

RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE

N° 2016-003 Avril 2017

Société anonyme d'HLM HABITELEM

Pau (64)

Rapport définitif de contrôle n°2016-003 Avril 2017

Société anonyme d'HLM HABITELEM

Pau (64)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2016-003

SA HABITELEM (64)

Président : M Jean Galatoire

Directeur général : M François Cornuz

Adresse : 5, allées Catherine de Bourbon – 64000 PAU

Au 31 décembre 2015	nombre de logements familiaux gérés :	4 364
	nombre de logements familiaux en propriété :	3 842
	nombre de places en résidences spécialisées en propriété :	130

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
Patrimoine				
Logements vacants (hors vacance technique) (%)	3	2,8	3	
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique) (%)	1,5	1	1,6	
Taux de rotation (hors mises en service) (% annuel)	11	9,7	9,7	
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0,5			
Age moyen du parc (en années)	29			
Populations logées				(1)
Locataires dont les ressources sont :				
<20 % des plafonds (%)	11	18,6	19,3	
<60 % des plafonds (%)	56	58,5	59,9	
>100% des plafonds (%)	9	10,3	10,4	
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	52	52,3	50,6	
Familles monoparentales (%)	29	20,1	20	
Personnes isolées (%)	33	39,5	37,4	
Gestion locative				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de SH)	5,7	5,5	5,4	(2)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% loyers et charges)	8,6		13,5	(3)
Structure financière et rentabilité				(3)
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	4,9		3,7	
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	3,9		3,7	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	14,7		10,8	

(1) Enquête OPS 2012 (pour la SA 2014)

(2) RPLS au 1/1/2015

(3) Boléro 2013 : ensemble des SA HLM entre 3 000 et 6 000 logements

Points forts	. Patrimoine en bon état d'entretien . Taux d'impayés faible . Accompagnement social attentif . Exploitation très rentable . Structure financière saine . Faible taux d'endettement
Points faibles	. Manque de transparence dans le traitement de la demande . Insuffisante implication du CA dans la politique d'attribution . Des loyers élevés et une insuffisance de la remise en état des logements à la relocation qui impactent l'attractivité du patrimoine
Irrégularités	. 3 attributions irrégulières . Absence de présentation de trois candidats en CAL . Prise en compte insuffisante de la réglementation en matière d'amiante et de plomb.

Les anomalies réglées en cours de contrôle ne sont pas mentionnées dans la version définitive

Inspecteurs-auditeurs Ancols :

Délégués territoriaux :

Précédent rapport de contrôle : 2011-038 de mars 2012

Contrôle effectué du 1^{er} mars au 22 juin 2016)

Diffusion du rapport définitif : Avril 2017



RAPPORT DE CONTROLE N° 2016-003

SA HABITELEM – 64

SOMMAIRE

1.	Synthèse	5
2.	Préambule	7
3.	Présentation générale de la société dans son contexte.....	7
3.1	Contexte socio-économique.....	7
3.2	Gouvernance et management.....	8
3.2.1	Le groupe «Alliance territoires».....	8
3.2.2	Évaluation de la gouvernance	8
3.2.3	Relations intra-groupes	9
3.2.4	Évaluation de l'organisation et du management	9
3.2.5	Commande publique.....	10
3.2.6	Conclusion.....	11
4.	Patrimoine	11
4.1	Caractéristiques du patrimoine.....	11
4.1.1	Description et localisation du parc.....	11
4.1.2	Données sur la vacance et la rotation.....	11
4.2	Accessibilité économique du parc.....	12
4.2.1	Loyers.....	12
4.2.2	Contrat de location.....	14
4.2.3	Charges locatives.....	14
4.2.4	Conclusion.....	14

5.	Politique sociale et gestion locative.....	15
5.1	Caractéristiques des populations logées	15
5.2	Accès au logement.....	15
5.2.1	Connaissance de la demande.....	15
5.2.2	Politique d’occupation du parc.....	16
5.2.3	Gestion des attributions	17
5.3	Qualité du service rendu aux locataires.....	19
5.4	Traitement des impayés.....	19
5.5	Conclusion.....	20
6.	Stratégie patrimoniale	20
6.1	Analyse de la politique patrimoniale	20
6.2	Évolution du patrimoine	20
6.2.1	Offre nouvelle	20
6.2.2	Capacité de maîtrise d’ouvrage	21
6.3	Maintenance du parc	22
6.4	Ventes de patrimoine à l’unité.....	24
6.5	Conclusion.....	24
7.	Tenue de la comptabilité et analyse financière	24
7.1	Tenue de la comptabilité.....	24
7.1.1	Comptabilité générale.....	24
7.1.2	Comptabilité d’investissement.....	25
7.2	Analyse financière	25
7.2.1	Analyse de l’exploitation.....	25
7.2.2	Résultats comptables.....	26
7.2.3	Structure financière	27
7.3	Analyse prévisionnelle.....	28
7.4	Conclusion.....	29
8.	Annexes au rapport.....	30
8.1	Informations générales, capital et répartition de l’actionnariat de l’organisme	30
8.2	Organigramme général de l’organisme	31
8.3	Organigramme du groupe d’appartenance.....	32
8.4	Cartographie de localisation du parc	33
8.5	Etat des attributions en infractions	34
8.6	Hypothèses et résultats de l’analyse prévisionnelle	35
8.7	Sigles utilisés	37

1.SYNTHESE

Membre du groupe « Alliance Territoires », 6^{ème} collecteur national d'Action logement, la SA d'HLM HABITELEM est propriétaire de 3 972 logements et équivalents-logements implantés sur le département des Pyrénées-Atlantiques et principalement situés dans l'agglomération paloise (81 %) dont plus de la moitié sur la commune de Pau (57 %).

Deuxième département le plus peuplé d'aquitaine (664 057 habitants au 1^{er} janvier 2013- source Insee), les Pyrénées-Atlantiques poursuivent leur développement démographique porté par l'attractivité de la Côte basque à l'inverse du Béarn en déclin économique. La communauté d'agglomération « Pau-Pyrénées » (CAPP) voit sa population diminuer (145 247 habitants soit -3 % depuis 2010). Cette décroissance particulièrement marquée sur la commune de Pau, s'accompagne d'une forte détente du marché locatif.

Dans ce contexte, la stratégie de développement et de rationalisation des moyens du groupe auquel la société est rattachée, la repositionne comme son futur opérateur unique sur les Pyrénées-Atlantiques. Cette évolution va la conduire à orienter son développement sur le Pays basque ou elle a déjà repris la gestion du patrimoine existant de la SA d'HLM Domofrance.

Confiée au DG de cette dernière pour préfigurer l'organisation à mettre en œuvre dans le cadre de cette nouvelle stratégie, la direction générale a été renforcée en juin 2016 par un directeur délégué. Avec une structuration de l'équipe de direction en cours et un effort de formalisation des procédures, la société doit pouvoir faire face à son nouveau développement.

Si la vacance reste globalement mesurée, la détente du marché béarnais impacte l'attractivité d'une partie du patrimoine dont le mode de financement initial donne lieu à des loyers élevés qui se rapprochent du marché. La vacance structurelle qui s'installe sur certaines résidences doit conduire la société à engager une évaluation plus fine des principaux indicateurs de gestion (délai de relocation, taux de rotation) pour définir une politique de loyer mieux adaptée à la demande.

Le bon niveau d'entretien du parc existant doit s'accompagner d'un effort sur les travaux de remise en état des logements dont le niveau de prestations n'est pas en adéquation avec les loyers proposés.

L'accompagnement personnalisé des demandeurs et des locataires en place, qui a notamment permis de contenir les impayés participe à la qualité du service rendu. La mission sociale de la société reste néanmoins à conforter avec des modalités de sélection des candidats plus transparentes et respectant les règles du CCH (recours au SNE, présentation de candidatures multiples). L'insuffisante implication du CA dans la politique d'attribution, et l'absence d'analyse de l'évolution de l'occupation, ne permettent pas un contrôle des attributions au regard des objectifs définis.

Si la production mesurée est adaptée aux besoins du territoire d'intervention, la détente du marché implique une maîtrise du coût des opérations et du niveau des loyers de sortie. Le développement est bien engagé sur le Pays basque au regard des opérations en cours ou agréées et permettra d'atteindre les objectifs prévus à hauteur de 200 logements par an.

La structure financière saine avec une exploitation rentable assortie d'un faible taux d'endettement doit permettre à la société de maintenir l'attractivité de son parc et d'atteindre les objectifs prévus dans le cadre de l'extension de son périmètre d'intervention.

Le Directeur général

Pascal MARTIN-GOUSSET



2. PREAMBULE

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

Le précédent rapport avait souligné une gouvernance impliquée, une maîtrise d'ouvrage efficace, une gestion locative attentive aux ménages fragiles et une situation financière satisfaisante. Le patrimoine de bonne qualité était toutefois jugé peu accessible aux ménages les plus modestes. Le rapport avait également relevé une insuffisante maîtrise des règles de la commande publique.

Le présent contrôle s'inscrit dans le cadre des contrôles engagés en 2015 et 2016 de plusieurs entités du groupe « Alliance territoires », issu de la fusion en 2014 des collecteurs « Alliance 1 % logement » et « CILSO ».

3. PRESENTATION GENERALE DE LA SOCIETE DANS SON CONTEXTE

3.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Le département des Pyrénées-Atlantiques, deuxième département le plus peuplé d'Aquitaine (664 057 habitants au 1^{er} janvier 2013¹), poursuit son développement démographique (+0,5 % en moyenne par an de 2007 à 2012) essentiellement porté par l'attractivité de la côte Basque. Cette évolution est inégalement répartie selon les territoires. Les communautés d'agglomération « Côte Basque Adour » qui regroupe Bayonne, Biarritz et Anglet et « Sud Pays Basque » voient leur population continuer à augmenter (avec respectivement 126 072 et 65 892 habitants). A l'inverse, le Béarn connaît une baisse démographique. La communauté d'agglomération « Pau-Pyrénées » (CAPP) qui bénéficiait jusqu'en 2010 d'un solde migratoire positif porté par ses communes périphériques voit sa population diminuer (145 247 habitants¹ contre 150 539 en 2010).

Il en résulte un marché locatif très actif sur le Pays basque et le sud des Landes, voire tendu sur les zones côtières où le niveau de vacance est faible (environ 4 %¹). Le parc public reste limité (9 % des résidences principales) malgré le développement récent de l'offre locative sociale. Au 31 décembre 2014, sur les 25 communes soumises aux obligations de production de logements sociaux fixés par la loi SRU (14 sur l'unité urbaine de Bayonne et 11 sur celle de Pau), deux seulement atteignent leurs objectifs (Bayonne 26,3 % - Pau 23,5 %) et Jurançon s'en approche (19,7 %)².

¹ Source Insee, RP 2013

² Les obligations de production de 20 % de logements sociaux fixé par la loi SRU ont été portées à 25 % par la loi du 18 janvier 2013 sur le territoire de la communauté urbaine de Bayonne.

Le Béarn connaît en revanche un marché de plus en plus détendu. Le déclin démographique enregistré deux années consécutives sur l'agglomération paloise a conduit à exonérer les communes concernées des pénalités exigibles au titre de la loi SRU. Sur l'ensemble de la CAPP, la part des logements vacants s'élève à 12,2 % dont 15,6 % sur Pau (données Insee 2013), pénalisée par un patrimoine ancien peu entretenu, et par la production massive de produits défiscalisés. Si la demande reste stable, la sur représentation des catégories de ménages les plus précaires (cf. § 4.2.1) tend à démontrer que le parc locatif privé (25 % des résidences principales) très accessible « absorbe » toute la demande à l'exception de la frange la plus sociale qui se tourne vers le parc public.

Concentré sur la CAPP aux côtés de quatre autres principaux bailleurs sociaux (l'OPH « Habitat 64 », l'OPH de « Pau », la SEM « Béarnaise Habitat » et la SA d'HLM « Coligny »), le patrimoine de la société compte 3 972 équivalents-logements. Associée à l'évolution de la demande, la restructuration du groupe « Alliance territoires » (cf. § 2.2.2), conduit la société à réorienter son développement sur les territoires les plus tendus.

La répartition des aides à la pierre est déléguée aux deux communautés d'agglomération (ACBA et CAPP) ainsi qu'au conseil départemental pour le reste du territoire. La récente réforme territoriale va fortement impacter les périmètres des intercommunalités.

La conférence intercommunale du logement, mise en place sur la CAPP conformément aux dispositions de la loi Alur³, a donné lieu à un diagnostic territorial qui met en exergue la fragilité économique des nouveaux entrants et identifie les principaux enjeux en matière d'équilibre de peuplement au sein du parc social. Les dispositifs d'intervention qui déclinent ce nouveau dispositif (convention d'équilibre territorial et accord collectif intercommunal) sont en cours d'élaboration.

3.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

3.2.1 Le groupe «Alliance territoires»

Dans le cadre de la restructuration du réseau «Action logement», la fusion du CIL nancéen «Alliance 1 % logement» et du «CILSO» est intervenue le 15 juillet 2014. Ainsi, «Alliance territoires» est devenu le 6^{ème} collecteur national d'« Action logement » (281 M€ de ressources – 7 000 entreprises clientes dont Air France, Airbus, RATP, Banque de France, ...) et le troisième producteur de logements (un peu plus de 54 000) au sein de l'UESL.

Présent sur 80 % du territoire national, avec pour « tête de pont » sa filiale la SA d'HLM Domofrance, le groupe a pour ambition d'étendre son développement dans les principales régions sous tension (PACA, Rhône-Alpes) et en premier lieu l'Île-de-France, tout en revendiquant le maintien de son ancrage aquitain. La réforme d'Action logement va inévitablement impacter la démarche.

L'organigramme du groupe et les liens capitalistiques entre les différentes entités sont présentés en annexe.

3.2.2 Évaluation de la gouvernance

Au 31 décembre 2015, le capital social de la société s'élève à 1 584 081 € répartis en 428 130 actions. Son principal actionnaire, le collecteur « Alliance territoires » (89,7 %), constitue, avec la Caisse

³ L'article 97 de la loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové prévoit la possibilité pour les EPCI dotés d'un PLH de créer une conférence intercommunale du logement chargée de définir les orientations relatives à l'attribution des logements, les modalités de relogement des personnes défavorisées et les modalités de coopération entre les bailleurs sociaux et les titulaires de droits de réservation (cf. art L 441-1-5 du CCH).

d'épargne Aquitaine Poitou-Charentes (5 %) et la SA d'HLM Domofrance (5 %), l'actionnaire de référence (99,7 %).

Cette répartition fait suite à une décision du CA du 23 juin 2015 par laquelle le CIL « Alliance territoires » a décidé de céder 5 % de ses parts à la SA d'HLM Domofrance dont il est également l'actionnaire de référence. Le nouveau pacte d'actionnaire approuvé par l'UESL le 15 avril 2015 a permis d'organiser une direction générale commune aux deux sociétés (cf. § 2.2.4). Cette première étape est organisée dans la perspective d'une fusion ultérieure dans l'attente des décisions de l'UESL qui a gelé toute restructuration du réseau des ESH. Elle s'inscrit dans une stratégie de développement et rationalisation des moyens du groupe, en positionnant la SA d'HLM Habitelem comme le futur opérateur unique sur les Pyrénées Atlantiques ».

La société procède depuis 2013 à la distribution de dividendes dans les limites réglementaires (43 k€ en 2013 et 39 k€ en 2014).

Présidé depuis le 23 octobre 2012 par M. Jean Galatoire, le conseil d'administration (CA) comprend 17 membres, dont trois représentants des locataires. Comme indiqué ci-dessus, sa composition a été revue pour prendre en compte l'entrée de Domofrance au pacte d'actionnaire. Il se réunit en moyenne cinq à six fois par an. Les membres disposent de toutes les informations nécessaires à l'exercice de leurs prérogatives.

Depuis 2016, un comité d'engagement (anciennement « revue de projet ») se réunit préalablement au comité de direction et au CA afin de fiabiliser les engagements. Il est composé du directeur financier, du directeur du patrimoine et de l'immobilier, de la directrice de la gestion clientèle et de la gestion sociale, et du responsable du patrimoine. Depuis le 31 mai dernier, le directeur général (DG) a décidé de renforcer le niveau de contrôle de cette instance en nommant en son sein un administrateur.

3.2.3 Relations intra-groupes

La société est membre de deux structures de mutualisation du groupe (SAC « CILOGIS », GIE « GIMO »). Cf. rapports n°2015-204 et 205)

Les conventions réglementées correspondantes ont toutes été autorisées préalablement par les CA des entités concernées.

La SAC « CILOGIS » a été créée en juin 2012 entre les six SA HLM filiales du CILSO afin de mener une mission de coordination pour l'ensemble de ses membres. La société supporte environ 5 % des coûts de la structure (29 k€ en 2015) et a assuré une prestation informatique du 1^{er} juillet 2013 au 31 décembre 2013 (rémunérée à hauteur de 8,9 k€) qui consistait à mettre en œuvre un système informatique unifié pour l'ensemble des membres de CILOGIS. L'ensemble des sociétés membres ont migré vers le logiciel IKOS. Cependant, les échanges entre sociétés restent à développer et à consolider.

Depuis la création de cette structure de nombreux groupes de travail ont mobilisé l'encadrement des différents ESH pour une plus-value trop limitée au regard des moyens consacrés. Lors du CA de CILOGIS du 19 novembre 2015, il a été décidé de recentrer la stratégie vers trois nouvelles orientations : les nouveaux modes d'habiter, la stratégie foncière, le logement des seniors.

A compter du premier janvier 2014, la société a intégré le GIMO et participe aux coûts de fonctionnement à hauteur de 14 k€ en 2015, soit moins de 1 % du budget de cette structure pour une prestation très limitée –RH (5,3 k€), communication du groupe (6,4 k€), coûts de structure (2,6 k€).

3.2.4 Évaluation de l'organisation et du management

La direction générale a été confiée à M. François Cornuz, (DG de la SA d'HLM Domofrance) par décision du CA du 5 mai 2015, d'abord en qualité de directeur délégué, puis en tant que directeur général à compter du 1^{er} juillet 2015. Il a succédé à M. Michel Pellier qui a fait valoir ses droits à la retraite le 30 juin 2015.

Le DG a pour mission de préfigurer l'organisation à mettre en œuvre pour répondre au développement et à la rationalisation des moyens définis par le groupe (cf. § 2.2.2). Dans un premier temps, la réforme d'« Action logement » ayant gelé tout recrutement, le DG s'est appuyé sur le comité de direction. Toutefois, la disponibilité nécessaire pour conduire le repositionnement stratégique de la société et l'élargissement de son territoire d'intervention à l'ensemble des Pyrénées-Atlantiques, a conduit au recrutement en juin 2016 d'un directeur délégué. Le CA a été informé de ces dispositions en séance du 10 mai 2016.

Cette réorientation conduit à des réorganisations progressives du fonctionnement de la société et de son implantation : Suite à un appel d'offres européen, elle s'est vue confier, par convention, la gestion des programmes locatifs de la SA Domofrance déjà en service et à venir sur le territoire « sud Aquitaine » (Pyrénées-Atlantiques et sud-Landes). La convention règlementée autorisée par le CA du 15 juin 2015 a pris effet le 1^{er} janvier 2016 et l'antenne installée dans les locaux de la direction territoriale de Domofrance à Bayonne a été réorganisée pour assurer la gestion de ce parc.

La rémunération de la prestation - fixée forfaitairement à 7 % du montant HT des loyers et charges encaissés, ainsi qu'une redevance basée sur une assiette égale à 3,5 % du montant HT des travaux, sinistres et réhabilitations - est sensée couvrir au plus juste les coûts de fonctionnement. Des ajustements pourront intervenir à l'issue d'une première année de mise en œuvre et en fonction de l'évolution des moyens à mettre en place.

La société est composée de quatre directions : le secrétariat général, la direction financière, la direction du patrimoine et de l'immobilier, la direction de la gestion clientèle et de la gestion sociale. Les directeurs sont tous membres du comité de direction.

L'ensemble des services a mis en place des procédures de gestion sans pour autant les formaliser. Le développement à venir de la société demandera un contrôle interne mieux structuré.

Au 31 décembre 2014, la société emploie 47 salariés. L'effectif administratif et technique représente 45,7 agents en équivalent temps plein (ETP), soit un ratio de 12 ETP pour 1 000 logements gérés.

En 2013, une augmentation des charges de personnel de 6 % s'explique par la création de quatre postes, le versement d'indemnités de départ en retraite (84 k€), une politique salariale plutôt favorable. En effet, les salariés perçoivent 13,5 mois de salaires ainsi qu'un intéressement (114 k€) calculé sur le résultat comptable (voir § 6.2.2). Cet intéressement est abondé (à hauteur de 3 fois les sommes épargnées) par la société pour les salariés choisissant le plan d'épargne entreprise.

Pour 2014, le montant des frais généraux est supérieur de 17 % par rapport à l'année précédente principalement en raison du coût de la maintenance informatique.

L'examen du train de vie n'appelle pas d'observation.

3.2.5 Commande publique

Suite à l'observation du précédent contrôle, un guide de procédure d'achats a été établi conformément aux dispositions de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et définit les modalités de mise en concurrence applicable à l'ensemble des services. La CAO est régulièrement constituée, ses modalités de fonctionnement définies, et un bilan annuel d'exécution des marchés est présenté au CA.

Quelques insuffisances ont été identifiées sur le contrôle du respect des procédures et leur traçabilité. Plusieurs marchés d'entretien en cours dont principalement le poste « électricité » et « serrurerie » n'ont fait l'objet que d'une simple consultation avec deux ou trois devis alors que les montants engagés supérieurs à 100 000 € annuels auraient nécessité d'élargir la consultation, au regard des enjeux économiques du secteur.

Le contrôle de l'analyse des offres réalisée par les services pour le marché relatif à la remise en état des logements avant relocation a montré que celle-ci a été correctement effectuée selon les critères

définis par le règlement de consultation. Toutefois les éléments d'analyse des offres conservés au dossier ne sont pas suffisamment précis et pourraient donner lieu à contestation par les candidats évincés. Le développement à venir de la société doit la conduire à porter une plus grande attention à la définition des besoins ainsi qu'à la traçabilité des procédures.

L'absence de mise en concurrence pour le mandat du CAC a également été relevée.

Suite au contrôle, la société fait état des mesures correctives prises. Elle indique qu'elle s'est engagée dans une démarche globale de sécurisation des procédures internes et d'harmonisation avec le service juridique de Domofrance

Elle précise qu'elle a mis en place en décembre 2016, un abonnement à une plateforme de services spécialisée sur la passation des marchés publics qui lui permettra de disposer d'un accès à une base de données actualisée comprenant : des documents types avec une fiabilisation des phases de consultation, ainsi qu'un suivi de l'actualité juridique et possibilité de conseils, Enfin, elle s'engage à procéder à une mise en concurrence de plusieurs cabinets à l'issue du mandat du CAC actuel.

3.2.6 Conclusion

La société dispose des compétences nécessaires à l'exercice de ses missions. La recomposition de la gouvernance et la structuration de l'équipe de direction actuellement en cours devraient lui permettre de faire face au développement prévu dans le cadre de l'élargissement de son périmètre d'intervention.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

4.1.1 Description et localisation du parc

Le 31 décembre 2015 le parc de la société se compose de 3 842 logements auxquels s'ajoutent 9 foyers représentant 130 équivalents-logements soit un total de 3 972. Sur les 668 logements situés en ZUS jusqu'en 2015, seuls 95 restent classés en quartiers « politique de la ville ». Majoritairement collectif (87 %), le parc est construit pour près de la moitié avant 1980 (âge moyen 29 ans). Réparti sur 25 communes, il est principalement implanté sur la CAPP (81 %) dont 57 % sur Pau. Une résidence de 14 logements située à Pau est gérée pour le compte de la SA d'HLM « Ciliopée ». La société assure par ailleurs depuis le 1^{er} janvier 2016 la gestion des 508 logements appartenant à Domofrance sur le Pays Basque, conformément à la convention susvisée (cf. § 2.2.4).

4.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Au 31 décembre 2015, la vacance globale de 3 % est comparable aux moyennes départementale et régionale qui atteignent respectivement 3 % et 2,8 % (source RPLS 2015). Toutefois, la vacance supérieure à trois mois (1,5 %) augmente depuis 3 ans.

Le taux de rotation (11 % dont 2 % de mutations internes) est comparable à celui constaté sur l'ensemble du parc social des Pyrénées Atlantiques (10 % - source RPLS 2015).

En l'absence de tableaux de bord formalisés, la société ne dispose pas d'une évaluation suffisante de l'évolution des principaux indicateurs permettant d'évaluer l'attractivité de son patrimoine pourtant fragilisée par un marché en détente.

Alors même que le rapport d'activité pour l'année 2015 fait état d'un allongement des délais de relocation, ceux-ci ne font pas l'objet d'une évaluation précise, hormis le montant des pertes de loyers correspondantes.

En fin de contrôle, la société indique qu'elle étudie la mise en place début 2017 d'un outil de reporting décisionnel entièrement automatisé dont le fonctionnement en lien avec le progiciel IKOS permettra de remédier aux dysfonctionnements constatés.

L'analyse réalisée par l'Ancols à partir des données fournies par la société a mis en évidence les éléments suivants :

- le délai moyen de relocation pour les 453 locataires sortis du parc en 2015 s'établit à 53 jours. Pour 89 d'entre eux (20 %), ce délai est supérieur à 3 mois. Si on exclut ces derniers, le délai moyen s'établit encore à 28 jours, ce qui démontre des difficultés de commercialisation ;
- la vacance et la rotation se concentrent sur quelques résidences peu attractives du fait de leur environnement et de leur ancienneté (environ 300 logements sur Pau) ainsi que sur une dizaine de résidences (100 logements) situées en zone rurale ;
- une vacance structurelle s'installe également sur huit résidences (280 logements) pourtant situées sur la ville centre ou les communes limitrophes (cf. tableau ci-dessous). Six d'entre elles connaissent en 2015 des délais de relocation moyens proches de 3 mois ainsi que des taux de rotation élevés principalement imputables au niveau de loyers.

RESIDENCE	nombre de logements	type de financement	Loyer médian au m ² de sh	vacance	Délai relocation en jour	Taux de Rotation*
ALIZES	43	PLA	6,44	6,5 %	35	13,5 %
GENETS 2	59	PLA	6,60	9,0 %	90	nc
TINTORET	63	PLA	6,66	5,9 %	47	9,5 %
MONJOYE	25	PLI	8,80	7,2 %	ns	21,3 %
ARMELLES	24	PLA	8,15	5,3 %	120	9,7 %
BERENICE	45	PLA	7,10	3,9 %	93	13,7 %
PHOEBUS	6	PLA	6,10	6,6 %	83	nc
LE LAU	6	PLA	7,10	7,5 %	44	22,3 %

*moyenne 2014 2015

De plus le mandat confié à des agences immobilières pour la recherche de candidats de cinq résidences en loyers PLS ou PLI, démontre une certaine inadaptation de ces produits à la demande enregistrée. Même si cette démarche ne concerne plus que deux résidences en fin de contrôle, elle interpelle au regard de la mission de service d'intérêt économique général.

Répondant à ces constats, la société indique que l'attractivité du patrimoine fait l'objet d'un travail de fond dans le cadre de la révision du Plan Stratégique du Patrimoine (PSP). Ce travail, en cours, doit permettre d'appréhender la perception des candidats locataires et de la mettre en perspective avec les indicateurs de gestion (demande, vacance, rotation, ...).

4.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

4.2.1 Loyers

La société n'a pas procédé à une remise en ordre des loyers dans le cadre de la première convention d'utilité sociale (CUS).

Le CA délibère annuellement sur les augmentations de loyers et les hausses pratiquées sont légèrement inférieures ou égales au plafond de l'IRL.

Années	2011	2012	2013	2014	2015
Augmentation annuelle	1,10 %	1,74 %	2,00 %	0,9 %	0,47 %
Taux recommandé ou légal ⁴	1,10 %	1,90 %	2,15 %	0,9 %	0,47%

Le niveau de loyers structurellement élevé et parfois proche du niveau médian des loyers de marché restreint l'accessibilité économique du parc.

Bien que dans la CUS, la société se soit engagée à pratiquer une politique de loyer ciblée avec une évolution annuelle mise en cohérence avec le service rendu, les augmentations pratiquées ont été appliquées de manière uniforme sur tout le patrimoine.

Avec un loyer mensuel moyen par logement de 374 € et un loyer médian au m² de surface habitable de 5,57 €, les loyers pratiqués sont supérieurs à ceux des autres bailleurs sociaux du département (5,30 €). Cette situation est en partie liée à un parc majoritairement financé en PLA dont les loyers d'origine n'ont pas donné lieu à un réajustement suffisant. S'y ajoutent les loyers élevés des PLS et PLI (46 logements).

De plus, 1 210 logements, soit 31 % du parc, font l'objet d'un loyer annexe dont plus d'un tiers sont supérieurs à 50 €. Si l'on retient la quittance globale (loyer principal et loyer annexe), le taux médian au m² de surface habitable passe à 5,74 € (cf. tableau ci-dessous). Les loyers médians d'un T3 et d'un T4 s'établissent respectivement à 380 € et 458 €.

Loyer global en m² de SH en € :

type financement	Nbre de logements*	SH méd.	minimum	1 ^{er} quartile	médiane	3 ^{ème} quartile	maximum	Loyer mensuel moyen
AF	1362	64,00	2,69	4,58	4,81	5,16	7,02	308
TS	167	62,21	3,79	5,13	5,48	5,85	10,36	334
PLUS	559	66,46	4,59	5,72	6,33	6,23	7,14	408
PLA	1708	71,00	3,99	5,72	6,33	6,92	11,95	437
PLS	13	62,30	7,00	7,10	7,13	7,25	7,31	445
LIBRES	33	96,12	8,13	8,13	9,22	9,22	9,75	819
ensemble	3842	67,20	2,69	4,82	5,74	6,18	10,26	385

*Logements livrés au 1^{er} janvier 2016

Huit résidences représentant 280 logements (PLA, PLI) qui subissent un taux de vacance élevé (cf. § 3.1.2) ont un loyer médian de 6,93 € par m² de SH (compris entre 6,8 et 9,2 € selon le type de financement) correspondant à un loyer moyen de 466 € pour un T3 et 614 € pour un T4.

A titre d'exemples : la résidence « le domaine des Armelles » (22 pavillons PLA hors 2 PLAI) fait l'objet de loyers annexes élevés (entre 150 et 210 € pour le garage et le jardin) qui portent les loyers médians des T4 et T5 à respectivement 712 et 812 €. Les 55 logements collectifs T4 et T5 de la résidence « le hameau du Perlic », dotés de surfaces habitables confortables, atteignent des loyers médians respectifs de 608 € et 726 €. Ces deux résidences sont situées dans le périmètre de la CAPP dont les loyers médians du parc locatif privé pour ces typologies s'élèvent respectivement en 2015 à 588 et 716 € (3^e quartile : 656 et 858 €)⁵.

⁴ Recommandation ministérielle jusqu'en 2010, puis obligation légale à compter de 2011 basé sur l'évolution de l'IRL du 3^{ème} trimestre de l'année N-1 (cf. article L. 353-9-3 du CCH)

⁵ Données de l'observatoire des loyers – Audap (agence d'urbanisme Atlantique et Pyrénées)

Ce niveau de quittance pénalise l'accès au logement des ménages les plus pauvres (cf. § 4.2.3.1). Il constitue un frein à la stratégie de rééquilibrage du peuplement pour une plus grande mixité sociale au sein du parc public, principal enjeu de la convention d'équilibre territorial actuellement en cours d'élaboration par la CAPP (cf. § 2.1).

En fin de contrôle, la société indique qu'un travail d'analyse et d'évaluation est en cours. Il s'inscrira dans le cadre de la prochaine CUS et débouchera sur des baisses de loyer ciblées pour améliorer l'attractivité du patrimoine.

4.2.2 Contrat de location

Le contrat de location est accompagné des pièces jointes obligatoires à l'exception du constat des risques d'exposition au plomb (cf. § 5.3.1.2). Tenant compte des remarques de l'Ancols, il a été mis à jour des dispositions de la loi du 25 mars 2009 sur la mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion ainsi que de celles de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR).

Le suivi des attestations d'assurance est insuffisant. (art 7 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs).

En l'absence de suivi régulier, la relance de demande des attestations d'assurances (en janvier et avril de chaque année) ne permet pas de connaître le nombre de locataires non assurés. Suite au contrôle, la société indique avoir mis en place une procédure de traitement automatisé pour y remédier. Par ailleurs, elle étudie la possibilité de souscrire une assurance pour compte (au sens de l'article L. 112-1 du Code des assurances), limitée à la couverture de la responsabilité locative et récupérable par douzième auprès des locataires défaillants.

Supplément de loyer de solidarité

La société applique le barème de droit commun défini par le CCH et n'a pas prévu de dérogation dans le cadre de la CUS. Le nombre de ménage assujettis au SLS en raison de leurs revenus est stable (87 en 2015), soit 2,3 % de l'ensemble des locataires qui s'acquittent d'un montant de SLS moyen de 89 €.

4.2.3 Charges locatives

Le contrôle a été effectué sur la régularisation des charges récupérables de l'exercice 2014 réalisée en avril 2015 y compris pour les locataires partis, ce qui est tardif pour ces derniers. La société a appelé 3 318 367 € de provisions pour un total de charges récupérables de 3 031 040 € soit un excédent global de 9,5 %. Seules quelques résidences récemment livrées ou équipées d'un chauffage collectif font l'objet d'un sur-provisionnement moyen légèrement supérieur à 150 € par logement. Pour la plupart des autres résidences, l'effort de réajustement au regard des consommations constatées doit tendre vers une réduction de l'excédent global. Les décomptes suffisamment détaillés donnent une bonne information aux locataires.

Les dépenses récupérables sont dans l'ensemble contenues. Le poste de l'entretien ménager représente 300 € en moyenne par logement collectif mais la renégociation opérée récemment a permis de diminuer les coûts tout en maintenant un niveau de service équivalent. Cinq résidences équipées de panneaux solaires sont pénalisées par un coût d'entretien élevé (174 €) et des dysfonctionnements qui ont conduit la société à engager un audit sur ces installations.

4.2.4 Conclusion

Dans un contexte de détente du marché, les loyers pratiqués sur une partie du parc se rapprochent du niveau des loyers du parc privé dont l'inflexion s'amorce. Ce constat doit conduire la société à

définir une politique de loyers préservant l'attractivité de son patrimoine en l'adaptant à la demande locative.

5. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

5.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Au 31 décembre 2015, 52 % des locataires bénéficient de l'aide personnalisée au logement (APL). D'un montant moyen de 239 € par bénéficiaire, elle couvre 53 % du loyer principal des bénéficiaires.

CARACTERISTIQUES DES LOCATAIRES	Revenus <20%*	Revenus < 40%*	Revenus <60%*	Revenus >100%*	Bénéficiaires APL
Habitelem OPS 2012	10 %	30 %	54 %	10 %	51 %
Ensemble des autres bailleurs Département/OPS/2012	18,8 %	37,8 %	60,3 %	9 %	52,6 %
Habitelem OPS 2014	11 %	33 %	56 %	9 %	nc
Ensemble des bailleurs CAPP/OPS 2014 ⁶ (source Arosha)	22 %	41 %	62 %	11 %	nc

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

L'analyse des ressources des locataires en place (enquêtes OPS) montre une occupation moins sociale que celle constatée pour l'ensemble des bailleurs sociaux du département avec 33 % de ménages dont les revenus sont inférieurs à 40 % des plafonds contre 41 % en 2014.

5.2 ACCES AU LOGEMENT

5.2.1 Connaissance de la demande

Avec un stock, au 31 décembre 2015, de demandes identifiées sur le système national d'enregistrement (SNE) de 15 165, les besoins se concentrent sur le Pays basque (65 %). Sur le territoire du Béarn, les ¾ de la demande (3 884 dont 1 283 mutations) concernent la CAPP dont 2 422 sur la commune de Pau. Près des 2/3 de la demande concernent des ménages aux ressources inférieures au plafond PLAI. Très majoritairement orientée sur les T2 et T3, elle émane pour 40 % seulement de salariés.

A la même date, Le fichier interne de la société (IKOS) fait état de 1 300 demandes « exploitables » L'interface avec le serveur national SNE présente encore des dysfonctionnements et certaines demandes anciennes ayant fait l'objet d'une attribution par un autre bailleur sont toujours présentes dans le fichier de la société alors qu'elles sont radiées sur le serveur national.

Ce fichier fait néanmoins l'objet d'une exploitation annuelle sous la forme d'un observatoire permettant de suivre les principales caractéristiques socio-économiques des demandeurs qui sont comparables à celles du fichier SNE.

⁶ OPS 2014 départemental non disponible

5.2.2 Politique d'occupation du parc

La forte présence des gestionnaires d'immeubles permet à la société d'avoir une bonne connaissance de l'occupation de son parc. Des fiches d'occupation présentant les principales caractéristiques socio-économiques des occupants (niveau et origine des revenus, composition familiale, âge, ...) tenues à jour pour chaque résidence au rythme des enquêtes OPS et SLS, sont principalement utilisées pour le contrôle de la dérogation au titre du PLUS majoré. La volonté de favoriser le parcours résidentiel donne lieu à un suivi personnalisé des demandes de mutations par le service social qui a permis d'augmenter leur part dans les attributions de 11,5 % en 2013 à 18 % en 2015.

L'insuffisante implication du CA dans la politique d'attribution des logements génère un manque de transparence. Le règlement intérieur des CAL fait référence aux critères du CCH sans que le CA ait défini la politique d'attribution conformément à l'article R. 441-9 du CCH récemment modifié par le décret n° 2016-751 du 12 mai 2015 qui en prévoit la publication à compter du 1^{er} janvier 2016. Ces obligations présentent un enjeu important au regard de la singularité de l'organisation en place qui confère au service social un rôle prédominant dans la présélection des dossiers et leur présentation en CAL (cf. § 4.2.3.1.).

De même, le rapport annuel d'activité des CAL présenté au CA comporte uniquement des données statistiques relatives aux attributions de l'année. Bien que son contenu ait été sensiblement enrichi à partir de 2014, il ne contient toujours aucune analyse qualitative des caractéristiques et de l'évolution de la demande et des attributions pourtant suivies (cf. § 4.2.1) permettant la définition d'orientations adaptées. La sur-représentation des ménages actifs (60 %) au regard de leur proportion dans le fichier de la demande (40 %) n'est pas évaluée.

Les fiches d'occupation des résidences ne sont pas suffisamment utilisées pour orienter les décisions des commissions d'attribution (CAL). En effet, si une note de « vigilance » décrit le patrimoine dont l'occupation se spécialise, les résidences susceptibles d'accueillir des ménages plus fragiles ne sont pas identifiées.

La société indique qu'elle a engagé un travail sur l'élaboration de sa politique d'attribution en lien avec les politiques de peuplement des communautés d'agglomérations présentes sur le territoire d'intervention (Béarn et pays-Basque) et que le premier Conseil d'administration de 2017 approuvera les orientations stratégiques de peuplement. Elle précise également que les prochains rapports de la CAL intégreront une analyse qualitative des caractéristiques complétée par un suivi de l'évolution de la demande et des attributions.

La recherche de candidats est majoritairement effectuée à partir du vivier interne à la société (dossiers enregistrés à la société, demandeurs actifs qui effectuent des relances) et des propositions des mairies, le recours direct au SNE restant marginal. Ce mode de fonctionnement n'est pas équitable et constitue un frein à la mise en place d'une mixité sociale tant au sein du patrimoine de la société qu'à l'échelle du territoire. En fin de contrôle, la société indique que depuis le 1^{er} juillet 2016, suite au déploiement du Dossier Unique et de la Charte signée par l'ensemble des bailleurs sociaux du département, la société a opté pour une nouvelle organisation : les demandeurs de logement sont systématiquement invités en amont à s'enregistrer sur le portail national. Les personnes chargées de la commercialisation sont ainsi placées dans l'obligation d'utiliser exclusivement la base SNE pour effectuer des requêtes dans la recherche de prospects.

La société n'applique pas les dispositions réglementaires en matière de sous-occupation.

Au 31 décembre 2015, la société a identifié 53 locataires touchés par la perte du droit au maintien dans les lieux en raison de la sous-occupation de leur logement. Toutefois, elle n'a pas déclenché de

procédure pour informer les locataires et leur proposer des solutions de relogement. Seuls les locataires ayant effectué la démarche ou en situation d'impayés font l'objet d'un suivi et de propositions. Même si la demande majoritairement ciblée sur des T2/T3 se traduit par une difficulté à relouer les plus grands logements, l'absence d'information ne permet aux locataires concernés ni de prendre connaissance de leur perte du droit au maintien dans les lieux, ni de saisir l'occasion pour le cas échéant, bénéficier d'une mutation dans un logement plus économique, non soumise à plafonds de ressources.

La société indique qu'elle a programmé pour décembre 2016 une information par courrier auprès des locataires susceptibles d'être concernés ainsi que des rencontres individuelles avec chaque personne ou famille identifiée afin de leur proposer des solutions de mutation.

5.2.3 Gestion des attributions

Sur le Béarn, deux CAL composées chacune de trois administrateurs et trois représentants de la société se réunissent entre deux et quatre fois par mois. Au cours des cinq dernières années, elles ont procédé à 2 284 attributions, soit 457 en moyenne par an. Sur le pays Basque, une CAL (composée de deux administrateurs représentant respectivement « Alliance territoire » et « DomoFrance » et quatre représentants de la société) se réunit deux fois par mois. Le représentant des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique, membre de droit avec voix consultative (cf. article R. 441-9-4 du CCH) a été désigné en fin de contrôle.

Le travail préalable effectué par les chargés de clientèle (contact téléphonique pour actualisation des dossiers, réception des candidats potentiels et visite des logements) limite le taux de refus après CAL. L'étude des dossiers en amont par un service social de trois agents et sa présence systématique en CAL permet d'identifier les ménages en situation de précarité et de déclencher les aides ou dispositifs d'accompagnement ad hoc.

L'information donnée aux membres est détaillée et les procès-verbaux établis garantissent la traçabilité de la procédure. L'historisation des différentes étapes de l'attribution (propositions avant CAL, refus avant et après CAL sur un fichier excel) permet un suivi précis des candidats.

L'obligation de présenter trois candidatures pour une attribution n'est pas toujours respectée (art. R. 441-3 du CCH) et restreint les prérogatives de la CAL.

Ainsi, l'analyse des procès-verbaux des quatre dernières CAL du Béarn (mars 2015) révèle que sur 68 logements présentés, 90 % ne disposent que d'une seule candidature. Cette pratique récurrente prive la CAL de ses prérogatives. Elle concerne l'ensemble du territoire, y compris des résidences récemment livrées. L'examen des PV de CAL du mois d'avril montre les premiers efforts de la société pour remédier à cette irrégularité. Le nouveau règlement intérieur de la CAL approuvé par le Conseil d'administration du 25 octobre 2016, transmis par la société, met en conformité avec le CCH ses règles de fonctionnement.

Depuis juin 2016 (cf. annexe 7), sauf en cas d'insuffisance du nombre des candidats ou de logement vacant de plus de 3 mois, la CAL examine systématiquement trois demandes par logement à attribuer. L'organisation du travail avec la multiplication des sources pour la sélection des candidats (cf. § 4.2.2) et l'absence de fiabilité du fichier interne (IKOS) ne sont toutefois pas favorables à la rationalisation des tâches des chargés de clientèles et au respect des règles d'attribution.

La société indique en fin de contrôle que les fichiers IKOS ont été fiabilisés et synchronisés avec la base SNE par la société prestataire.

Le contrôle sur fichier des 908 attributions réalisées en 2014 et 2015, complété par l'analyse approfondie d'un échantillon ciblé de 30 dossiers, a révélé 3 attributions en dépassement des plafonds de ressources.

Ces dépassements concernent :

- deux logements PLUS à hauteur de 4 et 22 %. La baisse de revenu estimée par anticipation pour l'année n-1 de l'attribution, correspondant au versement d'une pension alimentaire, n'est pas réglementaire. De plus, elle n'a pas été confirmée par le montant du revenu fiscal de référence fourni a posteriori pour 2015 au titre de l'enquête SLS ;
- un logement PLAI à hauteur de 81 %. La baisse de revenu prévisionnelle estimée le mois de l'attribution au regard du départ à la retraite de l'intéressée n'est pas régulière, les dispositions réglementaires ne permettant que la prise en compte des revenus imposables de l'année n-1 en cas de baisse de plus de 10 % par rapport à ceux de l'année n-2. De plus le montant global et définitif de la pension de retraite de cette dernière n'était pas connu au moment de l'attribution.

Ces infractions au CCH sont susceptibles de la mise en œuvre de pénalités financières (cf. annexe 5).

Suite au contrôle, la société a sensibilisé le personnel au contrôle permanent du respect des plafonds de ressources avec la mise en place d'une procédure de vérification régulière des dossiers avant présentation en CAL.

5.2.3.1 Analyse socio-économique des attributions

Ressources des emménagés récents en %	<20 %	<40 %	<à60 %	>100 %
Des plafonds réglementaires				
Habitelem OPS 2012	13 %	34 %	59 %	3,7 %
Ts Bailleurs sociaux PA OPS 2012	23 %	42 %	65 %	5,6 %
Dt unité urbaine PAU	27 %	46 %	67 %	nc
Habitelem Attributions 2014/2015	29 %	49 %	78 %	ns

Selon l'enquête OPS 2012 (enquête 2014 non fiable pour les emménagés récents), les attributions profitent à des publics moins paupérisés que la moyenne départementale. Si l'implication du service social dans l'examen des dossiers présentés en CAL facilite les conditions d'accès au logement des ménages en sécurisant leurs capacités contributives, la moindre proportion de ménages précaires interroge sur la sélection ainsi opérée. Certes, le niveau de loyer induit un peuplement moins fragile. Néanmoins, l'absence de formalisation de la politique d'attribution et d'analyse des résultats ne permet pas à la CAL de contrôler l'évolution du peuplement au regard des objectifs fixés. L'inflexion récente vers une augmentation sensible des ménages à revenus très faibles observée à partir du fichier des attributions pour 2014 et 2015 s'explique pour partie par la forte paupérisation de la demande enregistrée dont les 2/3 concernent des ménages aux revenus inférieurs aux plafonds PLAI sur la CAPP.

5.2.3.2 Gestion des contingents

Au 31 décembre 2015, 25 % des logements sont réservés par les collecteurs « Action logement », et 2 % par les collectivités locales. La gestion du contingent préfectoral destiné au public prioritaire est déléguée à chaque bailleur qui rend compte annuellement de l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre de l'accord collectif départemental. La société dispose donc d'une bonne marge de manœuvre dans la gestion des attributions.

La paupérisation de la demande a conduit l'Etat à renforcer les obligations au titre de l'accord collectif pour la période 2012-2014, avec un objectif minimum de 30 % d'attributions à des ménages dont les ressources sont inférieures à 40 % des plafonds dont un tiers (soit 10 %) cumulant des difficultés économiques et sociales. La société remplit ses obligations et améliore ses résultats en 2015 avec 43 % des attributions à des ménages aux ressources inférieures à 40 % des plafonds dont 27 % relevant des critères de difficultés économiques et sociales.

5.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La gestion de proximité repose sur quatre gestionnaires d'immeubles. Leurs missions, (suivi des prestataires d'entretien, contrôle de l'application du règlement intérieur des résidences et traitement des troubles de voisinages) ainsi que les permanences hebdomadaires tenues sur les groupes importants leur permettent d'assurer une veille régulière de l'ensemble du parc.

L'enquête de satisfaction réalisée en 2013 par Cilogis pour l'ensemble du groupe révèle un taux de satisfaction élevé (90,7 %). L'entretien des parties communes et notamment le ménage dont la qualité a pu être constatée lors de la visite de patrimoine font partie des postes les plus appréciés (82 % de satisfaits).

Le traitement des réclamations techniques fait apparaître un taux d'insatisfaction significatif (30 %) en hausse depuis la dernière enquête 2010. La procédure d'enregistrement mise en place qui historise les demandes et assure la traçabilité de leur suivi n'est pas assortie d'objectifs sur les délais d'intervention et ne fait pas l'objet d'un contrôle suffisant de leur traitement. De même, l'absence d'enregistrement des demandes d'interventions relevant de contrats d'entretien, ne permet pas de maîtriser la réactivité des prestataires. En revanche, le questionnaire de satisfaction systématiquement adressé aux locataires non exploité à ce jour pourrait utilement être analysé aux fins d'amélioration du dispositif.

Les états des lieux sont réalisés par la gestion locative qui assure le lien avec le service technique pour la remise en état des logements. Lors du départ des locataires, une « visite conseil » préalable à l'état des lieux de sortie est systématiquement proposée.

Un effort particulier est réalisé sur l'accessibilité des logements pour les locataires âgés ou handicapés avec 50 à 60 dossiers d'adaptation des équipements par an (douches, volets roulants) par an pour un coût de de l'ordre de 260 k€ Ces travaux sont réalisés dans le cadre d'un accompagnement du service social et entièrement pris en charge par la société.

L'analyse des données relatives aux logements libérés en 2015 montre l'efficacité de l'organisation mise en place pour réduire le délai de restitution du dépôt de garantie à un mois, au titre des obligations résultant des dernières évolutions réglementaires. A l'exception de quelques dossiers particuliers, tous les remboursements sont effectués dans le mois qui suit le départ des locataires.

Le plan de concertation locative a été renouvelé le 16 mars 2015. La concertation est très active avec les réunions régulières du conseil (4 en 2015) qui traitent de l'ensemble des sujets relevant de sa compétence.

5.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Le traitement des situations d'impayés est partagé entre le service de la gestion sociale et le service de recouvrement/contentieux (3 agents). La gestion sociale assure essentiellement un rôle préventif au travers de l'évaluation sociale de la demande de logement. Un assistant de service social intervient auprès des locataires dans la phase précontentieuse avec l'établissement de plans d'apurements soumis pour validation au service du recouvrement. Celui-ci assure le suivi de l'ensemble des procédures avec un déclenchement des rappels dès le 1^{er} rejet de prélèvement ou d'un chèque non honoré.

La société constate la mise en place de plus en plus importante de plans de redressement personnel qui viennent augmenter les créances irrécouvrables. Le montant de ces créances a été multiplié par 2 entre 2010 (24 k€) et 2014 (55 k€). Malgré cela, l'action préventive du service social au stade de l'étude des dossiers de demande ainsi que la réactivité des services pour la mise en œuvre des

recouvrements, permet de maintenir sur la période un niveau moyen d'impayés très faible (8,7 % des loyers et charges quittancés pour une médiane nationale de 13,6 %). Le taux particulièrement élevé de prélèvements automatiques (95 %) participe de la performance du recouvrement.

Evolution du montant des impayés	2010	2011	2012	2013	2014
1/ coût des créances locatives en k€	1 727	1 652	1 843	1 789	1 854
en % des loyers et charges quittancés	8,9 %	8,4 %	8,9 %	8,5 %	8,6 %
<i>médiane Boléro SA</i>			<i>13,3 %</i>	<i>13,6 %</i>	<i>nc</i>
2/ variation des créances locatives	0 %	-0,3 %	1 %	-0,2 %	0,5 %
<i>médiane Boléro SA</i>			<i>1,3 %</i>	<i>1,4 %</i>	<i>nc</i>

5.5 CONCLUSION

L'action d'accompagnement du service social doublée d'une gestion de proximité attentive contribue à la qualité du service rendu au locataire. L'implication du CA et un effort de rationalisation de l'organisation s'imposent pour garantir un traitement plus équitable de la demande et un meilleur contrôle de l'évolution de l'occupation au regard des objectifs définis.

6. STRATEGIE PATRIMONIALE

6.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La CUS a été signée le 21 juin 2011. Dans un contexte de marché détendu, la stratégie affichée a pour objectif le maintien de l'effort de maintenance et de réhabilitation du parc ainsi qu'un développement modéré de l'ordre de 60 à 70 nouveaux logements par an.

Le plan stratégique de patrimoine (PSP) élaboré en 2010, qui a servi de base à l'élaboration de la CUS identifie les besoins techniques sur la période et classe le patrimoine selon le niveau de service rendu : sur 5 gammes de qualité allant du A au E, 60 % des logements sont classés en A, B ou C. Au regard des travaux effectués depuis, les logements énergivores sont peu nombreux (304 DPE classés en E et F soit 8 % du parc). Le PSP va être actualisé en 2016, avec l'aide d'un prestataire, pour la période 2016-2020. Il prévoit une étude de l'attractivité du patrimoine à l'échelle territoriale en parallèle avec le nouveau PLH en cours d'élaboration par la CAPP.

La société s'est engagée à poursuivre la politique de vente de logements pratiquée depuis 2011 avec un objectif de 10 ventes par an. Dans cette perspective trois programmes ont été mis en vente (cf. § 5.4).

Depuis 2014, le rapprochement avec « Domofrance » se traduit par un repositionnement stratégique avec d'une part, un recentrage sur la réhabilitation du parc existant pour anticiper le risque de vacance et d'autre part, un développement ciblé sur le pays Basque avec un objectif de 200 à 250 logements par an.

6.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

6.2.1 Offre nouvelle

En l'absence jusqu'en 2014 d'objectif de développement sur les zones tendues de la côte Basque et du « sud landais », malgré sa compétence régionale, la production est restée modeste. Six opérations représentant 146 logements ont été livrées depuis 2012 ainsi que deux résidences sociales de 30 et 23 équivalents-logements, soit un rythme annuel de 36 logements, cohérent avec l'évolution du

marché béarnais. Un programme de 38 logements en PLA (Résidence du Lau) a été acquis en 2014 auprès de la SA d'HLM « Coligny ».

La croissance nette du parc (hors foyers) après démolitions et vente n'est plus que de 93 logements.

	Parc au 1er janvier	Construction	Acquisition	Vente	Transformation d'usage	Démolition	Parc au 31 décembre
2012	3749	32	1	7	3	1	28
2013	3777	72	0	15		64	-7
2014	3770		38	0			38
2015	3808	42	0	8			34
2016	3842						
Total		146	39	30	3	65	93

Sur le secteur du Béarn, les livraisons en cours s'établissent à 105 logements (2 opérations de 37 logements sur Morlaas et 68 sur Billère) en 2016 et 143 sont prévues sur Serres-Castet en 2018.

Le nombre de logements de certaines opérations parfois conséquent au regard du caractère mesuré de la demande doit être évalué avec plus de prudence afin d'éviter de générer des phénomènes de vacance au sein du parc. De plus, Les difficultés rencontrées pour la mise en location de la résidence « Californie », pourtant implantée sur une commune attractive limitrophe de Pau, doivent conduire la société à anticiper davantage la commercialisation des opérations neuves.

Conformément à la décision de redéploiement du développement sur le pays Basque, la société a demandé en 2016 l'agrément de 16 opérations représentant 200 logements. Au regard des programmes déjà en cours de chantier, une montée en régime progressive devrait permettre d'atteindre le niveau de production souhaité à compter de 2018.

La société a été sollicitée pour participer au volet « habitat » du projet de revitalisation du centre-ville de Pau engagé par le biais d'une concession d'aménagement confiée à la société immobilière et d'aménagement du Béarn (SIAB), filiale commune à la SEM « Béarnaise habitat » et à la SEM d'aménagement des Pyrénées Atlantiques (SEPA). Un premier dossier de démolition-reconstruction est à l'étude avec un potentiel d'une vingtaine de logements à réaliser en accession pour favoriser la mixité sociale.

6.2.2 Capacité de maîtrise d'ouvrage

Le service du développement dimensionné jusqu'en 2015 pour une production restreinte au territoire du Béarn se réorganise et s'étoffe pour faire face aux nouveaux objectifs de production. Sont notamment prévus les recrutements d'un urbaniste pour la mise en œuvre des opérations d'acquisition amélioration et la restructuration des îlots anciens et d'un développeur foncier pour renforcer l'équipe de Bayonne.

Le prix de revient des opérations livrées depuis 2012 est relativement élevé au regard du territoire d'intervention.

Sur quatre opérations réalisées en maîtrise d'ouvrage directe depuis 2012, trois ont des prix de revient compris entre 2 100 et 2 360 €/m² de surface habitable. Ce coût apparaît élevé au regard de la charge foncière modérée (20 % en moyenne).

Si une d'entre elles, « Améthyste », est une opération complexe de centre-ville dont les contraintes pour l'insertion dans le tissu urbain peuvent expliquer ce constat, ce n'est pas le cas de l'opération « Capucines ». Cette dernière présente un coût « bâtiment » élevé (1 500 €/HT/m² de SH) et un coût d'ingénierie (19 %) important non justifiés par des performances ou contraintes particulières. Le taux

d'honoraires internes retenu (3,7 % du prix de revient hors charge foncière) apparaît également un peu élevé pour l'ensemble de ces opérations.

Avec un apport en fonds propres compris entre 10 et 20 % et les aides souvent conséquentes des collectivités, le taux d'emprunt est modéré (entre 60 % et 70 %). Les opérations dégagent en conséquence une trésorerie d'exploitation très favorable d'autant que les loyers appliqués ont été systématiquement fixés au plafond de la convention. Tout récemment, le projet de 65 logements de l'opération « Lou Pescadou » sur Serres-Castet a fait l'objet d'une adaptation du loyer à pratiquer au regard du marché local. Le niveau de loyer retenu, significativement inférieur au plafond de la convention, correspond à une baisse mensuelle de loyer de l'ordre de 40 € sans que l'équilibre financier de l'opération soit remis en cause.

En fin de contrôle, la société indique qu'elle va mettre en place un contrôle visant à maîtriser les coûts d'opération ainsi qu'une analyse de l'équilibre économique pour la fixation des loyers.

6.3 MAINTENANCE DU PARC

en k€	2010	2011	2012	2013	2014	2015 pr.
Entretien courant	1 656	1 721	2 207	2 048	2 219	
Régie EC-GE (plus C/611 Tx. exploit. NR)	187	218	207	215	215	2072
Gros entretien	1 185	947	1 230	1 020	882	1474
Ratios (EC+GE) par logement en €	830	770	965	871	871	938
Médiane nationale ⁷	550	560	570	560	nc	
Remplacement de composants	751	1 092	736	743	367	691
Total effort de conservation du patrimoine	3 779	3 978	4 380	4 027	3 682	4 237
en €/logt	1 036	1 061	1 160	1 068	967	1 099

Un plan pluriannuel de maintenance, validé en CA et présenté en CCL identifie les travaux prévus par opération sur 5 ans.

Les dépenses d'exploitation (entretien courant et gros entretien) s'élèvent à 900 € par logement et par an en moyenne sur la période 2011-2015, niveau nettement supérieur à la médiane nationale (587 €), qui vient en complément d'un effort régulier d'investissement au titre des remplacements de composants, le tout représentant une dépense de 1 045 € par logement en moyenne des trois derniers exercices.

La visite de patrimoine, qui a porté sur près de la moitié du parc a permis de constater l'état de maintenance très satisfaisant des parties communes à l'exception de la résidence « Les Genêts » dont les cages d'escalier à ciel ouvert se sont fortement dégradées et pénalisent l'attractivité des logements pourtant très qualitatifs.

La remise en état des logements à la relocation représente un coût moyen de 2 700 € par logement très faiblement récupéré sur les locataires.

Malgré des dépenses de maintenance très élevées, la remise en état des logements pour la relocation n'est pas à la hauteur de l'effort commercial nécessaire en marché détendu et mériterait une attention particulière sur certaines résidences aux loyers chers.

⁷ Source : Boléro 2013 médiane SA HLM comprise entre 3 000 et 6 000 logements

La visite d'un échantillon de 12 logements offerts à la location montre que, d'une manière générale, le niveau de prestations n'est pas en adéquation avec les loyers proposés et n'est pas de nature à lutter contre l'obsolescence des équipements du logement. De ce fait, dans un contexte de marché en déprise, certaines résidences, pourtant bien situées dont les logements traversants disposent de surfaces confortables, souffrent d'une baisse d'attractivité induisant parfois une vacance de plusieurs mois. Le décalage est particulièrement flagrant pour les loyers les plus élevés (de 600 à 800 € en PLA et PLI). C'est notamment le cas des logements visités sur «Le Lau, les Genêts, les Alizés, Bérénice et Montjoye», non reloués pour la plupart depuis près d'un an et pour lesquels aucune décision n'a été prise. De plus, l'état de propreté des 12 logements visités et en particulier des sanitaires, a montré la nécessité de mettre en place un contrôle du nettoyage avant relocation. La visite a également relevé la persistance d'équipements électriques anciens, voire «bricolés» par l'ancien locataire. Un contrôle des installations électriques devrait être engagé sans attendre les remises en location de manière à s'assurer d'une remise aux normes de sécurité actuelles de l'ensemble du parc. Certains équipements de plomberie sont également anciens et pourraient être recensés en vue d'un renouvellement.

En réponse à ces constats, la société indique qu'une réflexion spécifique sera menée pour la définition d'une prestation standardisée relative aux travaux de remise en état des logements et qu'une procédure de contrôle du nettoyage des logements sera mise en place. Elle s'engage conformément à la réglementation relative à l'installation intérieure d'électricité à organiser dès le 1^{er} juillet 2017, pour chaque logement dont le permis de construire est antérieur à 1975 un contrôle systématique à chaque sortie de locataires. Ces contrôles seront étendus dès le 1^{er} janvier 2018 sur l'ensemble des logements.

6.3.1.1 Contrats d'entretien des appareils individuels à gaz

La société prend en charge l'entretien des 1 841 appareils individuels (chaudière à gaz et VMC) dans le cadre d'un contrat renégocié récemment. Cette prise en charge est régulière sous réserve de faire l'objet d'un accord collectif au sens de l'article 88 – 3° de la loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006 (loi « ENL »), que la société s'est engagée à mettre en place. Le résultat obtenu est satisfaisant puisque qu'aucune chaudière ne reste sans entretien deux années de suite ; les 14 chaudières non contrôlées en 2014 l'ont toutes été au premier semestre 2015.

6.3.1.2 Diagnostics techniques

Les diagnostics de performance énergétiques (DPE) ont été réalisés pour l'ensemble du patrimoine et sont remis au locataire lors de la signature du bail. Le repérage étendu de l'amiante a été réalisé sur l'ensemble du patrimoine concerné. Pour les 2 132 logements concernés, l'amiante en bon état de conservation n'a pas nécessité la mise en œuvre de travaux spécifiques. Les dossiers techniques amiante (DTA) sont constitués depuis 2007. Leur mise à jour et l'extension du repérage des matériaux de la liste A aux parties privatives des immeubles collectifs d'habitation (DAPP) en application du décret n° 2011-629 du 3 juin 2011 ont été réalisés en 2014 et les locataires sont désormais informés de la possibilité de les consulter au siège de la société. Des diagnostics avant travaux sont systématiquement réalisés dans les logements avant relocation dès lors que leur remise en état est nécessaire.

La société doit s'assurer que la communication des diagnostics est toujours formalisée conformément à l'article. R. 1334-29-5 du code de la santé publique) y compris pour le personnel ou les prestataires d'entretien qui interviennent à proximité d'équipements contenant de l'amiante.

De même, la fiche récapitulative du DTA doit être communiquée aux occupants de l'immeuble à chaque mise à jour.

La société n'a pas pris en compte l'ensemble de ses obligations en matière de lutte contre le saturnisme. (art L. 1334-5 et L. 1334-7 du code de la santé publique).

La société possède 38 logements construits avant 1949 susceptibles d'être concernés par les mesures de prévention contre le saturnisme. Ces logements sont issus d'opérations d'acquisition-amélioration ayant pour la plupart fait l'objet de travaux lourds. Les constats de risques d'exposition au plomb (CREP) obligatoires pour toute location depuis août 2008 n'ont pas été réalisés ou actualisés après travaux et ne sont donc pas fournis aux locataires.

En fin de contrôle la société indique que ces diagnostics sont programmés pour être mis à jour immédiatement et communiqués aux nouveaux entrants avec les diagnostics électricité.

6.4 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE

La société développe une politique de vente depuis 2011 avec la cession de deux premières opérations de 34 et 23 pavillons à hauteur de 50 %, soit 17 et 11 aujourd'hui tous vendus. Initialement réservées aux seuls locataires occupants sous réserve qu'ils justifient d'au moins un an d'occupation, les ventes ont été progressivement étendues aux locataires du parc puis aux extérieurs. Après avoir été confiée à un prestataire au démarrage, la commercialisation est désormais assurée par un salarié de la direction de la clientèle. En 2014, 16 nouveaux pavillons ont été mis en vente. Au 31 décembre 2015, 30 logements avaient été vendus dont 28 à des locataires occupants ou leurs descendants permettant ainsi le développement du parcours résidentiel. La vente effectuée à un administrateur, locataire occupant, après autorisation préalable du CA n'appelle aucune observation.

Les procédures réglementaires (consultations obligatoires, information des locataires, publicité, ...) sont respectées et les actes notariés comprennent bien la clause anti-spéculative en cas de revente d'un logement acquis à un prix inférieur à celui des domaines.

Le CA arrête pour chaque opération une grille de prix au logement et par type d'acquéreur (locataire occupant, locataire de la société et personne extérieure) comprise entre le prix fixé par les domaines et une décote de 15 ou 20 % pour les locataires occupants. Le prix de vente moyen est de 107 000 € pour une surface de 91 m². Afin de sécuriser les acquéreurs, la société a mis en place une garantie de rachat et de relogement comparable au dispositif réglementaire pour l'accession sociale. Le développement à venir des ventes qui reste en attente de la finalisation du nouveau PSP et son ouverture progressive aux candidats extérieurs mériterait la formalisation d'une procédure avec la définition de critères d'attribution pour un meilleur contrôle interne.

6.5 CONCLUSION

Le développement bien engagé sur le pays Basque s'appuie sur une structuration des services en cours. La détente du marché sur le Béarn implique une meilleure maîtrise tant du coût de la production que du niveau des loyers de sortie. Le bon niveau de maintenance du parc existant doit s'accompagner d'un effort commercial sur la remise en état des logements.

7. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

7.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

7.1.1 Comptabilité générale

La tenue de la comptabilité n'appelle aucune observation.

La société fait appel (depuis 2002) aux services d'un expert-comptable qui a pour missions : l'assistance comptable à l'établissement des comptes annuels, l'établissement du rapport de gestion annuel à l'attention du CA, le conseil courant, le traitement des déclarations fiscales en matière

d'impôt sur les sociétés, la participation aux réunions de la gouvernance. La prestation a fait l'objet d'une mise en concurrence et le montant annuel moyen des honoraires de 2002 à 2014 est d'environ 6,4 k€.

7.1.2 Comptabilité d'investissement

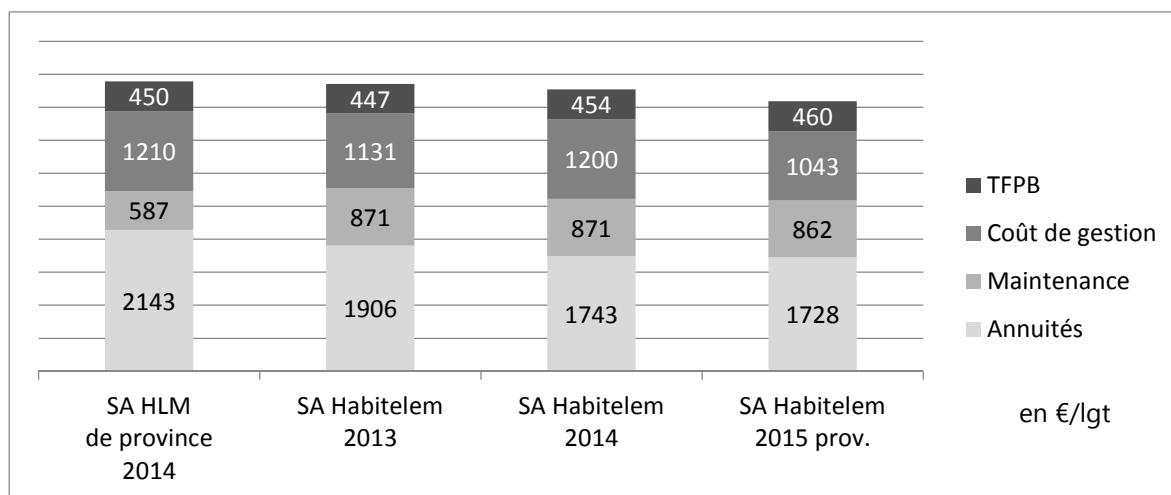
La comptabilité d'investissement est bien tenue. Les fiches de situation financière et comptable sont fiables et font l'objet d'un suivi rigoureux. A la clôture des opérations, les emprunts sont systématiquement réajustés pour neutraliser tout sur-financement.

7.2 ANALYSE FINANCIERE

7.2.1 Analyse de l'exploitation

La rentabilité d'exploitation est analysée à partir de l'autofinancement net comparé aux ratios Boléro 2014, médiane SA HLM de province.

en k€	2010	2011	2012	2013	2014	2015 pr.
Marge sur accession	0	0	0	0	9	3
Marge sur prêts	0	0	0	0	1	0
Loyers	16 734	16 973	17 814	18 111	18 525	18 528
Coût de gestion hors entretien	-3 990	-4 312	-4 107	-4 346	-4 767	-5 110
Entretien courant (avec régie d'entretien)	-1 783	-1 885	-2 358	-2 207	-2 362	-2 072
Gros entretien (avec régie d'entretien)	-1 185	-947	-1 230	-1 020	-882	-1 474
TFPB	-1 600	-1 610	-1 647	-1 686	-1 730	-1 768
Flux financier	289	271	307	220	247	214
Flux exceptionnel	162	238	27	189	303	446
Autres produits d'exploitation	313	85	92	142	79	294
Pertes sur créances irrécouvrables	-24	-24	-22	-40	-55	-87
Intérêts opérations locatives	-2 477	-2 482	-2 628	-2 249	-1 813	-1 537
Remboursements d'emprunts locatifs (hors RA)	-4 670	-4 878	-4 880	-4 864	-4 825	-5 101
Autofinancement net⁸	1 769	1 429	1 367	2 250	2 730	2 336
% du chiffre d'affaires & produits financiers a/c 2014	10,4 %	8,4 %	7,7 %	12,4 %	14,7 %	12,4 %



En 2011, et 2012 la rentabilité d'exploitation atteint une valeur d'environ 8 % du chiffres d'affaires (médiane 2012 égale à 9,2 %) après un prélèvement sur le potentiel financier de 197,4 k€ (152,5 k€ en

⁸ 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).

2011 et 44,9 k€ en 2012). L'évolution favorable, à compter de 2013, est due à la baisse du taux du livret A (sur lequel est indexé 90 % de la dette à long terme) et à la baisse du montant des remboursements d'emprunts. Malgré le versement de 108,6 k€ en 2014 (145,6 k€ en 2015) au titre de la mutualisation des fonds propres des organismes, le taux de rentabilité est de 14,7 % pour une médiane à 9,9 %.

Le produit des loyers évolue de près de 11 % sur la période 2011/2015, à comparer à l'évolution du parc de +4,4 % (cf. § 5.2.1) et représente 97 % des produits encaissables. Les pertes causées par la vacance et les impayés impactent peu l'autofinancement, malgré un doublement des créances irrécouvrables à compter de 2013.

L'annuité locative ne cesse de diminuer sur la période passant de 43 % des loyers en 2010 à 36 % en 2014. Ce taux inférieur à la médiane d'environ 20 % participe au bon niveau de rentabilité. De plus, d'ici à 2020, 155 prêts arriveront à échéance pour un montant total d'environ 4,4 M€.

Le coût de gestion, diminué des versements au titre de la cotisation additionnelle et de la mutualisation, augmente régulièrement sur la période pour atteindre en 2014 un montant de 1 189 € par logement géré. Il reste cependant inférieur à la médiane d'un montant de 1 210 €/lgt.

Les variations les plus importantes se constatent en 2013 et en 2014 (cf. § 2.2.4).

A compter de 2015 ce coût de gestion amorce une baisse et devrait mécaniquement continuer à diminuer pour 2016, en raison de la gestion pour le compte de la SA Domofrance de 508 logements sur Bayonne, sous réserve d'un quasi maintien des moyens consacrés.

Rapportées au logement, les dépenses de maintenance sur les cinq dernières années sont largement supérieures à la médiane (587 €) et atteignent 871 € en 2013, 2014 et 938 € en 2015, soit 60 % supérieur à la médiane. Ce ratio peut paraître très élevé, cependant, compte-tenu de la détention du marché locatif, la société s'astreint à un entretien régulier de son patrimoine afin de maintenir l'attractivité des logements (cf. § 5.3).

La taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) représente, en moyenne sur les cinq années 9 % des loyers pour une médiane à 11 %. Par ailleurs, la société a obtenu, sur la période de contrôle, des abattements au titre des ZUS (641 k€), des travaux d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (986 k€), et pour les travaux relatifs aux économies d'énergie (562 k€).

A compter de 2014, de nouvelles règles prudentielles ont remplacé la notion d'équilibre entre les amortissements techniques et les amortissements financiers. L'autofinancement net calculé selon les nouvelles modalités définies à l'article R. 423-70 du CCH est inclus dans le rapport d'activité de 2014, conformément à la réglementation. Le nouveau calcul impacte peu les deux derniers exercices qui restent comparables aux précédents, et se situent à un niveau largement supérieur au seuil des 3 % (2014 : 14,7 %, 2015 : 12,4 %).

7.2.2 Résultats comptables

Les résultats comptables ont évolué comme suit :

En k€	2010	2011	2012	2013	2014	2015 pr.
Résultats comptables	1 665	1 077	1 714	3 679	2 767	2 984
dont plus-values nettes de cessions			500	1 039	0	491
<i>part des plus-values comptables de cessions</i>	0 %	0 %	29 %	28 %	0 %	16 %
<i>nombre de logements vendus</i>			7	15		8

A partir de 2012, la vente de logements locatifs participe au résultat de l'exercice dans une fourchette de 16 % à 29 % (sauf pour l'année 2014, au cours de laquelle aucune vente n'a été réalisée).

La plus-value nette comptable représente 2 M€ sur la période 2012-2015, soit une moyenne de 68 k€ par logement vendu.

7.2.3 Structure financière

7.2.3.1 Bilan fonctionnel

La structure financière est analysée à partir des éléments constitutifs du bilan fonctionnel et comparés aux ratios Boléro.

en k€	2010	2011	2012	2013	2014	2015 pr.
Capitaux propres	49 554	53 227	56 249	61 237	64 582	67 876
Provisions pour risques et charges	2 548	2 836	2 886	2 750	2 875	3 279
<i>dont PGE</i>	1 915	2 112	2 102	2 175	2 179	2 707
Amortissements et provisions	73 032	78 047	82 949	87 608	91 468	95 447
Dettes financières	75 371	75 041	79 252	75 507	77 296	81 820
Actif immobilisé brut	-193 093	-203 587	-209 831	-216 005	-225 920	-234 304
Fonds de Roulement Net Global (A)	7 412	5 563	11 506	11 096	10 300	14 118
F.R.N.G. à terminaison des opérations ⁹					12 903	
Stocks (toutes natures)	0	0	0	0	23	63
Autres actifs d'exploitation	5 211	5 645	5 651	6 269	5 199	4 894
Provisions d'actif circulant	-390	-389	-500	-424	-442	-451
Dettes d'exploitation	-2 701	-2 753	-3 256	-3 024	-3 442	-3 065
Besoin en F.R. d'Exploitation (B)	2 119	2 503	1 895	2 820	1 338	1 442
Créances diverses	287	178	114	71	91	199
Dettes diverses	-4 561	-4 340	-3 879	-3 873	-4 139	-3 737
Ressource en F.R. Hors Exploitation (C)	-4 274	-4 162	-3 764	-3 802	-4 048	-3 538
Ressource (-) en Fonds de Roulement (D = B+C)	-2 155	-1 659	-1 869	-981	-2 710	-2 096
Trésorerie du Bilan Actif (A-D)	9 567	7 222	13 375	12 077	13 010	16 214

Le fonds de roulement net global (FRNG) 2014 représente 3,9 mois de dépenses pour une médiane SA HLM de province de 3,8 mois. A terminaison, ce FRNG évolue pour atteindre 4,9 mois de dépenses. Les réserves foncières importantes, qui devraient être consommées en grande partie à court terme, obèrent également le FRNG de quelques 1,3 M€. Les comptes provisoires de 2015 montrent la poursuite du renforcement du haut du bilan.

Le FRNG double à partir de 2012. La baisse du nombre de logements produits (cf. § 5.2.1) a eu pour effet de minorer le portage financier des opérations, et de plus, l'exploitation a dégagé de forts excédents à compter de 2012, plus de 8 M€ sur les trois derniers exercices et près de 3 M€ attendus au titre de 2015.

Le taux de fonds propres investis dans le financement des opérations est de l'ordre de 15 % à 20 % pour les opérations neuves, de 2 % pour les réhabilitations, et de 100 % pour les changements de composants.

Le ratio d'indépendance financière (ressources internes/capitaux permanents) est très favorable puisqu'il se situe en moyenne à 44 % pour une médiane SA HLM de province de 30,5 %.

La provision pour gros entretien (PGE) représente en moyenne, sur la période 2010-2014, 53 % des dépenses annuelles constatées au titre du gros entretien, et un peu plus d'un an de travaux, pour un montant moyen de 559 € par logement. Elle est déterminée à partir d'un programme pluriannuel de travaux réalisé en concertation entre le service du patrimoine et la direction financière.

⁹ Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts,...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

Variation du FRNG de 2011 à 2014

en k€	Flux de trésorerie de 2011 à 2014	Bilan début 2011 à Bilan 2014
FRN début 2011		7 412
Autofinancement net cumulé de 2011 à 2014	7 776	
Dépenses d'investissements de 2011 à 2014	-37 933	
Financements comptabilisés de 2011 à 2014	30 043	
Autofinancement disponible après investissement de 2011 à 2014	-114	
Cessions d'actifs de 2011 à 2014	2 751	
Autres "Divers" remboursements (accession etc.) de 2011 à 2014	251	
Flux de trésorerie disponible	2 888	2 888
FRN Final fin 2014		10 300

L'autofinancement net cumulé sur la période représente 20 % des dépenses d'investissements.

Les financements comptabilisés représentent 79 % des dépenses d'investissement.

Ce sont les cessions d'actifs qui permettent de faire évoluer favorablement le FRNG avec, notamment, le produit des ventes de logements locatifs sur 2012 et 2013 qui représente un montant de 1 540 k€.

7.2.3.2 Trésorerie

Le cycle d'exploitation annuel dégage des ressources qui viennent abonder la trésorerie pour 1,9 M€ en moyenne sur la période 2010-2014, malgré un montant moyen de 3 M€ de subventions d'investissement à recevoir. Ce constat se confirme pour 2015 avec une ressource en fonds de roulement d'exploitation d'environ 2 M€.

En 2014, la trésorerie représente environ 5 mois de dépenses pour une médiane nationale de 3,1 mois.

7.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Malgré les nouveaux enjeux relatifs à l'extension du périmètre d'intervention, l'analyse prévisionnelle réalisée en novembre 2015 et validée par le DG en janvier 2016 ne comprenait pas les derniers objectifs de développement.

Une nouvelle simulation a donc été élaborée au cours du contrôle avec la prise en compte des nouvelles livraisons prévues par la société sur le Béarn et sur le pays Basque (100 livraisons en 2017 et 2018, 180 en 2019 et 200 en 2020).

Sur la période, l'évolution envisagée est de 1 008 logements supplémentaires, pour 55 logements vendus ou démolis, soit une variation du patrimoine de +24 %. La synthèse des résultats prévisionnels figure en annexe 6.

Les hypothèses macro-économiques prises en compte pour la période 2016 à 2020 sont celles fournies par la fédération des ESH (taux du livret A : 1 % en 2016, puis 1,7 %, IRL : 0,08 % en 2016 puis 1,2 % par an, inflation : 1,2 %, ICC : 1,4 %) qui diffèrent sensiblement de celles arrêtées par le ministère du logement (note technique DGALN du 15 décembre 2014).

Dans le résumé de cette simulation, on constate que la société est en capacité de tenir ses objectifs :

Evolution structure financière en k€ courants	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Autofinancement net	2 336	2 565	3 458	4 569	5 683	5 809
% des loyers	12,1	13,4	17,3	21,6	25,7	24,8
FDR long terme à terminaison	14 818	12 131	11 873	10 494	10 122	9 547
dont Produits de cessions	1 075	407	794	800	751	649
dont Fonds propres investis en travaux	-787	-804	-1 206	-1 392	-879	-945
dont Fonds propres investis en opérations nouvelles	-982	-4 840	-3 266	-5 269	-5 828	-5 906

L'autofinancement dégage 24,3 M€ de fonds propres sur la période avec une rentabilité annuelle moyenne de 18 % qui augmente fortement après 2017, notamment après achèvement de la période d'amortissement d'un certain nombre d'emprunts. Les opérations nouvelles consommeraient 26 M€ de fonds propres (17 % des prix de revient). Dans le même temps, les travaux d'amélioration du patrimoine existant seraient entièrement autofinancés à hauteur de 6 M€, aucun recours à l'emprunt n'ayant été prévu a priori. Malgré cela, le FDR ne se contracterait que de quelques 5,3 M€ sur la période pour atteindre 9,5 M€, ce qui reste suffisant. L'autofinancement dégagé annuellement devrait permettre de reconstituer rapidement les fonds propres investis au-delà de l'année 2020. Les produits de cessions contribueront plutôt modestement en raison d'une politique de ventes peu développée, ce qui laisse des marges de manœuvre supplémentaires.

Cette étude constitue, cependant, une situation intermédiaire en attente d'une part de la finalisation du PSP, qui devrait définir précisément les besoins en travaux de rénovation du patrimoine, et d'autre part la participation à la revitalisation du centre-ville de Pau (cf. § 5.2.1).

Des simulations plus fines devraient être établies d'ici le mois de septembre 2016, et présentées au CA pour arbitrage sur la politique de développement à mener.

Avec un taux d'endettement relativement faible (environ 31 % de moyenne sur la période pour une médiane nationale à 44,8 %) assortie d'une bonne rentabilité d'exploitation, la société devrait pouvoir à la fois tenir ses objectifs de production en injectant les fonds propres nécessaires à l'équilibre des opérations, et engager les investissements sur le patrimoine existant afin de maintenir, voire améliorer, son attractivité dans un marché en déprise.

7.4 CONCLUSION

La société présente une structure financière saine et une exploitation très rentable, assortie d'un faible taux d'endettement qui lui permettront d'atteindre les objectifs prévus dans le cadre de l'extension de son périmètre d'intervention.

8. ANNEXES AU RAPPORT

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

RAISON SOCIALE :	SA d'HLM HABITELEM
-------------------------	---------------------------

SIEGE SOCIAL :			
Adresse du siège	5, allées Catherine de Bourbon	Téléphone :	05.59.80.02.03
Code postal :	64000	Télécopie :	05.59.80.33.00
Ville :	PAU		

PRESIDENT: Jean GALATOIRE
DIRECTEUR GENERAL : François CORNUZ
ACTIONNAIRE DE REFERENCE : ALIANCE Territoires, CE Aquitaine Poitou Charentes, DOMOFRANCE

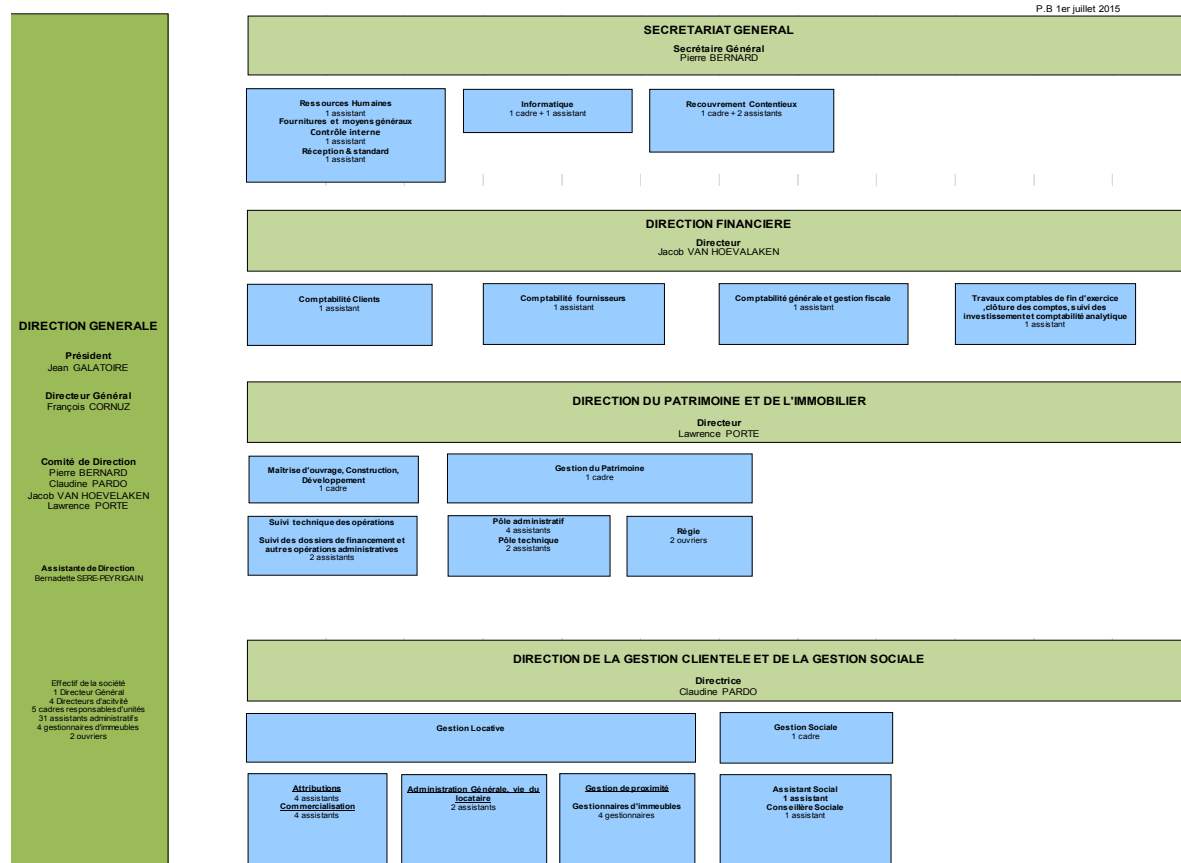
CONSEIL D'ADMINISTRATION AU : 1 ^{er} janvier 2016			
	Membres (personnes morales ou physiques)	Représentants permanents pour les personnes morales	Collège d'actionnaire d'appartenance
Président :	Jean GALATOIRE		Catégorie 4
	ALIANCE Territoires	Patrick DE STAMPA	Catégorie 1
	C.E. Aquitaine Poitou Charentes	Pierre PASQUET	Catégorie 1
	DOMOFRANCE	Bruno VIZIOZ	Catégorie 1
	C.A.P.P.	Jean-Yves LALANNE	Catégorie 2
	Conseil Départemental	Jean-Jacques LASSERRE	Catégorie 2
	SEMILUB	Jean-Pierre PEYS	Catégorie 4
	Pierre Henri SABIN		Catégorie 4
	Christian IPUTCHA		Catégorie 4
	Patrick LACARRERE		Catégorie 4
	Jacques CLAVE		Catégorie 4
	Serge HARISMENDY		Catégorie 4
	Philippe BATBY		Catégorie 4
	Jean-Louis FOURCADE		Catégorie 4
Représentants des locataires (SA) :	Association Familiale Laïque	Maria Del Pilar IRANZO	Catégorie 3
	Association FO Consommateurs	Pascal DOMBLIDES	Catégorie 3
	Confédération Nouvelle du Logement	Harry DORMEUIL	Catégorie 3

ACTIONNARIAT		Cat.	Actionnaires les plus importants (% des actions)
	Capital social : 1 584 081 €		
	Nombre d'actions : 428 130		
	427 036	1	99,74 %
	2	2	
	3	3	
	1089	4	0.25 %
	Nombre d'actionnaires : 32		

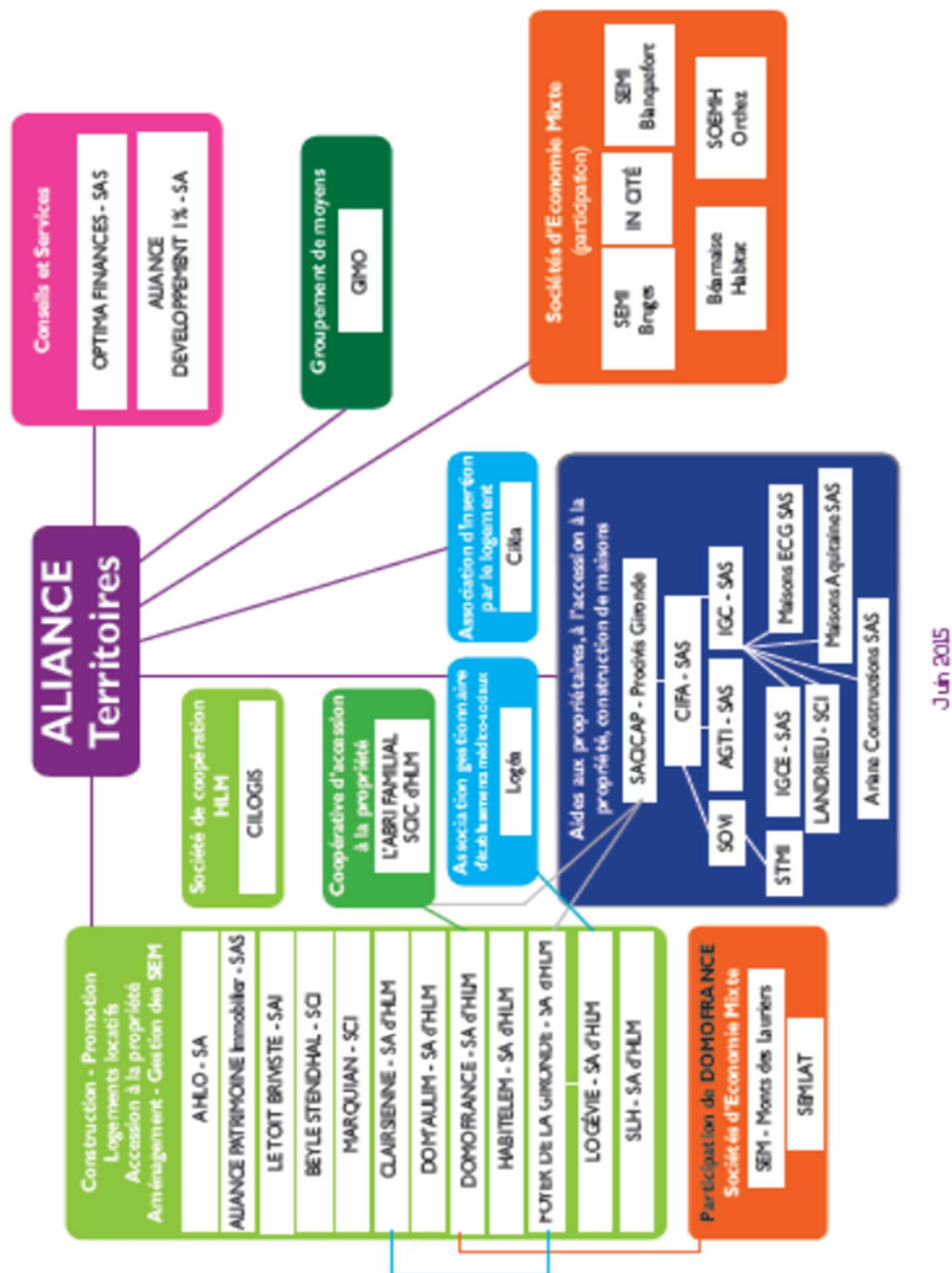
COMMISSAIRE AUX COMPTES : Bertrand BELLY

EFFECTIFS AU : 31/12/2015	Cadres :	9	Total administratif et technique : 45
	Maîtrise :	14	
	Employés :	22	
	Gardiens :	0	Effectif total : 47
	Employés 'immeuble :	0	
	Ouvriers régie :	2	

8.2 ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ORGANISME



8.3 ORGANIGRAMME DU GROUPE D'APPARTENANCE



8.4 CARTOGRAPHIE DE LOCALISATION DU PARC



8.5 ETAT DES ATTRIBUTIONS EN INFRACTIONS

N° logement	Nom du programme	Financement d'origine	Date de la CAL	Date de signature du bail de location	N° unique départemental	Nature De l'infraction	% de dépassement du plafond de ressources	Loyer mensuel (€)	Sanction pécuniaire maximale (€)
	ETRETAT	PLUS	28/07/2015	05/10/2015	064051504157911001	Dépassement de plafond	4 %	230,44	4 147,92
	CAMELIAS 2	PLUS	20/10/2015	28/12/2015	064091504465711003	Dépassement de plafond	22 %	288,29	5 189,22
	LA CAOUSETTE	PLAI	25/08/2015	02/11/2015	064051504214711015	Dépassement de plafond	86 %	286,6	5 158,80

Montant total de la sanction pécuniaire maximale	1 4495,94
--	-----------

8.6 HYPOTHESES ET RESULTATS DE L'ANALYSE PREVISIONNELLE

Patrimoine locatif logts et foyers	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Livraisons	42	155	201	166	209	235
- Ventes et Démolitions	-10	-5	-10	-10	-10	-10
Patrimoine logts et équivalents logements au 31/12	4 008	4 158	4 349	4 505	4 704	4 929

Exploitation en k€ courants	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Loyers patrimoine de référence	17 442	17 442	17 651	17 863	18 077	18 294
Théorique logements						
Foyers	611	577	584	601	608	616
Autres	1 068	1 077	1 087	1 096	1 106	1 116
Impact des Ventes et Démolitions	-43	-95	-135	-182	-227	-266
Impact des Travaux	0	0	0	0	0	0
Loyers des Opérations nouvelles	63	721	1 466	2 439	3 269	4 418
Perte de loyers / vacance logements	-489	-551	-617	-668	-700	-718
Total loyers quittancés (logts et foyers)	18 528	19 171	20 036	21 149	22 133	23 460
Annuités Patrimoine de référence	-6 600	-5 931	-5 219	-4 785	-4 410	-3 999
Incidence des Ventes et Démolitions sur les annuités	0	0	34	65	95	120
Annuités des Travaux & Renouvellement de Composants	-1	-41	-42	-42	-42	-43
Annuités des Opérations nouvelles	-17	-227	-740	-1 391	-2 008	-2 815
Total annuités emprunts locatifs	-6 638	-6 199	-5 967	-6 153	-6 365	-6 737
TFPB	-1 768	-1 997	-2 033	-2 123	-2 200	-2 247
Maintenance du parc (y compris régie)	-3 546	-3 819	-3 609	-3 601	-3 541	-3 880
Charges non récupérées	-115	-83	-93	-100	-105	-108
Coûts des Impayés	-87	-153	-180	-211	-221	-235
Marge Locative directe	6 374	6 920	8 154	8 961	9 701	10 253
Marge brute des autres activités	3	198	223	281	359	408
Personnel (corrigé du personnel de régie)		-3 343	-3 766	-3 719	-3 697	-3 934
Frais de gestion, autres charges et Intérêts autres emprunts	-5 110	-1 738	-1 766	-1 924	-1 951	-2 205
Production immobilisée	205	854	817	990	1 129	1 149
Autres produits courants	374	0	0	0	0	0
Cotisations et prélèvements CGLLS	-270	-649	-499	-442	-151	-163
Produits financiers	214	161	156	143	139	134
Autofinancement courant	1 790	2 403	3 319	4 290	5 529	5 642
Eléments exceptionnels d'autofinancement	446	162	139	279	154	167
Autofinancement net	2 236	2 565	3 458	4 569	5 683	5 809

Evolution structure financière en k€ courants	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Autofinancement net	2 236	2 565	3 458	4 569	5 683	5 809
Remboursement emprunts non locatifs	-144	-87	-55	-3	-4	-1
Produits de cessions	1 075	407	794	800	751	649
Fonds propres investis en travaux	-787	-804	-1 206	-1 392	-879	-945
Fonds propres investis en démolitions	0	0	0	0	0	0
Fonds propres investis en opérations nouvelles	-982	-4 840	-3 266	-5 269	-5 828	-5 906
+/- autres variations pot. financier y cis variation de PGE et des ACNE	44	14	-59	-145	-177	-276
Potentiel financier à terminaison ou livraison 31/12	10 527	7 782	7 448	6 008	5 554	4 884
Provision pour gros entretien	3 055	3 055	3 055	3 055	3 055	3 055
Dépôts de Garantie	1 236	1 294	1 370	1 431	1 513	1 608
FDR long terme à terminaison ou livraison 31/12	14 818	12 131	11 873	10 494	10 122	9 547

Ratios	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Annuités % loyers</i>	-35,8%	-32,3%	-29,8%	-29,1%	-28,8%	-28,7%
<i>Taux de vacance moyen (perte de loyers sur logts vacants)</i>	-2,8%	-3,2%	-3,5%	-3,8%	-3,9%	-4,0%
<i>Autofinancement courant en % des loyers</i>	9,7%	12,5%	16,6%	20,3%	25,0%	24,0%
<i>FDR long terme en €/logt et equiv logts</i>	3 697	2 918	2 730	2 329	2 152	1 937

8.7 SIGLES UTILISES

APL	Aide Personnalisée au Logement	PLAI	Prêt Locatif Aidé d'Intégration
CAL	Commission d'Attribution des Logements	PLA	Prêt Locatif Aidé
CCH	Code de la Construction et de l'Habitation	PLS	Programme Locatif Social
CUS	Conventions d'Utilité Sociale	PLI	Prêt locatif intermédiaire
DALO	Droit Au Logement Opposable	PLUS	Prêt Locatif à Usage Social
DTA	Dossier technique d'amiante	PSP	Plan Stratégique de Patrimoine
FRNG	Fonds de Roulement Net Global	SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
HLM	Habitation à Loyer Modéré	TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
HLMO	Habitation à Loyer Modéré Ordinaire	ZUS	Zone Urbaine Sensible
OPS	Occupation du parc social (enquête)		