

SA D'HLM UN TOIT POUR TOUS

Nîmes (30)



RAPPORT DE CONTRÔLE 2018

N° 2018-082

RAPPORT DE CONTRÔLE
N° 2018-082
SA D’HLM UN TOIT POUR TOUS

Nîmes (30)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2018-082 SA D'HLM UN TOIT POUR TOUS – (30)

N° SIREN : 680 201 365 R.C.S Nîmes
Raison sociale : SA d'HLM UN TOIT POUR TOUS
Président du conseil d'administration : Bernard LASSERRE
Directeur Général : Jean-Luc GARCIA
Adresse : 8 bis avenue Georges Pompidou, CS77199, 30914 Nîmes Cedex 2
Actionnaire de référence : SA d'HLM ERILIA

AU 31 DÉCEMBRE 2018

Nombre de logements familiaux gérés	8 667	Nombre de logements familiaux en propriété	8 667	Nombre d'équivalents logements (<i>logements foyers...</i>)	427
-------------------------------------	--------------	--	--------------	---	------------

Indicateurs	UTPT	Référence Occitanie	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				
Logements vacants (%)	4,4	5,0	4,6	(2)
Logements vacants à plus de 3 mois (<i>% hors vacance technique</i>)	0,8	1,6	1,5	
Taux de rotation annuel (<i>% hors mises en service</i>)	8,3	11,1	9,8	
Evolution du parc géré depuis 5 ans (<i>% annuel</i>)	3,1	2,6	1,6	(4)
Age moyen du parc (<i>en années</i>)	27	32	38	(2)
POPULATIONS LOGEES				
Locataires dont les ressources sont (<i>en %</i>)				(1)
< 20 % des plafonds	27,3	28,5	21,2	
< 60 % des plafonds	67,4	69,0	59,4	
> 100% des plafonds	6,8	7,2	11,2	
Bénéficiaires d'aide au logement	63,6	60,2	47,4	
Familles monoparentales	19,3	22,4	20,8	
Personnes isolées	34,4	39,7	38,5	
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (<i>EUR/m² de surface habitable</i>)	5,8	5,4	5,6	(2)
Taux de créances locatives inscrit au bilan (<i>% des loyers et charges</i>)	10,4	-	14,1	(3)
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE				
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (<i>mois de dépenses</i>)	3,9	-	-	
Fonds de roulement net global (<i>mois de dépenses</i>)	2,7	-	3,9	(3)
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	12,8	-	10,8	(3)

(1) Enquête OPS 2016

(2) RPLS au 1/1/2017

(3) Bolero 2016 : ensemble des ESH

(4) Evolution entre 01/01/2014 et 01/01/2019 pour les références nationales selon les données SOeS

POINTS FORTS :

- ▶ Appartenance à un groupe structuré
- ▶ Politique sociale satisfaisante
- ▶ Niveau de production soutenu s'appuyant sur une maîtrise d'ouvrage efficace
- ▶ Patrimoine bien entretenu, quelle que soit son ancienneté
- ▶ Maîtrise financière de la gestion des impayés
- ▶ Performance de l'exploitation correcte

POINTS FAIBLES :

- ▶ Contrôles de gestion et interne insuffisants
- ▶ Organisation de la gestion de proximité perfectible
- ▶ Absence de traçabilité des réclamations techniques
- ▶ Sur-provisionnement significatif des charges récupérables
- ▶ Production de logements très sociaux en deçà des objectifs de la CUS
- ▶ Actualisation non aboutie du PSP nécessaire pour la CUS 2019-2024
- ▶ Tenue des fiches de situation financière et comptable à améliorer
- ▶ Organisation comptable à améliorer
- ▶ Augmentation sensible des coûts de gestion

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Absence de rapport annuel unique
- ▶ Absence de mise à jour de la charte d'attribution des logements
- ▶ Quatre attributions de logements irrégulières
- ▶ Concertation locative insuffisante
- ▶ Absence de dossiers amiante pour les parties privative (*DAPP*)
- ▶ Insuffisance d'entretien annuel des chaudières individuelles à gaz
- ▶ Sécurité incendie insuffisante
- ▶ Calcul de la production immobilisée inexact

Précédent rapport de contrôle : 2014-041 mai 2015
Contrôle effectué du 12 décembre 2018 au 14 juin 2019
RAPPORT DE CONTRÔLE : décembre 2019

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2018-082

SA D'HLM UN TOIT POUR TOUS – 30

Synthèse	6
1. Préambule	8
2. Présentation générale de l'organisme	8
2.1 Contexte socio-économique	8
2.2 Gouvernance et management	9
2.2.1 Évaluation de la gouvernance et des relations intra-groupe	9
2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management	12
2.2.3 Commande publique	13
2.2.4 Gouvernance financière	14
2.3 Conclusion	14
3. Patrimoine	15
3.1 Caractéristiques du patrimoine	15
3.1.1 Description et localisation du parc	15
3.2.3 Charges locatives	20
3.3 Conclusion	21
4. Politique sociale et gestion locative	22
4.1 Caractéristiques des populations logées	22
4.2 Accès au logement	22
4.2.1 Connaissance de la demande	23
4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme	23
4.2.3 Gestion des attributions	23
4.3 Qualité du service rendu aux locataires	25
4.3.1 Gestion de proximité	25
4.3.2 Politique en direction des personnes âgées – Accessibilité	26
4.3.3 Enquêtes de satisfaction	27
4.4 Traitement des impayés	27
4.5 Conclusion	28
5. Stratégie patrimoniale	29
5.1 Analyse de la politique patrimoniale	29
5.2 Évolution du patrimoine	30

5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage	32
5.4	Maintenance et intervention sur le parc	33
5.4.1	Interventions sur le patrimoine	33
5.4.2	Exploitation du patrimoine	33
5.5	Ventes de patrimoine à l'unité	35
5.6	Rénovation urbaine	35
5.7	Conclusion	35
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière	36
6.1	Tenue de la comptabilité	36
6.2	Analyse financière	36
6.2.1	Analyse de l'exploitation	36
6.2.2	Structure financière	39
6.3	Analyse prévisionnelle	40
6.4	Conclusion	41
7.	Annexes	42
7.1	Informations générales, capital et répartition de l'actionnariat de l'organisme	42
7.2	Organigramme général de l'organisme	43
7.3	Organigramme du groupe d'appartenance	44
7.4	Programme présentant des écarts importants de récupération de charges au titre de l'année 2017 45	
7.5	Tableau récapitulatif des irrégularités relevées en matière d'attributions	46
7.6	Anomalies comptables	47
7.7	Sigles utilisés	48

SYNTHESE

Filiale d'ERILIA au sein du groupe Habitat en Région (HR) depuis 2015, la SA d'HLM Un toit pour tous (UTPT) est propriétaire d'un parc jeune et bien entretenu de 8 667 logements et 427 équivalents-logements en foyers à fin 2018. Ce patrimoine est implanté principalement dans le Gard, puis dans l'Hérault et, plus marginalement, dans les Bouches-du-Rhône et le Vaucluse.

Deux audits du groupe HR, en 2017, ont révélé des dysfonctionnements importants qui ont entraîné des démissions et l'arrivée d'un nouveau directeur général. Le flottement de la direction générale qui en a découlé a eu quelques conséquences comme le retard dans l'actualisation du plan stratégique de patrimoine, préalable indispensable à l'établissement de la CUS 2019-2024. La nouvelle direction, réorganisée et opérationnelle, s'applique à consolider la stratégie et les outils de l'organisme afin de décliner la politique du groupe. Elle doit s'attacher à la correction de quelques manquements ainsi qu'au renforcement des contrôles de gestion et interne qui s'avèrent insuffisamment assurés pour l'information du conseil d'administration, financière en particulier. La rentabilité de l'exploitation apparaît correcte sur la période sous revue et la structure financière connaît une évolution qui reflète les investissements locatifs soutenus de la société. Au plan organisationnel, UTPT devra s'astreindre à rédiger un rapport annuel de la situation économique de l'entreprise.

La gestion locative est globalement effectuée de manière satisfaisante, la base de gestion locative de la société doit cependant être fiabilisée et complétée afin que la société puisse s'assurer aisément du respect des conventions APL. Le niveau un peu élevé des loyers pratiqués par UTPT s'explique en partie par la jeunesse du parc. La société devra prêter attention à cet élément stratégique en commençant par définir une politique formalisée concernant la tarification à la relocation. L'effort de maîtrise des charges récupérées auprès des locataires est significatif, mais un travail complémentaire doit être mené sur les résidences présentant un fort niveau de sur-provisionnement, celles mises en service en particulier, pour ne pas risquer de fragiliser les locataires. Afin de faire progresser le service qui leur est rendu, la gestion de proximité et la traçabilité des réclamations techniques et des comptes rendus des réunions de concertation devront être améliorées. L'Agence préconise par ailleurs que la société prenne une assurance habitation pour les locataires défaillants. Il est enfin nécessaire qu'UTPT respecte la réglementation relative à l'amiante, aux chaudières individuelles, à gaz, au plomb, à la sécurité et au classement en matière de performance énergétique.

La vacance, majoritairement technique, est en progression constante depuis 2015. Elle doit constituer un sujet de préoccupation des instances dirigeantes dans le but d'en réduire l'impact négatif sur le fonctionnement de la société.

Pour ce qui concerne l'attribution des logements, UTPT doit être vigilant dans la complétude et l'étude des dossiers pour éviter des irrégularités. La charte d'attribution des logements reste à valider par le CA et à publier sur le site internet de la société.

Avec 1 312 logements neufs mis en service sur la période 2014-2018, la production de la société est soutenue et elle devrait le rester dans les années à venir au regard des projets en cours. La société s'appuie pour cela sur une maîtrise d'ouvrage efficace et est correctement structurée pour satisfaire aux différentes obligations concernant la commande publique, tant pour l'investissement que pour l'entretien. Il peut cependant être noté que les objectifs de la CUS 2011-2016 concernant la production de logements sociaux à destination des publics les plus fragiles et les opérations de réhabilitation ne sont que partiellement atteints.

Pour la période à venir, l'actualisation du plan stratégique de patrimoine reste à effectuer. Ce document revêt une importance toute particulière au regard des objectifs très soutenus de développement (*2 800 logements sur la période 2019-2028*) et de maintenance du patrimoine tels que formalisés dans la dernière projection financière de la société. Celle-ci prévoit une mise en tension de la structure financière d'UTPT, à l'horizon 2028, qui pourrait être préoccupante si l'organisme ne faisait pas partie du groupe HR. Ce dernier et la direction de la société devront être vigilants afin de prendre efficacement toutes les mesures nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés.

Le Directeur Général

Pascal MARTIN-GOUSSET



1. PREAMBULE

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

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

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

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

Le précédent rapport (n° 2014-041 – Mai 2015) concluait à une politique ambitieuse de l'organisme afin de conforter sa position de premier bailleur social du Gard et de développer son offre sur l'Hérault, principalement à Montpellier. En phase de mutation, il importait que la société précise sa nouvelle organisation et affine sa gestion avec des fiches de procédure. Sa politique sociale était jugée satisfaisante, son patrimoine correctement entretenu et les opérations de construction neuve de bonne qualité avec un coût maîtrisé. Son assiette financière était correcte et les engagements de la CUS ne devaient pas dégrader significativement la situation examinée lors du contrôle.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

La région Occitanie, au sein de laquelle UTPT regroupe 95 % de son patrimoine, s'étale sur une superficie de 73 360 km² et se caractérise par l'importance des deux massifs montagneux qui l'encadrent : les Pyrénées au sud et le Massif Central au nord, qui couvrent environ 45 % du territoire. Entre les deux, une zone de plaines se décline, et à l'est, quatre départements, dont l'Hérault et le Gard, regroupent 231 kilomètres de côtes. L'influence climatique est méditerranéenne à l'est, et contrastée et aléatoire en fonction de l'éloignement de la mer et de l'altitude. Cette région compte treize départements, 249 cantons et 4 488 communes.

Du point de vue démographique, le profil régional s'avère également contrasté. Avec une augmentation de 27 % de population depuis 1990, soit deux fois plus que la moyenne observée en France métropolitaine,

L'Occitanie est la deuxième région ayant le plus fort taux de croissance démographique après la Corse, le solde migratoire générant 80 % de cette hausse. La population se concentre très largement dans les aires urbaines et sur le littoral, les métropoles de Toulouse et Montpellier étant les plus dynamiques de France. Ainsi, les départements de la Haute-Garonne, de l'Hérault et du Gard rassemblent 55 % de la population régionale.

L'Occitanie est la dixième des treize régions françaises pour le niveau de produit intérieur brut (*PIB*) par habitant en 2014. Elle est toutefois la quatrième région française en termes de croissance économique entre 2000 et 2014.

En 2018, le taux de chômage de la région (10,7 %) est le deuxième plus élevé en France après les Hauts-de-France. Il est plus élevé que la moyenne métropolitaine (8,8 %). Le Gard (12,6 %), l'Hérault (12,9 %), et des communes comme Alès (15,6 %) et Montpellier (12,1 %) apparaissent particulièrement touchés. Le taux régional a néanmoins baissé depuis 2012, passant sous la barre de 11 %. Le taux de pauvreté en 2014 est de 29,0 % à Nîmes, 29,1 % à Alès, 20,3 % dans le Gard, et 17,2 % en Occitanie (14,1 % en France métropolitaine).

Le département du Gard compte 44 138 logements sociaux appartenant à une quinzaine de bailleurs, soit 10,3 % de la totalité de son parc locatif, et 15,7 % du parc social de la région Occitanie. Les logements sociaux représentent 13 % des résidences principales dans le Gard.

UTPT gère un patrimoine de 8 667 logements au 31 décembre 2018, dont 81 % est situé dans le Gard, son département historique, soit 15 % environ du parc locatif social du département. Par ailleurs, 14 % de son parc est localisé dans l'Hérault, territoire de développement de la société. Le reste du patrimoine est situé dans les Bouches-du-Rhône (4 %) et le Vaucluse (1 %).

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Évaluation de la gouvernance et des relations intra-groupe

La SA d'HLM Un toit pour tous (UTPT) est une ESH administrée par un conseil d'administration (CA). Elle a été enregistrée le 30 octobre 1968 au registre du commerce et des sociétés (RCS) de Nîmes. Son siège est situé 8 bis, avenue Georges Pompidou à Nîmes (30914 Cedex 2). Le renouvellement de son agrément est intervenu par arrêté du ministre de la cohésion des territoires le 14 novembre 2017 : il couvre la région Occitanie, et après avis de la commune d'implantation de l'opération, les départements limitrophes à cette région.

L'origine de l'organisme remonte à la société coopérative HLM de location-attribution « Maison pour Tous » créée en 1951 et dont le patrimoine (*environ 500 logements*) a été transféré à UTPT au moment de sa création. Jusqu'en 2007, l'actionnaire de référence d'UTPT était la chambre de commerce et d'industrie (CCI) du Gard. À cette date, la SA d'HLM LOGIREM, filiale du groupe Caisse d'Épargne Habitat (GCEH), devient actionnaire majoritaire de la société à la faveur d'une augmentation de capital de quatre millions d'euros et d'un pacte d'actionnaires conclu avec la CCI du Gard et la Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon. En 2010, la fusion-absorption de GCEH par GCE SEM¹ a donné lieu à la création d'un pôle opérationnel « logement social » : le groupe HR (*les actions des différentes ESH dont LOGIREM étant détenues par la SAS² Habitat en Région Services - HRS*). L'objet principal de ce groupe est de répondre collectivement aux enjeux du logement. En 2012, le pacte d'actionnaires de 2007 est dénoncé et un nouveau pacte est signé entre la Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon, HRS et LOGIREM (CA du 14 novembre 2012).

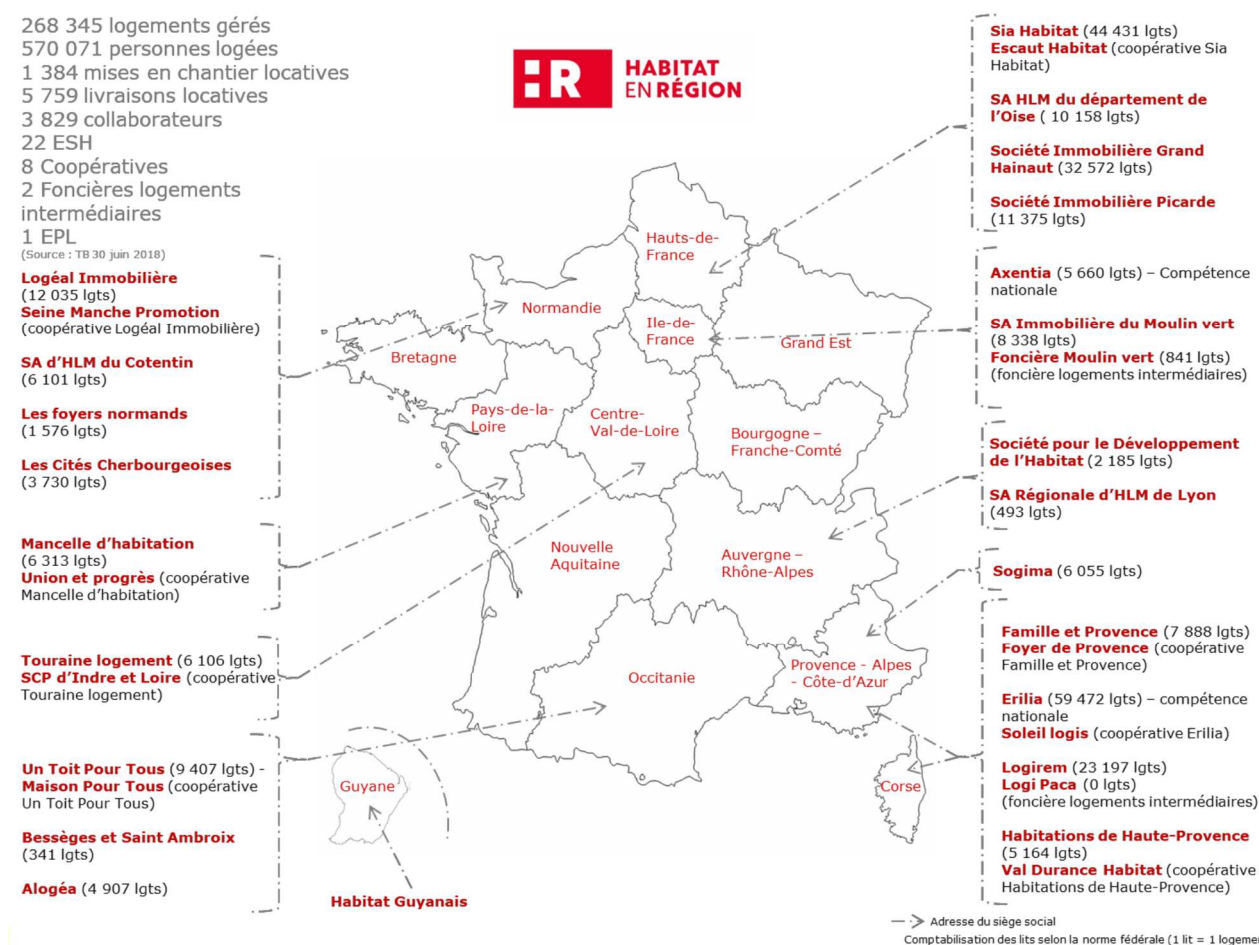
¹ Société par actions simplifiée créée par le Groupe Caisse d'Épargne et destinée à gérer les participations qu'il détient dans les SEM

² SAS : société par actions simplifiée

Le groupement d'intérêt économique Habitat en Région (GIE HRS devenu GIE HER le 23 juin 2017), ne regroupant que des ESH, a été créé. Ce GIE (22,8 ETP au 31 décembre 2017), duquel UTPT est membre depuis le 1er janvier 2015 (décision du CA le 15 juin 2015 donnant satisfaction à la recommandation de la MIILOS dans son rapport 2014-041 de 2015), permet théoriquement la nécessaire imperméabilité des flux financiers relatifs aux activités relevant de la mission d'intérêt général. Il effectue des prestations dans les domaines des finances, ressources humaines, communication, juridique, compréhension des territoires, thématiques sociales, systèmes d'informations et partenariats et développement. Son activité et ses comptes sont présentés annuellement dans un rapport d'activité et un rapport de gestion (à titre d'exemple, les marchés des commissaires aux comptes, de la mutuelle santé et de la flotte automobile ont été attribués en 2017 sous la responsabilité du GIE HER). Ces documents montrent une absence d'excédent de recettes par rapport aux dépenses engagées pour le compte de ses membres. Les missions particulières, la mise à disposition de personnel et les autres frais éventuels sont refacturés, euro pour euro, au seul bénéficiaire. Les prestations non directement affectables font chacune l'objet d'une clef de répartition précisée dans le rapport annuel de gestion.

A mi-2018, le groupe HR est déployé sur l'ensemble du territoire métropolitain ainsi qu'Outre-Mer, comme le montre la cartographie suivante (cf. extrait du procès-verbal du CA d'UTPT du 10 septembre 2018) :

Figure 1 - Implantation des ESH du groupe Habitat en Région



La délibération du CA le 4 novembre 2015 a acté le transfert, de HRS vers ERILIA, de l'ensemble des actions du secteur HLM, ceci en contrepartie d'actions d'ERILIA distribuées à HRS. Par cette transaction, ERILIA est devenue, dans un premier temps, la société faîtière d'une branche exclusivement composée de sociétés HLM

(17 organismes représentant près de 163 000 logements), puis dans un deuxième temps, la société mère d'UTPT par rachat le 16 décembre 2016 des actions détenues par LOGIREM.

Les liens capitalistiques entre les sociétés du groupe HR sont schématisés en annexe 7.3.

Conformément aux statuts de la société mis à jour lors de l'assemblée générale mixte du 11 juin 2018, l'actionnaire de référence ERILIA détient 59,8 % du capital de l'organisme et la CCI du Gard 27,8 %. L'ensemble des actions (418 845 parts sociales), représentant un capital de 6 701 520 euros, a été entièrement libéré.

Au moment du contrôle, il est à noter qu'UTPT exerce une mission d'assistance au profit de deux entités :

- la SCP « La Maison pour Tous » (MPT) aux termes d'une convention signée le 12 mai 2010 portant sur la gestion comptable, administrative, financière et sociale de la société, à titre onéreux (*rémunération annuelle forfaitaire de 2 000 euros*) ;
- la SA d'HLM de Bessèges et Saint-Ambroix, aux termes d'une convention signée le 2 janvier 2012 portant sur l'assistance en matière informatique, comptable, financière, logistique et managériale, et en matière de moyens généraux et de travaux d'entretien et de réhabilitation de patrimoine, moyennant une facturation trimestrielle. Cette SA fait l'objet d'une opération de fusion-absorption avec UTPT, dont le principe a été validé par le CA dans sa séance du 2 novembre 2016. L'assemblée générale de la SA d'HLM de Bessèges du 21 décembre 2018 et le Préfet du Gard ont validé la convention de gestion d'immeubles de la SA d'HLM de Bessèges par UTPT. Cette convention est entrée en œuvre depuis le 1er janvier 2019, la fusion-absorption devrait être effective courant 2019.

Par ailleurs, une convention-cadre d'assistance technique et de commercialisation a été signée entre UTPT et MPT le 17 novembre 2003, qui a donné lieu à huit conventions correspondant à des opérations de promotion conduites dans différentes communes du Gard pour un total de 104 logements collectifs ou individuels, en PSLA, accession sociale ou VEFA, la plus ancienne datant de 2010. Lors du contrôle, trois d'entre elles étaient terminées (*Nîmes, Saint-Sériès, et Eygalières*), trois en cours (*Bouillargues, le Grau-du-Roi et Saint-Côme-et-Maruéjols*) et deux abandonnées (*Clarensac, et Saint-Gervasy*) par suite de l'arrivée de nouveaux partenaires.

Enfin, une convention a été signée le 6 décembre 2016 prévoyant la mise à disposition d'une collaboratrice d'UTPT auprès de la Maison pour Tous afin de détecter, accompagner et sécuriser le parcours acquisitif des locataires. La personne mise à disposition n'a pas signé la convention initiale (*non conforme à la loi n° 2011-893 du 28 juillet 2011 pour le développement de l'alternance et la sécurisation des parcours professionnels – Article 40-II-1°*), mais le 12^{ème} avenant du contrat de travail de l'intéressée (*également fixé par cette même loi*) traite exclusivement de cette mise à disposition.

À l'issue de l'assemblée générale mixte du 11 juin 2018, un nouveau CA composé de quinze membres a été installé. La représentation équilibrée femmes-hommes préconisée par l'article L. 225-17 du code de commerce n'est pas observée (27 % de femmes). Ce conseil est présidé par M. Bernard Lasserre depuis le 21 décembre 2008.

Le directeur général, M. Jean-Luc Garcia, a été nommé le 1^{er} octobre 2018 pour une durée de trois ans et bénéficie du statut unique de mandataire social. Le comité de rémunération³ (*cf. infra*) a proposé les éléments de sa rémunération qui ont été validés lors du CA du 18 septembre 2018 et auxquels s'ajoute une rémunération variable de 30 % de la rémunération brute annuelle, déterminée en fonction de l'atteinte d'objectifs. Le précédent directeur général, qui occupait la fonction depuis le 1^{er} janvier 2009, a quitté ses fonctions le 11 juin 2018 suite à des audits internes menés par le groupe HR en 2017 qui ont révélé des dysfonctionnements

³ Instauré le 18 décembre 2009 et composé du président du CA et du représentant de l'actionnaire majoritaire

importants. Le directeur administratif et financier, par lettre datée du 4 août 2017, a également démissionné après avoir fait l'objet d'une mise à pied conservatoire le 20 juillet 2017.

Le 17 avril 2018, avant la réunion du CA, s'est tenu un comité de rémunération. Le représentant de l'actionnaire majoritaire a indiqué qu'à compter de 2018 les règles de fixation de la part variable de la rémunération des directeurs généraux du Groupe HR avaient été harmonisées selon des objectifs liés à l'activité de la structure (70 %) et à l'activité du groupe (30 %), selon des critères quantitatifs et qualitatifs. Il a alors été proposé au CA de renforcer la cohésion managériale, et notamment celle de la direction générale qui porte le projet d'entreprise en cohérence avec la stratégie de HR, tant auprès de la gouvernance que dans sa déclinaison opérationnelle, en nommant trois directeurs généraux délégués (DGD) mandataires sociaux à compter du 2 mai 2018. Leur rémunération est encadrée par le PV du comité de rémunération du 17 avril 2018 :

- rémunération alignée sur celle du DGD qui percevait la rémunération la plus élevée ;
- rémunération du mandat social a été fixée à 1 000 euros bruts par mois sur douze mois ;
- indicateurs 2018 de la part variable de rémunération pouvant engendrer une rémunération variable représentant 20 % de la rémunération annuelle brute (*soit 20 400 euros maximum*) ; ces indicateurs sont répartis en quatre critères égaux en valeur relatifs aux objectifs du groupe, à la cohésion managériale du comité de direction générale, à l'appréciation de l'exécution budgétaire et à la mise en place de l'animation de leur périmètre de délégation.

Cette nouvelle organisation collégiale de la direction d'UTPT tend à améliorer et sécuriser le fonctionnement interne de la société.

Le CA s'est réuni en moyenne trois à quatre fois par an lors des quatre années 2014-2017, avec un taux de participation moyen de 89 %. Les procès-verbaux des séances sont détaillés et contiennent les comptes rendus annuels des commissions d'appel d'offres et d'attribution des logements. En revanche, hors ratios financiers, aucun indicateur de gestion n'est fourni au CA (*cf. infra*).

2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management

Au 31 décembre 2017, l'effectif de la société s'établit à 148 ETP ce qui correspond à un ratio de 16,6 ETP par tranche de 1 000 logements. Il est supérieur à celui constaté dans le secteur (*15,2 ETP par tranche de 1 000 logements pour l'ensemble des ESH*) mais les coûts de gestion sont maîtrisés (*cf. § 6.2.1*).

Aucun rapport annuel unique (RAU) n'est rédigé par la société (non conforme à l'article L. 2323-47 du code du travail). Chaque année, dans les entreprises de moins de trois cents salariés, l'employeur doit remettre au comité d'entreprise (*nouvellement comité social d'entreprise – CSE*) un rapport sur la situation économique de l'entreprise. Ce rapport porte sur l'activité et la situation financière de l'entreprise, le bilan du travail à temps partiel dans l'entreprise, l'évolution de l'emploi, des qualifications, de la formation et des salaires, la situation comparée des conditions générales d'emploi et de formation des femmes et des hommes et les actions en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés dans l'entreprise. UTPT a néanmoins été en mesure de communiquer quelques éléments pour l'année 2017. Dans sa réponse, la société indique que le RAU 2018 va être présenté au CSE.

L'effectif se répartit entre le siège (38 %) et les trois agences (*Nîmes, Alès et Montpellier*), qui comprennent les personnels de terrain (62 %). Le taux légal de travailleurs handicapés, *soit 6 %*, est atteint dans la société (*5,5 % sont observés pour l'ensemble des ESH*⁴).

⁴ Source : bilan des ESH 2017

Depuis le dernier contrôle de la MILOS, l'équipe de direction a été renforcée, passant d'un DGD à trois (cf. *supra*), et de dix à treize services. De plus, un poste de directeur adjoint à la DGD Développement Production (*non pourvu au moment du contrôle*) et un poste de responsable juridique (*recrutement effectif début 2019*) ont été créés. Un poste de « responsable marketing et commercialisation » remplace le poste « Communication Marketing ». Enfin, une agence a été ouverte à Montpellier. Le poste de contrôle de gestion venait d'être pourvu lors du contrôle de l'ANCOLS. La vacance de ce poste à compter du 1^{er} novembre 2018 faisait suite à la rupture conventionnelle de contrat intervenue avec la titulaire du poste qui travaillait sous l'autorité du DAF démissionnaire en juin 2018.

Les contrôles de gestion et interne ne sont pas correctement assurés. UTPT n'a pas été en mesure de présenter des tableaux de bord consolidés au niveau de la direction permettant une bonne information du conseil d'administration : il manque une transversalité nécessaire entre directions qui devrait être créée avec les recrutements de deux DGD et du nouveau contrôleur de gestion, intervenus en 2018. Dans le domaine de la gestion de proximité et des relations entre le siège et les agences, aucun document de référence n'a pu être présenté à l'ANCOLS : la gestion des procédures avait déjà été critiquée lors du dernier contrôle de la MILOS en 2015. La nouvelle gouvernance doit rédiger les documents décrivant l'organisation des services, les missions des agents et renforcer le contrôle interne associé, celui relatif à l'exploitation du patrimoine tout particulièrement (cf. § 5.4.2). Dans sa réponse, UTPT précise qu'un nouveau contrôleur de gestion a été effectivement recruté en février 2019, qu'un tableau de bord mensuel a été mis en œuvre et est présenté régulièrement au CSE (*données économiques*) et qu'un travail sur les procédures et le contrôle interne est engagé.

Le règlement intérieur de la société a été mis à jour le 20 février 2019, mais cette dernière version ne comporte pas les clauses légales concernant le harcèlement moral (cf. *article 222-33-2 du code pénal*), le harcèlement sexuel (cf. *article 222-22 et suivants du code pénal*) et les agissements sexistes (cf. *article L. 1142-1 du code du travail*). Certaines anomalies de mise à jour de rédaction subsistent, telles qu'à l'article 16.1 relatif à l'entrée en vigueur du document au 3 mai 2004. La société devra mettre son règlement intérieur en conformité.

2.2.3 Commande publique

En matière de commande publique, UTPT est soumis, sur la période contrôlée, aux dispositions de l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005 et, depuis le 1^{er} avril 2016, aux dispositions de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015⁵ et du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016. Le précédent rapport de la MILOS pointait un défaut de respect de la commande publique concernant les conventions passées avec Habitat en Région Services et Habitat en Région. La situation a évolué positivement puisqu'il a été mis fin aux conventions en question, et le GIE HER n'associant que des ESH du groupe a été créé. Le procès-verbal du CA du 15 juin 2015 mentionne cependant à juste titre *administratrice au sein d'UTPT et du GIE HER*) que le commissaire aux comptes (CAC) devra en être informé pour qu'il fasse mention dans son rapport spécial du fonctionnement de la convention d'adhésion, mais ce n'est pas ce qui est observé pour les exercices 2015 à 2017. UTPT, qui a versé à ce GIE 136 910 euros en 2015, 293 793 euros en 2016, 499 780 euros en 2017 (*en lien avec l'augmentation des prestations confiées au GIE*) et 212 249 euros en 2018, veillera à ce que cette situation soit régularisée dans les meilleurs délais.

Pour les marchés à procédure formalisée, UTPT dispose d'une commission d'appel d'offres, et pour les marchés devant satisfaire une procédure simplifiée (*marchés de travaux supérieurs à 50 000 euros, marchés de services supérieurs à 25 000 euros*), d'une commission interne. Le CA du 11 juin 2018 définit une composition identique pour ces deux commissions. Concernant la doctrine et les procédures, UTPT dispose de documents

⁵ Modifiée par l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique

régulièrement actualisés. Leur application doit conduire à un respect des principes de la commande publique tout en garantissant des achats efficaces, pour les contrats d'exploitation couvrant le parc locatif de la société, comme pour les différents marchés d'investissement. Le contrôle de trois opérations de constructions neuves ciblées et des nouveaux marchés à bons de commande passés en 2018 relatifs au nettoyage des parties communes (13 lots, durée contractuelle d'un an reconductible trois fois) et aux travaux divers (108 lots, durée contractuelle d'un an reconductible trois fois) appelle la remarque suivante :

Pour ce qui concerne la consultation relative aux travaux divers d'entretien du patrimoine (*procédure formalisée dûment mise en œuvre par UTPT*), au regard du peu d'offres et des propositions financières des entreprises pour plusieurs lots (3, 5, 31, 32, 37, 38, 39, 66, 68, 70, 79, 80, 81, 82, 84, 106 et 108), UTPT aurait pu relancer une consultation pour ces lots dans un premier temps. Ce n'est pas le choix qui a été retenu puisque ces lots ont été attribués par la société, après négociation, avec des prix jusqu'à cinq fois supérieurs à ses estimations. En partant du principe que ces dernières n'étaient pas aberrantes, il peut être considéré ici que la société UTPT n'a pas pleinement agi dans son intérêt. Dans sa réponse, UTPT précise qu'à octobre 2019, les marchés en question n'ont pas été reconduits et doivent faire l'objet de nouvelles consultations.

2.2.4 Gouvernance financière

À l'occasion de la présentation des comptes financiers, le conseil d'administration dispose sur la période sous revue de nombreux indicateurs et ratios caractérisant la performance économique de l'exploitation et l'état de la structure financière. Toutefois, ces informations élaborées par la direction financière ne sont pas ou peu partagées au niveau des autres directions d'UTPT. Le contrôle de gestion présent jusque fin 2018 est restreint à la constitution des données précitées. La fonction de pilotage des activités n'apparaît pas mise en œuvre. Il est également constaté l'absence de contrôle interne (cf. § 2.2.2). Le très faible niveau de la circulation d'informations entre les directions conduit notamment à un suivi des investissements largement perfectible ; à titre d'illustration, la société n'est pas en mesure, au moment du contrôle, d'évaluer précisément la part des opérations de construction et de réhabilitation faisant l'objet d'un surfinancement nécessitant des remboursements d'emprunts ou de subventions. Enfin, la société ne dispose d'aucun outil prévisionnel de trésorerie.

2.3 CONCLUSION

À l'issue du contrôle de la MILOS en 2015, le CA a validé l'adhésion d'UTPT au GIE Habitat en Région. En 2018, l'assemblée générale mixte a acté le transfert d'UTPT d'HRS vers le groupe ERILIA, cette dernière devenant société faîtière d'une branche exclusivement composée de sociétés HLM. La nouvelle gouvernance et équipe de direction réorganisée consolident la stratégie et les outils de l'organisme afin de décliner la politique du nouveau groupe d'appartenance. Cependant, l'ANCOLS a relevé que la société ne rédigeait pas de rapport annuel. Il doit rédiger ce document sans délai. Par ailleurs, le contrôle de gestion et le contrôle interne relatif à certaines procédures ne sont pas correctement assurés. Ces différents contrôles doivent être fiabilisés pour assurer une information financière et opérationnelle satisfaisante du conseil d'administration. UTPT est correctement structurée pour satisfaire les différentes obligations concernant la commande publique. Certains de ses choix pour l'attribution de marchés à des niveaux de prix très supérieurs aux estimations du maître d'ouvrage n'apparaissent cependant pas pertinents, l'ANCOLS considère que ces marchés auraient pu être relancés dans un premier temps.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Au 31 décembre 2018, UTPT est propriétaire de 8 667 logements familiaux et 427 équivalents-logements répartis sur 15 résidences ou foyers gérés par des tiers. Ce parc est jeune (*27 ans en moyenne soit nettement moins que les 38 ans constaté pour l'ensemble des logements conventionnés en France au 1er janvier 2017*) et conventionné à 98,3 %. Le patrimoine non conventionné est constitué de 35 logements en PLI, d'une résidence de 61 logements au Grau du Roi mise en service en 1984 et d'une acquisition en bloc de 50 logements fin 2016 auprès du bailleur social Nouveau Logis Provençal. L'organisme possède également des locaux professionnels (*bureaux, commerces..., 2 842 m² fin 2017*) et des places de stationnement (*6 331 fin 2017*).

Tableau 1 - Répartition du patrimoine au 31 décembre 2018

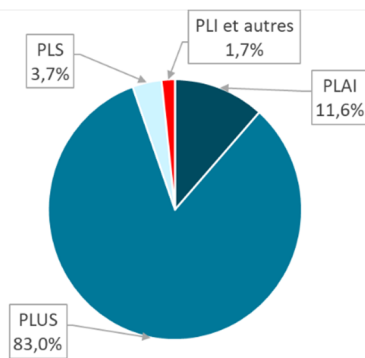
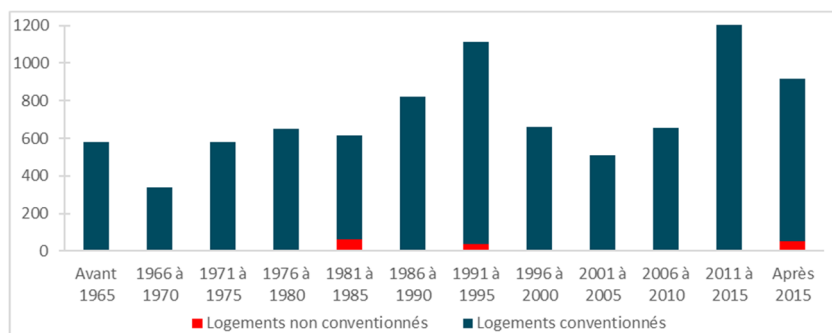
Parc locatif	Logements familiaux	Equivalents logements (<i>résidences/foyers</i>)		Total
		* Unités autonomes	** Places/chambres	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	8 667			8 667
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	0	230	197	427
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	0			0
Total	8 667	230	197	9 094

* équivalence égale à un pour un ** équivalence égale à un pour trois

UTPT dispose d'un agrément sur la région Occitanie. Le parc est cependant implanté très principalement dans le département du Gard (*81 %, territoire historique*), puis dans l'Hérault (*14 %, zone de développement*) et plus marginalement dans les Bouches-du-Rhône et le Vaucluse (*respectivement 4 % et 1 %*). Dispersé, il concerne un total de 103 communes, seuls 34 % des logements étant situés à Nîmes, 8 % à Alès et 3 % à Montpellier.

Le parc géré est composé majoritairement d'immeubles collectifs (*85 %*). Ces logements sont répartis dans plus de 419 groupes d'habitation dont seulement sept totalisent plus de 100 logements collectifs (*11 % du parc total*). 9 % des logements sont situés en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) et 2 % se trouvent en zone de revitalisation rurale (ZRR).

Figure 2 - Ventilation du parc en propriété par période de mise en service et par modalité de gestion



Les logements très sociaux représentent 11,6 % du parc et ceux du type PLS, PLI ou autres non conventionnés 5,4 %.

Les logements de taille moyenne (*T3 et T4*) représentent 70 % du parc, les logements de petite taille (*T1 et T2*) 24 % et les grands logements seulement 6 %.

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

L'évolution des taux de vacance déclarés par l'organisme figure dans le tableau ci-après :

Tableau 2 - Evolution du taux de vacance

Vacance au 31 décembre	2013	2014	2015	2016	2017	LR	France
Taux de vacance global	3,3 %	4,5 %	3,1 %	4,4 %	4,4 %	4,8 %	4,6 %
Taux de vacance de plus de 3 mois (<i>hors vacance technique</i>)	0,9 %	1,4 %	0,6 %	0,8 %	0,8 %	1,3 %	1,5 %
Taux de vacance de moins de 3 mois (<i>hors vacance technique</i>)	0,8 %	1,0 %	0,5 %	1,3 %	0,8 %	1,4 %	1,4 %
Taux de vacance technique	1,6 %	2,1 %	2,0 %	2,3 %	2,8 %	2,1 %	1,8 %

Sources : données UTPT et RPLS 2017 pour les données régionales et nationales

Sur la période 2013-2017, la vacance technique apparaît importante, elle concerne les logements indisponibles à la location pour divers motifs, le plus important étant la démolition. L'analyse des données de la base locative au 31 décembre 2018 confirme la tendance à la hausse avec un taux de 3,3 %. À cette date, les motifs de vacance technique se distribuent principalement de la manière suivante :

- Démolitions prévues : 87 logements concernant principalement les résidences « Les Brousses (14 logements) », « 9 rue Imbert (cinq logements) », « 27 rue Fléchier (neuf logements) », « rue Imbert (trois logements) », « 4 Hameau de la Melette (sept logements) » », « Laborie (21 logements) » et « Sanguinet (23 logements) ». Les démolitions des résidences précitées restent à être intégrées dans le PSP actualisé prévu pour la mi-2019 ;
- Travaux (*y compris réhabilitations*) : 83 logements, en particulier 20 logements des 120 logements de la résidence « Brouzen Alès », résidence intégrée dans le plan de réhabilitation du PSP 2007-2016, les travaux n'étant pas réalisés et en attente des études relatives au renouvellement urbain en cours sur la commune d'Alès (*cf. § 5.6*) ;
- Résidence étudiante murée : ce cas de figure concerne les 36 logements de la résidence « LEP Marie Curie Arbousiers » à Saint-Jean-du-Gard. UTPT, en conflit avec l'ex-région Languedoc-Roussillon, a été débouté de sa demande d'indemnisation par jugement en date du 31 décembre 2018 rendu par le Tribunal administratif de Montpellier. Sur ce dossier, UTPT doit continuer de chercher une solution amiable et doit décider du devenir de la résidence en question ;
- Présence d'amiante : 19 logements⁶ sont concernés. Pour cette problématique dont le traitement s'avère potentiellement très coûteux, un mode opératoire accepté par l'inspection du travail a été établi en collaboration avec groupe HR. Ce mode est susceptible de conduire à la réalisation de travaux moins onéreux. Les travaux sous-jacents de désamiantage ou de traitement de l'amiante sont prévus pour 2019 ;
- Autres motifs (*décès, expertise sinistre, vente à l'unité ...*) : 20 logements.

Pour ce qui concerne les vacances commerciales à plus ou moins de trois mois, celles-ci sont maîtrisées et nettement inférieures à celles constatées dans l'ancienne région Languedoc-Roussillon ou en France métropolitaine. Cependant, comme la vacance technique, la vacance commerciale progresse en 2018 à 1,9 % (1,6 % en 2017).

⁶ N°RPLS des logements concernés : 0037327592, 0037270858, 0037282176, 0037322071, 0037289792, 0037283819, 0037279488, 0037289172, 0037269661, 0037307396, 0037308477, 0037295567, 0037310232, 0037297042, 0037297539, 0037276476, 0037317642, 0037276608, 0037313434

Ainsi, la vacance, majoritairement technique, apparaît en progression constante depuis 2015. Elle doit constituer un sujet de préoccupation pour les instances dirigeantes et bénéficier d'actions correctives afin d'évoluer à la baisse dans les années à venir.

D'après les données communiquées par UTPT, le taux de mobilité évolue à la baisse sur la période 2013-2017 en passant de 10,2 % à 8,3 %. Il reste globalement comparable à celui constaté en France métropolitaine (9,4 %, en 2017, source RPLS au 1^{er} janvier 2018).

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Sur la base de l'ensemble des données locatives, de vingt conventions APL et d'avis déchéance sélectionnés par sondage, le contrôle des loyers pratiqués en 2018 n'a pas mis en évidence de dépassement des loyers maximums autorisés.

À fin 2017, 60 % des ménages logés par l'organisme dans des logements conventionnés bénéficient de l'aide personnalisée au logement (APL). Cette proportion reste assez stable sur la période 2013-2017 (62 % en 2013). Le montant des aides au logement représente 55 % des loyers et charges quittancés à fin 2017 (57 % fin 2013).

Selon le plan moyen terme 2019-2028 présenté au CA du 21 janvier 2019, le dispositif de réduction de loyer de solidarité (RLS) a entraîné une diminution de recettes de 1 717 milliers d'euros correspondant à 4,1 % du total des loyers quittancés en 2018 (*hors charges*). Pour le mois de décembre 2018 et pour les seuls logements conventionnés, la RLS représente 162 milliers d'euros, soit 5,1 % du total quittancé de 3 178 milliers d'euros (*l'impact de la RLS apparaît ici un peu supérieur aux 4,19 % des loyers conventionnés tel que préconisés par l'arrêté du 4 juin 2018 ce qui a dû engendrer un remboursement de la CGLLS en 2018 dans le cadre du mécanisme de péréquation mis en œuvre*).

Tableau 3 - Comparaison des loyers par rapport aux références régionales PACA et nationales

Loyers	Nombre de logements	Loyer mensuel en EUR par m ² de surface habitable			
		1er quartile	Médiane	3e quartile	Moyenne
UTPT (2017)*	7 967	4,7	5,8	6,4	5,7
Département du Gard**	35 438	4,5	5,3	6,1	5,4
Région Languedoc Roussillon**	128 347	4,7	5,4	6,2	5,5
Référence France métropolitaine**	4 232 803	4,8	5,6	6,4	5,8

Sources : * données locatives à fin 2017

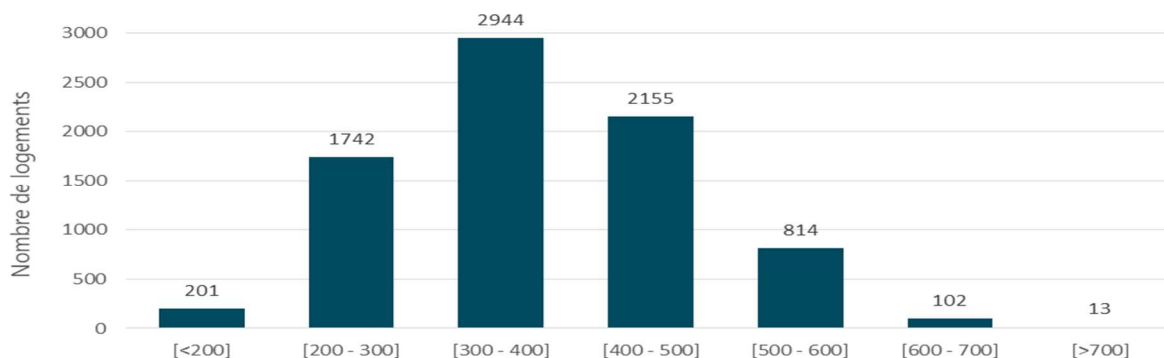
** données RPLS au 1^{er} janvier 2017 (logements conventionnés)

Les moyennes et médianes des loyers pratiqués par UTPT sont globalement comparables aux références de France métropolitaine mais légèrement supérieures à celles constatées localement. Par type de financement, les médianes des loyers sont de 5,42 euros par mètre carré pour le PLAI, 5,83 euros par mètre carré pour l'équivalent PLUS et 7,58 euros par mètre carré pour l'équivalent PLS. Elles sont proches des loyers moyens par m² de SH constatés en France en 2017⁷. Les bâtiments les plus anciens proposent les loyers au mètre carré les moins élevés et les surfaces les plus importantes. En 2018, 40 % des logements bénéficient de loyers inférieurs

⁷ 5,40 euros/m² pour le PLAI, 4,96 euros/m² pour les PLUS avant 1977, 6,13 euros/m² pour les PLUS après 1977 et 8,2 euros/m² pour les PLS-PLI / Source : SOES le parc locatif social au 1^{er} janvier 2017

aux loyers maximaux servant de base de calcul à l'aide au logement, soit une proportion plus faible que celle de 55 % observée en France métropolitaine.

Figure 3 – Distribution du montant du loyer principal mensuel en euros en 2018



Source : traitement ANCOLS à partir des données UTPT au 1^{er} janvier 2018

Comme le montre le graphique ci-avant, près du quart des logements présentent un loyer mensuel inférieur à 300 euros.

Au mois de janvier 2018, 17 % des loyers pratiqués sont au niveau des loyers maximums autorisés à cinq euros près, et sur le périmètre des résidences mises en service en 2016 et 2017, 90 % des logements sont facturés au maximum autorisé par la convention APL. Globalement, au regard des loyers maximums autorisés, UTPT dispose d'une marge d'environ 193 milliers d'euros représentant en moyenne 6,5 % des loyers principaux quittancés.

Il en ressort ainsi globalement un niveau un peu élevé des loyers pratiqués par la société UTPT. La jeunesse du parc de l'organisme permet d'expliquer en partie cette situation. La société devra donc prêter une certaine attention à cet élément stratégique surtout qu'elle ne dispose pas de politique formalisée concernant les loyers à la relocation. Ce sujet pourra utilement être abordé et traité dans le cadre de l'actualisation du plan stratégique de patrimoine et de l'élaboration de la nouvelle CUS.

À la date du contrôle, UTPT n'indique pas sur les quittances (*éditées à la demande des locataires uniquement*) le loyer maximum autorisé par la convention APL. Cette disposition est pourtant imposée par l'article R. 442-2-1 du CCH. La société procèdera donc à la correction de la situation dans les meilleurs délais.

La base de données de gestion locative d'UTPT doit être complétée et fiabilisée. En effet, si le contrôle des loyers pratiqués n'a pas permis de mettre en évidence des dépassements des loyers autorisés, il a cependant été constaté que :

- Pour les résidences anciennes mises en service avant 2005, la base de données de gestion locative n'intègre pas les taux et date de valeur tels qu'indiqués dans les conventions APL ;
- Pour les résidences 349, 372, 400 et 449 (*livraisons postérieures à 2005*), la date de valeur retenue n'est pas celle mentionnée dans les conventions APL (*cf. art de la convention APL précisant le taux maximum et sa date de valeur*).
- Résidences 74 et 270 : les conventions APL déclarent respectivement 8 449 m² et 2 727,5 m² de surface facturable pour 10 380 m² et 2 748,58 m² facturés. Selon UTPT, les surfaces réelles sont bien celles indiquées dans la base de données locatives et donc celles facturées. Pour ces deux résidences au

moins, il conviendra donc d'obtenir des avenants aux conventions APL afin de régulariser ces anomalies.

- Résidence 198 : pour logements vacants 3, 11, 31 et 52, la date de libération des lieux est antérieure à la date de signature du dernier bail au niveau des données extraites au 24 janvier 2019 ;

UTPT doit fiabiliser et compléter sa base de gestion locative afin d'être en mesure de s'assurer que l'ensemble des loyers pratiqués respectent les conventions APL. Dans sa réponse, UTPT évoque un problème de migration des données pour les opérations mises en service avant 2005 lors d'un changement de l'outil informatique de gestion en 2005. UTPT précise que dans d'autres cas, ce sont les convention APL qui auraient dû être actualisées en fonction des dates de livraison des résidences qui sont postérieures aux dates de valeur des conventions. La société assure enfin qu'elle compte entreprendre un chantier de mise à niveau et de fiabilisation de la base de données de gestion locative.

Tableau 4 - Hausse des loyers pratiqués de 2014 à 2018

Augmentation annuelle des loyers	2014	2015	2016	2017	2018
Hausse annuelle validée par le CA	0,87	0,47 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Augmentation maximale autorisée ⁸	0,90 %	0,47 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %

De 2014 à 2017, les augmentations annuelles des loyers pratiqués pour les locataires en place (*validées par le CA*) sont inférieures ou égales à l'évolution de l'IRL. Conformément à l'article 126 de la Loi n° 2017-1837 de Finances pour 2018, le gel des loyers a également été appliqué.

Le supplément de loyer de solidarité (SLS) est facturé aux ménages dont les ressources excèdent d'au moins 20 % les plafonds de ressources pour l'attribution d'un logement social. Les logements situés en QPV ou en ZRR ne sont pas concernés par l'enquête. Le barème général est appliqué sans modulation. Les bénéficiaires de l'aide au logement étant également exonérés, l'enquête concerne environ 30 % des logements occupés.

Tableau 5 - Evolution du SLS perçu entre 2013 et 2017

Supplément de Loyer Solidarité	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de locataires assujettis - (<i>dont nombre de SLS forfaitaire</i>)	103 (7)	100 (6)	99 (4)	104 (4)	116 (10)
Montant du SLS quittancé en décembre (<i>euros</i>)	5 652	5 873	6 865	4 905	5 711

Source : organisme

Comme le montre le tableau 5, le montant du SLS est globalement stable sur la période 2013-2017. Au-delà de 2017, le SLS quittancé continue d'être stable. Début 2019, il est de 5 697 euros, concerne 116 locataires et ne représente que 0,15 % des loyers totaux des logements quittancés.

Le processus de mise en œuvre du SLS permet, d'une part de minimiser l'application d'un SLS forfaitaire, et d'autre part, d'assurer son application dès le mois de janvier pour les locataires concernés.

3.2.2 Perte du droit au maintien dans les lieux

La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté a modifié les dispositions de l'article L. 442-3-4 du CCH relatives à la perte du droit au maintien dans les lieux des locataires dont les ressources dépassent les plafonds de ressources pour l'attribution de logements sociaux. À l'issue de l'enquête SLS, UTPT

⁸ Loi de finances n° 2010-1657 du 29/12/2010 art. 210 III modifié par la loi Alur du 24 mars 2014 puis par l'article 126 de la loi de finance n° 2017-1837 du 30 décembre 2017

procède au recensement des locataires n'ayant pas répondu à l'enquête ou disposant de revenus supérieurs à 150 % du plafond de ressources PLS pendant deux années consécutives. La procédure appliquée n'appelle pas d'observation et permet de constater que la société n'a pas été concernée sur la période contrôlée.

3.2.3 Charges locatives

La reddition des charges est effectuée au sein de la direction de l'exploitation par la responsable des charges locatives qui assure aussi la représentation de la société auprès des syndicats extérieurs. Au 31 décembre 2017, le patrimoine en copropriété représente 12 % des logements de la société sur 50 résidences.

Le contrôle par l'ANCOLS des charges récupérables a porté sur l'exercice 2017. Hors chauffage et eau individuelle, il fait ressortir un niveau moyen de charges récupérables très contenu de 6,8 euros par mètre carré de surface habitable⁹ (*7,8 euros par mètre carré au titre de l'exercice 2012*). Cette situation s'explique d'abord par le fait que la société déploie des efforts de maîtrise du niveau des charges répercutées sur les locataires. Suite au dernier rapport MILOS de 2015, une procédure « Observatoire des charges » (*actualisée en 2018*) et une commission d'évaluation des charges locatives ont été mises en place. La commission composée du DG, du directeur de l'exploitation, du contrôleur de gestion et de la responsable des charges locatives se réunit annuellement avant la reddition des charges. En particulier, elle décide de l'évolution des provisions et examine les situations pouvant présenter un problème (*niveau de charge inhabituel, problème technique, ...*). Ainsi, sur le périmètre relatif au patrimoine détenu par la société au 31 décembre 2015 (*7 792 logements*), les charges récupérées sont passées de 5 704 milliers d'euros en 2015, à 5 648 milliers d'euros en 2016 et à 5 616 milliers d'euros en 2017, soit une réduction de 1 % par an environ. L'action et le contrôle interne mis en œuvre par la société sur le sujet des charges récupérables apparaissent donc ici utiles. Ensuite, il peut être mis en avant une certaine simplicité des abords extérieurs et des parties communes intérieures des résidences de la société (*tel que constaté lors de la visite de patrimoine*) et plus marginalement, sur certaines résidences, l'entretien des parties communes effectué par les locataires eux-mêmes (*à leur demande pour réduire le montant des charges*). L'ANCOLS observe cependant aussi que la commission précitée ne se penche pas sur le cas particulier des mises en service. Pour ces dernières en 2017 (*16 opérations hors copropriétés soit 267 logements*), les provisions, systématiquement trop importantes, ont été de 112,7 milliers d'euros pour une charge réelle de 59,9 milliers d'euros. La taxe d'enlèvement des ordures ménagères est systématiquement provisionnée (*ce qui est irrégulier puisqu'elle n'est pas due l'année de la mise en service d'une résidence, ceci ayant déjà fait l'objet d'une observation dans le rapport de la MILOS de 2015*), son montant représentant à lui seul 33,1 milliers d'euros, soit 60 % du sur-provisionnement. Réglementairement et financièrement, la société doit améliorer ses pratiques pour ce qui concerne les résidences mises en service.

La régularisation au titre de l'année 2017 est intervenue à partir du mois d'avril 2018 y compris pour les logements concernés par une copropriété n'ayant pas arrêté ses comptes en AG, UTPT récupérant en amont les éléments comptables permettant la régularisation des charges auprès de ses locataires.

Au-delà de la problématique relative à la TEOM sur les opérations mises en service abordée ci-avant, l'examen de 15 dossiers (*1 095 logements*) a permis de constater que la société UTPT récupère les différents coûts de manière conforme aux dispositions du décret 82-955 du 9 novembre 1982 modifié par le décret 2008-1411 du 19 décembre 2008.

La société doit encore ajuster les provisions pour charges récupérables avec plus de rigueur. Il apparaît en effet que pour l'exercice 2017, les provisions appelées sur le patrimoine dépassent de 13 % les montants des charges réellement constatées (*un sous-provisionnement de 7 % était constaté au titre de l'exercice 2012*). La société

⁹ Selon l'observatoire des charges locatives de l'Union Sociale pour l'Habitat, 11,2 euros par mètre carré de surface habitable correspondent au niveau de charge médian en 2015 pour une résidence comparable

explique ici que son effort a essentiellement porté sur les résidences débitrices. Comme le montre l'annexe du présent rapport (*annexe détaillant les résidences dont la régularisation des charges est supérieure à 180 euros par logement en valeur absolue*), un retournement de tendance est effectivement observé. Sept résidences présentent un sous-provisionnement de plus de 180 euros par logement (*pour 35 au titre de 2012*) et 48 résidences présentent un sur-provisionnement de plus de 180 euros par logement (*pour six au titre de 2012*). Pour ces résidences en particulier, la société doit s'attacher à mieux suivre et ajuster le niveau des provisions afin de ne pas risquer de fragiliser les locataires en place. Dans sa réponse, UTPT précise que suite à audit externe, un plan d'action a été initié. Il permettra une meilleure maîtrise des provisions appelées selon la société.

3.3 CONCLUSION

À fin 2018, UTPT est propriétaire d'un parc jeune de 8 667 logements et 427 équivalents-logements en foyers implantés principalement dans le Gard, puis dans l'Hérault, et plus marginalement, dans les Bouches-du-Rhône et le Vaucluse. La vacance, majoritairement technique, est en progression constante depuis 2015. Elle doit constituer un sujet de préoccupation. Le niveau un peu élevé des loyers pratiqués par UTPT s'explique en partie par la jeunesse du parc. La société devra prêter une certaine attention à cet élément majeur de son fonctionnement surtout qu'elle ne dispose pas de politique formalisée concernant la tarification à la relocation.

L'étude des loyers pratiqués n'a pas mis en évidence de dépassements. La base de gestion locative de la société doit cependant être fiabilisée et complétée afin d'être en mesure de s'assurer aisément du respect des conventions APL. UTPT doit aussi corriger les quittances en les complétant avec le loyer maximum autorisé.

L'effort de maîtrise des charges récupérées auprès des locataires est à noter mais un travail complémentaire doit être mené sur les résidences présentant un fort niveau de sur-provisionnement, les résidences mises en service en particulier, afin de ne pas risquer de fragiliser les locataires en place.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Les enquêtes d'occupation du parc social (OPS) de l'organisme ont été remplies par 87 % des locataires : les données sont donc considérées comme significatives.

Tableau 6 - Analyse sociale de l'occupation

En %	Revenu <20 % *	Revenu <60 % *	Revenu >100 %*	Bénéficiaires d'APL + AL	Familles mono-parentales	Pers. Isolées	Ménages 3 enfants et +
UTPT 2014	25,6 %	69,2 %	5,9 %	NC	21,4 %	39,5 %	6,5 %
UTPT 2016	27,3 %	67,4 %	6,8 %	63,6 %	19,3 %	34,4 %	7,3 %
UTPT 2018	27,6 %	69,2 %	6,4 %	64,4 %	23,2 %	39,5 %	7,1 %
Gard 2016	33,3 %	74,1 %	5,2 %	64,7 %	14,8 %	38,3 %	6,2 %
Occitanie 2016	28,5 %	69,0 %	7,2 %	60,2 %	22,4 %	39,7 %	8,8 %

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

Source : base de données BI Ancols OPS 2014, 2016 et 2018

En 2016, on observe une occupation sociale voisine de celle de la région, mais moins que celle du département, notamment en ce qui concerne les revenus des locataires dont les ressources sont inférieures à 20 et 60 % du plafond permettant l'accès au logement social. Cette tendance s'amenuise dans l'enquête 2018, impliquant un appauvrissement des ménages emménagés récemment. Les familles monoparentales (19,3 %) sont surreprésentées par rapport au département (14,8 %). La proportion de personnes isolées demeure stable entre 2014 et 2018 et proche des chiffres du département et de la région. Le parc de la société compte 24 % de son patrimoine en logements de type T1 et T2 (*cette proportion est de 18,9 % pour les logements sociaux du Gard*). Le nombre de familles nombreuses de plus de trois enfants, soit 7,3 % des occupants, se situe dans la moyenne.

4.2 ACCES AU LOGEMENT

L'organisation de la gestion locative d'UTPT distingue :

- le service Clients du siège, qui élabore et met en œuvre la politique de peuplement des résidences, pilote la gestion des attributions, planifie et gère les actes de la gestion locative, anime la qualité de vie des résidences et l'amélioration des services aux locataires ; il pilote également l'élaboration et la mise en œuvre de la convention d'utilité sociale (CUS) et représente UTPT dans les dispositifs et les instances liés à la politique locale de l'habitat ; ce service dispose d'une fiche récapitulant ses missions et les fiches de poste des quatre personnes qui le composent (*y compris la responsable*) ont été mises à jour en 2018 ;
- les trois agences, au sein desquelles les chargées d'attribution enregistrent les demandes, recherchent les candidats au sein de leurs propres données (*cf. ci-après*), vérifient les dossiers des candidats et les présentent en commission d'attribution des logements (CAL) ; il est à noter que la sélection des candidats s'appuie notamment sur la liste des ménages prioritaires ainsi que sur une grille de cotation figurant dans la charte d'attribution (*cf. ci-dessous*) ; les dossiers des candidats sont vérifiés par les chefs d'agence qui sont membre de la CAL relevant de leur territoire de compétence (*cf. § 4.2.3*) ; les chargées d'attribution s'occupent également des visites de logement post-attribution et des états des

lieux entrants, en lien avec les gardiens.

4.2.1 Connaissance de la demande

En 2014, compte tenu de l'évolution de la réglementation, UTPT s'est doté d'un nouveau logiciel de gestion de la demande. Ses potentialités sont déclinées dans un guide utilisateur dont les chargées de gestion locative disposent. Les demandes de logement sont saisies pour chacune des trois agences dans son ressort territorial défini dans la charte d'attribution (cf. § 3.2.3). La société ne tient cependant pas de statistiques sur les demandes de logements qu'elle reçoit.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Le CA du 28 avril 2015 a validé trois documents relatifs à la gestion locative de son parc :

- politique d'attribution d'UTPT : ce document repose sur un diagnostic quantitatif et qualitatif dynamique au sein des groupes d'habitation et sur la prise en compte de choix stratégiques d'attribution par secteur afin d'assurer et de préserver un équilibre de peuplement ; l'engagement de la société dans différents projets est rappelé (convention d'objectifs pour l'accès au logement social des publics prioritaires, signature du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Handicapés et des Personnes Défavorisées - *PDALHPD*, trajectoire résidentielle des locataires, vente de logement aux locataires occupants, ...) ; malgré la validation du CA, la rédaction de ce document restait à formaliser lors du contrôle ;
- charte d'attribution des logements : elle rappelle le cadre réglementaire des logements réservés et récapitule les populations prioritaires, les critères d'attribution, les modalités des décisions des CAL, les indicateurs d'aide à sa décision selon trois axes prioritaires (*ancienneté, situation financière, précarité*), tant pour les demandes nouvelles que pour les mutations ;
- règlement intérieur (*RI*) de CAL : il précise la répartition géographique des trois CAL, leur compétence et leur fonctionnement.

La mise à jour de la charte d'attribution des logements, corollaire du règlement intérieur des CAL, n'a pas été validée par le conseil d'administration. Le règlement intérieur des CAL (*RI*) a été mis à jour le 21 janvier 2019 ; il tient compte des évolutions réglementaires intervenues depuis la publication des lois *LEC (2017)* et *ELAN (2018)* et a été publié en ligne. En revanche, la dernière mise à jour de la charte d'attribution des logements mise en ligne sur le site de l'organisme en date du 9 avril 2015 ne tient compte, ni du décret n°2015-522 du 12 mai 2015 en matière de demande de logement social (*absence d'information sur la procédure de demande de logement social*), ni du décret n° 2015-323 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur (*accès du demandeur aux informations contenues dans sa demande telles qu'enregistrées*), ni de celles du décret n°2017-834 du 5 mai 2017 en matière de demande et d'attribution de logement social (*absence d'information sur le renouvellement de la demande*). UTPT devra sans tarder mettre à jour sa charte d'attribution des logements et la publier sur son site internet après validation du CA. Dans sa réponse, la société indique que la démarche est engagée.

Il n'y a pas d'accord collectif départemental signé avec le Gard, mais un accord a été signé avec l'Hérault pour les années 2017-2018, avec un objectif de 13 attributions chaque année. L'objectif est atteint.

4.2.3 Gestion des attributions

Compte tenu de la dispersion géographique du patrimoine, UTPT a opté de longue date pour la constitution de trois CAL, qui se tiennent dans les agences, avec les territoires suivants :

- Nîmes et Alès ;
- Gard hors Nîmes et Alès, Vaucluse et Bouches-du-Rhône ;
- Hérault.

Leur composition a été validée lors du CA du 11 juin 2018, avec autant de suppléants que de titulaires. Elle a été modifiée lors du CA du 21 janvier 2019 avec une application à compter du 1^{er} février 2019 pour une durée de trois ans et ne comporte plus de suppléants. Hormis les administrateurs représentant les locataires, les CAL ne comprennent plus le second administrateur du CA dont elles étaient précédemment dotées. Font désormais partie des trois commissions, le DGD directeur de l'exploitation, la responsable Clients, le directeur d'agence, la responsable Marketing et Commercialisation, la responsable du service Contentieux et le représentant des locataires.

Les dossiers sont présentés en CAL uniquement s'ils sont complets. La veille de la CAL, les responsables d'agence (ou l'adjointe pour Nîmes) vérifient les dossiers et émettent un avis.

4.2.3.1 Analyse de la gestion des attributions

Chacune des trois CAL se réunit deux fois par mois, non compris les CAL de livraison de programmes neufs. Les données fournies par UTPT sur la période 2014-2017 montrent un délai d'attribution moyen de douze mois (dix mois dans le département en 2016¹⁰) et un délai médian de sept mois.

Tableau 7 - Ventilation des délais d'attribution des ménages ayant bénéficié d'un logement

Délai d'attente ¹¹	<3 mois	<6 mois	<12 mois	<36 mois	<5 ans	<7 ans	Au-delà
Nombre d'attributions	1 128	793	776	1 038	191	54	32
Pourcentage	28,0 %	19,8 %	19,3 %	25,8 %	4,8 %	1,4 %	0,9 %

Source : calcul d'après un échantillon de 4 012 attributions de logements familiaux entre 2014 et 2017

L'examen des documents présentés a permis d'établir que les feuilles de présence signées des membres de la CAL sont signées depuis juillet 2014. Les procès-verbaux de CAL sont détaillés, ils précisent les motifs de non-attribution.

L'analyse globale des attributions et des documents transmis par UTPT a permis de sélectionner sur la période 2014-2017 un panel de 61 dossiers ciblés¹².

L'examen de 61 dossiers ciblés d'attribution des logements à partir de 4 016 attributions réalisées entre 2014 et 2017 a mis en évidence quatre attributions irrégulières (non conforme aux articles R. 441-1 et suivants du CCH). Il a été constaté quatre attributions irrégulières :

- un dépassement de plafond de ressources (20 %) sur financement PLAI ;
- un dossier ne comportant pas l'ensemble des ressources des titulaires du bail ;
- un bail non daté et non signé de l'organisme ;
- un dossier ne comportant pas d'attestation de délivrance du numéro unique.

UTPT doit s'attacher à vérifier la complétude des dossiers d'attribution de logement.

Les dossiers techniques sont remis aux locataires à l'exception des diagnostics amiante des parties privatives qui n'ont pas été réalisés (cf. § 5.4.2.2) et des CREP (cf. § 5.4.2.2).

¹⁰ Source Observatoire 2017 de l'habitat de l'ADIL du Gard

¹¹ Délai écoulé entre le dépôt de la demande et la signature ou l'entrée dans les lieux.

¹² Certains dossiers étaient susceptibles de présenter des irrégularités.

4.2.3.2 Gestion des contingents

Au 31 décembre 2017, le contingent réservataire d'UTPT est géré de la manière suivante :

- en stock pour les départements des Bouches-du-Rhône et de Vaucluse ;
- en stock sur les programmes neufs dans le Gard et l'Hérault pour les publics prioritaires du contingent préfectoral ;
- en stock avec délégation de désignation pour les rotations de patrimoine existant dans l'Hérault ;
- en flux pour les rotations sur le parc existant dans le Gard.

La société dispose d'une marge de manœuvre importante en matière d'attribution de logements sur son contingent propre (43,2 % de logements non réservés).

Tableau 8 - Contingents réservés sur les logements familiaux conventionnés

Réservataires	Stock de logements réservés (2017)	Logements réservés (% du parc)
Préfecture	2 105	24,90%
Conseil départemental	377	4,50%
Communes et collectivités territoriales	1 226	14,50%
Action Logement	699	8,30%
EPCI	303	3,60%
Autres	81	1,00%
Contingent propre (non réservé)	3 700	43,20%
Total	8 458	100%

Source : chiffres organisme au 31 décembre 2017

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

4.3.1 Gestion de proximité

La gestion de proximité est assurée au niveau des trois agences par :

- Un pôle technique (comportant un responsable, à l'exception de la nouvelle agence de Montpellier) constitué à minima de superviseurs et d'employés d'immeubles. Les agences de Nîmes et Montpellier bénéficient également de gardiens, et l'agence de Nîmes de deux assistantes et deux employés de ménage ;
- Un pôle administratif constitué à minima de chargées d'accueil, de chargées de gestion locative et de chargées d'attribution (l'agence de Montpellier n'est à ce stade dotée que d'une agente polyvalente). Les agences de Nîmes et d'Alès comptent également un ou une comptable.

L'organisation de la gestion de proximité n'est ni claire ni performante. Cette observation figurait déjà dans le précédent rapport de la MILOS. Les personnels de terrain ne disposent toujours pas de loges informatisées : ceux de l'agence d'Alès utilisent les salles de réunion en agence ou à la résidence du Rocher Blanc. Le responsable d'agence est actuellement chargé de rechercher des locaux plus spacieux et plus proches du centre-ville pour pouvoir offrir aux locataires une meilleure accessibilité, et à ses personnels, notamment de proximité, de meilleures conditions de travail. Le siège prévoit de doter ses personnels de terrain de tablettes aux fins d'une réactivité plus grande et d'une meilleure traçabilité des actions qu'ils mènent (états des lieux, réclamations, ...). Pour pallier une organisation qui n'est pas clairement définie, des réunions sont organisées plusieurs fois dans l'année en agence avec les superviseurs, les gardiens et les employés d'immeubles, mais

elles ne font pas l'objet de comptes rendus. Avec l'arrivée d'un nouveau DG en octobre 2018, le DGD directeur de l'exploitation doit rapidement formaliser l'organisation de la gestion de proximité.

Par ailleurs, il n'existe pas de permanence hors heures ouvrables, celle-ci est assurée par le biais d'une astreinte prévue à deux niveaux, au siège et en agence :

- Niveau 1 : astreinte technique sur volontariat ;
- Niveau 2 : astreinte décisionnelle, rarement mobilisée et assurée par les personnels d'encadrement du siège et les responsables d'agences.

D'autres insuffisances ont été relevées :

- la traçabilité des réclamations techniques n'est pas totalement assurée : les outils actuels dont dispose UTPT ne lui permettent pas de quantifier précisément un suivi des réclamations techniques (*chiffres non consolidés*) ; la responsable Marketing et Commercialisation, recrutée au 1^{er} février 2019, est chargée de mettre en place un service de relations clients ; une observation avait été faite dans le précédent rapport de la MILOS, pointant le manque de lisibilité de la gestion des réclamations. La dernière enquête de satisfaction des locataires (cf. § 4.3.3) fait également état d'une hausse de 28 % des réclamations depuis 2007, concentrées sur les logements individuels, chiffre qui milite pour un examen détaillé des causes de cette augmentation ; le bilan de la CUS transmis par UTPT à la DDTM du Gard ne fait pas mention des résultats obtenus au titre de l'indicateur H. II (*pourcentage des réclamations prises en compte*) ; les autres réclamations, concernant notamment le voisinage, sont traitées au sein des agences ; une vérification de la véracité des faits est opérée par les personnels de proximité ; si le litige n'est pas aplani, les locataires sont reçus par le directeur d'agence (*avec compte-rendu*), et dans un troisième temps, si nécessaire, au siège par le chargé de la qualité de vie des résidences ;
- le contenu du plan de concertation locative n'est pas correctement appliqué (*non conforme à l'article 44 ter de la loi du 23 décembre 1986*) : un plan de concertation locative (PCL) a été signé le 26 juin 2015 entre UTPT et trois organisations représentatives des locataires ; ce plan venait à échéance le 31 décembre 2018 ; lors du contrôle, il était en cours de refonte compte tenu des évolutions intervenues dans le cadre de l'article 94 la loi LEC du 27 janvier 2017 (*augmentation des moyens financiers accordés aux représentants des locataires*) ; le conseil de concertation locative du patrimoine (CCLP) mentionné dans le PCL traite des thématiques globales de la clientèle et du patrimoine ; trois commissions de concertation locative d'agence (CCLA) traitent des mêmes sujets déclinés à l'échelle locale. Les comptes rendus des réunions de ces diverses instances transmis à l'équipe de contrôle pour la période 2015-2017 font état d'un suivi irrégulier : une CCLP pour 2015 et des « rencontres partenariales » sectorisées (*deux en 2016 portant sur Nîmes, Montpellier et Lunel et une en 2017 portant exclusivement sur le patrimoine nîmois*) ; à la lecture des comptes rendus de réunions produits par UTPT, la distinction entre CCLP et CCLA n'apparaît pas clairement ; aucun compte rendu ne traite des sujets relevant du patrimoine d'Alès, alors que l'article 44 ter de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 prévoit expressément au moins une réunion par an du CCL et que le PCL en prévoit deux (*article 5*) ; le bilan du PCL venu à échéance et prévu à l'article 2 du plan doit être rédigé ; UTPT doit mettre à profit la refonte du PCL pour en organiser de manière lisible les comptes rendus, tant en CCLP qu'en CCLA ;
- la société ne souscrit pas d'assurance locative de substitution pour ses locataires non assurés.

Dans sa réponse, la société indique qu'il s'agit d'une priorité et qu'un plan d'actions correctives est en cours sur la base de l'audit réalisé.

4.3.2 Politique en direction des personnes âgées – Accessibilité

Dans son PSP 2007-2016 (cf. § 4.1), UTPT envisageait une politique d'investissement pour l'adaptation de certaines résidences ciblées permettant un maintien à domicile des personnes âgées. Dans les faits, la société n'a pas été en mesure de préciser la déclinaison de ces orientations. Elle a néanmoins indiqué que 34 logements avaient fait l'objet de travaux d'adaptation entre 2016 et 2018 pour des personnes âgées de plus de 65 ans, qui représentent, à fin 2018, 29 % des locataires du parc, dont 9,2 % ont plus de 85 ans. La société n'a toutefois

communiqué aucun chiffre sur le montant des travaux réalisés, hormis le montant des dégrèvements perçus pour travaux d'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Dans le projet de PSP présenté au CA du 17 avril 2018 (*projet de PSP non abouti, cf§ 5.1*), en s'appuyant sur le contenu de la loi d'adaptation de la société au vieillissement (*loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015*), UTPT retenait à nouveau l'axe de l'identification et de la qualification du parc en fonction de ses niveaux d'adaptation et d'accessibilité, ainsi qu'un encouragement à la mutation pour offrir aux personnes âgées un logement mieux adapté à leur perte d'autonomie, et permettre aux familles de bénéficier de logements correspondant à leurs besoins. Un suivi de l'offre de logements ayant fait ou devant faire l'objet de travaux d'adaptation devait être mis en place afin de faciliter les attributions lors des remises en location des logements.

4.3.3 Enquêtes de satisfaction

UTPT réalise une enquête triennale de la satisfaction de ses locataires, la dernière datant de 2017. L'enquête est effectuée par le même prestataire depuis 2007. Malgré un léger recul du degré de satisfaction des occupants, l'indice de satisfaction global est très correct (*88 % des locataires*), le même que celui de 2010. La qualité de vie reste stable depuis 2007, avec un plus pour Montpellier (*90 % de satisfaits*), où le patrimoine est plus récent, et pour les zones semi-urbaines et rurales. Le degré de satisfaction concernant la propreté des parties communes s'est nettement amélioré (+ *7 points*) ainsi que celle des parties extérieures (+ *8 points*). Toutefois 45 % des occupants des logements d'Alès considèrent que la propreté se dégrade dans leurs résidences. L'enquête note une baisse du taux de satisfaction sur les interventions pour pannes ou dégradations (- *6 points*), à rapprocher de l'évolution des dégradations causées par les locataires (+ *9 points*). Le patrimoine de plus de 25 ans doit constituer un point d'attention : en effet, l'enquête y pointe un taux d'insatisfaction de 29 % alors qu'il s'établit à 22 % pour l'ensemble du parc. En ce qui concerne les logements, même si le taux de satisfaction de leur fonctionnement atteint un résultat correct (*73 % de satisfaits*), leur état se dégrade lentement depuis 2010 (*88 % de satisfaits*), les postes les plus touchés étant les menuiseries et la réception TV. Les réclamations effectuées au cours des douze derniers mois sont plus nombreuses (+ *28 % depuis 2007*), et en hausse notable depuis 2010 ; elles touchent à 80 % les locataires d'habitats individuels. Si la qualité de l'accueil téléphonique et de respect des dates de rendez-vous par les prestataires progresse, la rapidité d'intervention a perdu cinq points depuis la dernière enquête. Par ailleurs, il est à noter que la qualité de l'accueil proposé par UTPT a fortement progressé en trois ans (+ *9 %*). Des efforts notables ont été réalisés en matière d'état du logement au moment de l'emménagement (+ *17 points*), à l'exception des patrimoines de plus de 25 ans.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

La gestion des impayés est effectuée par le pôle contentieux locatif au sein du Secrétariat Général pour le volet contentieux en lien avec les chargées de gestion locative en agences qui traitent le volet amiable. Après les relances simples et sous forme de mise en demeure, les premières prises de contacts et recherches de solutions (*plan d'apurement*) sont gérées par les chargées de gestion locative dès la constitution de la dette locative. Une commission des impayés, constituée par la responsable du pôle, la CESF et les chargés de contentieux, examine régulièrement l'ensemble des dossiers en impayés et décide au cas par cas d'un éventuel passage au contentieux. Chacun des chargés de contentieux suit ensuite les dossiers relevant de son secteur géographique. La conseillère sociale intervient en transversal sur le volet social pour l'ensemble des locataires concernés. Les différentes procédures susceptibles de conduire à l'expulsion du locataire sont traitées de manière correcte. Le tableau ci-après montre la maîtrise financière de la gestion des impayés locatifs.

Tableau 9 - Evolution des créances locataires et taux de recouvrement

Rubriques	2013	2014	2015	2016	2017	Médiane ESH 2016
Taux de recouvrement	ND	99,1	98,9	99,2	99,2	98,8
Créances locataires en stock / quittancement en %	10,6	10,7	10,8	10,6	10,4	14,1

Sources : ER Harmonia - Calculs ANCOLS

La part des locataires réglant leur loyer par prélèvements atteint 58 % en 2017. Cette même année, le nombre de locataires en impayés présents est de 1 143 pour une dette à 732,9 milliers d'euros, soit une dette moyenne de 641 euros. Les ménages en impayés présents de plus de trois mois s'élèvent à 169, soit 2 % des locataires présents dans le parc d'UTPT. Le nombre de locataires en impayés partis est de 669 pour une dette de 1 225,3 milliers d'euros, soit une dette moyenne de 1 832 euros. La société a établi 356 plans d'apurement amiables dans l'année et 66 plans ont été prononcés par le juge. Les annulations totales ou partielles de dettes consécutives à un jugement de rétablissement personnel ont représenté 20 cas.

4.5 CONCLUSION

Les politiques sociale et de gestion locative ont été mises à jour en 2015, puis en 2019 pour ce qui concerne le règlement intérieur des CAL, publié sur le site internet. Son complément indissociable, contenu dans la charte d'attribution des logements, date de 2015 et n'est pas publié. UTPT doit faire valider ces documents par le CA et compléter l'information sur le site de la société par la mise en ligne de la charte d'attribution. Par ailleurs, les services de gestion et les membres des CAL doivent se montrer vigilants dans la complétude et l'étude des dossiers d'attribution de logements pour éviter des attributions irrégulières. La qualité de service rendu aux locataires devra être améliorée en organisant la gestion de proximité de façon plus performante, et notamment en ce qui concerne la traçabilité des réclamations techniques et des comptes rendus des réunions de concertation avec les locataires. Enfin, UTPT est engagé à souscrire une assurance habitation pour le compte des locataires qui ne transmettent pas leur attestation annuelle à l'issue des diverses relances diligentées.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Le plan stratégique de patrimoine (PSP) pour la période 2007-2016 établit un diagnostic complet du parc existant, présente les enjeux de marché par territoire et dresse un plan d'investissement (*productions neuves et réhabilitations*). Le département de l'Hérault est ainsi considéré comme un territoire permettant le développement de la société, le Gard restant sa zone d'intervention historique. Ses hypothèses stratégiques relatives à l'évolution du patrimoine, soit 150 logements neufs par an à partir de 2009, se sont avérées très vite obsolètes dans la mesure où dans le cadre d'un pacte d'actionnaires signé le 30 octobre 2007, cet objectif était porté à 300 logements par an au moins, accroissement facilité par l'augmentation de capital de quatre millions d'euros entièrement souscrite par la SA LOGIREM.

La convention d'utilité sociale (CUS 2011-2016) s'est appuyée sur ce PSP et ce pacte d'actionnaires ; elle a été signée le 30 juin 2011 et prolongée par l'Etat jusqu'à la fin de l'année 2018. Elle présente un niveau de développement ambitieux de 332 logements en rythme annuel. Pour le seul développement, le bilan de la CUS 2011-2016 s'établit de la manière suivante (*à partir de 2017, les engagements CUS pris en considération dans les tableaux ci-dessous correspondent aux engagements annuels d'UTPT pour la période 2014-2016*) :

Tableaux 10 – Réalisation des objectifs de développement sur la période 2011-2018

PLAI	Objectifs CUS		Réalisé	
	2011-2016	2017-2018	2011-2016	2017-2018
Gard	283	80	160	63
Hérault	242	100	206	109
Bouches-du-Rhône	15	10	10	3
Vaucluse	15	10	6	0
Total	555	200	382	175
Réalisation générale	74 %			

PLUS	Objectifs CUS		Réalisé	
	2011-2016	2017-2018	2011-2016	2017-2018
Gard	597	180	365	177
Hérault	531	210	557	253
Bouches-du-Rhône	30	20	34	7
Vaucluse	30	20	20	0
Total	1188	430	976	437
Réalisation générale	87 %			

PLS	Objectifs CUS		Réalisé	
	2011-2016	2017-2018	2011-2016	2017-2018
Gard	30	10	100	0
Hérault	57	24	21	6
Bouches-du-Rhône	0	0	0	0
Vaucluse	0	0	0	0
Total	87	34	121	6
Réalisation générale	105 %			

UTPT n'a pas satisfait tous ses engagements de développement et de livraison de logements destinés aux publics les plus fragiles. La lecture du tableau 10 ci-avant fait en effet ressortir :

- L'objectif de production de logements PLAI (*très sociaux*) n'est satisfait globalement qu'à hauteur de 74 %, chacun des territoires d'intervention d'UTPT présentant un déficit. Selon la CUS 2011-2016, les logements PLAI devaient représenter 30 % des mises en service au moins. Cette proportion n'est atteinte, ni sur la période complète 2011-2018, ni sur la période sous revue 2014-2018. UTPT précise ici dans sa réponse que 16 PLAI correspondant à un foyer réalisé en 2017 pour l'association « Résidence Monjardin » à Nîmes n'ont pas été comptabilisés par l'ANCOLS, et 30 logements PLUS sont des logements, réalisés dans le cadre de l'ANRU et à loyer minorés, qui pourraient tout à fait être comptabilisés comme des PLAI. Ces précisions amoindrissent le constat précédent sans le remettre en question puisque l'objectif de production de PLAI ne serait alors satisfait qu'à 80 % sur la période 2011-2018. La proportion de PLAI, 28,5 %, serait cependant de proche de l'objectif de 30 % (*UTPT précise en outre que le CRH, jusqu'en 2017, a limité à 25 % le pourcentage de PLAI dans les opérations*).
- L'objectif de production de logement PLUS (*sociaux*) n'est satisfaisant que pour le département de l'Hérault, il ne l'est pas pour le Gard, les Bouches-du-Rhône et le Vaucluse, la satisfaction globale de l'objectif étant tout de même d'un niveau élevé.

Les autres éléments de la CUS relatifs au patrimoine n'appellent pas d'observation particulière pour ce qui concerne leur satisfaction dans le temps.

Concernant la nouvelle CUS, la date de transmission du projet de convention aux services de l'Etat a été repoussée au 1^{er} juillet 2019 (*cf. article 104 de la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique – loi ELAN*). Selon l'article R. 445-2-2 du CCH, la société devait disposer à cette date d'un PSP approuvé par son conseil d'administration depuis moins de trois ans. Des travaux sont en cours au moment du contrôle pour l'élaboration d'une stratégie patrimoniale et d'une stratégie d'utilité sociale au niveau d'UTPT (*un document d'orientation a été présenté au CA du 17 avril 2018*). Après une période de flottement sur la période avril-septembre 2018, la nouvelle direction en place depuis octobre 2018 a de nouveau remis en marche le processus d'élaboration du nouveau PSP qui doit prendre en considération les orientations du groupe HR établi au sein du GIE HER. La politique de vente est en particulier en cours de définition au moment du contrôle, elle est l'un des points d'entrée pour la définition de l'objectif de développement qui devrait se maintenir autour de 300 logements par an. Le plan moyen terme 2019-2028 (*document financier*) validé par le CA du 21 janvier 2019 (*cf. § 6.3*) devrait servir de prévisionnel financier de ce nouveau PSP. Au moment du contrôle, UTPT n'est ainsi pas en capacité de fournir un document stratégique, validé par les instances dirigeantes, avec des objectifs de développement et d'amélioration du parc arrêtés et une faisabilité financière vérifiée. Dans sa réponse, UTPT précise qu'un délai complémentaire a été obtenu du Préfet du Gard pour l'élaboration de sa CUS en raison du projet d'organisation du groupe et que la validation d'un nouveau PSP est prévue au conseil d'administration de décembre 2019.

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

Le tableau ci-après retrace l'évolution du patrimoine sur la période contrôlée (2014-2018) :

Tableaux 11 – Evolution du nombre de logements en propriété (hors foyers)

Année	Parc au 1 ^{er} janvier	Construction	VEFA	Acquisition	Changement d'usage	Vente	Parc au 31 décembre	Évolution (hors acq.)
2014	7 361	182	139	0	0	117	7 565	2,8 %
2015	7 565	114	83	0	0	7	7 755	2,5 %
2016	7 755	140	110	0	0	2	8 003	3,2 %
2017	8 003	162	164	86	0	3	8 416	4,1 %
2018	8 412	117	135	4	0	1	8 667	3,0 %
Total	7 361	715	631	90	0	130	8 667	17,7 %

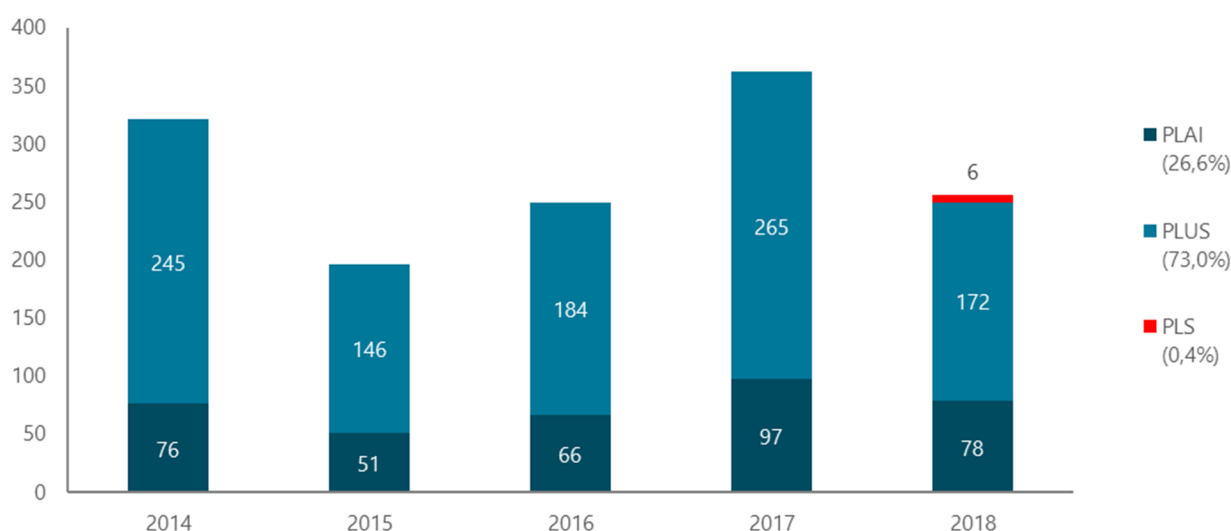
Aux 1 346 logements neufs construits sur la période (*maîtrise d'ouvrage directe et VEFA*) s'ajoutent en particulier 50 logements non conventionnés de la résidence « Le Parc » à Nîmes acquise en bloc auprès du bailleur social NLP fin 2016 (*validation de principe lors du CA du 18 mai 2016*). Afin de se conformer à son objet social, UTPT doit s'orienter vers un conventionnement de cette opération (*avec travaux ou non*) et à défaut, doit définir des règles d'attribution et de gestion « sociales » de ces logements.

Par ailleurs, 50 logements étudiants livrés à Alès en trois tranches sur la période 2014-2015 et une résidence sociale de 16 logements livrés à Nîmes en 2017 (*gérés respectivement par l'AAEEMA et l'association Résidence « Montjardin »*) complètent le patrimoine d'UTPT mis en service sur la période 2014-2018.

Hors l'acquisition de la résidence « Le Parc », 1 386 logements ont ainsi été mis en service entre 2014 et 2018, soit une moyenne de 277 logements par an, chiffre inférieur aux engagements inscrits dans la CUS 2011-2016 (*332 logements par an*). Le parc en propriété d'UTPT a cependant augmenté au rythme soutenu de 3,1 % par an (*contre 1,6 % pour l'ensemble des bailleurs sociaux de métropole*).

Pour ce qui concerne le mode de construction, la VEFA, principalement utilisée pour le développement de la société dans le département de l'Hérault, ne représente que 47 % des constructions neuves sur la période 2014-2018 mais son importance est grandissante, elle est ainsi devenue majoritaire à partir de 2017.

Figure 4 - Nombre de logements mis en service selon le mode de financement



Au mois de janvier 2019, le volume d'opérations en cours est important avec 63 projets représentant plus de 1 179 logements pour des livraisons possibles dans les trois ou quatre prochaines années. La part de la VEFA apparaît en diminution au regard de la période 2016-2018, elle est de 37 % des logements neufs projetés. 24 opérations (476 logements) sont en chantier, dix autres (214 logements) sont concernées, soit par un appel d'offres en cours, soit par la signature d'un contrat de VEFA. Le volume de livraisons de logements neufs devrait s'établir entre 350 et 400 logements en 2019 et 2020, au-dessus des orientations stratégiques souhaitées par la nouvelle direction (*mais non encore formalisées dans un PSP actualisé*).

5.2.2 Réhabilitations

La société est impliquée dans les projets de renouvellement urbain suivants :

- Trois quartiers d'enjeu national à Nîmes : Valdegour - Pissevin, Chemin Bas d'Avignon - Clos d'Orville et Mas de Mingue ;
- Contrat de ville d'Alès Agglomération 2015-2020 ;
- Quartier d'enjeux régional des Costières à Vauvert.

Au moment du contrôle, diverses études techniques et financières sont en cours et UTPT n'a acté aucune décision lourde.

Pour ce qui concerne les 31 opérations de réhabilitation (1 640 logements) inscrites dans le PSP 2007-2016, à fin 2018 :

- Seules 17 d'entre elles sont effectuées comme prévu initialement (1 074 logements) ;
- La résidence « La Grave » (52 logements) est programmée pour l'année 2019 ;
- La résidence « Croix du Sud II » (49 logements) a été reportée dans le nouveau PSP ;
- Neuf résidences (216 logements) ont bénéficié de premiers travaux, d'autres restant à exécuter ;
- Les résidences « Lou Mistraloun » (108 logements) et « Brouzen Alès » (120 logements) sont concernées par des opérations de renouvellement urbain et ainsi en attente de cadrage des actions à mener par les collectivités concernées (cf. § 4.6) ;
- Enfin, la résidence « Les Brousses » située à Molières-sur-Cèze, secteur du Gard devenu trop détendu, devrait finalement faire l'objet d'une démolition.

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAITRISE D'OUVRAGE

Pour la production de logements neufs, UTPT dispose d'une direction du Développement-Production dirigée par une directrice générale déléguée (*directrice développement-production jusqu'au départ du précédent DG en septembre 2018*). À la date du contrôle, quatre chargés d'opérations sont chacun responsable d'un portefeuille d'opérations à des stades divers jusqu'au dossier de consultation des entreprises, ou jusqu'au permis de construire pour les VEFA. Un pôle Chantiers (*cinq collaborateurs*) prend le relais pour mener les opérations jusqu'à leur livraison et un pôle gestion financière (*deux collaborateurs*) s'occupe du financement des opérations. Au regard de la présentation financière faite au CA du 10 septembre 2018, le prix de revient moyen prévisionnel des opérations dont l'ordre de service a été initié en 2017 est de 2 090 euros par mètre carré de surface habitable. Ce même ratio est porté à 2 173 pour les opérations lancées en 2018, l'augmentation étant principalement en lien avec l'impact de la TVA sur les opérations neuves passant de 5,5 % à 10 %. À noter que les opérations en VEFA ressortent avec un prix moyen au mètre carré un peu moins élevé que celui des opérations menées en maîtrise d'ouvrage directe (*-9 % environ sur les opérations initiées en travaux sur la période 2017-2018*). Pour les opérations sur le parc en exploitation, UTPT s'appuie sur le service patrimoine hébergé dans la direction de l'Exploitation. Ce service de dix personnes traite l'ensemble des prestations techniques concourant au maintien et à l'amélioration du patrimoine.

Au-delà des constats énoncés au § 2.2.1, l'examen complet d'opérations de développement (« *Le Clos de Lamartine - zone C* » et « *Les rives du Midi lots 1 et 3* » à Colombiers, « *Le Patio Méditerranéen* » sur l'agglomération de Montpellier), menées en propre, et d'opérations de maintenance (*accord cadre concernant le nettoyage des parties communes intérieures et les marchés de travaux d'entretien*), permet de constater le fonctionnement satisfaisant de la maîtrise d'ouvrage d'UTPT.

5.4 MAINTENANCE ET INTERVENTION SUR LE PARC

5.4.1 Interventions sur le patrimoine

Les dépenses consenties sur le patrimoine existant sont récapitulées dans le tableau ci-dessous : les chiffres communiqués permettent d'établir que le montant consacré aux dépenses d'entretien courant est en augmentation constante sur la période (+ 47 %), celui relatif au gros entretien progresse de 11%, hors 2013, le volume d'interventions sur le patrimoine existant est de l'ordre de 7,7 millions d'euros soit 970 euros par an et par logement pouvant s'expliquer par la jeunesse du patrimoine (*médiane de l'ordre de 1 250 euros*).

Tableau 12 – Interventions sur le patrimoine

	en milliers d'euros				
	2013	2014	2015	2016	2017
Entretien courant	1 711	2 125	2 263	2 448	2 520
Gros entretien	1 556	2 327	2 084	1 949	1 728
Remplacement de composants	635	3 976	2 357	2 510	4 474
Total des travaux intervention sur patrimoine	3 902	8 428	6 704	6 907	8 722

Source : états réglementaires

Deux visites de patrimoine ont été organisées : l'une sur le patrimoine nîmois, qui ne fait pas l'objet de commentaire particulier, l'autre sur le patrimoine d'Alès, caractérisé par des résidences anciennes construites pendant l'activité des mines désormais arrêtée. De manière générale, le patrimoine est correctement entretenu, quel que soit son âge, et les logements bien rénovés avant leur remise en location. Les parties communes et les abords sont propres. Toutefois, à la résidence Abbaye Haute à Cendras (*138 logements collectifs*) des garages indépendants des bâtiments d'habitation ont été érigés, dont les plaques ondulées des toitures en fibrociment : un repérage amiante préventif a été effectué.

5.4.2 Exploitation du patrimoine

5.4.2.1 Ascenseurs

Le parc d'UTPT compte 122 ascenseurs répartis sur 66 résidences. La société en a confié l'entretien à quatre prestataires dont l'un couvre 59 % du parc. Les contrôles techniques quinquennaux sont effectués. Un sondage effectué sur l'entretien du parc suivi par le prestataire principal a permis de vérifier que les obligations d'entretien des ascenseurs dues au titre de l'article R. 125-2-1°-a du CCH, soit une visite toutes les six semaines, sont remplies.

L'examen des pannes d'ascenseurs a permis de relever que des pannes répétitives ont lieu sur l'appareil de la résidence « Puits Joli » depuis sa mise en service en 2010. Le 30 janvier 2018 une nouvelle déclaration dommages-ouvrage a été adressée à l'assureur, qui, après expertise, n'a pas conclu à la matérialité du dommage (*infiltration par toiture*). Le 10 janvier 2019, une nouvelle déclaration a été adressée à l'assureur pour

le même désordre, avec également des travaux à réaliser pour un logement (n° 10) concerné par le désordre. UTPT est en attente d'une nouvelle expertise.

5.4.2.2 Diagnostics techniques et sécurité

Les diagnostics techniques et la sécurité présentent des insuffisances de gestion.

- Obligations liées à la recherche ou à la présence d'amiante : la société n'est pas à jour de ses obligations liées à la recherche et la présence d'amiante dans les parties privatives des logements (*non conforme aux articles R. 1334-14 et suivants du code de la santé publique*). La réglementation amiante s'impose aux propriétaires d'immeubles bâtis dont le permis de construire a été délivré avant le 1^{er} juillet 1997. Les DTA des parties communes ont été réalisés tardivement, entre 2016 et 2018. UTPT a fait le choix de réaliser les repérages dans les parties privatives (DAPP) à la relocation. La société ne répond donc pas aux obligations réglementaires. En effet, le repérage d'amiante en parties privatives était exigé au plus tard au 31 décembre 1999 (*décret n°96/97 du 07/02/1996*), et en l'absence de dossiers techniques déjà établis, la constitution de dossier amiante des parties privatives était exigée par le décret n°2011-629 du 3 juin 2011 au plus tard le 5 février 2012.
- Diagnostics de performance énergétique (DPE) : les enquêtes RPLS 2016 et 2017 sont incomplètes (*non conforme à l'article L. 411-10 du CCH*). Les DPE ont été réalisés dans la totalité du parc en 2009, à l'exclusion des foyers et des résidences étudiantes. La date de réalisation des DPE et l'étiquette énergétique des logements ne sont pas précisées dans les répertoires du parc locatif social (RPLS) 2016 et 2017 communiquées par UTPT. Il a donc été impossible d'afficher la ventilation de l'étiquetage des DPE sur l'ensemble du parc. La société doit être en mesure de communiquer cette information et elle doit impérativement renseigner l'enquête RPLS sur ce point. Une vérification par sondage a néanmoins permis d'établir sur le programme « Gamal » construit en 1954 et réhabilité en 2006 que les diagnostics affichaient un délai de validité (*dix ans*) dépassé depuis décembre 2018. Par ailleurs, UTPT n'a pas été en mesure de présenter à l'ANCOLS l'étiquette énergétique du programme « Château d'eau » livré en 2014. Un nouveau marché a été notifié et débutera en avril 2019.
- Chaudières individuelles à gaz : l'absence d'entretien des chaudières individuelles à gaz peut être source de risques pour la sécurité des personnes et des biens (*non conforme aux dispositions des articles R. 224-41-4 et suivants du code de l'environnement*). Le parc compte 4 990 chaudières individuelles à gaz réparties dans 190 programmes. Trois prestataires interviennent pour assurer l'entretien des appareils. Le contrôle réalisé par l'ANCOLS sur le prestataire principal, qui détient 49 % du parc de chaudières, a permis d'établir que le taux de pénétration contractuel s'établit à 95 % au minimum par résidence. Ce taux n'a été atteint ni en 2017 (79 %), ni en 2018 (86 %). En 2017, 29 résidences sur les 120 relevant du marché atteignaient le taux contractuel de 95 %, soit 24 % du parc, et en 2018, le taux s'améliorait pour passer à 33 %. Cependant, une résidence comportant au total 44 logements (*Gammal Sud*) n'a fait l'objet d'aucune visite deux années de suite. UTPT doit impérativement mettre en place un suivi formalisé de l'entretien des chaudières individuelles à gaz et faire appliquer les clauses des marchés qu'elle a signés.
- Constats de risque d'exposition au plomb (CREP) : les CREP sur les résidences construites avant le 1^{er} janvier 1949 n'ont pas été produits par l'organisme (*non conforme aux articles L. 1334-6 et suivants du code de la santé publique*). Quatre résidences (*Les Brousses, La Borie, Les Palmes, Joliot-Curie*), dont trois sont situées à Alès, et la dernière à Nîmes, et comportant au total 133 logements collectifs, ont été construites entre 1901 et 1938 et relèvent donc de la réglementation sur les CREP. UTPT doit impérativement faire réaliser ces diagnostics, les adresser aux locataires concernés et les annexer aux nouveaux baux.
- Sécurité : lors de la visite de patrimoine à Alès, il a été noté qu'à la résidence du Rocher Blanc, les nez de marches des escaliers étaient décollés, et susceptibles de provoquer des chutes : les bons de commande correspondants ont été signés, de même pour deux extincteurs qui n'étaient pas positionnés à leur emplacement.

Dans sa réponse, la société indique les actions engagées pour rectifier ces irrégularités.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE

Chaque année le CA délibère sur la politique de vente de son patrimoine. La CUS 2011-2016 prévoyait la vente de soixante logements sur la durée de la convention. L'organisme en a vendu trente-deux¹³, soit un taux de réalisation de 53 %. Entrent dans cette réalisation d'objectifs les ventes aux occupants du « Hameau de Vacquerolles » situé à Nîmes. Sur la période contrôlée 2013-2017, UTPT a vendu 21 logements, dont 19 provenant du Hameau de Vacquerolles. 40 % ont été cédés aux locataires occupants.

5.6 RENOVATION URBAINE

À Alès, les travaux prévus au Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine (NPNRU) d'Alès Agglomération, dont le protocole de préfiguration a été signé le 17 mars 2017, sont attendus (*l'accès aux garages de la résidence Brouzen a dû être interdit en raison d'incendies de véhicules*). Le DG d'UTPT fait partie du comité de pilotage Contrat de Ville. Au 1^{er} janvier 2014, la société était propriétaire de 11 % des logements locatifs sociaux (LLS) de l'agglomération, dont 9 % en quartier prioritaire de la ville (QPV). Le programme s'applique à 282 logements d'UTPT. Les travaux concernent notamment la résidentialisation par îlots des programmes Brouzen (*120 logements collectifs et 40 villas*) et Rochebelle (*60 logements collectifs*). En 2014, la société a attribué 18 % des LLS nouvellement loués, soit un taux supérieur à sa part de LLS dans l'agglomération, ce qui atteste de l'attractivité de son patrimoine.

5.7 CONCLUSION

Pour la période relative à la CUS 2011-2016 prolongée jusqu'en fin 2018, UTPT n'a que partiellement satisfait les objectifs de production de logements sociaux à destination des publics les plus fragiles. Pour la période à venir, l'actualisation du plan stratégique de patrimoine, préalable indispensable à l'élaboration de la CUS 2019-2024, n'est pas aboutie. Sur ce sujet, la société a souffert du flottement observé au niveau de la direction générale sur la période 2017-2018. Avec 1 312 logements neufs mis en service sur la période 2014-2018, la production de la société est soutenue et devrait le rester dans les années à venir au regard des projets en cours. La société s'appuie pour cela sur une maîtrise d'ouvrage efficace, tant pour le développement que pour les opérations de réhabilitation, même si pour ces dernières, un certain retard est observé au regard des objectifs de la CUS 2011-2016. En ce qui concerne l'exploitation du patrimoine, la société doit mettre en place sans tarder un suivi et un contrôle interne permettant d'assurer le respect de la réglementation relative à l'amiante, à l'entretien des chaudières individuelles à gaz, à la lutte contre le saturnisme et à la sécurité dans le parc. Elle devra également être en mesure de classer les logements de son parc en matière de performance énergétique.

¹³ Sources : tableaux transmis par l'organisme et procès-verbaux de conseil d'administration

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La comptabilité d'UTPT est tenue au sein du Secrétariat Général par le pôle comptable et financier. Le responsable du pôle a pris ses fonctions en octobre 2018 et le secrétaire général en mai de la même année. Cette nouvelle organisation est intervenue consécutivement à la démission du précédent directeur administratif et financier (DAF) en août 2017 et à la rupture conventionnelle avec la personne en charge du contrôle de gestion. En effet, un audit effectué de février à mai 2018, par un prestataire externe à la demande du groupe HR, a relevé des anomalies comptables et financières évaluées à 392,9 milliers d'euros avec un impact net sur le résultat 2017 de 49,4 milliers d'euros.

L'examen de la tenue de la comptabilité fait ressortir des anomalies (*cf. annexe 7.6*) :

- Le calcul de la production immobilisée (*conduite d'opération*) n'est pas conforme aux dispositions du PCG et aux instructions comptables applicables aux organismes HLM .
- La tenue des fiches de situation financière et comptable (*FSFC*) de l'exercice n'est pas correcte.
- Certains salariés bénéficient de remboursements de leurs frais de péage entre le domicile et leur lieu de travail en l'absence de décision écrite du directeur général ou du conseil d'administration.
- Une même personne effectue les rapprochements bancaires et crée ou modifie les comptes fournisseurs ainsi que les RIB y afférents.
- La gestion comptable des deux Lavomatics de la résidence étudiante Les Palmes à Nîmes n'est pas satisfaisante.

Dans sa réponse, la société indique avoir rectifié ces anomalies.

Les comptes des exercices 2013 à 2017 ont été certifiés sans observation par le commissaire aux comptes.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

6.2.1 Analyse de l'exploitation

Les indicateurs et ratios financiers utilisés sont, sauf précisions complémentaires, comparés à la médiane 2016 des ESH de province (*BOLERO – Ministère en charge du logement*).

Tableau 13 - Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

Rubriques	Montants en milliers d'euros				
	2013	2014	2015	2016	2017
Marge sur accession	0	0	0	-35	-4
Marge sur prêts	0	0	0	0	0
Loyers	34 058	35 607	36 892	38 301	40 018
Coût de gestion hors entretien	-7 020	-7 873	-8 641	-9 305	-9 258
Entretien courant	-1 711	-2 125	-2 263	-2 448	-2 520
GE	-1 556	-2 327	-2 084	-1 949	-1 728
TFPB	-3 762	-3 987	-4 060	-4 110	-4 298
Flux financier	227	269	241	179	130
Flux exceptionnel	21	370	550	2 177	2 052
Autres produits d'exploitation	696	842	956	1 219	1 392
Pertes créances irrécouvrables	-205	-238	-274	-288	-228
Intérêts opérations locatives	-7 858	-6 777	-6 258	-5 826	-5 463
Capacité d'autofinancement	12 890	13 761	15 059	17 915	20 093
Remboursements d'emprunts locatifs	-8 928	-10 655	-12 205	-13 503	-14 853
Autofinancement net	3 962	3 106	2 854	4 412	5 240
% du chiffre d'affaires	11,4 %	8,5 %	7,6 %	11,0 %	12,8 %

Sources : ER Harmonia

Sur la période sous revue, l'autofinancement d'UTPT, après un point bas en 2015, remonte à 11 % du chiffre d'affaires en 2016 et à 12,8 % en 2017 pour une médiane à 10,8 %. La masse des loyers quittancés, qui constituent 98,3 % du chiffre d'affaires en 2017, a évolué de 17,5 % sur la période en raison pour l'essentiel du développement du parc (cf. § 5.2.1). Elle ressort à 40 018 milliers d'euros en 2017. Deux facteurs viennent diminuer les loyers. Le premier, qui intervient en amont, concerne la vacance des logements. À fin 2017, 374 logements ont été déclarés vacants par UTPT. Sur la base d'un loyer moyen de 4 248 euros et d'une charge locative récupérée moyenne de 702 euros, la perte financière liée à la vacance peut être estimée à 1 851 milliers d'euros, soit 4,6 % des loyers (calcul ANCOLS). Le second porte sur les impayés qui dégradent également les recettes locatives lorsque l'organisme reconnaît le caractère irrécouvrable des créances locataires. En 2017, les passages en perte sont de 228 milliers d'euros, soit 0,6 % des loyers. Au total, la vacance et les impayés impactent négativement les recettes à hauteur de 5,2 % (seuil d'alerte de la fédération des ESH : plus de 10 %).

L'annuité locative a progressé de 21 % sur la période. Elle correspond à 50,5 % des loyers en 2016 et 50,8 % en 2017 pour une médiane à 45 %. L'écart à la médiane est également significatif pour l'annuité ramenée au logement : 2 402 euros pour 2 205 euros/logement. Un point de vigilance est à porter sur le niveau de l'annuité locative. La dette à fin 2017 s'élève à 381,7 millions d'euros, dont 324,8 millions d'euros, soit 85,1 %, repose sur l'évolution du Livret A. Les fonds propres représentent 26 % de la dette (moyenne des ESH à 50,4 % - Source AG du 21 juin 2018 rapport analyses et statistiques). La part des ressources internes dans les capitaux permanents est de 20,5 % en 2016 et 21 % en 2017 pour une médiane des ESH à 32,8 %. La capacité de désendettement de l'organisme (endettement net de trésorerie exprimé en années de remboursement par la CAF) passe de 21 en 2015 à 18 en 2017 en raison d'une progression de la CAF de 33 % face à une dette qui a augmenté de 15 %.

Les coûts de gestion sont composés principalement des charges de personnel et des frais de structure. Les charges de personnel représentent 63 % des coûts de gestion en 2017. De fin 2013 à fin 2017, les effectifs sont passés de 121 à 148 ETP, soit une progression de 22,3 %. Le patrimoine d'UTPT a augmenté quant à lui de 15,8 % sur la même période (*Source ER - Harmonia*). Ramenées au logement, les charges de personnel atteignent 733 euros en 2016 et 684 euros en 2017 pour une médiane à 729 euros. Le niveau élevé (100 369 euros) en 2017 de récupération de charges imputables à d'autres organismes (*essentiellement liées à l'assistance technique et commerciale facturée à la coopérative La Maison pour Tous*) a permis de diminuer les charges de personnel cette année-là. Les frais de structure comprennent notamment des dépenses sur lesquelles l'organisme n'a que peu ou pas de prise (*cotisations CGLLS, écart de récupération de charges récupérables, ...*) ou des dépenses qui relèvent en réalité de travaux de maintenance du parc (*travaux relatifs à l'exploitation*). La production immobilisée (*conduite d'opération ou direction d'investissement*) vient à l'inverse réduire ces frais de structure. Au global, ils ressortent à 421 euros/logement en 2016 et à 399 euros en 2017. Les coûts de gestion s'élèvent ainsi à 1 156 euros/logement en 2016 et à 1 095 euros en 2017 pour une médiane à 1 299 euros. Retraités des éléments précités (*CGLLS, travaux relatifs à l'exploitation, ...*), ils sont de 1 002 euros/logement pour une médiane retraitée de 1 096 euros. Ils ont toutefois progressé deux fois plus vite que le patrimoine, respectivement de 31,9 % et 15,8 %. UTPT devra dès lors s'attacher à prendre toutes mesures visant à mieux maîtriser leur évolution.

La société a consacré 4,3 millions d'euros en moyenne annuelle sur la période analysée à l'effort de maintenance (*entretien courant et gros entretien*) de son patrimoine. Le coût de cette maintenance au logement ressort à 546 euros / logement en 2016 et 502 euros en 2017 pour une médiane à 616 euros. Un parc d'âge moyen plutôt jeune (*cf. § 3.1.1*) et un bon état général d'entretien constaté lors de la visite de patrimoine expliquent cette situation.

La taxe foncière sur les propriétés bâties (*TFPB*) représente 511 euros au logement en 2016 et 508 euros en 2017 pour une médiane de 465 euros. Près de 70 % du parc est assujetti à la TFPB. UTPT sollicite correctement les dégrèvements prévus pour les travaux d'économies d'énergie ou d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (*1 181 milliers d'euros ont été perçus à ce titre en 2017*).

6.2.2 Structure financière

Tableau 14 - Bilans fonctionnels

Montants en milliers d'euros					
Rubriques	2013	2014	2015	2016	2017
Capitaux propres	70 471	77 049	81 861	88 518	99 173
Provisions pour risques et charges	6 250	5 788	5 231	5 281	2 862
- Dont PGE	5 181	4 851	4 060	3 847	1 371
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	149 138	159 382	171 383	184 112	197 799
Dettes financières	295 271	317 523	337 925	364 206	384 555
Actif immobilisé brut	-500 827	-536 640	-574 377	-619 956	-664 385
Fond de Roulement Net Global (FRNG)	20 303	23 102	22 023	22 161	20 004
FRNG en mois de dépenses	3,2	3,5	3,2	2,9	2,7
FRNG à terminaison des opérations					29 145
Stocks (toutes natures)	1 444	1 444	1 444	568	531
Autres actifs d'exploitation	10 795	10 003	11 199	11 812	12 953
Provisions d'actif circulant	-1 330	-1 440	-1 522	-1 592	-1 984
Dettes d'exploitation	-3 648	-4 464	-4 495	-3 776	-5 400
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR d'exploitation	7 261	5 543	6 626	7 012	6 100
Créances diverses (+)	2 096	1 756	711	694	1 219
Dettes diverses (-)	-7 502	-8 514	-7 524	-7 904	-7 964
Besoins (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-5 406	-6 758	-6 813	-7 210	-6 745
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR	1 855	-1 215	-187	-198	-646
Trésorerie nette	18 448	24 317	22 210	22 359	20 650

Sources : ER Harmonia

Le FRNG mesure l'excédent de ressources long terme sur les actifs immobilisés. Exprimé en mois de dépenses d'exploitation et d'investissement, il traduit la capacité de la structure financière de l'organisme à financer durablement son activité. Un niveau du FRNG sur plusieurs années en-dessous de deux mois de dépenses, met en évidence une fragilité de la structure et implique une analyse approfondie des modalités de financement des investissements.

Le FRNG, exprimé en mois de dépenses, reste sur la période analysée inférieur à la médiane des ESH (3,9 mois). Il ne descend toutefois pas au-dessous du seuil d'alerte précité. Son évolution reflète les investissements locatifs soutenus de la société de 38 millions d'euros en 2013 à 45 millions d'euros en 2017.

Dans la mesure où les opérations de construction et de réhabilitation se déroulent sur plusieurs années, à fin 2017, plusieurs parmi elles sont en cours ou terminées non soldées. C'est pourquoi, l'analyse de la structure financière de l'organisme doit être affinée par le calcul du FRNG à terminaison. Ce dernier, après retraitement (cf. § 6.1) ressort à 29,1 millions d'euros, soit 3,9 mois de dépenses.

Les fonds propres disponibles¹⁴ pour le développement et la réhabilitation du parc s'élèvent à 5,4 millions d'euros à fin 2017 et à 14,6 millions d'euros à terminaison des opérations.

Le besoin en fonds de roulement d'exploitation est constitué pour partie du portage des stocks qui diminuent en 2016 et 2017 en raison de la vente de lots à bâtir sur l'opération l'Astrau à Saint-Jean du Gard et pour l'essentiel des subventions d'investissement notifiées et à recevoir (4,2 millions d'euros en 2017) et des créances locataires (4,5 millions d'euros).

La ressource en fonds de roulement hors exploitation procède principalement des intérêts courus non échus et du décalage dans le paiement des dettes de fournisseurs d'immobilisations.

La résultante entre le FRNG et le BFR constitue la trésorerie. Celle-ci, comme le FRNG, reste en-deçà de la médiane des ESH (3,4 mois). Elle représente 3 mois de dépenses en 2016 et 2,8 mois de dépenses en 2017. Ce niveau traduit le portage des investissements de la société.

6.2.2.1 Variations du FRNG

Tableau 15 - Flux de trésorerie

Rubriques	Montant en milliers d'euros	
	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement début 2014		20 303
Autofinancement de 2014 à 2017	15 612	
Dépenses d'investissement	-169 049	
Financements comptabilisés	150 207	
Autofinancement disponible après investissements	-3 230	
Cessions d'actifs	4 620	
Remboursements anticipés d'emprunts locatifs (démolitions, cessions...)	-547	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	-1 142	
Flux de trésorerie disponible	-299	
Fonds de roulement fin 2017		20 004

Sources : ER Harmonia

Sur la période 2014-2017, les financements comptabilisés (150,2 millions d'euros - essentiellement emprunts et subventions) ont permis de couvrir 88,8 % des dépenses d'investissement (169 millions d'euros). Les fonds propres dégagés par l'exploitation (15,6 millions d'euros) sont dès lors entièrement consommés. Les produits des ventes de logement (4,6 millions d'euros) viennent équilibrer à 0,3 million d'euros près les remboursements anticipés et les autres besoins. Les modalités de financement des opérations de construction (portage en trésorerie, emprunts encaissés en fin de chantier) expliquent cette situation.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

UTPT a réalisé un plan à moyen terme (PMT) sur dix ans (2019-2028). Il a été présenté et validé au conseil d'administration du 21 janvier 2019. Le contrôle porte sur cette étude financière. Les hypothèses d'évolution des agrégats constitutifs de l'autofinancement net, qui sont celles fixées par le groupe HR, n'appelle pas d'observation particulière

¹⁴ FRNG – dépôts et cautionnements – provisions – Amortissements financiers courus non échus

Le PMT prévoit une production neuve de 2 800 logements sur la période (280 logements/an) pour un investissement de 380,2 millions d'euros financés en fonds propres à hauteur de 27,7 millions d'euros. L'effort de réhabilitation représente 55,4 millions d'euros avec 10,4 millions d'euros de fonds propres. La maintenance courante du patrimoine existant ressort à 50,5 millions d'euros (cinq millions d'euros/an), soit un niveau comparable à celui réalisé sur les cinq dernières années. Il est également prévu la démolition de 323 logements sur la période.

Les besoins en fonds propres (38,1 millions d'euros) pour la réalisation de ce PMT sont prévus d'être financés par la prise en compte d'un volume de vente ambitieux de 300 logements sur la période dégageant un produit de 15 millions d'euros, par un prêt de haut de bilan de 5,5 millions d'euros de la CDC et d'Action Logement et par un emprunt participatif de 3 millions d'euros. L'autofinancement net cumulé ressort à -6,3 millions d'euros ; ce qui implique l'utilisation de la quasi-totalité des fonds propres disponibles (cf. tableau ci-après) qui passeraient de 21 632 milliers d'euros à 730 milliers d'euros.

Tableau 16 – Extrait PMT 2019-2024 - Autofinancement et potentiel financier

Rubriques	Montant en milliers d'euros										
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Autofinancement	911	1 160	-233	-1 718	-1 425	-689	-672	-517	-1 357	-722	-124
En % des loyers	2%	3%	-1%	-4%	-3%	-1%	-1%	-1%	-3%	-1%	0%
Potentiel financier	21 632	23 138	20 121	20 370	16 541	13 523	10 709	8 415	5 247	2 508	730

Potentiel financier à terminaison 2017 = 21 270 milliers d'euros

Sources : PMT 2019-2028 UTPT

Il est à noter que si le montant des opérations en éventuel surfinancement (cf. § 6.1) est avéré, la simulation financière est susceptible de devoir être révisée (- 5,4 millions d'euros pour les fonds propres disponibles).

La réalisation de ce PMT, affichant une volonté de maintenir un niveau soutenu de développement, est de nature à mettre en tension la structure financière d'UTPT, situation relativisée par son appartenance au groupe Caisse d'Épargne - Habitat en Région. En effet, outre la mobilisation totale des fonds disponibles, à l'horizon 2028, les annuités locatives atteignent 63 % des loyers pour un EBE à 60 % des produits d'exploitation et le ratio dette sur CAF remonte à 27 ans.

6.4 CONCLUSION

La rentabilité de l'exploitation est correcte sur la période sous revue. Cependant, l'autofinancement net Hlm devrait être déficitaire sur la période de réalisation du PMT 2019-2028. Les objectifs soutenus de développement et de réhabilitation du patrimoine conduiront à la consommation de la quasi-totalité des fonds propres disponibles au terme du PMT. Cette mise en tension de la structure financière d'UTPT pourrait être préoccupante si la société ne faisait pas partie du groupe HR. Ce dernier et la direction de la société devront être vigilants à l'évolution des indicateurs financiers d'UTPT afin de prendre efficacement les mesures nécessaires, durant la réalisation du PMT, qui permettront l'atteinte des objectifs fixés.

7. ANNEXES

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

RAISON SOCIALE	SA d'HLM UN TOIT POUR TOUS
----------------	----------------------------

SIEGE SOCIAL			
Adresse du siège	8 bis avenue Georges Pompidou	SIREN	680 201 365 R.C.S Nîmes
Code postal	30914	Téléphone	04 66 62 75 00
Ville	Nîmes Cedex 2	Internet	https://www.untoitpourtous.fr

Présidence du Conseil d'administration	M. Bernard Lasserre
--	---------------------

Actionnaire de référence	S d'Hlm Erilia (HR)
--------------------------	---------------------

CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DECEMBRE 2017			
	MEMBRES	REPRESENTANTS PERMANENTS POUR LES PERSONNES MORALES	CATEGORIES D'ACTIONNAIRES
Présidence	M. Bernard Lasserre		4
	M. Hubert Voglimacci	SA d'HLM Erilia	1
	Mme Valérie Fournier	SA d'HLM Erilia	1
	M. Éric Pinatel	SA d'HLM Erilia	1
	M. Michel Cavaillon	Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon	4
	M. Jean-François Manlhiot	Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon	4
	M. Jean-Michel Archimbaud	Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon	4
	M. Joàquim Martinez	Action Logement Immobilier	4
	M. Alain Dalmas	Nîmes Métropole	2
	Mme Antonia Carillo	Alès Métropole	2
	M. Éric Giraudier	Chambre de commerce et d'industrie du Gard	4
	M. Frédéric Gaignon	Logirem	2
	M. Jean-Marie Brahic		4
	M. Joseph Martinetti		4
	Poste vacant		2
Représentants des locataires	M. Mohrad Mrhizou	Représentant des locataires	3
	Poste vacant	Représentant des locataires	3
	Poste vacant	Représentant des locataires	3

ACTIONNARIAT			
	CAPITAL SOCIAL	CATEGORIES	ACTIONNAIRES LES PLUS IMPORTANTS (% ACTIONS)
Montant du capital	6 701 520 euros	I	SA d'HLM Erilia (59,76 %)
Nombre d'actions	418 845	II	Chambre d'industrie et du commerce du Gard (27,82 %)
Nombre d'actionnaires	118	IV	Action Logement Immobilier (4,98 %)

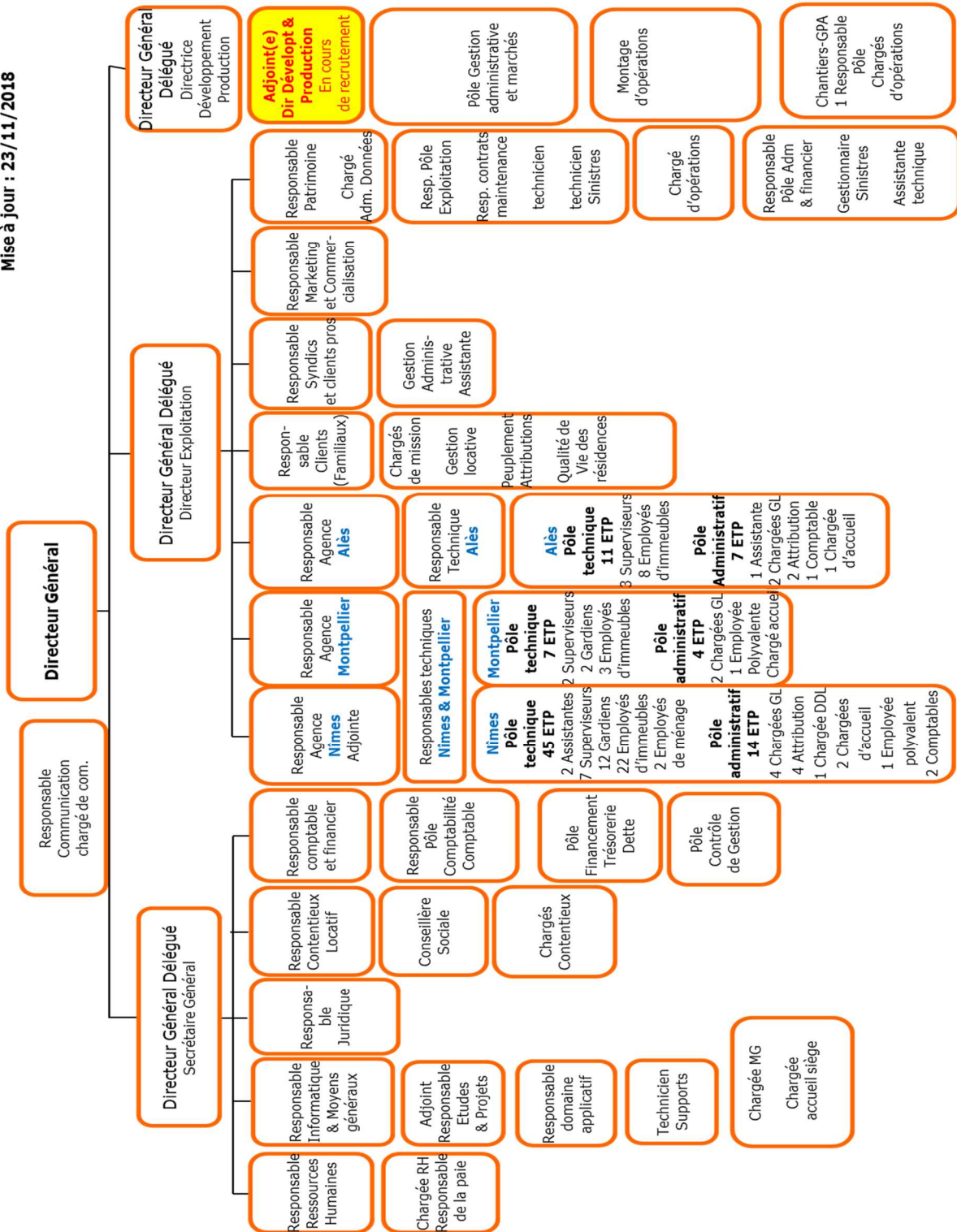
COMMISSAIRES AUX COMPTES	
Titulaire	KPMG
Suppléant	

EFFECTIFS AU 31 DECEMBRE 2017		
Cadres	24	TOTAL ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE : 105
Maîtrise	33	
Employés	48	
Gardiens	14	EFFECTIF TOTAL : 152
Employés d'immeuble	33	
Ouvriers RÉGIE HER	0	

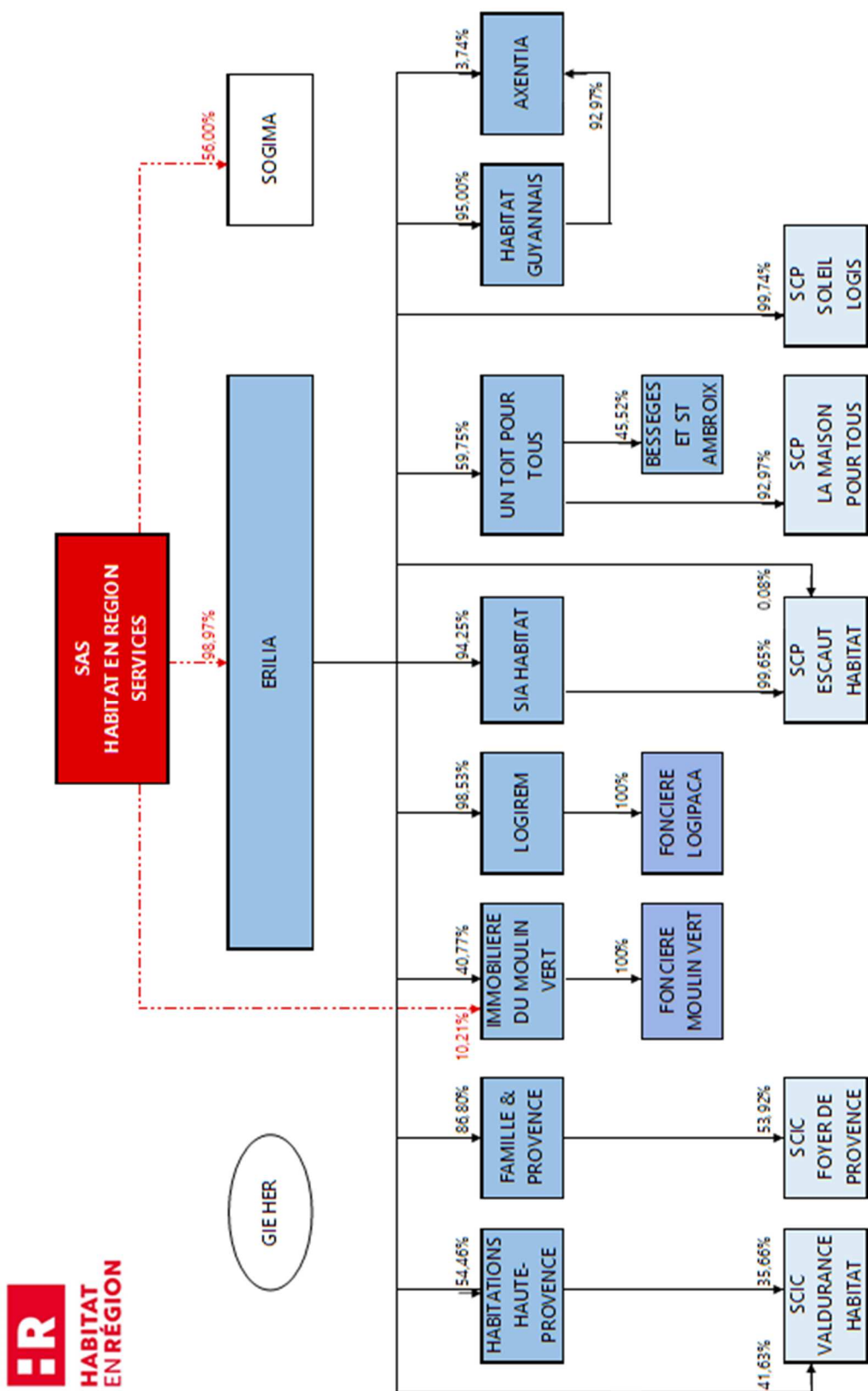
7.2 ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ORGANISME

Organigramme Général

Mise à jour : 23/11/2018



7.3 ORGANIGRAMME DU GROUPE D'APPARTENANCE



7.4 PROGRAMME PRESENTANT DES ECARTS IMPORTANTS DE RECUPERATION DE CHARGES AU TITRE DE L'ANNEE 2017

Code interne	Nom du programme	Commune	Nombre de logements	Provisions 2017	Charges réelles 2017	Ecart en €/lgt
492	CŒUR RIVE DROITE	MONTPELLIER	8	6 501 €	1 367 €	-642 €
72	POINCARE	NIMES	20	23 183 €	11 446 €	-587 €
467	VILLA OLYMPE	MONTPELLIER	11	11 285 €	5 375 €	-537 €
120	RIVOLI	LES ANGLES	40	43 296 €	25 111 €	-455 €
428	MUNDO FELIZ	MONTPELLIER	9	12 575 €	8 580 €	-444 €
473	LE CLOS DES ARBOUSIERS	POULX	12	8 328 €	3 038 €	-441 €
522	CLOS LA MARTINE	COLOMBIERS	17	12 527 €	5 201 €	-431 €
9	SABATOT	ST GILLES	44	67 868 €	48 971 €	-429 €
511	LES ALLEES DU MARQUIS	VESTRIC ET CANDIAC	5	2 826 €	833 €	-399 €
433	LES SALADELLES	VAUVERT	22	19 573 €	10 947 €	-392 €
568	LES LOGIS DU BOSQUET	AIGUES MORTES	36	31 505 €	17 481 €	-390 €
535	EMERGENCE	MONTPELLIER	7	2 595 €	0 €	-371 €
59	ALIZES	NIMES	40	47 410 €	33 023 €	-360 €
533	LES COQUELICOTS	SUSSARGUES	4	1 972 €	741 €	-308 €
515	RESIDENCE DES MARQUISES	NAGES ET SOLOGUES	16	11 357 €	6 512 €	-303 €
228	ARBOUSIERS (LES)	ST JEAN DU GARD	36	10 920 €	129 €	-300 €
62	CADEREAU	NIMES	23	23 272 €	16 730 €	-284 €
502	LES RIVES DU MIDI	COLOMBIERS	18	12 410 €	7 386 €	-279 €
31	ARENES I	LE VIGAN	64	75 733 €	57 964 €	-278 €
337	HAMEAU DES PINS (LE)	ST FLORENT SUR AUZONNET	11	6 373 €	3 326 €	-277 €
47	MAS RATTIER COL.	ST MARTIN DE VALGALGUES	35	32 588 €	22 929 €	-276 €
449	L'OULIVETTO	BOUILLARGUES	9	8 736 €	6 275 €	-273 €
472	CASTEL DES SOURCES	LAVERUNE	44	38 240 €	26 402 €	-269 €
529	LES TERRASSES DU CHÂTEAU	RESTINCLIERES	8	7 040 €	4 913 €	-266 €
491	VILLA CIRCE	MONTPELLIER	8	6 432 €	4 363 €	-259 €
558	LE PARC	Nimes	50	58 276 €	45 362 €	-258 €
21	CASTOR POLLUX	NIMES	220	390 472 €	334 129 €	-256 €
102	JEAN LASSERRE	NIMES	68	63 773 €	46 409 €	-255 €
226	COURS NEUF (LE)	NIMES	43	36 739 €	25 930 €	-251 €
501	RESIDENCE DU PORT	COLOMBIERS	14	9 842 €	6 327 €	-251 €
543	MOKA	SAUVIAN	24	12 698 €	6 743 €	-248 €
69	HOTEL DE VILLE	BEUCAIRE	33	26 765 €	19 035 €	-234 €
61	CITADELLE	NIMES	96	100 798 €	78 561 €	-232 €
301	LES TANNEURS BAT C	NIMES	5	4 064 €	2 907 €	-231 €
544	LES SOURCES	SERVIAN	27	13 316 €	7 084 €	-231 €
495	KALLISTE II	LE GRAU DU ROI	12	11 905 €	9 206 €	-225 €
479	LES SOURCES DE LA GARRIGUE	NIMES	17	14 560 €	10 828 €	-220 €
530	DOMAINE D'ELISA	CLARENSAC	10	4 700 €	2 519 €	-218 €
137	RIQUET	NIMES	32	52 875 €	46 047 €	-213 €
390	MARCHANDS	NIMES	11	8 417 €	6 093 €	-211 €
487	CLOS DES GARRIGUES	ST JEAN DE VEDAS	14	13 935 €	11 142 €	-199 €
379	LES PORTES DE L'OPPIDUM	GAUJAC	12	7 532 €	5 141 €	-199 €
503	LES 4 CYPRES	MONTFAUCON	4	3 204 €	2 412 €	-198 €
199	EUROPA	NIMES	60	48 711 €	36 925 €	-196 €
22	LIONNE (LA)	ARAMON	50	55 889 €	46 108 €	-196 €
18	TUILLIERES	PONT ST ESPRIT	57	46 454 €	35 519 €	-192 €
45	HESPERIDES	NIMES	100	165 859 €	146 862 €	-190 €
440	DOMAINE DE LA FABRIQUE	FABREGUES	15	14 924 €	12 111 €	-188 €
409	LE CLOS DES VIGNES	ST SERIES	14	9 988 €	13 498 €	251 €
451	LES AIRES	REDESSAN	20	16 598 €	21 633 €	252 €
450	LABEL VIE	SOMMIERES	10	9 202 €	11 733 €	253 €
448	NEOCITY	MONTPELLIER	24	19 723 €	26 382 €	277 €
484	FAUVETTE	EYRAGUES	14	8 813 €	13 376 €	326 €
411	LE DOMAINE DE FONTBELLE	VERGEZE	16	10 740 €	16 224 €	343 €
150	CLOS DE LA JACOTTE	ARAMON	16	3 455 €	17 074 €	851 €

7.5 TABLEAU RECAPITULATIF DES IRREGULARITES RELEVES EN MATIERE D'ATTRIBUTIONS

Code	Programme	N° Logement	Numéro unique	Date décision de la CAL	Date signature du bail	Financement	Irregularités constatées	loyer mensuel (€)
0467	Résidence VILLA OLYMPE	0467.01.01.0014	034011304473611333	10/10/13	28/01/14	PLUS	Dossier ne comportant pas l'ensemble des ressources des titulaires du bail	593
0115	CLOS DU ROY	0115.01.01.0014	0300317076863GDPUB	20/01/15	03/04/15	PLUS	Bail non daté et non signé du bailleur	470
0365	RESIDENCE LE CLAU PARIS	0365.02.01.0012	0301116072149GDPUB	17/01/17	24/02/17	PLAI	Dépassement plafond de ressources = 20 % (erreur saisie plafond)	155
0416	LES QUATRE SAISONS	0416.00.00.0037	034011406372411404	10/07/14	02/09/14	PLUS	Absence attestation NUD	368

7.6 ANOMALIES COMPTABLES

- Le calcul de la production immobilisée (*conduite d'opération*) n'est pas conforme aux dispositions du PCG et aux instructions comptables applicables aux organismes HLM. L'annexe littéraire des états réglementaires de l'exercice 2017 précise que les coûts internes sont calculés conformément aux dispositions de l'instruction comptable n° 92-10 du 27 avril 1992 (*1,5 % du coût TTC de la construction plus huit fois la valeur de base pour la conduite d'opération et 0,07 %, 0,10 % ou 0,13 % du coût TTC de la construction en fonction du nombre de logement pour la direction d'investissement*). Ces dispositions ont été abrogées. Désormais, les organismes doivent respecter le principe de l'imputation rationnelle et effectuer les imputations de coûts internes, en tenant compte du niveau réel d'activité de l'organisme par rapport à sa capacité de production. Il est à noter que ce point a déjà fait l'objet d'une observation au rapport MIILOS 2014-041 de mai 2015. UTPT s'était engagé à se mettre en conformité avec la réglementation en vigueur.

- La tenue des fiches de situation financière et comptable (FSFC) de l'exercice n'est pas correcte. L'examen des FSFC 2017 montre que sur les opérations terminées non soldées et les opérations en cours, des éventuels surfinancements (*montants des emprunts et des subventions supérieurs au prix de revient actualisé des opérations*) sont susceptibles d'être constitués à hauteur de 5,4 millions d'euros. La société n'étant pas en mesure de déterminer la provenance de ces écarts au moment du contrôle (*erreurs dans le suivi des FSFC ou bien surfinancements effectifs nécessitant des remboursements*), l'ANCOLS considère que ces montants constituent bien des surfinancements et effectue, pour le calcul des ratios à terminaison, les retraitements en conséquence. UTPT devra, pour les prochains exercices comptables, mettre en place un mode opératoire permettant de fiabiliser les données intégrées à ces FSFC en cohérence avec la réalité des plans de financement des opérations de construction ou de réhabilitation. Il est à noter que l'absence de fiabilité des FSFC impacte directement le plan moyen terme (PMT) élaboré par l'organisme. En effet, le point de départ du PMT est constitué par le calcul des fonds propres disponibles à terminaison sur le dernier exercice comptable approuvé.

- Certains salariés bénéficient de remboursements de leurs frais de péage entre le domicile et leur lieu de travail en l'absence de décision écrite du directeur général ou du conseil d'administration. Cette démarche, toujours en cours au moment du contrôle, existe depuis 2015. Elle concerne les salariés habitant à Montpellier. La somme totale des remboursements effectués à ce titre de 2015 à 2018 s'élève à 9 755,64 euros pour cinq salariés. Cette situation devra être régularisée au plus tôt.

- Une même personne effectue les rapprochements bancaires et crée ou modifie les comptes fournisseurs ainsi que les RIB y afférents. Afin d'éviter tout risque comptable et compte tenu de la taille du pôle comptable et financier, il est recommandé de confier ces fonctions à des personnes différentes.

- La gestion comptable des deux Lavomatics de la résidence étudiante Les Palmes à Nîmes n'est pas satisfaisante. UTPT gère en direct la résidence étudiante Les Palmes à Nîmes. À ce titre, une personne de l'agence de Nîmes apporte régulièrement les espèces correspondant à l'utilisation des deux lave-linges automatiques au siège (*pôle comptable et financier*) qui les conserve dans un coffre avant leur transfert en banque. Si des bordereaux sont saisis manuellement pour ces mouvements, en revanche les sommes concernées (*environ 200 euros par trimestre*) ne figurent pas dans un compte de caisse et ne sont donc pas intégrées dans la comptabilité de la société au moment du contrôle. Un mode opératoire permettant de sécuriser cette situation sur les plans pratique et réglementaire doit être mis en œuvre au plus tôt par UTPT.

7.7 SIGLES UTILISES

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

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

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

