récapitulés dans le tableau suivant, ceux de 2016 n'ayant pu être produites.

En 2016, les ressources des locataires n'ont pas été correctement renseignées dans l'enquête OPS (*non conforme à l'article L. 442-5 du CCH*). En 2018, HHP a mis en place un traitement d'extraction des données qui permet de se conformer à ses obligations réglementaires.

Occupation 2014 comparative du parc social de HHP

En %	Pers. Isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono-parentales	Revenu <20 % *	Revenu <60 % *	Revenu >100 %*	Bénéficiaires d'APL + AL	Bénéficiaires minima sociaux
Enquête OPS 2014 HHP	37,2	7,6	21,4	19,9	65,6	8,3	56,7	0
Région PACA	33,7	9,5	19,6	19,9	59,0	5,3	40,5	7,0
France entière	37,8	10,1	20,1	19,8	59,7	10,8	46,5	8,5

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

Source OPS 2014

Les caractéristiques des populations logées en 2014 complètent le constat dressé en 2016 à propos des loyers du parc de HHP (*cf. § 3.2.1*) selon lequel l'organisme joue son rôle de bailleur social : en effet, la proportion des locataires dont les plafonds de ressources sont inférieurs à 60 % des plafonds pour l'accès au logement social, ainsi que le nombre de bénéficiaires de l'APL, sont plus élevés au sein de HHP qu'au niveau régional ou national. En revanche, l'organisme n'a pas été en mesure de comptabiliser les bénéficiaires des minima sociaux. Cet indicateur aurait pu compléter utilement l'analyse des populations logées. Les données permettent enfin d'établir que les familles nombreuses (*de plus de trois enfants*) sont moins présentes parmi les locataires de HHP que parmi ceux de la région ou du territoire français.

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

HHP est guichet enregistreur des demandes de logement : elles sont suivies mois par mois et par secteur (*Nord et Sud*), en distinguant les nouvelles demandes, les mutations et les renouvellements. En 2017, le nombre de nouvelles demandes enregistrées par HHP a chuté du fait de l'augmentation des demandes enregistrées directement par les demandeurs sur le portail grand public du serveur national d'enregistrement (*SNE*), mais la proportion des mutations et renouvellements reste stable.

Comparaison du nombre de demandes de logements 2016/2017 enregistrées par HHP

Année	Demandes	Mutations	Renouvellements	TOTAL
2016	1448	154	360	1962
2017	934	145	354	1433

Le total des demandes enregistrées par HHP est à rapprocher des demandes créées dans le système national d'enregistrement, à savoir 2 276 demandes en 2016 et 2 039 en 2017.

La demande de logements en stock dans les Alpes de Haute-Provence ne représente en décembre 2017¹⁶ que 1,9 % des demandes exprimées dans la région. En revanche, les nouvelles demandes sont proportionnellement plus nombreuses que dans PACA (3 %) et se situent au même niveau que les demandes radiées. Compte tenu de la tension modérée sur certains secteurs géographiques du département, les logements sont attribués à 70 % dans un délai moyen de 8,4 mois, le secteur le plus demandé et avec le plus de logements attribués étant la communauté d'agglomération DLVA¹⁷ (50,6 % des demandes). Les types de logement les plus demandés sont les types II et III (62,8 %), qui représentent 45,7 % du patrimoine de HHP¹⁸. Avec un patrimoine couvrant 50 % du parc social du département, la société a enregistré en 2017 50 % des demandes nouvelles sur le département, et elle y a attribué 57,9 % des logements, ce qui démontre un taux de mobilité élevé (cf. § 3.2.1).

La Conférence Intercommunale du Logement (CIL) de l'agglomération DLVA a été créée le 7 septembre 2017¹⁹ : HHP y participe avec voix délibérative, au titre du collège des représentants des bailleurs sociaux possédant du patrimoine sur le territoire de l'EPCI. Le règlement intérieur de la CIL reste à établir.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Suite à la parution de la Loi Egalité et Citoyenneté (LEC) n° 2107-86 du 27 janvier 2017, HHP s'est dotée d'un nouveau règlement intérieur (RI) pour ses commissions d'attribution des logements (CAL), validé par le CA du 29 juin 2017, et publié sur le site internet de la société. Ce document se réfère aux prescriptions du CCH en matière d'attribution des logements et de plafonds de ressources. Il synthétise en un document unique l'ancien RI et un règlement fixant les conditions d'attribution des logements. Les articles du nouveau RI sont bien développés en ce qui concerne les règles de présentation des dossiers, les modalités d'application des décisions rendues par la CAL et les modalités relatives à la transmission des décisions au candidat. Outre les orientations concernant les publics prioritaires, l'organisme s'est attaché à rédiger différentes chartes en complément du RI, qui ont été présentées lors de différents conseils de concertation locative, et validées par le CA entre juin et septembre 2017 :

- ▶ charte d'attribution des logements, qui explicite notamment la déontologie de l'organisme en matière de peuplement de son parc et le rôle d'accompagnement qu'il souhaite jouer auprès des demandeurs de logements et des locataires ;
- ▶ dans le cadre du parcours résidentiel des locataires :
 - charte des mutations internes exposant notamment une politique transparente et équitable à l'égard des locataires et des partenaires publics ;
- ▶ charte de la bourse d'échange de logement lorsque le logement est devenu inadéquat pour divers motifs (*composition familiale, modification du lieu de travail, des revenus, accessibilité, etc...*) : elle permet aux locataires intéressés de se connecter directement sur un site dédié de la plateforme internet de l'organisme. Cette charte a été établie sur la base de l'article 9 de la loi n° 86-1290 tendant à améliorer les rapports locatifs du 6 juillet 1989 : elle prévoit de recalculer le taux d'effort consenti par chacun des deux locataires concernés et une procédure²⁰ validée par la CAL.

¹⁶ Source : gestionnaire départemental de la demande de logements

¹⁷ Siège à Manosque

¹⁸ Source RPLS au 1^{er} janvier 2017

¹⁹ Arrêté préfectoral n° 2017-250-011

²⁰ Procédure comportant des documents-type : demande d'échange de logement, avenant au bail et liste des pièces à fournir

L'activité d'attribution des logements s'articule autour de deux commissions situées dans les deux antennes de l'organisme : Digne (*secteur Nord*) et Manosque (*secteur Sud*). La dernière mise à jour du RI des deux CAL a été approuvée par le CA du 30 septembre 2016 :

4.2.3 Politique en direction des personnes âgées / Accessibilité

Au 31 décembre 2017, les personnes âgées de plus de 65 ans représentent 13,7 % des occupants du parc de HHP (19,6 % en 2018 pour la France²¹), celles âgées de plus de 75 ans 6,1 % (9,2 % en 2018 pour la France). L'organisme n'a pas été en mesure de préciser le nombre de logements adaptés et adaptables aux personnes âgées au sein de son parc. Néanmoins la société arrête un budget annuel réservé aux personnes en situation de perte d'autonomie, qui se situe entre 50 et 55 k€ par an. Elle n'a pas été en mesure de présenter la convention qu'elle déclare avoir signée avec la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) pour aider les locataires pendant leurs travaux.

HHP suit enfin un certain nombre de données. Ainsi pour les années 2015 à 2017 :

- ▶ neuf logements ont été adaptés dans des opérations exclusivement conçues pour les personnes âgées ;
- ▶ 40 mutations sont intervenues à la demande de personnes âgées de plus de 65 ans ;
- ▶ 103 logements ont fait l'objet de travaux d'adaptation ;
- ▶ 39 logements ont fait l'objet de travaux d'adaptation suite à une demande, dont 19 pour des personnes âgées de plus de 75 ans ;
- ▶ le montant des travaux 2015/2017 réalisés s'élève 1,33 M€. Le montant annuel des dépenses fait l'objet d'un remboursement l'année suivante par un dégrèvement de taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB). Les seules années 2015 et 2016 ont concentré 92 % des dépenses effectuées.

4.2.4 Gestion des attributions

Analyse de la gestion des attributions

2 953 attributions suivies de la signature d'un bail ont été prononcées par les CAL au cours des années 2014/2018. Le délai moyen d'attente constaté est de sept mois sur la période contrôlée, comme l'indique le tableau ci-dessous. Néanmoins, quasiment la moitié des logements sont attribués dans les trois mois suivant le dépôt du dossier de demande. Il est à noter que le délai d'attente anormalement long est fixé à 24 mois pour Digne, et 30 mois pour Manosque.

Ventilation des délais d'attente des ménages ayant bénéficié d'une attribution de logement

Délai attente 2014 à 2018 (mois)	< 3	< 6	< 12	< 24	< 30	Au-delà	Total
Attributions	1 462	493	402	468	54	74	2 953
En %	49,6	16,7	13,6	15,8	1,8	2,5	100

Les délais d'attente exprimés par tranches de revenu s'établissent comme suit :

²¹ Source INSEE

Ventilation des délais d'attente

Décile (D) / Quartile (Q)	D10	Q25	Q50	Q75	D90
Délai d'attente (mois)	0,8	1,3	3,1	9,6	16,2

Légende : les demandeurs du 1er décile de revenu ont attendu un logement moins d'un mois

Ce sont les demandeurs les plus défavorisés qui se voient attribuer un logement le plus rapidement. Le délai d'attente s'allonge au fur et à mesure que le quartile de revenus augmente.

Les procès-verbaux ne sont pas systématiquement signés par les membres de la CAL et ne permettent pas d'avoir la traçabilité des décisions des membres de la CAL. Ce manquement a été solutionné depuis la CAL du 13 mars 2019.

Si la présentation des procès-verbaux de CAL s'est améliorée au fil des années - un candidat pouvait se voir attribuer deux logements dans une même CAL (*PV de la CAL de l'antenne de Digne du 8 janvier 2014*) -, les CAL récentes ne permettent pas pour autant d'assurer la traçabilité des décisions prises : les procès-verbaux mentionnent certains renseignements utiles - nombre de candidats sur un logement, date de la demande, décision de la CAL (*attribution, non attribution*), date de la demande de logement -, mais sans numéro d'identification au serveur d'enregistrement national, et sans préciser le réservataire et la motivation de la décision, ce dernier élément étant pourtant développé à l'article 10 du RI. Par ailleurs, il n'existe pas de feuille d'émargement des membres de la CAL : seuls le président et le représentant des locataires signent systématiquement sur la première page du PV (*cf. feuille non datée du PV de CAL de l'antenne de Manosque du 18 janvier 2017*). Il n'est donc pas possible de vérifier le quorum nécessaire à la tenue de la commission, ainsi que le prévoit l'article 6 du règlement intérieur de la CAL.

L'analyse globale des attributions et des documents transmis par le bailleur a permis de sélectionner sur la période 2014-2018 un panel de dossiers ciblés²².

L'examen des pièces de 63 dossiers ciblés d'attribution des logements à partir de 2 953 attributions réalisées entre 2014 et 2018 a mis en évidence 19 attributions irrégulières (*non conforme aux articles R. 441-1 et suivants du CCH*).

Ces 19 attributions, qui représentent 30 % des dossiers examinés, contiennent les irrégularités suivantes :

- ▶ douze dépassements de plafonds de ressources allant de 12 à 93 % et concernant des dossiers financés pour moitié en PLAI, et pour moitié en PLUS ;
- ▶ trois signatures de baux intervenus avant la CAL ;
- ▶ trois attributions à des salariés de HHP en l'absence de dossier de demande de logement ;
- ▶ une attribution à un travailleur saisonnier depuis 2015 avec un bail non daté.

La proportion d'attributions irrégulières, notamment sur les dépassements de plafonds, demande un réexamen des procédures d'attribution. Une note interne du 15 mars 2019 signée du directeur général apporte des solutions aux irrégularités relevées dans le rapport, mais ne résout pas l'absence de motivation des décisions de la CAL au motif d'une difficulté d'ordre informatique. HHP doit se doter d'un progiciel intégrant ces indications.

Les décomptes de surface des logements ne sont pas correctement notifiés aux locataires (*non conforme à l'article R. 353-19 du CCH*). Les documents produits par l'organisme font référence à l'article 32 de la loi du 1^{er}

²² Certains dossiers étaient susceptibles de présenter des irrégularités.

septembre 1948 et sont exprimés en francs, alors que le modèle en euros figure à l'article R. 353-19 du CCH. HHP devra remettre aux locataires les décomptes de surface réglementaires. Dans sa réponse, HHP indique qu'un travail de réactualisation des notifications a été engagé. Les nouvelles résidences possèdent un document dématérialisé. Il est prévu de nommer un chargé de mission pour finaliser ce travail.

Il est à noter que certains indicateurs figurant dans la CUS 2011/2016 ont été commentés dans le bilan validé par le CA le 20 décembre 2017 :

- ▶ indicateur F2 : attributions au titre du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) : HHP indique attribuer 71 % de logements à des ménages relevant des plafonds de ressources PLAI, aucun objectif chiffré n'ayant été fixé dans la CUS ;
- ▶ indicateur F3 : attributions aux ménages relevant du dispositif DALO (art. L. 441-2-3 du CCH) : La CUS prévoyait 1,5 % des attributions de HHP en faveur de ce public, soit huit ménages par an. Les rapports annuels de CAL précisent que le chiffre des requérants reconnus DALO accuse une baisse importante depuis 2016. L'organisme indique en conséquence une baisse importante de dossiers examinés en commission DALO dans le département, passant de 69 dossiers en 2014 à 26 en 2016. L'étude InfoDALO 201723 confirme que le nombre de recours DALO au titre du logement a diminué entre 2016 et 2017. Depuis 2013, le chiffre des ménages DALO logés par HHP diminue, passant de six en 2014 à trois en 2017.

Gestion des contingents

Au 25 juillet 2018, le parc de HHP est réservé à 38,4 % : la société est donc l'unique intervenant sur une part importante de son patrimoine. Néanmoins, compte tenu de la faible tension sur certains secteurs, l'organisme et les attributaires ne sont pas toujours en mesure de proposer trois candidats pour certains logements.

Contingents réservataires

Réservataires	Nombre de logements réservés	Logements réservés (% du parc)
Etat	1 070	23,5%
Collectivités locales	106	2,3%
Chambre de commerce et d'industrie des Alpes de Haute-Provence	327	7,3%
Organisme « collecteur du 1% »*	234	5,1%
Autres (CEA, APF)**	17	0,2%
Total	1 754	38,4%

* Action Logement

** CEA : commissariat à l'énergie atomique - APF : association des paralysés de France

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Comme évoqué au § 2.2.3, la qualité de service rendu s'opère principalement au niveau de la DGRC, qui regroupe les deux tiers des personnes de la société. Elle est scindée en deux pôles :

- ▶ le pôle Clientèle, composé de trois cellules :
 - accueil : quatre assistantes chargées d'accueil à Digne et une à Manosque ;
 - clientèle : cinq chargées de clientèle, six agents chargés des états des lieux (le secteur de Manosque étant divisé en secteur Est et Ouest) se répartissant chacun un patrimoine de 800 à 1 250 logements et une responsable des logements meublés ;

²³ Source ministère de la cohésion des territoires / Direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature / Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages– Données au 22 mars 2018

- prévention recouvrement : cinq chargées de prévention, dont deux conseillères en économie sociale et familiale (cf. § 4.4), et quatre médiatrices chargées d'intervenir sur les litiges de la vie commune et les troubles de voisinage, chacune responsable d'un secteur délimité. Leur action s'articule sur la base des règlements intérieurs des résidences²⁴ ; il est à noter que HHP peut être amené à faire appel au conciliateur de justice²⁵ ;
- le pôle Patrimoine, composé de trois cellules :
 - réclamations techniques (5 personnes) – cf. § 4.3.2 ;
 - maintenance courante, qui comporte les réclamations locatives (cinq personnes) et les visites techniques (trois personnes) ;
 - espaces extérieurs (11 agents d'espaces extérieurs), compte tenu des surfaces d'espaces verts importantes à entretenir, un des atouts des résidences du parc.

Hormis les agents d'espaces extérieurs, aucun des treize autres agents qui composent le pôle Patrimoine n'est affecté sur le terrain, ce qui éloigne le service de proximité des occupants. La société dispose d'un site internet depuis 2016, convivial et bien fourni : il comporte notamment un « flash info » mensuel. Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement réalisées : 2011, 2014 et 2016. Le taux de satisfaction est en légère décroissance d'enquête en enquête : 78,4 %, 77,4 % et 76,5 %²⁶.

4.3.1 Gestion de proximité et gardiennage

Conformément à l'article R. 271-1 du code de la sécurité intérieure, HHP est concerné par les obligations de gardiennage pour les immeubles ou groupes d'immeubles formant un ensemble de cent logements ou plus situés en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV). L'obligation consiste à affecter aux fonctions de gardiennage ou surveillance au moins une personne en équivalent temps plein par tranche de cent logements sur l'ensemble de l'année. Au 31 décembre 2017, deux ensembles immobiliers sont concernés (225 logements).

HHP ne respecte pas les effectifs minimums réglementaires pour le gardiennage et la surveillance de deux ensembles immobiliers regroupant 225 logements (*non conforme à l'article R. 127-1 du CCH et aux articles L. 271-1, R. 271-1 et suivants du code de la sécurité intérieure*).

L'organisme doit procéder à la vérification des effectifs nécessaires et les affecter sur les ensembles concernés par les obligations de gardiennage (*création du dispositif de gardiennage à soumettre à la consultation des CCL*). Dans sa réponse, HHP indique qu'une réflexion a été engagée fin 2018 sur le dispositif de gestion de proximité. HHP s'engage à positionner les effectifs minimums de gardiennage courant 2020 sur les deux ensembles immobiliers mis en cause.

4.3.2 Visite de patrimoine

La visite de patrimoine a porté sur 1 475 logements familiaux (92 % en logements collectifs) répartis en 35 programmes sur les communes de Digne, Manosque et Château-Arnoux. La résidence sociale « CEG2 » de 35 lits a également été visitée. L'entretien du patrimoine est correct, à l'exception de la résidence « Les Augiers » (111 logements), construite en 1959 : la résidence présente un problème général d'isolation thermique et de gestion des eaux pluviales, notamment au niveau des casquettes d'entrées des bâtiments. Une réhabilitation a été entamée à la fin du 1^{er} semestre 2018. Une deuxième tranche est prévue, mais le calendrier n'est pas encore fixé. Il est impératif que les étages supérieurs soient pourvus de volets. Les parties communes ont déjà été

²⁴ Chaque résidence dispose d'un règlement intérieur qui lui est propre

²⁵ Quatre communes organisent des permanences : Digne-les-Bains, Manosque, Riez et Forcalquier

²⁶ Source : rapport d'activité 2016

repeintes, les volets existants mériteraient de l'être également. Par ailleurs, des difficultés existent sur un programme de 66 logements, « Basses Sieyes », constitué de cinq bâtiments construits entre 2007 et 2010 (*concours d'architecte*) avec un financement PLS/PLUS : des désordres sont intervenus dès 2008, puis les années suivantes, avec des fuites en toiture. En mars 2018, cinq déclarations de sinistres concernant des fissures sols et murs ont été effectuées pour la totalité des logements : à la date du contrôle de l'ANCOLS, les rapports des expertises sont attendus. Il a également été constaté des épaufrures en façades. La résidence des Plantiers à Manosque, construite en 1964 dans le quartier Arc Sud, en QPV, est située à côté d'une copropriété dégradée. De ce fait, elle présente des stigmates comparables (*pneus, matelas sur les balcons,...*). Un contrat de Ville signé avec la communauté d'agglomération DLVA 2015-2020 prévoit une programmation ANRU dont la mise en œuvre n'est pas encore effective. Dans cette attente, des ateliers de concertation étaient prévus en avril 2018 avec les locataires afin de préparer une réunion d'animation du contrat de ville organisée en mai 2018. Concernant la sécurité dans les différents locaux, un extincteur dégoupillé a été observé dans le garage en sous-sol de la résidence Alexandre Dumas. Selon la fiche de poste, le signalement correspondant incombe à l'agent des espaces verts chargé de nettoyer le garage. L'extincteur a été rechargé le 29 juin 2018 lors de la visite annuelle de prestataire. Par ailleurs, les locaux techniques de certaines entrées de la résidence des Serrets étaient très encombrés : bouteilles de gaz, pneus... Enfin, malgré les actions en matière d'« épaves » (courriers adressés aux locataires et aux autorités compétentes), six épaves étaient visibles lors de la visite des 15 et 17 mai 2018 (résidences « They 80 », Pierraret, et « La Tringue d'Isnard ») : les véhicules ont été évacués selon les déclarations début septembre de HHP.

4.3.3 Réclamations techniques

Elles sont enregistrées par le Service des Relations Techniques, plateforme fonctionnant sept jours sur sept et 24 heures sur 24. Les réclamations recueillies sont transmises quotidiennement selon le motif de désordre, soit aux équipes de maintenance, soit aux six techniciens de maintenance chargés des réclamations techniques, soit aux trois techniciens de maintenance chargés des visites techniques, ces neuf techniciens, affectés au siège de la société, étant chacun compétent sur un secteur défini. Le suivi des réclamations est tenu sur un tableau de bord très détaillé par secteur, par type de réclamation et par type intervention (*HHP ou prestataire*). Suivant les secteurs, le délai moyen de clôture s'établissait en 2017 entre quatre mois et demi (*secteur Ubaye*) et six mois (*secteur Digne-Est*). Néanmoins, la CUS 2011/2016 prévoyait pour l'année 2016 un traitement des réclamations réalisé à 75 % dans un délai inférieur à trente jours (*indicateur H2*). Cet objectif n'est pas atteint fin 2017 et l'indicateur correspondant n'a pas été renseigné dans le bilan de la CUS. L'organisme doit s'interroger sur l'organisation de son pôle Patrimoine afin de le rapprocher des locataires.

4.3.4 Concertation locative

Un plan de concertation locative (*PCL*) a été signé le 30 septembre 2008 pour une durée de six ans, renouvelable par tacite reconduction. Un avenant du 1^{er} mars 2010 a été introduit conformément aux dispositions de l'article R. 441-2-7 du CCH afin d'associer le conseil de concertation locative (*CCL*) au classement du patrimoine dans le cadre de l'élaboration de la convention d'utilité sociale (*CUS*). Sur la période 2014-2016, la concertation locative s'est exercée régulièrement une à deux fois par an, généralement sous la présidence de la présidente directrice générale jusqu'à la fin de son mandat, puis en présence du directeur général. Au moins deux administrateurs sont présents dont un représentant des locataires ; les associations des locataires des communes sont également représentées. En amont des réhabilitations, par exemple pour les résidences des Augiers et Cadet Million, dont la réhabilitation a été entamée en juin 2018, des observatoires ont été élaborés par les médiatrices sociales de HHP sur la base de questionnaires soumis aux locataires, qui ont été croisés avec le recueil d'entretiens avec les professionnels de terrain de la société et les données du progiciel de gestion. Des réunions d'information des locataires ont fait suite à la rédaction de ces observatoires.

4.4 CONTRAT DE VILLE 2015-2020 DURANCE LUBERON VERDON AGGLOMERATION (DLVA)

Le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET)²⁷ a fourni des premières analyses concernant les quartiers prioritaires de Manosque : ainsi, l'îlot « Arc Sud » comprend dans son périmètre trois patrimoines détenus par HHP : Les Serrets, Les Plantiers et la Trinquette d'Isnard. 55 % des habitants de ce quartier sont des locataires de logements sociaux, 35 % de la population est immigrée et 4,5 % des habitants du quartier disposent de revenus exclusivement composés de prestations sociales. La commune cible une intervention sur les copropriétés dégradées. La Caisse de Dépôts et Consignations (CDC) devrait apporter son concours financier et son appui technique à la mise en œuvre du contrat de ville : ses modalités d'intervention seront précisées dans des conventions à signer entre la CDC et les intervenants concernés²⁸. HHP participe au comité de pilotage du contrat en tant que bailleur social présent sur le territoire des quartiers prioritaires.

4.5 TRAITEMENT DES IMPAYÉS

HHP dispose de cinq chargées de prévention dont deux conseillères en économie sociale et familiale. Elle a fait le choix d'une organisation sectorielle du traitement des impayés, avec un traitement global (*précontentieux et contentieux*) par secteur. Il n'existe pas de procédure écrite, le logiciel métier crée des alertes sur les délais réglementaires à respecter. Une commission des impayés se tient mensuellement et réunit la chargée de prévention concernée et la chef du pôle. HHP dispose de cinq conseillères dont deux CESF. Depuis 2017, les agents sont formés à la représentation devant les tribunaux. Le recouvrement sur locataires partis était confié à deux cabinets privés (*mis en liquidation*). A la date du contrôle, les dossiers sont confiés à un huissier. La part des locataires réglant par prélèvement est passée de 58 % en 2015 à 63 % en 2017. La consultation de dossiers d'impayés n'appelle pas de remarque.

Le taux de recouvrement en 2016 est de 99,6 %.

En % des loyers et charges récupérées	2012	2013	2014	2015	2016	Médiane nationale SA 2016
Evolution des créances locataires	-	1,3	1,1	0,5	0,2	1,2
Créances locataires	15,2	15,6	15	14,1	13,3	14,1

Le tableau ci-dessus fait ressortir un taux global de créances locataires de 13,3 % en diminution par rapport aux années précédentes et inférieur à la médiane (14,1 %). Toutefois, le montant de la dette sur locataires présents a augmenté de 36,4 % entre 2015 et 2017 alors que celui sur locataires partis a diminué de 4,2 % sur la même période, ce qui s'explique par les montants importants inscrits en créances irrécouvrables toutefois en diminution depuis 2013 (*respectivement 20,9 ; 18,2 ; 14,4 et 13,3 % des créances douteuses*). Les recouvrements sur créances irrécouvrables représentent entre 3 et 7 % de ces créances. L'organisme le justifie par des cas d'anciens locataires demandant un nouveau logement et invités à régler leur dette, ou de saisie de rémunérations dont les sommes sont bloquées un temps au tribunal. Pour ce dernier cas, le passage en créance irrécouvrable peut être considéré comme trop rapide puisque des procédures de recouvrement sont encore actives.

²⁷ Créé le 31 mai 2014 et placé sous l'autorité du ministre de la cohésion des territoires, le CGET appuie le Gouvernement dans la lutte contre les inégalités territoriales et le soutien aux dynamiques territoriales

²⁸ Etat, DLVA, Région PACA, Ville de Manosque, département des Alpes de Haute-Provence, Agence régionale de santé PACA, CAF, ANRU, CDC, CCI de Haute-Provence, Pôle emploi, Chambre des métiers de l'artisanat, Famille Provence et HHP

4.6 CONCLUSION

La connaissance de la demande est bien suivie et la politique d'occupation du parc de HHP clairement décrite. En revanche, la transparence du processus d'attribution des logements mérite d'être améliorée : le contenu des PV de CAL doit être complété, notamment en ce qui concerne la motivation des décisions, et la signature des PV. De plus, des irrégularités dans les attributions dont des dépassements de plafonds de ressources, ont été observés. Certaines mentions réglementaires (*montant du loyer maximal*²⁹, *décompte de surface du logement*) ne sont pas communiquées aux locataires. Les obligations de gardiennage doivent être respectées et la proximité avec les locataires améliorée. Le traitement global des impayés peut être considéré comme correct malgré une augmentation des impayés des locataires présents devant conduire l'organisme à rester très vigilant.

²⁹ Cette observation avait déjà été faite lors du précédent contrôle de la Miilos.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

HHP disposait d'un plan stratégique de patrimoine (*PSP*) avant la mise en place des conventions d'utilité sociale (*CUS*) instituées par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (*loi MOLLE*). La première CUS a nécessité l'actualisation du PSP pour la période 2011/2016, qui a été validé le 10 février 2010 par le CA : ce document prévoyait :

- ▶ une moyenne annuelle de livraison de 80 logements ;
- ▶ un programme de réhabilitation lourde pour un montant de 10,3 M€, soit 1,7 M€ par an ;
- ▶ un programme de « grosses réparations » pour un montant de 9,6 M€, soit 1,6 M€ par an ;
- ▶ un programme de maintenance (*gros entretien*) et d'entretien courant pour un montant de 7,8 M€, soit 1,3 M€ par an.

Une deuxième actualisation est intervenue en 2014 pour la période 2014/2022 (9 ans), avec le souhait de revoir le document tous les trois ans. L'affichage en est le suivant :

- ▶ une moyenne annuelle de livraison d'environ 50 logements par an (452 sur la période), à la baisse, pour tenir compte des besoins en termes de maintenance ;
- ▶ un programme d'investissement (*renouvellement de composants et réhabilitations*) pour un montant de 12 millions d'euros, soit 1,3 millions d'euros par an ;
- ▶ un programme de maintenance de 8,4 millions d'euros, soit 0,9 million d'euro par an.

Sur la base du PSP 2011/2016, la CUS couvrant la même période a été signée avec le préfet de région le 30 juin 2011. Elle prévoyait :

- ▶ 415 logements livrés sur la période, soit 69 logements par an (*indicateur A2*), chiffre correspondant à celui du PSP 2014-2022 ;
- ▶ un programme d'investissement n'excédant pas 1,7 M€ TTC par an (*indicateur C1*), variable selon les années et les secteurs de patrimoine (*trois secteurs d'attractivité*) ;
- ▶ une réhabilitation lourde de 1 040 logements, en fonction des possibilités de financement de la société : l'objectif a été atteint à 94 % ;
- ▶ une politique d'entretien et de réhabilitation³⁰ axée sur la rénovation thermique (100 % des diagnostics de performance énergétiques réalisés en 2011).

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

Le tableau ci-après retrace l'évolution du patrimoine sur la période contrôlée :

³⁰ Montant maximal annuel honoraires compris = 1,7 millions d'euros

Évolution du patrimoine HHP 2013-2017

	Parc au 1er janvier	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Vente	Transfert logements étudiants SCP vers HHP	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution
2013	4248	43	35	16	5	0	0	4337	2,10%
2014	4337	0	30	10	3	46	0	4420	1,91%
2015	4420	52	38	8	27	300	0	4791	1,50%
2016	4791	0	28	16	12	0	0	4823	0,67%
2017	4823	0	45	0	20	0	0	4848	0,52%
Total	-	95	176	50	67	346	0	4848	-

La période est marquée par le transfert des logements Etudiants de la SCP 04 vers HHP en deux vagues (2014 et 2015) : à cette occasion une collaboratrice a été embauchée en septembre 2015 pour reprendre la gestion des logements meublés. Une progression notable des ventes de logements a été notée à partir de 2015 (cf. § 5.5).

Le bilan de la CUS 2011-2016 est le suivant :

- ▶ 64 logements livrés par an, soit un déficit cumulé sur la durée de la CUS de 30 logements et un objectif atteint à 93 % : HHP justifie la diminution des livraisons en fin de période (2016 et 2017) par le changement de gouvernance et par différentes modifications intervenues dans l'organisation des services ; il est à noter que la production de logements en VEFA sur la période contrôlée 2013-2017 représente 55 % des logements construits ou acquis, alors que ce chiffre atteignait moins de 10 % sur les cinq années précédentes ; les objectifs de livraisons de programmes pour la période 2018-2020 ne comprennent que 39 % de logements en VEFA ;
- ▶ le programme d'investissement réalisé sur les cinq dernières années de la CUS 2012/2016³¹ (cf. § 6.2.1) indique une moyenne de 3,1 M€ TTC par an, soit presque le double de l'engagement initial de 1,7 M€ TTC ;
- ▶ 975 logements rénovés sur un engagement de 1 040, soit un objectif atteint à 94 %.

5.2.2 Acquisitions

Hors rachat de baux emphytéotiques de logements d'immeubles déjà gérés par HHP (cf. § 6.2.2.), treize acquisitions foncières ou immobilières sont intervenues au cours de la période contrôlée (2013-2017) pour réaliser des logements locatifs sociaux dans différentes communes du département. Deux des terrains acquis l'ont été à des particuliers, les autres à des communes. Cinq acquisitions ont été réalisées à l'euro symbolique auprès de différentes communes du département. HHP n'a été en mesure de fournir que trois avis de France Domaines.

HHP n'a pas demandé l'avis de l'autorité compétente de l'Etat préalablement à l'acquisition de quatre opérations foncières ou immobilières (*non conforme à l'article L. 451-5 du CCH*). Ces acquisitions, pour un montant total de 323 448 € HT, concernent pour trois d'entre elles des terrains, et pour la quatrième un immeuble. HHP doit se montrer plus vigilant dans son processus d'acquisition foncière et se conformer aux obligations réglementaires. L'ANCOLS a vérifié que la société disposait de fiches de procédure en matière de maîtrise d'ouvrage (18 fiches de procédure concernant les investissements en opérations nouvelles). Celles-ci

³¹ Chiffres communiqués par HHP

doivent faire l'objet d'une prochaine validation à l'occasion de la rédaction du règlement intérieur d'un comité d'investissement immobilier dont la mise en place est souhaitée par le nouveau DG. Dans sa réponse, la société précise avoir pris note et s'engager à assurer une vigilance accrue sur les futures opérations d'acquisition immobilière.

5.2.3 Réhabilitations

Les années 2013 à 2016 ont été marquées par l'opération de résorption de l'habitat insalubre de la résidence du Bras d'Or, bâtiment classé, en maîtrise d'ouvrage déléguée pour le compte de la commune de Sisteron : cette opération concerne trois bâtiments du centre-ville ancien historique et comprend onze logements sociaux (*cinq en financement PLAI et six en PLUS*), des espaces commerciaux et culturels.

Par ailleurs, chaque année, HHP réalise un certain nombre de réhabilitations et d'opérations de changements de composants :

- ▶ en 2013, des changements de composants sont intervenus dans onze groupes : à titre d'exemple, deux réhabilitations thermiques (*Les Armands et le Pierralet1*), le remplacement des convecteurs électriques dans quatre résidences (*Les Récollets, Le Village, Les Romarins et Saint-Abdon*) ;
- ▶ en 2014, six résidences ont fait l'objet d'une réhabilitation et des remplacements de composants relatifs au chauffage de huit groupes ont été effectués ;
- ▶ en 2015, des travaux de réhabilitation énergétique ont été réalisés dans deux résidences en cœur de ville à Forcalquier et Sainte-Tulle (*62 logements*) et une résidence à Oraison (*72 logements*) ;
- ▶ en 2016, 262 réhabilitations dans six résidences ont été réalisées : elles portaient sur l'eau chaude sanitaire, les équipements électriques, les menuiseries et la couverture.

Le tableau ci-dessous retrace les dépenses de maintenance et les dépenses d'investissement :

en €/TTC	2012	2013	2014	2015	2016
Charges de maintenance : entretien, gros entretien (exploitation)	1 938 363	1 690 705	2 636 686	2 237 287	2 315 299
+ Additions et remplacements de composants (investissement)	3 935 731	1 326 530	3 369 780	3 995 641	2 961 711
= Charges totales d'intervention sur le patrimoine	5 874 094	3 017 235	6 006 466	6 232 928	5 277 010

En 2016, l'ensemble des dépenses accuse une baisse de près d'un million d'euros, notamment due à la baisse des investissements. En moyenne sur les cinq ans (2012-2016), les dépenses d'interventions sur le patrimoine ressortent à 1 166 €/logement (*1 451 €/logement en moyenne sur sept ans -source DIS*)

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAITRISE D'OUVRAGE

Afin d'avoir une vue d'ensemble de la maîtrise d'ouvrage de la société, la DMOP s'est enrichie en 2014 d'un service Maintenance du patrimoine technique pour suivre la gestion du gros entretien, le renouvellement de composants et les contrats de maintenance, en intégrant deux salariés issus de la DGRC. Le directeur du patrimoine ayant fait valoir ses droits à la retraite en septembre 2015, il a été remplacé le 1^{er} juin 2017, le DG assumant la fonction de DMOP dans l'intervalle. La personne chargée des Moyens Généraux a également été transférée de la direction des ressources internes et de la communication vers la DMOP en janvier 2018. Une assistante de direction est venue compléter la réorganisation. La configuration actuelle de la direction comporte ainsi huit salariés placés directement sous l'autorité du DMOP, pour assurer ses différentes missions. Le programme des 23 opérations en cours prévoit la mise en service de 389 logements répartis sur treize communes (*dont 7 logements non conventionnés*) entre le dernier quadrimestre 2018 et fin 2020, que ce soit

en construction neuve (17 %), en acquisition amélioration (21 %), en VEFA (28 %), en accession (9 %) ou en mixte (23 %)³². Toutes les implantations sont situées en zone 3.

5.4 MAINTENANCE DU PARC

La maintenance du patrimoine est assurée par le pôle Patrimoine de la DGRC. Son organisation est articulée autour des différents métiers relevant de la proximité et de la maintenance du parc de logements³³ (*agents techniques, agents de maintenance de logements vacants, gestionnaires de réclamations techniques, agents des espaces verts, conseillers en médiation*) sans que les locataires disposent d'une porte d'entrée unique lorsqu'ils doivent s'adresser à leur bailleur. Cette structuration fonctionne avec des équipes locales : 41 experts métiers de proximité répartis sur six secteurs géographiques du département³⁴. La légère dégradation de la satisfaction dans les enquêtes diligentées auprès des locataires au fil des ans (*cf. § 4.3*) semble traduire un éloignement de l'organisme par rapport aux attentes de ses locataires. Le nouveau DG envisage de faire évoluer le service de maintenance en lui adjoignant un service « Proximité » à compter du 1^{er} septembre 2018 (*cf. § 2.2.3*).

5.4.1 Entretien du patrimoine

Une enquête avait été réalisée par un prestataire en 2016 sur le plan pluriannuel de travaux, mais HHP n'a pas été en mesure de la présenter à l'ANCOLS du fait des départs des salariés qui avaient travaillé sur le sujet. Cependant, une programmation de réhabilitation des résidences et de remplacement de composants pour les années 2016 à 2019 a fait l'objet d'un document interne, récapitulé dans le tableau suivant ; il traduit globalement une augmentation notable des dépenses jusqu'en 2018, suivie d'un infléchissement sur 2019. Cette programmation doit néanmoins être revue à l'arrivée du nouveau directeur du patrimoine et de la proximité. La programmation pour 2020 et 2021 est chiffrée uniquement pour les réhabilitations.

Par ailleurs, un Prêt Haut de Bilan Bonifié (PHBB) de 6 millions d'euros validé par le CA le 27 avril 2017, a été accordé par la Caisse de Dépôts et Consignations (CDC). Le programme des réhabilitations financées sur l'année 2018 par ce canal (4,1 millions d'euros) a été validé par le CA du 20 avril 2018.

Programme pluriannuel de travaux 2016-2021 (en kilos euros)

Poste	2016 réalisé	2017 réalisé	2018	2019	2020	2021
Energie et contrats	183	563	0	285	NR	NR
Travaux en pavillons	0	857	734	1 620	NR	NR
Divers	339	395	52	91	NR	NR
Réhabilitation programmée	2 440	0	3 257	3 998	3 500	2 560
Réhabilitation PHBB*	0	1 636	4 144	0	NR	NR
TOTAL	2 962	3 451	8 187	5 994	NR	NR

*Prêt CDC haut de bilan bonifié

³² L'opération mixte concernerait la construction d'une gendarmerie à Sisteron, des logements locatifs sociaux et en accession sociale (foncier non maîtrisé au stade actuel)

³³ Hormis l'accueil téléphonique et la plateforme des réclamations techniques

³⁴ Source rapport d'activité HHP 2015

5.4.2 Exploitation du patrimoine

Obligations liées à la recherche et à la présence d'amiante

La réglementation « amiante » s'impose aux propriétaires d'immeubles bâtis dont le permis de construire a été délivré avant le 1^{er} juillet 1997. HHP compte 157 groupes (3 376 logements) concernés par ces obligations. L'ensemble des foyers est également concerné. HHP a réalisé les repérages pour les parties communes et établi les dossiers techniques amiante.

Des investigations complémentaires préconisées en 2014 et 2015 dans les missions de repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les parties communes et dans les entrées, nécessitant pour certaines une action corrective de premier niveau, n'ont pas été réalisées. Dans sa réponse, HHP indique qu'après exploitation de l'ensemble des diagnostics, la société s'engage à planifier ou engager les investigations complémentaires, actions correctives ou évaluations périodiques rendues nécessaires. Elle s'engage à initier un travail de définition et de formalisation d'une stratégie amiante pour les prochaines années.

Il s'agit, pour les investigations complémentaires, des résidences « Saint-Joseph 1 », « Les Serrets » et « Les Roses », et pour une action corrective des 64 entrées de la résidence « Les Grands Prés ». Sur cette problématique, HHP s'est engagée à planifier les actions à mener dans le cadre du plan pluriannuel de travaux dès l'arrivée du nouveau directeur du patrimoine et de la proximité (cf. § 2.2.3). Les dossiers amiante des parties privatives (DAPP) ont été réalisés pour l'ensemble des résidences conformément aux articles R. 1334-16 et R. 1334-29-4 du code de la santé publique. Un sondage effectué par l'ANCOLS sur les dix résidences les plus anciennes a permis d'établir qu'aucun logement n'était concerné par l'amiante.

Ascenseurs

Le parc compte 32 ascenseurs répartis dans treize résidences. Le contrôle en est assuré par le GIGET³⁵. L'examen des différents rapports n'appelle pas d'observation.

Diagnostics relatifs à l'installation intérieure d'électricité et de gaz

Conformément aux prescriptions des décrets 2016-1104 et -1105 du 11 août 2016, HPP a réalisé les diagnostics relatifs à l'état de l'installation intérieure de gaz et d'électricité, à l'exception de trois logements collectifs situés dans deux résidences : « Le Madaric » et « Le Gand » : les bons de commande ont été émis pour une réalisation en août 2018.

Diagnostics de performance énergétique (DPE)

Les DPE des logements de HHP ont été réalisés dans leur quasi-totalité au 31 décembre 2017. L'étiquetage énergétique laisse apparaître une certaine faiblesse du parc : celui des catégories A/B/C/D ne représente que 72,3 % de l'ensemble des logements, alors qu'il atteint 77 % pour les références nationales ; de même celui des catégories E/F/G, qui correspond aux logements énergivores, atteint 27,5 % du parc, alors que les références nationales affichent 23 %.

³⁵ GIGET : Groupement Inter-organismes sociaux pour la Gestion des Equipements Techniques

Ventilation de la performance énergétique du patrimoine de HHP

Etiquette énergie (DPE)	Nombre de logements	Pourcentage	Références nationales*
A 	150	3,1%	2%
B 	212	4,4%	7%
C 	1 178	24,3%	28%
D 	1 964	40,5%	40%
E 	1 066	22,0%	17%
F 	249	5,1%	5%
G 	17	0,4%	1%
NON RENSEIGNE	12	0,2%	-
Total	4 848	100%	100%

*Source : chiffres organisme au 31/12/2017 comprenant 4 837 logements conventionnés + 11 logements divers (gardiens, vacants, gérés par des tiers)

La société doit prendre en compte ce constat dans la préparation de son nouveau PSP, notamment avec l'aide du PHBB octroyé par la CDC (cf. ci-dessus § 5.4.1). Elle doit par ailleurs s'astreindre à renseigner le répertoire du parc de logement social (RPLS) sur les DPE, conformément à l'article L. 411-10 du CCH (cf. § 4.1). Lors des échanges intervenus avec la DREAL en juin 2018, HHP a précisé que l'étiquetage des DPE est réalisé, mais qu'il ne peut être intégré dans le progiciel de la société. La société s'est engagée à corriger la situation en 2018.

5.4.3 Sécurité dans le parc

Détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF)

Conformément à la loi n° 2010-238 du 9 mars 2010 visant à rendre obligatoire l'installation de détecteurs de fumée dans tous les lieux d'habitation, les DAAF ont été posés entre fin 2014 et fin 2015.

Entretien des chaudières individuelles de chauffage au gaz

Le parc compte 1 068 chaudières individuelles au gaz réparties dans 56 résidences. Le contrat d'entretien est confié à un prestataire unique depuis 2013. Le taux de pénétration prévu au contrat est de 90 %, il est quasiment respecté (88 %). Malgré les comptes rendus d'absence de trois locataires deux années consécutives adressés par le prestataire à HHP, les locataires n'ont pas fait l'objet de lettres de relance. Dans sa réponse, HHP indique avoir fait le nécessaire auprès de deux des trois locataires, le dernier locataire n'utilisant plus ce mode de chauffage depuis quatre ans. L'absence d'entretien des chaudières individuelles au gaz constitue un risque pour la sécurité des personnes et des biens (*non conforme aux dispositions des articles R. 224-41-4 et suivants du code de l'environnement*). Pendant le contrôle de l'ANCOLS, HHP a adressé une lettre de relance aux locataires concernés et une visite est programmée au second semestre 2018. Il appartient à la société de veiller à assurer la consolidation des bilans des visites d'entretien des chaudières individuelles au gaz. Elle doit formaliser une procédure décrivant les missions confiées au personnel de terrain pour les locataires absents et suivre les bilans adressés par le prestataire.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITÉ

La vente de patrimoine à l'unité fait partie de la politique de l'organisme depuis de nombreuses années : lors de l'établissement du PSP 2011-2016, 31 résidences avaient déjà été ciblées dans le programme de vente de patrimoine, soit en totalité, soit au logement. Lors du CA du 11 avril 2014, l'objectif de quinze ventes par an a été déterminé : cette politique a porté ses fruits puisque les ventes ont progressé de façon notable à partir de

2015. Le 17 février 2017, le CA a par ailleurs validé le principe de prix de vente alignés sur l'estimation de France Domaine minorée de 1 % pour les locataires occupants et les locataires du parc HLM, sous réserve de l'atteinte du niveau de marge souhaité. Chaque année, le CA délibère sur la politique de vente de logements à l'unité, valide la grille des prix de vente et approuve le bilan des ventes réalisées l'année précédente. Les ventes réalisées sur la période contrôlée sont ventilées dans le tableau ci-dessous :

Ventes réalisées par HHP entre 2013 et 2017

Année	Locataires occupants	Locataires parc	Extérieur	TOTAL	Logement collectif	Logement individuel
2013	4	1	0	5	0	5
2014	1	1	1	3	0	3
2015	18	8	1	27	5	22
2016	5	5	2	12	1	11
2017	17	2	1	20	2	18
TOTAL	45	17	5	67	8	59

Sur la période 2013-+2017, les ventes aux locataires occupants sont prédominantes (70 %), principalement en logements individuels (88 %). Elles sont plus importantes en fin de période, passant de trois à 27 ventes en 2015. Les deux dossiers vérifiés ne font pas l'objet de remarque particulière.

5.6 AUTRES ACTIVITES : VENTE EN PRET SOCIAL LOCATION-ACCESSION (PSLA)

La résidence Saint-Jean, à Aiglun, livrée en 2011, comporte 39 logements, dont 17 en PSLA. Les douze premiers logements en PSLA ont été vendus en 2012, les cinq derniers entre 2013 et 2016. L'examen d'un dossier de vente intervenue en 2013 a permis de vérifier que la vente avait été réalisée dans le respect de la réglementation. Cette activité reste toutefois limitée (cf. § 6.2.1).

5.7 CONCLUSION

Le développement de la société lui a permis de remplir ses objectifs d'offre nouvelle de patrimoine à 93 % sur la durée de la CUS, en ayant recours à la VEFA pour plus de la moitié des logements livrés. Par ailleurs, la société a mené une politique très active de rachat de baux emphytéotiques (cf. § 6.2.2). Elle a également procédé à des acquisitions, sans demander l'avis préalable de France Domaines pour quatre d'entre elles. HHP doit veiller à procéder systématiquement à cette demande pour chaque opération d'acquisition. En ce qui concerne les diagnostics techniques, HHP doit être plus vigilante sur leur suivi : actions correctives sur les matériaux et produits contenant de l'amiante, entretien des chaudières individuelles au gaz. En matière de logements énergivores (étiquettes E, F, G), le retard par rapport aux références nationales (-4,5 %) doit être comblé.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

Le service administration et finances est composé de trois pôles : contrôle de gestion et investissements, comptabilité clients, comptabilité générale. Le directeur financier remplit également des fonctions de secrétaire général, consistant essentiellement en la préparation des conseils d'administration. Il assure en outre la direction du service des systèmes d'information. Les procédures comptables sont anciennes et devraient être réactualisées. Peu de formations ont été dispensées ces dernières années, elles portent majoritairement sur la bureautique ou sur les logiciels métiers. Le contrôle de gestion permet de suivre, à l'aide de tableaux de bord, la trésorerie, le budget et les investissements (*suivi mensuel*), la vacance, les impayés, la gestion des contrats, les interventions techniques et la médiation.

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Le service a élaboré une comptabilité analytique développée par programme, et distingue les autres activités (*mandat de gestion et maîtrise d'ouvrage déléguée*). Par contre, l'activité accession ne fait pas l'objet d'une analyse comptable spécifique car considérée comme marginale (*gestion de cinq logements en PSLA*). Les charges et produits sont toutefois ventilés dans l'annexe réglementaire. Cette comptabilité permet également le calcul des coûts internes de production.

Les factures reçues sont systématiquement scannées, codifiées et enregistrées. Elles sont rapprochées du bon de commande correspondant et les factures d'investissement, sont validées par le service de la maîtrise d'ouvrage. Des états de paiement des factures sur l'ensemble des années 2016 et 2017 font ressortir une forte proportion de factures (80 %) réglées entre 30 et 60 jours. Le pourcentage de factures réglées entre 61 et 90 jours est passé de 14 % en 2016 à 9 % en 2017, traduisant une amélioration sur cette tranche. Par contre, les règlements au-delà de 90 jours sont passés de 3,7 % à 6,9 %.

Pour se conformer à la nouvelle réglementation sur les dépréciations de créances douteuses, HHP s'est basée sur une étude menée sur 26 organismes par un bureau d'études afin de déterminer les taux applicables de provisionnement. Un calcul des nouvelles provisions a été effectué pour l'année 2016, conduisant à une reprise de dépréciation pour un montant de 22 k€ constatée au report à nouveau. La provision pour gros entretien a été entièrement reprise selon la stratégie de la société qui fait basculer ses moyens sur les réhabilitations, les dépenses restantes sur le plan pluriannuel concernant des réfections de logements à la relocation ou des dépenses de maintenance non affectées spécifiquement à des programmes.

Les comptes sociaux ont fait l'objet d'une certification sans réserve par le commissaire aux comptes.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

6.2.1 Analyse de l'exploitation

Ci-après, les ratios financiers sont pour l'essentiel comparés aux ratios Bolero 2016 de l'ensemble des SA d'HLM de France métropolitaine.

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Marge sur accession	-53	28	-203	-3	1
Marge sur prêts	0	0	0	1	3
Loyers	20 844	21 325	21 738	21 981	22 253
Coût de gestion hors entretien	-4 748	-4 586	-4 894	-5 503	-6 509
Entretien courant	-591	-542	-663	-496	-534
GE	-1 348	-1 148	-1 974	-1 741	-1 781
TFPB	-1 965	-2 008	-2 127	-2 274	-2 370
Flux financier	411	102	187	1	322
Flux exceptionnel	480	209	-352	836	1 091
Autres produits d'exploitation	332	392	327	355	345
Pertes créances irrécouvrables	-196	-359	-324	-224	-384
Intérêts opérations locatives	-5 061	-4 743	-3 983	-3 453	-3 097
Remboursements d'emprunts locatifs	-5 557	-5 878	-6 458	-7 025	-7 038
Autofinancement net ⁽¹⁾	2 548	2 793	1 275	2 456	2 302
% du chiffre d'affaires	10,8	12,7	5,6	10,7	9,9

(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 exclus.

En 2016, l'autofinancement représente 9,9 % du chiffre d'affaires, en légère baisse par rapport à 2015 (10,7 %), il est proche de la médiane (10,8 %). L'activité globale a dégagé 11,7 M€ d'autofinancement cumulé sur la période contrôlée. En 2016, La forte augmentation des coûts de gestion est compensée par des flux exceptionnels positifs importants et par un gain de flux financiers (*sauf en 2015 du fait de frais financiers supplémentaires pour remboursements anticipés*). L'autofinancement courant (*hors éléments exceptionnels*) accuse par contre une baisse de 409 k€ entre 2015 et 2016.

L'activité accession est très modérée. La marge sur accession est déficitaire de 230 k€ sur la période 2012-2016. Cette activité accuse une perte de 203 k€ en 2014. A fin 2016, la société est engagée dans la vente de lots à bâtir (*Basse Sieyès*), test de commercialisation sur deux lots qui sera poursuivi pour le reste du terrain en fonction des résultats et l'abandon d'un programme en PSLA (*Sainte Tulle*) à transformer en lots à bâtir, opération en attente. Les cinq logements de l'opération en PSLA d'Aubignosc étaient loués au 31 décembre 2017 avec des contrats de réservation. La convention SGA (*Société de Garantie d'activité Accession*) a permis l'octroi d'une aide à la reconstitution de fonds propres pour un montant de 183 k€ sur la période 2013-2016.

Les recettes :

Les loyers constituent la principale ressource de la société (87 %). Le niveau de loyer annuel moyen, de 4 014 € en 2015, progresse légèrement en 2016 (4 118 €) mais reste inférieur à la médiane de 4 353 €. L'évolution du produit locatif est très mesurée. Hors loyers des résidences étudiantes, le produit locatif est en hausse de 4,2 % par rapport à 2012, pour une augmentation de 6 % du patrimoine.

A fin 2016, la vacance structurelle (*à plus de trois mois hors vacance technique*) est de 0,9 % en baisse depuis 2014. Pourtant, le taux moyen de vacance sur l'exercice 2016 atteint 4 % alors qu'il n'était que de 2,9 % en 2015 pour une moyenne nationale de 3,8 %³⁶. Les pertes de loyers et charges dues à la vacance et aux impayés

³⁶ Source DIS 2016

sont estimées dans le DIS à 6,8 % des loyers, en progression par rapport aux deux années précédentes (5,3 et 4,8 %). De même, les pertes sur créances irrécouvrables sont en hausse en 2016.

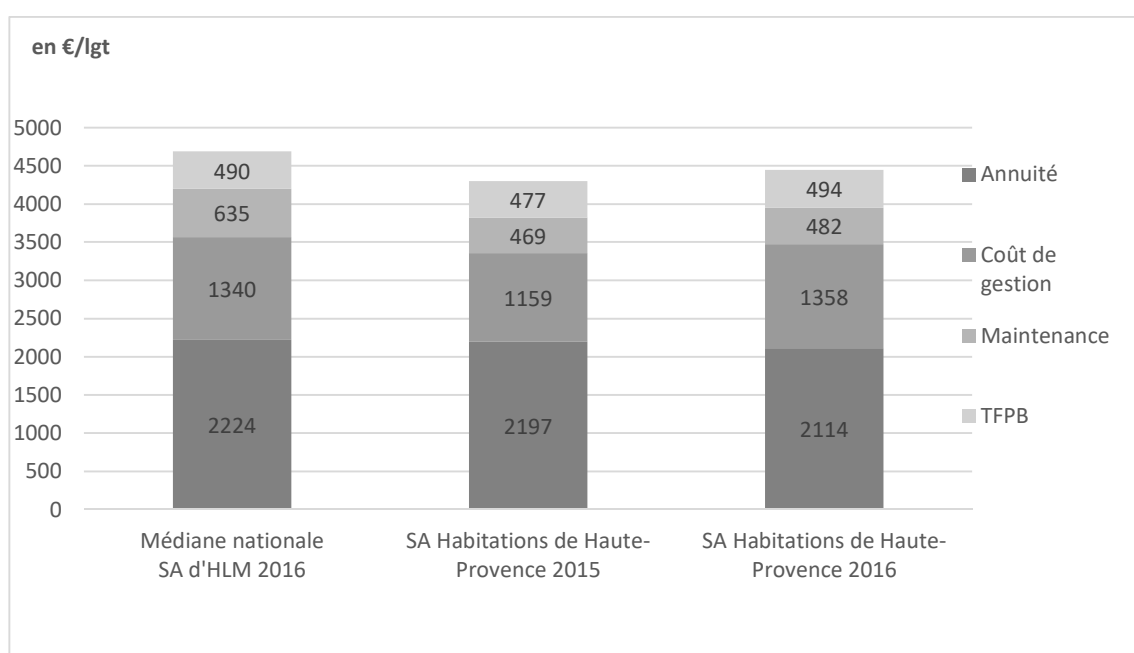
En 2016 et 2017, des problèmes d'intégration des données du SLS sur le progiciel ont empêché l'encaissement du SLS. Le SLS encaissé les années précédentes a varié entre 9 et 26 k€.

Les produits financiers de 79 € au logement progressent par rapport aux trois années précédentes et sont supérieurs à la médiane (33 €). En 2016, ils proviennent de 2,3 M€ de valeurs mobilières de placement (VMP). La société a malgré tout diminué ses placements par rapport à 2014, année où elle détenait 9,5 M€ de VMP.

Les autres produits d'exploitation restent à peu près stables sur la période contrôlée.

Les dépenses

Les principaux postes de charges relatifs à l'exploitation sont retracés dans le graphique ci-dessous :



Les coûts de gestion :

En 2015 les coûts de gestion hors entretien courant s'élèvent à 1 159 €/logement, mais ils augmentent fortement en 2016 (1 358 €, médiane 1 340 €). Les postes les plus en augmentation, entre 2015 et 2016, sont les frais de publicité, publication et relation publique (+ 155 %) et les frais de déplacements, missions et réception (+ 61 %). Les frais de personnel représentent 676 €/logement en 2015. Ils sont plus importants en 2016 avec 811 €/logement, (médiane 743 €), soit 17,5 % des loyers contre 14,7 % en 2015 (médiane 14,6 %). L'augmentation des rémunérations en volume a progressé de 401 k€ entre les deux années. La société a employé neuf ETP supplémentaires en 2016. Elle a de plus rémunéré le DG à compter de fin 2015. Les indemnités de licenciement ou de rupture conventionnelle ont eu un impact modéré, elles s'élevaient à 14 k€ en 2015 et 36 k€ en 2016. Dans sa réponse, HHP indique avoir fixé des objectifs de maîtrise budgétaire sur ces postes, notamment actés au travers d'un nouveau PMT 2019-2028 validé en CA de décembre 2018.

La maintenance :

Les coûts de maintenance sont réduits. Ils représentent 469 € au logement en 2015, puis 482 € en 2016, alors que la médiane s'élève à 635 €. La répartition des dépenses entre l'entretien courant et le gros entretien est

sensiblement égale chaque année. En moyenne sur les cinq années contrôlées, 26 % des dépenses sont consacrées à l'entretien courant et 74 % au gros entretien. Des dépenses importantes ont été réalisées sur l'année 2014 (2,6 M€), elles diminuent les deux années suivantes (2,2 M€ et 2,3 M€).

La taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) :

La charge de TFPB de 477 € au logement en 2015 et 494 € en 2016 est comparable à la médiane (490 €). L'âge moyen du parc est de 31,6 ans au 1^{er} mars 2018, et explique en partie la charge de TFPB. Au 31 décembre 2016, 76 % du parc est soumis à la taxe. La taxe devrait continuer de croître les prochaines années en raison d'un solde défavorable entre les entrées et les sorties d'assujettissement (+ 21 % à 2021 ; + 63 % en valeur). HHP a obtenu des dégrèvements à hauteur de 0,9 M€ en 2015 et 1 M€ en 2016.

L'annuité :

Suite aux renégociations, il reste 61,5 % de la dette indexée sur le taux du Livret A, 6 % est à taux variable (*autre que le livret A*), le reste est à taux fixe. Aucun emprunt complexe et structuré n'a été contracté. L'annuité au logement de 2 197 € en 2015 et 2 114 € en 2016 est proche de la médiane (2 224 €), elle ponctionne 45,5 % des loyers (*médiane 45 %*). Les intérêts locatifs de 736 € au logement en 2015 accusent une baisse conséquente en 2016 (649 €), conséquence du réaménagement de la dette (*cf. § 6.2.2*), mais ils restent supérieurs à la médiane (631 €). Toutefois, l'organisme prévoit à court terme une hausse de l'annuité du fait du remboursement des emprunts couvrant le rachat des baux (*cf. § 6.2.2*) et de l'augmentation du volume d'investissements.

Risque de solvabilité :

Le poids de la dette au regard des ressources propres (*endettement net de la trésorerie et des titres immobilisés/fonds propres*) est de 357 %, valeur élevée. Néanmoins, la capacité théorique de désendettement, en moyenne sur trois ans, calculée à partir des comptes 2016 (*encours de la dette nette de la trésorerie et des titres immobilisés/CAF*) est de 16 ans ce qui constitue une durée correcte, ramenant à un risque de solvabilité faible.

6.2.2 Gestion de la dette

La dette (161,6 M€ au 31 décembre 2016), a fait l'objet de plusieurs réaménagements :

- en 2012, la société a procédé à un réaménagement de sa dette sur un encours de 1,95 M€, devant réduire l'annuité de 100 k€ sur 10 ans ;
- le CA du 14 décembre 2014 a décidé d'une opération de substitution de sa dette avec un remboursement anticipé de 1,2 M€ ; il s'agit d'augmenter la part d'emprunt pour le financement d'opérations de réhabilitation et de remplacement de composants, les fonds propres non utilisés servant à des remboursements anticipés d'emprunts plus onéreux que les nouveaux emprunts ; en outre, cette opération permettait d'obtenir un produit de mutualisation du secteur HLM (5 % du montant des prêts contractés) ;
- une nouvelle optimisation par refinancement de la dette a été votée au CA du 5 juin 2015 et portait sur 18,7 M€ avec une prévision de réduction moyenne de l'annuité de 185 k€ par an sur dix ans (*coût du réaménagement de 526 k€*) ;
- une opération de substitution votée le 5 décembre 2015 portait sur 880 k€.

La société a signé avec la CDC une convention de prêt de haut de bilan (*PHB*) pour un montant de 6 M€ avec l'engagement d'une programmation de travaux sur les années 2017-2018 pour un montant de 17 M€. La CDC

a versé pour la première tranche de travaux un montant de 2,4 M€ en 2017. A fin 2017, seuls 3,6 M€ de travaux étaient engagés sur les 7 M€ programmés pour cet exercice.

Le rachat de baux emphytéotiques

Une grande partie du parc de la société (41 %) est construite sur des terrains appartenant à des collectivités qui ont octroyé des baux emphytéotiques. HHP a souhaité opérer une sécurisation foncière, soit par un rallongement des baux à 99 ans, (*la durée initiale moyenne étant de 59 ans*), soit par le rachat des baux, l'objectif étant de pouvoir conserver l'exploitation des logements et, le cas échéant, de procéder à des ventes. Le CA, dans sa délibération du 15 avril 2016 a autorisé le rachat ou le rallongement des baux. Dans les faits, HHP a décidé du rachat dans la mesure où les collectivités concernées ont donné leur accord. A noter qu'il restait encore une durée moyenne à courir de 39 ans sur la durée initiale des baux. Les collectivités ont en majorité accepté le rachat des baux (*120 groupes totalisant 1 632 logements*). Pour 31 groupes totalisant 372 logements les conditions initiales demeurent, les collectivités territoriales ayant refusé les propositions. En 2017, le rachat de baux s'est effectué pour une valeur de 27 M€, pour un montant global d'engagement de rachat de 30 M€, financé par deux emprunts auprès de la caisse d'épargne avec une période de différé d'amortissement de 10 ans. L'incidence sur le fonds de roulement devrait être nulle puisque passif et actif sont équilibrés. Le remboursement de l'emprunt va peser sur l'autofinancement sans recettes en face. De plus, pendant la durée de différé d'amortissement, la charge d'intérêts à payer s'élève à 9,2 M€. Toutefois, 444 logements sont inscrits dans le programme de vente et pourraient constituer un apport de fonds propres.

6.2.3 Gestion de la trésorerie

La société disposait d'un prêt court terme jusqu'en 2013. Elle bénéficie d'un découvert autorisé de 4 M€ (*dont 2,2 M€ pour son fonctionnement et 1,8 M€ pour le préfinancement d'opérations*).

6.2.4 Résultats comptables

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Résultats comptables	2 489	3 383	2 852	5 409	3 912
- Dont part des plus-values de cessions en %	16,6	6,1	8,2	25,7	16,1

En global, sur la période contrôlée, les plus-values de cession contribuent à hauteur de 16 % aux résultats. Entre 2013 et 2016, 47 logements ont été vendus, (*soit une moyenne de 12 logements par an*), dont 27 sur la seule année 2015, concourant à hauteur de 26 % au résultat.

6.2.5 Structure financière

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Capitaux propres	53 516	57 231	60 247	64 888	69 580
Provisions pour risques et charges	2 905	2 877	2 332	2 049	1 121
- Dont PGE	2 231	2 000	1 601	1 087	0
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	94 238	100 142	106 302	111 445	117 349
Dettes financières	164 951	160 857	159 465	161 530	161 585
Actif immobilisé brut	-302 266	-309 860	-319 175	-329 378	-336 750
Fond de Roulement Net Global	13 343	11 248	9 170	10 533	12 885
FRNG à terminaison des opérations ⁽¹⁾					11 820
Stocks (toutes natures)	2 045	1 932	1 199	914	1 210
Autres actifs d'exploitation	8 037	6 938	7 915	6 421	6 020
Provisions d'actif circulant	-1 581	-1 628	-1 622	-1 477	-1 299
Dettes d'exploitation	-5 607	-4 505	-4 876	-4 955	-5 032
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR d'exploitation	2 893	2 737	2 616	903	900
Créances diverses (+)	409	725	104	602	418
Dettes diverses (-)	-5 444	-4 713	-4 551	-5 280	-3 634
Besoins (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-5 035	-3 988	-4 447	-4 678	-3 216
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR ⁽²⁾	-2 142	-1 251	-1 831	-3 775	-2 316
Trésorerie nette	15 485	12 499	11 001	14 308	15 201

(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.

6.2.5.1 Fonds de roulement net global et à terminaison

Sur la période contrôlée, les capitaux propres de la société augmentent régulièrement, un peu plus fortement depuis 2015, pour s'élever à 69,6 M€ en 2016 sous l'effet d'un cumul de résultats d'exploitation bénéficiaires (18 M€ sur la période 2012-2016, dont près de 3 M€ provenant des plus-values comptables de cessions), alors que les subventions d'investissement sont en diminution de par leur amortissement et le faible développement. La dette reste assez stable depuis 2013.

La prise en compte de ces éléments aboutit à un fonds de roulement net global de 12,9 M€ en 2016. Il est en progression, sans pour autant atteindre son niveau de 2012. Il représente 4,4 mois de dépenses (médiane 3,9 mois). A terminaison des opérations en cours et terminées non soldées, le fonds de roulement devrait être de 11,8 M€.

Les fonds disponibles, qui correspondent à l'excédent de ressources à long terme, sont calculés en déduisant du FRNG les ressources longues déjà affectées (provisions pour risques et charges et dépôts des locataires) ainsi que les amortissements financiers courus non échus. Ils s'établissent à 6,4 M€ à fin 2016 et à 5,4 M€ à terminaison des opérations.

6.2.5.2 Variations du FRNG

En k€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement fin 2012		13 343
Autofinancement de 2013 à 2016	8 970	
Dépenses d'investissement	-41 995	
Financements comptabilisés	54 626	
Autofinancement disponible après investissements	21 601	
Remboursements d'emprunts non locatifs (bâtiments administratifs...)	-2 883	
Cessions d'actifs	5 213	
Remboursement anticipés d'emprunts locatifs (démolitions, cessions...)	-24 389	
Autres ressources (+) ou emplois (-)		
Flux de trésorerie disponible	-458	
Fonds de roulement fin 2016		12 885

Le tableau ci-dessus retrace la variation du fonds de roulement de 2013 à 2016. L'organisme a préfinancé 28% des dépenses d'investissement de la période 2013-2016. L'apport de 5,2 M€ lié aux ventes de logements, cumulé avec un autofinancement de près d'environ 9 M€, a permis de conserver le niveau de son fonds de roulement de 3012.

6.2.5.3 Besoin ou ressource en fonds de roulement

Le besoin en fonds de roulement d'exploitation a diminué sur la période contrôlée, passant de 2,9 M€ en 2012 à 0,9 M€ en fin de période. Les actifs d'exploitation sont en baisse (*stocks et subventions à recevoir notamment*) alors que les dettes d'exploitation diminuent plus faiblement.

Hors exploitation, la ressource existante en 2012 a diminué de près de 2 M€ sous l'effet d'une diminution des dettes diverses sur immobilisations et des intérêts courus non échus. Toutefois, cette ressource est supérieure au besoin en fonds de roulement d'exploitation, ce qui engendre, au global, une ressource en fonds de roulement de 2,3 M€ à fin 2016.

6.2.5.4 Trésorerie

La trésorerie, de 15 M€ en 2016, est confortable. Elle représente 5,2 mois de dépenses (*médiane 3,4 mois*). Elle est d'un niveau quasi équivalent à celle de 2012. Elle est alimentée par 2,3 M€ de ressources à court terme.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

La dernière analyse prévisionnelle fournie porte sur la période 2014-2022, basée sur le réalisé de l'année 2013. Elle traduisait le dernier PSP révisé, portant sur la même période et validé par le CA du 3 octobre 2014. L'organisme ne disposait pas d'une analyse prévisionnelle récente validée par le CA. Dans sa réponse, HHP a produit une analyse prévisionnelle 2018-2027 validée par le CA du 13 décembre 2018. Cette analyse vise à retrouver un point d'équilibre de l'exploitation sur la période étudiée en conservant une capacité financière permettant d'assurer la pérennité de la structure. Pour ce faire, il s'agit de consacrer les moyens à l'investissement sur le patrimoine existant. Elle intègre la vente de 25 logements par an. L'autofinancement global reste positif alors que l'autofinancement courant ne retrouve un équilibre qu'à l'horizon 2026. Le fonds de roulement long terme reste positif avec un niveau bas en 2019 (*1 060 €/logement*). Toutefois, ce retour à un équilibre encore fragile est conditionné à une maîtrise importante des charges (*baisse globale entre 2019 et 2020 de 215 k€*). Les études prennent en compte la réduction de loyers de solidarité. Hors simulation, l'organisme indique qu'en 2028, première année d'amortissement de l'emprunt effectué pour le rachat des baux, cette charge sera compensée par l'extinction de certains emprunts. Malgré une situation financière

actuelle correcte fin 2016, cette analyse montre des marges de manœuvre qui se restreignent pour l'avenir, conduisant à opérer des choix stratégiques importants avec l'aide du groupe HER auquel la société appartient.

6.4 CONCLUSION

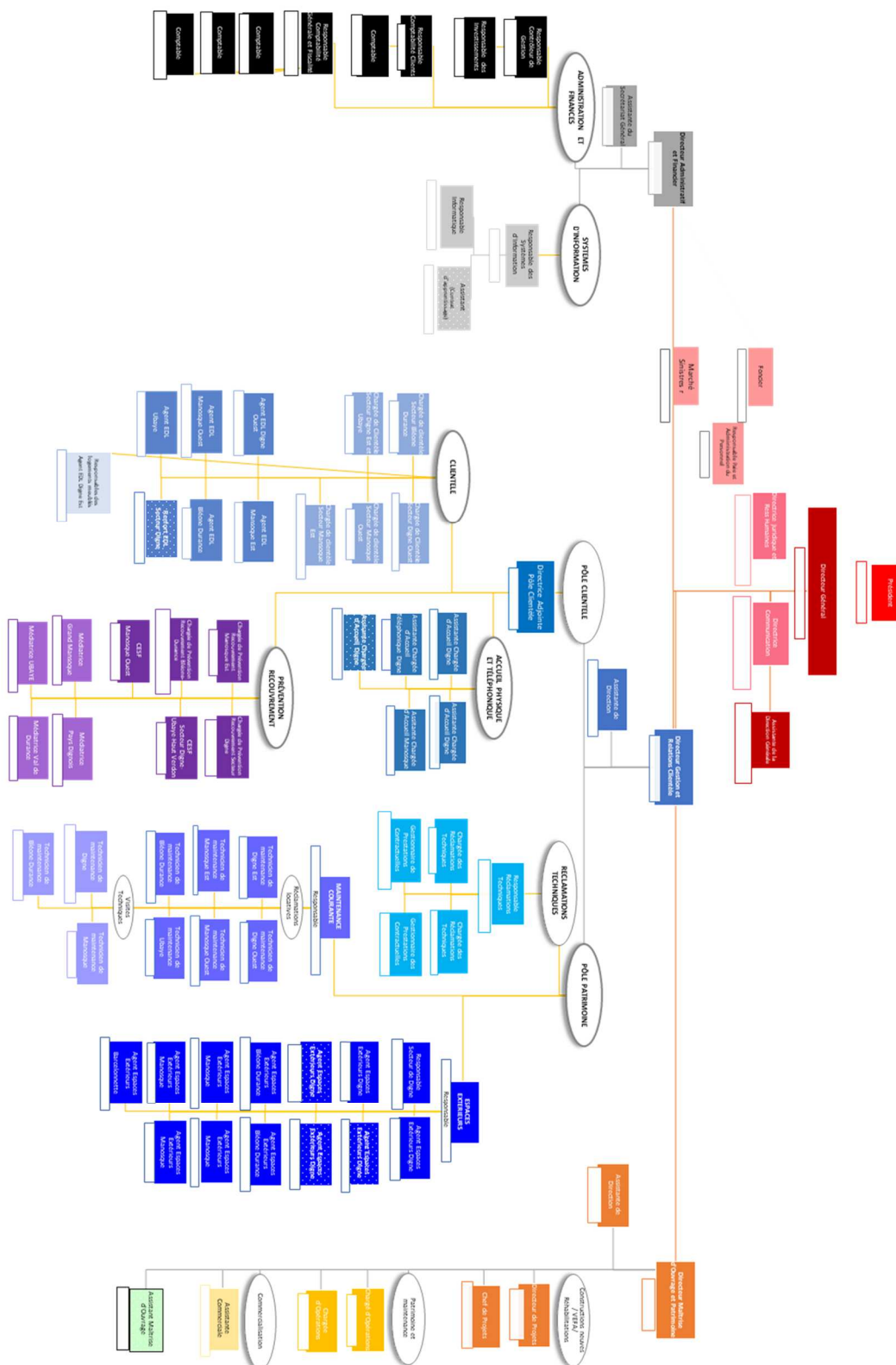
Au regard de la période contrôlée (2012-2016), la situation financière de HHP est correcte. Toutefois, il convient d'être un peu plus réservé au regard de la tendance amorcée ces deux dernières années et des conséquences de la politique menée, à plus long terme. Ainsi, si le produit locatif évolue favorablement, l'augmentation reste modérée et n'est pas proportionnelle au développement du patrimoine, d'autant que la vacance globale est en hausse. L'augmentation des coûts de gestion, si elle se poursuit va ponctionner l'autofinancement, réduisant d'autant les moyens qui devraient être consacrés à l'entretien structurant du patrimoine, déjà en baisse. La charge de TFPB va continuer de croître. L'annuité qui est aujourd'hui supportable sera un élément qui va fortement pénaliser l'organisme à plus long terme, au sortir des périodes de différé d'amortissement des prêts pour le rachat des baux et du prêt de haut de bilan. Les choix stratégiques importants devront se faire avec l'aide du groupe HER auquel la société appartient.

7. ANNEXES

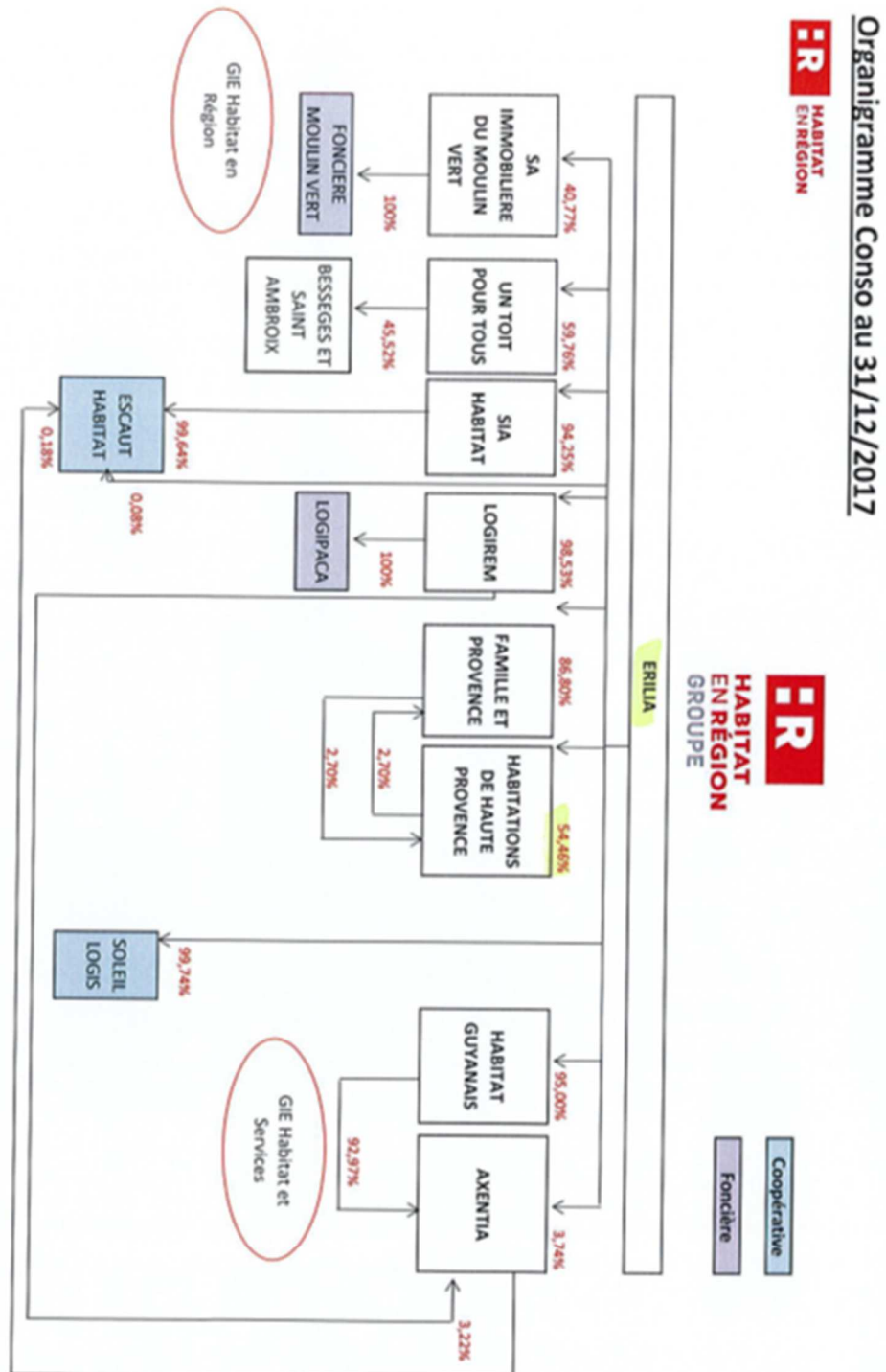
7.1 INFORMATIONS GENERALES, CAPITAL ET REPARTITION DE L'ACTIONNARIAT DE L'ORGANISME

RAISON SOCIALE : Société Anonyme Habitations de Haute-Provence			
SIEGE SOCIAL :			
Adresse du siège : 2, rue du Docteur Piétri – Boite Postale 169		Téléphone : 04 92 36 76 20	
Code postal : 04005		Site Web: http://habitations-hauteprovence.fr	
Ville : Digne-les-Bains			
PRESIDENT:		M. Alain ARNOUX	
DIRECTEUR GENERAL :		M. Didier MACHET	
ACTIONNAIRE DE REFERENCE :		SA d’HLM ERILIA	
CONSEIL D’ADMINISTRATION AU : 1er mars 2018			
	Membres (personnes morales ou physiques)	Représentants permanents pour les personnes morales	Collège d'actionnaire d'appartenance
Président :	Alain ARNOUX	CEPAC	Privé (1)
	Hortense GRANSAGNE	ERILIA	Privé (1)
	Brigitte REYNAUD	CD 04	Collectivité territoriale (2)
	Jean François ALEXANIAN	CEPAC	Privé (1)
	Marc PEYSSON	Personne physique	Autre (4)
	Roland GOMEZ	Personne physique	Autre (4)
	Eliane IMBERT	Personne physique	Autre (4)
	Sébastien DIDIER	CEPAC	Privé (1)
	Sabine BLATTMANN	Commune de Barcelonnette	Collectivité territoriale (2)
	Jean Louis BARTOLINI	Commune de Digne-les-Bains	Collectivité territoriale (2)
	Simone JAYNE BROCHERY	Commune de Manosque	Collectivité territoriale (2)
	Bernard OLIVER	SA Famille et Provence	Privé (1)
	Valérie FOURNIER	Habitat en Région Services	Privé (1)
	Daniel SPAGNOU	Commune de Sisteron	Collectivité territoriale (2)
Représentants des locataires (SA) :	Liliane AYMES	Personne physique	Collège 3
	Ourida ERREDIR	Personne physique	Collège 3
	Domenico PATARACCHIA	Personne physique	Collège 3
ACTIONNARIAT			Actionnaires les plus importants (<i>% des actions</i>)
	Capital social :	59 200 €	SA d’HLM ERILIA (54,46 %)
	Nombre d'actions :	3 700	Action Logement Immobilier (7,43 %)
	Nombre d'actionnaires :	54	CEPAC (2,70 %)
		SA Famille et Provence (2,70 %)	
COMMISSAIRE AUX COMPTES : ACN Audit			
EFFECTIFS AU : 31/12/2017	Cadres :	20	Effectif total : 83
	Maîtrise :	26	
	Employés :	37	
	Gardiens :	0	
	Employés d'immeuble :	0	
	Ouvriers régie :	0	

7.2 ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ORGANISME



7.3 ORGANIGRAMME DU GROUPE D'APPARTENANCE



7.4 TABLEAU RECAPITULATIF DES IRREGULARITES RELEVES EN MATIERE D'ATTRIBUTION

Annexe au rapport de contrôle n° 2017-009

TABLEAU DES IRREGULARITES AUX REGLES D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS RELEVES

Nombre de dossiers étudiés : 63 (représentant 2,1 % des attributions sur 5 ans)

Nombre de dossiers irréguliers constatés : 19

Programme	N° Logement	Numéro unique	Date décision CAL	Date signature du bail	Financement	Irrégularités constatées	loyers mensuel (€)
Les Allaris	013056	0040414008182SA04N	16/04/14	28/04/14	PLUS	Dépassement plafond ressources PLLUS = 22 % - Absence justificatif lancement procédure divorce	375
Résidence du Château	002112	0040314008032SA04N	20/08/14	29/07/14	PLUS	Absence ressources N - 2 - Bail signé avant CAL sans autorisation préalable consignée du président de CAL	212
Villa Pétraia	102840	0040614008747SA04N	20/08/14	28/07/14	PLUS	Bail signé avant CAL sans autorisation préalable consignée du président de CAL	489
Résidence de l'Ubaye	102946	0040714008864SA04N	20/08/14	01/09/14	PLAI	Dépassement plafond ressources PLAI = 50 % - Absence d'autorisation préfectorale de dépassement	361
La Fonta Santa	103165	0041014009543SA04N	29/10/14	27/11/14	PLAI	Dépassement plafond de ressources PLAI = 77 % - Absence d'autorisation préfectorale de dépassement - Bail non daté	468
Les Pruneliers	103392	0040812003592SA04N	10/12/14	16/02/15	PLAI	Dépassement plafond de ressources PLAI = 47 % - Absence d'autorisation préfectorale de dépassement - Bail non daté	363
Les Allaris	013021	0040913006440SA04N	17/12/14	20/01/15	PLUS	Dépassement plafond ressources PLUS = 37 % - Absence lancement procédure divorce - Absence autorisation préfectorale dépassement	332
Les Sanières	001841	0041015012098SA04N	12/11/15	30/10/15	PLUS	Signature bail avant CAL - Absence autorisation préalable consignée du président de CAL	378
La Rivière	102992	0040116012724GDPU B	20/01/16	05/02/16	PLAI	Dépassement plafond ressources PLAI = 73 %	382
Jas de Malivert	100748	0041215012474SA04N	20/01/16	08/02/16	PLUS	Dépassement plafond de ressources PLUS = 93 % - Absence autorisation préfectorale dépassement	369
Jas de Malivert	100746	0040216012953SA04N	02/03/16	07/04/16	PLUS	Dépassement plafond de ressources PLUS = 24 % - Absence autorisation préfectorale dépassement	361
Villa Pétraia	102841	0040316013256GDPU B	23/03/16	01/06/16	PLUS	Dépassement plafond de ressources PLUS = 13 % - Absence autorisation préfectorale dépassement	491
Hôtel d'Ornano	103507	0040816015500GDPU B	14/09/16	23/09/16	PLAI	Dépassement plafond PLAI 12 %	329
Résidence Le Levant (Soleilboeuf)	103608	0040317017344SA04N	05/04/17	10/04/17	PLUS	Salarié-e HHP - Absence dossier demande logement initiale - Bail non daté	221
Res. Petite Toscane 1	013118	0040717018192GDPU B	09/08/17	30/08/17	PLUS	Dépassement plafond de ressources PLUS = 44 % - Absence autorisation préfectorale dépassement	451
Résidence Le Levant (Soleilboeuf)	103606	0040817018693SA04N	30/08/17	12/08/17	PLUS	Salarié HHP - Absence demande logement - Bail non daté	221
Résidence Le Levant (Soleilboeuf)	103607	0040817018689SA04N	30/08/17	12/08/17	PLUS	Salarié HHP - Absence demande logement - Bail non daté	221
Le Banivol	002242	0041017019169SA04N	02/11/17	12/12/16	PLUS	Saisonnier depuis 2015 - Bail non daté - PV CAL 02/11/2017	350
La Fonta Santa	103161	0041017019029SA04N	20/12/17	16/01/18	PLAI	Dépassement plafond de ressources PLAI = 45 % - Absence autorisation préfectorale dépassement	390

7.5 VISITE DE PATRIMOINE

Visite de Patrimoine HHP des 15 et 17 mai 2018 (04)

Code interne	Nom programme	Adresse	Commune	EPCI	Antenne ou unité de gestion	QPV ZRR	Nature du programme (N - AA - Acq - VEFA)	Financement d'origine	1357	118	1475	233	Année de construction	Année mise en service	Année de réhabilit.
									Nbre logts en collectif	Nbre logts en individuel	Nbre logts total	Nbre de garages			
0002	Mont d'Or	4, CHEMIN MARTIN NALIN	Manosque	DLVA	MO		N	HLMO	58		58	10	1955	1955	
0003	Le They 24	1, RUE JEAN GASPARD GASSEND	Digne les Bains	PAA	DO		N	HLMO	24		24		1955	1955	
0004	Bléone	46, AVENUE DEMONTZEY	Digne les Bains	PAA	DE		N	HLMO	50		50		1956	1956	
0006	Fontrobort	PLACE SAINT-SEBASTIEN	Châteaux Arnoux	PAA	BD		N	HLMO	91		91		1958	1958	2017
0008	La Nègresse	BOULEVARD GEORGES CLEMENCEAU	Manosque	DLVA	MO		N	HLMO	51		51		1959	1959	2016
0010	Les Augiers	37, ROUTE DE CHAMPTERCIER	Digne les Bains	PAA	DO		N	HLMO	111		111		1959	1959	
0011	Pierraret 1	CHEMIN BELLEVUE	Châteaux Arnoux	PAA	BD		N	HLMO	24		24		1959	1959	2013
0012	Pierraret 2	ROUTE DU PIERRARET	Châteaux Arnoux	PAA	BD		N	HLMO		2	2		1960	1960	
0017	Le Tivoli	69, AVENUE DE VERDUN	Digne les Bains	PAA	DE		N	HLMO	50		50		1961	1961	2014
0020	Le They 80	1, RUE JEAN GASPARD GASSEND	Digne les Bains	PAA	DO		N	HLMO	80		80		1963	1963	
0021	Le Pigeonnier	10, AVENUE DES THERMES	Digne les Bains	PAA	DO	Oui	N	HLMO	100		100		1964	1964	
0022	Les Plantiers	382, AVENUE GEORGES POMPIDOU	Manosque	DLVA	ME	Oui	N	HLMO	51		51	7	1964	1964	
0024	Le Pigeonnier	10, AVENUE DES THERMES	Digne les Bains	PAA	DO	Oui	N	HLMO	80		80		1964	1964	
0025	Trinque d'Isnard	RUE ALBERT HONDE	Manosque	DLVA	MO	Oui	N	HLMO	80		80		1966	1966	
0027	Barbejas	28, AVENUE DES THERMES	Digne les Bains	PAA	DO		N	HLMO	80		80		1967	1967	
0028	Les Serrets	AVENUE DES SAVELS	Manosque	DLVA	ME	Oui	N	HLMO	125		125		1969	1969	
0032	Le Moulin	15, RUE DU 19 MARS 1962	Digne les Bains	PAA	DO		N	PLA	80		80		1980	1980	2017
0058	Résidence du Château	10, AVENUE GEORGES POMPIDOU	Digne les Bains	PAA	DE		N	PLA	38		38		1987	1987	
0063	Les Plantiers 2	AVENUE GEORGES POMPIDOU	Manosque	DLVA	ME	Oui	N	PLA	10		10		1988	1988	
0065	Le Balistère	BOULEVARD GASSENDI	Digne les Bains	PAA	DE		N	PLAI	1		1	4	1990	1990	
0065	Le Balistère	BOULEVARD GASSENDI	Digne les Bains	PAA	DE		N	PLA	47		47	49	1990	1990	
0107	Le Balistère 2	109, BOULEVARD GASSENDI	Digne les Bains	PAA	DE		N	PLATS	1		1		1997	1997	
0135	La Villa Castello	AVENUE FRANCOIS DE SIEYES	Digne les Bains	PAA	DO		N	PLS		14	14		2009	2009	
0179	Les Chênes Blancs	RUE ALSACE-LORRAINE	Châteaux Arnoux	PAA	BD		N	PLA	22		22	20	1996	1996	
0179	Les Chênes Blancs	RUE ALSACE-LORRAINE	Châteaux Arnoux	PAA	BD		N	PLATS	11		11	10	1996	1996	
0211	Résidence Pagnol	TRAVERSE DENEDI	Manosque	DLVA	MO	Oui	N	PLAI		4	4		2001	2001	
0235	Demontzey I	AVENUE DEMONTZEY	Digne les Bains	PAA	DE		N	PLUS	24		24	24	2002	2003	
0240	Lot Champourcin	ALLEE VAUBAN	Digne les Bains	PAA	DO		Acq	PLA		46	46	32	1985	2001	
0265	Rés. Alexandre Dumas	4, RUE ALEXANDRE DUMAS	Châteaux Arnoux	PAA	BD		N	PLUS	30		30	22	2009	2009	
0269	La Villa Careggi	RUE FRANCOIS DE SIEYES	Digne les Bains	PAA	DO		N	PLUS		14	14	16	2007	2007	
0279	La Villa Gamberaia	RUE FRANCOIS DE SIEYES	Digne les Bains	PAA	DO		N	PLUS		14	14	15	2008	2008	
0309	Villa Pétraia	RUE CHENEVIERES	Digne les Bains	PAA	DO		N	PLUS		14	14	14	2010	2010	
0319	Villa Piétra	LES BASSES-SIEYES	Digne les Bains	PAA	DO		N	PLUS		10	10	10	2010	2010	
0345	Jardin de Pira	CHEMIN ROBERT	Manosque	DLVA	ME		VEFA	PLAI	23		23		2016	2016	
0345	Jardin de Pira	CHEMIN ROBERT	Manosque	DLVA	ME		VEFA	PLUS	15		15		2016	2016	

Patrimoine foyers et résidences

Code interne	Nom du groupe	Ville	Catégorie (FPA, FJT, rés. Univer., résid. Sociales)	Gestionnaire	Nombre de chambres	Nombre de lits	Equivalents logements	Surfaces habitables	Année de construction	Année de mise en service
0248	Foyer CEG2	Châteaux Arnoux	Résidence sociale	Logiah		35	9	385	2 001	2001

7.6 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 des Expulsions 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 Energétique	SDAPL	Section Départementale des Aides Publiques au Logement
DTA	Dossier Technique d'Amiante	SEM	Société anonyme d'Economie Mixte
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes	SIEG	Service d'Intérêt Economique Général
ESH	Entreprise Sociale pour l'Habitat	SIG	Soldes Intermédiaires de Gestion
FRNG	Fonds de Roulement Net Global	SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
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		

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

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

