

SCIC Grand Delta Habitat

Avignon (84)



RAPPORT DE CONTRÔLE 2018

N° 2018-060

RAPPORT DE CONTRÔLE 2018
N° 2018-060
SCIC Grand Delta Habitat

Avignon (84)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2018-060

SCIC Grand Delta Habitat – (84)

N° SIREN : 662 620 079

Raison sociale : Grand Deltat Habitat

Président : Michel Gontard

Directeur général : Xavier Sordelet

Adresse : 3 rue Martin Luther King, 84 000 Avignon

Actionnaire principal : Action Logement Immobilier

AU 31 DÉCEMBRE 2017

Nombre de logement familiaux gérés	18 782	Nombre de logements familiaux en propriété	18 664	Nombre d'équivalents logements (logements foyers...)	197
------------------------------------	---------------	--	---------------	--	------------

Indicateurs	Grand Delta Habitat	PACA	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE (2)				
Logements vacants	1,8%	3,8%	4,7%	
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacances technique)	0,4%	1,0%	1,4%	
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	10,6%	7,4%	9,4%	
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	5,1%	1,9%	1,5%	
Âge moyen du parc (en années)	38	38	39	
POPULATIONS LOGÉES (1)				
Locataires dont les ressources sont :				
- < 20 % des plafonds	26,1%	22,9%	21,2%	
- < 60 % des plafonds	72,0%	60,2%	59,4%	
- > 100 % des plafonds	5,5%	11,7%	11,2%	
Bénéficiaires d'aide au logement	63,0%	47,1%	47,4%	
Familles monoparentales	23,3%	22,6%	20,8%	
Personnes isolées	28,4%	33,3%	38,5%	
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5,9	5,6	5,6	(2)
Taux de créances inscrit au bilan (% des loyers et charges)	11,0%	so	13,5%	(3)
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE				
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de charges courantes)	4,9 mois	so	6,7 mois	(3)
Fonds de roulement net global (mois de charges courantes)	-5,6 mois	so	6,7 mois	(3)
Autofinancement net / chiffre d'affaires	14,8%	so	10,1%	(3)

(1) Enquête OPS 2016

(2) RPLS au 1/1/2018

(3) Comparaison avec les SA HLM

POINTS FORTS :

- ▶ Croissance dynamique du parc
- ▶ Bonne performance d'exploitation
- ▶ Impayés et vacance maîtrisés
- ▶ Pilotage d'activité performant
- ▶ Occupation sociale (accueil et accompagnement de personnes aux ressources modestes)

POINTS FAIBLES :

- ▶ Absence d'association du conseil d'administration (CA) à l'élaboration de certaines orientations stratégiques
- ▶ Acquisition de logements hors objet social (*non conventionnés*)
- ▶ Politique de loyers conduisant à un niveau de loyers élevé par rapport aux références locales
- ▶ Maintenance du parc modérée et sans visibilité pluriannuelle
- ▶ Coûts de personnel élevés
- ▶ Ressources propres en diminution dans les ressources stables

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Rapport définitif précédent de l'ANCOLS non transmis au CA
- ▶ Irrégularités dans la commande publique
- ▶ Dépassement des loyers maximums fixés dans les conventions APL
- ▶ Récupération irrégulière de charges
- ▶ Irrégularités dans la gestion de la demande de logement (*enregistrement et radiation*)
- ▶ Fonctionnement et composition de la commission d'attribution des logements (CAL) irréguliers
- ▶ Huit attributions irrégulières et non prise en compte des objectifs de logement du public prioritaire
- ▶ Non-respect des effectifs minimums réglementaires de gardiennage
- ▶ Plan stratégique du patrimoine incomplet
- ▶ Obligations non respectées pour l'entretien des chaudières et des ascenseurs ainsi que pour le repérage de l'amiante et du plomb
- ▶ Calcul de la production immobilisée et informations sur les délais de paiement non conformes
- ▶ Absence d'approbation par le CA de l'ensemble des conventions réglementées et prêts au personnel hors du cadre légal

I

Précédent rapport de contrôle : 2015-008 du 10 octobre 2016

Contrôle effectué du 26 novembre 2018 au 19 juin 2019

RAPPORT DE CONTRÔLE: février 2020

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2018-060

SCIC Grand Delta Habitat – 84

Synthèse	7
1. Préambule	9
2. Présentation générale de l'organisme	10
2.1 Contexte socio-économique	10
2.2 Présentation de la société.....	11
2.3 Gouvernance et management	12
2.3.1 Évaluation de la gouvernance.....	12
2.3.2 Évaluation de l'organisation et du management	13
2.3.3 Commande publique.....	16
2.4 Conclusion	17
3. Patrimoine.....	18
3.1 Caractéristiques du patrimoine	18
3.1.1 Description et localisation du parc	18
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation.....	20
3.2 Accessibilité économique du parc.....	20
3.2.1 Loyers.....	20
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité	24
3.2.3 Charges locatives	24
3.3 Conclusion	25
4. Politique sociale et gestion locative	26
4.1 Caractéristiques des populations logées.....	26
4.2 Accès au logement	26
4.2.1 Connaissance de la demande	26
4.2.2 Gestion du numéro unique	27
4.2.3 Politique d'occupation du parc de l'organisme.....	28
4.2.4 Fonctionnement de la CAL.....	29
4.2.5 Gestion des attributions.....	29
4.3 Qualité du service rendu aux locataires.....	31
4.3.1 Organisation de la gestion de proximité.....	31
4.3.2 Obligation de gardiennage.....	32
4.3.3 Traitement des réclamations.....	33
4.3.4 Accompagnement social dans le logement	34

4.3.5	Concertation locative.....	34
4.4	Traitement des impayés de loyers.....	34
4.4.1	Organisation et procédures	34
4.4.2	Analyse des créances.....	36
4.4.3	Analyse du recouvrement.....	37
4.5	Conclusion	38
5.	Stratégie patrimoniale.....	39
5.1	Analyse de la politique patrimoniale.....	39
5.1.1	Stratégie globale de développement	39
5.1.2	La convention d'utilité sociale (CUS)	39
5.1.3	Le plan stratégique de patrimoine (PSP)	40
5.2	Évolution du patrimoine.....	41
5.2.1	Offre nouvelle.....	41
5.2.2	Réhabilitations.....	41
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage	42
5.4	Interventions et entretien sur le parc.....	42
5.4.1	Entretien du patrimoine	42
5.4.2	Exploitation du patrimoine.....	43
5.4.3	Sécurité dans le parc.....	45
5.5	Ventes de patrimoine à l'unité.....	45
5.6	Ventes de patrimoine en bloc.....	46
5.7	Autres activités	46
5.8	Conclusion	46
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière.....	47
6.1	Tenue de la comptabilité	47
6.2	Analyse financière	48
6.2.1	Performance d'exploitation.....	48
6.2.2	Mode de financement des investissements	51
6.2.3	Situation bilancielle	53
6.2.4	Projection financière	56
6.2.5	Conclusion	59
7.	Annexes.....	60
7.1	Informations générales, capital et répartition de l'actionnariat de l'organisme.....	60
7.2	Organigramme général de GDH (septembre 2018).....	61
7.3	Résidences dont les charges locatives annuelles dépassent 18 euros/m ² en 2016	62

7.4	Demandes de logement enregistrées au-delà du délai réglementaire.....	63
7.5	Demandes de logements non radiées après signature du bail	64
7.6	Liste des dépassements des loyers maximums (PLUS majoré).....	65
7.7	Liste des dépassements des loyers maximums (Surfaces quittancées).....	67
7.8	Tableau récapitulatif des irrégularités relevées en matière d'attributions.....	69
7.9	Liste des groupes pour lesquels le gardiennage doit être renforcé	70
7.10	Visites de patrimoine (23 et 30 janvier 2019).....	71
7.11	Liste des logements dont les chaudières n'ont pas été visitées deux années consécutives.....	72
7.12	Résultats de l'analyse prévisionnelle de GDH.....	73
7.13	Résultats de l'analyse prévisionnelle avec les hypothèses modifiées par l'ANCOLS	74
7.14	Sigles utilisés.....	75

SYNTHESE

La SA d'HLM Grand Delta Habitat (GDH), créée le 19 janvier 1966 sous la dénomination Vaucluse Logement, a été transformée en une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) d'HLM après délibération de son assemblée générale extraordinaire du 30 mai 2016. Cette transformation est intervenue après le versement de deux apports en capital d'un montant de dix millions d'euros environ du comité interprofessionnel du logement (CIL) Action Logement Nord, actionnaire majoritaire (95,7 % du capital social). Dans la nouvelle forme juridique adoptée, les droits de vote ne sont pas corrélés à la proportion du capital détenu. En conséquence, la proportion de droits de vote du CIL est passée à l'assemblée générale de 64 % à 35 %. Même s'il conserve une minorité de blocage, la diminution de son pourcentage de droits de vote affaiblit fortement son pouvoir d'actionnaire majoritaire, le dépossédant ainsi de la maîtrise des décisions. Le CIL, devenu Action Logement Immobilier, dispose de quatre sièges sur dix-huit au conseil d'administration.

Cette société est en forte croissance sur les espaces métropolitains et littoraux de PACA. Son parc a progressé de 28 % en cinq ans, et comprend 18 664 logements fin 2017. Son effectif a évolué sur la même période de 306 à 343 ETP, avec un fort renouvellement du personnel et une réorganisation de sa gestion de proximité. Le département de Vaucluse, berceau de la société, est moins prioritaire dans sa stratégie de croissance. Celle-ci doit s'accompagner d'une réflexion sur l'organisation de la gestion de proximité.

En matière de gouvernance, les informations portées à la connaissance du conseil d'administration (CA) sont parfois insuffisantes. Le précédent rapport de contrôle de l'ANCOLS n'a pas été transmis aux administrateurs, ces derniers n'ont pas connaissance desancements d'opérations immobilières et ne sont pas associés au choix financier de recours à des lignes de crédit importantes.

L'organisation et le pilotage de l'activité de GDH sont performants ; la vacance est faible et les impayés contenus. Néanmoins, la société enfreint des dispositions législatives et réglementaires en matière de commande publique, de termes des conventions APL, de gestion des attributions et de respect de ses obligations en matière de prévention et de sécurité des biens et des personnes. Même si GDH joue un rôle social, les loyers apparaissent globalement élevés et peu accessibles aux plus défavorisés. Cela résulte notamment d'une politique d'augmentation des loyers lors des réhabilitations réalisées ces dernières années ainsi que lors de la libération des logements en utilisant toutes les marges de manœuvre permises par les conventions (*conduisant parfois à des dépassements de loyers en anticipant sur les demandes d'avenants*). Le niveau des loyers pourrait être revu dans certaines résidences présentant des signes de fragilité sociale, notamment sur les résidences non conventionnées. Le CA doit être associé à la définition de la politique des loyers, et doit notamment définir des plafonds de loyers sur les logements non conventionnés. Ces derniers doivent rester exceptionnels car ne relevant pas de l'objet social de la société. Le parc, avec une moyenne d'âge de 38 ans, est, pour la partie visitée par l'ANCOLS, dans un état globalement correct. Toutefois, sa maintenance et les réhabilitations ne sont pas programmées de façon pluriannuelle, ne figurent pas au plan stratégique de patrimoine et ne permettent pas de vérifier la bonne prise en charge de certaines faiblesses constatées (*façades dégradées par exemple*). L'effort consacré à la maintenance est, de façon constante sur la période examinée et sur les prévisions, inférieur aux médianes sectorielles.

La performance d'exploitation, mesurée par l'excédent brut d'exploitation, est bonne ; les coûts de personnel sont à surveiller. La dette locative est importante ; la capacité de désendettement s'éloigne des médianes de la profession et la société a choisi de recourir massivement à des lignes de crédit avant de mobiliser les emprunts définitifs ; une situation de cadrage de ce recours doit être définie par la gouvernance. Dans ces

conditions, le fonds de roulement net global (*FRNG*) est négatif à -44 millions d'euros fin 2017 ; à terminaison des opérations en cours, il est de 38,4 millions d'euros. La projection financière 2018-2023 réalisée par GDH est ambitieuse par ses hypothèses (*impayés, vacance, ventes HLM*). Elle s'appuie sur une stratégie de développement dynamique avec la mise en service de 4 250 logements, à confirmer dans la future CUS. Cette simulation aboutit en 2023 à une capacité d'autofinancement (*CAF*) de 41,8 % des loyers et marges d'accession et un apport cumulé de trésorerie de 38,9 millions d'euros. En modifiant quelques hypothèses en faveur des locataires (*augmentation de 20 % des fonds propres investis dans l'amélioration, ajustement des frais de maintenance au niveau national médian, suppression des augmentations de loyers à la relocation ou après réhabilitation*), la simulation menée par l'ANCOLS aboutit à une situation financièrement moins bonne (*capacité d'autofinancement de 38,4 % des loyers et marges d'accession en 2023 et apport en trésorerie de 13,6 millions d'euros*) mais qui apparaît néanmoins viable.

Le Directeur Général

Pascal MARTIN-GOUSSET

1. PREAMBULE

L'ANCOLS exerce le contrôle de la société Grand Delta Habitat 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 rapport précédent de l'ANCOLS (*n° 2015-008 du 10 octobre 2016*) constatait une société en pleine expansion. La clarification des contrats de travail des dirigeants et cadres, travaillant pour plusieurs structures, était nécessaire. Le pilotage par tableau de bord était jugé performant. En revanche, des irrégularités avaient été relevées dans la commande publique, le fonctionnement des CAL, le respect des loyers plafond et les obligations de gardiennage. Le rapport soulignait par ailleurs que la société avait, dans le cadre de sa croissance, procédé de façon importante à des acquisitions en VEFA et en bloc, parfois sans certitude sur leur destination sociale. La situation financière était jugée non préoccupante, en particulier grâce à une forte performance d'exploitation. Une meilleure lisibilité stratégique et financière était néanmoins nécessaire dans un contexte de développement très dynamique.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Avec 5,012 millions d'habitants en 2016, la région PACA fait partie des régions françaises et européennes dynamiques sur le plan démographique. Les projections¹ prévoient 5,165 millions d'habitants en 2030 et 5,3 millions en 2050, avec un vieillissement généralisé dans la région. Dans tous les territoires, seules les personnes âgées de 65 ans ou plus seraient plus nombreuses en 2030 qu'en 2013. Elles pourraient représenter trois personnes sur dix en 2050. À l'inverse, le nombre de jeunes et la population d'âge actif diminueraient.

La montagne occupe la moitié de sa superficie et les espaces protégés et à risques sont particulièrement présents. Ces contraintes expliquent la concentration démographique de la population : trois habitants sur quatre occupent un dixième du territoire. La région PACA est fortement urbanisée sur le littoral méditerranéen : les quatre grandes aires urbaines Marseille-Aix-en-Provence, Nice, Toulon et Avignon accueillent, à elle seules, 78 % des habitants.

Le taux de chômage reste structurellement et durablement plus élevé dans la région (15,0 % en 2016) qu'en France métropolitaine (14,3 %). C'est le département de Vaucluse qui affiche le taux de chômage le plus important (17,1 %). Dans la continuité de ce constat, la région PACA est l'une des plus exposées à la pauvreté avec un taux de pauvreté² en 2016 de 17,2 % contre 14,9 % en France métropolitaine. Les conditions de logement sont par ailleurs difficiles dans la région la plus chère après l'Ile-de-France (*loyer mensuel de 13,1 euros/m² en PACA et 19,1 euros/m² en Ile-de-France en 2018³*).

La demande est importante en matière de logement social. La région PACA compte 174 264 demandes en stock à fin décembre 2018⁴ dont 47 % pour le département des Bouches-du-Rhône. Le ratio de pression de la demande sur le logement⁵ est de 6,8 en 2017 pour la région contre 4,0 au niveau national.

Sur 192 communes concernées par la loi SRU (*article 55*) au 1^{er} janvier 2017, 158 sont soumises à un objectif de logements sociaux pour 2017-2019 (*cf. Figure 1*).

¹ Sources : Insee analyses Provence-Alpes-Côte d'Azur (n°47 et 55)

² Selon la définition retenue par l'INSEE : proportion des ménages dont le revenu est inférieur à 60% du revenu médian

³ Source : clameur (février 2018)

⁴ Source AATIKO (*statistiques mensuelles*)

⁵ Indicateur calculé à partir du ratio suivant : nombre de demandeurs de logement social en stock au 1^{er} janvier 2017 (*hors mutation HLM*) / nombre de demandes de logements radiées en 2017 pour attribution.

Figure 1 : Communes soumises à la loi SRU au 01/01/2017

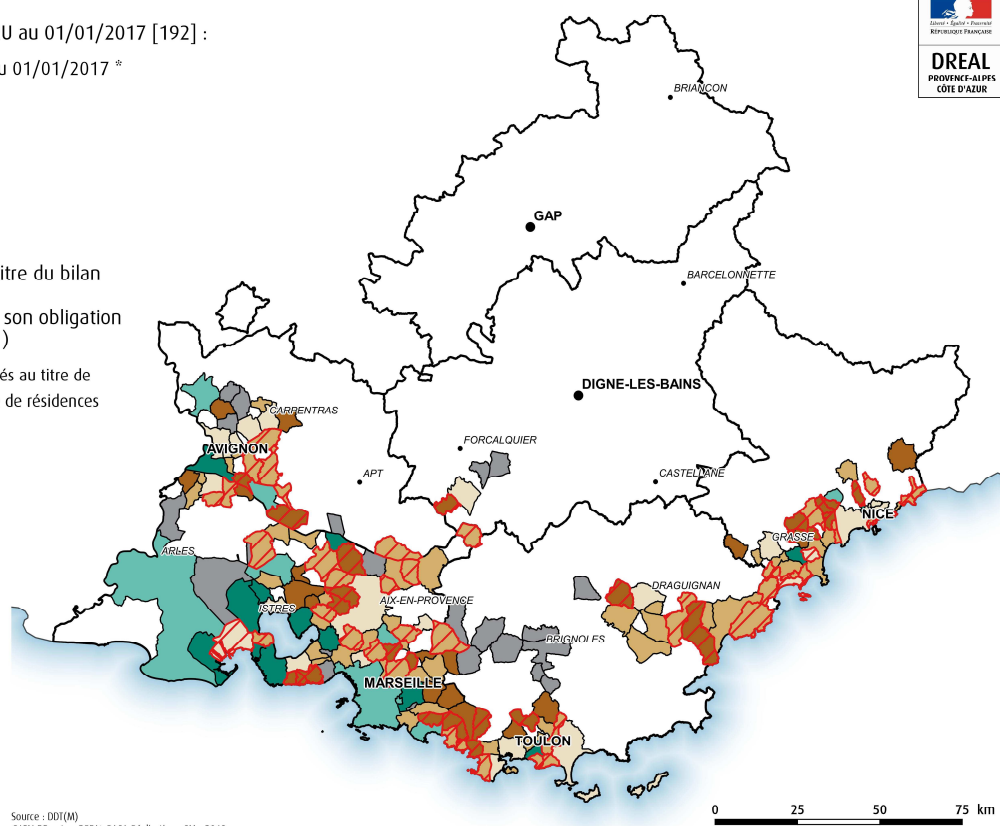
Commune soumise à la loi SRU au 01/01/2017 [192] :

Taux de logement social SRU au 01/01/2017 *

- 0 à 5% [49]
- 5% à 13% [91]
- 13% à 20% [30]
- 20% à 25% [9]
- >25% [13]

- Commune carencée au titre du bilan triennal 2014-2016 (69)
- Commune exemptée de son obligation SRU pour 2018-2019 (21)

* Nombre de logements comptabilisés au titre de l'inventaire SRU rapporté au nombre de résidences principales



Source : DDT(M)
©IGN Bdcarto - DREAL PACA Réalisation : CM - 2018

2.2 PRESENTATION DE LA SOCIETE

La SA d'HLM Grand Delta Habitat (GDH), créée le 19 janvier 1966 sous la dénomination Vaucluse Logement, a été transformée en une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) d'HLM après délibération de son assemblée générale extraordinaire du 30 mai 2016 (*immatriculation 662 620 079 R.C.S*). Son siège social est domicilié au 3, rue Martin Luther King, à AVIGNON. GDH bénéficie d'une décision implicite d'acceptation en date du 16 septembre 2016, permettant de faire valoir son agrément ministériel (*courrier de la ministre du logement du 16 octobre 2016*). Celui-ci couvre la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, et après accord de la commune d'implantation, les départements limitrophes.

Premier bailleur de Vaucluse en matière de logements sociaux, GDH est également le 5^{ème} bailleur de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (*source données RPLS au 1^{er} janvier 2018*).

La société est dotée au 5 septembre 2018 d'un capital social variable de 11 472 015 euros réparti en 764 801 parts de 15 euros, détenues par 134 actionnaires répartis en six collèges (*cf. Tableau 1*). L'actionnaire principal est Action Logement Immobilier (ALI) avec 97,4 % des parts. Les autres parts sont détenues principalement par 27 communes, quatre EPCI, et le département de Vaucluse. La transformation en SCIC a permis l'entrée au capital de salariés et de locataires, mais a réduit la proportion des droits de vote d'ALI de 64 % à 35 %. Même s'il conserve une minorité de blocage, la diminution de son pourcentage de droits de vote affaiblit fortement son pouvoir d'actionnaire majoritaire, le déposédant ainsi de la maîtrise des décisions.

Tableau 1 : Composition de l'actionnariat au 05/09/2018

Collèges	Nombre d'actionnaires	Nombre de parts détenues	Valeur en euros	% du capital	% statutaire des voix aux AG
Utilisateurs et personnes utilisatrices	26	26	390	0,0%	10%
Salariés	69	82	1 230	0,0%	10%
Collectivités publiques	32	16 970	254 550	2,2%	15%
Organismes collecteurs de la PEEC (Action Logement Immobilier)	1	744 931	11 173 965	97,4%	35%
Personnes physiques ou morales issues du monde coopératif et des organisations syndicales	1	2 250	33 750	0,3%	15%
Autres personnes qualifiées	5	542	8 130	0,1%	15%
Total	134	764 801	11 472 015	100,0%	100%

Source : AGE du 30/05/2016 et composition actionnariat au 05/09/2018

La société est présidée depuis le 30 juin 2017 par Michel Gontard, 1^{er} adjoint au maire de la ville d'Avignon, qui avait précédemment assuré la présidence de la société de 2005 au 8 octobre 2014, date à laquelle il avait été remplacé par M. Dominique Taddéi.

En dehors des activités historiques de bailleur, GDH développe des activités de syndic et d'aménageur (*vente de lots à bâtir*). L'accession sociale à la propriété reste prioritairement portée par sa filiale, Axédia, détenue à 95 % par GDH. Cette société est une coopérative d'intérêt collectif HLM (*SCIC HLM*) dont le siège social a été transféré à Nîmes en août 2018 ; ce siège social était auparavant à la même adresse que celui de GDH. Elle exerce une activité d'accession sociale (*9 logements mis en chantier en moyenne annuelle, 12 ventes en 2017*), une activité locative (*parc de 205 logements fin 2017*) et une activité de lotissements. Son effectif est de trois personnes, M. Gontard en est le président-directeur général. Son capital s'élevait à 4 996 438 euros fin 2017.

2.3 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.3.1 Évaluation de la gouvernance

Le conseil d'administration est composé de dix-huit membres. Il se réunit régulièrement, avec six séances par an entre 2015 et 2017. L'assiduité des administrateurs est correcte avec 76 % de présence physique en moyenne sur la même période. La lecture des PV des séances met en évidence des débats, des questionnements, et globalement une bonne implication des administrateurs.

L'information qui leur est délivrée est correcte en matière de suivi d'activité (*rapports d'activité détaillés, tableaux de bord*) et d'éléments financiers et budgétaires. Les administrateurs sont néanmoins régulièrement demandeurs de données plus détaillées permettant de les éclairer sur certains sujets (*attributions, développement, gestion de proximité, etc.*), et plus particulièrement sur les opérations d'investissement (*charges, éléments de contexte et marketing, etc.*). Ces dernières ne leur sont en effet présentées qu'au stade de la livraison. Le CA gagnerait à se faire présenter les opérations, depuis leur opportunité jusqu'à leur clôture, ce qui était pratiqué jusqu'en 2017. Cette prérogative relève en pratique du comité d'engagement qui se réunit tous les 15 jours (*membres du CODIR*), qui est l'instance de prise de décision et qui ne comprend aucun administrateur. Enfin, le choix d'utiliser des lignes de crédit à un niveau important (*71,5 millions d'euros fin 2017, cf. § 6.2.2.2*) en l'attente de la contractualisation des emprunts devrait faire l'objet d'un débat annuel en CA.

Le conseil d'administration n'est pas assez associé à l'élaboration de certaines orientations stratégiques. Il n'a en effet pas délibéré sur :

- ▶ la politique des loyers (cf. § 3.2.1), qui contribuent à hauteur de 99 % du chiffre d'affaires ;
- ▶ la politique d'attribution (cf. § 4.2.3) ;
- ▶ la politique d'achat (cf. 2.3.3) ;

et la définition des objectifs en matière d'investissement (cf. § 5.1).

Dans sa réponse, la société conteste le premier point en indiquant que le CA délibère chaque année sur la politique des loyers. Cependant celles-ci ne concernent que l'augmentation en masse des loyers des baux en cours, et ne précisent pas le niveau des loyers à appliquer aux nouveaux contrats de location. L'Agence maintient que le CA devra délibérer sur ce point. La société précise ensuite que des délibérations sont en cours de préparation sur les politiques d'attribution et d'achat. Enfin, la société considère que, compte tenu de son statut, le CA n'est pas tenu réglementairement de délibérer sur la politique d'investissement, et qu'il compte par ailleurs parmi ses membres des représentants d'organismes « concurrents ». Ces arguments ne peuvent être retenus.

Le rapport définitif n°2015-008 de l'ANCOLS n'a pas été communiqué aux administrateurs (*non conforme à l'article L. 342-9 du CCH*). Lors de la séance du CA du 24 novembre 2016, il a été fait lecture des éléments du rapport définitif de l'ANCOLS aux administrateurs, mais ce dernier ne leur pas été communiqué. Selon le PV, un administrateur qui en a fait la demande, s'est vu refuser la communication du rapport sous prétexte que la société avait quatre mois pour répondre, délai au-delà duquel le rapport serait disponible aux administrateurs qui le souhaitent. L'article L. 342-9 du CCH dispose pourtant que le rapport est communiqué au conseil d'administration et soumis à délibération. Par ailleurs, les éléments du rapport relevés dans le PV du CA ne mentionnent pas l'ensemble des constats et irrégularités relevées, et en atténuent la portée en les nommant « dysfonctionnements internes mineurs ». Les membres du CA ont été ainsi privés d'une information complète et transparente. Dans sa réponse la société indique que deux pages du rapport, contenant la conclusion générale et les points forts-points faibles de l'organisme, ont été transmis aux administrateurs. Elle indique que le rapport était à leur disposition, ce qui est contradictoire avec les éléments reportés dans le PV de cette séance.

2.3.2 Évaluation de l'organisation et du management

L'organisation de Grand Delta Habitat repose sur six directions métiers spécialisées situées au siège (*une partie des salariés qui en dépendent sont implantés en agence*), un secrétariat général, et sept agences (cf. *organigramme en annexe 7.2.*). Les principales évolutions organisationnelles depuis le dernier contrôle concernent :

- ▶ La création d'une direction des affaires juridiques et ressources humaines (*auparavant pôle ressources humaines rattaché au directeur général, pas de pôle juridique identifié*) ;
- ▶ La création d'une direction des systèmes d'information (DSI) comprenant un centre relation client (cf. 4.3.3) ;
- ▶ L'achèvement d'une réorganisation des métiers au sein des agences, avec le positionnement et la professionnalisation des chargés de clientèle, polyvalents et interlocuteurs privilégiés des locataires, au centre du dispositif du personnel de proximité (cf. § 4.3.1).

Tous les accords collectifs ont dû être renégociés lors du passage en SCIC, ce nouveau statut relevant de conventions collectives différentes des SA d'HLM. Les salariés ont la possibilité d'être plus impliqués et associés dans la vie de l'entreprise, avec un siège au CA, et un collège spécifique en AG. Le dernier accord collectif

(GDH-Axédia, 5 mars 2018) prévoit 25 jours de congés payés, jusqu'à deux jours de fractionnement, jusqu'à cinq jours d'ancienneté, trois jours employeurs, et 20 jours de récupération de temps de travail (RTT, le temps de travail est fixé à 38h30 par semaine). Le temps de travail annuel résultant de l'application de cette convention est ainsi inférieur à la durée légale de travail pour les fonctionnaires (1 547 heures par an en incluant l'ensemble des congés, contre 1 607 heures pour un salarié à temps complet), ce qui contribue à une augmentation des frais de personnel (cf. § 6.2.1.3). Les conditions de rémunération prévoient l'octroi de différentes primes (13^{ème} mois, ancienneté, vacances, carburants, vélo, etc.), ainsi que des tickets-restaurant. Un accord d'intéressement (GDH-Axédia, 17 février 2017) prévoit le versement d'une enveloppe plafonnée à 13,2 % du montant des salaires bruts versés à l'ensemble des salariés en fonction de l'atteinte d'objectifs annuels sur cinq critères de performance (1 385 milliers d'euros en 2017). L'ensemble de ces dispositions offre un cadre de travail avantageux aux salariés⁶ qui sont en contrepartie mobilisés pour l'atteinte d'objectifs individuels et collectifs (cf. § 2.3.2.2).

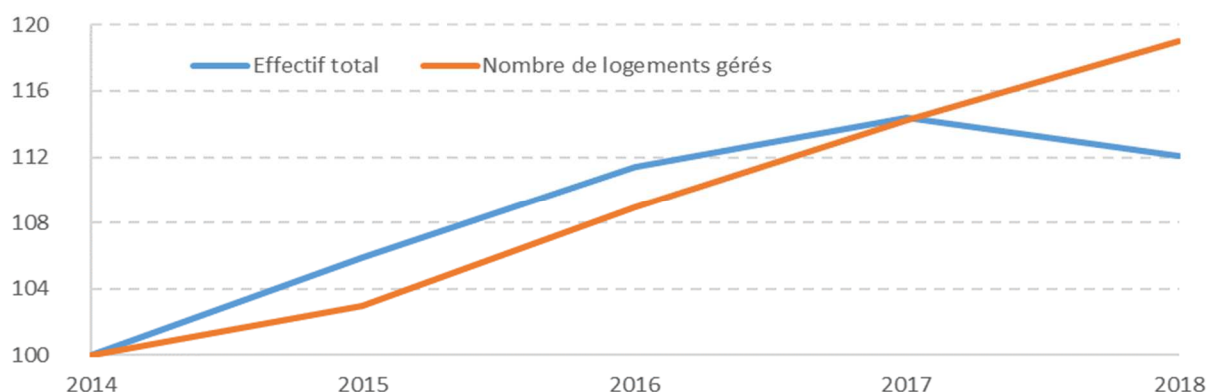
De 2014 à 2017, les effectifs ont suivi le rythme de progression du parc de logements gérés, puis ont baissé sur l'exercice 2018 (cf. Figure 2). La structure de l'effectif s'est sensiblement modifiée avec l'augmentation du personnel d'encadrement et de maîtrise, au détriment des employés d'immeubles⁷, résultat notamment de la réorganisation des agences (cf. Tableau 3). Cette évolution s'est accompagnée d'un fort mouvement de personnel (46 départs entre 2015 et 2017 pour démission, licenciement, rupture conventionnelle et transaction, et 20 départs à la retraite). Au 31 décembre 2017, l'effectif est à la fois rajeuni, et présente une ancienneté moyenne plus faible qu'au 31 décembre 2014 (moyenne d'âge de 43 ans contre 45 ans, ancienneté moyenne de 11 ans contre 14 ans).

Tableau 2 : évolution des effectifs depuis 2014

	Nombre de salariés au 31 décembre				
	2014	2015	2016	2017	2018
En contrat à durée indéterminée	NC	302	325	332	329
En contrat à durée déterminée	NC	22	16	18	14
Effectif global	306	324	341	350	343

Source : tableaux de bord direction

Figure 2 : évolution des effectifs et des logements gérés (base 100 au 31/12/2014)



⁶ Qui va au-delà des dispositions prévues par la convention collective nationale du personnel des sociétés coopératives d'HLM du 15 mai 1990 révisée en mars 2003, et de ses avenants

⁷ Agents de proximité, employés d'entretien, employés d'immeuble polyvalents ou qualifiés, gardiens

Tableau 3 : évolution de la structure des effectifs

Année	Nombre de salariés au 31 décembre			
	Cadres	Maîtrise	Employés	Employés d'immeuble
2014	57	114	48	79
2017	65	178	51	56

Source : données internes de la société transmises à l'occasion des contrôles 2015-008 et 2018-060

Les indicateurs sociaux en matière de ressources humaines (*absentéisme notamment*) présentent des valeurs situées dans les références du secteur sur les trois dernières années.

La société possède une véritable culture du pilotage par objectifs de l'activité, et s'appuie ainsi sur le contrôle de gestion qui a un rôle clé dans la production de différents indicateurs (*tableaux de bord analysés tous les mois en comité de direction et présentés une à deux fois par an au CA*).

2.3.2.1 Contrôle interne

Le contrôle interne s'est renforcé avec la mise en œuvre d'une cartographie des risques, et la mise à jour de l'ensemble des procédures. Les risques ont été évalués et cotés selon leur criticité, puis consolidés en comité de direction en 2017. Des audits sont régulièrement mis en œuvre selon un plan défini par le pôle qualité du secrétariat général.

De nombreuses irrégularités ont néanmoins été relevées lors du contrôle (*attributions, dépassements de loyers, diagnostics, suivi des contrats, etc.*), pour certaines déjà identifiées dans le dernier rapport de l'ANCOLS. Le contrôle interne doit être renforcé sur ces activités.

2.3.2.2 Contrôle de gestion, système d'information

La société a procédé à une migration en 2016 vers un nouveau progiciel de gestion intégré. La direction des systèmes d'information (DSI) assure une extraction quotidienne de la base de données de production vers une base de données décisionnelles (*entrepôt de données*) stockée chez un hébergeur externe. Le pôle contrôle de gestion (3 ETP), positionné au sein de la direction administrative et financière (DAF), élabore à partir de cette base un ensemble de tableaux de bord détaillés par métier, et effectue des extractions (*inventaires, bilans, indicateurs*). Des requêtes métiers sont également mises à disposition des différents services. Le contrôle de gestion est en charge de la fiabilité des données, et de la production d'indicateurs.

Les tableaux de bord permettent un pilotage par objectif efficace de l'ensemble des directions. Ils s'enrichissent régulièrement de nouveaux indicateurs en fonction des besoins. La mise à disposition de requêtes types et ergonomiques à l'attention des services permet une grande réactivité dans le suivi d'activité. L'ANCOLS regrette néanmoins l'absence d'indicateurs portant sur l'utilité sociale, comme l'accessibilité économique du parc, le logement du public prioritaire, ou les caractéristiques socio-économiques des nouveaux locataires. Au moment du contrôle, si des bilans d'occupation sociale à la résidence sont prévus, les données concernant la demande de logements ne font pas encore l'objet d'extractions de la base de production à des fins d'amélioration de la connaissance du bailleur en la matière (*cf. § 4.2.1*). Il conviendrait de les rajouter.

2.3.3 Commande publique

La société est soumise depuis le 1^{er} avril 2016 en matière de commande publique aux dispositions de l'ordonnance n°2015-099 du 23 juillet 2015⁸ et du décret n°2016-360 du 27 mars 2016. La société s'est dotée d'une commission d'appel d'offres (CAO) composée de trois administrateurs, du directeur général, et de deux directeurs (*ainsi que trois administrateurs suppléants*). Son règlement intérieur a été adopté par le CA du 5 octobre 2017. La CAO a une compétence élargie, elle est consultée pour l'ensemble des marchés dont le montant est supérieur à 209 milliers d'euros. Aucune autre instance collégiale n'est formellement en charge de donner un avis sur l'attribution des marchés. Divers documents évoquent une commission de consultation interne dont la composition n'est pas définie, et qui en tout état de cause n'est pas constituée en pratique.

Une procédure métier détermine les modalités de mise en concurrence en fonction du montant du marché. Elle n'a pas été présentée au conseil d'administration. Elle est complétée par d'autres procédures relatives à certaines modalités de consultation. Pour les achats inférieurs à 25 milliers d'euros, aucune mise en concurrence n'est prévue (*de gré à gré*). Si l'ordonnance n°2015-899 et ses décrets d'application prévoient effectivement désormais la possibilité pour les acheteurs de passer un marché public négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables sous un seuil de dispense, l'acheteur doit toutefois effectuer son achat en bon gestionnaire, dans le respect des principes fondamentaux de la commande publique⁹. Principes qu'il convient de rappeler aux services prescripteurs en complétant la procédure. Sous les seuils européens, les procédures adaptées consistent en une consultation d'un minimum de trois opérateurs, la constitution d'un dossier de consultation, et une publicité adaptée (*avis dans la presse, profil acheteur, demande de devis*).

Le pôle juridique et assurances, au sein de la direction juridique et ressources humaines, assure le secrétariat de la CAO, et un appui administratif et juridique aux services commanditaires. Ces missions sont assurées par une gestionnaire des marchés, ainsi que depuis 2018 par une juriste. Le pôle n'effectue pas de centralisation et de contrôle de l'ensemble des marchés et dépenses de la société, ce qui permettrait de s'assurer que les besoins de fournitures ou services homogènes font bien l'objet d'une computation des montants à l'échelle de la société dans le choix des procédures à mettre en œuvre. Toutefois, le progiciel de gestion intégré permet de suivre l'ensemble des achats par corps d'état (*22 libellés*). D'autre part, la direction du développement et du patrimoine, qui est en charge des contrats couvrant les achats les plus importants en montant, met en œuvre :

- ▶ des marchés à bons de commande qui couvrent la majorité des besoins en matière de travaux d'entretien et gros entretien gérés en agence, ainsi que des contrats d'exploitation ; selon les données internes, sur l'année 2018, le montant des commandes agences est de 7 320 milliers d'euros dont 428 milliers d'euros de commandes hors marchés ; le travail de recensement des besoins et des commandes homogènes réalisées hors marché, dont les montants sont les plus importants, doit être poursuivi ;
- ▶ des marchés relatifs aux opérations d'investissement (*offre nouvelle et parc existant*), dont le montant unitaire requiert a priori des procédures de mise en concurrence.

La société est invitée à élargir les missions du pôle juridique et assurances, et renforcer son contrôle interne.

La mise en œuvre de la commande publique nécessite par ailleurs des rectifications :

- ▶ le rapport annuel de la CAO présenté au CA est incomplet (*non conforme à l'article R. 433-6 du CCH*),

⁸ Modifiée par l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique

⁹ Il doit notamment veiller à choisir une offre répondant de manière pertinente au besoin, respecter le principe de bonne utilisation des deniers publics, et ne pas contracter systématiquement avec un même prestataire lorsqu'il existe une pluralité d'offres potentielles susceptibles de répondre au besoin

il ne contient pas les marchés de maîtrise d'œuvre passés selon des procédures formalisées ; pour les autres marchés, le rapport liste les marchés ; avec leur estimation initiale, le montant attribué, et les raisons des écarts entre l'estimation et les résultats de l'appel d'offres ; la société a mal interprété les textes en la matière, les écarts étant ceux existant le cas échéant entre le montant initial du contrat et les sommes effectivement versées. Le rapport doit être complété ;

- une dizaine de marchés ont été analysés ; certaines pièces de la consultation n'ont pu être transmises (*avis d'appel public à la concurrence, règlement de consultation*) ; un meilleur archivage est nécessaire ; des irrégularités dans les règles de passation et d'attribution des marchés avaient été relevées lors du précédent contrôle, notamment sur des prestations de maîtrise d'œuvre (*absence de mise en concurrence*) ; la société n'a pas rectifié ses pratiques (*non conforme aux ordonnances n° 2005-649 du 6 juin 2005 et n°2015-099 du 23 juillet 2015, et leurs décrets d'application n°2005-1742 du 30 décembre 2005 et n°2016-360 du 27 mars 2016*) ; selon les données internes de la société concernant les opérations livrées depuis les cinq dernières années, neuf marchés de maîtrise d'œuvre (*hors conception-réalisation*) sur vingt-deux, d'un montant supérieur aux seuils européens concernant les marchés de service, et nécessitant des procédures formalisées, ont été passés de gré à gré, en contradiction avec l'un des principes fondamentaux de la commande publique de mise en concurrence ; cette irrégularité peut conduire à l'annulation de la procédure d'attribution ; interrogée plus précisément sur quatre marchés récents sélectionnés, dont trois pour lesquels des procédures formalisées auraient dû être mises en œuvre compte tenu de leur montant¹⁰, la société n'a pas été en mesure de fournir d'éléments démontrant une mise en concurrence ; la société doit sans délai modifier ses pratiques internes pour se conformer aux règles élémentaires de la commande publique.

Dans sa réponse, la société indique que le rapport de la CAO sera complété dès le prochain passage en CA, et qu'elle a publié le 15 janvier 2010 un appel d'offres concernant un accord-cadre de maîtrise d'œuvre en vue de retenir une liste d'attributaires par lots géographiques.

2.4 CONCLUSION

GDH, premier bailleur social de Vaucluse, est en forte croissance et se développe sur les espaces métropolitains et littoraux de la région PACA. La société a récemment changé ses statuts pour se transformer en SCIC, ce qui a réduit son contrôle effectif par son actionnaire majoritaire ALI. GDH n'est pas concerné par l'obligation de regroupement introduit par la loi ELAN. La société cherche à diversifier ses activités en développant le métier de syndic et d'aménageur. Le conseil d'administration est insuffisamment informé et associé à des orientations stratégiques et financières (*politique patrimoniale, recours aux lignes de crédit*). La société a conduit une réorganisation importante de sa gestion de proximité, conduisant à un fort mouvement de personnel ces dernières années. Le pilotage d'activité, s'appuyant sur un contrôle de gestion réactif, est performant. En revanche, des irrégularités constatées lors du précédent contrôle persistent dans la commande publique.

¹⁰ Marché de maîtrise d'œuvre (Moe) pour l'opération de construction les Géraniums (n°745N1) à Marseille attribué le 15/10/2017 pour un montant de 468 468 euros. Marché de Moe de réhabilitation du programme la Source à Marseille (n°753J1) attribué le 29/06/2017 pour un montant de 348 milliers d'euros. Marché de Moe pour l'opération de construction Panorama 2 à la Seyne-sur-mer (n°790T1/N1) attribué le 19/06/2015 pour un montant de 310 milliers d'euros.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Au 31 décembre 2017, Grand Delta Habitat est propriétaire de 18 664 logements familiaux répartis sur trois régions¹¹, huit départements¹² et 121 communes (cf. *Tableau 4*). Deux tiers des logements se situent néanmoins sur le département du Vaucluse, zone d'ancrage historique dont un tiers sur la communauté d'agglomération du Grand Avignon. 12 % du parc est implanté sur la métropole d'Aix-Marseille qui constitue le territoire de plus forte expansion de la coopérative. Près de la moitié des logements sont situés soit en quartier prioritaire de la politique de la ville (43 % en QPV), soit en zone de revitalisation rurale (5 % en ZRR).

Enfin, 95,3 % du parc est conventionné à l'APL. Les logements non conventionnés correspondent à ceux :

- ▶ financés en prêt locatif intermédiaire (PLI, 1,5 %),
- ▶ rachetés en bloc, sans travaux ni conventionnement, ou en VEFA et financés sur fonds propres, ainsi que certains logements en cours de conventionnement (3,2 %).

Ces derniers ne font l'objet d'aucun encadrement par le CA en termes de plafonds de ressources et de loyers. L'attribution des logements relève néanmoins d'une décision de la CAL.

Au regard de son objet social, du financement public dont elle bénéficie, et de la mission d'intérêt général qui lui est confiée, la société doit fixer des plafonds de ressources et de loyers applicables aux logements financés sur fonds propres. Cette observation avait déjà été formulée lors du dernier contrôle. Dans sa réponse la société s'engage à intégrer des plafonds de loyer sur ces logements dans la délibération annuelle du CA sur les loyers pratiqués, mais conteste l'obligation de fixer des plafonds de ressources. L'ANCOLS maintient sa demande au regard des éléments précités (*objet social, financement public, mission d'intérêt général*).

GDH est également propriétaire de neuf foyers ou résidences étudiantes dont la gestion est assurée par des tiers, représentant au total 197 équivalent logements.

Tableau 4 : Description du parc au 31 décembre 2017

En nombre de logement ou équivalent-logement

	Logements familiaux	Places en foyers		Total
		Unités autonomes *	Places et chambres **	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	18 577	0	0	18 577
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	87	21	176	284
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	205	0	0	205
Total	18 869	21	176	19 066

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

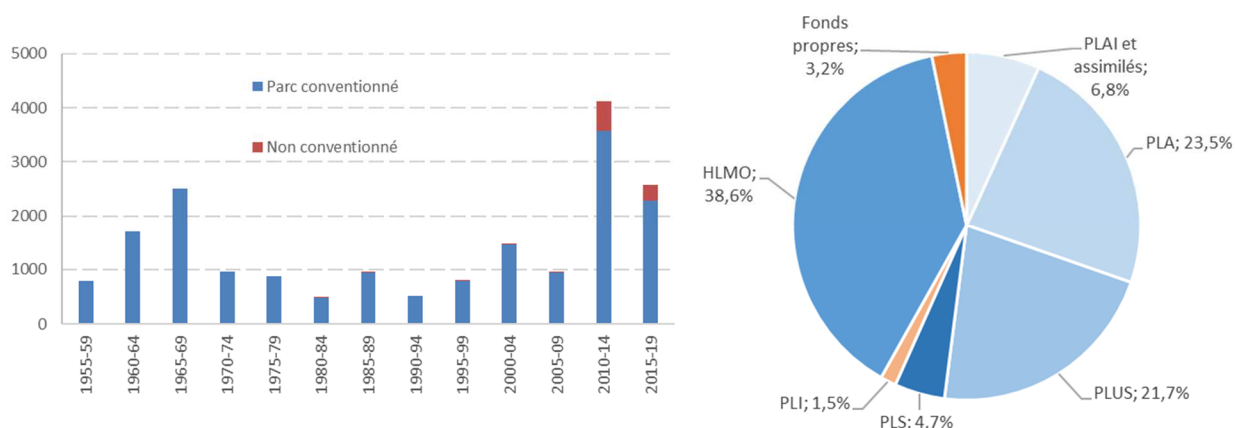
Sources : données patrimoniales transmises le 28 septembre 2018

¹¹ Provence-Alpes-Côte d'Azur, Occitanie, Auvergne-Rhône-Alpes

¹² Vaucluse (12 477 logts), Gard (2 769 logts), Bouches-du-Rhône (2 754 logts), Drôme (255 logts), Var (129 logts), Alpes-Maritimes (166 logts), Alpes de Haute Provence (110 logts), Ardèche (4 logts)

L'âge moyen du parc est de 38 ans¹³, valeur comparable à celui observé sur le parc national. Il est constitué à plus de 85 % d'immeubles collectifs, dont 42 groupes immobiliers de plus de cent logements (*comprenant 6 842 logements*).

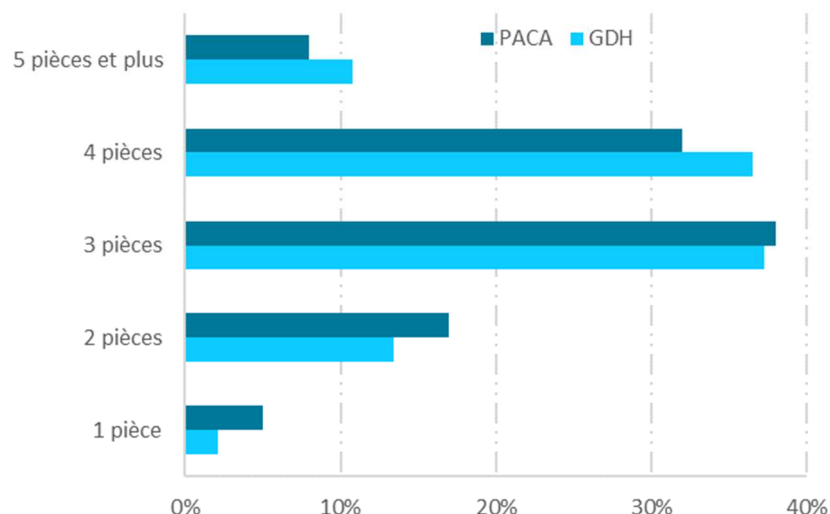
Figure 3 : Ventilation du parc de logements gérés par plage quinquennale d'entrée dans le parc et modalités de gestion



Source : RPLS au 1^{er} janvier 2018 transmis par la société

La typologie des logements (*cf. Figure 4*) est marquée par une proportion plus importante de grands logements (*4 pièces et plus*) que les références régionales du parc social, au détriment de logements de taille modeste (*1 à 2 pièces*).

Figure 4 : Répartition du nombre de pièces



Source : RPLS au 1^{er} janvier 2018 (transmis par la société), et Service de la donnée et des études statistiques pour la référence régionale)

¹³ L'âge est calculé sur la base de l'année de construction, et non la date d'entrée dans le parc de la société (écarts importants pour les rachats en blocs)

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Selon les données internes de la société (cf. *Tableau 5*), la vacance de logement est en légère baisse depuis 2014 et reste très contenue par rapport aux références locales. Ces données diffèrent de celles issues des enquêtes RPLS transmises par la société, principalement en raison de paramétrage du progiciel et de dates d'extraction différentes pour le calcul¹⁴. Les niveaux de vacance structurelle (*logements proposés à la location depuis plus de trois mois*) sont inférieurs aux références, et suivent une tendance à la baisse depuis 2016.

La société actionne plusieurs leviers pour réduire la vacance, qui fait l'objet d'un suivi spécifique et constitue un des critères de la prime d'intéressement, avec la réalisation de :

- ▶ pré-visites aux candidats avant la proposition de logements en CAL, pour éviter les refus après attribution (voir § 4.2.5) ;
- ▶ travaux à la relocation et d'attractivité des résidences ;
- ▶ professionnalisation du métier de chargés de clientèle sur les techniques de commercialisation des logements.

Tableau 5 : évolution des taux de vacance et comparaison aux références locales

	En % de logements						
	2014	2015	2016	2017	2018	PACA	France
Vacance technique (1)	1,1%	1,1%	0,8%	0,4%	0,3%	1,6%	1,9%
Vacance commerciale -3 mois	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	NC	1,3%	1,5%
Vacance commerciale +3 mois	0,7%	0,8%	1,0%	0,6%	NC	1,0%	1,4%
Vacance commerciale (2)	1,1%	1,2%	1,4%	1,0%	1,2%	2,3%	2,9%
Vacance globale (1)+(2)	2,2%	2,3%	2,2%	1,4%	1,5%	3,8%	4,4%

Sources : données internes de la société au 31 décembre transmises le 01/10/2018 (trois directions DAF/DSL/DPP) et tableaux de bord 2018, données RPLS au 1er janvier 2018 (portail BO ANCOLS) pour les références

En revanche les logements non conventionnés ou financés en PLI présentent des difficultés de commercialisation. Selon les données du contrôle de gestion, le délai moyen de relocation (*calculé par l'ANCOLS sur 163 attributions entre juin et décembre 2018, hors vacance technique*) est de 101 jours pour ces logements, pour un délai moyen sur la même période sur l'ensemble du parc de 34 jours.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Le niveau des loyers pratiqués par la société est supérieur à celui observé sur le parc social local (cf. *Tableau 6*), tout en restant attractif par rapport aux loyers pratiqués dans le parc privé sur les territoires d'intervention. Les loyers sont par ailleurs moins dispersés qu'au niveau régional, et les loyers les plus accessibles moins représentés¹⁵. Ces écarts ne s'expliquent :

- ▶ ni par l'ancienneté du parc (*valeurs comparables aux références*) ;
- ▶ ni par une typologie particulière (*la part des grands logements est légèrement plus importante qu'au niveau régional, sans écart significatif, cf. Figure 4*).

¹⁴ 375 logements sont mentionnés comme inoccupés sur l'enquête RPLS au 1er janvier 2018 (proposés à la location mais vacants, ou laissés libres), contre 274 sur les tableaux de bord. 90 logements gérés par des tiers sont en effet considéré comme vacants et 32 logements libérés le 31/12/2017 n'apparaissent pas dans la vacance au 01/01/2018.

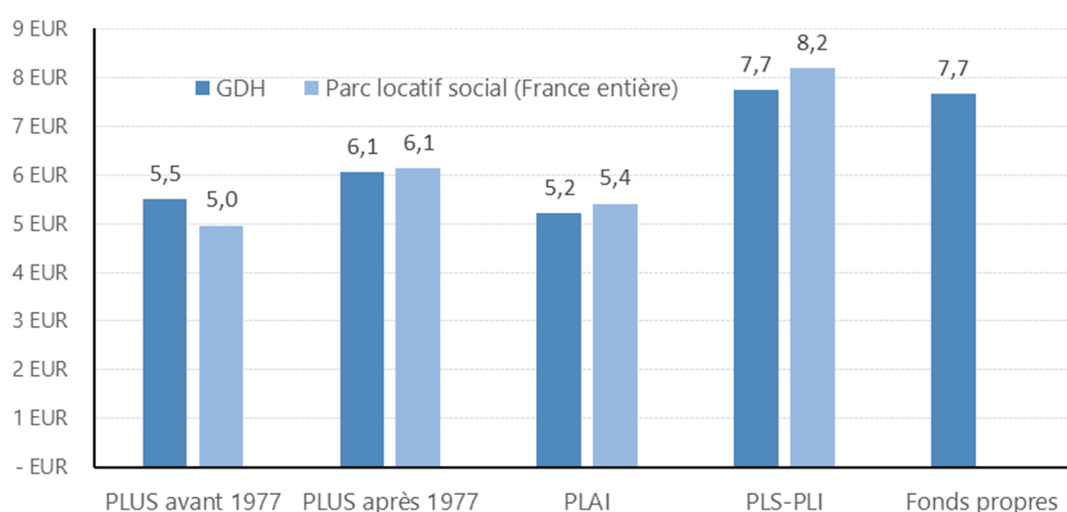
¹⁵ Un quart des logements (premier quartile) présentent des loyers inférieurs à 5,3 euros/m² de SH, contre 4,8 euros/m² en PACA

Les niveaux de loyers observés résultent de la politique de loyers de la société, qui procède à des hausses de loyers aux locataires en place à l'issue des travaux de réhabilitation (*les niveaux de loyer des financements d'avant 1977 sont supérieurs aux références nationales, cf. Figure 5*), ainsi qu'aux nouveaux locataires lors de la remise en location (*cf. infra*).

Près de deux tiers des loyers pratiqués par GDH (63,8 %) dépassent les loyers plafonds pris en compte pour le calcul des aides au logement¹⁶, contre moins de la moitié au niveau régional (47,1 %). Selon les données de la caisse d'allocation familiale de Vaucluse au 31 décembre 2017, 78 % des allocataires sont en effet dans ce cas de figure. Pour ces locataires disposant de faibles ressources (*cf. § 4.1*), le reste à charge, une fois les aides déduites, peut ainsi s'avérer important.

Les loyers pratiqués sur les logements financés sur fonds propres sont particulièrement élevés (7,7 euros/m² SH, *cf. Figure 5*). Ces groupes présentent pour certains des difficultés de commercialisation (*cf. § 3.1.2*) et des signes de fragilité sociale (*fort taux d'impayés en particulier, cf. § 4.4*). Au-delà de leur opportunité vis-à-vis de son objet social, la société doit s'interroger sur les niveaux de loyers qui y sont pratiqués, notamment en comparaison des profils socioéconomiques des demandeurs et des nouveaux locataires (*cf. § 4.1*).

Figure 5 : Ventilation du loyer moyen au m² de surface habitable en fonction du financement



Source : base de données (24/09/2018), SDES RPLS 2018

¹⁶ Le loyer plafonds pris en compte pour le calcul de l'APL est évalué par l'Agence selon une occupation optimisée et normée des logements (personne isolée dans un 1 pièce, couple dans un 2 pièces, etc.), en tenant compte de la zone de loyer.

Tableau 6 : Niveau des loyers pratiqués par Grand Delta Habitat comparé aux références locales

En nombre de logements concernés et en euros au m² de surface habitable

	Nombre de logements	1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile
Parc social				
Grand Delta Habitat	17 214	5,3	5,9	6,3
Communauté d'agglomération Grand Avignon	28 712	4,7	5,5	6,4
Provence Alpes Côte d'Azur	270 765	4,8	5,6	6,6
Parc privé				
Grand Avignon	-	-	11,4	-
Marseille-Aix-en-Provence	-	-	13,3	-
Vaucluse	-	-	10,7	-
Provence Alpes Côte d'Azur	-	-	13,1	-

Sources : données internes de quittancement de l'organisme au 1^{er} janvier 2018 transmise le 28 septembre 2018, données RPLS au 1^{er} janvier 2017 pour les références locales du parc social (portail BO ANCOLS), données 2018 de CLAMEUR pour le parc privé

La société n'a procédé à aucune augmentation annuelle des loyers pour les locataires en place entre 2016 et 2018¹⁷. Le CA a adopté une augmentation globale des loyers au 1^{er} janvier 2019 conforme à la variation de l'IRL (+1,25 %).

A la signature d'un nouveau contrat de location, la société applique une hausse du loyer appliqué au précédent locataire, différenciée selon le financement initial et les difficultés de commercialisation. Dans le cas général, le loyer est calé au loyer maximum fixé par la convention APL actualisé (86,2 % du parc), dans la limite d'une augmentation mensuelle de 150 euros (si le loyer plafond permet une hausse de loyer plus importante). Le montant maximum de la hausse de loyer est en revanche limité :

- ▶ de 50 à 80 euros, selon la typologie, pour dix résidences conventionnées (9,1 % du parc), compte tenu de leur environnement et leur faible attractivité ;
- ▶ à 50 euros pour les logements non conventionnés (3,4 % du parc), dont le loyer est déjà plus élevé ;
- ▶ à 20 euros pour les logements financés en PLI (1,3 % du parc), qui constituent un produit plus difficile à louer et présentant une vacance plus importante que d'autres segments du patrimoine.

En 2017 (source RPLS au 1^{er} janvier 2017 et 2018), sur 1 361 logements remis en location, 76 % ont ainsi subi une hausse moyenne de loyers de 28 euros. Pour un quart de ces logements, la hausse était supérieure à 50 euros. Trois logements ont même subi une hausse supérieure à 150 euros¹⁸. En revanche, pour 17 % des logements remis en location, les loyers n'ont pas été augmentés.

En cas de difficulté de commercialisation d'un logement (appréciée selon différents critères définis dans une procédure), et après validation par la chaîne hiérarchique jusqu'au directeur de la gestion locative, une minoration du loyer peut être appliquée au nouveau locataire (7 % des logements remis en location concernés par une baisse moyenne de loyers de 64 euros en 2017).

Cette politique de loyer à la relocation, à la hausse ou à la baisse, bien que stratégique, n'a pas fait l'objet d'une délibération du CA.

¹⁷ L'augmentation prévue au 1^{er} janvier 2018, fixée à 0,75 % par application de l'IRL, et gelée par la suite par la loi de finance pour 2018 (cf. C-III de l'article 126 de la loi n° 2017-1837 du 30 décembre 2017), avait, en tout état de cause, été rejetée à la majorité par le conseil d'administration afin de tenir compte du contexte économique et des ressources modestes des locataires.

¹⁸ Logement n°GDH002439 (PLUS) concerné par une hausse de 267 euros, logement n°GDH029448 (PLUS) concerné par une hausse de 184 euros, logement n°GDH007589 (HLMO) concerné par une hausse de 182 euros

Le précédent contrôle avait mis en évidence des dépassements des loyers plafonds actualisés pour 139 logements. Ces dépassements étaient dus à la majoration systématique des loyers des logements identifiés en « PLUS majoré » dans le progiciel de gestion (*loyer appliqué égal à 133 % du loyer PLUS*) indépendamment des ressources des nouveaux locataires. Les conventions PLUS ne permettent pourtant pas d'appliquer la majoration des loyers pour les locataires entrés dans le logement avec des ressources inférieures aux plafonds PLUS¹⁹. Les majorations ne sont applicables qu'aux locataires disposant de ressources supérieures aux plafonds PLUS, dans la limite de 20 %. Dans sa réponse la société avait contesté cette analyse sans apporter d'éléments nouveaux. Dans sa séance du 30 septembre 2015, le CA a pris une délibération actant la majoration systématique de 33 % des loyers identifiés comme « PLUS majoré », indépendamment des ressources des attributaires. Au moment du contrôle, cette pratique continuait à être appliquée par les services. A titre d'illustration selon les données internes de l'organisme, sur l'année 2017, seules 19 % des attributions réalisées sur des logements identifiés en PLUS majoré, l'ont été à des ménages dont les ressources sont supérieures aux plafonds de ressources du logement PLUS. Une majoration de loyer a ainsi été appliquée de manière irrégulière à 81 % des locataires, les loyers pratiqués pouvant conduire à des dépassements des loyers plafonds actualisés.

A partir de l'analyse croisée des loyers pratiqués en janvier 2018, et des conditions de ressources des locataires au moment de l'entrée dans les lieux²⁰, l'ANCOLS a identifié a minima 81 logements pour lesquels l'application de loyer majoré conduit à des dépassements des loyers plafonds des conventions APL (*cf. Annexe 7.6*). Le montant mensuel du dépassement est évalué à 7 998 euros en janvier 2018.

Face à ces constats, la société a procédé en cours de contrôle à une régularisation de la situation. GDH a identifié 197 locataires présents pour lesquels un loyer majoré était appliqué de manière irrégulière (*ressources inférieures aux plafonds*). La société a ainsi sur le quittancement du mois de juillet 2019 :

- informé les locataires de la démarche de régularisation ;
- procédé au remboursement du trop-perçu correspondant au dépassement des loyers plafonds depuis leur entrée dans les lieux dans la limite de trois ans (*pour un montant global de 549 295 euros*) ;
- baissé les niveaux de loyers pour les mois à venir pour les ramener au loyer plafond.

La société facture des loyers indus aux locataires en raison de surfaces utiles ou corrigées majorées par rapport aux conventions APL (*non conforme à l'article L.442-1-1 du CCH et aux conventions APL*).

Le précédent contrôle pointait des surfaces quittancées aux locataires supérieures à celles figurant dans les conventions APL. Cette situation résulte le plus souvent d'une modification de la base patrimoniale interne en matière de surface corrigée lors de travaux de réhabilitation, sans demande d'autorisation préalable au préfet par voie d'avenant à la convention APL. Cette situation peut conduire à des dépassements des loyers plafonds actualisés²¹. La société a procédé depuis à une cinquantaine de demandes d'avenant aux conventions APL afin de régulariser la situation. L'ANCOLS a néanmoins identifié par échantillonnage deux ensembles immobiliers pour lesquels les surfaces quittancées sont significativement supérieures aux surfaces indiquées dans les conventions APL conduisant pour 109 logements à un dépassement mensuel de 1 493 euros (*cf. annexe 7.7*). Cette liste de dépassements n'est pas exhaustive. Sans préjudice des actions que pourraient initier les locataires, la société doit régulariser la situation et rembourser à ces derniers les trop-perçus.

¹⁹ Prévu au premier alinéa de l'article R. 331-12 du CCH, et définis dans l'arrêté du 29 juillet 1987 modifié. Les conditions de ressources pour l'application du loyer majoré sont définies à l'article R. 331-12 du CCH et à l'article 8 (III b) des conventions PLUS

²⁰ Données de la base locative, confrontées par la lecture des PV de CAL et contrôle des pièces obligatoires par échantillonnage

²¹ La société appliquant dans la majorité des cas au nouveau locataire un loyer au m² calé au loyer plafond de la convention APL actualisé, le quittancement d'une surface supérieure à celle figurant dans la convention conduit à un dépassement de loyer.

Dans sa réponse, la société transmet un avenant rectificatif pour une des deux résidences listées par l'ANCOLS, et indique qu'elle procédera à une demande d'avenant dans le cadre de la réhabilitation de l'autre résidence. La situation n'a donc pas été entièrement régularisée.

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

La société avait adopté en juin 2010 un barème dérogatoire au régime de droit commun, en appliquant les minorations maximales autorisées afin de ne pas « faire partir [...] les familles [...] dont la situation économique s'améliore ». Ce barème a été validé dans le cadre de la CUS première génération. Conformément aux dispositions de la loi égalité et citoyenneté, qui a supprimé cette possibilité, la société applique le barème de droit commun depuis 2018.

L'enquête SLS est diligentée et traitée en interne (*recrutement de deux contrats à durée déterminée*). Elle est lancée en octobre pour un quittance en janvier. Le nombre de locataires assujettis est modeste sur la période 2013-2017 (cf. *Tableau 7*). Le montant du SLS rapporté au montant du loyer principal diminue depuis 2013. En 2017, il ne correspond en moyenne qu'à environ 10 % du loyer. Conformément aux dispositions de la loi relative à l'égalité et la citoyenneté, GDH devra intégrer dans sa procédure un contrôle des locataires qui pendant deux années consécutives dépassent de plus de 150 % les plafonds de ressources d'accès au PLS ou qui n'ont pas répondu à l'enquête, et ainsi susceptibles de perdre leur droit au maintien dans les lieux.

Tableau 7 : Données synthétiques concernant l'application du SLS au sein de Grand Delta Habitat

Nombre de locataires					
	2013	2014	2015	2016	2017
Enquêtés	3 219	3 500	3 222	2 981	3 116
Assujettis au SLS	111	136	115	115	126
Montant en euros					
	2013	2014	2015	2016	2017
SLS de décembre (a)	10 384	8 735	4 276	7 361	6 076
Loyer principal de décembre, hors charges (b)	50 205	67 462	34 208	51 706	56 098
Part du loyer principal (a/b)	20,7%	12,9%	12,5%	14,2%	10,8%

Sources : données DAF/DSL/DDP transmises le 28 septembre 2018

3.2.3 Charges locatives

Les charges locatives sont traitées par le pôle quittance et charges locatives au sein de la direction administrative et financière. La responsable du pôle est assistée de trois personnes. La régularisation des charges de l'année N se déroule après l'arrêt des comptes, et s'étale d'avril à octobre N+1, excepté les résidences en copropriété dont la clôture des comptes n'est pas fixée en fin d'année civile. Les locataires, individuellement ou collectivement, peuvent se rendre en agence ou éventuellement au siège pour obtenir des explications et consulter des pièces.

Le contrôle de l'ANCOLS a porté sur les charges 2016. Le surprovisionnement global constaté est de 9 %, ce qui apparaît légèrement élevé. Le niveau moyen annuel de charges atteint 9,56 euros/m², en augmentation très modérée (9,29 euros/m² pour l'exercice 2013). 14 résidences (voir annexe 7-3) présentent un ratio de charges récupérées supérieur à 18 euros/m² hors ascenseurs, chauffage et eau individuelle ; l'organisme, lors des revues de contrat qu'il organise annuellement, doit veiller à maîtriser spécifiquement ces charges.

L'organisme avait conclu un accord collectif concernant la refacturation aux locataires des encombrants abandonnés dans les parties communes ; devant la difficulté à l'appliquer et le fait qu'il ne respectait pas le décret n° 87-713 du 26 août 1987, l'organisme a abandonné cet accord et prend intégralement à sa charge les enlèvements d'encombrants.

Par ailleurs, l'examen des charges récupérées au titre de 2016 sur un échantillon de résidences a révélé pour une résidence (n° 171) des supervisions d'employés d'immeuble comptées deux fois. GDH doit mieux gérer les affectations des superviseurs et des agents d'immeubles aux résidences.

Dans sa réponse, la société explique ce fait par une période courte de passation d'activité entre deux salariés et précise que la situation a été corrigée.

3.3 CONCLUSION

Le patrimoine de GDH atteint 18 664 logements fin 2017. Environ 4 % du parc n'est pas conventionné ; le CA doit fixer des plafonds de ressources et de loyers applicables à ces logements conformes à son objet social. La vacance globale est contenue. La politique de loyers mise en œuvre conduit à des niveaux de loyers pratiqués supérieurs aux références locales du parc social. La société a régularisé pendant le contrôle les majorations indues des loyers PLUS majoré, mais continue de facturer des surfaces différentes de celles figurant dans les conventions APL, ce qui conduit à des dépassements de loyers. Concernant les charges récupérables, 14 résidences dépassent 18 €/m2 annuels indépendamment des ascenseurs, chauffage et eau et les affectations de personnel aux différentes résidences sont insuffisamment précises sur la période examinée.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Les résultats de l'enquête sur l'occupation du parc (OPS) réalisée en 2016 (cf. Tableau 8) mettent en évidence une proportion de locataires de GDH présentant un faible niveau de ressources supérieure à celle observée au niveau régional, et comparable à celle observée dans le département de Vaucluse, qui cumule des signes de fragilité sociale. Le nombre de personnes isolées est plus faible, mais cohérent avec la proportion de petits logements. Le taux d'occupants de 65 ans et plus est inférieur aux références locales.

Tableau 8 : Résultats de l'enquête OPS 2016 de Grand Delta Habitat comparés aux références locales

En % des ménages répondants

	Pers. Isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono- parentales	Revenu < 20 % *	Revenu < 60 % *	Revenu > 100 % *	Bénéficiaires d'APL + AL	Taux d'occupants de 65 ans et plus
Grand Delta Habitat	28,4	13,6	23,3	26,1	72,0	5,5	63,0	10,9
Vaucluse	33,5	14,4	24,4	28,4	73,7	5,3	64,0	12,6
PACA	33,3	11,4	22,6	22,9	60,2	11,7	47,1	13,4

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

Sources : résultats des enquêtes OPS 2016 (portail BO Ancols, données apurées)

L'analyse des ressources des emménagés dans le parc entre 2016 et mi 2018²² met en évidence l'accueil de ménages aux ressources modestes ou défavorisés, dans des proportions supérieures aux références locales. Ces éléments confirment le rôle social de la société sur ses territoires d'intervention.

La politique de la société en direction des personnes âgées porte principalement sur la production de résidences intergénérationnelles s'appuyant sur des financements et un cahier des charges spécifiques²³. Des travaux d'adaptabilité des logements, et d'accessibilité des abords des résidences, liés notamment au vieillissement et à la perte de mobilité, sont également réalisés à la demande des locataires (800 milliers d'euros en 2016 et 2017).

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

Une synthèse de l'évolution du stock de demandes de logements par département est intégrée dans le rapport annuel de la CAL présenté au CA. L'activité de GDH en matière de guichet enregistreur est également détaillée. La société n'a pas transmis d'analyse plus fine à l'échelle de ses différents territoires d'intervention, ou portant sur d'autres indicateurs (*caractéristiques socio-économiques, ancienneté des demandes, etc.*). Les profils des nouveaux locataires ne sont pas comparés aux profils des demandeurs sur les territoires des logements

²² La confrontation des données d'attribution issues du système d'information, des données renseignées sur le SNE et des rapports de la CAL au CA, indique qu'environ 80 % disposent de ressources < 60 % des plafonds PLUS et 40 % disposent de ressources < 20 % des plafonds PLUS. A titre de comparaison, 75 % des demandeurs ayant obtenu un logement dans le Vaucluse en 2018 disposaient d'un revenu inférieur ou égal à 60 % des plafonds PLUS, et 69 % dans les Bouches-du-Rhône.

²³ Résidences mixant logements ordinaires et des logements adaptés aux personnes à mobilité réduite en raison de l'âge ou d'un handicap, ainsi que des services annexes (animations, jardins, etc.).

attribués. Ce type d'information permettrait d'éclairer le CA sur le rôle social joué par la société et clarifier la politique en matière d'attribution (cf. § 4.2.3).

4.2.2 Gestion du numéro unique

La société oriente systématiquement l'ensemble des demandeurs vers le portail grand public²⁴ afin que ces derniers procèdent à l'enregistrement de leur demande de logement. Seuls les demandeurs en difficultés, nécessitant l'intervention d'un guichet enregistreur, sont invités à s'adresser aux agences, après une première tentative infructueuse. Ces derniers sont alors conviés à un rendez-vous personnalisé, afin de garantir la qualité et l'exhaustivité des demandes saisies par GDH sur le SNE (*réalisées par deux à trois assistants immobiliers par agence, 0,79 ETP consacré selon la société*). GDH reste néanmoins le premier bailleur du département de Vaucluse en matière de création de demandes de logement après le portail grand public²⁵.

Des irrégularités sont relevées dans la gestion de la demande de logement.

- Les demandes de logement ne font pas toutes l'objet d'un enregistrement dans les délais réglementaires (*non conforme aux articles L. 441-2-1 et suivants du CCH*). L'ANCOLS a identifié 48 demandes enregistrées au-delà du délai légal maximum fixé à 30 jours (cf. annexe 7.4) sur un échantillon de 826 demandes (*département du Vaucluse, janvier à octobre 2018*). Ce dysfonctionnement avait déjà été identifié lors du dernier contrôle. La procédure existante (*n° A101*) doit être revue. D'une part, seuls le formulaire de demande et la pièce d'identité du demandeur sont obligatoires pour enregistrer une demande (*la procédure évoque le dernier avis d'imposition*). D'autre part, la date de réception du formulaire n'est pas toujours conservée par GDH²⁶. La société pourra ainsi s'assurer d'un enregistrement dans les délais des formulaires de demandes complets qui lui sont adressés. Par ailleurs, les données concernant les attributions réalisées sur les trois dernières années font apparaître quelques cas de dates de délivrance de numéro unique correspondant aux dates des CAL. Les chargés de location expliquent cette situation par l'enregistrement d'une nouvelle demande de logements pour des candidats présentés par des réservataires dont le numéro unique a été radié pour non-renouvellement. Afin de réduire le risque de présentation de candidat sans numéro unique valide au moment du passage en CAL, la société est invitée à contrôler les numéros uniques suffisamment en amont.
- En ce qui concerne les radiations des demandes lors de l'attribution des logements, celles-ci s'effectuent automatiquement par synchronisation quotidienne du progiciel de gestion intégrée vers le SNE dès signature du bail. Des erreurs peuvent se produire à cette étape et conduire à l'absence de radiation automatique. Ainsi, les demandes de logements ne sont pas radiées systématiquement dès signature du bail (*non conforme à l'article L. 441-2-1 du CCH*). L'ANCOLS a identifié 152 demandes radiées pour attribution au-delà d'un délai d'une semaine, dont 74 entre 1 mois et plus d'un an après la signature du bail (cf. annexe 7.5), sur un échantillon de 6 699 demandes de logement radiées pour attributions entre 2015 et le premier trimestre 2018. Selon la société, sur cet échantillon, quinze demandes ont été radiées manuellement en raison d'erreur de synchronisation entre le progiciel et le SNE. Ce dysfonctionnement avait déjà été identifié lors du dernier contrôle. Dans sa réponse au précédent contrôle (*courrier du 23/05/2016*), la société précisait « l'entreprise a mis en place depuis juin 2015 une procédure de radiation manuelle des demandes dans le SNE. Ces procédures sont réalisées par le personnel en charge de l'enregistrement des demandes avec un suivi mensuel du taux

²⁴ cf. compte-rendu réunion Direction des Services Locatifs 31 octobre 2018

²⁵ Source AATIKO : statistiques mensuelles du SNE, décembre 2018

²⁶ Ce qui est le cas pour près de la moitié de demandes enregistrées au-delà du délai réglementaire. La date retenue comme date de dépôt de la demande est celle indiquée par le demandeur sur le formulaire, et non celle où la demande a été réellement déposée auprès du bailleur.

de radiation suite à attribution, contrôlé par le responsable du pôle Habitat et Peuplement ». Interrogée par l'ANCOLS sur la persistance d'un dysfonctionnement, la société indique de nouveau avoir instauré, depuis juillet 2018 cette fois, un contrôle mensuel exhaustif, afin de s'assurer que l'ensemble des demandes ont bien fait l'objet de radiations. Une radiation manuelle serait mise en œuvre en cas de problème avec un contrôle du responsable du pôle habitat. En tout état de cause, l'ANCOLS constate qu'un dysfonctionnement persiste dans la radiation des demandes de logement, et que la société n'est toujours pas efficiente sur ce sujet.

La société doit améliorer ses pratiques sur l'ensemble de ces points. Dans sa réponse, GDH indique que la procédure a été modifiée pour mieux tenir compte de la date de dépôt initial, et qu'une action de communication a été effectuée auprès des demandeurs incités à utiliser le portail grand public. Ces actions se traduisent selon les données transmises par une baisse du nombre de demandes enregistrées au-delà du délai réglementaire sur les premiers mois de l'année 2019. La société doit poursuivre ses efforts dans ce sens. Concernant les radiations, GDH indique qu'un contrôle bimensuel sur le SNE des radiations effectives comparées aux baux signés sur la même période, et un plan d'action visant le paramétrage de l'outil interne, ont conduit à une amélioration de la situation sur l'année 2019, confirmée par les données transmises. Des marges de progrès demeurent néanmoins par rapport aux indicateurs fixés par le gestionnaire départemental de la demande.

4.2.3 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Le CA n'a pas défini ses orientations applicables à l'attribution des logements (*non conforme à l'article R.441-9 du CCH*). Interrogée, la société indique qu'elle se réfère aux dispositions réglementaires en la matière. La direction générale met en avant une politique en faveur des mutations internes dans le cadre de la fidélisation des locataires. Les chargés de location évoquent l'ancienneté de la demande en matière de sélection des candidatures en CAL sur les logements non réservés. En tout état de cause, aucune orientation stratégique ni déclinaison opérationnelle n'apparaissent définies. Une fois approuvée par le CA, celles-ci devront être mises en ligne sur le site internet de la société. Dans sa réponse, la société indique qu'elle prépare une délibération du CA.

Le rapport de la CAL au CA mentionne la proportion d'attributions réalisées au profit de salariés. Elle est supérieure de 20 points environ à la proportion de salariés parmi les demandeurs dans le département de Vaucluse et dans celui des Bouches-du-Rhône (66,5 % en moyenne sur 2015-2017 contre 41 % dans le 84 et 46 % dans le 13). Les attributions sont donc réalisées en priorité au profit de salariés.

La société n'est pas en mesure d'effectuer un bilan annuel permettant de s'assurer du respect du quota d'attribution au bénéfice du public prioritaire (*non conforme à l'article L. 441-1 du CCH*).

Les candidats considérés comme prioritaires au titre des 4^{ème} à 15^{ème} aliéna de l'article L. 441-1 du CCH ne font pas l'objet d'une identification ni dans le progiciel de gestion intégrée, ni dans les fiches présentées en CAL. Les membres de la CAL ne peuvent pas intégrer le caractère prioritaire de ces demandeurs dans leur analyse des candidatures. Par ailleurs, la société n'est ainsi pas en mesure de fournir un bilan annuel permettant de s'assurer de l'obligation d'attribuer un quart des logements à ce public ou à celui reconnu prioritaire par une commission de médiation dans le cadre du DALO. GDH doit corriger cette situation dans les meilleurs délais.

Dans sa réponse, la société s'engage à travailler sur des liens entre les différents outils développés par les acteurs (*Infocentre SNE, SYPLO, etc.*) et son progiciel afin d'intégrer davantage les objectifs de relogement du public prioritaire. Le suivi de cet objectif aura vocation à être piloté par les données de l'infocentre SNE.

4.2.4 Fonctionnement de la CAL

GDH a décidé de la création de six CAL au moment du contrôle. Les CAL se réunissent en moyenne deux fois par mois, et spécifiquement lors des livraisons. La CAL de Marseille est réalisée en visioconférence pour éviter des déplacements aux administrateurs. La composition des CAL et leur fonctionnement présentent des irrégularités (*non conforme aux articles L. 441-2 et R. 441-9 du CCH*). Les six CAL sont composées de quatre membres désignés par le CA (*deux administrateurs dont un représentant les locataires, et deux membres du personnel de GDH*) et non six comme exigés par la réglementation. Par ailleurs, selon les bilans annuels, la CAL a examiné en moyenne 1,4 candidats par logement sur la période 2015-2017. Les dérogations prévues par la réglementation en matière de DALO ou d'insuffisance de candidats ne trouvent pas à s'appliquer sur de nombreux territoires tendus. Le taux de refus par les candidats des logements qui leur sont attribués en CAL est à titre d'illustration relativement faible (23 à 27 %). La société n'a pas été en mesure de transmettre à l'ANCOLS la part de logements pour lesquels le nombre de candidats présentés en CAL est inférieur à trois. Par contrôle sur échantillonnage de différents procès-verbaux (PV), l'ANCOLS a identifié 37 attributions en CAL avec moins de trois candidats pour 53 logements proposés (*soit une insuffisance de candidats dans 70 % des cas*). Cette irrégularité avait déjà été relevée lors du dernier contrôle. Dans sa réponse, la société transmet le nouveau règlement intérieur des CALEOL, approuvé par le CA le 10 octobre 2019, qui régularise la composition des six commissions. L'article 2 indique que ces dernières examinent au moins trois candidatures, sauf en cas d'accord écrit du réservataire. Cette dérogation n'est pas prévue par les textes en vigueur (*article R. 441-3 du CCH*). Par ailleurs, la société n'apporte aucun élément nouveau ou action entreprise concernant le respect de l'obligation d'examiner au moins trois candidatures par logement. Le règlement intérieur devra être modifié, et GDH devra s'assurer du respect des conditions d'examen des candidatures.

L'ANCOLS a participé à la CAL de Marseille du 16 janvier 2019. La situation des candidats fait l'objet d'une présentation succincte du chargé de clientèle. Des informations concernant les aides mobilisables pour l'accès au logement seraient utiles aux membres de la CAL pour se prononcer sur l'adéquation des logements aux ménages les plus précaires. De nombreuses erreurs ont été constatées par les membres de la CAL sur la catégorie de ménage (*dépendant de la composition familiale*) et les plafonds de ressources associés.

4.2.5 Gestion des attributions

Le pôle commercialisation au sein de la direction commerciale est en charge de l'attribution des logements, de la recherche de candidats à la signature du bail. Le responsable du pôle s'appuie, au moment du contrôle, sur onze chargées de location réparties dans les sept agences pour les logements remis en location, et de trois chargées de location basées au siège pour les logements neufs. Différentes procédures couvrent cette activité. La veille législative, les directives, le suivi d'activité et l'échange de bonnes pratiques s'effectuent au travers de réunions mensuelles.

Les réservataires de logements sont identifiés dans le système d'information. La moitié environ du parc de logements de la société est réservé (*cf. Tableau 9*), ce qui lui laisse une marge de manœuvre importante en matière de désignation des candidats en CAL. Compte-tenu des importantes livraisons opérées, et d'une mobilité différente selon les groupes, les proportions de logements réservés loués ces trois dernières années présentent des écarts significatifs avec celles observés sur le stock. L'écart est de trois points pour Action Logement, 12 points sur les logements non réservés, et un déficit de 9 à 10 points est observé sur le contingent préfectoral.

Tableau 9 : comparaison du stock de logements réservés aux attributions à des réservataires

En nombre

	Préfet (prioritaires et fonctionnaires)	Collectivités territoriales	Employeurs et organismes collecteurs d'Action Logement	Autres réservataires	Hors contingent	Total
Réservés (stock au 31/12/2017)	4 643	1 440	1 628	1 679	9 274	18 664
	24,9%	7,7%	8,7%	9,0%	49,7%	100,0%
Attribués (mars 2015-mars 2018, SNE)	1 063	583	768	115	4 170	6 699
	15,9%	8,7%	11,5%	1,7%	62,2%	100,0%
Bail signé entre 2015 et 2017 (RPLS)	992	648	770	92	3 919	6 421
	15,4%	10,1%	12,0%	1,4%	61,0%	100,0%

Sources : données DAF transmises le 28 septembre, données issues du SNE (portail BO de l'ANCOLS), données issues de RPLS au 01/01/2018

L'envoi de l'ordre du jour des CAL aux membres (*notamment les représentants du préfet, et les réservataires*) n'est pas formalisé dans le règlement intérieur, et n'est pas réalisé dans certaines agences. Certains partenaires de la société interrogés par l'ANCOLS regrettent une information insuffisante de GDH sur l'ordre du jour des CAL, permettant d'y assister pour les logements qui les concernent. La société doit procéder à l'envoi systématique de l'ordre du jour pour en assurer un fonctionnement optimal et conforme à l'esprit des textes (*les réservataires sont désormais membres de droit de la CAL pour l'attribution des logements concernés*).

Le refus par les candidats des logements qui leur sont proposés en CAL induit un rallongement des délais de relocation et donc une augmentation des pertes financières liées à la vacance de logements. Dans un objectif de réduction de la vacance, GDH a systématisé la réalisation d'une pré-visite des logements par les candidats potentiels avant la CAL. Le taux de refus de logements après CAL a été divisé par deux environ depuis 2013 (*57 % en 2013 à 28 % en 2017, source rapport CAL au CA 2017. Taux le plus bas atteint en 2016 avec 23 % de refus*).

La recherche de candidats, hors contingent réservataire, est réalisée par le chargé de location en agence (CL). Il opère un rapprochement entre l'offre et la demande à partir du progiciel intégrant l'ensemble des demandes de logement présentes sur le SNE. Des dossiers physiques de demande déposés par les candidats sont parfois utilisés. En cas de difficultés de commercialisation, ou de loyer élevé (*logements financés en PLI ou sur fonds propres notamment*), le CL effectue une recherche active de candidats en effectuant une publicité du logement (*annonces immobilières, mise en œuvre de panneaux « à louer », etc.*). Le chargé de clientèle cible les attentes des candidats lors d'entretiens téléphoniques, plus rarement lors d'entretiens en agence.

Des procédures couvrent la gestion des attributions. Elles font l'objet de mise à jour régulière et d'audit du pôle qualité. Elles ne comportent pas de points de contrôle sur la régularité des dossiers présentés en CAL.

L'ANCOLS a sélectionné sur la période de mai 2016 à fin 2017 un échantillonnage de 61 dossiers d'attribution pour contrôle de régularité (*soit 1,4 % des 4 411 attributions suivies de baux signés réalisées sur la période*). Des pièces justifiant de situations particulières n'ont pas été retrouvées dans certains dossiers (*séparation ou divorce notamment*) témoignant d'un manque de rigueur dans l'instruction ou l'archivage des documents.

Grand Delta Habitat a procédé à huit attributions irrégulières (*non conforme aux articles R. 441-1 et suivants du CCH*). Les irrégularités relevées dans les dossiers (*cf. annexe 7.8*) concernent :

- cinq dépassements de plafonds de ressources. Plusieurs raisons ont été identifiées (*baisse de ressources prises en compte sans justificatifs complets, erreur dans le nombre de personnes à charge, erreur dans la catégorie de ménage*) ;

- trois dossiers ne présentant pas l'ensemble des pièces obligatoires (*avis d'imposition, pièces d'identité valides*).

Dans sa réponse, la société indique que deux attributions irrégulières liées à l'absence de pièces obligatoires résultent d'un défaut d'archivage, sans apporter d'élément nouveau. Concernant le ménage en dépassement de plafonds PLI, GDH considère que les revenus à l'étranger ne doivent pas être pris en compte, ce qui n'est pas conforme aux textes en vigueur (*I.B.b de l'annexe à l'arrêté du 6 août 2018*). Enfin sur un ménage la société considère qu'il convient de tenir compte d'une personne à charge occupant le logement (*mère d'un des titulaires*), mais cette dernière dispose d'un avis d'imposition séparé (*non déclaré à charge dans l'avis d'imposition du couple*), et n'est pas cotitulaire du bail.

De nombreux dysfonctionnements ont été relevés par l'ANCOLS entre le code ménage calculé par le progiciel, et le code ménage résultant de la composition du foyer (*L. 411-2 du CCH*)²⁷. La société en est informée mais n'est pas en mesure d'identifier s'il s'agit d'erreurs de saisie des chargés de location, ou de paramétrage du progiciel. Aucune action corrective n'a été entreprise. Les plafonds de ressources indiqués dans le PV de la CAL peuvent ainsi être erronés, et nécessitent un contrôle des chargés de location en amont et une vigilance des membres de la CAL afin de ne pas conduire à des attributions irrégulières pour dépassement de plafond. Par ailleurs, deux dossiers présentaient des demandes comprenant plusieurs cotitulaires (*parents âgés des demandeurs*), qui ont été traitées par les CL comme des personnes à charge, conduisant à des erreurs de code ménage et de plafonds de ressources applicables. Le CA a interpellé la société sur le fonctionnement des CAL et « les éléments nécessaires à une gestion correcte des dossiers » (*séance du 19 avril 2018*). La société doit améliorer ses pratiques et sa chaîne de contrôle pour remédier aux dysfonctionnements observés. Dans sa réponse, la société indique des corrections ont été apportées dans le paramétrage de l'outil pour remédier aux dysfonctionnements observés.

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

4.3.1 Organisation de la gestion de proximité

La gestion de proximité repose sur des chargés de clientèle (CC) en charge d'un portefeuille d'environ 300 logements, interlocuteurs privilégiés des locataires, encadrés par des responsables de site (RS) gérant environ 1 000 logements. Les six agences (*plus une nouvelle agence en cours d'ouverture au moment du contrôle*) comprennent également des chargés de location (CL), des chargés de développement social (CDS), des assistants immobiliers (*accueil, gestion des demandes de logements*), et pour l'agence de Marseille, le pôle maîtrise d'ouvrage littoral. Le personnel présent en permanence dans les groupes est constitué des 56 agents de proximité (*AP, 53,75 ETP au 31/12/2017*). Les administrateurs ont interpellé la direction générale sur la dégradation de la gestion de proximité²⁸, en raison du non-remplacement de ces agents. Le choix opéré par la société est en effet de professionnaliser le métier d'interlocuteur privilégié des locataires, les chargés de clientèle, dont les interventions administratives et techniques sont très nombreuses²⁹ et qui ont vocation à remplacer les agents de proximité (*soit par promotion interne, soit par recrutement externe lors de leur départ*). Le nettoyage et l'entretien des parties communes et extérieures sont externalisés pour une grande majorité de

²⁷ Outre les dossiers analysés par échantillonnage, des erreurs ont été également relevées dans les dossiers présentés lors de la CAL du 16 janvier 2018 à laquelle l'Agence a participé. Ces erreurs ont été repérées par les administrateurs présents en CAL, et ne sont pas isolées.

²⁸ CA du 20 avril 2017

²⁹ Gestion du contrat, état des lieux entrants et sortants, pré-visite des candidats avant CAL, suivi des prestataires extérieurs (nettoyage, entretien, etc.)

résidences (*la société n'a pas été en mesure d'en préciser le détail à l'ANCOLS*). Les sociétés ont également en charge des menus travaux d'entretien dont les changements d'ampoule par exemple.

En comptabilisant l'ensemble des personnels en agence amenés à être présents régulièrement dans les groupes immobiliers, l'effectif de personnel de proximité (*AP, CC, RS et adjoint aux chefs d'agence*) est de 133,6 ETP au 31/12/2017, soit 0,72 ETP pour 100 logements gérés (*0,84 ETP/100 logements collectifs gérés*).

L'ANCOLS a constaté lors des visites de patrimoine (*cf. § 5.4.1*) un nettoyage des espaces communs et extérieurs correctement effectué. En revanche, des lacunes ont été relevées dans la gestion :

- ▶ des clés et des accès aux locaux communs (*exemple sur les résidences Souspirous et Barbière « bas »*). Le personnel doit pouvoir accéder à tous les locaux qui ne font pas l'objet d'un contrat de location, et interdire toute privatisation de ces locaux par les locataires ;
- ▶ des encombrants stockés dans les couloirs ou les caves³⁰, qui selon leur nature constituent des sources de risques d'incendie, et selon le lieu de dépôt peuvent gêner l'évacuation des immeubles ;
- ▶ des engins à moteur, pour certains hors service, stationnés dans les locaux non prévus à cet effet (*locaux à vélo : Bât. 6 Grande d'Orel, Tête d'Or, Salamandre*) ;
- ▶ du remplacement des ampoules ou des globes (*Bâtiment 1 Grande d'Orel, Lopofa Bât. 3*) ;
- ▶ du remplacement de vitres endommagées (*résidence Hermès Bât. 16 et 18*) ;
- ▶ du bon fonctionnement des issues de secours des parkings souterrains de stationnement (*Les Echoppes, porte bloquée*).

La stratégie de développement et d'extension de son territoire d'intervention doit conduire la société à s'interroger sur l'organisation de sa gestion de proximité. La création d'une nouvelle implantation est en effet conditionnée à l'atteinte d'un nombre de logements suffisants permettant d'en absorber les coûts. Le fort développement dans les Bouches-du-Rhône a ainsi conduit GDH à ouvrir une nouvelle agence à Salon-de-Provence, compte tenu des délais de déplacement sur un patrimoine éclaté autour de l'étang de Berre notamment. La situation provisoire constitue néanmoins une situation dégradée pour le service rendu aux locataires. A titre d'illustration les résidences implantées dans le département du Var sont gérées par une chargée de clientèle basée à Nice (*plus d'une heure de trajet*). Le patrimoine implanté sur la ville de Marseille est dispersé dans de nombreux arrondissements et sur de petits groupes immobiliers générant des temps de déplacement importants. Les dernières enquêtes mettent en évidence une insatisfaction des locataires plus marquée sur ces secteurs dans de nombreux domaines liés à la gestion de proximité.

Les résultats de la dernière enquête de satisfaction (2017) mettent en évidence un bon taux de satisfaction global de 80,8 %, stable par rapport à 2016.

4.3.2 Obligation de gardiennage

Les bailleurs ont l'obligation d'affecter un effectif minimum de personnes aux fonctions de gardiennage ou de surveillance dès lors qu'ils gèrent cent logements locatifs ou plus dans un immeuble ou groupe d'immeubles collectifs (*un ETP par tranche de 100 logements*), situés en quartier prioritaire de la ville (QPV) ou dans des communes fortement urbanisées³¹. Selon les données RPLS 2018, 39 groupes immobiliers de GDH sont concernés par cette obligation.

³⁰ Par exemple sur la résidence la Tête d'Or, la Salamandre,

³¹ Commune dont la population dépasse 25 000 habitants ou qui est comprise dans une aire urbaine d'un seul tenant regroupant au moins 50 000 habitants et dont une ou plusieurs communes comptent plus de 15 000 habitants

Grand Delta Habitat ne respecte pas les effectifs minimums réglementaires pour le gardiennage et la surveillance d'au moins dix groupes de logements ou ensembles immobiliers de plus de cent logements (*non conforme à l'article R. 127-1 du CCH et aux articles L. 271-1, R. 271-1 et suivants du code de la sécurité intérieure*).

Malgré de multiples relances en cours de contrôle, la société n'a pas été en mesure de transmettre les éléments permettant un contrôle aisé de cette disposition réglementaire. Seules 23 résidences sur les 39 concernées par l'obligation comprennent des effectifs suffisants en ne comptabilisant que les agents de proximité. GDH intègre également les chargés de clientèle (*au prorata du nombre de logements, donc comme si ces deniers étaient en permanence dans les groupes alors que certaines tâches sont effectuées en agence parfois très éloignée des groupes*), les responsables de site (*idem au CC*), le responsable sécurité (*au prorata du nombre de logements sous sa responsabilité*), et le personnel des sociétés de nettoyage des parties communes et extérieures (*au prorata du temps passé dans les résidences*³²), ce qui correspond à une interprétation très extensive des textes. Le cahier des charges du contrat hygiène et propreté (*article 6*) prévoit que le prestataire informe GDH de toute anomalie technique, vol ou dégradation observés, mais n'inclut aucune prestation de surveillance et gardiennage, ni de contact avec les locataires. Aucune prestation n'est d'ailleurs facturable à ce titre dans le bordereau des prix. Ce personnel extérieur ne peut être comptabilisé. Même en tenant compte de ces hypothèses (*comptabilisation de l'ensemble du personnel de proximité : AP, CC, RS*), l'ANCOLS identifie 10 groupes ou ensembles immobiliers qui ne respectent pas les effectifs minimums réglementaires (*cf. Annexe 7.9*). Cette irrégularité avait déjà été relevée lors du dernier contrôle. En réponse la société s'était engagée à embaucher du personnel et à réaffecter du personnel. Si certains groupes identifiés dans le précédent contrôle ont effectivement fait l'objet d'embauches, le nombre global d'employés d'immeubles a diminué (*cf. § 2.3.2*), malgré l'augmentation du parc géré (+16 %).

Dans sa réponse, la société conteste plusieurs points de l'évaluation effectuée par l'ANCOLS :

- ▶ elle considère que le personnel des sociétés de nettoyage effectue des tâches de surveillance et de gardiennage, même si ces missions ne sont pas prévues dans le cahier des charges. Elle souhaite donc le mentionner explicitement lors du renouvellement du contrat. Il conviendra dans ce cas de bien distinguer le temps et la rémunération affectés à ces missions par rapport à la mission de base ;
- ▶ elle conteste le regroupement de certains immeubles. L'ANCOLS considère qu'ils sont pourtant localisés au sein d'une même unité de lieu. En tout état de cause, ces regroupements ont peu d'incidence sur les effectifs nécessaires ;
- ▶ elle indique pour un groupe un temps affecté d'agent de proximité supérieur à celui transmis permettant de respecter l'effectif minimum, et une embauche sur un autre groupe.

GDH admet une lacune sur deux résidences, dont une a été vendue depuis, et l'autre fera l'objet d'une embauche. La société considère que la baisse des effectifs du personnel de proximité a porté sur des groupes de moins de cent logements, sans incidence sur le respect de ses obligations. Après analyse de ces éléments, l'ANCOLS considère que la situation n'a pas été entièrement régularisée (*notamment sur les deux ensembles immobiliers regroupant six résidences*).

4.3.3 Traitement des réclamations

GDH a mis en œuvre en octobre 2017 un centre de relation clients fonctionnant par « débordement ». En effet, seuls les appels non traités avec le personnel de proximité y sont pris en charge. Six conseillers relation client

³² L'effectif comptabilisé par GDH, comprenant l'intervention des sociétés de nettoyage, est de 182,75 ETP au 11/03/2019, celui du personnel de GDH comptabilisé dans les fonctions de gardiennage de 133,6 ETP au 31/12/2017, ce qui représente environ 49 ETP comptabilisés pour les prestataires extérieurs.

sont affectés à ces tâches. Le progiciel de gestion intégré permet un suivi des appels et de leur prise en charge, avec différents outils et tableaux de bord permettant un suivi précis de l'activité.

Ce dispositif vient compléter la prise en charge des réclamations et demandes des locataires ou candidats extérieurs dont le suivi est intégré au progiciel de gestion depuis 2017. Seuls les états des lieux entrants et sortants ne font pas l'objet d'utilisation d'outils numériques.

4.3.4 Accompagnement social dans le logement

Lors de l'étude des candidatures, les chargés de location identifient les ménages en difficulté (*DALO, sortie d'hébergement, etc.*) pouvant nécessiter des mesures d'accompagnement social dans le logement, et orientent les candidats vers leurs assistantes sociales ou les chargées de développement social (*CDS qui y consacrent environ 20 % de leur temps*). Le LOCA-PASS® est mobilisé dès que possible³³. Au-delà des critères définis dans la procédure dédiée, cette orientation procède d'échanges réguliers entre collaborateurs. Après entretien, le plus souvent physique, à défaut téléphonique, et établissement d'un diagnostic social d'accès, les CDS mobilisent les différents dispositifs d'aides financières et sociales disponibles sur leurs territoires (*FSL, AVDL, ASLL, ASELL, garantie de loyers*³⁴, etc.). Cette information pourrait être précisée dans l'ordre du jour de la CAL pour éclairer les décisions de ses membres.

4.3.5 Concertation locative

Un nouveau plan de concertation locative a été validé le 14 février 2018 avec les représentants des locataires. Il instaure un conseil de concertation locative compétent sur l'ensemble du patrimoine de GDH, et lui confère des moyens matériels et financiers sous forme de subventions conformes aux nouvelles dispositions législatives introduites par la loi égalité et citoyenneté (*deux euros par an et par logement occupé*). Le conseil de concertation locative se réunit régulièrement (*quatre réunions par an entre 2015 et 2017, contre une réunion au minimum*). Les comptes rendus laissent apparaître des échanges réguliers et constructifs.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYÉS DE LOYERS

4.4.1 Organisation et procédures

La prévention des impayés en phase précontentieuse est réalisée en agence par les soixante-deux chargés de clientèle (CC), la phase contentieuse au siège par les neuf chargés du contentieux et du recouvrement (CCR). En parallèle les huit chargés de développement social (CDS) du pôle solidarité³⁵, situés en agence, assurent le traitement social de l'impayé avec l'activation des outils d'accompagnement social et d'aides aux ménages en difficulté. Les activités sont couvertes par des procédures métier. L'organisation déployée au sein de GDH, n'appelle pas de remarque particulière.

En termes de moyen de paiement, le recours au prélèvement automatique est en hausse de huit points depuis 2015 pour atteindre 67 % en 2017. Les locataires sont incités à opter pour ce moyen de paiement, ou à défaut

³³ L'AVANCE LOCA-PASS®, proposée par Action Logement, permet de verser immédiatement le dépôt de garantie demandé par le bailleur

³⁴ FSL : Le fonds de solidarité pour le logement accorde des aides financières aux personnes qui rencontrent des difficultés pour assurer les dépenses de leur logement // AVDL : l'accompagnement vers et dans le logement est une aide, fournie sur une période déterminée, à un ménage rencontrant un problème de maintien dans un logement ou d'accès à un logement // ASELL ou ASLL : L'accompagnement socio-éducatif lié au logement, ou l'accompagnement social lié au logement sont des mesures d'accompagnement social individuel destinées à apporter aux ménages en difficulté, relevant du PDALHPD, une aide pour l'accès et/ou le maintien dans un logement adapté et décent.

³⁵ Sept CDS sur huit possèdent un diplôme de conseillère en économie sociale et familiale. Environ 80 % de leur temps est consacré à la prévention des impayés.

ont la possibilité de payer par carte bleue sur le site internet, ou à l'aide d'autres solutions alternatives mises en place avec des banques partenaires pour limiter le paiement en espèces.

L'accent est mis sur la prévention des impayés auprès des locataires présents, notamment sur les nouveaux entrants, ainsi que ceux ayant déposé un préavis de départ. La phase précontentieuse est réalisée avec un suivi quotidien du taux de recouvrement qui enclenche, en cas de retard de paiement, des relances automatiques par courrier, doublées d'appels téléphoniques, ou des visites à domicile. Ces entretiens peuvent conduire à accorder des délais de paiement, à établir des plans d'apurement, ainsi qu'à envisager des mutations pour raisons économiques en cas d'inadéquation du loyer aux nouvelles ressources ou besoins des ménages avec l'aide des CDS. Une pré-commission d'examen (*responsable de site et CC*) se réunit le 10 du mois pour analyser les situations. Les ménages présentant des situations fragiles sont orientés vers les CDS en charge de mettre en œuvre des actions sociales de prévention. Des ultimes relances au domicile des locataires sont par la suite effectuées. La commission d'impayés (*responsable d'agence, responsable de site, CC*) se réunit ensuite au 20 du mois pour la décision de mise en place d'un suivi social avec les CDS, ou du passage en phase contentieuse (*transfert au pôle recouvrement*). Ce passage est décidé en fonction de critères quantitatifs précis. La recherche de solution amiable pour éviter l'expulsion se poursuit à tous les stades de la procédure juridique au pôle social (*75 % des dossiers traités par les CDS*), comme au pôle contentieux (*entretien avec les locataires, permanence en agence, etc.*). La prise en charge précoce des difficultés de paiement, l'éventail des diligences prévues et la collégialité des décisions à chaque stade de la procédure sont des éléments permettant a priori d'assurer une bonne efficacité et efficience de la société sur la prévention et le traitement des impayés de loyers des locataires présents.

L'analyse par échantillonnage de dossiers d'impayés n'appelle pas de remarque particulière, la procédure est respectée. L'ANCOLS note toutefois que les actions de traitement social (*hormis des lettres de relance*) ou contentieuses de l'impayé sont parfois suspendues vis-à-vis des locataires bénéficiant de la garantie de loyer³⁶, ce qui peut conduire sur certains dossiers à une dette difficilement résorbable par la suite. Ce point doit être amélioré.

Pour les locataires partis, au moment du contrôle, l'organisme fait appel à des sociétés extérieures pour assurer le recouvrement des sommes dues (*deux études d'huissier*). Une réflexion est en cours sur la possibilité d'internaliser en partie ces procédures. Un audit interne a en effet mis en évidence une efficience limitée (*taux de recouvrement de 8 à 9 % de la dette confiée en 2018*). Bien que le nombre de locataires en impayés partis accuse une baisse relative sur les trois dernières années (*cf. Figure 6*), le montant des impayés calculés par la société progresse légèrement et nécessite une attention particulière.

La circulation d'information au sein des équipes en charge du précontentieux (*CC et CDS*) est favorisée par la présence sur un lieu commun (*agence*).

Les actions en matière de prévention des impayés ont permis de réduire significativement le nombre d'expulsions effectives depuis 2015 (*48 en 2015 à 7 en 2018*), pour revenir à des niveaux inférieurs à ceux observés entre 2012 et 2014, et aux médianes du secteur (*0,04 % des ménages logés expulsés avec concours de la force publique pour une médiane nationale de 0,3 % en 2014*³⁷). Une fois le bail résilié, des solutions sont encore recherchées pour éviter l'expulsion (*196 protocoles de cohésion sociale signés en 2018*). L'organisme a recours de manière ponctuelle à des remises de créance afin de permettre la mise en place de tous les

³⁶ Exemple de locataire où la garantie LOCA-PASS® est mise en œuvre sur une durée de trois ans (ou dès l'atteinte d'un plafond de loyers variant de 9 à 18 mois) sans action volontariste de proximité des services : dossier client n°072181

³⁷ Source : Impayés et prévention des expulsions Résultats de l'enquête sur les données 2014, septembre 2016, USH

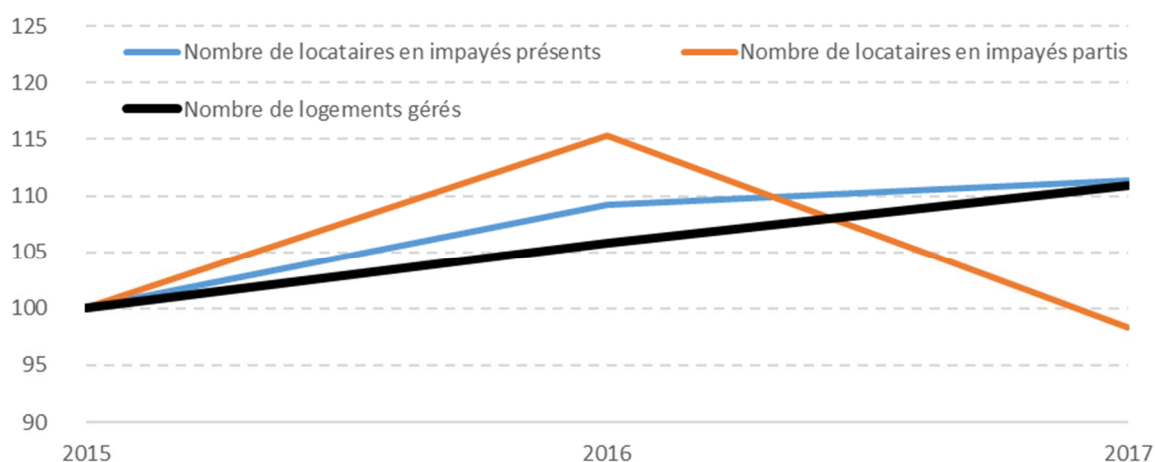
dispositifs d'aide et résoudre des situations complexes (*un budget annuel de 40 milliers d'euros est prévu à cet effet*). Les pôles solidarité et recouvrement tiennent à jour des tableaux de bord détaillés du suivi d'activité.

L'ANCOLS a procédé à l'analyse du taux de locataires en impayés par résidences. Certains groupes se distinguent très nettement. Les dix résidences présentant un nombre significatif de locataires en situation d'impayés (*supérieur ou égal à six*) et les plus forts taux (*de 60 à 74 % des locataires du groupe en situation d'impayés*) présentent des loyers et charges élevés³⁸, et quatre relèvent de financement de type PLI ou ne sont pas conventionnés. La société est invitée à questionner sa politique de loyers sur ces résidences.

4.4.2 Analyse des créances

Entre 2015 et 2017, le nombre de locataires en impayés présents suit l'évolution du nombre de logements gérés, tandis que celui des locataires partis est en diminution relative (*cf. Figure 6*). En revanche, le montant des créances locatives des locataires ayant quitté le parc double entre 2013 et 2017, la proportion de ces créances dans l'ensemble des créances locatives augmente ainsi pour atteindre 29 % en 2017, valeur comparable néanmoins aux références du secteur. Une attention particulière de la société est à apporter sur ce point, les démarches visant au recouvrement de la dette étant aujourd'hui externalisées (*cf. plus haut*).

Figure 6 : Evolution du nombre de locataires en impayés



Source : extraction de la base fonctionnelle de GDH et tableaux de bord de direction

Le montant des créances locatives rapportées aux montants des loyers et charges récupérées (*cf. Tableau 10 et Figure 6*) évolue peu sur la période contrôlée, dans un contexte de forte évolution du patrimoine et de rachat en bloc, et reste maîtrisé en comparaison des références du secteur (*SA de Province*).

³⁸ Groupes n°5, 265, 355, 685, 746, 773, 770, 773, 778 et 803.

Tableau 10 : Evolution des créances locatives

Montant en milliers d'euros

Rubriques	2013	2014	2015	2016	2017
Produits des loyers (1)	72 765	76 804	83 485	88 045	93 539
Récupération de charges locatives (2)	12 632	12 641	14 757	15 150	15 831
Quittancement (3)=(1)+(2)	85 397	89 445	98 242	103 195	109 370
Locataires présents créances douteuses supérieures à 1 an (4)	767	1 002	927	578	550
Locataires présents créances douteuses inférieure à 1 an (5)	1 307	981	1 036	1 297	1 564
Total locataires présents créances douteuses (6)=(4)+(5)	2 074	1 983	1 963	1 875	2 115
Locataires partis créances douteuses (7)	1 542	1 805	2 542	2 906	3 202
Total compte 416 Locataires douteux ou litigieux (8)=(6)+(7)	3 616	3 788	4 505	4 780	5 317
Autres créances (9)	4	2	3	3	13
Total compte 416 Locataires, acquéreurs et clients douteux ou litigieux (11)	3 619	3 790	4 508	4 784	5 328
Total compte 411 Locataires et organismes payeurs d'APL (12)	4 573	5 044	5 396	5 908	5 716
Total comptes 411 et 416 Créances locataires et acquéreurs (13) = (11) + (12)	8 192	8 834	9 904	10 692	11 045
Créances totales comptes 411 et 416 / Loyers et charges (14) = (13) / (3)	9,6%	9,9%	10,1%	10,4%	10,1%
<i>Valeurs de référence</i>	12,0%	12,5%	12,7%	12,5%	12,5%
Délai moyen des créances comptes 411 et 416 / Montant loyers et charges en nombre de jours	35	36	37	38	37
<i>Valeurs de référence</i>	44	46	47	46	45
Créances locataires partis / Créances totales	19%	20%	26%	27%	29%
<i>Valeurs de référence</i>	24%	26%	28%	29%	29%

Source : comptes annuels 2013-2017 (HARMONIA) retraités ANCOLS (DiagFin). Valeurs de référence (SAHLM, Province)

4.4.3 Analyse du recouvrement

L'indicateur suivi par GDH de manière quasi quotidienne par les équipes en matière de performance économique sur les impayés est le taux de recouvrement (*indicateur pris en compte dans le calcul de la prime d'intéressement*). Ce taux comprend au numérateur le montant encaissé et au dénominateur le montant quittancé (*loyer, charges et dettes antérieures*). L'ANCOLS a procédé à une évaluation de l'évolution de ce taux à partir des données comptables et aboutit à des résultats comparables à ceux de la société (*cf. Tableau 11*). Après une période de baisse entre 2013 et 2015, il progresse en 2016 et 2017 pour retrouver un niveau comparable aux médianes du secteur.

Tableau 11 : Evolution du taux de recouvrement calculé par l'ANCOLS

Montant en milliers d'euros

Rubriques	2013	2014	2015	2016	2017	Total
créances locatives N-1 (1)	8 116	8 192	8 834	9 904	10 692	45 738
quittancement N (2)	85 397	89 445	98 242	103 195	109 370	485 649
créances locatives N (3)	8 192	8 834	9 904	10 692	11 045	48 667
pertes sur créances irrécouvrables N (4)	1 159	1 290	1 062	1 331	1 014	5 856
encaissement de N (5) = (1)-(3)+(2)-(4)	84 163	87 512	96 110	101 076	108 003	476 864
Taux de recouvrement (5)/(2)	98,6%	97,8%	97,8%	97,9%	98,8%	98,2%
<i>Valeur de référence</i>	98,6%	98,7%	98,8%	98,8%	98,7%	
Taux de perte sur créances (4)/(2)	1,4%	1,4%	1,1%	1,3%	0,9%	1,2%

Source : comptes annuels 2013-2017 (HARMONIA) retraités ANCOLS (DiagFin). Valeurs de référence (SAHLM, Province)

Le passage en perte des dossiers d'impayés est proposé tous les mois par les CCR sur la base de huit critères objectifs et quantitatifs définis dans une procédure, qui prévoit également la possibilité de propositions complémentaires à motiver dans une fiche interne pour des cas non couverts. Le taux de créances irrécouvrables varie de 0,9 à 1,4 % du montant des loyers (*cf. Tableau 11*). Il ne permet pas de couvrir en

moyenne le non-recouvrement des loyers sur la période analysée (*taux passage en perte de 1,2 % en moyenne sur 2013-2017 pour un taux de non-recouvrement de 1,8 %*).

4.5 CONCLUSION

La société conforte son rôle social dans l'accueil de personnes aux ressources modestes ou défavorisées, l'accompagnement des ménages en difficultés et la prévention des impayés de loyers, bien que les orientations en matière de politique d'attribution ne soient pas définies. Sur la période examinée, les demandeurs salariés sont privilégiés. La gestion des demandes de logement social (*enregistrement et radiation sur le SNE*), le fonctionnement de la CAL et les relations avec les réservataires doivent être mis en conformité ou améliorés. Le contrôle interne doit être renforcé dans le processus d'attribution. La gestion de proximité a fait l'objet d'une profonde réorganisation ces dernières années, ce qui a conduit à une baisse globale des effectifs présents en permanence dans les groupes. Les obligations de gardiennage et de surveillance ne sont pas respectées. Cette organisation doit être interrogée en lien avec la stratégie de développement pour offrir une qualité de service homogène pour l'ensemble des locataires.

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

5.1.1 Stratégie globale de développement

Sur la période examinée, GDH poursuit une politique d'expansion et de fort développement vers de nouveaux territoires, essentiellement les départements côtiers de la région PACA, où la demande est très forte ; ce développement s'effectue en VEFA ou par des rachats en blocs avec investissements importants en fonds propres. En revanche, il s'effectue moins sur le territoire historique d'implantation : le Vaucluse. Sur ce département la production a baissé. L'optimisation de l'équilibre financier des opérations conduit la société à privilégier les opérations mixant les types de produits (*PLAI*, *PLUS*, *PLS*), voire intégrant uniquement du *PLS*, peu adapté aux profils socioéconomiques des demandeurs sur ce département (*79 % sont éligibles au PLAI, et 96 % disposent de ressources inférieures aux plafonds HLM*). Ce type de produit (*PLS*) a également été retenu sur la résidence « Boulevard des dames » à Marseille, où le niveau de loyer pratiqué sur les dix logements loués au 1er janvier 2018 (*source RPLS 2018*) est de 9,25 euros par m² de surface utile. Ce niveau est très élevé compte tenu des caractéristiques socioéconomiques des habitants de ce quartier. Deux administrateurs avaient émis des réserves (*CA du 16 février 2017*) quant au niveau de loyer élevé ne favorisant pas l'accès aux ménages modestes.

De plus, cette politique de développement ne s'accompagne pas d'une réflexion aboutie sur l'organisation de la gestion de proximité, pouvant conduire à des difficultés de gestion en raison d'un patrimoine éclaté : l'implantation des résidences mises en service ne semble pas répondre à une stratégie géographique en matière de temps de trajet vis-à-vis des implantations actuelles des agences. Cette stratégie conduit à des difficultés internes et une iniquité de traitement pour les locataires, dans la période comprise entre l'implantation de résidences dans un nouveau secteur et l'ouverture d'une agence une fois que la taille critique en matière de logements gérés est atteinte.

Enfin, cette politique conduit la société à procéder parfois à l'acquisition en bloc de patrimoine sans travaux ni conventionnement³⁹, ce qui n'est pas conforme à son objet social.

5.1.2 La convention d'utilité sociale (CUS)

La CUS 2011-2016 a été signée avec l'État le 19 mai 2011. Elle a été basée sur un plan stratégique de patrimoine (*PSP*) validé par le CA le 15 avril 2010. Cette convention d'utilité sociale prévoit les actions suivantes en ce qui concerne l'accroissement du patrimoine :

- ▶ production annuelle de 400 logements neufs annuels, prioritairement en zones tendues ou carencées ;
- ▶ 50 ventes HLM annuelles ;
- ▶ réhabilitation lourde de 12 résidences, représentant environ 2 000 logements, pour 32 M€ financés à 80 % par l'emprunt, 10 % par les subventions et 10 % en fonds propres ;
- ▶ 1 000 euros par an par logement de maintenance (*EC et GE*).

Le bilan de la CUS montre que la production annuelle prévue en logements neufs a été atteinte, que les ventes HLM ont été légèrement inférieures aux prévisions (*254 pour 300*). La maintenance du parc est également

³⁹ Par exemple la résidence La Cardère à Avignon (69 logements, mise en service en 2014), ou la résidence Croix rouge à Orange (192 logements, mise en service en 2014)

inférieure aux engagements : sur 2011-2016, elle atteint en moyenne seulement 438 euros/logt (*entretien courant non-récupérable et gros entretien non-récupérable*).

Selon le CCH, (*article L445-3*) les CUS sont prolongées pour 1 an ; durant l'année 2017 les réalisations ont été les suivantes :

- ▶ 946 logements neufs
- ▶ 38 ventes HLM individuelles et 116 logements vendus en bloc à la filiale de GDH, Axédia.

5.1.3 Le plan stratégique de patrimoine (PSP)

Le PSP est élaboré par le secrétariat général de la société. Un premier PSP 2010-2016 a été approuvé par le CA le 15 avril 2010 ; il a été mis à jour et approuvé au CA du 2 décembre 2014, puis à nouveau remis à jour et approuvé au CA du 5 octobre 2017. Les mises à jour n'ont pas comporté de réévaluation globale de l'état du parc, mais uniquement des résidences réhabilitées ou nouvelles. La dimension commerciale a été ajoutée dans les critères d'analyse en 2014.

Le dernier PSP rappelle la méthode suivie : les résidences sont caractérisées par quatre critères (*qualité urbaine, qualité produit, qualité sociale, qualité commerciale*). L'organisme a défini plusieurs actions-type en réponse aux diverses situations (*sécurisation, action commerciale, entretien, réhabilitation, résidentialisation, vente HLM, ventes en bloc, démolition*). A partir de ce diagnostic, des demandes des agences, des priorités de la direction et des budgets définis, le plan de programmation des travaux est défini pour un an après passage en comité d'engagement.

Ce dernier PSP prévoit, pour 2018-2020 :

- ▶ de développer une offre nouvelle de 900 logements annuels, construits ou achetés ;
- ▶ de favoriser la production interne sur le cœur de territoire (*Vaucluse et partie est du Gard*) et des partenariats en VEFA dans les « zones de conquête » ;
- ▶ d'accompagner le cœur de territoire et de poursuivre le développement sur les départements 13, 83 et 06.

Ce PSP est peu précis, n'envisage que les années 2019 et 2020 et ne propose pas de programmation pluriannuelle de réhabilitations (*contraire à l'article L. 411-9 du CCH*) ; les chiffres annoncés dans ce PSP concernant les montants consacrés aux travaux sur le patrimoine ne correspondent pas aux comptes.

Ce PSP dans sa forme actuelle est insuffisant pour servir de base à la nouvelle génération de CUS. De plus, pour l'ANCOLS, en consultant les comptes, entre 2012 et 2016 (*soit cinq années*) ont été consacrés :

- ▶ à la maintenance : (*GE et EC*) 35 M€ ;
- ▶ à l'investissement sur l'existant : 33,5 M€,

alors que le PSP fait état de 125 M€ consacrés au patrimoine sur la même période.

Le PSP nécessite ainsi une meilleure coordination entre SG, direction financière et direction des travaux et doit se dérouler sur une période plus longue que deux ans. Il ne dispose actuellement pas d'une base par cage d'escalier ou par bâtiment, mais uniquement par résidence. Les documents fournis par la société sont souvent sans titre, sans date et sans statut.

Dans sa réponse, la société précise avoir acquis un logiciel dédié aux PSP, qu'elle a déjà intégré son parc actuel sur ce logiciel, que le nouveau PSP courra jusqu'en 2029, qu'il sera doté d'une programmation pluriannuelle de réhabilitations ; enfin, que le plan annuel de programmation des travaux sera cohérent avec le PSP.

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

Le parc est en forte progression (28 % en cinq ans, 5,1 % de progression moyenne annuelle). Cette progression repose majoritairement (83 % des logements mis en service) sur de l'acquisition en VEFA et des acquisitions en bloc, ce qui montre la volonté de la société de croître rapidement dans des territoires où elle n'a pas de maîtrise foncière. Les ventes de patrimoine HLM atteignent 451 logements sur la période ; ces ventes se décomposent en 246 ventes individuelles et 205 ventes en bloc, principalement à la filiale Axédia.

Tableau 12 : évolution du patrimoine

En nombre de logements										
	Parc au 1er janvier	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Vente	Acquisition en bloc	Démolition	Changement d'usage	Parc au 31 décembre	Évolution
2013	14 563	75	34	1	46	349	0	3	14 979	2,9%
2014	14 979	170	238	26	48	952	0	16	16 333	9,0%
2015	16 333	15	402	20	102	153	0	4	16 825	3,0%
2016	16 825	138	467	57	101	410	0	-1	17 795	5,8%
2017	17 795	195	751	56	154	44	18	-5	18 664	4,9%
Total		593	1892	160	451	1908	18	17		28%

Un examen plus fin de cette croissance du parc de GDH permet de cerner l'apport de la société à l'accroissement général du nombre logements sociaux. En effet, il ressort que :

- ▶ les 593 logements construits sont tous conventionnés ;
- ▶ sur les 1 892 logements acquis en VEFA, seuls 1 675 sont conventionnés au moment du contrôle ;
- ▶ sur les 160 logements acquis et améliorés (AA), seuls 52 sont conventionnés au moment du contrôle ;
- ▶ sur les 451 ventes, 246 logements ne sont plus conventionnés suite à ces ventes (*les ventes en bloc, dont celles à Axédia, restent conventionnées*) ;
- ▶ les 1 908 acquisitions en bloc n'accroissent le parc social que de 395 logements, le reste n'étant pas conventionné par la suite ou bien déjà conventionné avant l'acquisition ;
- ▶ les 18 démolitions et les 17 changements d'usage concernent uniquement les logements conventionnés.

5.2.2 Réhabilitations

Les opérations de réhabilitations sont menées par la direction développement et patrimoine (DDP). Le PSP donne des indications pour le choix des résidences à réhabiliter ; la DDP propose annuellement au comité d'engagement une liste des réhabilitations à mener dans l'année.

Dans la partie diagnostic de son PSP, GDH définit deux niveaux de réhabilitation :

- ▶ réhabilitation niveau 1 : réhabilitation thermique ;
- ▶ réhabilitation niveau 2 : réhabilitation thermique, sécurisation, attractivité et charges locatives, fidélisation.

GDH ne dispose pas de programme pluriannuel des réhabilitations envisagées, à l'exception des résidences identifiées dans la CUS.

La société, sur la période étudiée, a consacré annuellement en moyenne 7,5 millions d'euros à l'addition ou au remplacement de composants sur le parc existant. Lors de la visite de patrimoine (cf. § 5.4.1), l'ANCOLS a pu notamment constater l'ampleur des travaux engagés sur la résidence « La Source » à Marseille, objet d'une réhabilitation lourde (6,7 millions d'euros hors taxe consacrés à la réhabilitation de 194 logements), ou la qualité de ceux achevés sur les tours de la Barbière.

Le patrimoine de GDH est concerné par le nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU) sur deux quartiers, un d'intérêt national (*Saint-Chamand*) et un d'intérêt régional (*Grange d'Orel*). Les opérations de réhabilitation programmées sur ces résidences ont été suspendues pour que les travaux s'intègrent dans les projets urbains qui seront retenus.

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

La société affiche désormais la volonté de centrer la maîtrise d'ouvrage sur son cœur de territoire, le Vaucluse, et la VEFA sur les « territoires de conquêtes » où le foncier est plus rare et cher.

Trois pôles « Maîtrise d'ouvrage » avec un découpage territorial et une implantation déconcentrée sont en place depuis septembre 2016 pour être au plus proche des acteurs et des chantiers. Ces pôles sont polyvalents : développement, réhabilitations, accession, lotissement.

Le comité d'engagement est l'instance de décision au sein de GDH aux quatre étapes clés des opérations : Opportunité, Faisabilité, réalisation, clôture.

5.4 INTERVENTIONS ET ENTRETIEN SUR LE PARC

5.4.1 Entretien du patrimoine

Le pôle maintenance et travaux (PMT) est en charge de la gestion patrimoniale du parc existant. Il s'appuie sur sept chargés de mission technique (CMT), implantés au siège, qui couvrent chacun le territoire d'une agence, et sont spécialisés sur une ou plusieurs thématiques métier (*combinaison d'une approche territoriale et métier*). L'objectif recherché est l'accroissement des compétences collectives par la somme des compétences et expériences individuelles. L'inconvénient de cette organisation, par rapport à une décentralisation des compétences en agence, réside dans l'éloignement des CMT du terrain, exacerbé par la dispersion du parc. Les déplacements sur le département des Alpes-Maritimes posent ainsi des problèmes d'efficience.

Tableau 13 : interventions sur le patrimoine

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2013	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017
Charges d'exploitation liées aux immeubles	1 708,12	1 687,97	1 908,75	1 860,05	2 026,23
Entretien et réparations courants sur biens immobiliers locatifs	2 808,85	3 313,27	2 038,75	1 827,54	2 161,50
Dépenses de gros entretien sur biens immobiliers locatifs	3 495,74	3 581,49	5 688,14	6 743,87	6 558,50
Maintenance locative en régie - Coût du personnel	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Maintenance locative en régie - Consommations	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Coût de la maintenance (1)	8 012,71	8 582,73	9 635,64	10 431,47	10 746,24
Additions et remplacement de composants	5 930,44	6 260,82	9 229,33	7 734,47	8 173,99
Coût total interventions sur le parc (2)	13 943,15	14 843,55	18 864,97	18 165,94	18 920,23
Nombre de logements et foyers gérés (3)	15 317	16 603	17 120	17 797	18 782
Coût de la maintenance au logement en euros (4) = (1) / (3)	523,13	516,94	562,83	586,14	572,16
Valeurs de référence	624,19	649,44	634,28	658,28	649,89
Coût total d'intervention sur le parc au logement en euros (5) = (2) / (3)	910,31	894,03	1 101,93	1 020,73	1 007,36
Valeurs de référence	1 063,11	1 090,75	1 142,04	1 071,69	1 016,95

Source : Harmonia

L'effort de maintenance (*entretien courant et assimilé et gros entretien*), en intégrant le compte 611 (*charges d'exploitation liées aux immeubles*) est en progression régulière, de 8 M€ en 2013 à 10,7 M€ en 2017. La part de gros entretien est globalement croissante, passant de 44 % en 2013 à 61 % en 2017. Les dépenses de maintenance se situent entre 517 et 586 euros par logement, soit des niveaux inférieurs de 12 à 26 % aux valeurs de référence. Sur les cinq exercices examinés, les montants consacrés à la maintenance par GDH s'élèvent à 47,4 millions d'euros, à comparer à 55,1 millions d'euros en se basant sur les valeurs de référence.

L'ANCOLS a réalisé la visite de 22 % du patrimoine locatif de la société, géré par quatre agences sur sept (*cf. Annexe 7.10*). Si l'état général du parc est globalement correct, quatre résidences présentaient des façades relativement dégradées sans travaux programmés à court terme⁴⁰. Les peintures de certaines parties communes sont vétustes. Les travaux effectués dans les logements libérés avant relocation sont relativement modestes, et le niveau d'exigence est variable selon les secteurs visités.

5.4.2 Exploitation du patrimoine

Le pôle maintenance et travaux (PMT) de la DDP centralise la gestion des contrats d'exploitations (*ascenseurs, chaudières, diagnostics, etc.*).

5.4.2.1 Diagnostic de performance énergétique

Lors du précédent contrôle, la société accusait un retard important dans la réalisation des diagnostics de performance énergétique (DPE) au logement. Les données de l'enquête RPLS pour l'année 2017 font toujours apparaître de nombreux diagnostics manquants (*10 508 logements renseignés*). Selon la société, de nombreux diagnostics avaient été effectués mais n'étaient pas encore intégrés dans le système d'information. Pour l'enquête RPLS 2019, 91 % des logements devraient ainsi avoir un DPE renseigné. Le reliquat serait en commande au PMT ou en cours de réalisation sur des résidences récemment livrées.

5.4.2.2 Ascenseurs

Le parc de GDH est équipé de 149 appareils, desservant neuf foyers, des bâtiments administratifs (*siège social, etc.*) et des résidences comprenant 3 558 logements. Un seul prestataire en assure la maintenance jusqu'au 30 juin 2021. Les travaux visant à répondre aux exigences de sécurité fixées par la loi n° 2003-590 du 2 juillet 2003

⁴⁰ Les Cèdres, La Salamandre, Grande d'Orel et Pont des eaux. Présence d'épaufrures ou moisissures ou coulures, peintures dégradées.

ont été réalisés⁴¹ sur les appareils concernés (*installés avant le 27 août 2000*), ainsi que les contrôles techniques quinquennaux (*le précédent contrôle pointait des retards dans la réalisation de ces contrôles*).

La périodicité des visites d'entretien n'est pas respectée sur un appareil (*non conforme à l'article R.125-2-1 du CCH*). En effet, par échantillonnage ciblé sur deux résidences, il a été relevé un appareil pour lequel les visites d'entretien n'ont pas eu lieu toutes les six semaines comme le prévoit la réglementation (*SC11994, Chevalier Rose, pas de visite entre le 7 avril et le 28 juin 2017*). Le contrôle n'est pas exhaustif. La société doit procéder à un meilleur suivi de ses contrats et un contrôle de second niveau des prestataires afin de s'assurer du respect des obligations réglementaires en matière d'entretien des ascenseurs. Dans sa réponse, la société indique que les visites d'entretien de cet appareil ont probablement été réalisées, sans pouvoir obtenir les bons de visite, et qu'un nouveau prestataire a la charge de cet appareil. Aucune action n'est citée pour renforcer le contrôle par GDH des prestataires.

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

La réglementation amiante s'impose aux propriétaires d'immeubles bâtis dont le permis de construire a été délivré avant le 1^{er} juillet 1997. Au moment du contrôle, plus de deux tiers du parc est concerné (68 %, 12 623 logements). Le précédent rapport de contrôle pointait un retard dans la constitution de dossier technique amiante (*DTA, trois résidences concernées*), et l'absence de repérage d'amiante en parties privatives et constitution des dossiers-amiante-parties privatives (*DAPP*) sur l'ensemble du parc. La société avait indiqué avoir lancé les commandes correspondantes pour les parties collectives.

Grand Delta Habitat n'est toujours pas à jour de ses obligations en matière de repérage d'amiante et constitution des dossiers amiante-parties privatives (*non conforme aux articles R. 1334-14 et suivants du code de la santé publique*).

La société ne réalise pas de manière systématique de repérage d'amiante en partie privative et de constitution des DAPP dans l'attente du décret d'application de la loi ALUR⁴². Au moment du contrôle, selon ses données internes, 2 900 DAPP environ ont été constitués (*soit un taux de réalisation de 23 %, qui ne permet pas de couvrir l'ensemble des résidences et d'évaluer les risques liés à la présence éventuelle d'amiante*). L'échéance de réalisation de repérage des matériaux de la liste A en parties privatives des logements était fixée au 31 décembre 1999, et celle concernant la constitution des DAPP au 5 février 2012. La société accuse un retard considérable s'agissant d'obligations particulières de sécurité et de prudence vis-à-vis de ses locataires.

Dans sa réponse, la société indique qu'elle a engagé depuis le 24 juin 2019 une mise à niveau systématique des DAPP lors de la relocation des logements via un accord-cadre (*coût annuel 48 milliers d'euros*) avec intégration dans le système d'information, et une formation du personnel.

GDH réalise en revanche des repérages systématiques d'amiante avant travaux pour les opérations d'entretien (*travaux à la relocation dans les logements notamment*) et de gros entretien ou de réhabilitation. Elle fait appel le cas échéant à des entreprises habilitées.

5.4.2.4 Lutte contre le saturnisme

Des constats de risque d'exposition au plomb (*CREP*) doivent être réalisés sur les immeubles soumis aux obligations liées à la lutte contre le saturnisme (*immeubles construits avant le 1er janvier 1949, articles L. 1334-*

⁴¹ Selon la société, quelques non-conformités mineures sont en cours de traitement par le prestataire en rapport aux travaux visant à répondre aux exigences de sécurité fixées par la loi n° 2003-590 du 2 juillet 2003

⁴² Ce décret précisera le contenu d'un état mentionnant l'absence ou, le cas échéant, la présence de matériaux ou produits de la construction contenant de l'amiante à annexer à tout nouveau contrat de location (*cf. article 3-3 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989*).

5 et suivants du code de la santé publique). La société tient à jour une liste des CREP réalisés sur les immeubles de son parc. Il convient de noter que cette liste n'intègre pas tous les logements situés dans des copropriétés (néanmoins suivis selon la société).

Les constats de risque d'exposition au plomb ne sont pas réalisés sur deux résidences du parc (*non conforme aux articles L. 1334-5 du code de la santé publique*). Il s'agit des résidences n°158 (*Chemin des deux routes*) et n°331 (*La République*). La société indique avoir programmé leur réalisation en cours de contrôle. Dans sa réponse, la société indique que les diagnostics ont été réalisés.

5.4.3 Sécurité dans le parc

5.4.3.1 Chaudières individuelles à gaz

Près de la moitié du parc est équipé de chaudières individuelles à gaz. Leur entretien a été confié par GDH, en lieu et place du locataire, à différents prestataires après une consultation découpée en lots géographiques (*un lot par agence*). Les dispositions des articles R. 224-41-4 et suivants du code de l'environnement imposent la réalisation d'une visite annuelle d'entretien des chaudières à gaz.

L'absence de réalisation de visites d'entretien annuelles d'au moins treize chaudières individuelles plusieurs années consécutives est source de risques pour les biens et les personnes (*non conforme aux articles R. 224-41-4 et suivants du code de l'environnement*).

L'ANCOLS a procédé à l'analyse par échantillonnage ciblé de bons de visites d'entretien des chaudières individuelles au gaz concernant neuf résidences de l'agence de Nîmes. Pour 13 logements, les visites n'ont pas été réalisées plus de deux années consécutives (*cf. annexe n°7.11*). Cette analyse n'est pas exhaustive. L'absence de la vérification annuelle constitue une source de risques pour la sécurité des biens et des personnes qui engage pénalement la responsabilité des dirigeants de la société. Cette dernière devra s'assurer de l'effectivité des actions engagées par les prestataires et de leur efficacité pour satisfaire aux exigences réglementaires.

Dans sa réponse, la société rappelle la procédure de relance des locataires absents, sans apporter d'élément nouveau (*nouvelles actions ou mesures pour remédier au dysfonctionnement identifié*).

5.4.3.2 Maintenance des dispositifs de sécurité incendie

L'ANCOLS a constaté lors de la visite de patrimoine en janvier 2019 (*cf. § 5.4.1*) que certains dispositifs de commande des trappes de désenfumage ou mécanismes étaient indiqués comme hors service (*non fonctionnels en cas d'incendie*) sur les étiquettes de passage des prestataires en charge de leur entretien⁴³. Par ailleurs, certains extincteurs étaient manquants dans le parking en sous-sol de la résidence de la tête d'Or. En réponse, la société a transmis en février 2019 les devis du prestataire concernant la remise en état ou le remplacement de ces dispositifs, sur lesquels il est précisé qu'il est nécessaire de les « effectuer rapidement », datant pour la plupart d'octobre et novembre 2018. La société doit être plus réactive sur ces aspects liés à la sécurité des biens et des personnes.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE

Trois personnes à la direction commerciale sont en charge des ventes :

- vente de logements à l'unité aux locataires du parc ou extérieurs ;

⁴³ Résidence Jean Catelas Bât. 22, Le Parc Bât. 12 ; La Source Bât. A1, Ménage neuf Bât. n°28, La Barbière Tour Bât. C2 et E7

- ▶ vente de logements neufs commercialisés en accession sociale (PSLA) pour le compte de GDH ou Axédia ;
- ▶ vente de lots à bâtir sur les opérations d'aménagement.

Le volume cible de vente HLM à l'unité est d'environ 50 à 60 logements par an. La direction marketing projette d'enquêter à nouveau les locataires en place pour caractériser leur capacité financière, et d'augmenter le périmètre des ventes en intégrant de nouvelles résidences (*actuellement 87 logements dans 35 résidences*).

5.6 VENTES DE PATRIMOINE EN BLOC

GDH a plusieurs fois vendu du patrimoine en bloc à sa filiale Axédia. Le prix de vente est fixé de gré à gré dans une convention réglementée. Même si les ventes entre organismes HLM sont dispensées d'un avis des domaines, il paraît nécessaire à l'ANCOLS que la détermination du prix de vente s'appuie sur un avis indépendant (*par exemple l'avis des domaines ou de plusieurs agents immobiliers spécialisés*).

5.7 AUTRES ACTIVITES

La société développe une activité de syndic couvrant au moment du contrôle 4 440 lots. Il s'agit essentiellement d'immeubles partiellement vendus aux locataires, ou acquis en VEFA, mais aussi de prestations réalisées pour le compte d'autres bailleurs. GDH identifie néanmoins cette mission comme un service rendu aux anciens locataires, et non une activité annexe permettant de diversifier ses activités.

Par ailleurs, GDH réalise et vend également des lots à bâtir, et s'investit dans le développement du nouveau dispositif introduit par la loi ALUR concernant l'accession sociale à la propriété : le bail réel solidaire⁴⁴ porté par un organisme de foncier solidaire. Fin 2018, la société s'est ainsi associée à la création d'une structure juridique dédiée (*la Coop Foncière Méditerranée*) avec d'autres partenaires (*sa filiale Axédia, Arcansud, et Maison familiale de Provence*).

5.8 CONCLUSION

La société poursuit une politique d'expansion très forte de son parc. Néanmoins seuls les deux tiers des logements sur la période 2013-2017 contribuent à l'accroissement de l'offre nouvelle en logements sociaux. Le niveau de maintenance est en recul par rapport aux médianes du secteur, et certaines résidences visitées nécessitent en effet un effort dans ce sens. Le suivi des contrats d'exploitation et des diagnostics doit être renforcé, s'agissant pour la plupart d'obligation pour la sécurité des biens et des personnes. GDH envisage de diversifier ses activités, bien que son activité de bailleur reste très majoritaire (*99 % du chiffre d'affaires provient de l'activité locative*).

⁴⁴ La dissociation de la propriété du foncier de celle du bâti permet de réduire voire de neutraliser le coût du foncier dans le coût total d'achat d'un bien immobilier, en particulier dans les zones tendues où le prix du foncier est élevé. L'économie sur le prix d'achat du bien peut atteindre 30 % à 40 % par rapport aux prix du marché, autorisant des ménages à revenus modestes à devenir propriétaires. Les conditions du bail qui lie le propriétaire du foncier (organisme de foncier solidaire) au propriétaire du logement, permettent d'assurer le caractère anti-spéculatif et solidaire du dispositif.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La comptabilité est tenue par le pôle comptabilité au sein de la direction administrative et financière ; ce pôle comporte 11 personnes, réparties dans les unités comptabilité générale, comptabilité auxiliaire, comptabilité immobilière dédiée à l'activité de syndic et comptabilité d'investissement. Les comptes ont été approuvés de 2013 à 2017 par les deux commissaires aux comptes (CAC) successifs.

Les anomalies suivantes qui ne remettent pas en cause la sincérité des comptes, ont été relevées.

- Les conventions réglementées ne sont pas toutes approuvées par le CA avant leur mise en œuvre. En effet, les rapports spéciaux du CAC mentionnent deux conventions réglementées non approuvées préalablement, en 2013 (*location locaux à Axédia et Viabilis*) et 2014 (*commercialisation de lots par Axédia*).
- L'organisme ne mentionne pas les informations obligatoires sur les délais de paiement dans son rapport de gestion 2017 (*Contraire à l'article D. 441-4 du code de commerce*). L'organisme explique ce fait par une difficulté de paramétrage de son système d'information, et précise que l'information sera donnée pour l'exercice 2018.
- Sur l'ensemble des cinq exercices, l'organisme procède à l'immobilisation des coûts internes de manière non conforme aux instructions comptables. En effet, l'organisme utilise un pourcentage forfaitaire des investissements (*actuellement 3,3 % pour les opérations déjà lancées*), tant en maîtrise d'ouvrage directe qu'en VEFA, alors que l'instruction comptable des organismes HLM du 4 novembre 2015 précise que 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. La part réelle de masse salariale dans les coûts internes de production a été chiffrée par la société à la demande de l'ANCOLS ; pour les exercices 2016 et 2017, elle s'élève à 1 600 milliers d'euros et 1 747 milliers d'euros, alors que les comptes font figurer des montants du compte 722 de 2 287 et 2 517 milliers d'euros. Ceci a pour conséquence d'augmenter les produits d'exploitation, l'autofinancement net, la capacité d'autofinancement et le résultat net comptable.
- L'organisme accorde des prêts à son personnel hors du cadre légal fixé par les articles L. 423-10 du CCH et L. 511-5 du code monétaire et financier afin d'acheter des véhicules ; le montant de l'encours est croissant sur les cinq exercices, et atteint 221 220 euros. L'organisme doit revoir cette pratique et ne procéder à de tels prêts que de manière exceptionnelle et dans un contexte social.

Par ailleurs, quelques remarques sont relevées concernant la tenue de la comptabilité, ne remettant pas en cause la sincérité des comptes :

- ▶ le compte 441 (*subventions à recevoir*) n'est pas renseigné à l'actif (*exercices 2015 à 2017*) ;
- ▶ le montant de 90 528 € qui figure au compte 274400 sur les cinq exercices examinés n'a pas de justification ;
- ▶ le compte 654 n'est pas subdivisé en deux parties (*créances irrévocables par le CA et annulations de dettes prononcées par le juge*) dans les comptes de 2015 à 2017 ;
- ▶ l'annexe « ventilation des comptes clients » de l'exercice 2016 présente un montant erroné (*10 214 662 euros au lieu de 4 783 619 euros, somme qui figurent à l'actif*) ;

- l'annexe MPAI ne fait pas ressortir complètement les « dont composants » ;
- l'annexe « état récapitulatif des emprunts » des comptes 2017 fait figurer à tort une dette financière (*capital restant dû de 5160 milliers d'euros*) en alinéa 7 « bâtiments administratifs », en réalité à classer en 2.21 « opérations locatives ».

Dans sa réponse, la société admet le bien-fondé des remarques, et précise qu'elle a effectué les corrections nécessaires. Elle ajoute néanmoins que son progiciel actuel ne lui permet pas de faire ressortir le détail des remplacements de composants dans l'annexe des comptes « mouvements des postes de l'actif immobilisé ». Ce point devra être résolu.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

Dans ce chapitre, les agrégats financiers et ratios sont comparés aux valeurs médianes de l'ensemble des ESH de France (*DOM TOM inclus*) issues de la base de données Harmonia, Grand Delta Habitat exclu.

6.2.1 Performance d'exploitation

6.2.1.1 Produit total

Tableau 14 : Chiffre d'affaires et produits des activités

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2013		Exercice 2014		Exercice 2015		Exercice 2016		Exercice 2017		Moyenne	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%
Loyers	72 764,98	99,60%	76 803,67	99,30%	83 485,24	98,45%	88 044,97	99,27%	93 538,57	98,30%	82 927,49	98,95%
Écart de récupération de charges	- 472,40	-0,65%	- 293,73	-0,38%	- 287,35	-0,34%	- 361,42	-0,41%	- 379,27	-0,40%	- 358,84	-0,43%
Ventes d'immeubles	112,63	0,15%	70,83	0,09%	693,01	0,82%	0,00	0,00%	953,55	1,00%	366,00	0,44%
Produits des activités annexes	650,77	0,89%	767,96	0,99%	906,15	1,07%	1 008,13	1,14%	1 047,60	1,10%	876,12	1,05%
Chiffre d'affaires	73 055,98	100,00%	77 348,73	100,00%	84 797,05	100,00%	88 691,68	100,00%	95 160,45	100,00%	83 810,78	100,00%
Production stockée	- 166,65	-0,23%	145,05	0,19%	7 828,65	9,23%	11 695,65	13,19%	2 106,88	2,21%	4 321,92	5,16%
Production immobilisée	1 255,70	1,72%	1 891,50	2,45%	2 017,90	2,38%	2 296,80	2,59%	2 517,40	2,65%	1 995,86	2,38%
Produit des activités	74 145,03	101,49%	79 385,28	102,63%	94 643,61	111,61%	102 684,13	115,78%	99 784,73	104,86%	90 128,56	107,54%

Source : Comptes Harmonia

Le chiffre d'affaires est essentiellement basé sur les loyers (*près de 99 % en moyenne*) ; les ventes d'immeubles (*terrains lotis et logements en accession*) apportent 0,4 % et les activités annexes (*activité de syndic principalement*) 1 %.

Les loyers sont constitués à :

- 86,2 % par les logements conventionnés ;
- 5,6 % par les logements non conventionnés ;
- 1,3 % par les indemnités d'occupation ;

- ▶ 1,6 % par les foyers ;
- ▶ 3,3 % par les garages et les loyers accessoires ;
- ▶ 2 % par les locaux professionnels et commerciaux.

Une production stockée variable et une production immobilisée liée à l'activité forte de mises en service apportent respectivement en moyenne 5 % et 2 % du CA, portant le produit des activités à 99,8 millions d'euros fin 2017. Le calcul de la production immobilisée a fait l'objet d'une observation au § 6.1.

Le chiffre d'affaires et le produit des activités sont en forte progression (2,8 % annuels pour le chiffre d'affaires et 4 % annuel pour les produits des activités).

La réduction de loyers de solidarité (RLS) s'est traduite par une diminution de produits de 4,1 millions d'euros en 2018.

6.2.1.2 Excédent brut d'exploitation (EBE)

Tableau 15 : Excédent brut d'exploitation en % du CA

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2013		Exercice 2014		Exercice 2015		Exercice 2016		Exercice 2017	
	Montant	% du CA	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%
Produit des activités	74145,03	101,49%	79 385,28	102,63%	94 643,61	111,61%	102 684,13	115,78%	99 784,73	104,86%
Coût personnel (hors régie)	1027,04	1,41%	- 13 212,40	-17,08%	- 12 787,74	-15,08%	- 14 123,26	-15,92%	- 14 962,47	-15,72%
Autres charges externes (hors cotisation CGLLS pour	-16952,51	-23,20%	- 3 665,91	-4,74%	- 5 615,96	-6,62%	- 5 554,92	-6,26%	- 5 568,01	-5,85%
Coût de gestion	-15925,47	-21,80%	- 16 878,31	-21,82%	- 18 403,70	-21,70%	- 19 678,18	-22,19%	- 20 530,49	-21,57%
Coûts promotion immobilière	-142,25	-0,19%	- 235,31	-0,30%	- 8 510,30	-10,04%	- 11 649,66	-13,14%	- 2 822,29	-2,97%
Charges de maintenance (y. c régie)	-8012,71	-10,97%	- 8 582,73	-11,10%	- 9 635,64	-11,36%	- 10 431,47	-11,76%	- 10 746,24	-11,29%
Cotisation CGLLS					1 603,21	1,89%	1 741,09	1,96%	1 577,37	1,66%
Taxes foncières sur les propriétés bâties	-6195,28	-8,48%	- 6 442,59	-8,33%	- 7 450,22	-8,79%	- 6 818,82	-7,69%	- 7 129,61	-7,49%
Créances irrécouvrables	-1158,85	-1,59%	- 1 290,23	-1,67%	- 1 062,02	-1,25%	- 1 331,33	-1,50%	- 1 013,89	-1,07%
Excédent brut d'exploitation	42710,47	58,46%	45956,11	59,41%	51184,93	60,36%	54515,76	61,47%	59119,58	62,13%
Valeurs de référence		51,97%		51,14%		50,61%		49,43%		48,21%

Source : Comptes Harmonia

L'EBE représente la ressource d'exploitation dégagée par l'activité de l'organisme.

Le coût de personnel pour l'exercice 2013 apparaît dans le Tableau 15 comme un produit ; cela est dû au fait que GDH, en 2013, n'avait pas de personnel en propre mais comptabilisait pourtant une production immobilisée (voir le Tableau 14). Ce point avait été relevé lors du contrôle précédent de l'ANCOLS.

Les coûts de gestion augmentent de 6,6 % en moyenne annuelle, la maintenance croît de 7,6 %, la TFPB de 3,6 %. Les coûts de la production immobilière sont en lien avec le chiffre d'affaires réalisé. Dans le contexte de croissance forte de l'organisme, (5,2 % annuel du nb de logements), l'EBE représente de 42,7 millions d'euros à 59,1 millions d'euros, soit entre 52 et 62 % du CA, ratio très supérieur à la médiane des SA HLM de France, cette dernière étant en décroissance régulière pour atteindre 48,2 % en 2017.

Ceci montre la bonne performance d'exploitation de la société. Une analyse des raisons de cette performance fait ressortir une gestion efficace ; la faible vacance participe à cette performance, ainsi que le niveau légèrement en retrait de la maintenance.

6.2.1.3 Efficience de gestion

L'efficience de gestion s'apprécie au regard des coûts de gestion, qui comprennent essentiellement les charges de personnel et les autres charges externes.

Tableau 16 : coût de gestion locatif normalisé

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2013	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017
Charges de personnel	- 0,22	14 888,12	14 465,61	16 125,26	17 334,83
Personnel extérieur à l'organisme	228,92	215,74	339,99	340,79	179,61
Déduction pour coûts internes de la production immobilisée et s	- 1 255,73	- 1 891,47	- 2 017,86	- 2 342,79	- 2 551,97
Déduction pour coût du personnel de maintenance en régie	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Coûts de personnel (1)	- 1 027,04	13 212,40	12 787,74	14 123,26	14 962,47
Approvisionnements (stocks et variation)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Achats non stockés de matériel et fournitures	132,84	427,17	429,71	443,57	304,72
Déduction pour consommations pour maintenance en régie	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Crédit baux et baux à long terme	0,00	0,00	0,34	0,00	0,00
Primes d'assurances	518,78	559,72	769,84	686,01	776,01
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	712,00	982,39	1 405,18	1 552,20	1 605,86
Publicité, publications, relations publiques	185,86	319,36	281,05	303,95	272,13
Déplacements, missions et réceptions	43,48	574,02	743,02	760,82	671,10
Redevances de sous-traitance générale	14 358,13	61,41	0,00	1 789,27	1 622,87
Autres services extérieurs	815,32	545,00	3 828,62	1 699,87	1 703,01
Déduction pour cotisations CGLLS			- 1 603,21	- 1 741,09	- 1 577,37
Déduction pour mutualisation FNAP-CGLLS			- 442,38	0,00	0,00
Impôts, taxes et versements assimilés (hors rémunérations)	259,78	290,69	313,11	272,53	351,86
Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun - Cha	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun - Pro	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Transferts de charges d'exploitation	- 73,70	- 93,86	- 109,30	- 212,22	- 162,17
Redevances et charges diverses de gestion courante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres charges externes (2)	16 952,51	3 665,91	5 615,96	5 554,92	5 568,01
Coût de gestion locatif normalisé (3) = (1) + (2)	15 925,47	16 878,31	18 403,70	19 678,18	20 530,49
Nombre de logements et foyers gérés (4)	15 317	16 603	17 120	17 797	18 782
Coût de gestion locatif normalisé au logement en euros = (3)/(4)	1 039,72	1 016,58	1 074,98	1 105,70	1 093,09
<i>Valeurs de référence</i>	1 082,18	1 131,28	1 057,70	1 072,67	1 092,32
Loyers (5)	72 764,98	76 803,67	83 485,24	88 044,97	93 538,57
Coût de gestion locatif normalisé / Loyers = (3)/(5)	21,89%	21,98%	22,04%	22,35%	21,95%
<i>Valeurs de référence</i>	22,55%	23,79%	22,08%	22,28%	23,00%

Coût de personnel normalisé / Loyers = (1)/(5)	-1,41%	17,20%	15,32%	16,04%	16,00%
<i>Valeurs de référence</i>	12,85%	12,99%	13,18%	13,54%	13,73%
Coût des autres charges normalisé / Loyers = (2)/(5)	23,30%	4,77%	6,73%	6,31%	5,95%
<i>Valeurs de référence</i>	9,21%	9,86%	8,67%	8,80%	8,98%

Source : comptes Harmonia

Coûts de personnel

Hors l'exercice 2013, où le personnel était employé par l'association de gestion, les coûts de personnel ont crû de 2015 à 2017 pour atteindre 15 millions d'euros pour 343 ETP (350 salariés). Le ratio effectif/1000 logements gérés évolue entre 17,3 et 18,3, supérieur au ratio de 15,2 constaté dans le secteur (cf. rapport de branche des ESH 2017). Le coût salarial moyen s'élève à 50 540 euros annuels, et représente 797 euros annuels par logement en 2017 et 16 % des loyers. Il est plus élevé que la moyenne nationale 2016 (46 211 euros - source rapport public annuel de contrôle de ANCOLS pour l'année 2017). Il comprend un intéressement qui a représenté 1 382 milliers d'euros en 2017, soit en moyenne 4 038 euros par salarié et qui est basé sur cinq indicateurs : taux de vacance, taux de recouvrement, nombre de ventes, capacité d'autofinancement, nombre de logements neufs livrés.

La surestimation de la production immobilisée signalée au paragraphe 6.1 agit sur les coûts de personnel locatif normalisés, qui atteignent, en rajoutant la masse salariale imputée à tort en production immobilisée en

réalité 890 euros/logement pour 2017, représentant 17,9 % des loyers, valeur élevée pour une référence à 13,7 %. Dans sa réponse, la société met en avant les coûts salariaux des activités autres que locatives (*syndic, accession, vente patrimoniale et production interne*) pour expliquer des coûts de personnel jugés élevés. La prise en compte des coûts salariaux liés à l'activité de syndic est en effet justifiée, cette activité n'étant pas systématique dans les organismes de logement social. Les autres activités sont très habituelles, et les coûts internes de production sont déjà exclus par le mode de calcul. Net du coût salarial de l'activité de syndic, les coûts de personnels atteignent toujours 16 % des loyers en 2018, pour une référence à 13 %.

Autres charges externes

Les autres charges externes croissent entre 2014 et 2017 de 3,7 à 5,6 millions d'euros. La plupart des composants sont stables (*honoraires liés au recouvrement, frais actes et contentieux, frais d'huissiers*) ; le poste « honoraires divers » est en forte croissance, de 0,8 millions d'euros à 1,3. Ceci s'explique par la réalisation de diagnostics techniques obligatoires.

In fine, les coûts de gestion normalisés (*somme des coûts de personnel et des autres charges externes ; net des productions stockés et immobilisées, des cotisations CGLLS et mutualisations CGLLS*) atteignent 1 093 euros au logement, soit extrêmement proches de la médiane des SA HLM de France. Les autres coûts de gestion maîtrisés contrebalancent les coûts de personnel assez élevés. En retraitant les coûts de gestion normalisés de la surévaluation de la production immobilisée, ils atteignent 1 134 euros au logement, soit une valeur supérieure à la valeur de référence.

6.2.2 Mode de financement des investissements

6.2.2.1 Capacité d'autofinancement (CAF) et autofinancement net

Tableau 17 : CAF et autofinancement net

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2013		Exercice 2014		Exercice 2015		Exercice 2016		Exercice 2017	
	Montant	% du CA	Montant	% du CA	Montant	% du CA	Montant	% du CA	Montant	% du CA
CAF brute	32 241,98	44,13%	35 546,35	45,96%	37 108,25	43,76%	39 625,90	44,68%	43 242,89	45,44%
Valeurs de référence		36,46%		39,27%		39,13%		39,63%		38,90%
Remboursement des emprunts locatifs	14 924,32	20,43%	16 873,22	21,81%	18 955,25	22,35%	23 520,24	26,52%	29 194,20	30,68%
Autofinancement net HLM	17 317,66	23,70%	18 673,13	24,14%	18 153,04	21,41%	16 105,66	18,16%	14 048,68	14,76%
Valeurs de référence		12,58%		13,04%		11,47%		10,20%		10,08%
Total des produits financiers (compte 76) (b)	1 466,64	2,01%	1 034,00	1,34%	768,12	0,91%	1 063,65	1,20%	936,01	0,98%
Total des produits d'activité (comptes 70) (c)	86 160,81	117,94%	90 283,68	116,72%	99 840,96	117,74%	104 202,82	117,49%	111 371,00	117,03%
Charges récupérées (comptes 703) (d)	12 632,43	17,29%	12 641,22	16,34%	14 756,55	17,40%	15 149,72	17,08%	15 831,29	16,64%
Dénominateur du ratio d'autofinancement net	74 995,01	102,65%	78 676,46	101,72%	85 852,52	101,24%	90 116,75	101,61%	96 475,73	101,38%
Ratio d'autofinancement net HLM (en %) : (a) / (e)	23,09%		23,73%		21,14%		17,87%		14,56%	

Source : comptes Harmonia

L'EBE auquel sont ajoutés/retranchés le résultat financier réel et le résultat exceptionnel réel (*hors cessions d'immobilisations*) donne la CAF. La CAF (PCG) permet d'apprécier le flux de trésorerie qui servira au remboursement annuel du capital des emprunts et à la reconstitution des fonds propres de l'organisme, permettant l'investissement. La CAF de GDH est importante sur les cinq exercices et en croissance ; elle représente entre 43,7 % et 46 % du chiffre d'affaires, soit quatre à sept points de plus que la valeur de référence suivant les exercices. Les remboursements annuels d'emprunts locatifs doublent quasiment sur la période, passant de 14,9 millions d'euros à 29,2 millions d'euros, mouvementés par le recours accru à l'emprunt, et bénéficiant de la faiblesse du taux du livret A. Il en résulte un autofinancement net HLM passant de 17,3 millions d'euros en 2013 à 14 millions d'euros en 2017. Cet AFN représente 23,7 % du CA en 2013 à 14,8 % en 2017. Bien que supérieur aux valeurs de référence, il est néanmoins en recul sur les cinq exercices. Ce fléchissement est dû à des remboursements de prêts locatifs proportionnellement plus importants que la croissance de la CAF et du parc, dans un contexte d'investissements massifs sur la période étudiée.

6.2.2.2 Dette locative

Tableau 18 : Evolution de la dette locative

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2013	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017
Endettement (1)	449 508,38	532 088,10	644 466,23	817 124,89	897 481,71
CAFC	29 938,20	33 430,52	35 480,95	39 273,43	42 911,72
Endettement / CAFC	15,01	15,92	18,16	20,81	20,91
Valeurs de référence	18,88	18,14	18,35	18,48	18,56
Trésorerie (2)	- 1 789,31	- 70 085,19	- 68 322,06	- 39 961,96	- 51 041,46
Endettement net de trésorerie (3)=(1)-(2)	451 297,69	602 173,29	712 788,29	857 086,85	948 523,17
Endettement net de trésorerie / CAFC	15,07	18,01	20,09	21,82	22,10
Valeurs de référence	17,13	16,85	16,84	17,11	16,48
Valeur nette comptable du parc locatif	470 022,05	561 432,83	604 350,09	700 478,58	799 624,34
Amortissement du parc locatif	20 119,48	21 566,36	24 577,05	26 711,49	30 023,18
VNC / Amortissement du parc locatif	23,36	26,03	24,59	26,22	26,63
Valeurs de référence	25,87	25,62	25,79	25,50	25,55
Ressources propres	483 695,64	524 356,30	566 037,81	620 383,75	675 184,37
Ressources stables	936 184,79	1 058 539,92	1 211 822,02	1 438 136,56	1 572 860,29
Ressources propres / Ressources stables	51,67%	49,54%	46,71%	43,14%	42,93%
Valeurs de référence	54,04%	54,04%	54,32%	54,55%	55,31%

source : comptes Harmonia

La dette locative, qui passe de 449,5 millions d'euros à 897,5 millions d'euros de 2013 à 2017, a quasiment doublé. 85 % de cette dette est indexée sur le livret A, dont le taux est actuellement très bas. Une partie de cette dette (*moins de 1 %*) est constituée d'emprunts structurés, classés de 1B 4E et F6 par la charte Gissler. L'organisme émet également des obligations via un établissement bancaire (*successivement 15 millions d'euros en 2015, 25 en 2016, 25 en 2017 et 25 demandées en 2018*).

Lignes de trésorerie

La société a fait le choix de recourir massivement à des lignes de crédit pour financer son développement rapide, et d'encaisser ultérieurement les emprunts une fois les garanties obtenues, ce qui explique la trésorerie globale nettement négative du Tableau 21. Le montant utilisé des lignes de crédit a atteint, au 31 décembre des exercices, les montants suivants :

Tableau 19 : Lignes de crédits utilisées

Montants en milliers d'euros

année	2 013	2 014	2 015	2 016	2 017
montant de l'utilisation au 31 décembre	60 079,32	94 590,02	78 971,49	84 983,35	71 486,39

source : comptes Harmonia

Les avantages de ce recours sont la rapidité d'obtention des fonds, des taux d'intérêt bas ; ces lignes de trésorerie sont néanmoins par définition moins sûres que des emprunts locatifs définitifs, et demeure le risque qu'une opération ne soit finalement pas conventionnée. En réponse sur le même sujet lors du contrôle précédent par l'ANCOLS, la société justifiait particulièrement ce recours par la rapidité nécessaire pour les VEFA et les achats en bloc. Comme dit au §2.3.1, ce choix de financement et son dimensionnement doivent faire l'objet d'une réflexion par le CA. La direction financière de GDH a indiqué à l'ANCOLS vouloir, dans un délai de deux ans, équilibrer la trésorerie négative par les immobilisations financières hors participations et la trésorerie positive.

Capacité de désendettement

Cet endettement représente 22,1 fois la CAF, si l'on inclut dans la dette la trésorerie négative qui sert à financer l'investissement. Cette valeur est supérieure à la valeur de référence de 16,5 pour 2017. Sur les cinq années examinées, ce ratio, qui cerne la capacité de désendettement et, in fine, le risque de solvabilité, s'est éloigné de la valeur de référence restée stable à 17 en moyenne.

Indépendance financière

La part des ressources propres dans les ressources stables décroît pour atteindre 43 % en 2017, à comparer à une valeur de référence stable à 54-55 %. La croissance importante du parc nécessite un recours accru à l'emprunt ; malgré une CAF en progression, le ratio endettement/CAF augmente et la part des ressources propres dans les ressources stables diminue.

La société doit rester attentive à l'évolution de ces deux ratios.

Tableau 20 : Variation de la dette financière

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2013	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017
Endettement ouverture	452 418,73	449 606,98	532 088,11	644 465,79	817 124,45
Nouveaux emprunts	13 822,26	101 554,56	131 900,59	199 585,39	121 712,80
Remboursement en capital	16 634,00	19 073,43	19 522,92	26 926,73	41 092,80
Endettement clôture	449 606,98	532 088,11	644 465,79	817 124,45	897 481,71
Variation capital restant dû	s.o.	82 481,13	112 377,68	172 658,66	80 357,26
Ressources Stables clôture (cf. tableau 22)	936 184,79	1 058 539,92	1 211 822,02	1 438 136,56	1 572 860,29
Variation capital restant dû / Ressources stables	s.o.	7,79%	9,27%	12,01%	5,11%
<i>Valeurs de référence</i>			2,03%	1,75%	1,57%
Remboursement des emprunts locatifs (1)	14 924,32	16 873,22	18 955,25	23 520,24	29 194,20
Charges d'intérêts (2)	12 246,19	10 685,01	11 212,54	12 111,93	13 471,40
Annuités emprunts locatifs (1)+(2)	27 170,51	27 558,23	30 167,80	35 632,17	42 665,61
Loyers de l'exercice	72 764,98	76 803,67	83 485,24	88 044,97	93 538,57
Annuités emprunts locatifs / Loyers	37,34%	35,88%	36,14%	40,47%	45,61%
<i>Valeurs de référence</i>	45,76%	44,24%	44,84%	44,62%	44,55%

source : comptes Harmonia

La société a un recours à l'endettement grandissant. L'année 2016 a été marquée par un niveau important de nouveaux emprunts, à hauteur de 199,6 millions d'euros. La dette est majoritairement détenue par la CDC (73,5 %) ; à noter un emprunt obligataire pour 2,8 % de la dette.

L'annuité locative augmente de 27,1 à 42,7 millions d'euros. La part de remboursement de capital dans cette annuité est croissante, passant de 55 à 68 %. Cette annuité pèse de plus en plus dans la trésorerie de la société, progressant de 37 % des loyers, valeur modérée, à 45,6 % des loyers en 2017, désormais supérieur à la valeur de référence.

La société bénéficie d'un prêt de haut de bilan CDC-Action logement de 10,2 M€. En outre et après examen de la situation de l'entreprise, la CDC a accordé début 2019 une enveloppe d'emprunts à hauteur de 240 M€ pour les exercices 2019-2020, signe de la confiance que GDH inspire au milieu bancaire.

6.2.3 Situation bilancielle

Le FRNG déterminé ci-dessous n'intègre pas les dépôts et cautionnements reçus, qui sont intégrés dans la trésorerie.

Tableau 21 : Bilans fonctionnels

Montants en milliers d'euros

Rubriques	Exercice 2013 Montant	Exercice 2014 Montant	Exercice 2015 Montant	Exercice 2016 Montant	Exercice 2017 Montant
Capital et réserves nets des participations (a)	85 827,27	104 795,42	119 608,55	141 553,90	161 493,71
Résultat de d'exercice (b)	15 953,73	16 987,39	18 096,49	19 947,52	21 601,16
Autres capitaux (c)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subventions nettes d'investissement (d)	67 458,98	70 262,09	75 060,20	84 122,74	89 853,21
Capitaux propres (e)=(a)+(b)+(c)+(d)	169 239,98	192 044,90	212 765,24	245 624,16	272 948,08
Provisions pour gros entretien (f)	4 853,41	5 732,73	5 795,73	4 662,01	4 693,47
Autres provisions pour risques et charges (g)	787,66	3 122,12	4 048,82	5 036,28	5 354,03
Amortissements et dépréciations (h)	308 814,58	323 456,56	343 428,02	365 061,31	392 188,80
Ressources propres (i)=(e)+(f)+(g)+(h)	483 695,64	524 356,30	566 037,81	620 383,75	675 184,37
Dettes financières (j)	452 489,16	534 183,62	645 784,22	817 752,81	897 675,92
Ressources stables (k)=(i)+(j)	936 184,79	1 058 539,92	1 211 822,02	1 438 136,56	1 572 860,29
Immobilisations d'exploitation brutes (l)	932 003,86	1 101 206,48	1 234 895,80	1 422 477,23	1 584 392,64
Fonds de roulement économique (m)= (k)-(l)	4 180,93	- 42 666,56	- 23 073,78	15 659,33	- 11 532,35
Immobilisations financières (n)	4 835,20	30 978,32	39 480,29	40 883,10	32 794,15
Fonds de roulement net global (FRNG) = (m)-(n)	- 654,27	- 73 644,88	- 62 554,07	- 25 223,77	- 44 326,50
Stocks et encours liés à la promotion immobilière (o)	109,67	254,73	8 083,38	15 258,47	15 412,55
Emprunts promotion immobilière (p)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SCI, SCCV et SCCC (q)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Portage accession et opérations d'aménagement (r)=(o)-(p)+(q)	109,67	254,73	8 083,38	15 258,47	15 412,55
Créances (s)	7 129,41	7 043,65	8 984,77	9 044,20	9 605,01
Subventions à recevoir (t)	18 823,50	17 046,72	18 837,06	24 229,89	24 641,52
Autres actifs réalisables (u)	313,63	668,05	2 131,61	1 174,66	3 184,09
Dettes sur immobilisations (v)	7 343,72	13 586,42	11 040,33	13 371,07	20 352,59
Dettes d'exploitation et autres (w)	17 897,46	14 986,42	21 228,50	21 597,96	25 775,62
Besoin de Fonds de Roulement (BFR)= (r)+(s)+(t)+(u)-(v)-(w)	1 135,05	- 3 559,69	5 767,99	14 738,19	6 714,96
Valeurs mobilières de placement et disponibilités (x)	63 309,69	30 106,76	16 822,83	51 581,63	27 650,13
Concours bancaires courants et découverts (y)	60 079,32	94 590,02	78 971,49	84 983,35	71 486,39
Dépôts et cautionnements reçus (z)	5 019,68	5 601,93	6 173,40	6 560,24	7 205,20
Trésorerie nette (A) = (x)-(y)-(z)	- 1 789,31	- 70 085,19	- 68 322,06	- 39 961,96	- 51 041,46
Report immobilisations financières (B)	4 835,20	30 978,32	39 480,29	40 883,10	32 794,15
Trésorerie potentielle (A) + (B)	3 045,89	- 39 106,87	- 28 841,77	921,14	- 18 247,31
Contrôle de la trésorerie (FRNG-BFR)	- 1 789,31	- 70 085,19	- 68 322,06	- 39 961,96	- 51 041,46
Écart Trésorerie nette - (FRNG-BFR)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

sources : comptes harmonia

Fonds de roulement net global (FRNG)

Le capital a bénéficié d'augmentations importantes en 2014 et 2016 (5,5 et 4,5 Millions d'euros) par l'actionnaire Action Logement Immobilier. Net des participations (essentiellement 95 % du capital de la filiale Axédia et 20 % de la SEMPA), ce capital social atteint 11,5 millions d'euros fin 2017. En intégrant les réserves, les résultats croissants et les subventions d'investissements, les capitaux propres passent de 169,2 à 272,9 millions d'euros. Les ressources propres atteignent 675,2 millions d'euros. Les dettes financières doublent sur la période examinée pour atteindre 897,7 millions d'euros. Les ressources stables s'établissent ainsi à 1 573 millions d'euros fin 2017. Parallèlement, les immobilisations brutes ont suivi la croissance du parc (passant de 14 979 à 18 664 logements en propriété soit 25 % d'augmentation), et atteignent 1 584 millions d'euros.

Le fonds de roulement, différence entre les ressources stables et les immobilisations, ressort à -11,5 M€ pour le FR économique (*uniquement lié aux immobilisations d'exploitation*) et à -44,3 M€ pour le FRNG global, incluant 32,8 M€ d'immobilisations financières. Ces immobilisations financières sont essentiellement des titres immobilisés de la Caisse d'épargne pour 11 millions d'euros et des dépôts à terme pour 19,3 millions d'euros. Ce montant négatif du FRNG est la conséquence de la stratégie financière de l'organisme (*cf. § 6.2.2.2*), qui a choisi le recours important à des lignes de trésorerie pour financer ses investissements, dans l'attente d'obtention des prêts locatifs et de leurs garanties et également pour bénéficier des taux favorables. 71,5 millions d'euros ont ainsi été mobilisés fin 2017. A la mise en œuvre des prêts définitifs, ces lignes de trésorerie amèneraient le FRNG à $-44,3 + 71,5 = 27,2$ millions d'euros, soit 103 jours de charges courantes, valeur demeurant largement inférieure à la référence qui est de 202 jours.

L'évolution du FRNG et les différentes ressources et emplois figurent dans le Tableau 22.

Tableau 22 : Evolution du FRNG

Rubriques	Montants en milliers d'euros	
	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement fin 2013		-654
CAF de 2014 à 2017	155 523	
remboursements d'emprunts locatifs	-91 138	
Dépenses d'investissement	-700 400	
Financements comptabilisés	598 197	
Autofinancement disponible après investissements	-37 818	
Remboursements d'emprunts non locatifs (bâtiments administratifs...)	-853	
Cessions d'actifs	32 298	
variation des immobilisations financières	-19 498	
Remboursement anticipés d'emprunts locatifs (démolitions, cessions...)	-17 219	
dividendes	-174	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	-408	
Flux de trésorerie disponible	-43 672	
Fonds de roulement fin 2017		-44 326

Sources : comptes annuels

Fonds de roulement net global à terminaison

En tenant compte des situations précisées dans les fiches de situation financière et comptable (*subventions non encore notifiées pour 2,6 millions d'euros, emprunts à contracter et à encaisser pour 189,4 millions d'euros et dépenses restant à comptabiliser pour 117,6 millions d'euros*), et en neutralisant les opérations préliminaires (*9,2 millions d'euros dépensés pour 0,9 millions d'euros d'emprunts encaissés et 0,1 de subventions notifiées*) le FRNG à terminaison, qui correspond au FRNG fin 2017 modifié des dépenses et encaissements ou notifications prévus, atteindrait 38,4 millions d'euros, soit 147 jours de charges courantes.

Besoin en fonds de roulement

Le portage des opérations de promotion (*lotissements*) atteint 15,4 millions d'euros fin 2017. Les créances (*locataires principalement*) atteignent 9,6 millions d'euros (*en incluant le terme de décembre*) ; les subventions à recevoir, importantes, atteignent 24,6 millions d'euros. Des dettes sur immobilisations (*20,3 millions d'euros*) et d'exploitation (*25,8 millions d'euros*) portent le besoin en fonds de roulement à 6,7 millions d'euros fin 2017.

Suivant le volume des stocks, le niveau de subventions à recevoir et les dettes sur immobilisations et d'exploitation, le BFR a varié de -3,6 millions d'euros (*en réalité une ressource*) en 2014 à 14,7 millions d'euros

en 2016. Il s'améliore en 2017 grâce à la forte progression des dettes à court terme relatives à l'investissement et au fonctionnement.

Trésorerie

Comme indiqué au § 6.2.2.2, la société a fait le choix de financer ses investissements en ayant recours aux lignes de crédit, anticipant les emprunts classiques. Cette politique se traduit par une trésorerie (*comptes d'actif*) de 27,6 millions d'euros fin 2017, des lignes de crédit (*comptes de passif*) de 71,5 millions d'euros et des dépôts et cautionnements de 7,2 millions d'euros. In fine, le solde ressort à -51 millions d'euros ; cette situation fait l'objet d'un suivi fin par l'organisme.

6.2.4 Projection financière

Le business-plan de la société

La société a établi une étude prévisionnelle élaborée en lien avec la caisse des dépôts et consignations (CDC), qui a été présentée au CA du 29 novembre 2018 ; l'étude précédente avait été présentée au CA du 30 septembre 2015. Cette périodicité est insuffisante au regard de la croissance actuelle de l'organisme et de la nécessité pour le CA de décider la stratégie en connaissance de cause. Dans sa réponse, la société précise qu'elle présente les budgets annuels au CA, le prévisionnel à 5 ans, issu du travail avec la Banque des Territoires, tous les 2 ans. L'ANCOLS continue d'estimer cette fréquence insuffisante, au regard de l'importance, de la croissance du parc et de l'évolution de la RLS. La société signale également que son taux effectif de vacance financière en 2019 est de 1,46 % des loyers, meilleur que son objectif fixé à 1,8 % dans l'étude prévisionnelle.

Cette étude se déroule sur six années (2018 à 2023).

Les hypothèses et prévisions d'exploitation sont les suivantes :

- ▶ une inflation de 1% et un taux du livret A de 1,75 % ;
- ▶ des loyers liés au parc en croissance (*parc de 22 914 logements fin 2023*) ;
- ▶ la RLS intégrée pour 4,1 M€ en 2018 et 2019, et 8,5 M€ à partir de 2020 ;
- ▶ des marges accession/lotissement de 400 milliers d'euros annuels ;
- ▶ une maintenance inférieure à la valeur de référence (*environ 470 euros/logement*) ;
- ▶ des frais de fonctionnement hors masse salariale suivant seulement l'inflation ;
- ▶ une masse salariale en croissance de 4 % ;
- ▶ des créances irrécouvrables légèrement inférieures à celles des années passées ;
- ▶ une vacance financière de 1,8 % des loyers ;
- ▶ des augmentations de loyers à la relocation ou suite à réhabilitation ;
- ▶ une renégociation de la dette pour la reprofiler en 2019, permettant une réduction de 20 % de l'annuité en augmentant les durées résiduelles de certains emprunts.

Basée sur les comptes 2017 et sur le budget 2018, elle prévoit pour les emplois :

- ▶ développement : 4 250 logements livrés (*en légère décroissance, 800 annuels de 2021 à 2023*), volume supérieur à la CUS 2011-2016, qui prévoyait 400 mises en service annuelles ; 30 % de ces 4 250 logements seront financés en PLAI, proportion conforme à la CUS 2011-2016

- investissements sur l'existant : 5 millions d'euros annuels de fonds propres
- 10,4 millions d'euros pour des investissements de structure (*agences, système informatique, ...*)

Les prévisions de ressources internes sont :

- 81 millions d'euros d'autofinancement cumulé
- 53,1 millions d'euros dégagés par les ventes d'immobilisation prévues à hauteur de 960, dont 460 en bloc.

Les résultats synthétiques de cette simulation figurent au Tableau 23 ; le tableau détaillé figure à l'annexe 7.11.

Tableau 23 : Synthèse de la simulation réalisée par GDH

	en milliers d'euros						
année	2017	2018	2019	2020	2021	2 022	2023
nombre de logement en fin de période	18 664	19 499	20 274	20 994	21 614	22 264	22 914
loyers	93 536	95 201	98 777	98 380	101 449	104 593	107 763
annuité	-43 204	-43 195	-41 694	-45 058	-47 048	-49 324	-51 838
ratio annuités sur loyers	46,2%	45,4%	42,2%	45,8%	46,4%	47,2%	48,1%
autofinancement net	13 631	13 164	16 819	13 661	13 007	12 640	11 698
ratio autofinancement net sur loyers	14,6%	13,8%	17,0%	13,9%	12,8%	12,1%	10,9%
apport de trésorerie		-4 139	6 319	10 038	9 186	9 267	8 273

source : Etude prévisionnelle Grand Delta Habitat 2018:2023 remise par la société

Cette simulation aboutit à un AFN qui atteindrait 17 % des loyers en 2019, puis, en raison principalement de la deuxième phase de la RLS et de l'accroissement des annuités de remboursements d'emprunts, baisserait pour atteindre 10,8 % des loyers en 2023. L'annuité représente une valeur croissante des loyers ; passé de 37,3 % à 45,6 % sur la période examinée 2013-2017, le ratio continue de progresser pour atteindre en 2023 48,1 %. La valeur de référence pour 2017 est de 44,6 %. L'apport en trésorerie atteint, en cumulé pour l'ensemble des six exercices, 38,9 millions d'euros.

Analyse de cette projection

Les hypothèses macro-économiques n'appellent pas de remarque. La base de départ, c'est-à-dire les comptes 2017, est correcte ; néanmoins, la trésorerie est présentée par la société à 52 millions d'euros ; une présentation plus complète est nécessaire. Comptablement, la trésorerie positive (*disponibilités et valeurs mobilières de placement*) ressort à 27,6 millions d'euros, la trésorerie négative (*concours bancaires courants*) est de 71 millions d'euros et la société détient des immobilisations financières (*titres immobilisés pour 11,5 millions d'euros et dépôts à terme pour à hauteur de 19,3 millions d'euros*). La situation de la trésorerie doit être présentée dans son ensemble.

Les prévisions de vacance (*1,8 % pour les conséquences financières de la vacance*) et d'impayés (*1% pour les créances irrécouvrables*) sont ambitieuses.

Les ventes HLM sont de deux ordres :

- Vente individuelle HLM : 500 prévues (*environ 80 annuelles*) à comparer à la réalité 2013-2017 de 50 ventes annuelles ; l'objectif est ainsi encore ambitieux ;
- Ventes en bloc : Elles concernent des ventes de patrimoine excentré ou de vente à sa filiale Axédia.

La société prévoit de dégager 53,1 millions d'euros par ces ventes d'immobilisations ; des ventes individuelles restant au niveau actuel généreraient seulement 41,8 millions d'euros.

La société prévoit des niveaux d'intervention sur le patrimoine inférieurs à ceux figurant dans l'étude prévisionnelle 2010/2018 :

Tableau 24 : Comparaison des prévisionnelles

	Maintenance	Fonds propres investis dans des travaux d'amélioration du parc existant
Prévisionnelle 2010/2018	Entre 522 et 560 euros/logement /an	Entre 6.2 et 5,5 millions d'euros
Prévisionnelle 2018/2023	Entre 463 et 492 euros/logement/an	Entre 5,1 et 5 millions d'euros

En euros constants

Afin de vérifier la soutenabilité d'un effort accru envers les locataires en place et le patrimoine existant, les conséquences financières de trois dispositions ont été examinées :

- ▶ absence d'augmentation de loyers suite à relocation ou réhabilitation ;
- ▶ travaux d'entretien portés sur la période à un niveau médian (635 euros/logement/an) ;
- ▶ fonds propres investis dans les travaux de réhabilitation du parc existant passant globalement de 5 à 6 millions d'euros annuels.

Le résultat synthétique de cette simulation figure au Tableau 25 ; le tableau détaillé figure à l'annexe 7.12.

Tableau 25 : Synthèse de l'étude prévisionnelle modifiée par L'ANCOLS

	en milliers d'euros						
année	2017	2018	2019	2020	2021	2 022	2023
nombre de logement en fin de période	18 664	19 499	20 274	20 994	21 614	22 264	22 914
loyers	93 536	95 001	98 575	98 176	101 243	104 385	107 553
annuité	-43 204	-43 195	-41 694	-45 058	-47 048	-49 324	-51 838
ratio annuités sur loyers	46,2%	45,5%	42,3%	45,9%	46,5%	47,3%	48,2%
autofinancement net	13 631	10 712	13 737	10 385	9 472	9 009	7 952
ratio autofinancement net sur loyers	14,6%	11,3%	13,9%	10,6%	9,4%	8,6%	7,4%
apport de trésorerie		-7 591	2 237	5 812	4 752	4 736	3 628

source : Etude prévisionnelle Grand Delta Habitat 2018:2023 remise par la société avec modifications ANCOLS

Cette simulation avec des hypothèses ANCOLS montre un autofinancement net en décroissance de 13,9 % à 7,4 %, et un apport cumulé en trésorerie de 13,6 millions d'euros. L'introduction de nouvelles hypothèses par l'ANCOLS entraîne ainsi une rentabilité d'exploitation en recul, un apport cumulé moindre, mais apparaît néanmoins viable.

Tableau 26 : Comparaison des CAF suivant les hypothèses

Montants en milliers d'euros

années	Résultat 2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
CAF Hypothèses GDH	42 824	42 912	43 667	42 629	44 134	46 500	45 165
TOTAL LOYERS & MARGE ACCESSION	93 774	95 551	99 077	98 780	101 849	104 993	108 163
CAF/CA GDH	45,7%	44,9%	44,1%	43,2%	43,3%	44,3%	41,8%
CAF Hypothèses ANCOLS	42 824	40 460	40 585	39 353	40 599	42 869	41 419
TOTAL LOYERS & MARGE ACCESSION	93 774	95 351	98 875	98 576	101 643	104 785	107 953
CAF/CA ANCOLS	45,7%	42,4%	41,0%	39,9%	39,9%	40,9%	38,4%

Le Tableau 26 fait figurer la Capacité d'autofinancement (CAF), calculée en ajoutant à l'autofinancement net les remboursements de capital d'emprunts locatifs prévus. Selon le prévisionnel de l'organisme, cette CAF décroît de 45,7 % du loyers et marges accession à 41,8 % ; Les hypothèses de l'ANCOLS portent ce ratio de 45,7 % à 38,4 %, cette dernière valeur étant à rapprocher de sa médiane 2017, 38,9 %.

6.2.5 Conclusion

La société doit calculer plus justement l'immobilisation de ses coûts internes et améliorer quelques points comptables. Dans un contexte de forte croissance de son parc, GDH atteint une bonne performance d'exploitation ; les coûts de gestion, et en particulier les coûts de personnels, sont néanmoins à contenir. La maintenance est, de façon constante, inférieure aux médianes professionnelles. Bilancielllement, la situation est correcte, mais la part des ressources propres diminue au sein des ressources stables. Le recours important aux lignes de crédit est lié à la volonté de la société de se développer rapidement ; néanmoins, une maîtrise de la trésorerie globale doit être trouvée à moyen terme. Ce recours entraîne un FRNG négatif ; le calcul à terminaison des opérations non soldées et en cours le porte à 38, 4 millions d'euros, soit 147 jours de dépenses courantes, valeur inférieure à la valeur de référence de 200 jours.

L'étude prévisionnelle réalisée par GDH montre que, dans un cadre d'une croissance importante, la société peut dégager un AFN et une CAF corrects et améliorer ses fonds propres. Cette situation projetée est basée sur des hypothèses ambitieuses sur les ventes HLM et la vacance, une maintenance inférieure aux médianes du secteur, des investissements sur le parc existant et une masse salariale contenus et des frais de fonctionnement maîtrisés. Elle est également basée sur un réaménagement de la dette à compter de 2019 réduisant annuellement l'annuité de l'ordre de trois millions d'euros, et le financement des logements neufs avec davantage d'emprunts et moins de fonds propres.

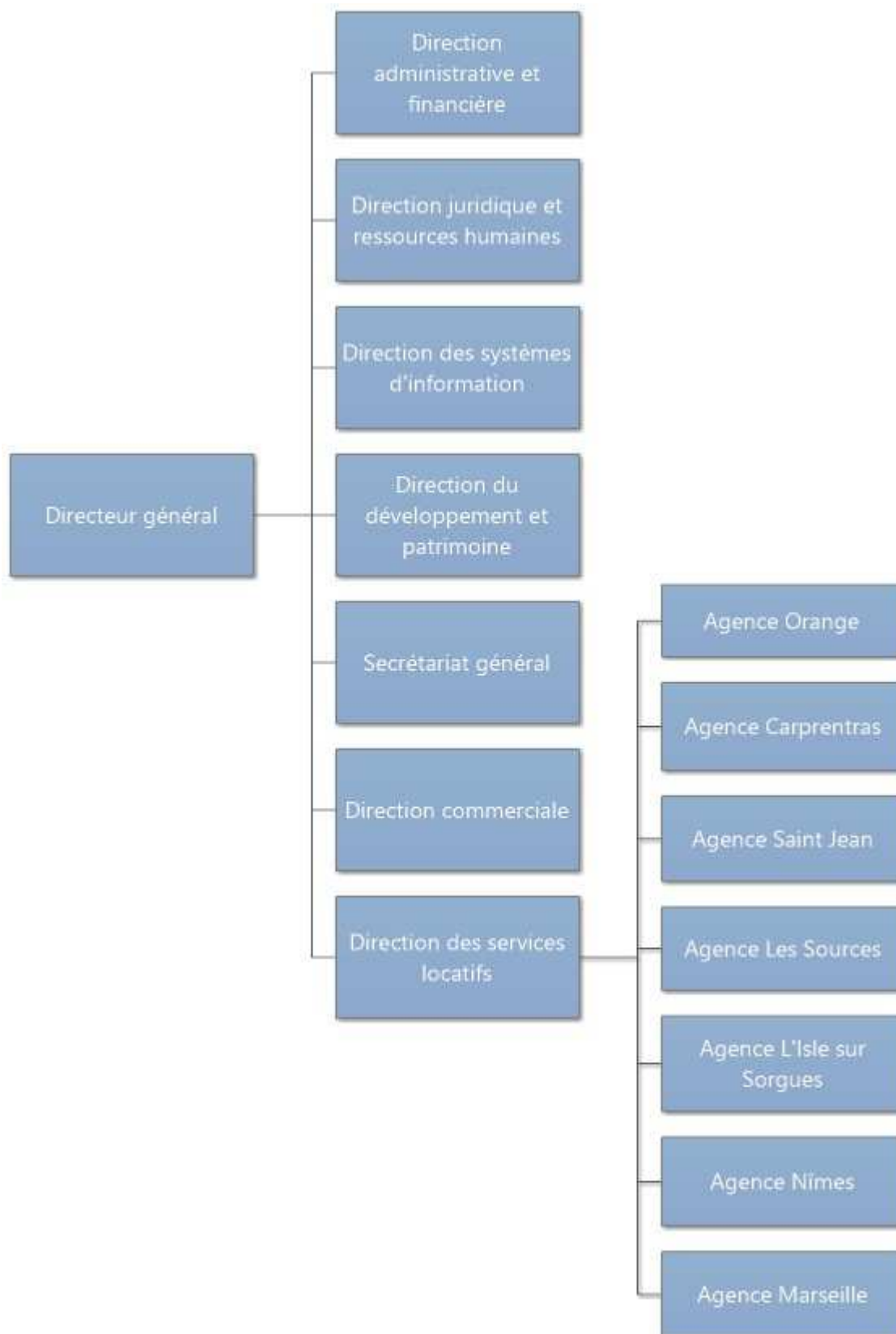
La reconstitution progressive des fonds propres annoncée dans cette simulation doit amener le CA à s'interroger sur le niveau de maintenance et le programme de réhabilitations, ainsi que sur la politique de loyers à la relocation et suite à réhabilitation. Une suppression de ces augmentations de loyers, une maintenance ramenée à la médiane et des fonds propres consacrés aux investissements en réhabilitation augmentés de 20 % porteraient, selon la simulation réalisée par l'ANCOLS, l'AFN à 7,4 % en fin de période, la CAF à 38,4 % et les fonds propres générés à 13,6 millions d'euros.

7. ANNEXES

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

RAISON SOCIALE :		GRAND DELTA HABITAT		
SIEGE SOCIAL :				
Adresse du siège :		3 rue Martin Luther King	Téléphone : 04 90 27 20 03	
Code postal :		84 000	Site internet : https://www.granddelta.fr/	
Ville :		AVIGNON		
PRESIDENT :		Michel GONTARD		
DIRECTEUR GENERAL :		Xavier SORDELET		
ACTIONNAIRE DE REFERENCE :		Action Logement Immobilier (ALI)		
CONSEIL D'ADMINISTRATION AU :		05/08/2018		
	Membres (personnes morales ou physiques)	Représentants permanents pour les personnes morales	Collège d'actionnaire d'appartenance	
Président :	Michel Gontard		Collège F	
	CONSEIL DEPARTEMENTAL 84	Corinne TESTUD-ROBERT	Collège C	
	Marie-Catherine BERTRAND		Collège F	
	Christian BOCCON-LIAUDET		Collège E	
	GRAND AVIGNON	Michel ULLMAN	Collège C	
	ACTION LOGEMENT IMMOBILIER	Geoffroy De TOUZALIN François GODIN	Collège D	
	Jean-Luc BONNAL		Collège D	
	Stéphane BONNOIS		Collège D	
	Jacques BRES		Collège F	
	Guy FARJON		Collège F	
	Jean-Claude MOLINA		Collège E	
	Bernard MONTOYA		Collège E	
	Patrice PERROT		Collège F	
	Nadège MUR		Collège B	
Représentants des locataires :	Yves MARTEYN		Collège A	
	Nora DJEZZAR		Collège A	
	Michel MUS		Collège A	
ACTIONNARIAT		Catégorie	Actionnaires les plus importants (% des actions)	
	Capital social :	11 472 015 Euros	Organismes collecteurs	ALI (97.4 %)
	Nombre d'actions :	764 801	Collectivités publiques	Ville Avignon (1.3 %)
	Nombre d'actionnaires :	134	Personnes monde coopératif	CEPAC (0.3 %)
COMMISSAIRE AUX COMPTES : J. Causse & Associés				
EFFECTIFS AU : 31/12/2017	Cadres :	65	Total administratif et technique : 294	
	Maîtrise :	178		
	Employés :	51		
	Gardiens :		Effectif total : 350	
	Employés d'immeuble :	56		
	Ouvriers régie :			

7.2 ORGANIGRAMME GENERAL DE GDH (SEPTEMBRE 2018)



7.3 RESIDENCES DONT LES CHARGES LOCATIVES ANNUELLES DEPASSENT 18 EUROS/M² EN 2016

Code interne	Nom du programme	Commune	Nombre de logements	Surface habitable en m ²	Charges générales réparties	Dont ascenseur	Dont chauffage	Dont eau individuelle	Date de régularisation	charges récupérable par m ²	récupérables hors ascenseur, chauffage et eau par m ²
0014	0014-AV DE TARASCON (116)	AVIGNON	1	68	1 310				août-17	19	19
0041	0041-RESIDENSEMBLE	AVIGNON	54	3 208	59 843				mai-17	19	19
0089	0089-L'OPPIDUM	NIMES	8	596	20 241			2 624	oct.-17	34	30
0100	0100-SIXTE ISNARD 1	AVIGNON	10	289	7 683				juin-17	27	27
0106	0106-SIXTE ISNARD 2	AVIGNON	6	380	7 593				juin-17	20	20
0202	0202-L'ARGENSOL	ORANGE	1	59	1 587				juin-17	27	27
0352	0352-CLOS D'ORVILLE BAS	NIMES	259	16 510	370 515		70 796		août-17	22	18
0376	0376-CLOS D'ORVILLE HAUT	NIMES	100	4 483	130 650	4 220	31 616		août-17	29	21
0500	0500-L'OBELISQUE	CARPENTRAS	1	55	1 635				sept.-17	30	30
0763	0763-COSTEBELLE	MARSEILLE 8EME	77	6 056	140 120				déc.-17	23	23
0766	0766-LA TIMONE 1	MARSEILLE 10EME	108	6 534	177 828	4 963	27 084		juil.-17	27	22
0767	0767-LA TIMONE 2	MARSEILLE 10EME	100	6 953	184 979		34 283		juil.-17	27	22
0770	0770-COEUR VILLAGE	MARSEILLE 15EME	18	757	22 143			5 198	juil.-17	29	22
0812	0812-LE BOILEAU	NIMES	65	4 308	124 788		39 685		sept.-17	29	20

7.4 DEMANDES DE LOGEMENT ENREGISTREES AU-DELA DU DELAI REGLEMENTAIRE

Numéro Unique	Date de dépôt	Date de l'enregistrement	Différence (en jours) entre la date de dépôt et la date d'enregistrement
084051808272611409	08/05/2018	08/08/2018	92
084021807992211409	21/02/2018	14/05/2018	82
084041808124011409	02/04/2018	19/06/2018	78
084011807915111409	31/01/2018	17/04/2018	76
084041808115011409	01/04/2018	15/06/2018	75
084041808111911409	12/04/2018	15/06/2018	64
084041808067811409	04/04/2018	04/06/2018	61
084021807862011409	01/02/2018	30/03/2018	57
084021807850311409	01/02/2018	27/03/2018	54
084021807850611409	01/02/2018	27/03/2018	54
084021807876011409	10/02/2018	05/04/2018	54
084061808242711409	06/06/2018	30/07/2018	54
084051808144311409	04/05/2018	25/06/2018	52
084041808058711409	12/04/2018	31/05/2018	49
084081808472511409	25/08/2018	12/10/2018	48
084031807912411409	02/03/2018	16/04/2018	45
084051808110711409	01/05/2018	15/06/2018	45
084041808057711409	17/04/2018	31/05/2018	44
084051808109611409	01/05/2018	14/06/2018	44
084041808058511409	18/04/2018	31/05/2018	43
084011807682211409	02/01/2018	13/02/2018	42
084031807969111409	21/03/2018	02/05/2018	42
084011807682511409	03/01/2018	13/02/2018	41
084021807792611409	01/02/2018	14/03/2018	41
084021807779511409	01/02/2018	12/03/2018	39
084021807780011409	01/02/2018	12/03/2018	39
084061808223911409	15/06/2018	23/07/2018	38
084021807800711409	08/02/2018	16/03/2018	36
084061808187811409	04/06/2018	10/07/2018	36
084011807700611409	15/01/2018	19/02/2018	35
084021807789211409	07/02/2018	14/03/2018	35
084011807736611409	24/01/2018	27/02/2018	34
084021807782911409	07/02/2018	13/03/2018	34
084041807993711409	10/04/2018	14/05/2018	34
084041808058011409	27/04/2018	31/05/2018	34
084011807681511409	11/01/2018	13/02/2018	33
084011807699111409	17/01/2018	19/02/2018	33
084031807883411409	08/03/2018	09/04/2018	32
084051808140511409	21/05/2018	22/06/2018	32
084061808198911409	11/06/2018	13/07/2018	32
084071808314311409	27/07/2018	28/08/2018	32
084011807675911409	12/01/2018	12/02/2018	31
084041808058911409	30/04/2018	31/05/2018	31
084051808071211409	05/05/2018	05/06/2018	31
084061808160711409	01/06/2018	02/07/2018	31
084061808198411409	12/06/2018	13/07/2018	31
084081808427211409	31/08/2018	01/10/2018	31
084091808446011409	03/09/2018	04/10/2018	31

7.5 DEMANDES DE LOGEMENTS NON RADIEES APRES SIGNATURE DU BAIL

Número Unique	Date de la radiation	Date de signature du bail	Délai de radiation (jours)
030081505329811409	18/08/2015	12/07/2013	767
084061302547611381	30/12/2015	02/04/2014	637
084061302667210107	30/12/2015	13/06/2014	565
084071100451310107	30/12/2015	16/07/2014	532
084090406702111381	01/09/2017	14/06/2016	444
084090815382011384	04/12/2016	04/01/2016	335
084011605195711381	08/02/2018	11/04/2017	303
084031504306011409	08/03/2017	15/06/2016	266
0841116062625GDPUB	20/10/2017	22/02/2017	240
084121404045511384	08/02/2018	07/07/2017	216
0841116062537GDPUB	20/10/2017	26/04/2017	177
030031707733411409	20/10/2017	28/04/2017	175
084031605433011409	09/02/2018	30/08/2017	163
0841216063720GDPUB	08/02/2018	06/09/2017	155
0300217076144GDPUB	20/10/2017	22/05/2017	151
084111505074111409	24/10/2017	30/05/2017	147
084041706884911409	20/10/2017	14/06/2017	128
030031302523311331	17/07/2017	12/03/2017	127
030101404348611331	11/03/2016	06/11/2015	126
084051706838511409	20/10/2017	16/06/2017	126
0841216063708GDPUB	23/10/2017	17/07/2017	98
084031403334511409	09/10/2015	08/07/2015	93
084061706976211409	20/10/2017	21/07/2017	91
0840617069263AL001	24/10/2017	01/08/2017	84
030111505685411409	10/02/2016	25/11/2015	77
084071504706811381	12/05/2016	25/02/2016	77
084021605309311409	22/11/2016	08/09/2016	75
084031504337711409	07/07/2015	27/04/2015	71
084051605981611409	22/11/2016	16/09/2016	67
0840616058617GDPUB	22/11/2016	16/09/2016	67
030081606938511409	10/11/2016	07/09/2016	64
084081605991311409	08/02/2018	07/12/2017	63
030051505049310107	06/01/2016	06/11/2015	61
030081404231310107	05/01/2016	05/11/2015	61
084061605830511409	22/11/2016	23/09/2016	60
084071707039011409	20/10/2017	21/08/2017	60
084051706807811409	20/10/2017	22/08/2017	59
084081605985011409	04/11/2016	06/09/2016	59
084061504682611404	06/11/2015	09/09/2015	58
084081504749511409	04/11/2016	07/09/2016	58
084101403866211409	07/11/2016	12/09/2016	56
084021403157811381	14/11/2016	23/09/2016	52
084081605991211409	14/11/2016	23/09/2016	52
030071606804111409	10/11/2016	20/09/2016	51
084031504307711409	24/07/2015	04/06/2015	50
084011605313011409	04/11/2016	16/09/2016	49
084091504855011409	06/01/2016	18/11/2015	49
0841215051624GDPUB	09/11/2016	21/09/2016	49
030061505258911331	02/08/2017	15/06/2017	48
030091404198311404	06/01/2016	19/11/2015	48
030111505639311409	06/01/2016	19/11/2015	48
030111404588711348	05/01/2016	19/11/2015	47
084081605995811409	07/11/2016	22/09/2016	46
084111505102511409	15/01/2016	01/12/2015	45
084041504362911409	10/02/2016	28/12/2015	44
084061504521211409	24/07/2015	10/06/2015	44
084021504205011384	05/01/2016	24/11/2015	42
084051504513511409	04/11/2016	23/09/2016	42
084071504692911404	04/11/2016	23/09/2016	42
084111505069111409	11/03/2016	01/02/2016	39
084031504257611381	19/11/2015	12/10/2015	38
084041403380711409	09/10/2015	01/09/2015	38
084081606100611409	07/11/2016	30/09/2016	38
084051403511911409	13/08/2015	08/07/2015	36
084041100611611409	09/10/2015	04/09/2015	35
013081518989811404	16/11/2016	13/10/2016	34
084041504409511409	06/01/2016	03/12/2015	34
084061202548711409	26/08/2015	23/07/2015	34
084121505181811409	10/02/2016	07/01/2016	34
030061505179711409	24/08/2015	23/07/2015	32
084071403602711409	13/08/2015	13/07/2015	31
084121505137711381	12/05/2016	11/04/2016	31
084061403577011404	06/01/2016	07/12/2015	30
084111505084611409	06/01/2016	07/12/2015	30

7.6 LISTE DES DEPASSEMENTS DES LOYERS MAXIMUMS (PLUS MAJORE)

Opération			Logement				Convention		Loyer mensuel pratiqué en euro Janvier 2018	Loyer mensuel maximum en euro Janvier 2018	Dépassement mensuel en euro
Code	Nom	Dép	Identifiant logement	Typologie	Surface Habitable	Surface Utile	Date d'effet	Taux maxi mensuel initial (non majoré) euro/m²			
23	LE VERONESE	84	758	Type 3	69,9	74,53	19/08/2011	5,39	428,7	425,5	3,2
41	RESIDENSEMBLE	84	1398	Type 4	77,97	83,01	13/10/2003	5,12	593,6	537,9	55,7
79	TOUR L'EVEQUE	30	2102	Type 3	53,89	57	01/10/2011	5,99	392,2	361,6	30,5
83	LE CLOS SAINT JEAN	13	2427	Type 4	87,09	88,28	29/11/2011	5,11	639,0	477,8	161,2
245	VILLAS DU SUD 2	26	9921	Type 4	82,6	82,6	14/11/2003	4,06	564,5	424,4	140,1
300	POINT DU JOUR	30	11097	Type 4	81,38	85,38	23/01/2007	4,73	581,8	462,7	119,1
352	CLOS D'ORVILLE BAS	30	13135	Type 3	54,34	58,44	28/04/2004	4,92	367,2	363,9	3,3
352	CLOS D'ORVILLE BAS	30	13155	Type 3	54,34	58,44	28/04/2004	4,92	367,2	363,9	3,3
352	CLOS D'ORVILLE BAS	30	13194	Type 5	78,56	82,66	28/04/2004	4,92	519,4	514,7	4,7
352	CLOS D'ORVILLE BAS	30	13244	Type 3	54,34	58,44	28/04/2004	4,92	372,9	363,9	9,0
352	CLOS D'ORVILLE BAS	30	13252	Type 3	54,34	58,44	28/04/2004	4,92	367,2	363,9	3,3
352	CLOS D'ORVILLE BAS	30	13268	Type 3	54,34	58,44	28/04/2004	4,92	367,2	363,9	3,3
352	CLOS D'ORVILLE BAS	30	13288	Type 3	54,34	58,44	28/04/2004	4,92	367,2	363,9	3,3
352	CLOS D'ORVILLE BAS	30	13316	Type 3	54,34	58,44	28/04/2004	4,92	367,2	363,9	3,3
352	CLOS D'ORVILLE BAS	30	13349	Type 4	66,42	70,52	28/04/2004	4,92	443,1	439,1	4,0
352	CLOS D'ORVILLE BAS	30	13371	Type 4	66,42	70,52	28/04/2004	4,92	443,1	439,1	4,0
376	CLOS D'ORVILLE HAUT	30	14166	Type 2	40,8	45,05	28/04/2004	5,64	428,2	321,6	106,6
376	CLOS D'ORVILLE HAUT	30	14173	Type 2	40,8	45,05	28/04/2004	5,64	327,7	321,6	6,2
395	HAUTS DE MASSANE	30	14716	Type 4	77,5	84,38	24/01/2009	4,99	506,3	461,4	44,9
398	LE CLOS ROUSSANE	30	14887	Type 3	67,22	71,69	18/05/2011	5,29	534,0	401,8	132,1
407	LE COLIBRI	84	15371	Type 4	73,6	87,4	30/06/2009	5,71	564,3	546,9	17,4
436	LA PLEIADE 3 F G H	84	16580	Type 3	71,6	77,1	30/06/2009	5,63	535,1	475,7	59,4
438	LA PLEIADE 4	84	16673	Type 4	92,5	102,56	12/08/2010	5,15	746,9	562,0	184,8
455	LE PRE DES ROSEAUX	84	17556	Type 4	84,79	85,79	22/05/2007	5,23	683,6	514,4	169,2
469	LES GARIGUETTES	84	17744	Type 4	90,55	90,55	10/09/2014	5,75	697,2	524,1	173,2
471	LA PLEIADE 1	84	17848	Type 4	90	99,8	22/05/2007	5,17	700,2	591,6	108,6
498	LES JARDINS D'AMELIE	84	18897	Type 4	83,43	83,43	08/03/2012	5,77	674,1	501,2	172,9
542	MARCEL PAGNOL	84	20306	Type 3	64,74	69,6	24/05/2006	4,90	419,6	400,3	19,3
549	LES KORRIGANS 2	84	20475	Type 4	80,43	82,78	28/12/2009	5,70	575,3	502,8	72,5
622	MAS DES SERINGATS	84	22008	Type 5	97,13	107,16	11/12/2009	4,68	710,3	534,4	175,9
643	GARCIN	84	22950	Type 3	82,39	83,79	13/10/2003	4,02	468,6	426,3	42,3
664	LE CLOS DES CISTES	84	23331	Type 3	62,02	62,02	20/08/2014	5,01	421,0	312,7	108,2
695	LES FERRADES	13	24674	Type 3	60,2	65,35	27/06/2012	5,92	488,8	402,8	86,1
695	LES FERRADES	13	24686	Type 3	60	64,85	27/06/2012	5,92	406,6	399,7	6,9
697	DOMAINE FRASCATI	13	25105	Type 4	84,31	89,68	25/07/2014	6,27	789,9	566,0	223,9
812	LE BOILEAU	30	27987	Type 4	67	71,8	24/06/2016	5,63	537,3	404,0	133,3
227	LES SANTOLINES	26	28573	Type 4	75,3	79,8	30/09/2014	6,23	566,5	500,4	66,1
572	LA CARITA	84	28658	Type 3	65,5	65,5	01/04/2015	5,56	484,4	364,5	120,0
572	LA CARITA	84	28662	Type 4	75,8	80,3	01/04/2015	5,56	593,9	446,8	147,1
687	CLOS DES CANTONNIERS	13	28825	Type 5	96,79	101,29	01/01/2011	5,91	697,4	634,0	63,4
687	CLOS DES CANTONNIERS	13	28828	Type 4	86,38	90,88	01/01/2011	5,91	625,7	568,8	56,9
687	CLOS DES CANTONNIERS	13	28834	Type 4	94,64	99,14	01/01/2011	5,91	682,6	620,5	62,1
687	CLOS DES CANTONNIERS	13	28842	Type 3	72,51	77,01	01/01/2011	5,91	530,2	482,0	48,2
809	COURS DES ARTS	30	29619	Type 2	45,6	49	01/10/2013	6,59	437,5	328,9	108,5
809	COURS DES ARTS	30	29623	Type 2	40,9	44,9	01/10/2013	6,59	315,9	301,4	14,5
101	SERENITAT	84	30258	Type 3	61,58	65,28	01/02/2016	6,06	526,2	395,6	130,6
757	CLOS AZUREL	13	30553	Type 4	77,1	81,17	01/01/2013	6,03	663,1	498,6	164,5
765	CASTEL D'AZUR	13	30710	Type 4	90	90	01/01/2014	6,07	731,3	549,9	181,5
780	XVEME CORPS	06	30767	Type 3	69,5	71,55	01/01/2014	6,70	641,7	482,5	159,2
780	XVEME CORPS	06	30795	Type 2	43	45,7	01/01/2014	6,70	409,9	308,2	101,7
541	CLOS CAMILLE	84	30980	Type 2	48,39	53,59	05/07/2016	6,00	427,7	321,5	106,1
541	CLOS CAMILLE	84	30990	Type 3	69,81	74,13	05/07/2016	6,00	591,6	444,8	146,8
541	CLOS CAMILLE	84	30995	Type 4	80,3	87,92	05/07/2016	6,00	701,6	527,5	174,1
786	DOMAINE DES COTEAUX	83	31258	Type 4	79,95	84,45	01/01/2016	5,56	564,1	469,5	94,5
786	DOMAINE DES COTEAUX	83	31259	Type 2	49,65	54,15	01/01/2016	5,56	361,7	301,1	60,6
764	LA ROSELIERE	13	31492	Type 4	81	83,44	01/01/2014	5,97	666,8	501,4	165,5
764	LA ROSELIERE	13	31507	Type 4	81,26	82,84	01/01/2014	5,97	662,0	497,8	164,3
764	LA ROSELIERE	13	31521	Type 3	69,64	73,04	01/01/2014	5,97	583,7	438,9	144,8
659	L'OREE DU LUBERON	84	31580	Type 3	70,02	75,57	01/11/2016	5,47	550,2	413,4	136,8
788	LE PANORAMA	83	32311	Type 2	51,39	55,89	01/01/2015	6,01	444,7	336,2	108,5
788	LE PANORAMA	83	32312	Type 3	60,18	64,68	01/01/2015	6,01	514,6	389,0	125,6
431	L'ENVOLEE	84	32505	Type 4	83,42	87,92	02/06/2014	5,38	657,2	476,1	181,1

Opération			Logement				Convention		Loyer mensuel pratiqué en euro Janvier 2018	Loyer mensuel maximum en euro Janvier 2018	Dépassement mensuel en euro
Code	Nom	Dép	Identifiant logement	Typologie	Surface Habitable	Surface Utile	Date d'effet	Taux maxi mensuel initial (non majoré) euro/m ²			
431	L'ENVOLEE	84	32533	Type 4	88,27	91,67	02/06/2014	5,38	655,9	496,4	159,5
431	L'ENVOLEE	84	32534	Type 4	88,27	91,67	02/06/2014	5,38	655,9	496,4	159,5
785	LES ADRECHS	04	32752	Type 4	84,27	90,21	01/01/2014	4,94	596,6	448,5	148,1
785	LES ADRECHS	04	32767	Type 4	80,84	86,11	01/01/2014	4,94	569,5	428,2	141,3
641	CAMARINA	13	32906	Type 3	67,64	67,64	01/01/2015	5,38	375,0	364,2	10,8
779	PARADIS ST ROCH	13	33074	Type 3	66,21	70,71	01/01/2015	6,14	577,9	434,5	143,4
965	PARFUM DE PROVENCE	83	33105	Type 3	61,4	67,15	01/01/2016	6,02	537,6	404,2	133,4
523	JARDIN DE LA FONTAINE	84	33203	Type 3	68,36	69,47	20/01/2017	5,54	512,0	384,9	127,1
784	LA BASTIDE MILLIERE	04	33632	Type 3	68,1	72,6	19/11/2015	5,32	513,7	386,5	127,1
628	PORT SUR LA SORGUE	84	33712	Type 3	64,9	69,4	30/11/2016	5,45	503,2	378,2	124,9
830	LE COLORAMA	30	33851	Type 3	69,49	73,84	01/01/2015	6,32	543,2	467,0	76,1
830	LE COLORAMA	30	33853	Type 3	70,61	74,96	01/01/2015	6,32	542,3	474,1	68,2
487	RESIDENCE DU COURS	84	34024	Type 3	70,15	70,15	20/01/2017	5,89	512,3	413,2	99,1
423	MAGENTA	84	34092	Type 4	75,25	79,75	11/12/2017	5,46	579,0	435,4	143,6
69	L'AUTAN	30	34181	Type 4	80	84,5	01/12/2015	5,90	663,6	498,9	164,7
598	LE JARDIN DE CARLA	13	34457	Type 3	70,31	70,31	01/01/2015	6,03	564,3	424,3	140,0
787	TRANSPARENCE	06	34636	Type 3	65,27	69,26	01/06/2015	6,14	566,0	425,6	140,4
499	LA TREILLE	84	34762	Type 3	65,24	69,2	09/03/2017	5,84	537,5	404,1	133,4
499	LA TREILLE	84	34772	Type 3	64,07	67,65	09/03/2017	5,84	525,5	395,1	130,4
TOTAL											7 998,7

7.7 LISTE DES DEPASSEMENTS DES LOYERS MAXIMUMS (SURFACES QUITTANCEES)

Opération		Logement				Convention APL			Dépassement en euros		
Code	Nom	Identifiant interne	Type	Financement	SH	Date d'effet	Taux mensuel initial	Surface corrigée	Loyer quittancé (01/01/2018)	Loyer maximum actualisé	Dépassement
0118	MILLION	002862	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	85,00	350,34	338,41	11,93
0118	MILLION	002866	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	85,00	350,34	338,41	11,93
0118	MILLION	002868	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	85,00	350,34	338,41	11,93
0118	MILLION	002869	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	85,00	350,34	338,41	11,93
0118	MILLION	002870	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	82,00	338,40	326,46	11,94
0118	MILLION	002876	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	87,00	358,30	346,37	11,93
0118	MILLION	002877	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	87,00	358,30	346,37	11,93
0118	MILLION	002879	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	85,00	350,34	338,41	11,93
0118	MILLION	002880	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	87,00	358,30	346,37	11,93
0118	MILLION	002889	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	82,00	338,40	326,46	11,94
0118	MILLION	002896	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	81,00	334,42	322,48	11,94
0118	MILLION	002898	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	77,00	318,49	306,56	11,93
0118	MILLION	002908	Type 3	HLMO	48	01/07/1986	15 FRF	77,00	318,49	306,56	11,93
0119	LOPOFA MONTCLAR	002915	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	106,36	445,53	423,45	22,08
0119	LOPOFA MONTCLAR	002916	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	74,26	318,49	295,65	22,84
0119	LOPOFA MONTCLAR	002917	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	101,04	422,00	402,27	19,73
0119	LOPOFA MONTCLAR	002918	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	70,35	302,57	280,08	22,49
0119	LOPOFA MONTCLAR	002921	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	77,09	321,32	306,92	14,40
0119	LOPOFA MONTCLAR	002923	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	77,09	330,44	306,92	23,52
0119	LOPOFA MONTCLAR	002929	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	70,11	290,39	279,13	11,26
0119	LOPOFA MONTCLAR	002931	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	106,32	445,89	423,29	22,60
0119	LOPOFA MONTCLAR	002939	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	95,73	385,19	381,13	4,06
0119	LOPOFA MONTCLAR	002941	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	106,36	445,89	423,45	22,44
0119	LOPOFA MONTCLAR	002942	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	78,17	326,45	311,22	15,23
0119	LOPOFA MONTCLAR	002945	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	106,36	445,89	423,45	22,44
0119	LOPOFA MONTCLAR	002946	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	74,26	310,28	295,65	14,63
0119	LOPOFA MONTCLAR	002949	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	95,73	394,13	381,13	13,00
0119	LOPOFA MONTCLAR	002951	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	77,90	322,21	310,14	12,07
0119	LOPOFA MONTCLAR	002952	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	106,61	427,19	424,44	2,75
0119	LOPOFA MONTCLAR	002953	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	77,90	330,44	310,14	20,30
0119	LOPOFA MONTCLAR	002954	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	106,61	445,89	424,44	21,45
0119	LOPOFA MONTCLAR	002959	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	70,11	298,59	279,13	19,46
0119	LOPOFA MONTCLAR	002964	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	77,88	322,47	310,06	12,41
0119	LOPOFA MONTCLAR	002968	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	70,09	290,62	279,05	11,57
0119	LOPOFA MONTCLAR	002969	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	95,73	402,10	381,13	20,97
0119	LOPOFA MONTCLAR	002970	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,60	382,19	368,67	13,52
0119	LOPOFA MONTCLAR	002972	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,60	382,19	368,67	13,52
0119	LOPOFA MONTCLAR	002974	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,60	381,88	368,67	13,21
0119	LOPOFA MONTCLAR	002976	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	87,97	370,25	350,23	20,02
0119	LOPOFA MONTCLAR	002977	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	87,97	362,29	350,23	12,06
0119	LOPOFA MONTCLAR	002978	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	83,34	341,16	331,80	9,36
0119	LOPOFA MONTCLAR	002979	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	83,34	350,06	331,80	18,26
0119	LOPOFA MONTCLAR	002980	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,60	390,15	368,67	21,48
0119	LOPOFA MONTCLAR	002982	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,60	382,19	368,67	13,52
0119	LOPOFA MONTCLAR	002984	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,60	382,19	368,67	13,52
0119	LOPOFA MONTCLAR	002985	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,60	390,15	368,67	21,48
0119	LOPOFA MONTCLAR	002987	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	87,97	355,11	350,23	4,88
0119	LOPOFA MONTCLAR	002989	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	83,34	342,10	331,80	10,30
0119	LOPOFA MONTCLAR	002990	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,60	381,88	368,67	13,21
0119	LOPOFA MONTCLAR	002992	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,60	382,19	368,67	13,52
0119	LOPOFA MONTCLAR	002995	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,60	390,15	368,67	21,48
0119	LOPOFA MONTCLAR	002997	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	87,97	370,25	350,23	20,02
0119	LOPOFA MONTCLAR	002999	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	83,34	350,34	331,80	18,54
0119	LOPOFA MONTCLAR	003000	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,60	381,88	368,67	13,21
0119	LOPOFA MONTCLAR	003004	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,60	381,88	368,67	13,21

Opération		Logement				Convention APL			Dépassement en euros		
Code	Nom	Identifiant interne	Type	Financement	SH	Date d'effet	Taux mensuel initial	Surface corrigée	Loyer quittancé (01/01/2018)	Loyer maximum actualisé	Dépassement
0119	LOPOFA MONTCLAR	003007	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	87,97	362,29	350,23	12,06
0119	LOPOFA MONTCLAR	003012	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	373,80	370,02	3,78
0119	LOPOFA MONTCLAR	003013	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	374,20	370,02	4,18
0119	LOPOFA MONTCLAR	003015	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	390,15	370,02	20,13
0119	LOPOFA MONTCLAR	003017	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	88,29	369,95	351,51	18,44
0119	LOPOFA MONTCLAR	003018	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	93,22	371,31	371,13	0,18
0119	LOPOFA MONTCLAR	003021	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	106,09	427,14	422,37	4,77
0119	LOPOFA MONTCLAR	003024	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	88,56	358,54	352,58	5,96
0119	LOPOFA MONTCLAR	003026	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	373,80	370,02	3,78
0119	LOPOFA MONTCLAR	003027	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	382,19	370,02	12,17
0119	LOPOFA MONTCLAR	003029	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	390,15	370,02	20,13
0119	LOPOFA MONTCLAR	003030	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	373,80	370,02	3,78
0119	LOPOFA MONTCLAR	003031	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	390,15	370,02	20,13
0119	LOPOFA MONTCLAR	003034	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	373,80	370,02	3,78
0119	LOPOFA MONTCLAR	003035	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	373,80	370,02	3,78
0119	LOPOFA MONTCLAR	003038	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	390,15	370,02	20,13
0119	LOPOFA MONTCLAR	003040	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	88,29	370,25	351,51	18,74
0119	LOPOFA MONTCLAR	003041	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	88,29	370,25	351,51	18,74
0119	LOPOFA MONTCLAR	003042	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	382,19	370,02	12,17
0119	LOPOFA MONTCLAR	003043	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	374,20	370,02	4,18
0119	LOPOFA MONTCLAR	003047	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,94	373,74	370,02	3,72
0119	LOPOFA MONTCLAR	003049	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	88,29	370,25	351,51	18,74
0119	LOPOFA MONTCLAR	003053	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	106,09	427,65	422,37	5,28
0119	LOPOFA MONTCLAR	003056	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	88,56	374,23	352,58	21,65
0119	LOPOFA MONTCLAR	003058	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	77,24	308,95	307,51	1,44
0119	LOPOFA MONTCLAR	003065	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	99,77	418,02	397,21	20,81
0119	LOPOFA MONTCLAR	003066	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	105,02	423,33	418,11	5,22
0119	LOPOFA MONTCLAR	003068	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	105,02	441,91	418,11	23,80
0119	LOPOFA MONTCLAR	003070	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	105,02	423,33	418,11	5,22
0119	LOPOFA MONTCLAR	003072	Type 4	HLMO	59	18/10/1986	15 FRF	99,77	418,02	397,21	20,81
0119	LOPOFA MONTCLAR	003073	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	75,28	314,51	299,71	14,80
0119	LOPOFA MONTCLAR	003074	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,53	381,88	368,39	13,49
0119	LOPOFA MONTCLAR	003080	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	87,91	362,29	349,99	12,30
0119	LOPOFA MONTCLAR	003083	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,26	382,19	367,31	14,88
0119	LOPOFA MONTCLAR	003085	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,26	390,15	367,31	22,84
0119	LOPOFA MONTCLAR	003086	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,26	373,74	367,31	6,43
0119	LOPOFA MONTCLAR	003087	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	92,26	390,15	367,31	22,84
0119	LOPOFA MONTCLAR	003088	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	87,65	370,25	348,96	21,29
0119	LOPOFA MONTCLAR	003090	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	77,24	322,47	307,51	14,96
0119	LOPOFA MONTCLAR	003094	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	77,24	308,91	307,51	1,40
0119	LOPOFA MONTCLAR	003096	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	75,28	314,51	299,71	14,80
0119	LOPOFA MONTCLAR	003099	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	77,24	308,95	307,51	1,44
0119	LOPOFA MONTCLAR	003101	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	77,24	322,47	307,51	14,96
0119	LOPOFA MONTCLAR	003104	Type 4	HLMO	58	18/10/1986	15 FRF	100,02	421,66	398,21	23,45
0119	LOPOFA MONTCLAR	003107	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	76,3	305,47	303,77	1,70
0119	LOPOFA MONTCLAR	003108	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	76,3	305,47	303,77	1,70
0119	LOPOFA MONTCLAR	003109	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	76,3	312,73	303,77	8,96
0119	LOPOFA MONTCLAR	003110	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	76,3	326,45	303,77	22,68
0119	LOPOFA MONTCLAR	003111	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	76,3	326,45	303,77	22,68
0119	LOPOFA MONTCLAR	003113	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	93,24	378,21	371,21	7,00
0119	LOPOFA MONTCLAR	003114	Type 5	HLMO	72	18/10/1986	15 FRF	122,13	501,22	486,23	14,99
0119	LOPOFA MONTCLAR	003124	Type 3	HLMO	48	18/10/1986	15 FRF	93,24	385,86	371,21	14,65
0119	LOPOFA MONTCLAR	003130	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	76,3	317,35	303,77	13,58
0119	LOPOFA MONTCLAR	003131	Type 2	HLMO	37	18/10/1986	15 FRF	76,3	326,45	303,77	22,68
TOTAL											1493,34

7.8 TABLEAU RECAPITULATIF DES IRREGULARITES RELEVÉES EN MATIERE D'ATTRIBUTIONS

Nombre de dossiers ciblés étudiés : 61 (représentant 1,4 % des attributions de mai 2016 à fin 2017)

Nombre de dossiers irréguliers constatés : 8

Programme	N° Logement	Numéro unique	Date décision CAL	Date signature du bail	Financement	Irrégularités constatées	loyers mensuel (EUR)
LA ROSELIERE	31519	013101624713611404	08/03/17	21/04/17	PLUS	Dépassement de 14% des plafonds PLUS majoré (pas d'enfant à charge déclarés dans la demande de logement), pas de baisse de revenus supérieure à 10% en année N-1	597
L'ENVOLEE	32524	084031706693984C01	02/05/17	18/05/17	PLAI	Dépassement de 22% des plafonds PLAI. Pas de baisse de ressources en N-1.	281
PARFUM DE PROVENCE	33117	083031024594811388	01/06/17	09/06/17	PLAI	Dépassement de 1 % des plafonds PLAI. Pas de baisse de ressources en N-1.	454
REVELATION	33167	006021709811411398	21/06/17	28/06/17	PLUS	Dépassement de 25% des plafonds PLUS. Pas de baisse de ressources supérieure à 10% en N-1.	353
QUINTESENS	33364	013071728151011409	12/07/17	21/07/17	PLI	Absence de pièces obligatoire (RFR N-2 du co-titulaire)	723
LE BOILEAU	28018	030091708311211409	01/09/17	08/09/17	PLS	Absence de pièces obligatoires (carte d'identité d'un enfant majeur)	503
PETUNIAS	17993	084101707257311409	03/10/17	27/10/17	PLUS	Dépassement de 7% des plafonds de ressources PLUS (employé GDH sur contingent préfecture). Dépassement de 22 % sur revenus N-1 (application d'un SLS)	424
LES VAGUES	30464	013101729437211409	25/10/17	17/11/17	PLI	Absence de pièces obligatoires : montant des revenus imposables à l'étranger. Dépassements potentiel de 4% des plafonds PLI (en considérant un salaire net de 7500€ pour M. indiqué dans le dossier). Par ailleurs le couple déclare des revenus fonciers (aucune pièce dans le dossier sur le logement en propriété).	1 470

7.9 LISTE DES GROUPES POUR LESQUELS LE GARDIENNAGE DOIT ETRE RENFORCE

Code	Nom du programme	Nombre de logements collectifs	Commune	Effectif employés d'immeuble (AP)	Effectif chargé de clientèle (CC) et Responsable de site (RS)	Total effectif affectés	Effectif minimum réglementaire
30	Jean catelas	128	AVIGNON	0	1,1	1,1	2
28	Louise Michel	31					
45	Le Loubiero 1	32					
59	Le Loubiero 2	75					
149	Barbière I (bas)	288	AVIGNON	3	2,3	5,3	6
154	Barbière II (Tour)	372					
402	Le pannisset	108	PONTET	0,1	0,5	0,6	1
687	Clos des Cantonniers	101	ARLES	0	0,4	0,4	1
361	La lèque	101	LAUDUN	0	0,4	0,4	2
760	Romaniquette	100	BERRE L'ETANG	0	0,5	0,5	1

L'effectif CC et RS est calculé par rapport au nombre de logements (source : annexe 4 du CCTP "ENTRETIEN ET HYGIENE DU PATRIMOINE DE GRAND DELTA HABITAT")

L'effectif agent de proximité est calculé par rapport au temps de travail (source : annexe 4 du CCTP "ENTRETIEN ET HYGIENE DU PATRIMOINE DE GRAND DELTA HABITAT")

7.10 VISITES DE PATRIMOINE (23 ET 30 JANVIER 2019)

Code programme	Nom programme	QPV ZRR	Nature du programme (N - AA - Acq -VEFA)	Financement d'origine	Nbre logts en collectif	Nbre logts en individuel	Nbre logts total
24	HERMES		Construction	PLAI/PLA	40		40
30	JEAN CATELAS		Acquisition sans amélioration	PLA	128		128
101	SERENITAT		VEFA	PLAI/PLUS/PLI	118		118
119	LOPOFA MONCLAR	QPV	Construction	HLMO	226		226
120	Fontcouverte		Construction	PLA	74		74
132	SAINT JEAN	QPV	Construction	HLMO	185		185
133	CROIX DES OISEAUX 3	QPV	Construction	HLMO	133		133
142	SOUSPIROUS		Construction	HLMO	197		197
145	GRANGE D'OREL II	QPV	Construction	HLMO	162		162
146	CHAMPFLEURY D	QPV	Construction	HLMO	108		108
149	BARBIERE I	QPV	Construction	HLMO	288		288
153	PONT DES DEUX EAUX	QPV	Construction	HLMO	213		213
154	BARBIERE II	QPV	Construction	HLMO	367		367
171	GRANGE D'OREL I	QPV	Construction	HLMO	314		314
423	MAGENTA		Construction	PLAI/PLUS	46		46
439	L'HIBISCUS		Construction	PLAI/PLUS/PLS	75	15	90
505	LE PARC	QPV	Construction	HLMO	162		162
561	VILLA ILONA		VEFA	PLAI/PLUS/PLS		40	40
696	LES ECHOPPES		Acquisition sans amélioration	PLA	154		154
741	TETE D'OR		Acquisition sans amélioration	PLA/PLAI	134		134
751	LES CEDRES 2		Acquisition sans amélioration	PLA	40		40
753	LA SOURCE	QPV	Acquisition sans amélioration	PLUS	193		193
754	RUE COLBERT	QPV	Acquisition sans amélioration	PLA	19		19
755	AIGUES MARINES		VEFA	PLAI/PLUS/PLS/PLI	93		93
756	MENAGE NEUF		Acquisition sans amélioration	PLA/PLUS	78		81
758	BOULEVARD NATIONAL	QPV	Acquisition sans amélioration	PLA	41		41
759	LA SALAMANDRE	QPV	Acquisition sans amélioration	PLA/PLUS	52	1	53
763	COSTEBELLE		Acquisition sans amélioration	PLS/PLI	76		76
764	LA ROSELIERE		VEFA	PLAI/PLUS	77		77
766	LA TIMONE 1		Acquisition sans amélioration	Non conventionné	108		108
767	LA TIMONE 2		Acquisition sans amélioration	Non conventionné	99		99
771	JARDINS TURQUOISES		VEFA	PLS	45		45
773	CŒUR CAPELETTE		VEFA	PLI	46		46
TOTAL					4 091	56	4 150

7.11 LISTE DES LOGEMENTS DONT LES CHAUDIERES N'ONT PAS ÉTÉ VISITÉES DEUX ANNÉES CONSECUTIVES

Numéro résidence	Nom résidence	Numéro logement	Date de la dernière visite (2018 ou 2019)*	Date de la visite précédente*	Délai depuis la dernière visite, ou entre deux visites (mois)
0428	LE MONTREAL	0428AP0024	<06/10/2015	<06/10/2015	>42
0442	RIBAS	0442AP0025	27/03/2018	13/10/2015	29
0445	PORTE NOUVELLE	0445AP0001	<16/10/2015	<16/10/2015	>42
0448	LE CLOITRE	0448AP0005	02/10/2015	<07/09/2015	41
0470	LES PEYSSONNIERES	0470AP0038	01/03/2018	14/09/2015	30
0505	LE PARC	0505AP0035	14/02/2019	<16/07/2015	>43
0505	LE PARC	0505AP0037	05/01/2018	<17/07/2015	>30
0505	LE PARC	0505AP0040	05/01/2018	<17/07/2015	>30
0505	LE PARC	0505AP0042	<17/07/2015	<17/07/2015	>44
0509	TERRES BLANCHES	0509AP0023	02/02/2018	<12/08/2015	>30
0509	TERRES BLANCHES	0509AP0024	23/08/2018	<12/08/2015	>36
0519	RUE DE LA MONNAIE	0519AP0001	<04/12/2015	<04/12/2015	>39
0530	GRAND JARDIN	0530AP0005	06/06/2018	<07/12/2015	>30

*Le sigle "<" signifie que la visite est antérieure à la date indiquée (la société s'est présentée, le locataire était absent ou introuvable). Le signe ">" signifie que le délai est supérieur à la valeur indiquée. Le contrat datant de 2015, les informations concernant la réalisation de visites antérieures n'a pas été transmise à l'Agence.

Source : Fiches d'intervention des visites d'entretien éditées le 04/03/2019; transmises le 11/03/2019

7.12 RESULTATS DE L'ANALYSE PREVISIONNELLE DE GDH

ETUDE PREVISIONNELLE GRAND DELTA HABITAT 2018/2023

	Résultat 2017	Budget 2018	Projeté au 30/06/2018					
	2017	2018	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<i>nombre de logements initial</i>	17 790	18 664	18 664	19 499	20 274	20 994	21 614	22 264
<i>nombre de logements livrés</i>	1 046	1 057	1 000	950	900	800	800	800
<i>nombre de logements vendus (dont vente en bloc)</i>	-154 -116	-164 -99	-165 -110	-175 -100	-180 -100	-140 -50	-150 -50	-150 -50
<i>nombre de logements démolis</i>	-18	0	0	0	0	-40	0	0
Total logements fin période	18 664	19 557	19 499	20 274	20 994	21 614	22 264	22 914
en K€								
<i>Loyers théoriques logements (hors livraisons N)</i>	87 800	92 853	92 853	96 782	100 749	104 257	107 799	111 377
<i>- % vacant financier</i>	2,30%	1,80%	1,80%	1,80%	1,80%	1,80%	1,80%	1,80%
<i>perte CA liée à la vacance</i>	-2 019	-1 703	-1 703	-1 742	-1 813	-1 877	-1 940	-2 005
Loyers émis (dont loyers constructions N-1 et réha)	85 553	90 950	91 000	95 039	98 936	102 380	105 859	109 373
+Loyers constructions livrées année N	1 800	2 290	2 200	1 900	1 800	1 750	1 750	1 750
Loyers stationnements	2 551	2 678	2 678	2 705	2 732	2 759	2 787	2 815
+ Loyers supplémentaires (relocation ou suite à réhabilitation)	150	200	200	202	204	206	208	210
+Autres loyers (foyers, commerces, bureaux...)	3 482	3 223	3 223	3 255	3 288	3 321	3 354	3 387
- Réduction Loyer Solidarité	0	-4 600	-4 100	-4 325	-8 579	-8 967	-9 364	-9 772
+ Marge Accession/Lotissement	238	445	350	300	400	400	400	400
TOTAL LOYERS & MARGE ACCESSION	93 774	95 186	95 551	99 077	98 780	101 849	104 993	108 163
<i>variation CA</i>		1,51%	1,89%	4,09%	-0,30%	3,11%	3,09%	3,02%
- Travaux Entretien ratio travaux en €/lg	-10 746 576	-9 500 486	-9 600 492	-9 500 469	-9 800 467	-10 000 463	-10 300 463	-10 600 463
- Taxe foncière (infl.+2%)	-7 481	-7 466	-7 400	-7 800	-7 914	-8 055	-8 200	-8 400
- CGLLS nette	-976	-1 453	-1 125	-1 000	-776	-1 279	-1 082	-1 139
- Masse salariale nette (+4%)	-17 335	-17 741	-17 783	-18 672	-19 606	-20 586	-21 615	-22 696
- Frais de fonctionnement (infl)	-6 159	-6 255	-6 200	-6 262	-6 325	-6 388	-6 452	-6 516
- Créances irrécouvrables	-1 014	-1 000	-950	-991	-988	-1 018	-1 050	-1 082
- Perte sur logements vacants	-379	-428	-428	-432	-437	-441	-445	-450
- Annuités prêts (existants et nouveaux + intérêts lignes découverts)	-43 204	-43 701	-43 195	-44 253	-47 599	-49 470	-51 666	-54 165
+reduction annuités suite allongement prêt CDC		0	0	2 559	2 541	2 422	2 342	2 327
% Annuités / Total Loyers	46,07%	-45,91%	-45,21%	42,08%	45,61%	46,19%	46,98%	47,93%
+ Produits financiers	698	640	640	600	750	900	1 000	1 100
+ Produits Annexes (infl)	4 498	3 954	3 954	3 994	4 033	4 074	4 115	4 156
+ Exceptionnel (dont degrevement tfpb)	1 955	-444	-300	-500	1 000	1 000	1 000	1 000
AUTOFINANCEMENT NET	13 631	11 792	13 164	16 819	13 661	13 007	12 640	11 698
% autofi / Total Loyers	14,54%	12,39%	13,78%	16,98%	13,83%	12,77%	12,04%	10,82%
- Fonds propres investis travaux d'amélioration (dont réhabilitation)	-7 429	-5 000	-5 000	-5 000	-5 050	-5 101	-5 101	-5 101
- Fonds propres investis constructions neuves	-17 135	-20 441	-19 201	-13 500	-5 873	-5 220	-5 272	-5 325
- Fonds propres investis structure	-1 638	-1 902	-1 902	-1 500	-2 500	-1 500	-1 500	-1 500
+ Fonds propres dégagés par les ventes	8 282	8 988	8 800	9 500	9 800	8 000	8 500	8 500
Trésorerie début période	59 331	52 000	52 000	47 861	54 180	64 218	73 404	82 671
TRESORERIE fin période	52 000	45 437	47 861	54 180	64 218	73 404	82 671	90 944
% trésorerie / CA		47,73%	50,09%	54,69%	65,01%	72,07%	78,74%	84,08%

7.13 RESULTATS DE L'ANALYSE PREVISIONNELLE AVEC LES HYPOTHESES MODIFIEES PAR L'ANCOLS

ETUDE PREVISIONNELLE GRAND DELTA HABITAT 2018/2023 Modifiée ANCOLS

	Résultat 2017	Budget 2018	Projeté au 30/06/2018					
	2017	2018	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<i>nombre de logements initial</i>	17 790	18 664	18 664	19 499	20 274	20 994	21 614	22 264
<i>nombre de logements livrés</i>	1 046	1 057	1 000	950	900	800	800	800
<i>nombre de logements vendus</i>	-154	-164	-165	-175	-180	-140	-150	-150
<i>(dont vente en bloc)</i>	-116	-99	-110	-100	-100	-50	-50	-50
<i>nombre de logements démolis</i>	-18	0	0	0	0	-40	0	0
Total logements fin période	18 664	19 557	19 499	20 274	20 994	21 614	22 264	22 914
en K€								
<i>Loyers théoriques logements (hors livraisons N)</i>	87 800	92 853	92 853	96 782	100 749	104 257	107 799	111 377
<i>- % vacant financier</i>	2,30%	1,80%	1,80%	1,80%	1,80%	1,80%	1,80%	1,80%
<i>perte CA liée à la vacance</i>	-2 019	-1 703	-1 703	-1 742	-1 813	-1 877	-1 940	-2 005
<i>Loyers émis (dont loyers constructions N-1 et réha)</i>	85 553	90 950	91 000	95 039	98 936	102 380	105 859	109 373
<i>+Loyers constructions livrées année N</i>	1 800	2 290	2 200	1 900	1 800	1 750	1 750	1 750
<i>Loyers stationnements</i>	2 551	2 678	2 678	2 705	2 732	2 759	2 787	2 815
<i>Loyers supplémentaires (relocation ou suite à réhabilitation)</i>	150	200						
<i>+Autres loyers (foyers, commerces, bureaux...)</i>	3 482	3 223	3 223	3 255	3 288	3 321	3 354	3 387
<i>- Réduction Loyer Solidarité</i>	0	-4 600	-4 100	-4 325	-8 579	-8 967	-9 364	-9 772
<i>+ Marge Accession/Lotissement</i>	238	445	350	300	400	400	400	400
TOTAL LOYERS & MARGE ACCESSION	93 774	95 186	95 351	98 875	98 576	101 643	104 785	107 953
<i>variation CA</i>		1,51%	1,68%	3,88%	-0,30%	3,11%	3,09%	3,02%
<i>- Travaux Entretien</i>	-10 746	-9 500	-11 852	-12 382	-12 874	-13 331	-13 725	-14 138
<i>ratio travaux en €/gt</i>	576	486	608					
<i>- Taxe foncière (infl.+2%)</i>	-7 481	-7 466	-7 400	-7 800	-7 914	-8 055	-8 200	-8 400
<i>- CGLLS nette</i>	-976	-1 453	-1 125	-1 000	-776	-1 279	-1 082	-1 139
<i>- Masse salariale nette (+4%)</i>	-17 335	-17 741	-17 783	-18 672	-19 606	-20 586	-21 615	-22 696
<i>- Frais de fonctionnement (infl)</i>	-6 159	-6 255	-6 200	-6 262	-6 325	-6 388	-6 452	-6 516
<i>- Créances irrécouvrables</i>	-1 014	-1 000	-950	-989	-986	-1 016	-1 048	-1 080
<i>- Perte sur logements vacants</i>	-379	-428	-428	-432	-437	-441	-445	-450
<i>annuités prêts (existants et nouveaux + intérêts lignes découverts)</i>	-43 204	-43 701	-43 195	-44 253	-47 599	-49 470	-51 666	-54 165
<i>+reduction annuités suite allongement prêt CDC</i>		0	0	2 559	2 541	2 422	2 342	2 327
% Annuités / Total Loyers	46,07%	45,91%	45,30%	42,17%	45,71%	46,29%	47,07%	48,02%
<i>+ Produits financiers</i>	698	640	640	600	750	900	1 000	1 100
<i>+ Produits Annexes (infl)</i>	4 498	3 954	3 954	3 994	4 033	4 074	4 115	4 156
<i>+ Exceptionnel (dont degrevement tñpb)</i>	1 955	-444	-300	-500	1 000	1 000	1 000	1 000
AUTOFINANCEMENT NET	13 631	11 792	10 712	13 737	10 385	9 472	9 009	7 952
% autofi / Total Loyers	14,54%	12,39%	11,23%	13,89%	10,53%	9,32%	8,60%	7,37%
<i>- Fonds propres investis travaux d'amélioration (dont réhabilitation)</i>	-7 429	-5 000	-6 000	-6 000	-6 000	-6 000	-6 000	-6 000
<i>- Fonds propres investis constructions neuves</i>	-17 135	-20 441	-19 201	-13 500	-5 873	-5 220	-5 272	-5 325
<i>- Fonds propres investis structure</i>	-1 638	-1 902	-1 902	-1 500	-2 500	-1 500	-1 500	-1 500
<i>+ Fonds propres dégagés par les ventes</i>	8 282	8 988	8 800	9 500	9 800	8 000	8 500	8 500
<i>Trésorerie début période</i>	59 331	52 000	52 000	44 409	46 647	52 458	57 210	61 946
TRESORERIE fin période	52 000	45 437	44 409	46 647	52 458	57 210	61 946	65 574
% trésorerie / CA		47,73%	46,57%	47,18%	53,22%	56,29%	59,12%	60,74%

Modifications ANCOLS en jaune : pas de loyer supplémentaire à la relocation ou après réhabilitation, travaux d'entretien calés à la valeur médiane de 635 euros par logement, fonds propres investis dans l'amélioration augmentés de 20 % environ.

7.14 SIGLES UTILISES

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

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

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

