

RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE

N° 2014-083 Juin 2016

Société anonyme d'HLM **«Nouveau Logis Méridional»**

Toulouse (31)

Rapport définitif de contrôle n°2014-083 Juin 2016

Société anonyme d'HLM "Nouveau Logis Méridional"

Toulouse (31)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DE CONTROLE N° 2014-083 SA NOUVEAU LOGIS MERIDIONAL – 31

Président : Manuel Flam
 Directeur général : Arnaud Cursente
 Adresse : 2, place de la Légion d'Honneur
 31506 Toulouse cedex 5

Nombre de logements familiaux gérés : 6029

Nombre de logements familiaux en propriété : 6029

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 4902

Indicateurs ¹	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	2.7	1.17	2.08
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	60	46.7	55.6
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn. (%)	0.1	nc	nc
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	nc	3.2	3.01
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	6.49		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	5.9		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	4.6	3.93	
	Quartile : 3		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	4.6	12.1	
	Quartile : 1		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	4.9	12.17	
	Quartile : 1		

Présentation générale de l'organisme La SA d'HLM Nouveau logis méridional appartient au « groupe SNI » (Société nationale immobilière, SEM d'Etat contrôlée par la Caisse des dépôts et consignations).
 Au 31 décembre 2013, elle est propriétaire de 6 029 logements familiaux, principalement implantés sur les agglomérations de Toulouse et Montpellier, et de 4 709 logements étudiants. Elle évolue dans un marché tendu et son développement soutenu répond aux besoins locaux.

Points forts

- Patrimoine bien entretenu et attractif
- Renforcement de la gestion de proximité
- Développement soutenu
- Bonne structure financière

¹ Les sources des données de référence et les dates retenues figurent en annexe Sources et sigles.

- Points faibles**
- Insuffisance du contrôle interne
 - Niveau de loyer élevé
 - Production insuffisante de logements très sociaux
 - Manque de rigueur dans la gestion des charges locatives
 - Faible rentabilité
- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Irrégularité dans la composition et le fonctionnement des CAL : orientations non définies par le CA, absence de présentation de trois candidats, ancienneté de la demande insuffisamment prise en compte, ...
 - Dépassement des plafonds de ressources pour cinq attributions
 - Augmentations de loyer irrégulières
 - Prise en compte insuffisante de la réglementation en matière d'amiante et de plomb
 - Prestations d'entretien et de maintenance imposées aux locataires
 - Absence d'entretien annuel de 338 appareils à gaz
 - Absence de remboursement d'excédents de charges pour des locataires partis en 2013

Inspecteurs-auditeurs Ancols :

Délégué territorial :

Précédent rapport Miilos : n°2009-066 de février 2010

Contrôle effectué du 8 septembre 2014 au 13 janvier 2015

Diffusion du rapport définitif : Juin 2016

RAPPORT DE CONTROLE N° 2014-083

SOCIETE ANONYME D'HLM «NOUVEAU LOGIS MERIDIONAL» – 31

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE.....	2
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA SOCIÉTÉ ET DE SON CONTEXTE.....	2
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE	2
2.2 GOUVERNANCE, ORGANISATION INTERNE ET COOPERATION INTRA GROUPE	2
2.2.1 Gouvernance	2
2.2.2 Organisation interne.....	3
2.2.3 Coopération intra-groupe	3
2.3 CONCLUSION	7
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	8
3.1 OCCUPATION DU PARC	8
3.1.1 Généralités	8
3.1.2 Caractéristiques socio-économiques des locataires.....	8
3.2 ACCES AU LOGEMENT	8
3.2.1 Connaissance de la demande.....	8
3.2.2 Politique d'occupation du parc.....	9
3.2.3 Gestion des attributions.....	10
3.2.4 Contrat de location	11
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	12
3.3.1 Loyers	12
3.3.2 Supplément de loyer de solidarité.....	14
3.3.3 Charges	14
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES	15
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	16
3.6 CONCLUSION.....	17
4. PATRIMOINE.....	17
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	17
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE	18
4.3 DEVELOPPEMENT	18
4.3.1 Rythme de construction depuis les 5 dernières années et objectifs de production	18
4.3.2 Maîtrise d'ouvrage	19
4.4 MAINTENANCE DU PARC	20
4.4.1 Généralités	20
4.4.2 Les foyers.....	21
4.4.3 Diagnostics techniques.....	21
4.4.4 Sécurité des ascenseurs	22
4.4.5 Contrats d'entretien des équipements individuels.....	23
4.5 VENTE DE PATRIMOINE	23
4.6 ACCESSION SOCIALE A LA PROPRIETE	24
4.7 CONCLUSION.....	24
5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....	25
5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	25
5.2 ANALYSE FINANCIERE	25
5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE.....	27
5.4 CONCLUSION.....	28
6. CONCLUSION GÉNÉRALE.....	29
7. LISTE DES ANNEXES.....	30

1. PRÉAMBULE

L'Ancols exerce le contrôle de la société anonyme d'HLM « nouveau logis méridional » (SNI) en application de l'article L. 342-2 du code de la construction et de l'habitation (CCH) : *« 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 applicable ; 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 (...)».*

Le précédent rapport de février 2010 relevait une bonne situation financière, un parc bien entretenu et une importante production de logements pour étudiants. Il soulignait l'insuffisance de la production de logements familiaux avec absence de production de logements très sociaux, un niveau de loyer élevé, des irrégularités dans la gestion des charges et un déficit important dans la connaissance et le traitement de la demande. Il relevait également un manque d'autonomie vis-à-vis de la société nationale immobilière (SNI) et une organisation cloisonnée avec un contrôle interne et une maîtrise des outils informatiques insuffisants. Le présent contrôle porte sur la période 2009-2013.

2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA SOCIÉTÉ ET DE SON CONTEXTE

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Au 31 décembre 2013, la société est propriétaire de 6 029 logements familiaux, dont 4 180 en Haute-Garonne, 1 788 dans l'Hérault et 61 dans le Tarn. Elle possède également 23 résidences pour étudiants représentant 4 709 logements et 11 structures collectives d'accueil de personnes âgées, handicapés ou jeunes travailleurs représentant 195 équivalents-logements.

Ce patrimoine est principalement situé dans les aires urbaines de Toulouse et Montpellier, confrontées à un fort développement démographique et économique et à un fort besoin en logements.

De plus, l'activité soutenue de la promotion privée en défiscalisation a accentué le déficit de logements sociaux. Ainsi, malgré le niveau élevé de production au cours des dernières années sur l'agglomération toulousaine, l'inventaire des logements locatifs sociaux au 1^{er} janvier 2013 fait apparaître un déficit de 22 000 logements sur le territoire de la communauté urbaine du grand Toulouse, devenue « Toulouse métropole » au 1^{er} janvier 2015. Une seule commune (Colomiers) atteint l'objectif de 25 % de logements sociaux fixé par la loi du 18 janvier 2013 relative au renforcement des obligations de production. La commune de Toulouse se situe à 20,3 % et celle de Blagnac à 23,5 %. De même le déficit est de 14 000 logements sur le territoire de la communauté d'agglomération de Montpellier, avec 22 % de logements sociaux sur la ville centre. Aucune commune n'atteint l'objectif de 25 %.

La compétence des aides à la pierre est entièrement déléguée en Haute-Garonne et dans l'Hérault aux différentes communautés d'agglomérations ainsi qu'au conseil général.

2.2 GOUVERNANCE, ORGANISATION INTERNE ET COOPERATION INTRA GROUPE

2.2.1 Gouvernance

Le capital de la société s'élève à 1 379 600 € au 31 décembre 2013. Il est réparti entre 22 actionnaires dont les trois principaux sont la SNI (50 %), le Groupement interprofessionnel

de construction (GIC) collecteur du 1 % patronal (33 %) et la caisse d'épargne Midi-Pyrénées (13,7 %). La SNI est l'actionnaire de référence de la société.

Le conseil d'administration (CA) est composé de 18 membres, dont 3 représentants des locataires. Il est présidé par M. Manuel Flam depuis le 1^{er} janvier 2014. Il se réunit 4 fois par an avec une bonne assiduité de ses membres.

L'examen du train de vie n'appelle aucune observation.

M. Arnaud Cursente, directeur général (DG), ce dernier cumule le mandat social confié par le CA de la société avec un contrat salarié avec la SNI, et fait l'objet à ce titre d'une mise à disposition de la filiale. Cette pratique n'est pas juridiquement irrégulière, mais nécessite une transparence et une vigilance particulières quant à la prévention des risques de conflits d'intérêts auxquels peut se trouver exposé, de ce fait même, le DG. Si la convention de mise à disposition respecte la procédure des conventions règlementées, l'agence relève que le CA ne détermine pas la rémunération de son DG au titre de son mandat social, comme le prévoit la réglementation [article L. 225-53 du code de commerce]. Le CA devrait en outre être informé des conditions économiques de sa mise à disposition par la SNI. Or, il est seulement informé du coût global de la mise à disposition de celui-ci (validé par une délibération annuelle). L'évaluation de la performance du directeur général échappe au CA, qui n'a connaissance ni du montant de la prime d'objectifs alloué ni des critères utilisés pour sa détermination. Les pièces justificatives fournies à l'appui de la facturation, directement prélevée sur le compte courant, ne comportent aucun détail quant à ses composantes. Dans sa réponse la société indique que l'information donnée au CA porte sur les conditions économiques de la mise à disposition du DG.

2.2.2 Organisation interne

Les services de la société sont organisés autour de trois directions : « administrative et financière », « développement et maîtrise d'ouvrage » et « exploitation ». Les agents du service « développement et maîtrise d'ouvrage » sont pour leur majorité mis à disposition du GIE Territoire Midi-Pyrénées/Languedoc-Roussillon. Le plan de gardiennage développé depuis le précédent contrôle et le regroupement au sein de la « direction de l'exploitation » créée en 2013 des activités de gestion locative et de maintenance contribuent au renforcement de la gestion de proximité.

Au 31 décembre 2013, la société comptait un effectif salarié de 88 agents représentant 85,1 équivalents temps plein (ETP). Le ratio pour 1 000 logements gérés s'élève à 13,3 ETP, ce qui est sensiblement inférieur à la moyenne de celui des SAHLM (15,5). Ce ratio ne couvre pas cependant l'ensemble des prestations effectuées par les cinq GIE (expertises et supports, ventes, centre d'appels, systèmes d'information, territoire MP/LR) dont la société est adhérente.

Les carences du contrôle interne et le manque d'autonomie informatique déjà relevés lors du contrôle précédent perdurent. Cette situation s'est traduite par un manque de fiabilité des données fournies qui n'ont pas permis la réalisation de toutes les diligences nécessaires. Cela conduit également à de nombreuses anomalies ou irrégularités.

En fin de contrôle, la société a annoncé la mise en place d'une nouvelle organisation et s'est engagée à améliorer le contrôle interne. Toutefois, elle n'a pas répondu sur la nécessité de renforcer le contrôle hiérarchique.

2.2.3 Coopération intra-groupe

Les modalités d'exercice du contrôle de l'actionnaire de référence sur la société, investie en propre d'une mission d'intérêt général telle que définie dans l'article L. 411-2 du CCH, conduisent fortement à limiter son autonomie. L'appartenance au groupe SNI se traduit pour la société sous forme de fortes interventions de la part de son actionnaire de référence, que ce soit en matière :

- de désignation du DG : le directeur général est mis à disposition de la société par la SNI et rémunéré par cette dernière (cf. ci-dessus page 4) ;

- d'adhésion obligatoire à des structures « groupe SNI » : le GIE « expertises et supports » (§ 2.2.3.3), le GIE « systèmes d'information » (§ 2.2.3.4), le GIE « centre d'appels de Dijon » (§ 2.2.3.5), le GIE « ventes » (§ 2.2.3.6.), le GIE Territoire Midi Pyrénées/Languedoc Roussillon (§ 2.2.3.7). En fin de contrôle, la réponse de la société porte sur la régularité des prestations alors que le problème soulevé est l'autonomie ;

- financière : la gestion active de la dette et de la trésorerie disponible dépend de la convention de gestion centralisée de trésorerie du pôle ESH signée avec la SNI (§ 2.2.3.1) contrat de concession de licence d'utilisation des dénominations et marques Groupe SNI a été signé en 2006 (§ 2.2.3.2) ; la réponse de la société porte sur l'existence de la licence alors que le problème posé porte sur le fait qu'elle soit payante ;

- de politique d'investissements : toutes les opérations sont systématiquement soumises à l'accord du comité national d'engagement de la SNI avant présentation au CA.

2.2.3.1 La convention de gestion centralisée de trésorerie du pôle ESH

a) gestion de trésorerie

Une convention a été conclue pour une durée d'un an à compter du 1^{er} janvier 2006 et renouvelable par tacite reconduction.

Elle permet à chaque ESH de bénéficier d'une gestion optimisée de la trésorerie, d'une diminution du coût moyen pondéré de ses financements et d'une juste rémunération de ses excédents de trésorerie. Le dispositif consiste à écrêter quotidiennement le solde des comptes bancaires de la société et à transférer ce flux vers un compte centralisateur ouvert à la SNI qui effectue des placements sous forme de SICAV, fonds communs de placement et obligations de première catégorie. La société est dessaisie de la gestion de sa trésorerie par le mandat de gestion accordé à la SNI contrairement aux dispositions de l'article 5 de la convention de gestion centralisée de trésorerie qui dispose que *« la présente convention ne saurait altérer l'indépendance des parties quant à leur gestion et à la poursuite de leur propre objet social et qu'ainsi les parties continueront d'assumer de façon autonome leur direction, gestion, responsabilité et obligations »*.

Deux agents interviennent à tour de rôle, à raison de 2 heures par jour pour la réalisation des mouvements quotidiens de trésorerie. La société a perçu des intérêts sur les placements réalisés. Les montants constatés sur la période étudiée s'élèvent à 1 564 k€ :

2009	2010	2011	2012	2013
169 k€	72 k€	345 k€	552 k€	426 k€

Cependant cette gestion centralisée de la trésorerie comporte des risques puisque le compte courant de la société est apurée tous les matins. A titre d'exemple, le paiement de la TFPB pour l'année 2014 qui devait être opéré le 28 octobre a fait l'objet d'un prélèvement de la banque la veille de la date prévue. Ce mouvement a entraîné un découvert de plus de 4 M€ sur une journée.

b) gestion de la dette

Compte tenu du fort pourcentage de prêts indexés sur le taux du livret A, la SNI a proposé à ses filiales, depuis l'année 2006, de mettre en place une couverture de la dette pour se prémunir des variations du taux de ce livret.

Pour la société, l'encours total est de 326 484 k€, dont 92,5 % est indexé sur le livret A. Vingt contrats de swaps ont été souscrits à hauteur 131 000 k€, soit 40 % de l'encours total et plus de 43 % de l'encours relatif au livret A. Le seul swap à caractère spéculatif a entraîné une provision pour risque d'un montant de 37 k€ en 2010, 33 k€ en 2012 et 21 k€ en 2013 (pour 3 M€ d'encours).

La baisse du taux du livret A a eu des conséquences positives en matière de charges financières liées au remboursement des emprunts contractés auprès de la CDC. Il n'en va pas de même pour les swaps qui ont subi un impact contraire se traduisant par une augmentation sensible des intérêts payés au titre des couvertures mises en place, avec une incidence directe sur l'autofinancement cumulé sur la période 2009/2013 (-8 152 k€) :

2009	2010	2011	2012	2013
1 048 k€	1 760 k€	1 139 k€	1 495 k€	2 710 k€

En cas de désengagement des SWAPS, la soule à verser par la société est évaluée au 30 juin 2014 à 22 772 k€.

2.2.3.2 *Le contrat de concession de licence d'utilisation des dénominations et marques Groupe SNI*

L'appartenance au groupe SNI se traduisait pour la société par un contrat de concession de licence d'utilisation des dénominations et marques « groupe SNI » signé le 29 juin 2006 et modifié par avenant le 8 avril 2009. Cette redevance a été supprimée à compter du 1^{er} janvier 2015.

Par convention du 29 juin 2006, la SNI a concédé à la société le droit non exclusif d'utiliser la marque « groupe SNI » et le logo au sein de sa dénomination sociale, son nom commercial et/ou son enseigne, dans le cadre de son activité moyennant le paiement d'une redevance de 0,38 % TTC du montant des loyers mis en recouvrement au cours de l'exercice considéré. Ce taux a été ramené à 0,3 % HT par avenant du 8 avril 2009.

La société intervenant dans un secteur réglementé non concurrentiel, l'utilisation d'une marque commerciale rémunérée sur des contreparties immatérielles, assimilable à une franchise, était incompatible avec le service d'intérêt économique général confié à la société en application du droit européen.

Le coût s'est élevé sur la période à 678 k€

2.2.3.3 *Le GIE groupe SNI « expertise et supports »*

Ce GIE créé en 2009 apporte des prestations dans les domaines financier, juridique, ressources humaines, communication, pilotage et contrôle interne. Ces thématiques étaient précédemment traitées dans le cadre d'une convention de prestations de service (datant du 29 juin 2006) régulièrement critiquée par la Miilos (manque de transparence de ce dispositif basé sur un calcul forfaitaire du coût des prestations et non modulé en fonction de la taille des ESH et du volume de production).

L'utilisation des services de ce GIE par chaque membre est modulée selon certains niveaux (n°1 : obligatoire, n°2 : souhaitable, n°3 : possible). Le règlement intérieur du GIE du 21 décembre 2012 prévoit des interventions de niveau 1 dans les domaines suivants :

- domaine « financier » : comptabilité (procédures comptables), contrôle de gestion (dispositif Infocentre pour montage budgétaires),
- domaine « juridique » : expertise sur droit des sociétés, assistance juridique des dossiers analysés en comité d'engagement,
- domaine « ressources humaines » : recrutement des cadres supérieurs, gestion des ACI, outils/process RH, sélection de formation et d'intervenants, expertise juridique en droit social, négociation avec les instances de représentants du personnel,
- domaine « communication » : interne et externe,
- domaine « pilotage »,
- domaine « contrôle interne » (reporting normatif à destination de la CDC),
- domaine « achats et frais généraux ».

Le coût des prestations versées à ce GIE sur la période est de 1 495 k€.

2.2.3.4 *Le GIE groupe SNI « systèmes d'information »*

Ce GIE créé le 03 janvier 2006 a pour vocation de faciliter l'activité de ses membres en lui fournissant les moyens d'assurer les fonctions relatives aux systèmes d'information, au centre de relation client et à la communication.

Cependant, il a été constaté à l'occasion de l'inspection des difficultés de maîtrise de l'outil, d'importants délais d'obtention d'informations et des insuffisances de données révélant un niveau de performance insuffisant (incohérences des extractions fournies, insuffisances

importantes des données relevant des loyers, anomalies détectées en matière de charges locatives).

Le coût des prestations s'est élevé sur la période à 3 917 k€.

2.2.3.5 *Le GIE « centre d'appels de Dijon »*

Ce GIE créé le 23 juin 2007 élabore et met en œuvre un système de centre d'appel au profit de ses adhérents dans le but de faciliter la gestion de leur patrimoine et par voie de conséquence fournir un meilleur service. Il vise à améliorer la qualité du service rendu à leurs locataires ou occupants par une réactivité et une réponse rapide aux demandes qu'ils peuvent formuler, et par une permanence de l'accueil et une traçabilité permanente de chaque demande.

Le coût des prestations s'est élevé sur la période à 670 k€.

2.2.3.6 *Le GIE « ventes »*

Ce GIE créé le 13 avril 2010 a pour mission d'accompagner et de piloter les ventes des logements, des membres, à savoir :

- la préparation et la réalisation de la vente des logements en bloc ou par lots,
- la recherche d'acquéreur des dits biens,
- l'achèvement du processus de vente et la conservation des pièces.

Le coût des prestations s'est élevé sur la période à 678 k€.

2.2.3.7 *Le GIE « Territoire MP/LR »*

Ce GIE a été créé en 2012 pour répondre à la volonté de mutualiser entre les sociétés du groupe les activités de prospection et d'assistance à la maîtrise d'ouvrage. Le personnel est mis à disposition par les sociétés membres qui facturent les charges au GIE, ce dernier répartissant annuellement ses dépenses auprès des adhérents. L'examen des dossiers des agents mis à disposition montre que les articles L. 8241-1 et L. 8241-2 du code du travail relatifs au prêt de main d'œuvre sont respectés à savoir : l'accord effectif du salarié concerné, la matérialisation de cet accord par l'établissement d'un avenant au contrat de travail précisant le travail confié au salarié mis à disposition dans l'entreprise utilisatrice, la signature d'une convention de mise à disposition entre l'entreprise prêteuse et l'entreprise utilisatrice.

Le coût des prestations réalisées par la GIE a représenté pour la société une charge sur la période de 164 k€.

2.2.3.8 *Le contrôle interne d'exécution des conventions ou des prestations intra-groupe*

Le fait que des prestations soient réalisées entre membres d'un même groupe, ou entre le membre d'un groupe et une structure de moyens communs, type GIE, ne dispense pas le bénéficiaire de la prestation de contrôler l'effectivité, la qualité et le rapport qualité/prix de la prestation.

Or la société n'est pas en situation d'exercer le contrôle des GIE, comme elle le fait sur ses propres services :

- elle ne dispose d'aucune latitude sur le mode de gouvernance des structures, statutairement fixé sous le régime de l'administrateur unique, ni sur la désignation de la personne titulaire de cette fonction ;
- elle ne peut se soustraire, notamment, aux prestations du GIE expertises/supports considérées comme obligatoires (cf. § 2.2.3.3), sans payer une indemnité correspondant au double du montant de ces prestations (cf. les dispositions de l'article 7 du contrat constitutif du dit GIE) ;
- elle n'est pas en capacité de contrôler le service fait par le GIE « expertises et supports », en l'absence de justification de la nature des prestations attendues et de la vérification de leur niveau de facturation.

En fin de contrôle, la société s'est engagée à faire disparaître la pénalité prévue en cas de non recours aux prestations pour le GIE « expertises et supports ».

L'ensemble des contrats et conventions destinés à mutualiser les moyens des membres du groupe ne sont plus considérés par la société comme des conventions réglementées, en méconnaissance des textes visant à prévenir des risques de conflit d'intérêts [L. 225-38 du code de commerce et L. 423-10 du CCH].

Le CA du 24 octobre 2013 a autorisé le déclassement du champ des conventions réglementées des contrats relatifs aux groupements d'intérêt économique (GIE), considérant que ces conventions intra-groupes, nécessaires au bon fonctionnement de sa structuration, de par leur récurrence peuvent être considérées comme des conventions courantes conclues à des conditions normales, entrant ainsi dans le champ d'application de l'article L. 225-39 du code de commerce.

L'Ancols conteste la régularité de cette autorisation aux motifs suivants : d'une part, il n'est pas démontré le caractère courant de ces conventions, la notion de récurrence n'étant pas à elle seule une condition suffisante et, d'autre part, la qualification de « normal » présuppose pour ces conventions la démonstration que les prestations sont réalisées aux mêmes conditions pratiquées habituellement par la société dans ses rapports avec les tiers. L'absence de calcul du coût exact de l'utilisation des services du GIE « expertise et supports » ne permet pas de retenir une telle qualification.

L'attribution du mandat d'audit légal de ses comptes a été faite sans mise en concurrence.

L'audit légal des comptes sociaux est assuré par un prestataire (par ailleurs commissaire aux comptes pivot du groupe) depuis 2005. Ce mandat lui a été renouvelé par l'assemblée générale de la société du 24 juin 2009 pour une durée de 6 ans sans mise en concurrence (montant cumulé des honoraires sur 5 ans : 263 k€). Il en va de même pour le mandat de commissariat aux comptes suppléant confié à un second prestataire.

En fin de contrôle, la société a indiqué qu'une mise en concurrence a été effectuée à l'expiration du mandat actuel.

Les prestations assurées par le GIE « expertises et supports » apparaissent irrégulières au regard des principes fondamentaux de la commande publique [ordonnance n° 2005-649 du 06 juin 2005].

Ces prestations, assurées par le GIE pour le compte de ses membres ayant la qualité de pouvoirs adjudicateurs, constituent des marchés au sens de l'article 1^{er} de l'ordonnance n° 2005-649 du 06 juin 2005.

Elles ne font pas l'objet de mesures de publicité ni de mesures de mise en concurrence préalable, les instances dirigeantes du groupe considérant que l'exception relative aux contrats quasi-régie prévue à l'article 23 de l'ordonnance du 06 juin 2005 trouve à s'appliquer.

Or, il n'a pas été établi lors du contrôle que la société était en situation d'exercer sur le GIE « expertises et supports » un contrôle comparable à celui qu'elle pourrait exercer sur ses propres services

2.3 CONCLUSION

La société dispose d'une organisation adaptée à l'exercice de ses missions et sa gestion de proximité a été développée. Toutefois, les insuffisances du contrôle interne et le manque d'autonomie informatique perdurent et conduisent à de nombreuses anomalies ou irrégularités. L'organisation des relations au sein du groupe laisse apparaître quelques irrégularités ou risques juridiques.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

3.1.1 Généralités

Hors vacance technique liée aux travaux ou aux projets de ventes, la vacance de logements ne touche que 1,3 % du patrimoine et la vacance de plus de trois est nulle (0,08 %). Cette situation s'explique par la tension du marché du logement tant dans l'agglomération toulousaine que dans l'agglomération montpelliéraine et par un parc globalement bien situé et plutôt attractif.

Taux de vacance des logements familiaux en % du parc au 31 décembre 2013	Moins de 3 mois	Plus de 3 mois	Total
vacance commerciale	1,23	0,08	1,31
vacance technique	0,05	1,31	1,36
vacance globale	2,59	0,08	2,68

Le taux de rotation (15,7 % dont 2 % de mutations interne) est supérieur à la moyenne des unités urbaines de Toulouse et Montpellier (respectivement 12,3 % et 7,2 %). La société s'est engagée à favoriser le parcours des locataires au sein du parc social. Une « charte de mutation » validée par le CA du 18 octobre 2012 définit les modalités de mise en œuvre de cette politique. Une commission interne est chargée d'examiner les dossiers de demande de mutation préalablement au passage en commission d'attribution des logements (CAL).

3.1.2 Caractéristiques socio-économiques des locataires

Selon l'enquête OPS pour 2014¹, les ressources des ménages sont proches des moyennes départementales pour la Haute-Garonne et plus favorables pour l'Hérault avec seulement 34 % des ménages qui disposent de ressources très modestes (inférieures à 40 % des plafonds réglementaires) contre 48 % au niveau départemental. L'analyse des ressources des locataires entrés en 2013 montre l'accentuation du caractère social de l'occupation en particulier en Haute-Garonne avec 53 % des attributions réalisées à des ménages dont les ressources sont inférieures à 40 % des plafonds.

Ressources des locataires/Plafonds de ressources réglementaires	<20 %	<40 %	<60 %	>100 %
Locataires en place au 31 décembre 2013 – NLM Haute Garonne	27 %	43 %	63 %	11 %
Moyenne département Haute Garonne (OPS 2012)	26 %	43 %	63 %	9 %
Attributions réalisées NLM en Haute-Garonne en 2013	35 %	53 %	69 %	1 %
Locataires en place au 31 décembre 2013 – NLM Hérault	17 %	34 %	58 %	4 %
Moyenne département Hérault (OPS 2012)	26 %	48 %	69 %	11 %
Attributions réalisées par NLM dans l'Hérault en 2013	22 %	43 %	70 %	1 %

Au 31 décembre 2013, 3 591 locataires (soit 60 %) ont perçu l'aide personnalisée au logement (APL), ratio comparable à la moyenne des territoires d'implantation (59 % en Haute-Garonne et 60 % dans l'Hérault, source OPS 2012). Avec un montant moyen de 266 € par ménage aidé, l'APL représente 64 % de la quittance globale des bénéficiaires (y compris loyers annexes et charges locatives).

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

En Haute-Garonne, depuis 2011 l'enregistrement et la gestion de la demande s'effectuent au travers du fichier départemental commun, via l'outil Imhoweb. Dans l'Hérault chaque organisme a conservé son propre fichier dans lequel il saisit les demandes reçues avant de les

¹ 3 729 ménages ont répondu à l'enquête en Haute-Garonne et 1 750 dans l'Hérault, soit 87 % des locataires du parc

basculer sur le serveur du numéro unique. La société satisfait à ses obligations réglementaires en la matière.

Au 31 décembre 2013, 33 961 demandes étaient en attente d'un logement en Haute-Garonne², dont 31 % de demandes de mutation au sein du parc social. Cette demande connaît une stabilisation sur les dernières années, avec une concentration sur la communauté urbaine du grand Toulouse (78 % des demandes). A l'inverse dans l'Hérault avec 34 306 demandeurs en attente d'un logement au 31 décembre 2013, dont 11 595 demandes de mutation (33 %), le nombre de demandes est en augmentation apparente (28 100 demandeurs au 31 décembre 2010) notamment sur la communauté d'agglomération de Montpellier qui représente 62 % des demandes. Toutefois, en l'absence de gestion centralisée, le risque de double compte et de surévaluation de la demande existe.

3.2.2 Politique d'occupation du parc

Au 31 décembre 2013, 88 % des logements relèvent d'un droit de réservation, dont 39 % au bénéfice de collecteurs du 1 % logement et 21 % pour les collectivités territoriales. Compte-tenu des réservations au titre du contingent préfectoral, le parc en gestion directe est particulièrement limité (12 %).

En Haute-Garonne, l'accord collectif départemental 2008-2010 a été prorogé chaque année par avenant jusqu'en 2014. La signature le 9 octobre 2013 d'un nouveau plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD) entre l'Etat et le conseil général devrait donner lieu à l'élaboration d'un nouvel accord tenant compte des évolutions apportées au dispositif.

Dans l'Hérault, un nouvel accord collectif départemental a été élaboré pour la période 2013-2014 selon les mêmes dispositions que celles de l'accord 2010-2012. Une commission départementale « MDES » (ménages en difficultés économique et sociale) est chargée de l'examen des demandes d'attribution de logement, y compris celles relevant du droit au logement opposable (DALO). L'Etat délègue aux bailleurs la gestion de la réservation préfectorale pour l'accueil des ménages défavorisés sur la base d'une convention définissant les objectifs annuels de relogement.

L'outil partagé entre les services de l'Etat et les bailleurs (« Syplo ») permet un suivi du relogement des ménages prioritaires auquel la société contribue de façon satisfaisante. Elle atteint largement les objectifs qui lui sont assignés dans l'Hérault, y compris au titre du DALO. Sur ce dernier point elle rencontre plus de difficultés en Haute-Garonne en raison notamment de la localisation du parc et du niveau des loyers, bien que sa contribution reste d'un bon niveau comparé à celle des autres organismes.

Relogement des publics prioritaires	2009	2010	2011	2012	2013
objectifs assignés à la société en Haute-Garonne	144	144	147	102	111
nombre de ménages relogés	102	127	173	110	116
Taux de réalisation	71 %	88 %	118 %	108 %	105 %
dont relogements au titre du Dalo	21	53	39	24	40
Taux de réalisation Dalo			76%	69 %	121 %
objectifs assignés à la société dans l'Hérault	nc	31	31	31	23
nombre de ménages relogés	29	33	82	97	69
Taux de réalisation		106 %	264 %	312 %	300 %
Dont relogement au titre du Dalo	9	13	20	23	18
Taux de réalisation Dalo		162 %	250 %	287 %	150 %

Elle contribue également à l'accueil des plus démunis et des personnes rencontrant des problèmes d'insertion, par un travail partenarial avec les associations oeuvrant dans le domaine

² source Ministère du logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité – serveur du numéro unique.

de la réinsertion par le logement. En 2013, 12 ménages ont ainsi pu bénéficier d'un glissement de bail après une période de sous-location. Par ailleurs la résidence Saint-James à Toulouse (58 logements individuels) permet la sédentarisation de gens du voyage et une convention avec le PACT de Haute-Garonne garantit un accompagnement adapté.

Les dispositions réglementaires en matière de sous-occupation ont été prises en compte tardivement et partiellement.

La société n'a engagé l'identification de ces locataires touchés par la perte du droit au maintien dans les lieux en raison de la sous-occupation de leur logement que depuis le début de l'année 2014 et uniquement sur le territoire de l'agence de Toulouse. Lors du contrôle, des contacts avaient été pris mais aucune proposition de relogement n'avait été formalisée. Bien qu'il soit probable que peu de situations de sous-occupation donneront lieu à relogement à court terme, en limitant l'application des dispositions réglementaires la société se prive d'opportunités dans un marché locatif tendu. Au 31 décembre 2013, le fichier des locataires fait apparaître 112 locataires potentiellement concernés.

La société a annoncé en fin de contrôle la mise en place d'un plan d'action afin d'améliorer la gestion des situations de sous-occupation et de traiter également la sur-occupation.

3.2.3 Gestion des attributions

La société a mis en place deux CAL compétentes sur les territoires respectifs de Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées. Ces CAL se réunissent tous les quinze jours. L'agence Languedoc-Roussillon organise des réunions supplémentaires lors de la livraison des nouvelles opérations. Au cours des trois dernières années, elles ont attribué en moyenne 950 logements par an en Midi-Pyrénées (y compris logements étudiants) et 330 en Languedoc-Roussillon. L'information donnée à ses membres est détaillée et les procès-verbaux établis garantissent la traçabilité de la procédure.

Le CA est peu impliqué dans la politique d'attribution.

Le règlement intérieur des CAL approuvé par délibération du CA du 15 octobre 2008 précise notamment que les critères d'attribution doivent se conformer à « *politique générale d'attribution qui est de la compétence du conseil d'administration* ». Toutefois la société ayant été dans l'incapacité de fournir la délibération relative à la définition de cette politique conformément à l'article R. 441-9 du CCH, le CA a délibéré uniquement lors de sa réunion du 15 décembre 2014.

De plus, le rapport annuel d'activité des CAL présenté au CA comporte uniquement des données statistiques sans analyse qualitative des caractéristiques et de l'évolution de la demande, des attributions et de l'occupation du parc permettant la définition d'orientations adaptées. Il est systématiquement présenté au titre des « questions diverses » et les PV ne retranscrivent aucun débat, ce qui semble attester du faible intérêt pour ce sujet.

L'article R. 441-3 du CCH qui impose la présentation de 3 candidatures pour une attribution n'est toujours pas respecté, malgré l'observation du précédent rapport.

La société n'a pas pris les dispositions adaptées pour assurer le respect de la réglementation. Certains réservataires présentent quasi-systématiquement un seul candidat et la société n'ajoute pas d'autres candidatures aux propositions incomplètes. Elle se limite à demander au réservataire un courrier type attestant « *l'insuffisance du nombre de candidats* » y compris dans des secteurs très tendus. Le réservataire se substitue ainsi à la CAL, seule compétente pour établir l'insuffisance de la demande. Ainsi, l'analyse des procès-verbaux de cinq CAL successives de l'agence Haute-Garonne (avril à mai 2014) révèle que sur 143 logements présentés les trois-quarts ne disposaient que d'une seule candidature et seulement 8 (soit 6 %) proposait trois candidatures. Cette pratique récurrente prive la CAL de ses prérogatives.

Les demandes anciennes sont insuffisamment prises en compte. Parmi les 554 attributions de logements (hors étudiants) effectuées sur l'agence Midi-Pyrénées en 2013³, seulement 6 %

³ en l'absence d'information sur la date de la demande dans le fichier remis par la société, cette analyse n'a pas pu être effectuée pour l'agence de l'Hérault.

concernent des demandes de plus de trois ans (délai anormalement long en Haute-Garonne) et 14 % des demandes de plus de deux ans. La majorité des dossiers traités sont des demandes récentes (68 % ont moins d'un an), voire très récentes (29 % ont moins d'un mois) et aucun suivi spécifique des demandes anciennes n'est assuré. La date de la demande est identifiée dans les dossiers sélectionnés pour être présentés en CAL, mais ce critère n'est pas pris en compte dans la hiérarchisation des demandes et le poids prépondérant des réservataires dans les propositions conduit à privilégier les candidatures récentes.

Le contrôle des attributions 2013 a révélé 5 dépassements de plafonds de ressources.

La difficulté à obtenir des données fiables n'a pas permis de réaliser le contrôle des attributions sur plusieurs années. Toutefois l'examen limité à l'année 2013 a permis de relever 5 attributions de logements avec dépassements de plafonds de ressources. Ces dépassements varient entre 10,3 % et 36,6 % et concernent majoritairement des logements PLAI ou équivalent (4 sur 5), alors que ce patrimoine destiné aux ménages rencontrant des difficultés est peu présent dans le parc de la société. Ils relèvent soit d'une mauvaise identification du financement, soit d'erreurs d'analyse du dossier par les services, et illustrent l'insuffisance du contrôle interne. Cette infraction au CCH est susceptible de la mise en œuvre de pénalités financières (cf. annexe 1.8).

A l'issue du contrôle, la société s'est engagée à améliorer la formation des agents afin d'éviter que des erreurs se renouvellent.

La société n'assure aucun contrôle de l'occupation de la résidence « l'or bleu » à Gaillac, comportant 10 logements loués au CCAS en vue d'une sous-location à des personnes âgées aux ressources modestes. Cette opération livrée en 2010 est conventionnée à l'APL en PLAI. Elle fait l'objet d'une mise à disposition du CCAS de Gaillac dans le cadre de son action de maintien à domicile des personnes âgées. Les attributions sont réalisées directement par le CCAS. L'évaluation annuelle prévue par la convention de mise à disposition, qui doit être portée à la connaissance du bailleur, n'a jamais été réalisée. La vérification des ressources des occupants faite dans le cadre du présent contrôle a révélé une attribution réalisée en 2012 au profil d'un demandeur dépassant le plafond de ressources de 37 %.

Face à ce constat la société s'est engagée à améliorer le suivi de la convention.

3.2.4 Contrat de location

Le contrat de location est complet et à jour des dispositions législatives en matière du droit au maintien dans les lieux. Toutefois, la clause prévue dans les « conditions générales » interdisant la sous-location n'a pas été mise à jour des dispositions de la loi du 25 mars 2009 sur la mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion qui autorise les locataires HLM à sous-louer, après information du bailleur, une partie de leur logement à certaines catégories : personnes de plus de 60 ans, adultes handicapés ou jeunes de moins de 30 ans.

Par ailleurs, la Commission nationale des clauses abusives considère que la clause figurant dans les « conditions générales » qui oblige le locataire à « *garnir les lieux loués de meubles et objets mobiliers de valeur suffisante pour répondre en tout temps du paiement du loyer et de l'exécution des clauses du présent contrat* » fait double emploi avec le dépôt de garantie.

Au-delà de ces clauses illicites, de nombreuses dispositions contractuelles exonèrent substantiellement la responsabilité du bailleur (ex : *accidents survenant aux usagers de terrains de jeux*) ou interdisent au locataire tout recours à l'encontre de la société (ex : *pour survenance de cas fortuit ou de force majeure*).

De plus, la comparaison des nombreuses obligations du locataire assorties de diverses pénalités (pour retard de paiement, pour immobilisation, ...), avec celles incombant au bailleur, très succinctes (cf. 2^e alinéa du § « entretien des lieux loués » des conditions générales) et sans pénalité en cas d'inexécution, contribuent au déséquilibre du contrat. La commission des clauses abusives, dans sa recommandation n° 2000-01 du 17 février 2000, préconise d'éliminer les clauses ayant pour objet « *de déterminer le montant de l'indemnité due par le locataire qui n'exécute pas ses obligations sans prévoir une indemnité de même ordre à la charge du bailleur qui n'exécute pas les siennes* ».

Enfin, le décompte de la surface corrigée ou de la surface utile qui sert de base au calcul du loyer n'est pas joint en annexe au bail, contrairement aux dispositions de l'article R. 353-19 du

CCH et le montant du loyer maximum autorisé n'est ni communiqué au locataire sur le bail, ni indiqué sur les quittances contrairement aux dispositions de l'article R. 445-13 du CCH.

En fin de contrôle la société a annoncé des mesures correctives.

Le suivi des attestations d'assurance est insuffisant. La vérification de la présence des attestations d'assurance montre que 67 % des locataires n'ont pas fourni d'attestation à jour, ce taux atteignant 83 % pour la Haute-Garonne. L'envoi d'un seul courrier de relance est insuffisant et ce taux anormalement élevé de locataires potentiellement non assurés doit conduire la société à renforcer le suivi et à mettre en œuvre toutes les possibilités offertes par la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) du 24 mars 2014.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Loyers

Le CA délibère annuellement sur les augmentations de loyers appliquées au 1^{er} janvier pour les logements familiaux et au 1^{er} juillet pour les 357 logements étudiants en gestion directe. Jusqu'en 2010, les hausses pratiquées s'écartent des recommandations ministérielles en vigueur avec une augmentation supérieure en 2009 pour les logements étudiants et en 2010 pour les logements familiaux. Depuis 2010, elles sont conformes au taux légal maximum introduit par dispositions de la loi de finances pour 2011. La convention d'utilité publique (CUS) ne prévoit pas de remise en ordre des loyers. Toutefois, depuis 2012, la société applique des augmentations réduites pour logements rencontrant des difficultés de location, notamment pour les logements financés en PLA ou PLS, ou pour accompagner le relogement des ménages suite à des démolitions.

Années	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Augmentation annuelle logements familiaux	2,23 %	1,50 %	1,10 %	1,90 %	2,15 %	0,90 %
Augmentation annuelle logements étudiants en gestion directe	2,83 %	0,04 %	0,57%	1,73 %	2,15 %	0,90 %
Taux recommandé ou légal ⁴	2,38 %	1,00 %	1,10 %	1,90 %	2,15 %	0,90 %

L'analyse qui suit concerne uniquement les loyers des logements familiaux. Avec un loyer mensuel moyen par logement de 423 € et un loyer médian au m² de surface habitable de 6,49 €, les loyers pratiqués sont supérieurs à ceux pratiqués par l'ensemble des organismes d'HLM. Cette situation est liée à l'âge du parc, à la forte proportion de logements ayant bénéficié de financements PLA ainsi qu'à la politique d'augmentation des loyers conduite par la société au cours des années antérieures (augmentation cumulée sur la période 2004-2008 supérieure de 2,54 % aux recommandations).

Sur l'ensemble du parc, la répartition est la suivante :

Comparaison des loyers au m ² de surface habitable au 31 décembre 2013	Haute-Garonne		Hérault		Ensemble du parc (y compris Tarn)		
	Nombre de logements	Loyer médian au m ² /S.H	Nombre de logements	Loyer médian au m ² /S.H	Nombre de logements	Loyer médian au m ² /S.H	Loyer mensuel médian
Logements très sociaux (PLAI, PLA TS, PLA LM))	793	5,47 €	206	5,60 €	1 007	5,49 €	306 €
PLUS	734	6,76 €	292	6,15 €	1 077	6,60 €	428 €
PLA (CDC, CFF)	2 342	6,59 €	1 079	6,59 €	3 420	6,59 €	455 €
Lgts intermédiaires (PCL, PLS)	160	8,29 €	180	8,32 €	339	8,29 €	537 €
Non conventionnés	5	6,20 €	18	8,62 €	23	8,38	460 €
patrimoine total	4 034	6,51 €	1 775	6,48 €	5 866	6,49 €	430 €

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

Comparaison des loyers au m ² de surface habitable au 31 décembre 2013	Haute-Garonne		Hérault		Ensemble du parc (y compris Tarn)		
	Nombre de logements	Loyer médiann au m ² /S.H	Nombre de logements	Loyer médiann au m ² /S.H	Nombre de logements	Loyer médiann au m ² /S.H	Loyer mensuel médiann
Comparaison avec ensemble des organismes HLM de l'agglomération principale ⁵	59 853	6 €	26 186	5,90 €			

Les augmentations de loyers comportent des irrégularités en matière de taux d'évolution annuelle et de respect des taux maxima de loyers autorisés :

a) Deux opérations représentant 55 logements ont fait l'objet d'une augmentation irrégulière au 1^{er} janvier 2014.

Le taux d'augmentation appliqué sur les programmes « 80 rue Ernest Renan » à Toulouse et « hameau des Mourlanes » à Merville a été de 1,2 % au lieu de 0,9% autorisé. Cette situation consécutive à une erreur de saisie et à la défaillance du contrôle interne a été corrigée durant l'inspection et les locataires ont été remboursés du trop-perçu, soit 747 € au total.

b) Le contrôle des conventions APL a fait apparaître des dépassements des taux maxima de loyers autorisés pour cinq opérations regroupant 19 logements.

Les dépassements identifiés, pris en compte au-delà de 0,5 % des taux maxima autorisés, se situent entre 1,3 % et 27,6 % (cf. annexe 1.9). Ils sont le résultat soit d'une erreur dans le calcul d'actualisation du loyer plafond, soit d'une absence de suivi des PLUS majorés ayant conduit à un maintien du loyer majoré lors de la relocation alors que les nouveaux ménages ne dépassaient pas le plafond de ressources autorisé.

A ce titre, la société s'expose aux sanctions prévues à l'article L.353-2 du CCH, précisées à l'article 22 de la convention type (annexe I à l'article R.353-1 du CCH) soit un montant maximum de 9 mois de loyers représentant 51 100 €.

A l'issue du contrôle la société a annoncé le remboursement des locataires auquel un loyer majoré a été quittancé à tort et la mise en place d'un contrôle des loyers majorés. Elle doit également rembourser les montants indûment perçus à tous les autres locataires lésés suite aux erreurs d'actualisation et prendre en compte les corrections nécessaires dans le calcul des loyers pour les années suivantes.

La politique d'alignement systématique du loyer pratiqué à la relocation sur le loyer plafond autorisé par les conventions n'est pas adaptée à l'accueil des ménages aux ressources modestes.

L'examen du fichier des loyers (hors annexes) au 1^{er} janvier 2013 fait apparaître un écart d'environ 2,5 % entre le montant global des loyers pratiqués et le montant théorique des loyers maxima autorisés par les conventions APL, ce qui constitue un écart particulièrement faible par rapport à celui habituellement relevé.

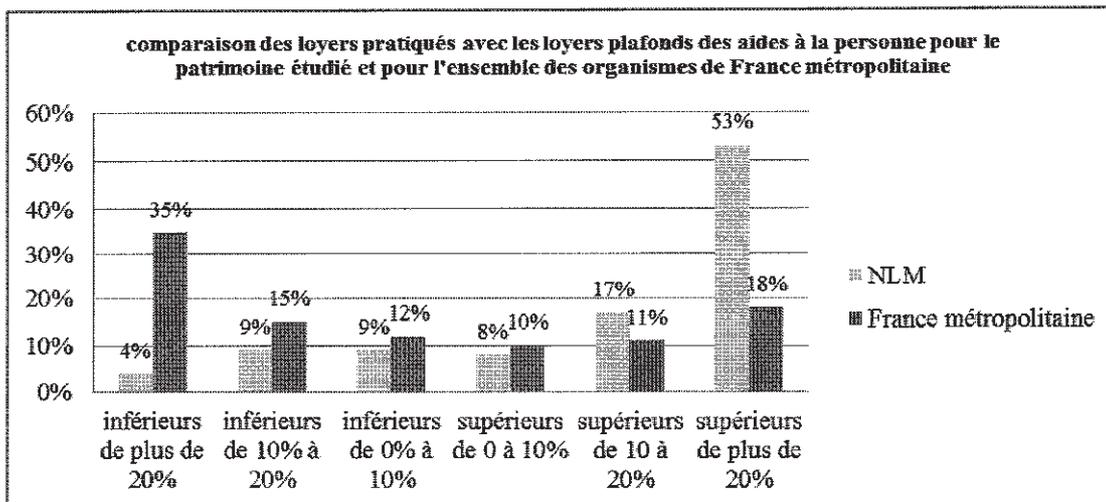
Alors que la société dispose déjà de loyers élevés, cette politique n'est pas compatible avec l'objectif de modération qui s'impose aux bailleurs sociaux pour accueillir les ménages les plus démunis. Le montant trop élevé du loyer est le motif de 14 % des refus après attribution (hors demandeurs déjà relogés ou injoignables)⁶.

La comparaison des loyers pratiqués par la société avec les loyers plafonds pris en compte pour le calcul de l'APL montre que seulement 22 % des logements ont un loyer compatible avec les plafonds APL, contre 62 % pour l'ensemble des organismes de France métropolitaine. A l'inverse, plus de la moitié (53 %) ont un loyer supérieur de plus de 20 % par rapport au loyer maximum APL, contre 18 % au niveau national⁷.

⁵ * données RPLS 2013 des agglomérations de Toulouse et Montpellier

⁶ analyse réalisée à partir du fichier fourni par la société sur les propositions refusées depuis 2012, soit 584 refus.

⁷ source « haut comité pour le logement des personnes défavorisées » - note d'avril 2012



De plus, certaines opérations comportent des loyers annexes élevés (supérieur à 70 €) qui impactent fortement le montant total du loyer quittancé et représentent parfois plus de 15 % du montant du loyer (ex : « Basso-Cambo 1 » à Toulouse, « les Clausades » à Lunel, « le Perret » à Juvignac, « les Garrigues » à Saint-Georges d'Orques).

3.3.2 Supplément de loyer de solidarité

La société applique le barème de droit commun défini par l'article R. 441-21 du CCH et n'a pas prévu de dérogation dans le cadre de la CUS.

Selon les résultats de l'enquête SLS 2013, sur les 6 188 logements entrant dans le champ d'application (y compris logements étudiants gérés directement), 184 locataires ont été assujettis en raison de leurs ressources pour un montant moyen mensuel de 97 €. Aucun locataire ne dispose de ressources supérieures au double du plafond pour l'attribution d'un logement susceptibles de remettre en cause le droit au maintien dans les lieux (cf. loi du 25 mars 2009 sur la mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion). Par ailleurs, à l'issue de l'enquête, 47 locataires ont été taxés d'un SLS forfaitaire pour absence de réponse. Après relance, ils n'étaient plus que 5 en fin d'année. Le produit annuel quittancé au titre du SLS 2013 s'élève à 268 k€.

3.3.3 Charges

a) délais de régularisation

Malgré l'observation formulée lors du dernier contrôle, les délais de régularisation des charges restent excessifs.

A la date du 9 octobre 2014, la régularisation effective des charges 2013 auprès des locataires ne portait seulement que sur 37 % des logements (2 241 logements sur 5 978). Les principales causes invoquées étant des problèmes d'organisation interne dus à un changement de logiciel, au programme d'édition de factures qui ne fonctionnait pas, à de multiples absences pour raison de maladie ou de congé.

D'après la société, en période normale et à cette époque de l'année un taux d'avancement de 90 % de régularisation des charges est atteint, ce qui n'est pas satisfaisant pour autant. Compte tenu du nombre de locataires partis, des dettes et créances non constatées, de la conservation anormalement longue des sommes dues à certains locataires, l'impact des retards de régularisation n'est pas négligeable. Cette remarque avait déjà fait l'objet d'une observation lors de la dernière inspection.

Le contrôle a donc porté seulement sur les charges locatives de l'année 2012 régularisées en 2013.

A l'issue du contrôle, la société a annoncé une réflexion sur l'amélioration du processus de gestion des charges et la création de postes dédiés « agents de charges ».

b) qualité de l'ajustement des provisions

Les régularisations attestent d'un excédent global des acomptes de 8 % pour 64 % du parc. Parmi les locataires concernés, 19, situés en copropriété, ont versé une somme comprise entre 200 et 1 200 €.

Même si le niveau d'ajustement n'appelle pas de remarque particulière dans sa globalité, l'examen des excédents ou des insuffisances de provisions fait ressortir un manque de rigueur dans la gestion des charges locatives. En effet, les écarts proviennent souvent d'erreur d'estimation, d'oubli de mise en place d'acompte (exemple pour la taxe d'enlèvement des ordures ménagères de certaines opérations), voire des régularisations de charges non envoyées aux locataires. A titre d'exemple l'opération de Flourens a fait l'objet d'une sous-évaluation de charges pour 2012 qui a généré 20 situations d'impayés sur 32 logements. Cette situation n'ayant pas été rectifiée pour les charges 2013 la société a invité les locataires concernés à se rapprocher des services de la gestion locative afin d'établir des échéanciers. Ce problème devrait être réglé pour les charges 2014.

La gestion des charges locatives étant à la fois traitée par le service comptable et le service gestion locative, une procédure claire et identifiée s'impose pour le partage des informations afin d'éviter de tels errements.

c) procédures de régularisation au départ des locataires

Malgré l'observation formulée lors du dernier contrôle, des excédents de provisions sur charges ne sont toujours pas remboursés à ce jour pour 76 locataires, dont 42 au titre des charges 2012. L'étude a porté sur les locataires « crédeurs » partis au cours de l'année 2013. Sur 671 locataires partis, 76 dossiers ne sont toujours pas réglés, soit 11,4 %. Il s'agit pour 42 locataires (55 %) de sommes relatives aux charges 2012 avec pour 14 d'entre eux des sommes supérieures à 100 € (maximum 414 €). Pour les 34 locataires restants (45 %) ce sont les charges 2013 qui n'ont toujours pas été remboursées avec pour 12 d'entre eux des sommes supérieures à 100 € (maximum 716 €).

Enfin, un sondage effectué sur quelques dossiers de locataires partis a mis en évidence le manque de suivi dans la gestion des situations. En effet, il n'a été trouvé aucune trace « de solde de tout compte » dans les dossiers alors même qu'ils sont pour la plupart définitivement classés. La société a indiqué en fin de contrôle que la situation des 76 locataires a été régularisée et que les dossiers concernés comportent maintenant la mention « pour solde de tout compte » afin de pouvoir être définitivement archivés.

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

L'organisation mise en place au niveau de la société garantit un bon suivi des locataires en difficulté. Depuis 2013 les fonctions de recouvrement, précontentieux et contentieux ont été regroupées. Elles sont gérées au sein d'un bureau spécifique composé de trois chargés de recouvrement et d'une responsable pour l'agence de Toulouse et assurées par deux agents dédiés pour l'agence de Montpellier. Le recrutement en 2013 d'une conseillère en économie sociale et familiale vient compléter le dispositif d'accompagnement et de prévention.

Des plans d'apurement sont systématiquement proposés dès le premier mois d'impayé (523 en cours au 31 octobre 2014) et tous les moyens sont mis en œuvre pour limiter les expulsions. En 2013, sur 30 demandes d'expulsion formulées 9 ont été autorisées et 7 rendues effectives.

Evolution des impayés	2009	2010	2011	2012	2013
Coût annuel en k€ ⁸	2 146	1 764	1 701	1 889	2 071
en % des loyers et charges quittancés	6,3	5,1	4,6	4,8	4,9
Médiane SA HLM (Boléro 2011)	nc	12,2%	12,5%	nc	nc
Evolution des impayés en %	1	-0,6	1,6	1,2	0,1
Médiane SA HLM (Boléro 2011)	nc	1%	1%	nc	nc

⁸ impayés du bilan (c/410+416) et irrécouvrables (c/654 corrigés des termes échus (c/4112)

Malgré l'augmentation du coût annuel des impayés, le ratio des créances locatives rapportées au quittancement est relativement stable et inférieur à la médiane. Après une détérioration du recouvrement en 2011 et 2012 (respectivement 1,6 % et 1,2 %), la société est parvenue à stopper cette évolution en 2013. Au 31 décembre 2013, les créances des locataires partis représentent 65 % du volume des impayés et le poids de certaines dettes rend peu probable leur récupération (créance supérieure à 10 k€ pour 29 locataires partis). Cette situation consécutive à des difficultés de fonctionnement interne et à un relâchement du suivi des locataires partis devrait s'améliorer en 2014 suite au recours à un huissier.

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Une « charte qualité de service » a été élaborée pour garantir un service commun à toutes les sociétés du groupe SNI. Elle comprend seize engagements relatifs à la qualité du logement à l'entrée dans les lieux, à la gestion des résidences et à l'entretien des parties communes, à la transparence des relations avec les locataires et aux parcours résidentiels.

Au niveau de la société, la gestion de proximité s'appuie sur les deux agences localisées à Toulouse et Montpellier et structurées autour de responsables d'antenne et chargés de clientèle. Le plan de gardiennage développé depuis 2009 a permis de renforcer progressivement la présence auprès des locataires. Au 31 décembre 2013, près de la moitié du parc bénéficie de la présence des 19 gardiens et 3 employés d'immeubles, auxquels viennent s'ajouter 3 gardiens mutualisés avec deux autres bailleurs. Une permanence téléphonique 24h/24h est assurée par le GIE «centre d'appels de Dijon».

Le plan de concertation locative a été signé le 12 décembre 2001 pour une durée de trois ans renouvelable. Il n'a pas été révisé depuis, hormis pour la mise à jour des représentants des locataires. Le conseil de concertation locative se réunit une seule fois par an et est essentiellement un lieu d'information. Aucun accord collectif n'a été signé. Ce dispositif minimaliste est toutefois complété par des réunions trimestrielles sur site avec les associations de locataires pour les résidences qui en disposent, soit 19 résidences en 2013 représentant environ le quart du parc.

Une enquête de mesure de satisfaction des locataires a été réalisée en septembre 2013 dans le cadre de l'étude de satisfaction annuelle conduite pour toutes les filiales du groupe SNI. Avec 79 % de locataires satisfaits dont 23 % de « très satisfaits », la société recueille un taux de satisfaction stable depuis 2010 mais légèrement inférieur à celui des autres organismes de province du groupe (81 %). Ces résultats varient fortement entre les agences de Montpellier et de Toulouse qui atteignent respectivement un taux de satisfaction de 89 % et 74 %. Le niveau de satisfaction est plus faible chez les locataires entrés depuis moins de deux ans (72 % à NLM contre 86 % au sein du groupe). Les préoccupations majeures concernent l'état des revêtements de sols (52 % d'insatisfaits) et la propreté des espaces extérieurs et des parties communes (42 % d'insatisfaits). Face à ces résultats la société a mis en place un premier plan d'action orienté vers les nouveaux arrivants avec cinq actions prioritaires relatives à la remise en état des logements, à l'accueil et à l'information des locataires. Suite aux résultats encourageants de la nouvelle enquête 2014 de nouvelles actions ont été engagées. Parallèlement, la prise en compte de l'état des sols a été améliorée lors de la remise en état des logements avant relocation et lors des réhabilitations.

Malgré les résultats de l'enquête de satisfaction (51 % d'insatisfaits), le suivi du traitement des réclamations reste insuffisamment pris en compte et intégré dans le contrôle hiérarchique. Le centre d'appels répond directement ou transmet les demandes plus techniques via la plate-forme informatique IKOS. Les chargés de clientèle traitent les demandes en lien avec les gardiens (contact des locataires, création des bons de travaux, suivi des prestations, ...), mais le contrôle interne de cette activité n'est pas formalisé et aucune analyse n'est réalisée. L'objectif affiché de traiter les réclamations dans les cinq jours qui suivent sa réception ne fait l'objet d'aucun suivi interne spécifique et la réclamation est considérée comme traitée dès que le bon de commande est transmis à l'entreprise, sans prise en compte de la date de réalisation effective de l'intervention. De plus, la satisfaction du locataire à l'issue de l'intervention n'est pas évaluée. Les capacités offertes par l'outil informatique ne sont pas suffisamment mises à profit pour améliorer le service rendu au locataire.

A l'issue du contrôle, la société s'est engagée à renforcer la prise en compte et le suivi des réclamations.

Une « charte de fidélisation » a été mise en place en 2013 en s'appuyant sur l'expérience des autres bailleurs sociaux de l'agglomération Toulousaine. Elle permet la prise en charge par la société de travaux de rénovation intérieure pour tout locataire occupant son logement depuis plus de 10 ans, justifiant d'un « comportement citoyen » et à jour du paiement des loyers (participation limitée à 70 % du montant des travaux et à l'équivalent du montant de deux mensualités de loyer). Engagée à titre expérimental sur cinq résidences ce dispositif a bénéficié à 7 locataires en 2013. Six nouvelles résidences ont été intégrées au dispositif pour 2014.

Lors du départ des locataires, la société propose une « visite conseil » préalable à l'état des lieux de sortie. Elle applique l'accord signé au niveau du groupe en octobre 1986 avec les associations de locataires sur les modalités de prise en compte de la vétusté. Cet accord, décliné localement sous la forme d'un « bordereau de chiffrage des réparations locatives » élaboré en 2010 permet de garantir un traitement homogène des locataires. Le coût moyen de remise en état des logements (en moyenne 1,2 k€ par logement en 2013) n'est que faiblement supporté par les locataires (4 % du coût).

L'absence ou l'incohérence des données fournies relatives aux logements libérés en 2013 n'a pas permis d'analyser le processus de remise en location. Toutefois une restitution du dépôt de garantie au-delà du délai réglementaire de deux mois a été relevée pour 78 locataires, soit 12 % des locataires partis durant l'année. Cette situation doit être examinée au regard des nouvelles dispositions de la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové du 24 mars 2014 qui réduit ce délai de restitution à un mois.

Face à ce constat, la société s'est engagée à respecter à l'avenir les délais réglementaires.

3.6 CONCLUSION

La société remplit ses obligations réglementaires d'accueil des ménages défavorisés. Toutefois sa politique d'augmentation des loyers ne prend pas suffisamment en compte la modération nécessaire pour accueillir les ménages les plus modestes et le problème récurrent de gestion des charges pénalise les locataires. Enfin, plusieurs irrégularités sont relevées en matière d'attributions.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2013, la société est propriétaire de 6 029 logements familiaux, dont 6 005 conventionnés à l'APL. Ce parc d'un âge moyen de 24 ans est constitué à 81 % de logements collectifs. Localisé majoritairement en zone tendue (90 % en zone B1), il est situé à 70 % en Haute-Garonne, essentiellement à Toulouse et dans la proche banlieue, le reste étant

dans l'Hérault à l'exception de 61 logements dans le Tarn. Le classement en ZUS ne concerne que 101 logements.

La société possède également un parc important de résidences universitaires (23 établissements représentant 4 709 logements) majoritairement gérées par le CROUS, sauf deux résidences situées à Auzeville et reprises en gestion directe à la demande du CROUS (357 logements). Elle est par ailleurs propriétaire de 11 structures collectives d'accueil de personnes âgées, handicapées ou de jeunes travailleurs représentant 195 équivalents-logements, dont 2 en gestion directe représentant 11 équivalents-logements.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

La CUS signée le 30 juin 2010, complétée par un avenant relatif aux logements foyers signé le 6 juillet 2012, contractualise les engagements sur la période 2011-2016. Elle a préalablement donné lieu à l'élaboration d'un plan stratégique de patrimoine (PSP) pour la période 2009-2018 approuvé par le CA du 16 décembre 2009 et dont l'actualisation a été validée par le CA du 19 décembre 2013.

La stratégie de développement est centrée sur les zones tendues des agglomérations de Toulouse et Montpellier. Les objectifs de production sont élevés avec la mise en service de 1 794 logements familiaux sur la période 2011-2016, soit en moyenne 282 par an (contre 80 logements livrés par an en moyenne sur la période 2004-2009), ainsi que la livraison de 800 logements étudiants et 117 équivalents-logements.

La volonté de maintien de l'attractivité du parc se traduit par un effort de maintenance soutenu (réhabilitation de 842 logements et une maintenance renforcée avec renouvellement de composants pour 1 200 logements sur la période de la CUS). Cet engagement est confirmé pour la période 2014-2018 avec le recensement dans le PSP des opérations à réhabiliter, soit 677 logements et l'identification de celles pouvant faire l'objet d'une adaptation au vieillissement. En complément la société prévoit la démolition de 102 logements dans le cadre du renouvellement urbain, essentiellement sur l'opération « cité blanche » à Toulouse.

Afin d'abonder les fonds propres nécessaires à un rythme de production soutenu et à un important programme de maintenance, la société a défini des objectifs de vente ambitieux avec la vente à l'unité de 50 à 70 logements par an, complété par la vente en bloc de 6 résidences représentant 200 logements.

4.3 DEVELOPPEMENT

4.3.1 Rythme de construction depuis les 5 dernières années et objectifs de production

Sur la période 2009-2013, la société a livré 44 opérations représentant 1 276 logements familiaux, 7 résidences étudiants représentant 943 logements et un foyer pour personnes rencontrant des difficultés d'insertion de 27 logements.

Logements livrés	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Nombre de logements locatifs familiaux	56	162	551	338	169	1 276
Dont acquis en VEFA	24	71	512	182	144	933
Nombre de logements étudiants	68	0	603	169	103	943
Nombre de logements en structures collectives	0	0	0	27	0	27
Total	124	162	1 154	534	272	2 246

Cette production représente un niveau élevé d'activité, avec notamment une livraison annuelle moyenne de 255 logements familiaux, majoritairement situés dans l'agglomération toulousaine (57 %). Le reste de la production se répartit entre l'Hérault (38 %) et le Tarn (5 %) où aucun nouveau logement n'a été livré depuis 2010 et où la société souhaite se désengager. Ce rythme de production se poursuit sur les années à venir avec une prévision de livraison de 2014 à 2016

de 876 logements familiaux, soit en moyenne 292 logements par an conformément aux engagements de la CUS. La livraison de 315 logements pour étudiants et d'un foyer pour apprentis est également prévue sur cette période.

La société est très dépendante des ventes en état futur d'achèvement (VEFA) qui représentent 73 % des livraisons récentes. Les difficultés de commercialisation rencontrées par les opérateurs de la promotion privée au cours des dernières années ont donc un impact direct sur la baisse de la production en 2013 et sa poursuite à un niveau équivalent en 2014 et 2015, soit en dessous des objectifs de la CUS (166 logements livrés en moyenne par an contre 282 prévus par la CUS). Les reports sur 2016, avec la livraison attendue de 545 logements risquent de peser sur la gestion locative.

Par ailleurs, les difficultés à mobiliser du foncier et la dépendance vis à vis des VEFA sont de nature à compromettre l'atteinte des objectifs de production renforcés par le plan de relance 2014-2024 (cf. § 5.3).

La forte production de logements en PLS ne permet pas de développer un parc adapté aux ménages aux ressources modestes, alors que le patrimoine existant est peu accessible. Faute de demandeurs aux ressources adaptées, cette politique est préjudiciable aux ménages accueillis.

La majorité des logements familiaux font l'objet d'un financement PLUS (58 %). Toutefois la production de logements financés en PLS (hors logements étudiants) est importante (19 %), alors qu'à l'inverse la production de PLAI est relativement faible (23 %). Bien que les livraisons prévues pour les trois prochaines années renforcent la part des PLAI à hauteur de 30 %, le maintien de la production de 8 % de PLS ne permettra pas un rééquilibrage de l'offre.

Or, face à un parc existant récent avec des loyers élevés (cf. § 3.3.1), cette stratégie ne permet d'améliorer l'accessibilité du parc pour les ménages les plus modestes et n'est pas cohérente avec l'évolution des ressources des demandeurs. Ainsi, l'analyse des 45 attributions réalisées en 2013 par l'agence de Midi-Pyrénées dans des logements PLS révèle que 80 % des ménages disposaient de ressources inférieures au plafond PLUS, dont 56 % pouvant prétendre à un logement PLAI. Parmi ces derniers un quart ont quitté leur logement depuis, ce qui représente un taux anormalement élevé.

A l'issue du contrôle, la société a considéré qu'une partie de cette production en PLS est subie au titre de « l'exigence de mixité sociale » imposée par le règlement de la ZAC de Borderouge à Toulouse. Toutefois cela ne concerne que 45 logements et la société n'a pas répondu sur les 193 autres PLS livrés sur la période.

4.3.2 Maîtrise d'ouvrage

Une cellule chargée du développement et de la maîtrise d'ouvrage a été créée au sein de la société en 2009 afin de relancer la production. Depuis 2012 ces fonctions sont assurées par le GIE « territoire Midi-Pyrénées – Languedoc Roussillon » qui réunit les sociétés « SNI Sud-est », « SNI sud-ouest » et « Nouveau logis méridional ». L'activité de production est encadrée par de nombreuses procédures et des dispositifs de contrôles définis par le groupe. Les conditions d'examen des projets par le comité d'engagement du groupe et les critères d'analyse économique retenus conduisent à ne retenir que des opérations dont la rentabilité est assurée.

L'examen des opérations livrées de 2009 à 2013 révèle une bonne maîtrise des délais (2 ans en moyenne entre la date d'obtention de l'agrément de l'Etat et la date d'achèvement des travaux) et des coûts (moins de 2 % en moyenne entre l'estimation et le prix de revient définitif).

Le prix de revient moyen des opérations livrées sur les deux dernières années (2012-2013) est de 2 049 €/m² de surface habitable, dont 1 563 € de travaux. Bien que supérieur pour les VEFA (2 112 €/m²), il reste maîtrisé au regard des performances énergétiques (THPE ou BBC) et des territoires d'intervention. L'apport de fonds propres est en moyenne de 12 % du prix de revient final, soit 15 500 € par logement.

La procédure d'achat définie par le groupe SNI et sur laquelle s'appuie la société ne permet pas de garantir le strict respect des principes fondamentaux de la commande publique [ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005].

Les modalités applicables en matière de commande publique sont précisées dans le « cadre interne des marchés et des procédures achats » (CIMPA) élaboré par le groupe SNI. Ce document permet d'harmoniser les pratiques des différents acheteurs. Toutefois certaines de ces dispositions ne permettent pas de respecter les principes fondamentaux de liberté d'accès à la commande publique, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures qui doivent s'appliquer, y compris en dessous des seuils des procédures formalisées. L'absence de mesures préalables de publicité et de mise en concurrence jusqu'à 200 k€ pour les travaux et 100 k€ pour les services et fournitures (y compris maîtrise d'œuvre) ne permet pas une information suffisante et adaptée des candidats potentiels.

De même, le § 25.2 du chapitre 3 de ce guide prévoit le choix de la « procédure négociée » pour la passation des marchés relatifs à la maîtrise d'œuvre. Or, ces marchés n'entrent pas dans les cas de recours à la procédure négociée avec publicité préalable et mise en concurrence, listés de façon limitative à l'article 33 du décret n° 2005-1742 du 30 décembre 2005. Enfin, le § 24.2 stipule que « dans les procédures négociées, il n'y a pas d'intervention de la commission d'appel d'offres » (CAO), contrairement à l'article R. 433-6 du CCH qui prévoit la tenue de la CAO quand les montants sont supérieurs aux seuils mentionnés à l'article 7 du décret ci-dessus. A l'issue du contrôle, la société a annoncé la correction des procédures et la rédaction d'un nouveau CIMPA.

Les marchés de maîtrise d'œuvre et de travaux de l'opération « le Cèdre » à Toulouse présentent des irrégularités.

Trois opérations, «le Cèdre » à Toulouse (19 logements livrés en 2010), « rives du lac » à Castanet (48 logements livrés en 2012) et « ZAC Niel îlot B » à Toulouse (23 logements livrés en 2013) ont fait l'objet d'un examen détaillé.

Le marché de maîtrise d'œuvre de l'opération «le cèdre » n'a fait l'objet d'aucune publicité et d'aucune mise en concurrence malgré son montant (131 400 € HT), ce qui constitue une irrégularité.

Pour les autres opérations en maîtrise d'ouvrage directe contrôlées, la société a été en mesure de justifier d'une procédure de choix du maître d'œuvre respectant les principes fondamentaux de la commande publique, ce qui correspondrait davantage à la pratique habituelle. Le cas relevé constituerait donc plutôt un manquement ponctuel.

De même, les modalités de passation des marchés de travaux sont conformes aux dispositions de l'ordonnance de 2005 et la traçabilité des procédures est assurée. Toutefois il a été relevé un délai de consultation très court sur l'opération « le Cèdre » lancé en procédure adaptée (un mois entre la publication de l'avis public d'appel à la concurrence et la date limite de remise des offres). Compte tenu de la période estivale (publication le 15 août 2008) ce délai n'a pas permis une véritable ouverture de la concurrence et face à l'insuffisance de candidature la société a sollicité directement de nouvelles entreprises pour la moitié des lots sans pour autant relancer la consultation. Cette pratique contestable n'a pas été relevée sur les opérations plus récentes.

4.4 MAINTENANCE DU PARC

4.4.1 Généralités

Le PSP est décliné sous la forme d'un programme de maintenance sur 15 ans mis à jour régulièrement et qui détaille par opération l'ensemble des interventions prévues.

L'effort global de maintenance (exploitation et investissement) s'élève à 736 € par logement ou équivalent-logement et par an en moyenne sur les cinq dernières années, ce qui est relativement soutenu au vu de la faible ancienneté du parc.

Maintenance globale du patrimoine en k€	2009	2010	2011	2012	2013
Entretien courant	2 122	2 093	2 247	2 430	2 579
Gros entretien	1 080	1 501	884	893	1 320
Total maintenance exploitation	3 202	3 594	3 131	3 323	3 899
Remplacements de composants	2 213	1 872	4 461	1 722	4 551
Total maintenance (expl. + invest.), foyers inclus	5 415	5 466	7 592	5 045	8 450
<i>Ratio par logement ou équivalent-logement⁹</i>	<i>656 €</i>	<i>655 €</i>	<i>846 €</i>	<i>559 €</i>	<i>968 €</i>

En 2011 les charges de maintenance sont à peu près stables mais les investissements (changements de composants et réhabilitation) sont en forte augmentation (+2,6 M€). Ce phénomène est essentiellement lié au programme de réhabilitation du « Vénus » (82 logements à Montpellier) qui a été engagé à la fin de l'année 2010 et réalisé pour l'essentiel en 2011 (coût total 1,7 M€), en parallèle les remplacements de composants se sont également accrus de 700 K€ en 2011.

Depuis 2012 l'accent est mis sur l'amélioration de la performance énergétique et la prise en compte du vieillissement ainsi que sur la réhabilitation des grands ensembles. L'augmentation remarquée en 2013 provient du fait qu'une part des engagements 2012 s'est traduite par une réalisation l'année suivante.

La visite de patrimoine ciblée sur le patrimoine le plus ancien, soit plus d'un tiers du parc, a permis de constater l'effort réalisé depuis de nombreuses années et l'état satisfaisant d'entretien et de maintenance des différents programmes. Elle a permis de vérifier la cohérence et la transparence de la politique de maintenance ainsi que le renforcement du niveau de remise en état des logements avant relocation permettant de préserver l'attractivité du parc dans un contexte de concurrence accrue.

4.4.2 Les foyers

L'examen des diverses conventions n'appelle pas de remarques particulières si ce n'est la nécessité d'actualiser les conventions établies au nom la SA HLM Université, puisque la société a repris la propriété des logements.

Une PGE est provisionnée pour chaque foyer et fait l'objet d'un suivi au travers d'un programme pluriannuel de travaux.

Cependant, un sondage effectué sur l'opération du boulevard de la Gare gérée par le PACT montre que le programme pluriannuel de travaux n'est pas obligatoirement suivi (pour exemple les travaux de menuiserie ne seront pas exécutés en 2014, bien qu'étant inscrits au programme pluriannuel de travaux et ressortant comme indispensables suite à la visite sur place). Enfin, la convention manque de transparence. Elle ne décline pas les différents paramètres de la redevance annuelle, notamment la prise en compte du prêt à rembourser par la société. La remise à niveau de cette convention s'impose.

4.4.3 Diagnostics techniques

Les diagnostics de performance énergétique (DPE) ont été réalisés pour l'ensemble du patrimoine. Le chauffage individuel est prépondérant (78 %) et l'énergie gaz équipe près de 60 % des logements. Le parc est majoritairement classé en catégorie C et D pour la consommation d'énergie (84 %). Cependant 11 %, soit 695 logements, sont classés en E et F. Ces résultats viennent alimenter le plan de maintenance de la société dans le cadre de la politique définie par le groupe SNI au travers de son « livre vert » relatif à la mise en œuvre du « Grenelle de l'environnement ».

L'ensemble des diagnostics réglementaires (DPE, état des risques naturels et technologiques, fiche récapitulative amiante, CREP) sont joints au contrat de location à la signature du bail. Cependant, un nouveau DPE au logement n'a pas été réalisée suite aux réhabilitations

⁹ médiane nationale DIS 2012 = 658 €

énergétiques (11 résidences concernées depuis 2006) et le document remis aux nouveaux locataires n'est donc pas à jour.

Les obligations réglementaires qui visent à garantir la protection des personnes contre les risques sanitaires liés à une exposition à l'amiante ou à une intoxication par le plomb ne sont pas totalement respectées.

a) Dossiers techniques amiante (DTA)

Le repérage étendu de l'amiante sur les parties communes des logements collectifs et des logements-foyers a été réalisé en 2005. Il intègre le repérage des flocages, calorifugeages et faux plafonds non réalisé antérieurement. Bien que la présence de matériaux contenant de l'amiante ait été relevée dans 31 opérations représentant 1 918 logements et dans 11 foyers, la société n'a pas pris la mesure de ses obligations. Le contrôle de l'état des matériaux identifiés « en bon état de conservation », qui aurait dû être effectué dans un délai maximum de trois ans, n'a pas été réalisé. La société s'est limitée à une surveillance visuelle assurée par son personnel sans formation spécifique et sans aucune traçabilité de cette surveillance. Lors du contrôle la reprise de l'ensemble des DTA était en cours avec intégration de l'extension des matériaux de la liste B devant faire l'objet d'un repérage. A la fin du contrôle, la société a annoncé avoir traité 75 % du patrimoine concerné (juin 2015).

Aucun repérage des flocages, calorifugeages et faux plafonds n'a été réalisé dans les parties privatives des logements. La société a prévu de les réaliser lors des changements de locataires avec pour objectif le traitement de l'ensemble du patrimoine concerné au plus tard en 2018, ce qui apparaît tardif au regard des dispositions du décret n° 2011-629 du 3 juin 2011, applicables dès février 2012.

La société a annoncé à l'issue du contrôle que 930 logements ont depuis fait l'objet d'un repérage sur les 4 000 concernés (juin 2015).

Par ailleurs, la société se limite à communiquer aux intervenants les modalités d'accès aux DTA informatisés et à afficher la fiche récapitulative dans les halls. Or, la réglementation exige une communication de la fiche récapitulative à toute personne, physique ou morale, amenée à effectuer des travaux dans l'immeuble bâti ou à intervenir à proximité d'équipements contenant de l'amiante, une attestation écrite de cette communication devant être conservée (art. R. 1334-29-5 du CSP).

b) Constats de risques d'exposition au plomb (CREP)

La société possède 35 logements et 5 foyers construits avant 1949 concernés par les mesures de prévention contre le saturnisme. L'établissement du CREP obligatoire pour toute location depuis août 2008 a été réalisé en 2009 pour seulement 13 logements et 3 foyers. De plus lorsque des matériaux en état dégradé ont été relevés la réactivité de la société a été faible. A titre d'illustration le traitement de l'opération Pagès à Montpellier pour laquelle la présence de plomb en état dégradé a été relevée sur plusieurs points (menuiseries, murs, plinthes), n'a été traité que lors de la réhabilitation de 2014. Par ailleurs aucun suivi de matériaux en état non dégradé n'a été assuré.

A l'issue du contrôle, la société a annoncé avoir réalisé un nouveau contrôle fin 2014 avec intégration des opérations non traitées en 2009.

4.4.4 Sécurité des ascenseurs

La société possède 100 ascenseurs qui desservent 2 385 logements. La mise en conformité au regard des obligations fixées par la loi « sécurité des ascenseurs existants » a été réalisée pour les deux premières échéances. L'entretien et le dépannage sont confiés à un prestataire dans le cadre d'un contrat global renouvelé au juillet 2013. Le suivi de ces prestations ainsi que le contrôle quinquennal réglementaire sont assurés par une société spécialisée chargée d'une mission d'assistance.

4.4.5 Contrats d'entretien des équipements individuels

Des prestations d'entretien et de maintenance des équipements du logement sont imposées irrégulièrement aux locataires.

En faisant effectuer par des prestataires l'entretien et la réparation des équipements propres aux logements (chaudières individuelles, VMC, robinetterie¹⁰), la société se substitue aux locataires auxquels incombe la responsabilité de l'entretien du logement et du choix de l'intervenant (article 7 de la loi 89-462 du 6 juillet 1989 modifiée et du décret 87-712 du 26 août 1987). Seul un mandat individuel ou un accord collectif conclu dans le cadre de l'article 42 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée pourraient permettre de déroger et d'intervenir sur les équipements individuels, dès lors que cette intervention est liée à la sécurité ou à la prise en compte du développement durable.

La société s'est engagée à proposer un accord collectif aux représentants des locataires.

L'absence d'entretien d'appareils à gaz présente des risques pour la sécurité des personnes. En 2013, sur 3 221 chaudières individuelles et chauffe-eau à gaz, 338 n'ont pas été entretenus, dont 81 appareils déjà non visités en 2012¹¹. La société n'encadre pas suffisamment le prestataire chargé de l'entretien. Après deux passages infructueux, le prestataire adresse au maître d'ouvrage la liste des logements non visités et la société se limite à envoyer un courrier au locataire. De plus les pénalités prévues au marché pour « *insuffisance de logements visités* » ne sont jamais appliquées, ce qui n'est pas de nature à limiter le nombre d'appareils non révisés.

En outre, l'absence d'engagement des procédures contentieuses nécessaires pour assurer l'entretien de l'ensemble des appareils à gaz ne permet pas d'exonérer la société de sa responsabilité en cas de sinistre.

Face à ce constat la société s'est engagée à revoir le dispositif de relance des locataires récalcitrants et à renforcer l'encadrement des prestataires dans le cadre du renouvellement des contrats.

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

La société a développé sa politique de vente au cours des cinq dernières années. Elle s'appuie sur un salarié chargé à mi-temps des ventes au sein de la direction du patrimoine et, depuis 2010, sur le « GIE groupe SNI vente » pour le montage technico-juridique des opérations et pour la commercialisation. Le contrat constitutif du GIE et le règlement intérieur définissent les modalités de fonctionnement et le contenu des prestations. En complément, chaque opération fait l'objet d'un mandat exclusif de vente.

Le CA délibère annuellement sur la politique de vente et arrête pour chaque opération une grille de prix au logement et par type d'acquéreur (locataire occupant, locataire de la société et personne extérieure) avec une marge de manœuvre de 5 % à 10 % laissée au GIE lors de la commercialisation. Depuis 2011, en cas de candidatures multiples les dossiers sont classés sur la base de critères de priorités définis par le GIE puis examinés par une commission spécifique mise en place au sein de la société.

Entre 2009 et 2013, la société a vendu 107 logements, soit en moyenne 21 logements par an. Au 31 décembre 2013, elle dispose de 147 logements en stock et le CA du 19 décembre 2013 a retenu trois nouvelles opérations susceptibles de venir compléter le plan de vente. Toutefois, face aux réticences des collectivités à réduire leur parc social dans un contexte de déficit au vue de la loi SRU, ce stock ne permettra probablement pas d'atteindre les engagements pris dans le cadre de la CUS, soit la vente de 50 à 70 logements par an sur la période 2011-2016.

Le contrôle a porté sur les 107 ventes à l'unité réalisées (analyse sur fichiers) puis sur 13 dossiers choisis selon des critères de risque. La majorité des ventes profite aux locataires occupants (71 %) ou aux locataires du parc (20 %). Les locataires occupants étaient en moyenne

¹⁰ Le contrat robinetterie n'existe que pour le patrimoine de l'Hérault et l'opération « Saint James » à Toulouse destinée à l'accueil des gens du voyage

¹¹ données issues du suivi pluriannuel fait durant le contrôle à la demande de la Miilos.

depuis 10 ans dans le logement. La vente aux extérieurs, lorsque aucun locataire ne souhaite acquérir, n'a concerné que 9 logements et est rapidement conduite (8 mois en moyenne après parution de l'avis dans la presse). La part de logements collectifs représente 41 % des ventes. La société n'exerce pas de fonctions de syndic. Elle s'appuie, chaque fois que cela est possible, sur les compétences des autres bailleurs sociaux déjà présents sur les copropriétés concernées. Les prix de vente, situés en moyenne à 16 % en dessous des estimations de France domaine (19 % pour les occupants, 12 % pour les locataires du parc), sont accessibles à des ménages aux revenus modestes. Les procédures réglementaires relatives aux consultations obligatoires (préfet, collectivités, France domaine) sont respectées et les actes notariés sont conformes avec en particulier la clause de préemption et le reversement éventuel de la plus-value par l'acquéreur en cas de revente prévus par l'article L. 443-12 du CCH. Quatre reventes de logements acquis depuis moins de cinq ans sont intervenues au cours des cinq dernières années. La société n'a pas fait valoir son droit de préemption. Une seule vente a fait l'objet d'une plus-value et a donné lieu à un reversement de 45,8 k€.

Confrontée à la difficulté à obtenir les autorisations de vente à l'unité évoquée précédemment, et face aux besoins de fonds propres nécessaires à la mise en œuvre sa stratégie de développement et de maintenance, la société favorise la vente en bloc. Les ensembles cédés sont soit situés dans les territoires où elle souhaite se désengager, soit identifiés dans le cadre d'une stratégie inter-bailleurs d'échange et de repositionnement du parc. Sur les cinq dernières années elle a vendu 11 opérations représentant 412 logements et trois nouvelles opérations représentant 142 logements ont été retenues pour 2014.

En tenant compte des coûts du GIE et des coûts internes, l'ensemble des ventes à l'unité et en bloc a permis de dégager une marge nette comptable de 32 000 k€, soit en moyenne 62 k€ par logement.

4.6 ACCESSION SOCIALE A LA PROPRIETE

Dans le cadre de la CUS, la société a souhaité développer l'accession à prix maîtrisé dans le cadre d'opérations mixtes (locatif et accession) afin de favoriser le parcours résidentiel des ménages et la mixité sociale des quartiers. Depuis 2012, cette activité est assurée par le GIE « territoire Midi-Pyrénées – Languedoc Roussillon » avec l'appui du salarié en charge des ventes (cf. § 4.5) pour le volet juridique et du « GIE vente » pour la commercialisation.

Au cours des cinq dernières années, 17 logements en accession à la propriété avec vente directe ont été réalisés (12 logements à Toulouse et 5 à Castanet).

La production de PSLA reste très modérée et la société respecte le seuil de pré-commercialisation de 30 % avant lancement de l'opération. Lors du contrôle, les 4 logements de l'opération « villa Mariposa » livrée à Toulouse en juin 2014 étaient en phase de location-accession. Sur les 10 logements en cours de réalisation à Baillargues dans l'Hérault avec livraison prévue en juin 2015, 9 faisaient l'objet d'un contrat préliminaire. Deux nouvelles opérations étaient envisagées pour une livraison en 2016.

L'analyse sur fichier des 13 contrats de réservation en cours n'a pas révélé de dépassement des plafonds de ressources. Ces ventes ont un caractère social avec des ressources des acquéreurs qui correspondent en moyenne à 64 % des plafonds PSLA et un prix de vente inférieur au plafond réglementaire (2 125 € le m² de SH en moyenne à Toulouse et 2 297 € à Baillargues). Le taux d'effort moyen est de 31 % et 40 % des accédants étaient locataires de la société.

4.7 CONCLUSION

La société dispose d'un parc attractif et bien entretenu. Depuis le précédent contrôle elle a engagé une politique de développement adaptée aux territoires d'intervention et sa stratégie patrimoniale est cohérente. Cependant la production de logements accessibles aux plus modestes reste insuffisante au vu du parc existant. Le manque de rigueur et de contrôle dans le suivi des appareils à gaz et dans le respect des obligations liées à la présence d'amiante ou de plomb engendre des risques pour la sécurité des personnes.

5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Aucune observation particulière n'est à faire sur la tenue de la comptabilité. Cependant les liasses comptables fournies ne comportaient pas certaines annexes obligatoires comme les fiches de situation financière et comptable ainsi que celle relative à la TFPB.

5.2 ANALYSE FINANCIERE

a) Évolution de l'autofinancement

en k€	2009	2010	2011	2012	2013
Marge sur accession	422	427	0	646	21
Marge sur prêts	2	2	2	2	0
Loyers	31 780	31 988	34 415	36 779	38 739
Coût de gestion hors entretien	-7 167	-7 789	-7 616	-8 046	-9 021
Entretien courant	-2 122	-2 093	-2 247	-2 430	-2 579
GE	-1 080	-1 501	-884	-893	-1 320
TFPB	-2 379	-2 637	-2 869	-3 046	-3 108
Flux financier	-488	-1 816	-678	-604	-1 868
Flux exceptionnel	-368	-155	71	-79	-185
Autres produits d'exploitation	188	741	783	895	1 089
Pertes créances irrécouvrables	-94	-323	-221	-123	-117
Intérêts opérations locatives	-9 018	-7 588	-8 974	-10 322	-9 554
Remboursements emprunts locatifs	-7 614	-9 443	-9 968	-10 321	-10 257
Autofinancement net¹²	2 062	-187	1 814	2 458	1 840
% du chiffre d'affaires	6,5 %	-0,6 %	5,2 %	6,2 %	4,6 %

En 2010, les effets de la variation du livret A de 2009 (passage de 1,75 à 1,25 %) sont constatés dans les annuités de la société. Cette variation s'est matérialisée par une baisse des intérêts courus de l'ordre de 2 M€ en 2010 (en partie compensée par une augmentation des intérêts de swaps de 700 K€). Néanmoins, ces effets sont compensés par une augmentation des remboursements d'emprunts de l'ordre de 1,8 M€ (corollaire de la baisse des intérêts dans les annuités CDC).

L'ensemble des variations de charges financières, des remboursements d'emprunts et de l'augmentation des pertes sur créances irrécouvrables se traduit par un impact de l'ordre de -2 M€ sur l'autofinancement net HLM.

Le niveau de rentabilité mesuré par l'autofinancement net est très largement en dessous de la moyenne nationale (ratio Boléro pour les SA 2012 : 9,8 %). La faiblesse de cette rentabilité repose sur un taux d'endettement relativement élevé et se trouve fortement impactée par les pertes enregistrées sur les swaps (voir § 2.2.3.1 b) qui diminuent le pourcentage du chiffre d'affaires comme suit :

% du CA	2009	2010	2011	2012	2013
	-3,3 %	-5,6 %	-3,5 %	-3,8 %	-6,8 %

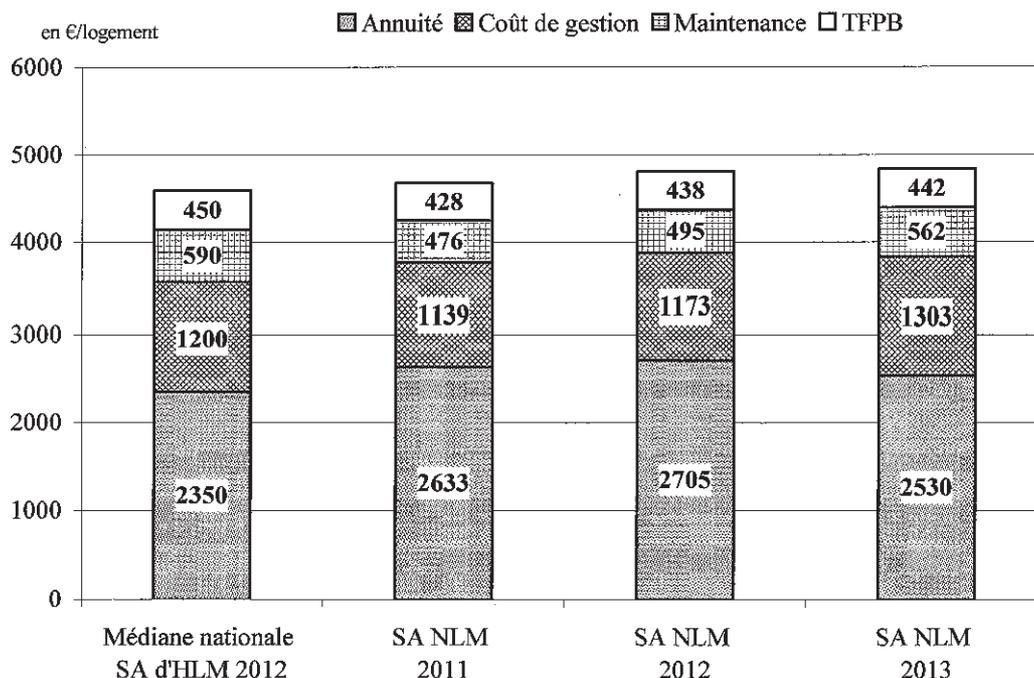
En neutralisant les swaps, le taux de rentabilité serait supérieur à la moyenne nationale et en progression constante à partir de 2011.

¹² 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 disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés)

b) analyse des coûts de la société

Afin de ne pas fausser l'analyse des coûts, l'étude a été réalisée en neutralisant les logements foyers gérés par des tiers qui représentent environ 40 % du parc de la société, et qui génèrent 16 % des ressources. Les corrections apportées ont été les suivantes :

- les rémunérations de gestion facturées dans les redevances ont été déduites pour le ratio « coût de gestion »,
- les autres ratios ont été corrigés par extourne préalable des charges identifiées,
- pour le ratio annuité, les pertes enregistrées au titre des swaps ont été réintroduites dans le montant des dettes financières.



Le taux des annuités locatives reste élevé sur l'ensemble du parc par rapport au ratio Boléro. Il atteint 52 % du montant des loyers pour l'année 2013 pour une médiane nationale égale à 48,7 %.

Le coût de gestion augmente de 11 % de 2012 à 2013, alors que les produits locatifs varient, pour la même période, de 5,3 %. Ce ratio exprimé en % des produits locatifs s'élève ainsi à 27 % (pour une médiane nationale de 25 %). Cette progression très sensible est la conséquence, notamment, de l'augmentation des charges de personnel (administratif et de gardiennage non récupérable), d'honoraires techniques (engagement de diagnostics amiante), de la location de bureaux dans l'immeuble Sully, d'honoraires divers (missions d'accompagnement de la réorganisation de la direction de l'exploitation) et enfin du coût des GIE « groupe ».

Les dépenses de maintenance évoluent pour se rapprocher de la médiane. Le total des dépenses (exploitation et remplacement de composants) sont en forte augmentation en 2011 avec 7,6 M€ et en 2013 avec 8,5 M€ (cf. §4.4).

Les taux de TFPB sont très proches de la médiane nationale.

c) Bilans fonctionnels

en k€	2009	2010	2011	2012	2013
Capitaux propres (+)	51 010	68 222	81 069	87 398	96 642
Provisions pour risques et charges (+)	5 099	5 211	4 906	6 004	6 296
<i>dont PGE logements familiaux</i>	<i>1 153</i>	<i>913</i>	<i>179</i>	<i>926</i>	<i>731</i>
Amortissements et provisions (actifs immobilisés) (+)	131 378	137 918	145 023	140 645	149 692
Dettes financières (+)	244 797	275 613	322 302	332 091	334 580
Actif immobilisés brut (-)	418 021	476 109	525 672	538 388	558 833
Fonds de Roulement Net Global	14 263	10 855	27 628	27 750	28 375
<i>en mois de dépenses</i>	<i>2,2</i>	<i>1,3</i>	<i>3,4</i>	<i>4,2</i>	<i>4,6</i>
F.R.N.G. à terminaison des opérations				32 389	36 520
<i>en mois de dépenses</i>					<i>5,9</i>
Stocks (+)	0	529	2 168	652	1 325
Autres actifs d'exploitation (+)	12 998	16 916	15 865	13 427	13 355
Provisions d'actifs circulant (-)	1 143	960	985	1 161	1 318
Dettes d'exploitation (-)	4 614	4 879	14 631	6 553	7 049
Besoin (+) ou Ressource (-) en F.R. d'Exploitation	7 241	11 606	2 417	6 365	6 313
Créances diverses (+)	3 337	1 359	22 939	20 801	13 935
Dettes diverses (-)	11 075	14 627	7 124	12 288	8 629
Besoin (+) ou Ressource (-) en F.R. Hors Exploitation	-7 738	-13 268	15 815	8 513	5 306
Besoin (+) ou Ressource (-) en Fonds de Roulement	-497	-1 662	18 232	14 878	11 619
Trésorerie nette	14 760	12 517	9 396	12 872	16 758
<i>en mois de dépenses</i>	<i>2,3</i>	<i>1,5</i>	<i>1,2</i>	<i>2</i>	<i>2,7</i>

La structure financière est confortable. Le fonds de roulement net global (FRNG) au 31 décembre 2013 avec 28 M€ représente 4,6 mois de dépenses, ce qui est supérieur à la médiane nationale 2012 (3,8 mois). Le pic observé dès l'année 2011 correspond au démarrage du plan de relance avec une forte augmentation de la production (cf. § 4.3.1).

Le fonds de roulement à terminaison augmente de 8 M€ en raison d'une mobilisation des emprunts à la livraison.

Les capitaux propres augmentent fortement de 2009 à 2011 grâce aux plus-values réalisées sur les cessions de logements (cf. § 4.5).

Les variations de la provision pour gros entretien s'expliquent comme suit.

Le calcul de PGE découle du programme pluriannuel de travaux issu du module de "GTP" - Gestion Technique prévisionnelle. Ce produit est directement lié à la base de données patrimoniale et à un outil de programmation des travaux en fonction de cycles de remplacement ou d'entretien préétablis. C'est ainsi qu'en 2011, le niveau de PGE a atteint un niveau très bas (lié à la programmation établie par l'outil), le niveau de 2010 est reconstitué à fin 2012.

Cependant, le montant de la PGE par logement reste faible (108 €/lgt en 2013) au regard de la moyenne nationale de 470 €/lgt.

La trésorerie, incluant les sommes déposées sur un compte de la SNI, atteint 2,7 mois de dépenses en 2013, ce qui reste en deçà de la moyenne nationale 2011 de 3,1 mois. La baisse observée en 2011 est due au remboursement des dettes fournisseurs.

5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

a) analyse prévisionnelle 2014/2018

Une analyse prévisionnelle détaillée est actualisée chaque année. La vérification a porté sur la version présentée au CA du 19 décembre 2013 et relative à la période 2014/2018.

Dans l'ensemble, les hypothèses prises en compte sont cohérentes avec les données financières, les engagements pris en matière de stratégie patrimoniale et économiquement raisonnables.

L'objectif principal de cette étude est l'assurance d'un équilibre entre les fonds propres nécessaires au développement prévu et les fonds disponibles, compte tenu d'une augmentation soutenue de l'activité avec un pic sur 2014 et 2015.

La synthèse de la simulation présentée fait ressortir que les besoins en fonds propres sur 2014/2018 atteignent environ 52 M€ dont 41 M€ pour le développement (réalisation de 1 699 logements) et 11 M€ pour les travaux de réhabilitation (677 logements), et les changements de composants.

Les prévisions de développement prennent en compte 16 % de fonds propres en moyenne. Pour les travaux de réhabilitation le taux moyen est de 12 %, et de 100 % pour le remplacement des composants.

Les besoins en fonds propres seront assurés par :

- 15 M€ d'autofinancement dégagés sur les 5 exercices, avec un niveau moyen de rentabilité de 6,8 % des loyers (ratio Boléro pour SA 2012 : 9,8 %),

- 39 M€ de plus-values sur ventes de logements (437 ventes en bloc et 213 ventes en lot).

L'étude prévisionnelle indique que sur l'ensemble de la période 2014/2018, les cessions de patrimoine et l'autofinancement dégagé par la société permettent de financer son développement et ses investissements de maintenance, tout en dégagant un gain de l'ordre de 2 M€.

L'impact de la baisse du taux du livret A sur les swaps a été pris en compte à hauteur de 2 M€ par an (pour mémoire, les pertes engendrées par la baisse du taux qui s'élève à environ 8 M€ sur la période 2009 / 2013, soit une moyenne annuelle de 1,6 M€).

b) plan de relance et prévisionnel 2014/2024

Le plan de relance intégré dans le Plan à Moyen Terme 2014/2024 génère un autofinancement négatif sur la période 2015-2019, d'un montant cumulé de 15 M€.

En 2014, à la demande de son actionnaire majoritaire, le groupe SNI a souhaité s'engager dans un nouveau plan de relance du logement social en mobilisant ses filiales intervenant dans des marchés tendus. C'est dans ce contexte que le CA de la société a adopté en séance du 16 décembre 2014 le prévisionnel présenté sur la période 2014/2024. Ce document a été communiqué à la MILOS en fin de contrôle.

Ce plan de relance a pour effet de multiplier la production prévue dans l'ancien document (voir § ci-dessus) par 1,5. Il se subdivise en deux périodes. La période 2014/2019 qui connaît le pic de développement et la période 2020/2024 au cours de laquelle le développement se réduit et l'exploitation se fait « au fil de l'eau ».

Concernant la 1^{ère} période, les cessions de patrimoine et l'autofinancement dégagé par la société ne permettent pas de financer son développement et ses investissements de maintenance. Les besoins en fonds propres s'élèvent à 60 M€ pour des ressources estimées à 45 M€.

Concernant la 2^{ème} période, compte tenu du développement connu au cours de la période 2014/2019, et des livraisons réalisées, l'autofinancement dégagé devrait augmenter pour redevenir positif.

La société a bien conscience de la situation tendue dans laquelle elle va se trouver à terme. Cependant, cette analyse prévisionnelle a été partagée et validée par la CDC. De plus, une convention pluriannuelle de financement, signée entre la société et la CDC, prévoit l'examen annuel de sa situation financière. Enfin, les ESH du groupe qui participent au plan de relance font l'objet d'un suivi financier spécifique.

5.4 CONCLUSION

Malgré un niveau de rentabilité inférieur à la moyenne nationale, la structure financière est saine, renforcée par des ventes significatives de patrimoine. Le montant des produits est confortable : loyers élevés et peu de pertes locatives. Les coûts ne présentent pas de dérives notables et le poids des annuités, élevé en raison du profil du patrimoine, est en baisse sur la période 2014/2018. Le développement important de l'activité prévu sur les prochaines années par le biais du plan de relance affaiblit la structure financière de la société sur la période 2015/2019, cependant les projections prévoient un retour à une situation favorable à partir de 2020.

6. CONCLUSION GÉNÉRALE

La société dispose d'un parc attractif et sa gestion de proximité a été renforcée. La relance de la production intervenue depuis le précédent contrôle est adaptée au fort besoin de logements sociaux sur les territoires d'intervention.

Toutefois le niveau des loyers n'est pas adapté aux ménages aux ressources modestes et les politiques d'augmentation des loyers ainsi que de développement ne prennent pas suffisamment en compte cette situation : mise au loyer maximum autorisé lors des relocations, forte production de PLS, ... De plus les insuffisances dans la gestion des charges pénalisent les locataires.

Le déficit de contrôle interne et de management conduit à des irrégularités tant dans le domaine de la gestion locative (attributions, loyers, charges, ...) que dans le domaine de la maintenance et de la prise en compte de la sécurité des personnes.

Malgré une rentabilité faible compte tenu de l'impact négatif des swaps suite à la baisse du taux du livret A, la structure du bilan est confortable. L'analyse prévisionnelle repose sur des hypothèses réalistes mais le développement soutenu prévu à travers le plan de relance fragilise la structure financière de la société sur la période 2015/2019.

Enfin, l'organisation de groupe mise en place par la SNI laisse apparaître, sur la période contrôlée, des irrégularités ou anomalies (redevance de marque versée à la SNI, déclassement en bloc du champ des conventions règlementées de l'ensemble des contrats et conventions portant sur la mutualisation des moyens des membres du groupe, méconnaissance de la prérogative du CA de déterminer la rémunération du DG mis à disposition par la SNI).

Le directeur général


Pascal Martin Gousset

RAPPORT DE CONTROLE N° 2014-083
SOCIETE ANONYME D'HLM «NOUVEAU LOGIS
MERIDIONAL» – 31

7. LISTE DES ANNEXES

1. ANNEXES AU RAPPORT

- 1.1 Informations générales
- 1.2 Carte d'implantation du patrimoine
- 1.3 Organigramme du groupe d'appartenance
- 1.4 Organigramme général de l'organisme
- 1.5 Gestion locative et patrimoine
- 1.6 Dépassements de plafonds de ressources
- 1.7 Dépassement de plafonds de loyer
- 1.8 Sources et sigles utilisés

RAPPORT DE CONTROLE N° 2014-083
SOCIETE ANONYME D'HLM «NOUVEAU LOGIS
MERIDIONAL» – 31

1. ANNEXES AU RAPPORT

INFORMATIONS GENERALES

RAISON SOCIALE : Société anonyme d'HLM

SIÈGE SOCIAL :

Adresse du siège :	2 place de la légion d'honneur	Téléphone : 0534252021
Code postal, Ville :	31500 TOULOUSE	Télécopie : 0561610055

PRÉSIDENT : M. Manuel FLAM

DIRECTEUR GÉNÉRAL : M. Arnaud CURSENTE

CONSEIL D'ADMINISTRATION renouvelé le 30 juin 2014

*En application de l'article *R. 421-4 du CCH : 17, 23 ou 27 membres*

	Membres	Désignés par :	Professions
Président	Manuel FLAM	SNI	Salarié SNI
Vice président délégué	Patrick DEDUYTSCHAEVER	Idem	Salarié SNI
	Karen ESTEVE	Idem	Salarié SNI
	William HARROUE	Idem	Salarié SNI
	Alain CAUCHY	Idem	Salarié SNI
	Hervé SILBERSTEIN	Idem	Salarié SNI
	Anne FONTAGNERES	Idem	Salarié SNI
	Bernard SIRKIS	GIC	Salarié GIC
	Eric DELOR	Idem	Salarié GIC
	Marc GUERRIER de DUMAST	CDC	Salarié CDC
	Robert LEON	Caisse Epargne MP	Salarié CE
	Pascal BARBOTIN	CI du Tarn et du Tarn et Garonne	DG SA Patrimoine
	Martine CROQUETTE	Communauté urbaine de Toulouse	Elue
	Alain GABRIELI	CG 31	Elu
	Denise ALBIN	SICOVAL	Elue
Représentants des locataires	Jean Pierre PAGOTTO	Elu	Nc
	Alain CHABRAT	Elu	Nc
	Nathalie NOGUES	Elu	Nc

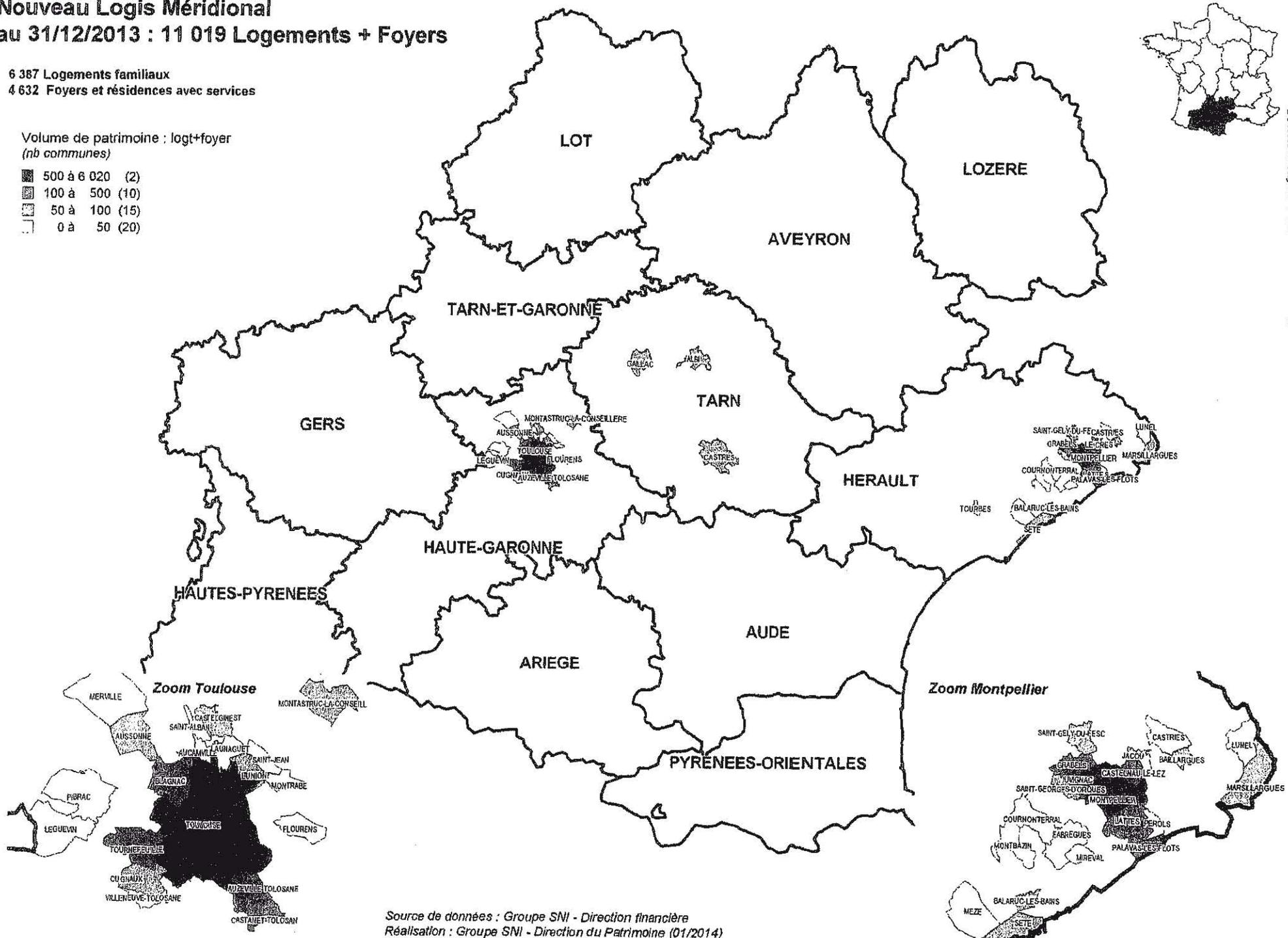
EFFECTIFS DU PERSONNEL au : 31/12/2013	Cadres : 19,9	Total administratif et technique : 61,3
	Maîtrise : nc	
	Employés : 41,4	Effectif total : 85,1
	Gardiens : 22,8	
	Employés d'immeuble : 1	
Ouvriers régie : 0		

Nouveau Logis Méridional au 31/12/2013 : 11 019 Logements + Foyers

6 387 Logements familiaux
4 632 Foyers et résidences avec services

Volume de patrimoine : logt+foyer
(nb communes)

- 500 à 6 020 (2)
- ▒ 100 à 500 (10)
- ░ 50 à 100 (15)
- 0 à 50 (20)



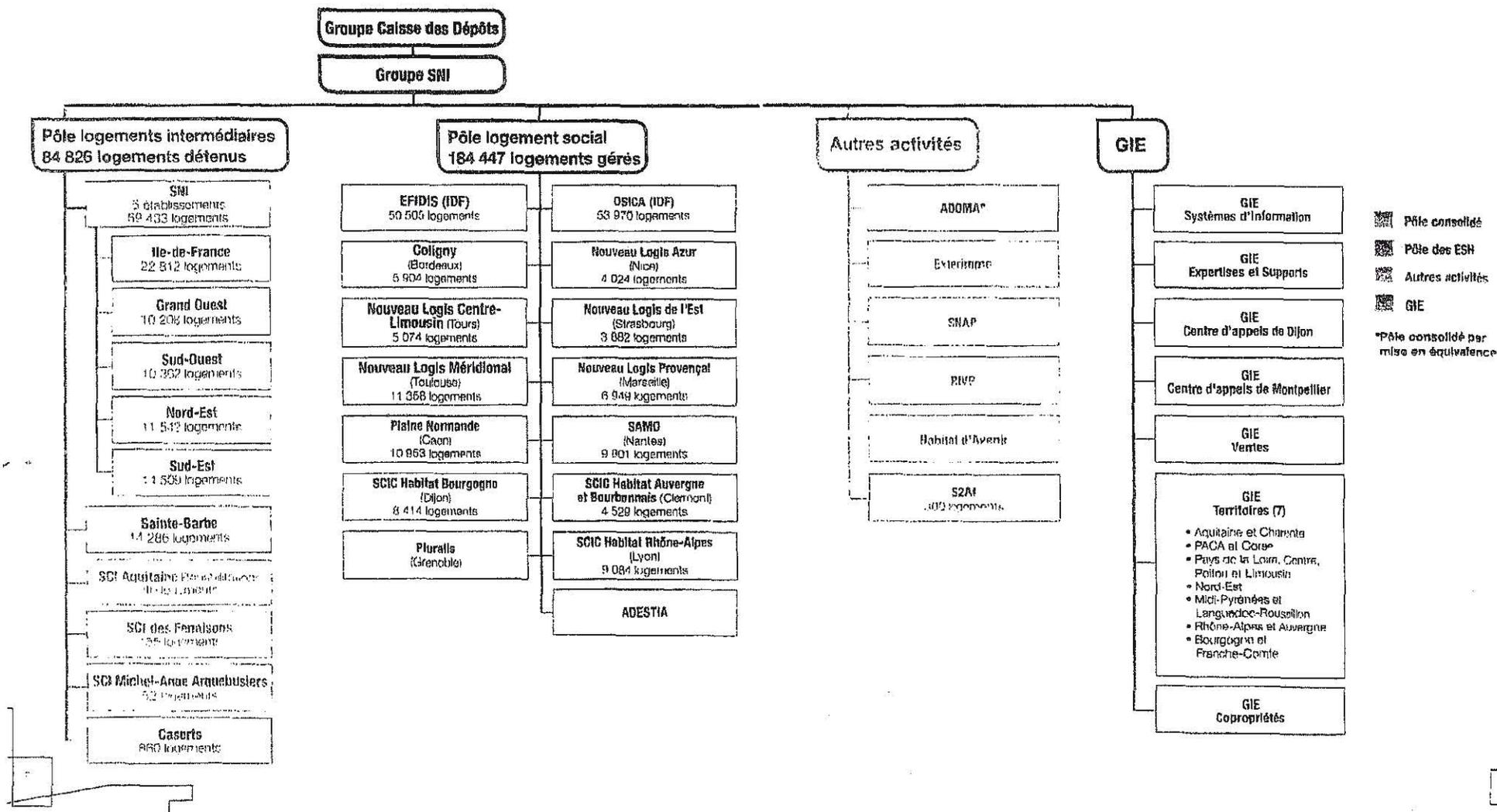
Source de données : Groupe SNI - Direction financière
Réalisation : Groupe SNI - Direction du Patrimoine (01/2014)

Organisation

Les sociétés du Groupe

Le groupe SNI est marqué par la coexistence de deux ensembles : un **pôle de logements intermédiaires** constitué de sociétés consolidées sur le plan comptable, et un **pôle de logements sociaux** rassemblant des Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH), non consolidées, formant un périmètre agrégé.

- 13 Entreprises Sociales pour l'Habitat dont 2 en Ile-de-France
- 5 établissements SNI et la Sainte-Barbe
- Le parc géré : 273 902 logements (il correspond au parc dévolu auquel s'ajoutent des gestions pour le compte de tiers)
- Le parc dévolu : 269 679 logements



GESTION LOCATIVE ET PATRIMOINE

Gestion locative et politique sociale

Occupation du parc au 31/12/2013 (part des ménages en %)

	ressources inférieures à 20% des plafonds	ressources comprises entre 20 et 60%	ressources supérieures à 100%	bénéficiaires d'une aide au logement	bénéficiaires des minima sociaux	familles mono-parentales	familles de 3 enfants et +
organisme	24.6	36.9	10.6	60	1.6	24.5	12.3
moyenne nationale	20.4	46	6.2	46.7	14.3	19.2	10.4
moyenne régionale	29.2	43.3	4.8	55.6	21.7	21.7	8.6

Contingent de réservation (logements familiaux gérés)

% de logements réservés par le préfet	% de logements réservés par les collectivités	% de logements réservés par le 1% Logement
20.25	21.11	38.75

Vacance et mobilité (en %)	moyenne nationale	moyenne régionale	2013	2012	2011
taux de rotation externe	-	-	13.7	14.3	14.8
taux de vacance global	4.4	4.7	2.7	2.7	3
taux de vacance >3 mois hors vacance technique	nc	nc	0.1	0.5	0.8

Loyers	moyenne nationale	moyenne régionale	2013	2012	2011
taux d'augmentation (logements sociaux) (%)	-	-	2.15	1.9	1.1
taux d'augmentation recommandé (HLM) (%)	-	-	nc	1.9	1.1
loyer mensuel moyen à la surface corrigée (€/m ² SC)	3.2	3.01	nc	nc	nc

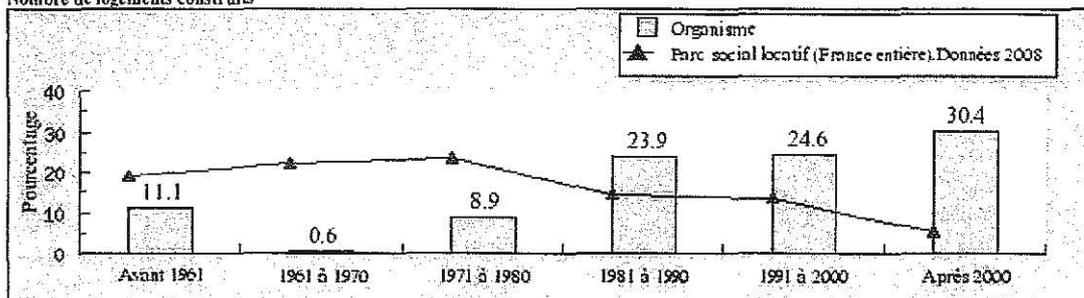
Impayés	médiane nationale	2013	2012	2011
Taux d'impayés inscrit au bilan en % des loyers et charges	12.17	4.9	4.8	4.6
Evolution des impayés (%)	0.98	0.1	1.2	1.6

Patrimoine

Caractéristiques du parc au 31/12/2013 (Logements familiaux et équivalents-logements en propriété)

nombre de logements familiaux	nombre de places en foyers (en équivalents logements)	% logements collectifs	% logements conventionnés	zone prépondérante	% grands logements (4p. et +)	% logements en ZUS	Age moyen du parc
6029	4902	80.83	99.60	zone II	36.26	1.68	24 ans

Nombre de logements construits



Stratégie patrimoniale (activités au cours des 5 dernières années)

date approbation PSP par le CA	Durée du PSP	constructions nouvelles	achats	réhabilitations	ventes à l'unité	ventes en bloc	démolitions	changement d'usage
16/12/2009	10 ans	1276	0	545	107	412	12	0

Maintenance du parc	médiane nationale	2013	2012
Coût de maintenance au logement (€/logement)	560	968	559

**ATTRIBUTION DES LOGEMENTS
CALCUL DES SANCTIONS MAXIMALES**

	Identificatio n du logement	Loyer mensuel	INFRACTIONS			Sanction financière maximale
			Plafond réglementa ire	Taux de dépassement	Dossier incomplet	
Logements PLUS, PLA						
		529,70 Euros	38 454	36,6%		9 534,60 Euros
Total sanction financière maximale pour les logts. PLUS, PLA						9 534,60 Euros
Logements PLA I / TS / LM						
		232,79 Euros	10 908	21,0%		4 190,22 Euros
		342,73 Euros	21 266	36,4%		6 169,14 Euros
		277,21 Euros	10 908	10,5%		4 989,78 Euros
		358,48 Euros	19 111	10,3%		6 452,64 Euros
		222,26 Euros	10 678	36,9%		4 000,68 Euros
Total sanction financière maximale pour les logts. PLA I / TS / LM						25 802,46 Euros
Total sanction financière maximale pour l'ensemble des logts.						35 337,06 Euros

Dépassement des loyers plafond

au 1er janvier 2014

Operation		identifiant	Surface (m²)		Convention		Taux de loyer maximal actualisé	Taux de loyer pratiqué	Pourcentage de dépassement
Code	Nom		Habitable	Date	Taux maxi initial (pour les conventions en FRF)				
109	L'Union- Miremont 3		80,88	01/10/1999	4,32	5,97 €	7,61 €	27,56%	
109	L'Union- Miremont 4		80,88	01/10/1999	4,32	5,97 €	7,51 €	25,87%	
109	L'Union- Miremont 5		80,88	01/10/1999	4,32	5,97 €	7,61 €	27,56%	
109	L'Union- Miremont 6		80,88	01/10/1999	4,32	5,97 €	7,51 €	25,87%	
110	Auzeville - Negue Saumes		66	01/10/2000	4,45	6,08 €	7,59 €	24,68%	
147	Toulouse- Port St Sauveur		106,61	01/07/2003	5,08	6,39 €	6,70 €	4,81%	
147	Toulouse- Port St Sauveur		41,03	01/07/2003	5,08	6,39 €	6,47 €	1,31%	
164	Merville - hameau des Mourlanes		45,93	01/10/2005	5,17	6,02 €	6,20 €	2,89%	
164	Merville - hameau des Mourlanes		45,93	01/10/2005	5,17	6,02 €	6,18 €	2,54%	
164	Merville - hameau des Mourlanes		54,83	01/10/2005	5,17	6,02 €	6,18 €	2,54%	
164	Merville - hameau des Mourlanes		54,83	01/10/2005	5,17	6,02 €	6,18 €	2,54%	
164	Merville - hameau des Mourlanes		55,37	01/10/2005	5,17	6,02 €	6,18 €	2,54%	
164	Merville - hameau des Mourlanes		55,37	01/10/2005	5,17	6,02 €	6,18 €	2,54%	
164	Merville - hameau des Mourlanes		55,08	01/10/2005	5,17	6,02 €	6,20 €	2,89%	
164	Merville - hameau des Mourlanes		55,08	01/10/2005	5,17	6,02 €	6,20 €	2,89%	
164	Merville - hameau des Mourlanes		55,37	01/10/2005	5,17	6,02 €	6,20 €	2,89%	
164	Merville - hameau des Mourlanes		43,77	01/10/2005	5,17	6,02 €	6,20 €	2,89%	
223	Toulouse - ZAC Niel		24,85	01/01/2010	8,14	8,61 €	8,84 €	2,61%	
223	Toulouse - ZAC Niel		70,35	01/01/2010	8,14	8,61 €	8,84 €	2,61%	

SOURCES ET SIGLES UTILISES

REFERENCES DES INDICATEURS DE LA FICHE RECAPITULATIVE ET DE L'ANNEXE 1.4.

Indicateurs	Organisme	Réf. nat. données au :	Réf. Région données au :
Évolution du parc depuis 5 ans (% annuel)	données 2013	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	données 2013	01/01/2009 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2009 (moy. de l'ensemble des organismes)
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn. (%)	données 2013	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)
Loyers mensuels (€/ m ² de surface corrigée)	données 2013	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)	01/01/2010 (moy. de l'ensemble des organismes)
Loyers mensuels (€/ m ² de surface habitable)	données 2013		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	données 2013		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	données 2013	31/12/2012 (méd. des SAHLM)	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	données 2013	31/12/2012 (méd. des SAHLM)	
Taux d'impayés inscrit au bilan en % des loyers et charges	données 2013	31/12/2012 (méd. des SAHLM)	

Sources

- Rapport sur l'occupation du parc locatif social (OPS) et son évolution 2009, MEDAD/DGUHC
- Enquête sur le parc locatif social (EPLS) au 1er janvier 2010, MEEDDAT/CGDD/SOeS/OSLC
- Circulaire loyer HLM pour les taux de loyers recommandés pour 2011, MEEDDAT/DGALN/DHUP
- Référents Boléro 2012, MEEDDTL/DGALN/DHUP

- SIGLES UTILISES

Sigle		Sigle	
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	PLUS	Prêt Locatif à Usage Social
DALO	Droit Au Logement Opposable	PSP	Plan Stratégique de Patrimoine
DTA	Dossier technique d'amiante	SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
FRNG	Fonds de Roulement Net Global	TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
HLM	Habitation à Loyer Modéré	ZUS	Zone Urbaine Sensible
HLMO	Habitation à Loyer Modéré Ordinaire		
OPS	Occupation du parc social (enquête)		