

OPH DE MOSELLE (MOSELIS)

Metz (57)



RAPPORT DE CONTRÔLE 2017

N° 2017-058

RAPPORT DE CONTRÔLE 2017
N° 2017-058
OPH DE MOSELLE (MOSELIS)

Metz (57)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2017-058 OPH DE MOSELLE (MOSELIS) – (57)

N° SIREN : 392 139 317
Raison sociale : OPH
Président : M. Claude BITTE
Directeur général : M. Eric MICHEL
Adresse : 3 rue de Courcelles - 57071 METZ CEDEX 03
Collectivité de rattachement : Conseil départemental de la Moselle

AU 31 DÉCEMBRE 2016

Nombre de logement familiaux gérés	11 170	Nombre de logements familiaux en propriété:	11 663	Nombre d'équivalents logements (logements foyers...):	406
---------------------------------------	---------------	--	---------------	---	------------

Indicateurs	Organisme	Référence Grand Est	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				
Logements vacants	6,70%	6,50%	4,80%	(2)
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacances technique)	2,80%	2,20%	1,60%	(2)
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	9,20%	11,20%	9,70%	(2)
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0,44%			
Âge moyen du parc (en années)	41			
POPULATIONS LOGÉES				
(1)				
Locataires dont les ressources sont :				
- < 20 % des plafonds	19,50%	22,70%	21,60%	(1)
- < 60 % des plafonds	56,80%	59,40%	59,70%	(1)
- > 100 % des plafonds	11,20%	11,30%	11,20%	(1)
Bénéficiaires d'aide au logement	46,80%	50,10%	47,70%	(1)
Familles monoparentales	23,30%	19,10%	20,90%	(1)
Personnes isolées	39,30%	41,00%	38,30%	(2)
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	4,6	5	5,5	(2)
Taux de créances inscrit au bilan (% des loyers et charges)	14,40%		14,20%	(3)
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE				
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	6,55			
Fonds de roulements net global (mois de dépenses)	5,7		4,4	(3)
Autofinancement net / chiffre d'affaires	18,23%		12,24%	(3)

(1) Enquête OPS 2016

(2) RPLS au 1/1/2016

(3) Bolero 2015 : ensemble des offices de province

POINTS FORTS :

- ▶ Une organisation bien structurée et performante, notamment la gestion de proximité
- ▶ Un contrôle de gestion et un reporting de qualité
- ▶ Un dispositif performant en matière de pratiques d'achat
- ▶ Une politique des loyers transparente et un parc accessible aux personnes défavorisées
- ▶ Une qualité de service globalement satisfaisante, notamment le traitement des réclamations
- ▶ Une gestion sociale performante des impayés
- ▶ Une stratégie patrimoniale transparente et partagée

POINTS FAIBLES :

- ▶ Un contrôle interne qui reste à consolider (absence de cartographie des risques)
- ▶ Une vacance bien identifiée mais qui reste importante sur certains territoires
- ▶ Un dimensionnement des provisions pour charges locatives insuffisamment optimisé
- ▶ Une mobilisation insuffisante pour le logement des publics prioritaires
- ▶ Un retard de réhabilitation thermique du parc

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Des conditions de départ en retraite d'un précédent directeur général irrégulières (CCH R. 421-20 et R. 421-20-1)
- ▶ De trop nombreux avenants à des marchés de travaux ou de services passés alors que les modifications apportées sont substantielles (art. 139 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016)
- ▶ Deux opérations d'assistance à maîtrise d'ouvrage hors objet social (CCH L. 421-1, L421-3 et 4)
- ▶ Des délais obligatoires de restitution des dépôts de garantie aux locataires ni suivis, ni respectés (art. 6 de la loi Alur n°2014-366 du 24 mars 2014)
- ▶ Retards dans la mise en place des diagnostics réglementaires pour le plomb et l'amiante

Précédent rapport de contrôle : n° 2010-093 d'avril 2011

Contrôle effectué du 30/08/2017 au 13/12/2017

DIFFUSION DU RAPPORT DE CONTRÔLE : Juin 2018

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2017-058

OPH DE MOSELLE (MOSELIS) – 57

Synthèse	6
1. Préambule	8
2. Présentation générale de l'organisme	9
2.1 Contexte socio-économique	9
2.2 Gouvernance et management	10
2.3 Train de vie de l'organisme	16
2.4 Commande publique	16
2.5 Conclusion	18
3. Patrimoine	19
3.1 Caractéristiques du patrimoine	19
3.2 Accessibilité économique du parc	21
3.3 Conclusion	24
4. Politique sociale et gestion locative	25
4.1 Caractéristiques des populations logées	25
4.2 Accès au logement	25
4.3 Qualité du service rendu aux locataires	29
4.4 Traitement des impayés	31
4.5 Location à des personnes morales	33
4.6 Conclusion	33
5. Stratégie patrimoniale	34
5.1 Analyse de la politique patrimoniale	34
5.2 Évolution du patrimoine	35
5.3 Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage	37
5.4 Ventes de patrimoine à l'unité	42
5.5 Autres activités	42
5.6 Conclusion	45
6. Tenue de la comptabilité et analyse financière	46
6.1 Tenue de la comptabilité	46
6.2 Analyse financière	47
6.3 Analyse prévisionnelle	53

6.4	Conclusion	55
7.	Annexes.....	56
7.1	Informations générales, capital et répartition de l'actionnariat de l'organisme.....	56
7.2	Organigramme général du siège.....	57
7.3	Protocole d'accord transactionnel.....	58
7.4	Sigles utilisés.....	60

SYNTHÈSE

Au 31 décembre 2016, Moselis, Office public de l'habitat rattaché au département de la Moselle et premier bailleur mosellan, compte en gestion 11 170 logements pour 11 663 en propriété. Répartis de manière diffuse sur le département, seuls 13,3 % de ses logements sont situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) de Freyming-Merlebach, Forbach, Sarrebourg et Thionville.

Depuis le précédent contrôle de la Miilos, réalisé en 2010, l'office a amélioré l'organisation de son contrôle interne et actualisé régulièrement son plan stratégique de patrimoine.

Le parc, dont l'âge moyen est de 41 ans compte presque 40 % de logements en étiquette énergétique dégradée (E, F et G), les logements T3 et T4 représentent plus des deux tiers d'un parc correctement entretenu mais marqué par une vacance en progression dans le bassin houiller, les vallées industrielles en déprise et certains quartiers QPV.

L'organisation de l'office est structurée et performante, le contrôle de gestion et la culture qualité ont été développés et bénéficient de dispositif de reporting adaptés. Le souci de maîtrise de la dépense est particulièrement manifeste dans le dispositif d'achat, sur la base d'une négociation généralisée avec les fournisseurs. L'organisme devra cependant veiller à mieux appliquer les règles et procédures qu'il a lui-même arrêtées en matière de commande publique.

Les coûts de gestion sont relativement maîtrisés et les dépenses de personnel contenues, pour un parc plutôt dispersé et une organisation déconcentrée dans 6 agences.

Les loyers sont accessibles, la qualité de service apportée est correcte, à l'exception de quelques ensembles qui mériteraient un suivi particulier. L'effort réalisé pour l'accompagnement social des locataires, à travers des dispositifs de prévention et de règlement de l'impayé, est significatif et limite un montant en augmentation constante sur la période contrôlée.

La stratégie patrimoniale est cohérente, privilégiant le développement en zone tendue du sillon mosellan. L'office a choisi, à la lecture des modifications envisagées dans le projet de loi de finances 2018 de revoir sa stratégie de développement en stoppant toute production neuve au-delà de 2020. Or l'office dispose pourtant d'une situation financière solide lui permettant de concilier la réhabilitation de son parc et un développement adapté aux enjeux de son territoire. Cette décision ne peut pas donc être motivée pour des raisons financières, cela d'autant plus que l'impact des mesures de compensation n'était pas précisément connu.

Plusieurs marges de progrès sont identifiées pour améliorer le provisionnement des charges locatives, mobiliser les équipes de la gestion locative pour l'accueil des publics prioritaires et répondre aux objectifs fixés par l'État, réduire le délai de restitution des dépôts de garantie et répondre ainsi aux obligations réglementaires.

En matière patrimoniale, l'office a pris conscience de son retard en matière de réhabilitation thermique et lui donne désormais la priorité. L'office doit progresser dans son organisation pour respecter la réglementation relative aux diagnostics de présence de plomb et d'amiante. Les opérations d'accession sociale doivent être sécurisées et la professionnalisation de cette activité mérite de progresser.

Le directeur général

Pascal MARTIN-GOUSSET

1. PRÉAMBULE

L'ANCOLS exerce le contrôle de l'organisme Moselis 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'État 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'agrément

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 eut 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.

Moselis a fait l'objet d'un contrôle réalisé en 2010 et d'un rapport diffusé en avril 2011. Le précédent contrôle a mis en évidence une bonne organisation de la gestion de proximité ainsi qu'une rentabilité financière confortable.

Il a néanmoins relevé plusieurs points faibles tels que l'insuffisance du contrôle interne, un PSP limité aux seuls logements familiaux, une activité d'accession non maîtrisée, la présence d'emprunts structurés à risques (4,5 % de la dette), une PGE surévaluée minorant le résultat comptable et une étude prévisionnelle incomplète.

Le précédent contrôle a enfin souligné des anomalies comptables et un mauvais calcul concernant les cotisations CGLLS.

2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME

Moselis, office public de l'habitat à comptabilité commerciale, a été créé en 1949 à l'initiative du conseil général de la Moselle, sa collectivité territoriale de rattachement, pour répondre aux besoins d'habitat des territoires mosellans, concevoir des programmes immobiliers favorisant la mixité sociale et développer la qualité de service à l'attention des locataires.

Au 1^{er} janvier 2017, Moselis, premier bailleur mosellan et cinquième bailleur lorrain, gère près de 20 % des logements sociaux du département (62 505 logements). Son patrimoine se compose de 11 170 logements familiaux en propriété gérés par l'organisme (dont 11 302 sont conventionnés) et 899 logements gérés par des tiers (OPH de Sarreguemines, Gendarmerie Nationale et associations de gestion pour les logements-foyers). L'organisme possède 1 546 logements dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

Le patrimoine de l'organisme est surtout concentré sur le Sillon Mosellan (57 % du patrimoine), notamment dans les anciennes vallées industrielles de l'Orne et de la Fensch, et sur le Bassin Houiller (31 %). Il est à noter que l'organisme détient plus de logements sur les deux communes de Creutzwald (1 014) et de Forbach (998) que sur l'agglomération de Metz-Métropole (1 110). Le reste du patrimoine est localisé de manière diffuse dans les zones rurales du sud du département.

Principal opérateur du conseil départemental en matière de logement social, Moselis a été mobilisé, entre 2012 et 2017, pour mettre en œuvre les politiques de l'habitat de sa collectivité de rattachement sur ses différents territoires d'intervention¹.

2.1 CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE

Département qui dépasse le million d'habitants, la Moselle occupe une position privilégiée aux frontières de l'Allemagne, de la Belgique et du Luxembourg. Historiquement marqué par les activités minières, sidérurgiques, industrielles mais aussi militaires, ce territoire a durement été frappé par la crise des années 1970. Depuis lors, le tissu économique mosellan est marqué par le développement des activités tertiaires (services, commerces, santé...) et les échanges transfrontaliers avec le Luxembourg. La fermeture des casernes mosellanes et messines, au début des années 2010, a eu un impact notable sur l'économie et le marché immobilier local², avec notamment le départ de 12 000 personnes de l'agglomération messine.

Le sillon mosellan concentre les deux agglomérations les plus importantes : la communauté d'agglomération de Metz-Métropole (44 communes, 220 696 hab.) et celle de Thionville-Portes de France (13 communes, 79 028 hab.). Bien que la vacance de logements progresse généralement dans le département³, le marché locatif demeure relativement tendu sur les secteurs frontaliers (classement Scellier B1 ou B2 selon les communes) : plus de 9,5 €/m² de loyer mensuel moyen à la frontière luxembourgeoise, 9 €/m² sur l'agglomération de Thionville⁴.

¹ Plan Départemental de l'Habitat de la Moselle 2012-2017.

² Pierre Ginet, « *Les restructurations militaires en Lorraine : enjeux d'aménagement à différentes échelles* », Revue Géographique de l'Est, 2011.

³ Observatoire Départemental de l'Habitat de la Moselle (2016), page : 27.

⁴ Observatoire Départemental de l'Habitat de la Moselle (2016), page : 48.

Le marché locatif du bassin houiller, à proximité de la frontière allemande, apparaît pour sa part particulièrement détendu (prix au m² faible : 6,5 €/m²) et accessible, tout comme les secteurs du Saulnois et du sud Mosellan (5,8 €/m²).

Les trois quarts des ménages mosellans (76,1 %) sont éligibles à un logement social ; 59,6 % des locataires du parc social ont un revenu inférieur à 60 % des plafonds hlm, et près de 27 % ont un revenu inférieur à 30 % de ces plafonds. Il convient de souligner que plus de 17 % des foyers fiscaux vivent en Moselle sous le seuil de pauvreté, lesquels sont essentiellement situés dans les anciennes vallées industrielles de l'Orne et de la Fensch et dans le bassin houiller⁵. Quant au nombre de bénéficiaires du RSA, il a augmenté de 15,1 % entre fin 2013 et fin 2015⁶.

Aucun EPCI mosellan n'est délégataire des aides à la pierre.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

Moselis est administré conformément aux dispositions des articles L. 421-8 à 15 du CCH. Le conseil d'administration, composé de 23 membres, est présidé depuis le 1^{er} juin 2015 par M. Claude Bitte, conseiller départemental du canton de Sarrebourg, conseiller municipal de Morhange et président de la communauté de communes du centre mosellan (CCCM). Ce dernier a succédé à M. Jean-Pierre Spreng, ancien conseiller général et maire de Reding, lequel a présidé l'office entre septembre 2008 et juin 2015.

La composition, l'organisation et le fonctionnement du conseil d'administration sont formalisés dans un règlement intérieur actualisé le 1^{er} juin 2015. Pour faciliter la mise en œuvre opérationnelle de ses orientations stratégiques, le conseil d'administration a délégué au bureau une partie de ses prérogatives en matière d'investissements immobiliers, de construction, de réhabilitation et d'opérations financières, conformément à l'article R. 421-16 du CCH. Les délégations consenties par le conseil d'administration au bureau et au directeur général⁷ ne sont cependant assorties d'aucune « limite » en termes de montants financiers (opérations d'investissement, actes de disposition, transactions, gestion de la dette...), ce qui est contraire à la réglementation. L'organisme a corrigé cette irrégularité en cours de contrôle lors du conseil d'administration du 17 octobre 2017.

Le conseil d'administration a décidé d'instaurer les seules commissions prévues expressément par les textes, à savoir la commission d'attribution des logements et la commission d'appel d'offres. Il n'a pas souhaité mettre en place d'autres commissions thématiques (ex : patrimoine, gestion urbaine de proximité, finances...).

Les administrateurs disposent, d'une manière générale, d'éléments d'informations et d'analyse de qualité leur permettant d'exercer l'intégralité de leurs attributions.

La stratégie de Moselis a été formalisée, pour la période 2011-2016, dans la Convention d'Utilité Sociale contractualisée avec l'État le 11 avril 2011 et dans le Plan Stratégique de Patrimoine. Un bilan annuel exhaustif du suivi des principaux indicateurs est régulièrement présenté en conseil d'administration et soumis aux débats. Les orientations stratégiques (organisation générale des services, investissements, politique de

⁵ Observatoire Départemental de l'Habitat de la Moselle (2016), page : 13.

⁶ Observatoire Départemental de l'Habitat de la Moselle (2016), page : 14.

⁷ Règlement intérieur approuvé lors du Conseil d'administration du 1^{er} juin 2015.

réhabilitation, ventes, etc.) sont claires et pragmatiques. Elles sont reprises dans les déclarations annuelles de politique générale du président et largement partagées au sein des services.

L'absentéisme de certains administrateurs aux séances du conseil d'administration traduit une implication insuffisante.

L'équipe de contrôle a constaté un taux d'absentéisme non négligeable de la part de certains administrateurs. En effet, entre l'entrée en fonction du présent conseil d'administration le 1^{er} juin 2015 et la séance du 15 décembre 2016 (soit 8 séances organisées), le taux d'absentéisme des membres est de 29,35 %, soit environ un administrateur sur trois absent en moyenne.

Sur les 23 membres du conseil, cinq sont absents une fois sur deux et un administrateur n'a même jamais assisté à aucune séance durant cette période.

Cette situation avait déjà été soulignée dans le précédent rapport Miilos n°2010-093 diffusé en avril 2011.

L'agence rappelle que tout membre du conseil d'administration qui, sans motif reconnu légitime, ne s'est rendu à trois convocations, pendant une période de douze mois, peut, après avoir été mis en mesure de présenter ses observations, être déclaré démissionnaire par le préfet (CCH L. 421-13).

Dans ses réponses, Moselis a indiqué que, lors de sa première réunion trimestrielle 2018, le conseil départemental de la Moselle a procédé à la modification de la liste de ses représentants au conseil d'administration de l'office pour la mandature 2015-2021, ne renouvelant pas l'administrateur dont l'absence était systématique.

Moselis confirme, par ailleurs, que les autres administrateurs ne pouvant participer aux séances du conseil d'administration, informent systématiquement de leur indisponibilité et remettent régulièrement un pouvoir à un autre administrateur chargé de les représenter.

Moselis a connu trois directeurs généraux sur la période 2012-2016 :

- le premier, qui a dirigé l'organisme depuis 1992, est parti en retraite au 1^{er} juillet 2012 ;
- le second, accompagné dans sa prise de fonction par son prédécesseur en mai 2012, a quitté l'organisme en mars 2014 pour des raisons familiales et personnelles ;
- le troisième dirige l'organisme depuis juillet 2014.

Les conditions de départ en retraite d'un précédent directeur général n'ont pas respecté les évolutions de la réglementation et apparaissent irrégulières (CCH R. 421-20 et R. 421-20-1).

Plusieurs évolutions réglementaires ont impacté en 2009 les conditions de rémunération, les avantages et le contenu des contrats de travail des directeurs généraux des OPH.

Contrairement aux directeurs généraux des anciens OPAC, la rémunération du directeur général d'un OPH est « exclusive » de tous avantages annexes en espèces ou en nature autres que ceux mentionnés à l'article R. 421-20-1 du CCH.

En l'espèce, le précédent directeur général de l'OPAC de la Moselle, ancien fonctionnaire territorial en position de détachement, signe un contrat de travail le 18 décembre 1992. Ce contrat est modifié le 22 septembre 1997 pour intégrer les dispositions de la circulaire interministérielle du 13 mai 1997 qui fixe les rémunérations et avantages des directeurs généraux d'OPAC. Dans ce cadre, en sus de sa rémunération, sont consentis à l'intéressé :

- l'octroi d'une prime d'ancienneté (349,31 € par mois) ;
- l'usage d'un logement non conventionné de fonction de 6 pièces (1161,26 € de loyers et 212,33 € de charges supportés par l'organisme – valeur 2012) ;
- la mise à disposition d'un véhicule de fonction ;
- une indemnité de fin de carrière au moment du départ en retraite (32 866,20 €).

Ces avantages ont régulièrement été soumis et validés par le conseil d'administration de l'office et ont fait l'objet de déclarations au titre des avantages en nature.

Afin de se conformer au décret n°2009-1218 du 12 octobre 2009 relatif aux directeurs généraux des OPH et à leur rémunération, un avenant à ce contrat de travail a été validé par le conseil d'administration du 15 décembre 2009 et signé le lendemain par le président.

Cet avenant n'a cependant pas supprimé les clauses relatives à la prime d'ancienneté, l'attribution du logement de fonction et l'indemnité de fin de carrière⁸ devenues toutes trois irrégulières (CCH R. 421-20 du CCH et décret du 12 octobre 2009). L'ancien directeur général ne pouvait se fonder sur les stipulations de son contrat d'engagement initial pour demander le bénéfice d'une indemnité de retraite non prévue par aucun texte en vigueur.

Quand bien même l'action en recouvrement, par l'office, des sommes indûment perçues par l'ancien directeur général semble prescrite depuis le 31 août 2014, il n'en reste pas moins que l'office a commis une irrégularité en maintenant ces avantages, malgré la validation par le conseil d'administration du 15 décembre 2009. Moselis a ainsi subi un préjudice à due proportion.

La gouvernance actuelle de l'organisme, différente de celle présente entre 2009 et 2012, n'a pas souhaité répondre à ce constat. L'ancien directeur général, sollicité dans le cadre de la procédure contradictoire, a répondu «n'avoir aucun complément ni observation à formuler ».

L'analyse des contrats de travail et des modes de calcul des parts forfaitaires et variables de la rémunération des directeurs généraux suivants n'appellent pour leur part aucune remarque particulière.

2.2.2 Relations intra-groupes et coopération inter-bailleurs

Moselis dispose, au 31 décembre 2016, d'une participation de 15 225 € (435 actions d'une valeur de 35 € pièce) au sein de la SEM d'Aménagement de la Moselle (SODEVAM), dont le conseil départemental est l'actionnaire principal. Les relations entre ces deux structures concernent essentiellement des projets d'acquisitions foncières dans le cadre de ZAC et de répartitions de charges foncières (ex : opérations de Roncourt et de Yutz).

Moselis a créé en mars 2012, en partenariat avec deux offices départementaux lorrains (Vosgelis et mmH), un groupement d'intérêt économique : le GIMLOR (Groupement Immobilier Lorrain). Cette structure de coopération vise à développer des synergies et à favoriser des économies d'échelle dans les domaines :

- de la vente HLM (expertise, échanges d'expériences, outils) ;
- de la gestion des copropriétés suite aux ventes (762 lots gérés au 31/12/2016) ;
- de la maîtrise d'ouvrage pour la production particulière de logements à destination des personnes âgées ;
- de l'activité d'aménageur et la mise en place d'un observatoire du foncier.

⁸ Arrêt du 4 novembre 2014 de la cour Administrative d'Appel de Versailles – il confirme que les dispositions des articles R. 421-19 et suivants du CCH sont d'ordre public.

Ce groupement, dont les services sont composés d'une gestionnaire de copropriété à temps complet et d'une secrétaire comptable à temps partiel, est hébergé par mmH 16 rue de Serre à Nancy. Le GIMLOR ne poursuit aucun but lucratif.

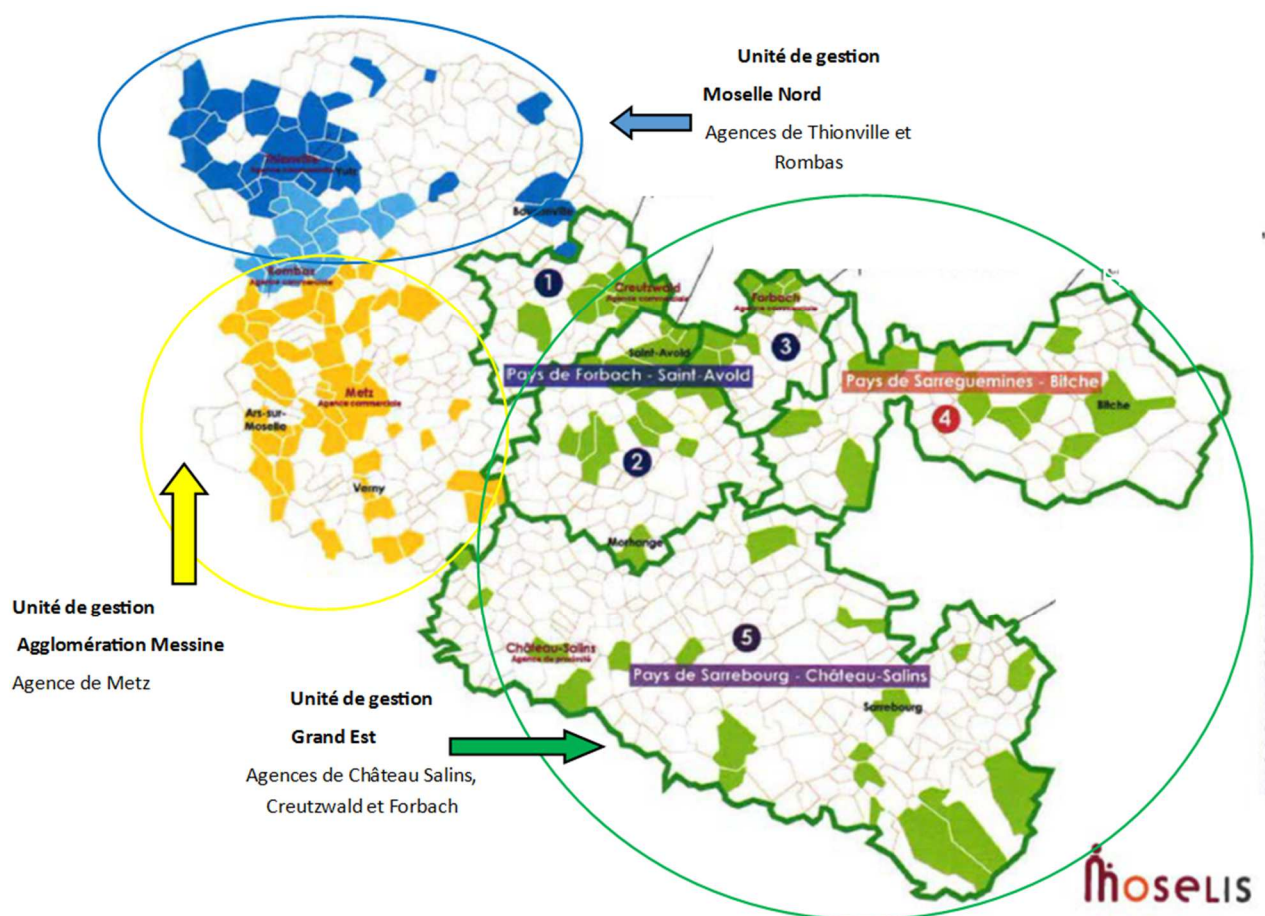
2.2.3 Évaluation de l'organisation et du management

Plusieurs réorganisations internes ont été conduites entre juillet 2012 et février 2014, lesquelles ont abouti à la création d'une direction méthode-qualité et contrôle interne (janvier 2013), d'un service équipement et énergie (mars 2013), d'une direction des ressources humaines (février 2014) et d'un service développement et programmation (février 2014).

Moselis est organisé en 5 directions fonctionnelles et 2 services particuliers placés sous l'autorité directe du directeur général :

- la direction du développement et du patrimoine (20 salariés) est chargée de la construction neuve en régie ou en Vefa, des réhabilitations, du foncier aménagé, des opérations de rénovation urbaine et des ventes HLM ;
- la direction de la clientèle (12 salariés au siège et 126 en agences) comprend les services de la gestion locative, de la maintenance courante de proximité, des marchés d'exploitation du patrimoine et de la communication vis-à-vis des locataires ;
- la direction administrative et financière (15 salariés) a en charge les domaines comptable, financier, les moyens généraux et le suivi des charges locatives ;
- la direction des ressources humaines (5 salariés) gère les personnels, la formation professionnelle, les questions de santé-sécurité au travail et la paye ;
- la direction méthode-qualité et contrôle interne (6 salariés) gère le système d'information et les réseaux, le contrôle interne, les démarches qualité et les affaires administratives générales ;
- le service des relations publiques (3 salariés) est chargé la communication externe et de la promotion des actions réalisées par l'organisme auprès des locataires et des partenaires extérieurs ;
- le service juridique et marché (5 salariés) est chargé des affaires juridiques, du contentieux, des questions d'acquisitions foncières et de la commande publique.

L'organisation de l'office est déconcentrée et privilégie les relations de proximité avec les locataires et les différents partenaires territoriaux. 65 % des effectifs sont en poste dans les six agences, notamment les salariés de la maintenance courante (gérants d'immeuble et ouvriers polyvalents). Les autres personnels sont en fonction au siège. Afin de s'adapter au découpage des territoires du conseil départemental, Moselis, tout en conservant ses agences, a mis en place au 1^{er} janvier 2017 une nouvelle organisation : trois unités de gestion (Grand Est, Moselle Nord et agglomération messine) ont été créées, avec une redéfinition du territoire d'intervention et du fonctionnement des 6 agences.



Ces évolutions organisationnelles n'ont pas affecté la qualité du service rendu aux locataires ni la continuité des missions assurées par l'organisme.

2.2.3.1 Gestion des ressources humaines

L'effectif comprend, au 1^{er} janvier 2017, 193 collaborateurs, dont 20 relèvent du statut de la fonction publique territoriale (10,4 % de l'effectif). Le règlement intérieur de l'organisme et la charte informatique, remis à jour le 1^{er} novembre 2015, encadrent les conditions d'activité des personnels et l'exécution du travail. Les salariés disposent tous de fiches de poste précises.

Les effectifs sont relativement stables. La moyenne d'âge des salariés est de 45,3 ans en 2016 avec une ancienneté moyenne de 14 ans. On dénote néanmoins un certain turn-over des personnels de terrain. En effet, entre 2012 et 2016, sur 65 départs de personnels tous motifs confondus (retraites, démissions, licenciements, ruptures conventionnelles ou de période d'essai), 35 concernent les gérants d'immeubles et ouvriers polyvalents.

L'absentéisme des salariés reste un phénomène préoccupant. Le niveau d'absentéisme des salariés passe de 6,3 % en 2012 pour atteindre 7,3 % en 2016. Il concerne essentiellement les personnels de terrain et se situe un point au-delà de la médiane nationale (6,3 % en 2015)⁹. La direction des ressources humaines mène plusieurs actions pour essayer d'endiguer ce problème (reporting précis, actions de formation des managers, des personnels de terrain, prime de remplacement...).

⁹ Rapport de branche de la Fédération des OPH, page 44.

L'office a mis en place un plan de formation professionnelle, lequel est suivi rigoureusement. Les budgets consacrés à la formation semblent cependant faibles. La direction générale fait le choix de contenir le budget formation en privilégiant des solutions alternatives : veille réglementaire, technologique, participation à des séminaires, aux réunions de l'Arelor et diffusion large de l'information en interne. Le budget représente 91 k€ en 2016, soit 1,8 % de la masse salariale (pour une moyenne nationale à 2,94 %¹⁰).

2.2.3.2 Contrôle interne, contrôle de gestion, contrôle qualité

La direction méthode-qualité et contrôle interne, pilotée par la directrice générale adjointe, a réalisé un effort important de formalisation des activités, des procédures et des processus, lesquels sont actualisés régulièrement. Une auditrice, ayant une expérience professionnelle dans un cabinet d'audit réputé, a été embauchée par l'organisme et suit ces thématiques (CUS, harmonisation des procédures, contrôle...). Des notes de service particulières complètent le dispositif. Les tableaux de bord mis en place par l'organisme et suivis au sein notamment des comités de territoire par agence (vacance, rotations, impayés, suivis des budgets, réclamations) sont particulièrement pertinents et homogènes. L'organisation du reporting permet à la direction générale de bien identifier les différents problèmes de gestion courante et d'apporter les réponses appropriées.

Si de nombreux risques ont été identifiés et font l'objet d'un audit interne et de préconisations à la direction générale (impayés, vacance, dommage-ouvrage, facturation...), Moselis n'a pas élaboré de cartographie des risques pour structurer et planifier ses activités de contrôle interne (ex : commande publique, contrôle de la dépense, diagnostics techniques amiante etc.). Par ailleurs, cette activité ne fait pas l'objet de restitutions et de retours formels en conseil d'administration.

Dans ses réponses, Moselis fait savoir qu'il s'est engagé dans le dispositif de prévention de la corruption proposé par la fédération des OPH dans le cadre des dispositions de la loi Sapin 2. L'élaboration d'une cartographie des risques sera réalisée en 2018-2019 dans le cadre de ce projet.

Le système d'information et d'administration des bases de données mis en place au sein de l'office est globalement bien organisé et permet de disposer d'informations précises utiles pour le pilotage de l'organisme.

Le contrôle de gestion est efficace et soutient le pilotage réalisé par la direction générale et le comité de direction, qui repose en grande partie sur un suivi régulier des indicateurs de la CUS. L'organisme a initié des démarches qualité avec notamment la mise en place d'un centre de relations clients en juillet 2014 (CRC) afin d'améliorer le traitement des réclamations des locataires par la mise en place d'un numéro de téléphone unique et une traçabilité des délais des réponses apportées. Moselis s'est par ailleurs engagé en 2017 dans la démarche « Quali'Hlm »¹¹ avec une certification attendue en 2018.

La transversalité est abordée dans les comités de direction, les comités d'investissement et les comités de territoires. Les différents entretiens conduits avec les personnels ont confirmé la qualité de la transmission de l'information au sein des services.

¹⁰ Rapport de branche de la Fédération des OPH, page 41.

¹¹ Quali'Hlm : Ce label est destiné aux organismes adhérents d'une fédération membre de l'union sociale pour l'habitat. Il acte, par une démarche de labellisation, l'engagement des organismes Hlm dans la qualité de service.

2.2.4 Gouvernance financière

La présentation annuelle des comptes satisfait aux obligations d'information légales du conseil d'administration quant à la situation financière de l'office. Les différentes données financières (tableaux de bord, projections...) sont abondantes et très précises. Enfin, les rapports financiers et d'activités présentés dans les diverses instances fournissent à ses membres une somme d'informations conséquente.

2.3 TRAIN DE VIE DE L'ORGANISME

L'organisme a initié depuis de nombreuses années différentes actions afin de maîtriser ses coûts de gestion (utilisation des véhicules de service, contrôle des déplacements, des impressions, des frais de réception, budget café des agences etc.).

Le recours à des prestataires extérieurs sur les thématiques de l'administration générale est très rare et circonscrit à des dossiers clairement identifiés.

Les remboursements des frais des administrateurs versés dans le cadre de leur mission sont conformes à l'article R. 421-10 du CCH.

2.4 COMMANDE PUBLIQUE

Moselis a mis en place, conformément à la réglementation, une commission des appels d'offres (CAO) ainsi qu'un règlement intérieur. L'office a intégré les dispositions du décret n°2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique et actualisé la composition de ladite commission (CCH R. 433-2). Les procédures sont formalisées et largement partagées.

Moselis a attribué 181 marchés en 2016 représentant un montant total de 34,1 millions d'euros, dont l'essentiel concerne les réhabilitations (10 258 k€), le gros entretien et grosses réparations (9 759 k€) et les fournitures courantes et de services (8 673 k€). Des accords-cadres multi-attributaires ont été relancés en accords-cadres à bon de commande mono-attributaire, notamment pour les peintures, les travaux d'étanchéités, les revêtements de sols, les travaux d'entretien courant (plomberie, menuiserie, sanitaire, électricité), les travaux d'assainissement et d'entretien des espaces verts.

L'organisme a élaboré une politique et des pratiques d'achats globalement performantes et efficaces, lesquelles ont été validées lors du conseil d'administration du 30 mars 2015. Celles-ci visent à introduire la forme négociée pour toutes les opérations d'achats jusqu'aux seuils autorisés. Un guide de la négociation, destiné aux salariés amenés à passer commande, a été élaboré et largement diffusé. Pour toute commande hors marché, trois devis sont demandés. La négociation s'engage alors auprès des fournisseurs. Les montants des remises obtenues apparaissent sur les devis. Pour les marchés négociés, le règlement de consultation précise la procédure et le gain obtenu est validé par le directeur général.

Toutes les commandes sont tracées et les gains suivis par direction : 1 161 k€ d'économies ont ainsi été réalisées en 2016.

Concernant les diagnostics amiante, l'idée de scinder en lots distincts la partie repérage et la partie analyse chimique des matériaux a permis à l'organisme de procéder à des économies importantes sur ce sujet.

Malgré ces bonnes pratiques, l'organisme rencontre des difficultés dans la mise en œuvre des dispositions qu'il a lui-même arrêtées et dans le contrôle de régularité de certaines procédures.

Plusieurs irrégularités ont en effet été constatées dans l'exécution de certains marchés :

- reconduction tacite de certains contrats sans remise en concurrence (ex : contrat de télésurveillance reconduits ponctuellement depuis 1992, contrats de gardiennage suite à incendie – 96 k€ de commande 2016 - la consultation d'un marché particulier a été lancée sur le sujet en décembre 2017) ;
- certains travaux sont réalisés par les services opérationnels hors marché formalisé faute de computation des seuils suffisamment précise et objectivée (ex : diagnostics obligatoires préalables aux ventes, diagnostics préalables à la location, impressions, encombrants, mandats aux agences immobilières, décontamination ou remise en état suite à sinistres) ;
- des devis sont demandés à des entreprises par les agences alors qu'un marché a été passé avec un fournisseur (ex : devis demandé à une entreprise de couverture en janvier 2017 pour des travaux de toiture sur un logement à Florange après une tempête ; certains travaux de peinture en 2015 pourtant couverts par des marchés et passés hors marché – ex : cage d'escalier du bâtiment Saphyr de l'agence de Metz en 2015) ;
- non-respect de certaines procédures internes de présentation des candidatures (ex : marchés de maintenance pour les agences passés en 2017 en peinture-revêtement de sols en sous-section 4 amiante à des entreprises qui n'avaient pas les qualifications exigées concernant l'amiante et qui ont quand même été retenues) ;
- absence dans les DCE¹² et non-remise des diagnostics amiante avant travaux conformément aux exigences de la réglementation (jugement du TA de Strasbourg du 25 janvier 2017 : Moselis condamné à verser 6 k€ à l'entreprise pour une démolition à Marange-Silvange).

L'organisme a contractualisé 104 avenants en 2016 pour des marchés de travaux ou de services, lesquels ne présentent pas de caractère de sujétions techniques imprévues mais relèvent de difficultés à estimer préalablement les besoins et à gérer certaines urgences dans le phasage des opérations (démolitions, désamiantage, diagnostics techniques, travaux de réhabilitation ou de maintenance courante).

Sur les 104 avenants passés en 2016¹³ : 12 sont sans incidence financière, 6 en moins-value, 32 en plus-value inférieure ou égale à 5 % et 54 en plus-value de plus de 5 %.

Sur ces 54 avenants en plus-value de plus de 5 %, 31 dépassent de plus de 15 % le montant contractualisé initialement et pourraient être regardés comme des modifications substantielles apportées à l'économie générale des marchés au sens de l'article 139 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016. À titre d'exemple :

- avenant 6 du marché 2013-118 – réhabilitation du CHRS de Forbach, lot 7 sanitaire, chauffage, ventilation, carrelage et faïence – marché initial 189 k€ HT, marché final 247 k€ HT (soit 30 % de dépassement) ;
- avenant 2 du marché 2015-156 – réhabilitation de 21 logements rue Erckmann Chatrian à Faulquemont, lot 8 électricité – marché initial 37 k€ HT, marché final 50 k€ (soit 34 % de dépassement) ;
- marché 2014-46 - 2^{ème} prolongation du marché de travaux, entretien, peinture et sols – lot 5 – agence de Rombas – montant du marché initial 84 k€ HT, marché final 119 k€ (soit 41 % de dépassement).

L'analyse des avenants contractés en matière de travaux révèle que ces derniers sont surtout liés à des erreurs ou des approximations en matière de définition préalable des besoins.

¹² Dossier de consultation des entreprises.

¹³ Rapport d'activité 2016 – Marchés Publics – pages 29 et 30.

Il a par ailleurs été observé que certains avenants ont été passés alors que les travaux avaient préalablement été réalisés (ex : travaux de chauffage sur une réhabilitation thermique de 107 logements rue Jean Jaurès et Louis Pasteur à Hayange en avril 2017 réalisés par un sous-traitant non déclaré alors que les travaux opérés sont des travaux d'électricité). Outre le fait que l'organisme n'a pas suivi les procédures émises relatives au suivi de la sous-traitance, la pratique des avenants de régularisation après travaux est bien évidemment à proscrire.

La mise en place d'une nomenclature interne interfacée avec les logiciels comptables ainsi qu'un renforcement du contrôle de l'exécution des marchés devraient permettre de remédier aux dysfonctionnements identifiés.

Enfin, les contrôles de factures effectués au siège et en agence par sondage n'ont pour leur part révélé aucune anomalie.

Moselis a pris acte de ces constats et entend multiplier ses efforts en matière de contrôle interne pour y remédier. L'office a d'ores et déjà actualisé sa procédure de passation des avenants aux marchés de travaux. Il souligne cependant, qu'en cas d'urgence, un arrêt temporaire de chantier, qui fait suite à l'attente de la signature d'un avenant ou d'une nouvelle consultation, peut engendrer des surcoûts disproportionnés.

2.5 CONCLUSION

La gouvernance de Moselis dispose d'éléments d'information et d'analyse de qualité lui permettant d'exercer l'intégralité de ses attributions et d'élaborer ses différentes stratégies. Il a cependant été constaté un absentéisme inquiétant de la part de certains administrateurs qui traduit un réel manque d'implication dans les affaires courantes de l'organisme. Le conseil départemental de la Moselle a pris acte du constat et pris les mesures appropriées.

Moselis a réalisé des efforts importants afin d'améliorer son organisation et son fonctionnement général. Il s'est lancé dans la mise en place du contrôle interne, dans la généralisation du contrôle de gestion, dans le développement de démarches qualité, dans des démarches originales d'amélioration des pratiques d'achats par la négociation généralisée avec ses fournisseurs.

Il devra cependant intensifier ses actions et optimiser ses pratiques en matière de contrôle interne, de contrôle de régularité, en définissant, par exemple, une cartographie des risques qui puisse hiérarchiser les enjeux et les priorités.

Les légitimes recherches d'optimisation des dépenses publiques ne doivent pas faire obstacle au strict respect de la réglementation dans le domaine de la commande publique.

Le pragmatisme du comité de direction ainsi que l'implication des personnels rencontrés constituent des atouts sur lesquels l'organisme peut s'appuyer pour corriger les écueils réglementaires identifiés.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTÉRISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

	Logements familiaux	Places en foyers		Total
		Unités autonomes *	Places et chambres **	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	11 170	0	0	11 170
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	493	316	90	899
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme		0	0	
Total	11 663	316	90	12 069

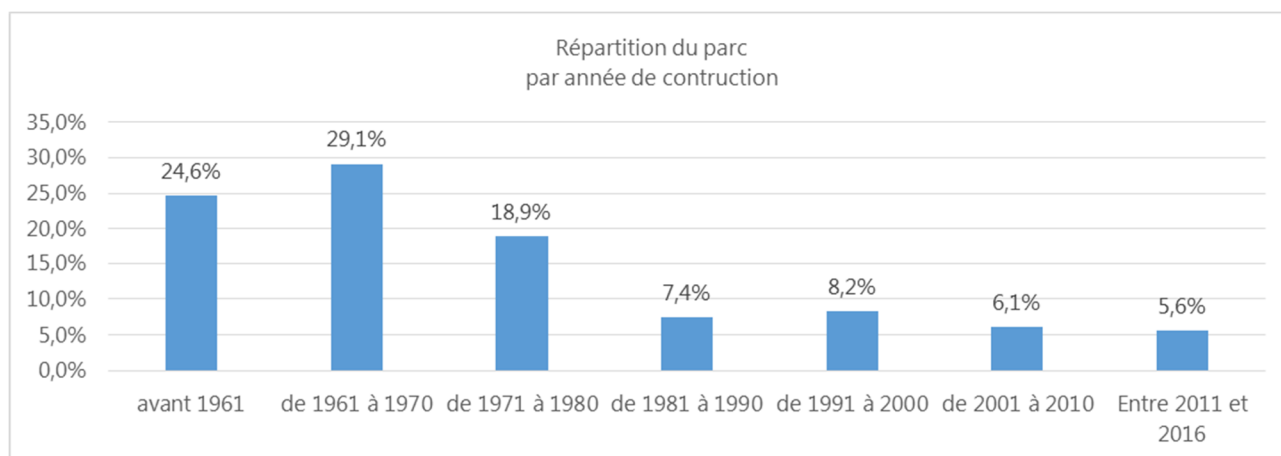
* Équivalence égale à un pour un ** Équivalence égale à un pour trois

Sources : Etats comptables réglementaires 2016

Sur les 11 663 logements propriété de l'organisme au 31 décembre 2016 : 11 302 sont conventionnés et 361 sont non conventionnés (dont 311 gérés par la Gendarmerie nationale et 50 non conventionnés mais gérés comme des logements sociaux). Il convient de préciser que l'OPH de Sarreguemines assure, depuis 1991, la gestion locative de 182 logements appartenant à Moselis dans l'est mosellan.

Le patrimoine de Moselis est essentiellement constitué de logements collectifs (92,1 %), 13,3 % des logements sont situés dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et 2,2 % en zones de revitalisation rurale. 83 % du patrimoine est situé en zone relativement tendue (zonage Scellier B1 et B2).

L'organisme a peu été concerné par le Programme National de Rénovation Urbaine : on décompte 805 logements sur les quartiers Arc-en-ciel à Freyming-Merlebach, Kobenberg à Forbach, « Cité Lorraine » à Sarrebourg et Côte des Roses à Thionville concernés par le premier programme Anru.



L'âge moyen du patrimoine de l'organisme est de 41 ans. Près de trois quart des logements ont été construits avant 1980, 85 % du patrimoine est ainsi concerné par la problématique amiante. Moselis a bâti ses premiers immeubles au début des années 1950 rue Georges Ducrocq à Metz sur les rives de la Seille. Il s'est ensuite développé de manière assez diffuse, au gré des besoins et des opportunités foncières, sur le sillon mosellan (2 806 logements dans les vallées industrielles de l'Orne et de la Fensch, 1 110 logements sur l'agglomération de Metz, 955 logements dans le secteur de Thionville), dans le bassin houiller (1 014 logements à Creutzwald, 998 à Forbach) et dans les secteurs ruraux du sud du département de la Moselle.

Malgré des gains importants permis par les constructions neuves et réhabilitations récemment opérées, une part importante du patrimoine de Moselis présente des étiquettes énergétiques dégradées (39,7 % des logements en étiquette E, F ou G).

Étiquette énergétique	A	B	C	D	E	F	G
Part du parc (en %) au 31/12/2016	0,0%	3,5%	21,6%	35,3%	31,3%	7,5%	0,9%

La problématique de la rénovation urbaine et énergétique d'une partie importante du patrimoine présente donc un enjeu particulier pour l'organisme.

Il convient par ailleurs de rappeler que l'article 12 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique a fait entrer la performance énergétique dans les critères de décence des logements. De récents contentieux juridiques avec certains locataires au sujet d'une mauvaise isolation thermique de leurs logements ont été perdus par l'organisme (11 k€ de condamnation sur un dossier à Carling et condamnation à des travaux sous astreinte sur un autre dossier à Creutzwald pour des problèmes de ponts thermiques).

Le parc est composé majoritairement de T4 (35,3 %) et de T3 (29,9 %), les grands logements T4 et plus représentent plus 12,5 % du patrimoine. Un logement sur deux présente une surface habitable de plus de 73 m², soit des surfaces habitables relativement élevées ayant un impact sur le loyer de sortie.

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Vacance et rotation	2014	2015	2016
Taux de vacance globale	6,3%	7,0%	6,7%
Ratio RPLS (moyenne départementale)	5,3%	6,0%	6,1%
Taux de vacance technique	2,6%	2,9%	2,6%
Ratio RPLS (moyenne départementale)	1,5%	2,0%	1,9%
Taux de vacance commerciale à + de 3 mois	2,7%	3,0%	2,8%
Ratio RPLS (moyenne départementale)	2,4%	2,0%	2,6%
Taux de rotation globale	10,0%	10,3%	9,2%
Ratio RPLS (moyenne départementale)	10,6%	11,0%	10,5%

Au 31 décembre 2016, la vacance, toutes causes confondues, concerne 758 logements. Elle représente 6,68 % du patrimoine, c'est à dire un niveau supérieur à la moyenne départementale. La vacance technique concerne 299 logements voués à la démolition, la vente ou en phase de réhabilitation.

La vacance commerciale à plus de trois mois connaît pour sa part, entre 2012 et 2016, une progression très importante et inquiétante (+70,97 %). Elle concerne des secteurs bien identifiés par l'organisme situés essentiellement sur le bassin houiller (quartier « Bellevue » à Forbach, les « Hirondelles » à Creutzwald), dans les vallées industrielles en déprise (les « Essarts » à Rosselange) ou certains quartiers dotés d'une mauvaise image (les « Provinces » à Yutz, la « Côte des Roses » à Thionville).

La vacance commerciale « frictionnelle », c'est-à-dire les logements vacants commercialement pendant plus de trois mois pour travaux avant remise en location, est suivie dans le cadre des comités de territoire et dans les réunions mensuelles tenues entre la direction clientèle et les agences. La vacance est analysée scrupuleusement ainsi que les nombreux coûts qu'elle engendre.

Suite au départ des locataires, l'organisme n'engage les travaux de remise en état des logements qu'après certitude de leur prochaine location, c'est-à-dire après les avis rendus par les CAL. Les travaux sont exécutés très rapidement après l'avis des CAL (15 jours en moyenne) et avant l'état des lieux des nouveaux locataires.

Le coût annuel moyen de la vacance pour Moselis a été de 2 751 k€ entre 2012 et 2016 ; il a augmenté de 41 % sur la période contrôlée.

Afin de renforcer l'attractivité de ses logements, Moselis a mis en place un « label hygiène » qui consiste à s'assurer du nettoyage complet des pièces d'eau et des équipements sanitaires avant remise en location. L'organisme réfléchit actuellement à la mise en place d'un « référentiel type » de logement proposé à la relocation, qui aiderait à mieux calibrer le montant des travaux et les budgets de remise en état.

Le taux de rotation des locataires de l'office apparaît enfin plus faible par rapport à ses homologues et concerne des secteurs d'habitat collectif bien identifiés, les locataires quittant l'organisme pour aller dans le neuf ou chez les concurrents. Moselis a mis en place plusieurs actions pour améliorer l'attractivité de ses immeubles et stabiliser le niveau de rotation des locataires (ex : quartier du « Wiesberg » à Forbach – rénovation de la cage d'escalier, peintures, vidéosurveillance).

Malgré toutes les actions conduites par l'organisme et l'importance de l'enjeu, ce dernier n'a pas formalisé une stratégie et un plan d'actions pour endiguer la vacance. Il a néanmoins mis en place depuis de nombreuses années les outils de pilotage, de reporting et de suivi concernant la vacance, lesquels sont pertinents et largement partagés en interne. Les personnels de terrain (responsables d'agence, chargés de clientèle, responsables de secteur, gérants d'immeuble) sont sensibilisés à la problématique.

3.2 ACCESSIBILITÉ ÉCONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

3.2.1.1 Niveaux des loyers des logements conventionnés

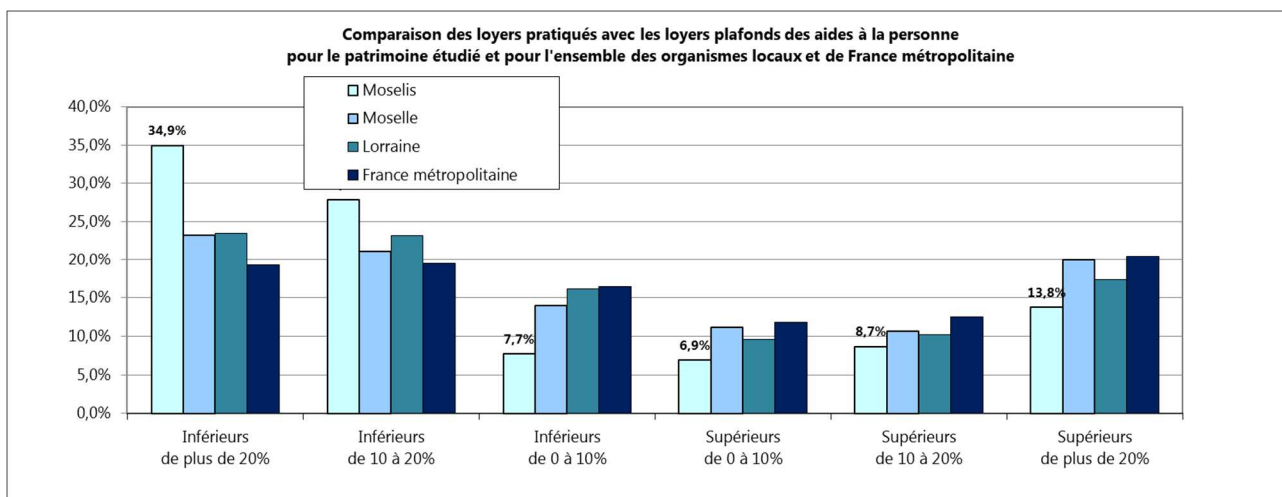
	Nombre de logements	Loyer mensuel en € par m ² de surface habitable		
		1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile
Moselis	11 120	4,1	4,6	5,6
Références Agglomération de Metz (CA2M)	27 044	4,6	5,2	6,0
Références Moselle	58 151	4,5	5,2	5,9
Référence Lorraine	133 698	4,4	5,0	5,8
Références France métropole	4 113 103	4,8	5,5	6,4

Sources : Ancols, RPLS au 1er janvier 2016

Au 31 décembre 2016, les loyers pratiqués par Moselis, rapportés au m² de surface habitable, sont en moyenne inférieurs de 11,5 % à ceux pratiqués par les autres organismes HLM de la région.

La comparaison des loyers pratiqués par l'organisme avec les plafonds APL confirme ce constat. En effet, 70,6 % des loyers pratiqués sont inférieurs aux plafonds APL. Les locataires des logements de l'organisme sont donc en grande partie solvabilisés par cette aide à la personne.

Le contrôle des loyers pratiqués par l'organisme (11 120 logements conventionnés) n'a pas révélé de situations de dépassement du loyer maximum fixé par les conventions contractées avec l'État (art. L. 442-1-1 du CCH).



L'analyse des loyers pratiqués en fonction du financement d'origine confirme la politique de loyers modérés de l'office. Ce dernier dispose d'une marge d'augmentation théorique de 6,85 % sur la totalité du parc conventionné.

Le patrimoine de Moselis apparaît donc particulièrement accessible pour les ménages modestes sur ses différents territoires d'intervention.

3.2.1.2 Politique des loyers

Le conseil d'administration de Moselis délibère annuellement et arrête les augmentations de loyers applicables aux locataires occupants conformément à l'article L. 442-1-2 du CCH, lesquelles ont été inférieures aux plafonds autorisés pour les exercices 2012, 2013 et 2014.

Moselis	2012	2013	2014	2015	2016
Loi de finances	1,90%	2,15%	0,90%	0,47%	0,02%
Revalorisation maximale	1,80%	2,00%	0,90%	0,47%	0,00%
Revalorisation moyenne pratiquée	1,51%	1,71%	0,90%	0,47%	0,00%

L'office a mis en place une politique et une grille des loyers, validées annuellement par le conseil d'administration, en fonction de l'attractivité du patrimoine et de la qualité du service rendu à ses locataires. Quatre segments de patrimoine ont ainsi été constitués sur lesquels l'organisme a modulé annuellement ses augmentations jusqu'en 2014. Après 2014, l'office a procédé à des augmentations homogènes de loyers.

Exercice	CATEGORIE A très bonne	CATEGORIE B satisfaisante	CATEGORIE C moyenne	CATEGORIE D à améliorer
2012	1,80%	1,60%	1,30%	1,00%
2013	2,00%	1,80%	1,60%	1,30%
2014	0,90%	0,90%	0,90%	0,90%
2015	0,47%	0,47%	0,47%	0,47%
2016	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

L'enquête SLS est réalisée au mois d'octobre de chaque année auprès des locataires assujettis et est quittancée au printemps de l'année suivante. En 2016, 4 138 locataires ont été enquêtés hors QPV, ZRR et bénéficiaires de l'APL.

314 locataires ont effectivement acquitté le SLS en 2016 pour un montant global annuel de 198 k€, ce qui représente 48 € en moyenne mensuelle par locataire. 121 locataires, qui n'ont pas répondu dans les temps, se sont vus appliquer un SLS forfaitaire, qui a généré 41 724 € de recettes pour l'organisme.

Sur les locataires enquêtés, 8 ont des revenus compris entre 100 % et 150 % des plafonds, 2 entre 150 % et 200 % et 1 au-delà de 200 %. Ces locataires font l'objet d'entretien personnalisé afin d'alerter quant à la perte du droit au maintien dans les lieux. L'organisme les oriente ensuite vers l'accession à la propriété. L'office n'a pas été amené à résilier de baux pour ce motif sur la période concernée.

Enfin, après échange dans le cadre du contrôle, conformément aux articles L. 441-10 et R. 441-27 du CCH, l'organisme a transmis au préfet son rapport annuel concernant le SLS ; il devra veiller à respecter les délais de transmission de rigueur.

3.2.3 Charges locatives

Les charges générales récupérables quittancées en 2016 se montent à 11 597 k€. Elles concernent essentiellement le chauffage (28 %), l'eau (24 %), l'entretien des parties communes (9 %) et des équipements collectifs (9 %).

Moselis a mis en place un télé-relevage des consommations d'eau deux fois par an (juillet et février) afin d'identifier les consommations anormales et prévenir les locataires concernés.

La régularisation des charges est annuellement effectuée au mois d'avril par la direction administrative et financière ; le 30 avril, le solde de régularisation est viré sur le compte des locataires. En mai, les impayés de charges sont donc connus. S'ouvre ensuite une phase d'échanges entre la direction financière et les conseillères sociales pour prendre en compte les difficultés des locataires et établir des plans d'apurement.

Le dimensionnement des provisions pour charges n'est pas complètement optimisé.

Pour l'exercice 2016, l'organisme a sur-provisionné 10,5 % des charges récupérables et rendu en moyenne 120 € à ses locataires.

Lors de cette régularisation de l'exercice 2016, il a été constaté des écarts très importants entre les provisions calculées et les régularisations opérées (30 %, 40 %, voire 60 % d'écarts selon les ensembles immobiliers). Les écarts de plus de 20 % entre les provisions appelées et les régularisations opérées concernent 87 programmes sur 468, soit 2 155 logements concernés.

15 % des locataires (1 759 ménages) ont un solde créditeur de charges supérieur à 300 € annuels.

Lors des contrôles effectués sur place, il a été constaté qu'une optimisation est possible. Sur les programmes 188 et 200 (Xouaxange), les dépenses liées aux contrats de robinetterie et d'entretien de VMC sont prévisibles car intégrées dans un marché spécifique, elles ont pourtant été sur-provisionnées de 33 %.

S'agissant de la réglementation en matière de récupération des charges de personnel, l'équipe de contrôle n'a relevé aucune anomalie. L'office a développé un outil lui permettant d'ajuster des pourcentages de récupération en fonction du temps passé sur site et des fonctions exercées.

Par ailleurs, un contrôle ciblé a été effectué sur le programme « les Provinces » à Yutz, aucune charge indûment récupérée n'a été constatée.

Dans ses réponses, Moselis a fait savoir qu'il mènera une étude approfondie sur la régularisation des charges 2017 afin d'adapter les appels à provisions pour les ensembles immobiliers où les écarts sont les plus significatifs et mieux optimiser les prévisions de dépenses récupérables sur ces immeubles.

3.3 CONCLUSION

Le patrimoine de Moselis, réparti de manière diffuse sur le département de la Moselle, est essentiellement constitué de logements collectifs. Si l'office est faiblement implanté en QPV, ses logements restent essentiellement situés en zones relativement tendues (B1 et B2 Scellier).

Le parc de l'organisme est abordable et accessible aux personnes à revenus modestes, notamment aux publics prioritaires. Une optimisation du provisionnement des charges récupérables lui permettrait par ailleurs de renforcer la solvabilité de ses locataires.

De nombreux immeubles de l'organisme sont anciens et concernés par les problématiques de réhabilitation thermique et de l'amiante.

La faiblesse des loyers pratiqués par l'organisme couplée au phénomène de vacance structurelle importante sur certains secteurs interroge directement Moselis sur l'attractivité de son patrimoine, notamment en secteur détendu.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTÉRISTIQUES DES POPULATIONS LOGÉES

En %	Pers. Isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles mono- parentales	Revenu <20 % *	Revenu <60 % *	Revenu >100 %*	Bénéficiaires d'APL + AL
Moselis OPS 2016	39,3%	7,2%	23,3%	19,5%	56,8%	11,2%	46,8%
Moselle	38,5%	9,0%	17,8%	22,9%	60,0%	10,2%	47,7%
Région Grand Est	41,0%	9,1%	19,1%	22,7%	59,4%	11,3%	50,1%

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

L'enquête sur l'occupation du parc social (OPS) menée en 2016 a connu un taux de réponse de 80,95 %. Selon les résultats de cette enquête, Moselis loge des populations économiquement un peu moins fragiles que ses homologues sur ses différents territoires d'intervention, notamment les ménages disposant de revenus inférieurs à 20 % des plafonds. Le taux de bénéficiaires de l'APL figurant ci-dessus concerne les personnes ayant répondu à l'enquête ; selon le suivi particulier de l'organisme, ce taux représenterait 51,58% en 2016.

Cette situation s'explique essentiellement par la faiblesse de l'implantation dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

Il convient de noter deux autres phénomènes importants concernant le peuplement des logements de l'organisme :

- la part importante des personnes isolées et des familles monoparentales (62,6 % des ménages logés),
- la précarisation grandissante des familles logées (seuls 31 % des locataires ont un emploi stable, 43 % ont des revenus précaires et 15 % sont demandeurs d'emplois).

4.2 ACCÈS AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

Les demandes de logements font l'objet d'un enregistrement dans le numéro unique départemental sous 15 jours. Elles sont radiées lors de l'attribution d'un logement conformément aux dispositions des articles R. 441-2-1 et suivants du CCH.

Au 30 avril 2017, 18 653 demandes actives de logements ont été recensées sur le département de la Moselle, dont 3 020 enregistrées par Moselis (soit 16 %).

La demande se concentre principalement sur l'axe Metz-Thionville (12 032 demandes soit 64,5 % du total). Les typologies les plus sollicitées portent sur des logements de type 2 (5 307 demandes) et 3 (6 006 demandes) soit plus de 60 % de la demande.

La situation du fichier SNE arrêtée au 30 avril 2017 fait ressortir un délai d'attribution moyen d'un logement social mosellan de 373 jours pour un délai anormalement long fixé par les services de l'État à 18 mois (540 jours) ; 27,86 % des demandes ont une ancienneté supérieure à 1 an dont environ les 3/4 sur l'axe Metz-Thionville.

Les chargés de gestion locative de l'office utilisent régulièrement le SNE pour proposer des logements, réduire la vacance et participer au logement des publics prioritaires. L'utilisation du SNE a permis à l'organisme de mieux objectiver sa connaissance de la demande et d'adapter sa politique de construction en conséquence, notamment en stoppant sa production en Moselle Est.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

La politique d'occupation de Moselis est formalisée au travers d'orientations annexées au règlement intérieur de la commission d'attribution des logements (CAL), lequel a été actualisé et approuvé par le conseil d'administration du 6 juillet 2017. Ces orientations intègrent les dispositions de la loi Égalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 :

- concrétiser le droit au logement comme droit fondamental et opposable, notamment vis-à-vis des ménages prioritaires au sens du DALO, de l'article L. 441-1 du CCH et du PDALHPD ;
- favoriser l'accès des personnes les moins favorisées au logement, hors QPV ;
- mener une politique d'équilibre de peuplement et de mixité sociale dans le cadre de la territorialisation des attributions selon les orientations définies par les Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) ;
- accorder une attention particulière, dans le cadre d'une convention signée le 22 mai 2017 avec le conseil départemental, au logement des jeunes de moins de 30 ans (notamment via la colocation), au logement des seniors de plus de 65 ans et des personnes à mobilité réduite ;
- réaliser au moins 25 % de ses attributions annuelles aux demandeurs du premier quartile en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), conformément à loi Égalité et Citoyenneté.

Si le conseil d'administration affirme son ambition, dans de nombreux documents, de développer la mixité sociale au sein de ses immeubles, de veiller aux équilibres sociologiques et de respecter les objectifs de peuplement, il n'a cependant pas défini de méthodologie ou de critères pour guider les choix de la CAL, ni déterminé d'indicateurs permettant de mesurer l'efficacité de la politique d'occupation qu'il s'est fixée.

Les services de Moselis n'ont en effet pas mis en place de dispositif d'observation ou de suivi du peuplement des immeubles. Les chargées de clientèle dans les agences ne disposent pas de synthèses détaillant à l'immeuble les indicateurs sociaux relatifs au peuplement (catégories socio-professionnelles des ménages, l'âge des locataires, le nombre de familles monoparentales etc.) alors qu'elles préparent les dossiers présentés en CAL.

Lors de la séance de la CAL du 18 octobre 2017 à Château-Salins, à laquelle participait l'équipe de contrôle ainsi qu'un représentant de la DDCS, ses membres ne disposaient d'aucune fiche de synthèse, de directive écrite ou d'outils pour adapter les propositions de logements aux orientations d'occupation sociale arrêtés par le conseil d'administration et être ainsi en mesure d'en évaluer l'efficacité.

Par ailleurs, Moselis n'a pas mis en œuvre les dispositions réglementaires relatives à la lutte contre la sous-occupation prévues par l'article L. 442-3-1 du CCH. Cette problématique est cependant particulièrement suivie par la direction clientèle : 448 ménages en sous-occupation (hors seniors) ont en effet été recensés au 31 décembre 2016, soit 4,31 % des locataires de l'office.

Selon l'organisme, suite aux évolutions réglementaires engendrées par la loi Égalité et Citoyenneté (art. L. 621-2 du CCH), ce taux de logements en sous-occupation va passer à 22,54 % (soit 2 345 locataires concernés), compte tenu notamment des particularités du patrimoine de l'office (« faux T3 et T4 »). Moselis a enfin intégré la nouvelle définition de la sous-occupation dans les orientations de la CAL le 6 juillet 2017.

La mise en place d'outils de suivi qualitatif du peuplement et des attributions permettrait non seulement au conseil d'administration de mesurer l'efficacité des objectifs qu'il s'est assigné mais aussi de veiller à l'application des dispositions réglementaires¹⁴ relatives à la sous-occupation en zone détendue.

Dans ses réponses, l'office a indiqué qu'il allait mettre en place une méthodologie adaptée pour favoriser la mixité sociale et mettre à disposition des équipes des fiches de synthèse pour les aider dans leurs tâches. L'organisme entend enfin établir un diagnostic précis pour faire baisser le taux de sous-occupation, en ciblant particulièrement les zones tendues.

4.2.3 Gestion des attributions

Moselis a mis en place, conformément à l'article R. 441-9 du CCH, une commission d'attribution des logements centralisée et 6 CAL décentralisées dans les agences. La CAL centralisée, compétente sur l'ensemble du département, est chargée des attributions dans les nouveaux logements construits, acquis et améliorés. Les CAL décentralisées décident pour leur part des attributions sur leurs territoires respectifs.

Elles se réunissent une fois par mois, voire parfois plus en fonction des enjeux liés à la résorption de la vacance.

Le règlement intérieur des CAL prévoit bien la présence, outre les 6 membres nommés par le conseil d'administration, du président de l'EPCI compétent, d'un représentant des associations agréées ISFT¹⁵ et d'un représentant des réservataires.

Les attributions sont réalisées conformément au règlement intérieur de la CAL, notamment en fonction des plafonds de ressources des demandeurs, du taux d'effort chargé et du reste à vivre. Des bilans précis de l'activité de la CAL sont présentés annuellement en conseil d'administration.

4.2.3.1 Analyse de la gestion des attributions

Moselis a attribué en moyenne, entre 2014 et 2016, 1 163 logements par an. En 2016, sans qu'il soit toujours possible de disposer de trois candidatures notamment en secteur détendu, 1 153 dossiers ont été présentés dont 1 132 au profit de ménages demandeurs et 21 au profit d'associations d'insertion. Sur les 1 132 dossiers émanant de ménages demandeurs, 87,27 % sont de nouvelles attributions, 12,7 % sont des mutations. 10 % des attributions ont concerné un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV). 65 % des attributions concernent les agences de Thionville (25 %), de Metz (21 %) et de Rombas (19 %), c'est-à-dire les zones locatives du sillon mosellan.

Pour 2016, la moitié des attributions concerne des personnes seules et des familles monoparentales. Un tiers des nouveaux locataires a moins de 30 ans et 38 % sont demandeurs d'emplois ou bénéficiaires des minima sociaux. Les attributions réalisées par l'office confirment la paupérisation des demandeurs, notamment chez les plus jeunes. 73 % des attributions réalisées en 2016 concernent des ménages dont les ressources sont inférieures à 60 % des plafonds et 45 % ont des revenus inférieurs à 30 % des plafonds surtout en QPV.

Les attributions ont été contrôlées sur la période 2014-2016, en particulier une trentaine de dossiers examinés lors des contrôles opérés dans les agences de Thionville, de Metz et de Forbach. Ces contrôles n'ont révélé aucune irrégularité. Les attributions opérées dans les 50 logements non conventionnés de l'organisme sont présentées en CAL et sont conditionnées au respect des plafonds PLI.

¹⁴ Courrier du DHUP au Délégué Général de l'USH du 12 juin 2017.

¹⁵ Ingénierie Sociale, Technique et Financière.

L'équipe de contrôle a également participé à la CAL de Château-Salins le 18 octobre 2017. La commission est organisée et se déroule conformément à la réglementation. Les échanges ont été riches et les participants particulièrement impliqués.

4.2.3.2 Gestion des contingents

Le patrimoine de Moselis fait l'objet de 1 685 droits de réservation identifiés dont l'office assure le suivi et la gestion en stock : 60 logements pour le ministère de la Défense, 6 pour l'Éducation Nationale, 227 pour le conseil départemental, 33 pour des communes, 508 au titre des 5 % pour les personnels civils et militaires de l'État et 851 réservés aux collecteurs Action Logement. Parmi ces derniers, Plurial était le principal réservataire avec 88 % des logements réservés à destination des salariés.

Le contingent préfectoral, en sus des « 5 % fonctionnaires », porte sur 25 % des logements ayant fait l'objet d'un concours financier de l'État et destiné au logement des publics prioritaires. Cette gestion est régie par une convention contractualisée entre l'État et l'Arelor¹⁶ pris en application du décret n°2011-176 du 15 février 2011 relatif à la procédure d'attribution des logements sociaux et au droit au logement opposable.

Cette convention, dans laquelle s'inscrit Moselis, prévoit une gestion en flux du quota de réservation de 25 % des logements ayant reçu des concours financiers de l'État.

Des objectifs précis sont ainsi assignés annuellement à l'organisme pour le logement des publics prioritaires.

Moselis ne se mobilise pas suffisamment afin d'atteindre les objectifs assignés par l'État pour le logement des publics prioritaires.

Logement des publics prioritaires	2014	2015	2016	Au 31/07/17
Objectifs assignés par l'État	242	276	264	253
Réalisations de Moselis	240	181	189	96
dont Dalo	16	21	43	10
Taux de réalisation (en %)	99,2%	65,6%	71,6%	37,9%

Sur les exercices 2014-2015-2016, Moselis n'atteint pas ses objectifs en matière de logement des publics prioritaires et sa contribution au titre des relogements Dalo apparaît relativement faible par rapport à ses homologues.

Cette situation étonne étant donné que l'office est le premier bailleur mosellan en nombre de logements, que son implantation est diffuse et que ses loyers sont particulièrement accessibles.

Selon l'organisme, la demande prioritaire s'exerce surtout sur Metz et Thionville, communes où l'organisme dispose de peu de logements à proposer. L'organisme serait également confronté à un nombre de refus important et répondrait aux demandes de la Commission Technique Inter- Bailleurs (CTIB) lorraine chargée du relogement des publics prioritaires autant que de possible.

Ainsi, au 31 juillet 2017, Moselis n'avait atteint que 37,94 % de ses objectifs annuels, avec des disparités très importantes selon les agences.

Les diligences conduites sur pièce et sur place, les entretiens avec les différents personnels, ont certes confirmé une certaine sensibilité sur le sujet mais aussi une certaine lourdeur et lenteur dans l'organisation. Les chargés

¹⁶ Arelor : Association des organismes HLM de Lorraine.

de clientèle n'ont en effet pas le réflexe de prioriser leur activité vis-à-vis des publics prioritaires, les responsables d'agence n'ont pas mis en place de démarche proactive et intégré cette problématique dans la recherche de mixité en terme d'occupation du parc. Moselis est également invité à apprécier les demandes prioritaires à l'échelle de l'ensemble de l'agglomération de Metz ou de Thionville, sans se limiter à la seule commune centre.

Moselis dispose de toutes les compétences et des moyens pour atteindre les objectifs fixés et tenir son rôle dans le logement des publics prioritaires mosellans ; ces objectifs représentent en effet seulement un quart de ses attributions annuelles (250 attributions prioritaires sur un volume annuel de 1 000).

Dans ses réponses, l'office concède que les objectifs n'ont pas été atteints entre 2014 et 2016 et souligne qu'un effort soutenu a été réalisé en 2017 avec 195 relogements. Des réunions ont eu lieu entre Moselis et la DDCS pour clarifier le comptage et les résultats.

4.3 QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La qualité de service rendu aux locataires est une préoccupation forte tant du conseil d'administration que des équipes opérationnelles. Les différentes enquêtes triennales de satisfaction conduites depuis 2004 par l'organisme, ainsi que des enquêtes à l'attention des nouveaux entrants sont régulièrement analysées par la direction clientèle et présentées aux administrateurs : relations avec les chargées de clientèle, visites des logements, états des lieux, propreté, encombrants, incivilités, stationnements.... Des actions d'amélioration sont ensuite mises en œuvre et évaluées.

4.3.1 Actions de proximité

Moselis a initié parallèlement de nombreuses actions pour améliorer le vivre ensemble au sein de ses ensembles immobiliers : magazine « Mieux Vivre » à destination des locataires, concours de dessins, tournée « Esprit Nature », concours « Famille à énergie positive », calendrier thématique « J'aime mon quartier », dépliant « Comprendre ses charges locatives », campagne « tour de nettoyage », fête des voisins etc.

4.3.2 Réclamations locatives

Parmi toutes les actions menées, la plus emblématique concerne la mise en place d'un numéro unique et d'un centre de relations clients (CRC) en juillet 2014 afin d'optimiser le suivi et le traitement des réclamations. Le dispositif est assuré par trois téléconseillers, salariés d'un prestataire extérieur spécialisé implanté à Marseille (157 k€). La mise en place de ce dispositif a révélé l'importance pour l'office de disposer d'une astreinte technique en dehors des heures ouvrées et non plus seulement les week-ends et jours fériés.

Le système intégré de suivi des réclamations mis en place en 2014 a pour objectif de garantir une réponse à toute demande d'explication ou de réclamation et d'en assurer la clôture dans un délai de 30 jours à compter de sa date de réception. Les personnels de l'organisme interviennent directement (bons de travaux régie) ou font intervenir les entreprises pour réaliser les travaux (bons de travaux entreprise). L'analyse des données, le pilotage du dispositif et le suivi des bons de travaux sont opérés en comité de territoires. Les personnels sont directement intéressés à l'atteinte de ces objectifs dans le cadre de leurs rémunérations.

En 2016, Moselis a enregistré 16 105 réclamations dont 15 214 réclamations techniques (soit 1 267 en moyenne mensuelle). 618 se sont soldées sans engagement car à la charge du locataire. Les demandes portent sur les parties communes et mais aussi sur la partie privative des logements, essentiellement sur des problèmes de plomberie-sanitaire (33 %), d'électricité et d'interphonie (17 %), de menuiseries extérieures (16 %), de

chauffage-ventilation (6 %), de serrurerie (4 %) et de nettoyage (4 %). 99,5 % des réclamations sont réglées dans les 30 jours. Au titre de la qualité de service, Moselis vise l'obtention du label « Quali'Hlm » en 2018.

4.3.3 Concertation locative

Le plan de concertation locative a été révisé le 29 janvier 2014 avec les associations représentatives des locataires ; il est opérationnel. De nombreux sujets relatifs à la vie quotidienne dans les immeubles sont abordés (travaux, charges, propreté ...). Le conseil de concertation locative a décidé de ne pas instituer de locataires référents dans les immeubles.

4.3.4 Gestion de proximité

La visite de patrimoine du 17 octobre 2017 et celles menées dans les agences de Thionville, de Metz, de Forbach et de Château-Salins, ont confirmé la qualité du patrimoine, l'implication des équipes de terrain, le bon niveau d'entretien et de nettoyage des parties communes.

Il a cependant été constaté quelques secteurs bien circonscrits sur lesquels Moselis devrait accélérer ses interventions (encombrants, tags, vitres des portes d'entrées cassées, éclats sur les escaliers...). Il s'agit pour l'essentiel des quartiers des Provinces à Yutz, du quartier Bellevue à Forbach.

4.3.5 Baux et délais de restitution des dépôts de garantie

Les délais de restitution des dépôts de garantie consignés dans les baux de location n'ont pas été actualisés et apparaissent irréguliers (art. 6 de la loi Alur n°2014-366 du 24 mars 2014). Par ailleurs, les délais de restitution des dépôts ne sont pas suivis.

L'article 4.3 du bail de location type élaboré par Moselis précise les conditions de restitution des dépôts de garantie aux locataires : « ...Ce cautionnement, non susceptible d'intérêts, sera restitué au locataire dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de fin de location, déduction faite des sommes restant dues à quelque titre que ce soit au bailleur ».

Or, l'article 6 de la loi Alur du 24 mars 2014 a modifié l'article 22 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 encadrant les règles applicables au délai de remboursement des dépôts de garantie.

Si l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée, le bailleur doit restituer le dépôt de garantie au locataire dans un délai d'un mois à compter du jour de la remise des clés. Dans le cas inverse (dégradations, travaux à effectuer...), le délai de restitution est celui fixé à 2 mois.

Jusqu'en août 2015, il existait une différence de régime entre les contrats de bail signés avant ou après le 27 mars 2014 : ceux signés avant cette date se voyaient nécessairement appliquer le délai de deux mois. La loi n°2015-290 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a aboli cette distinction. Les règles ci-dessus sont donc applicables à tous les contrats de location quelle que soit leur date de signature.

Lors des diligences conduites sur place, il a par ailleurs été constaté que le suivi de l'objectif de restitution de un, voire de deux mois, des dépôts de garantie n'était pas suivi. L'organisme opère la restitution du dépôt au locataire une fois le solde de tout compte réalisé, c'est-à-dire un mois et demi en général après la remise des clés.

La loi précise enfin que, à défaut de restitution dans les délais prévus, le dépôt de garantie restant dû au locataire est majoré d'une somme égale à 10 % du loyer mensuel en principal, pour chaque période mensuelle

commencée en retard. Cette majoration n'est pas due lorsque l'origine du défaut de restitution dans les délais résulte de l'absence de transmission par le locataire de l'adresse de son nouveau domicile.

Moselis a pris acte du constat en précisant la rédaction de son bail de location type et en adaptant ses procédures liées au décompte définitif à la sortie du locataire pour restituer le dépôt de garantie sous un mois.

4.3.6 Adaptation des logements aux personnes à mobilité réduite

Enfin, l'office œuvre pour l'adaptation de ses logements au vieillissement. Le phénomène est particulièrement important dans le département¹⁷ : 23, 5 % de la population a plus de 60 ans, augmentation de 31 % des personnes en perte d'autonomie d'ici 2030 (32 000 personnes concernées), 10 % des personnes âgées vivent sous le seuil de pauvreté et 37,9 % des plus de 60 ans sont concernés par la précarité énergétique.

L'office a mis en place une série d'actions, en lien avec la lutte contre les impayés et la sous-occupation, pour mettre à disposition des logements adaptés ou procéder à des travaux pour aider au maintien à domicile après avis de l'ergothérapeute. L'office comptabilise, en 2016, 355 logements accessibles au sens de la loi de 2005 (3,13 % du parc) et 512 logements adaptés (4,51 %). La part des logements adaptés et accessibles dans la construction neuve augmente de manière importante : 79 % des logements livrés en 2016 sont accessibles.

Moselis a traité en moyenne annuelle, entre 2013 et 2016, 84 demandes d'accès à un logement adapté (suite à maladie, décès du conjoint, absence d'ascenseurs...), dont 68 % ont connu une suite favorable. Les refus sont motivés et des solutions alternatives proposées : orientation vers un logement-foyer, échange de logements... L'office a adapté entre 2013 et 2016, en moyenne annuelle, 65 logements pour un coût annuel total moyen de 222 k€ (4 à 5 k€ pour l'adaptation d'une salle de bain).

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYÉS

4.4.1 Une organisation éprouvée

Le suivi des impayés est bien identifié au sein de l'office. L'organisation des phases précontentieuse et contentieuse est décentralisée au sein des 6 agences de Moselis. Les conseillères en économie sociale et familiale et les chargées du contentieux assurent conjointement ces deux missions pour les locataires présents. Dans le cadre de la lutte contre les impayés, les travailleurs sociaux de l'office effectuent des démarches préventives d'identification et de suivi des locataires ou futurs locataires en difficulté (participation comme expert auprès des CAL, réalisation d'enquêtes sociales préventives au risque locatif, analyses de soldes débiteurs pour les charges avec optimisation des appels de charges). Afin de balayer le portefeuille des locataires débiteurs, des réunions mensuelles sont organisées dans les agences.

Les dossiers des locataires sortis depuis plus de deux mois sont gérés au siège au sein de la direction de la clientèle.

Spécificité de l'office depuis 2013, les chargées du contentieux rédigent elles-mêmes les assignations et représentent l'office devant les tribunaux ou commissions compétentes. Au-delà de la valorisation de ses personnels, cette procédure présente deux avantages pour l'office : d'une part, un gain de temps sur les délais d'instruction qu'elle estime entre 9 et 12 mois et, d'autre part, un allègement de frais de procédure récupérables auprès des locataires-débiteurs.

¹⁷ INSEE Analyses – Grand Est – « Vieillesse et dépendance : de grands enjeux pour le département de la Moselle », n°30, décembre 2016.

4.4.2 Un dispositif novateur

À l'agence de Metz un dispositif expérimental a été mis en place depuis 2015 : le protocole d'accord transactionnel. Cette transaction sécurisée juridiquement par un cabinet d'avocats vient se substituer à la procédure de commandement de payer. L'objectif pour l'office étant de privilégier avant tout un règlement amiable. Ce document contractuel établi par l'office lie le locataire débiteur, en l'engageant à apurer sa dette suivant des modalités définies en amont (étalement de la dette par le biais d'un échéancier), avec Moselis qui s'engage à suspendre toutes poursuites de recouvrement.

4.4.3 Le montant des impayés : en augmentation constante

Malgré des hausses progressives (+3 points sur 5 ans), le dispositif mis en place par l'organisme concernant les impayés a toutefois permis de contenir leur volume à un niveau légèrement supérieur aux ratios BOLERO¹⁸ (médiane Moselis à 14,4 % en 2016 pour une médiane province des offices 2015 à 14,2 %).

En k€	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2012 - 2016
loyers et charge quittancés (A)	60 330	59 031	58 845	59 558	60 536	0%
créances simples (B)	3 470	3 215	3 020	3 114	3 749	8%
créances douteuses (C)	3 259	3 554	4 178	4 462	4 597	41%
créances irrécouvrables (D)	134	130	186	283	359	168%
total des créances locataires (E)	6 863	6 899	7 384	7 859	8 705	27%
E=B+C+D impayés/quittancement (E/A)	11,4%	11,7%	12,5%	13,2%	14,4%	

4.4.4 La structure des impayés

Au 31/12/2016, le montant des impayés, hors quittancement de décembre, s'élève à 4 638 k€ et représente 3 743 dossiers. Ces dossiers sont à 58 % constitués de locataires présents ayant dans 88 % des cas une dette inférieure à 1 500 euros. Le montant de la dette des locataires sortis représente 2 769 k€, soit 59,7 % du montant total des impayés. 12,7 % des locataires sortis ont une dette supérieure ou égale à 4 000 euros.

4.4.5 Les créances irrécouvrables

Les dettes difficilement recouvrables sont recensées et enregistrées régulièrement en admissions en non-valeur (ANV) sur la période contrôlée. Elles ont nettement progressé en 5 ans, passant de 134 k€ en 2012 à 359 k€ et sont le reflet d'une dégradation de la situation des impayés. Par ailleurs, l'admission en non-valeur ne faisant pas obstacle à un recouvrement ultérieur, des actions ont permis de recouvrer 63 k€ sur la période. Ce montant relativement faible en comparaison de celui des ANV démontre bien la pertinence du passage en perte de ces créances.

en k€	2012	2013	2014	2015	2016	total	variation
nombre de dossiers	92	78	101	154	189	614	105%
admissions en non-valeur (ANV)	134	130	186	283	359	1 092	168%
créances recouvrées suite à ANV	10	0	26	15	12	63	

4.4.6 Le recouvrement

L'office a pris amplement la mesure de la dégradation des impayés en mobilisant tous ses acteurs de terrain mais également en externalisant la gestion de la dette des locataires sortis. Au titre de 2016, l'organisme en

¹⁸ Base d'Observation du Logement, Étude et Référencement des Organismes, base de données du Ministère de la Cohésion des Territoires. Elle intègre les données comptables et patrimoniales des organismes HLM réglementairement transmises chaque année au ministère via l'application internet Harmonia

charge de la mission d'assistance au recouvrement détenait un portefeuille de 285 clients débiteurs pour un montant de 670 k€.

4.5 LOCATION À DES PERSONNES MORALES

Moselis loue 80 logements à des personnes morales (associations d'insertion, communes, voire au conseil départemental). La location de ces logements est réalisée conformément à la réglementation (art. L. 443-11 du CCH).

4.6 CONCLUSION

Moselis remplit correctement sa mission d'intérêt général en logeant des personnes sous les plafonds réglementaires dans des logements bien entretenus. L'occupation sociale de son patrimoine révèle cependant qu'il loge des populations économiquement un peu moins fragiles que ses homologues sur ses différents territoires d'intervention à des niveaux de loyers plus bas. Cette situation tend néanmoins à s'atténuer.

Si l'organisme ambitionne de développer la mixité sociale au sein de ses ensembles immobiliers, il n'a pas mis en place d'outils capables de mesurer l'atteinte ou non des objectifs qu'il s'est fixés et de rendre compte aux administrateurs. La mise en place d'outils d'aide aux attributions des logements dans les CAL et de suivi du peuplement lui permettra en outre de veiller au respect des nouvelles dispositions réglementaires introduites par la loi Égalité et Citoyenneté (25 % des attributions annuelles aux demandeurs du premier quartile en dehors des QPV et nouvelle définition de la sous-occupation). Moselis a cependant fait savoir qu'il allait engager les actions nécessaires pour progresser sur ces questions.

L'office, qui est un acteur majeur de la mise en œuvre du droit au logement en Moselle, ne s'est pas suffisamment mobilisé les années précédentes pour le logement des publics prioritaires

L'organisme s'est enfin fortement mobilisé pour améliorer les conditions de vie et la qualité de service de ses locataires au point de viser la certification « Quali'Hlm » à l'horizon 2018.

Les impayés locatifs sont pilotés et régulièrement suivis. S'ils ont tendance à augmenter depuis 2015, leur progression reste néanmoins relativement contenue.

5. STRATÉGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La stratégie patrimoniale de l'organisme pour la période 2011-2016 a été formalisée dans le PSP du 15 mars 2010, actualisé en 2015, et dans la convention d'utilité sociale contractée avec l'État le 11 avril 2011.

Pertinente, transparente et portée conjointement par le conseil d'administration et les services opérationnels, la politique patrimoniale de l'office a reposé sur les points suivants :

- une mise en service de 120 logements sociaux neufs par an, dont 30 % à l'attention des publics les plus défavorisés (PLAI) ;
- des constructions neuves ou des acquisitions en Vefa situées sur les territoires les plus tendus du département (axe Metz-Thionville) et un gel des constructions en zone détendue (bassin houiller) ;
- une injection de 10 % de fonds propres pour le financement des opérations ;
- la mise en œuvre du Grenelle de l'Environnement (49 % du parc en 2010 classé en étiquette E, F et G, mobilisation des subventions Feder et Eco-prêts de la CDC) ;
- des réhabilitations et mises en sécurité des immeubles les plus vétustes, notamment sur Château-Salins ;
- la démolition des logements les plus obsolètes (318 logements démolis entre 2012 et 2016 notamment dans l'est mosellan à Freyming-Merlebach et Morhange) ;
- la vente de 12 logements par an, sur la période 2011-2016, pour soutenir l'accession des locataires à la propriété.

La politique patrimoniale de l'office est régulièrement suivie, évaluée et actualisée. A titre d'exemple, les administrateurs ont validé une stratégie d'investissement¹⁹ pour la période 2016-2018 ainsi qu'une politique de réhabilitation²⁰ pour la période 2016-2019. Moselis a lancé une réflexion pour réhabiliter de manière exceptionnelle ses immeubles situés en zone tendue, à potentiel en terme de revenus, mais grevés par des dépenses d'entretien courant importantes (ex : opérations de conception réalisation des immeubles d'Amnéville et de Hagondange avec dialogue compétitif – 392 logements concernés).

Par ailleurs, afin d'être en mesure de continuer à intervenir sur l'ensemble du territoire mosellan, notamment en zone détendue (zone 3), l'organisme a également lancé une réflexion concernant la redéfinition de ses standards de conception pour aboutir à des logement-type reproductibles et de diminuer les coûts de maîtrise d'œuvre.

Un prêt haut de bilan a été contracté en 2016 à hauteur de 11 millions d'euros pour accélérer ses projets : 1 million a été affecté à la construction neuve et 10 millions à la rénovation énergétique du patrimoine.

L'organisme a enfin validé un nouveau PSP en juillet 2017 afin d'élaborer sa CUS 2018-2023. L'ensemble du patrimoine a été évalué par les techniciens et les agents de terrain. Ce document, complet et très précis, concerne l'intégralité du patrimoine. Des points de vigilance ont été identifiés : les difficultés rencontrées par certains gestionnaires de foyers pour personnes âgées, la fragilité socio-économique des locataires du bassin

¹⁹ PV du Bureau du 24 mars 2016.

²⁰ PV du CA du 16 juin 2016.

houiller, le risque de désengagement du CROUS pour ses logements étudiants de Longeville-les-Metz et le NPNRU.

L'office a arrêté les orientations suivantes pour la période 2018-2023 :

- rénover le parc en augmentant le rythme des réhabilitations thermiques et techniques (passage de 154 réhabilitations par an en moyenne à 323 pour la période 2018-2023) ;
- maintenir un niveau de production neuve de 120 logements par an (logements neufs sur le sillon mosellan et logements adaptés en zone détendue notamment une soixantaine de « pavillons sénior » standardisés en ossature bois dans une dizaine de communes rurales) ;
- cibler les cessions ou démolitions par territoire en fonction de la vacance et de la rentabilité négative des immeubles (321 démolitions ont été identifiées à Morhange, Creutzwald, Saint-Avold, Rosselange, ou encore Forbach) ;
- cessions ou changements d'usage pour certains logements-foyers ;
- restitution des bâtiments des gendarmeries (14 gendarmeries) voire cessions ;
- maintien d'une politique de ventes modérée.

Concernant le NPNRU 2014-2024, Moselis est enfin concerné par trois projets : le quartier du Wiesberg sur l'agglomération de Forbach (projet d'intérêt national), le quartier Bellevue à Forbach et la Côte des Roses à Thionville (projets d'intérêt régional). L'année 2017 a été consacrée aux études, les orientations patrimoniales n'ont pas encore été arrêtées. Ces projets doivent être validés au 30 juin 2018 et impacteront l'activité de la direction du développement et du patrimoine.

L'office a choisi, à la lecture des modifications envisagées dans le projet de loi de finances 2018 et sans intégrer dans son raisonnement les mesures de compensation, de revoir sa stratégie d'investissement lors du CA du 19 octobre 2017. Les principaux changements actés sont : l'arrêt des constructions neuves à partir de 2020 et une stratégie de financement des investissements qui renforce le recours aux fonds disponibles et aux financements les plus intéressants pour Moselis (prêts de haut de bilan, éco-prêts par exemple). La nouvelle étude prévisionnelle établie sur cette base est exposée ci-après (cf. § 6.3).

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

	Parc au 1er janvier	Construction	dont VEFA	Acquisition amélioration	Vente	Transformation d'usage	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution
2012	11 106	78	30	28	-8		-117	11 087	-0,20%
2013	11 087	31	12		-15	21	-123	11 001	-0,80%
2014	11 001	100	28		-13			11 088	0,80%
2015	11 088	278	161		-14			11 352	2,40%
2016	11 352	84	55		-6		-78	11 352	0%
Total		571	286	28	-56	21	-318		2,20%

5.2.1 Offre nouvelle

Le patrimoine de Moselis a progressé de 2,2 % sur la période contrôlée, soit à un rythme modéré. Cette évolution est marquée par le poids des démolitions réalisées (318 logements, soit 2,8 % du patrimoine) et par un recours très important à la Vefa, qui représente la moitié des livraisons. Les ventes ont quant à elles eu très peu d'impact sur l'évolution du patrimoine (11 ventes en moyenne annuelle).

Sur la période contrôlée, l'organisme a été en mesure de tenir l'objectif de 120 livraisons annuelles de logements contractualisé avec l'État dans le cadre de sa convention d'utilité sociale. Au 31 décembre 2016, sur

un objectif de 720 logements sociaux mis en service (indicateur A2 de la CUS), Moselis a livré 743 logements, soit 103 % de son objectif.

Les évaluations bisannuelles de la convention d'utilité sociale ont mis néanmoins en lumière certaines difficultés rencontrées par Moselis : difficultés techniques, retards d'obtention de permis de construire, de travaux etc.

5.2.2 Réhabilitations

Moselis a pris conscience de la nécessité de rattraper son retard dans la mise en œuvre du Grenelle de l'Environnement et de renforcer l'attractivité de son patrimoine. Il a procédé à dix réhabilitations lourdes sur la période de contrôle, lesquelles abordent toutes la problématique énergétique. Ces opérations ont concerné 537 logements pour un montant de travaux de 11 967 k€, soit 22 k€ au logement. Sur ces dix opérations, six peuvent être considérées comme globales (amélioration thermique, rénovation des communs et des logements). Elles concernent 213 logements pour un prix de revient de 35 k€ au logement. Pour ces opérations, l'organisme a prévu des augmentations de loyers au plafond après travaux. Quatre n'ont abordé que les problématiques thermiques sans augmentation de loyer pour le locataire. Elles ont concerné 324 logements pour un prix de revient de 14 k€ au logement.

Par ailleurs, 24 opérations de réhabilitation ont été lancées, ou mises à l'étude à partir de 2015, avec des livraisons prévues entre 2017 et 2020. Ces opérations représentent 1 709 logements pour un montant de travaux de 33 520 k€, soit 19 k€ au logement ; 18 d'entre-elles sont des réhabilitations globales avec remise à niveau énergétique, rénovation des parties communes et des logements.

Dans son PSP 2017-2023, les coûts des travaux prévisionnels programmés par Moselis par type de réhabilitation sont les suivants :

- réhabilitation de base (245 logements concernés) : 23 k€ au logement de travaux prévisionnels ;
- réhabilitation thermique (741 logements concernés) : 28 k€ au logement ;
- réhabilitation thermique financée par prêts haut de bilan (607 logements concernés) : 28 k€ au logement ;
- réhabilitation globale (833 logements concernés) : 38 k€ au logement.

Pour financer ces opérations, Moselis entend injecter 40 % de fonds propres et mobiliser les éco prêts de la CDC, les prêts PAM ²¹et les prêts de haut de bilan avant la fin 2018 (ex : réhabilitation globale des 40 logements situés route de Manom à Thionville dont la livraison est prévue en 2019).

La programmation établie par l'organisme inclut les surcoûts liés au traitement de l'amiante et les opérations du NPRNU (le quartier du Wiesberg à Forbach notamment).

À côté de ces opérations, Moselis consacre annuellement des moyens importants au renouvellement des composants de ses immeubles (isolations, menuiseries, réfections électriques, chaudières...) et au gros entretien de son patrimoine (réfection de cages d'escaliers, ravalements, travaux de peintures, petites maçonneries...). Ces opérations font l'objet d'une programmation annuelle et d'un suivi précis. L'office ne dispose cependant pas d'outil informatique lui permettant d'établir un historique des différentes interventions réalisées au niveau de ses immeubles.

²¹ Prêts Amélioration Réhabilitation proposés par la CDC.

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

5.3.1 Engagement et suivi des opérations

La fonction maîtrise d'ouvrage, étendue au neuf, aux acquisitions, aux réhabilitations, aux opérations de rénovation urbaine et au renouvellement des composants dans les immeubles, est assurée par la direction du Développement et du Patrimoine, composé de 20 salariés dirigé par une directrice très expérimentée.

Un comité d'engagement, qui regroupe la direction générale, les chefs de service, les responsables d'agence a été organisé en interne afin de disposer d'une vision partagée des projets et de croiser les problématiques (techniques, financières, locatives et sociales). Une fois le feu vert de ce comité obtenu, le dossier est soumis à l'autorisation du bureau, du conseil d'administration puis transmis aux services de l'État pour instruction. Les procès-verbaux du comité d'engagement, qui sont très détaillés et qui retracent la complexité des thématiques abordées, sont diffusés au service juridique-marché et au service communication.

Outre les projets du NPNRU, la direction du patrimoine travaille actuellement sur les projets dédiés aux logements seniors (ex : Servigny-les-Sainte Barbe ou Macheren). Moselis est également actif en termes de prospection foncière (foncier nu ou bâti). Le responsable de la cellule développement et programmation est chargé de la recherche de foncier, de Vefa ou de propriétaires qui, en zone tendue, souhaitent vendre leur immeuble. Jusqu'en 2012, Moselis a réalisé plusieurs acquisitions-améliorations sur Metz, notamment pour y produire du PLS mais est revenu sur cette politique. L'office a enfin réalisé plusieurs programmes mixtes (locatif social et vente de foncier aménagé) afin de mieux équilibrer ses opérations (ex : Marange-Silvange).

Selon les différents échanges conduits avec les personnels de la direction du Développement et du Patrimoine, l'office serait en mesure, au maximum de sa capacité, de produire 150 logements neufs par an tout en réalisant 10 réhabilitations lourdes.

5.3.2 Analyse d'opérations

Le tableau suivant récapitule le prix de revient moyen des opérations neuves réalisées ou acquises par Moselis et les conditions de financement sur la période 2012-2016.

	Nb de logt	SH moyenne	Prix au logt en k€	Prix final/ PRP	Coût final en € TTC / m ² SH				Plan financement		
					Total	Foncier	Bâtiment	Honoraires	Prêt	Subv.	F.P.
Constructions neuves	285	69	118	-6%	1 695	54	1 641	0	78%	11%	11%
VEFA	286	66	123	0%	1 861	369	1 492	0	80%	7%	13%
Total	571	71	118	-3%	1 659	193	1 466	0	79%	9%	13%

Les prix de revient des constructions neuves apparaissent faibles au regard de ce que l'on observe en Lorraine (1 885 € HT/m² de surface utile)²². Les prix de revient définitifs sont globalement inférieurs de 3 % aux prix de revient prévisionnels, ce qui témoigne de la prudence de l'organisme dans le financement de ses opérations. Sur la période récente, l'organisme a injecté 11 % de fonds propres dans ses opérations de constructions neuves.

²² DGALN – Bilan 2015 des logements aidés – p : 75 – infocentre Sisal.

Moselis pratique depuis plusieurs années, à la demande des communes ou selon les opportunités foncières proposées, des acquisitions en Vefa sur les zones tendues du département en exigeant l'obtention du label BBC. Cette pratique permise par la réglementation depuis la fin des années 2000 lui permet de maintenir son niveau de production neuve tout en mobilisant ses ressources humaines sur les réhabilitations. Dans ses pratiques de négociations avec les promoteurs, l'office a arrêté un prix d'acquisition maximal fixé à 1 750 € HT/m² de surface habitable, qui apparaît compétitif au regard des prix constatés en région Lorraine (1 888 € HT/m²).

Les différents dossiers étudiés ont confirmé la rigueur du suivi technique et financier des opérations immobilières réalisées.

5.3.3 Entretien du patrimoine

5.3.3.1 Le gros entretien

La direction du patrimoine met en œuvre une programmation pluriannuelle des travaux à réaliser en matière de gros entretien (peintures des halls, couvertures, sanitaire-plomberie, électricité...) et de remplacements de composants (menuiseries, façades, étanchéité, chaudières, ascenseurs...).

Cette programmation, corrélée au PSP, est opérationnelle, précise et réalisée à l'immeuble.

Ce programme de gros entretien a été refondu en 2016 et réévalué à la baisse. Son financement est prévu à travers la constitution d'une provision de gros entretien (PGE) désormais conforme aux nouvelles dispositions comptables (cf. 6.2.4).

L'effort de maintenance²³ opéré par l'office est conséquent. Il représente, en 2016, 15 044 k€ soit un peu plus de 30 % de son chiffre d'affaires.

5.3.3.2 La maintenance courante

L'entretien courant du parc locatif de Moselis est sous la responsabilité de la direction clientèle et des unités de gestion qui gèrent et assurent l'exécution de toutes les dépenses relatives à l'entretien des parties communes (réparations diverses, peintures dans les halls d'immeubles, remises aux normes...) et des parties privatives (problèmes de menuiseries, chaudières, radiateurs, équipements...).

Pour ce faire, Moselis a déconcentré son organisation : 40 % des effectifs œuvrent pour la maintenance et l'entretien du parc (78 salariés). Les responsables de secteur, les gérants d'immeubles, les gardiens, les employés d'immeubles et les ouvriers polyvalents remontent régulièrement des informations et font le lien avec les locataires.

Les gérants d'immeubles, qui réalisent les pré-états des lieux, les états des lieux et les visites conseils, assurent tout comme les personnels ouvriers, les « travaux en régie » (encombrants, tonte, espaces verts, menues réparations). Un comparatif des coûts d'intervention des personnels en régie avec les coûts facturés par les entreprises a été établi. Il détaille sur chaque type de travaux l'avantage de mobiliser ou non la régie (ex : remplacement d'un évier inox par la régie calculé à 78,03 € dont 9 € de déplacement contre 266 € dans le bordereau de prix unitaire du marché concerné ; par contre, perte sur les remplacements d'ampoules plafonniers : 13,80 € pour la régie contre 3,01 € pour l'entreprise). Les stocks de matériels et d'outillages sont gérés sur 39 sites. Les contrôles opérés dans les agences ont confirmé la rigueur de leur gestion.

²³ L'effort de maintenance est la somme de l'entretien courant, du gros entretien et du remplacement de composant.

L'office ne suit pas de manière analytique les coûts de remise en état de ses logements. Les agences disposent en 2017 d'un budget de 2 871 k€ pour assurer les dépenses d'entretien courant de leurs immeubles décomposés de manière très fine : fournitures d'entretien, outillages, entretien courant assuré par les entreprises et gros entretien non programmé. Les budgets sont ouverts tous les 4 mois : 2 871 k€ alloués pour 11 449 logements gérés, soit 250 € au logement en moyenne.

Sur ces 2 871 k€ de budget alloué, 2 104 k€ (soit 73 %) concerne le gros entretien non programmé, c'est-à-dire essentiellement les remises en état des logements suite au départ des locataires. Au 12 septembre 2017, ce budget était consommé à 67 %. Il permet de réaliser 2 k€ de travaux avant remise en location. La tendance constatée et confirmée par les personnels questionnés serait plus de l'ordre de 5 à 6 k€ au logement.

5.3.4 Exploitation du patrimoine

Les contrats d'exploitation et d'entretien du patrimoine (ascenseurs, chauffage, VMC, espaces verts, élagage, plomberie, menuiserie, menues réparations, retrait ou confinement des produits amiantés) sont élaborés et suivis précisément par la direction de la clientèle et son service « équipements et énergie ». Les marchés et les contrats avec les entreprises ont fait l'objet de mise en concurrence et sont rigoureusement contrôlés.

Ce service intervient en support des agences pour l'exécution des travaux à la relocation et des marchés d'exploitation, notamment sur l'application des pénalités prévues aux contrats (rarement appliquées sauf pour les ascenseurs et les portails automatiques). Dans le cadre de la suppression des tarifs réglementés, ce service a également en charge la problématique de l'achat de gaz pour les chaufferies collectives, afin de diminuer la facture énergétique des locataires.

Moselis dispose d'un parc de 42 ascenseurs. Le marché d'entretien de ces derniers est arrivé à terme le 28 février 2016. Il a fait l'objet d'un nouvel appel d'offres pour une durée de trois ans et inclut une clause d'intéressement en fonction du nombre annuel de pannes. Des tableaux de bords mensuels sont dressés afin de suivre les engagements de la CUS. Le nombre de pannes est en baisse constante : 0,671 pannes par appareil et par mois en 2016 contre 0,822 en 2015. Le nombre de pannes supérieur à 12 heures a baissé de 5 %. L'organisme a enfin missionné un bureau d'études indépendant afin de l'aider à évaluer en les auditant, les prestations de maintenance opérées par son ascensoriste.

Le marché d'exploitation des installations individuelles de chauffage, contracté en septembre 2013, prévoit le contrôle et l'entretien courant des équipements (P2), une visite d'information aux nouveaux locataires, une visite annuelle ainsi que le gros entretien (P3). Les personnels de l'entreprise sont mis à disposition 24h/24 pour assurer la continuité du service. Le taux de pénétration prévu au contrat est de 90 % pour une pénétration effective de 99 % en 2016. Le service « équipements et énergie » relance régulièrement et suit les locataires absents. Le bordereau des prix unitaires et forfaitaires (BPU) est appliqué et contrôlé. Moselis a, par ailleurs, missionné un bureau d'études indépendant afin de contrôler la qualité de l'entretien de ses chaudières et de lui permettre de mieux évaluer la qualité des prestations opérées par son fournisseur.

Le marché des portes automatiques, portails et barrières contracté par l'organisme en novembre 2015 prévoit deux visites semestrielles d'entretien préventif, les dépannages, le remplacement de pièces et la tenue à jour d'un livret de maintenance. Le délai de dépannage a été fixé à 2h. Concernant ce marché, l'organisme a appliqué en 2017 les pénalités prévues au contrat suite à une panne d'un portail automatique à Mondelange qui a tardé à être résolue.

La qualité des prestations réalisées par les entreprises est enfin contrôlée dans le cadre des réclamations émanant des locataires. Des remontées d'informations sont opérées en parallèle par les agences. Quelques

critiques ont été apportées concernant la qualité du nettoyage des parties communes sur certains ensembles immobiliers, des espaces verts ou encore des encombrants.

5.3.5 Sécurité dans le parc

Moselis a réalisé, sur la période 2012-2016, de nombreuses opérations de sécurisation de son patrimoine (pass électroniques pour les entrées, digicodes, vidéosurveillance), notamment sur les quartiers prioritaires de la politique de la ville (ex : Wiesberg à Forbach). Il a par ailleurs contracté en 2013 un prestataire pour mettre en œuvre un dispositif anti-intrusion dans ses logements vacants.

Conformément à la loi n°2010-238 du 9 mars 2010, Moselis a organisé la pose de détecteurs autonomes de fumée dans ses logements rendue obligatoire au 31 décembre 2015. Il en a contrôlé la mise en œuvre : 94,71 % des détecteurs ont ainsi été installés au 22 mars 2016. Les locataires absents ou récalcitrants se sont vus adressés plusieurs courriers d'information et de rappel.

Les 42 ascenseurs de Moselis font l'objet d'un suivi rigoureux et de contrôles réguliers. Le vandalisme représente 21 % des pannes recensées : portes tordues, boutons arrachés, urine oxydant les contacts, portes secouées durant le fonctionnement. L'agence de Thionville est la plus concernée. Les réparations sont réalisées conformément au marché contracté en 2016.

Lors des visites de patrimoine, à l'exception du quartier de la Côte-des-Roses à Thionville (immeuble « La Bécasse »), il n'a pas été constaté de présence d'encombrants dans les parties communes ou les caves, pouvant constituer un risque pour les locataires. Les deux visites de patrimoine, réalisées les 10 octobre et 30 novembre 2017 sur le quartier de la Côte-des-Roses, ont mis en exergue une carence en matière d'entretien du patrimoine pouvant constituer un risque pour la sécurité des biens et des personnes.

Il a été relevé la présence de monticules d'encombrants facilement inflammables (cartons, vêtements et matelas) et l'absence d'éclairage dans les caves de cet immeuble. D'une façon générale, l'équipe de contrôle a pu observer que les agents affectés à ce programme semblaient résignés face à la récurrence des dégradations et incivilités. À noter cependant, qu'à la suite de cette visite, une action corrective a rapidement été menée par l'agence de Thionville (les encombrants ont été évacués et l'éclairage rétabli).

L'organisme ne satisfait pas ses obligations en matière de diagnostics réglementaires pour le plomb (art. L. 1334-1 du code de la santé publique) et l'amiante (décret n°2011-625 du 3 juin 2011).

- Concernant la problématique plomb :

Moselis est concerné par la problématique plomb pour 153 logements privés construits avant 1949, 33 parties communes, 11 garages et une cellule commerciale. Il a réalisé les constats de risques d'exposition au plomb (CREP) pour 89,6 % des logements ; le reste des constats n'a pu être établi par le prestataire en raison de l'absence ou du refus des locataires. L'intégralité des constats a été réalisée pour les parties communes, les garages et la cellule commerciale.

Concernant les mesures générales de prévention, l'Agence rappelle l'obligation d'établir un constat de risque d'exposition au plomb (CREP) en cas de vente de logements anciens et de mise en location à compter d'août 2008. En présence de peintures dégradées contenant du plomb, l'organisme reste tenu d'effectuer des travaux afin de supprimer le risque pour les locataires.

L'office a fait savoir, dans ses réponses, qu'il était en train de réaliser les contrôles périodiques des derniers 69 logements identifiés positifs et des 16 logements non traités afin de réaliser 100% des diagnostics.

- Concernant l'amiante :

L'office possède 9 943 logements construits avant 1997 susceptibles d'être concernés par la problématique amiante (soit 85 % du patrimoine). Jusqu'en 2015, Moselis réalisait les diagnostics techniques amiante réglementaires de manière ponctuelle, en fonction de ses besoins de travaux : à la libération des logements suite au départ des locataires, lors de travaux de gros entretien, des réhabilitations, des démolitions pour l'essentiel.

Prenant conscience de l'importance du sujet et du coût de son traitement, Moselis a élaboré fin 2014 une stratégie globale relative à l'amiante et lancé, en janvier 2016, une campagne généralisée de diagnostics des logements (pour un montant de 779 k€) en distinguant le repérage de l'analyse des prélèvements.

Si, au 1^{er} janvier 2017, l'intégralité des DTA²⁴ a été réalisée dans les parties communes, seuls 5 142 DAPP²⁵ ont été établis (51,71 %) alors qu'ils auraient dû être finalisés au plus tard le 5 février 2012.

Il convient de souligner que, pour les travaux de maintenance courante, les gérants d'immeubles et les ouvriers polyvalents ont suivi en 2013 une formation spécifique pour intervenir dans les immeubles amiantés. L'organisme a par ailleurs travaillé avec l'OPPBTP, la CARSAT, la DIRECCTE et la médecine du travail pour rédiger des modes opératoires spécifiques (ex : remplacement cuvette, lavabo, baignoire, carrelage...). Concernant les travaux relevant de la sous-section 4 (obligatoire au 1^{er} juillet 2015), deux salariés ont participé au groupe de travail piloté par l'Arelor, qui organise des chantiers-test avec mesure d'empoussièrement. Compte-tenu des contraintes et des coûts générés, l'office a fait le choix de laisser aux entreprises extérieures tous les travaux en sous-section 4.

Enfin, l'office entend aujourd'hui limiter les opérations de désamiantage aux opérations de réhabilitations lourdes, où la pérennité des immeubles est supérieure à 40 ans.

Moselis indique dans ses réponses que les dispositions prises dans le dernier marché de repérage, qui a débuté en 2016 et qui s'achèvera en 2020, permettront de disposer d'une cartographie complète de la présence d'amiante sur son parc (liste A et liste B).

5.3.6 Foyers

Au 31 décembre 2016, Moselis possède 406 unités, places et chambres réparties au sein de 13 foyers de personnes âgées, résidences sociales, pension de famille, CHRS et une résidence étudiante. Ces structures sont tenues par plusieurs associations gestionnaires. Les visites de la résidence sociale Espoir et du foyer Emmaüs de Forbach, réalisées le 17 octobre 2017, ont confirmé le bon état de leur entretien et l'importance de ces structures pour le logement de personnes en grandes difficultés sociales.

Moselis a cédé, en novembre 2016, le foyer pour personnes âgées de Terville au CCAS après avis des Domaines (650 k€). L'étude du dossier n'a pas révélé d'anomalies. L'organisme a informé le préfet de la vente, en cours de contrôle, conformément, à l'article R. 443-19 du CCH.

²⁴ Diagnostics Techniques Amiante.

²⁵ Dossiers Amiante Partie Privative.

5.4 VENTES DE PATRIMOINE À L'UNITÉ

La politique de vente de logements locatifs définie dans la CUS (cf. 5.1) et le PSP porte principalement sur des pavillons vacants, des petits immeubles collectifs et des ventes à des locataires occupants.

Le conseil d'administration du 21 juin 2010 a arrêté une méthode de fixation des prix de ventes en proposant, entre autres, des plages de prix de cession différents entre les locataires occupants, les locataires de l'office et les extérieurs. De plus, cette grille tarifaire prend en compte les actualisations d'estimations des services de France Domaine.

Sur la période contrôlée, l'office a vendu 55 lots pour un montant total de 5 272 k€ (dont un foyer) et réalisé une plus-value de 2 868 k€. Plus des 2/3 des ventes s'effectuent en zone détendue principalement dans le secteur de Château-Salins. Globalement l'objectif du nombre de ventes fixé dans le cadre de la CUS a été respecté, l'équipe de contrôle constate toutefois un fléchissement des ventes en 2016. Seuls 6 lots ont été cédés dont un à un locataire occupant.

La vérification de 17 dossiers de cession a permis de constater le respect de la réglementation qui encadre cette activité (avis du maire, notification du préfet, évaluation du service des domaines, publicité). Par ailleurs, tous les actes de vente font apparaître des mesures de sécurisation des accédants à la propriété et notamment la garantie de rachat par l'office.

5.5 AUTRES ACTIVITÉS

Parallèlement à son activité principale de bailleur social, Moselis réalise depuis plusieurs années certaines activités annexes permises par la réglementation.

5.5.1 Accession sociale à la propriété

Moselis porte depuis 2005, en coopération avec les communes du département, des opérations d'accession sociale à la propriété, essentiellement en Vefa sous plafond (CCH R. 443-34). Il offre aux accédants les garanties de rachat et de relogement conformément à l'article R. 443-2 du CCH. Il ne réalise pas d'opérations en location-accession de type PSLA²⁶.

Afin d'améliorer la commercialisation de ses produits en accession sociale, l'office a lancé en 2017 la marque « Moselis Promotion » sous laquelle sont proposées les ventes de logements de son patrimoine HLM, les lots de terrains à bâtir, l'accession sociale en Vefa et la vente de ses locaux commerciaux. Un espace de vente a été ouvert à Thionville en 2017 à cet effet.

Le précédent contrôle avait alerté l'organisme sur la prudence à avoir concernant l'activité accession se référant aux difficultés de commercialisation de l'opération mixte de Boulange (36 PLUS et 31 pavillons en accession livrés en 2010). Il invitait l'office à mieux commercialiser ses lots avant de lancer les travaux. Au 31 décembre 2016, sur les 31 lots commercialisés à Boulange, 9 ont effectivement été vendus, les logements invendus non conventionnés ont été loués sous plafond hlm contribuant au déséquilibre financier de l'opération (pas de subvention, TVA 20 %, pas d'exonération de TFPB).

Sur la période 2012-2016, Moselis a lancé une opération mixte sur la « Zac de la Tuilerie » à Yutz comprenant 34 logements sociaux (PLUS/PLAI – dont 20 destinés aux seniors), 9 logements en accession sociale et 1 local

²⁶ Prêt Social Location Accession.

commercial. Les permis de construire ont été déposés en novembre 2015. Les 9 appartements en accession ont été commercialisés en janvier 2016 avec un prix de vente de 2 650 € TTC/m² de surface habitable, soit 129 k€ pour un T2 à 172 k€ pour un T3. En novembre 2016, aucune réservation n'avait été enregistrée alors que le démarrage des travaux était prévu à cette date. Moselis a même dû revoir ses prix de vente à la baisse (2 352€ TTC/m² de surface habitable) et donc sa marge prévisionnelle (73 k€ sur une opération de 1 975 k€ HT, soit 3,6 %), et malgré 40 k€ programmés pour commercialiser le projet.

A la clôture du présent contrôle, aucun logement n'était vendu ; le premier contrat de réservation a été annulé, un second contrat de réservation est en cours de signature. Cette situation étonne étant entendu que le secteur reste très prisé en raison de la proximité du Luxembourg. Il semblerait que l'absence de garages dans ce projet soit un élément pouvant expliquer les difficultés à vendre. La livraison effective des logements est prévue pour 2018.

Une meilleure connaissance du marché immobilier local, une meilleure commercialisation et phasage dans le projet aurait permis à l'organisme de mieux équilibrer ses opérations d'accession.

Moselis travaille enfin sur deux autres projets en accession sociale :

- le « clos des Sarments » à Thionville (9 logements – avec TVA à 5,5 % car situé dans le périmètre Anru de la Côte-des-Roses – 3 logements ont été réservés sur les 9), les travaux ont été lancés en 2017 ;
- la « résidence Bahia » à Fameck (10 logements – avec TVA à 5,5 % du fait de la proximité du projet Anru) commercialisée en 2017.

Moselis, dans sa réponse apporte des éléments d'actualisation des résultats de la commercialisation de deux opérations en cours.

5.5.2 Prestations de service

- Prestations informatiques :

Depuis 2010, Moselis effectue, par le biais d'une convention, des prestations informatiques pour le compte de l'OPH de Montigny-lès-Metz. Elles portent principalement sur une mise à disposition d'une application web et de sa maintenance. Une grille tarifaire annexée à la convention définit les différents coûts ainsi que les modes d'actualisation de chaque prestation. Pour cette activité annexe, Moselis perçoit chaque année entre 80 et 100 k€ en fonction des prestations réalisées.

- Conduite d'opérations pour le compte de collectivités locales :

Sur la période 2012-2016, l'organisme a réalisé deux conduites d'opération pour le compte de communes hors de son champ de compétence strictement précisé dans les articles L. 421-1, 3 et 4 du CCH.

La première, contractualisée le 17 octobre 2013, concerne la réhabilitation d'un bâtiment de la mairie de Dornot, destiné à regrouper les équipements communaux, pour l'aide au montage administratif du projet et une assistance au niveau de la commande publique.

Le second projet, contracté en juillet 2011, concerne la communauté de communes de Cattenom pour laquelle une mission complète de conduite d'opération a été réalisée à l'origine pour la construction d'un foyer de jeunes travailleurs, d'un ensemble d'hébergement de tourisme, des locaux administratifs du centre intercommunal d'action social et d'une cuisine centrale d'une capacité de 1 500 repas en liaison chaude. Le projet a évolué, le foyer de jeunes travailleurs a été abandonné et l'office a continué à travailler sur le projet pour aider le territoire en question.

Sans préjuger du bien-fondé et de l'intérêt de ces projets pour les différents acteurs et partenaires locaux, l'Agence rappelle, qu'en l'état actuel de la réglementation, ces réalisations n'entrent pas dans les compétences limitatives des OPH, lesquelles portent quasi-exclusivement sur le logement.

Moselis a pris acte de ce rappel réglementaire.

- Syndic de copropriété :

Au 31 décembre 2016, Moselis a en gestion 14 copropriétés, représentant 101 lots principaux et 73 lots secondaires. Leur gestion est assurée soit par le GIMLOR pour les logements soit par l'office en régie pour les locaux commerciaux.

Le GIMLOR assure depuis 2012 la gestion des copropriétés issues des ventes HLM ou des nouveaux programmes d'accession sociale (ex : la nouvelle résidence Wengé à Yutz).

Par contre, pour les locaux commerciaux gérés par l'organisme, qui n'ont pas pu être revendus, la gestion de ces copropriétés est réalisée en direct par l'office. Elles concernent 4 copropriétés sur les 14 : Contz-les-Bains (2 locaux dont 1 local Moselis), Rombas (12 locaux dont 11 Moselis), Rozérieulles (2 locaux dont 1 Moselis), et Saint-Avold (14 locaux dont 2 Moselis).

- Lotisseur :

Moselis réalise des opérations d'aménagement avec commercialisation de terrains à bâtir. Sur les secteurs tendus (zone 2), les collectivités sollicitent l'organisme et il intervient. En zone détendue (zone 3), l'organisme intervient moins, les opérations de foncier aménagé servent surtout à équilibrer les opérations de logement social.

L'office a livré trois opérations d'aménagement sur la période 2012-2016 : le lotissement « les Nozes » à Fleury (9 parcelles et construction d'un immeuble de 12 PLUS) en 2012, les 7 parcelles non viabilisées de la route de Salonnas à Vic-sur-Seille en 2013 et le lotissement des « Grands Champs » (11 parcelles) à Chailly-les-Ennery en 2014.

Trois autres opérations sont en cours à Knutange (4 parcelles), Marange-Silvange (6 parcelles) et sur Thionville (26 parcelles).

Cette activité procure des marges confortables à l'organisme : le prix de revient d'une parcelle est de l'ordre de 45 k€ pour un prix de vente compris entre 60 k€ et 85 k€ selon les secteurs. Les produits commercialisés par l'organisme sont, d'une manière générale, plus abordables que ceux réalisés par les aménageurs privés. Cette activité ne pose pas de problème technique particulier à l'organisme, sauf pour les cas de sols pollués où des études spécifiques doivent être conduites (ex : Marange-Silvange).

- Gestion locative pour le compte d'autrui :

L'office assure la gestion locative de 52 logements pour le compte de plusieurs communes rurales mosellanes et ceux de la paroisse de Saint-Maximin à Thionville.

Communes-Paroisse	Date de la convention	Nombre Logements	Rémunération (% des loyers)
Cheminot	07/11/2002	6	7%
Courcelles-sur-Nied	02/09/2011	9	9%
Fleury	31/01/2006	5	7%
Goin	01/07/2003	4	7%
Malroy	19/02/1997	2	7%
Secourt	28/03/2007	1	7%
Servigny-les-Sainte-Barbe	28/10/2011	7	10%
Saint-Jure	24/11/2006	11	7%
Paroisse de Thionville-Saint-Maximin	01/01/2014	7	10%

L'ancien contrôle avait mis en lumière le problème de la non-couverture de cette activité, étant donné que la rémunération de l'office était assise sur les seuls loyers quittancés n'intégrant pas les coûts de la vacance. Les nouvelles conventions de gestion et certains avenants passés intègrent une rémunération fondée sur des « loyers mensuels théoriques » qui comprend la vacance.

5.6 CONCLUSION

Moselis dispose d'une stratégie patrimoniale transparente et partagée avec ses administrateurs et ses différents partenaires. L'office entend en effet concentrer sa production neuve sur les zones tendues du département, en recourant entre autres à la Vefa, tout en réhabilitant progressivement son patrimoine pour conserver son attractivité. Pour ce faire, l'organisme n'entend pas mobiliser la vente hlm pour reconstituer ses fonds propres, les ventes hlm restent en effet à un niveau modéré.

Les différentes opérations d'investissement sont suivies de manière rigoureuse tant au niveau technique que financier. Si le patrimoine visité apparaît globalement correctement entretenu, certains ensembles mériteraient un suivi particulier (ex : les immeubles de la Côte-des-Roses à Thionville).

L'organisme est également invité à revoir certains budgets exécutés par les agences, notamment ceux consacrés à la remise en état des logements, afin de continuer à maintenir un bon niveau d'attractivité, notamment en zone détendue. Il devra en outre veiller à réaliser au plus vite les diagnostics réglementaires relatifs à l'amiante dans les parties privatives.

Enfin, Moselis veillera à mieux commercialiser ses opérations d'accession sociale à la propriété, notamment par une meilleure connaissance du marché immobilier local, avant le lancement effectif des travaux afin de limiter les invendus et ainsi d'améliorer ses marges. Il devra enfin circonscrire l'assistance qu'il propose aux collectivités aux seules opérations permises par la réglementation.

6. TENUE DE LA COMPTABILITÉ ET ANALYSE FINANCIÈRE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITÉ

Outre la comptabilité et le suivi financier, la direction administrative et financière de l'office assure également la gestion des moyens généraux et le suivi des charges récupérables auprès des locataires. Cette direction se compose de 15 agents dont le directeur et 3 chefs de services.

Le dimensionnement du service comptabilité paraît adapté à ses missions. Ses agents disposent de procédures écrites pour structurer leur activité qui viennent compléter les procédures et contrôles propres au logiciel de gestion utilisé. Seules les modalités d'exercice du contrôle interne au sein du service ne sont pas formalisées. Même au sein d'une équipe réduite, cette formalisation pourrait constituer une piste de progrès.

Les comptes des exercices de 2012 à 2016 ont été certifiés sans réserve par le commissaire aux comptes dont le mandat a été renouvelé au 1^{er} semestre 2017 à l'issue d'une procédure d'appel d'offre.

Globalement, la comptabilité est bien tenue. Toutefois, l'examen des documents comptables transmis ainsi que les contrôles opérés sur place ont révélé deux anomalies :

- selon les dispositions de l'article 432-1 du Plan Comptable Général, les dégrèvements d'impôts constituent des produits exceptionnels et doivent être enregistrés au compte 7717. Durant les exercices 2012, 2013 et 2014, l'office n'a pas appliqué ce mode de comptabilisation des dégrèvements de la cotisation de taxe foncière sur les propriétés bâties. Ils ont été portés au crédit du compte de charge 63512, venant ainsi minorer le solde débiteur ;
- l'office a constitué et maintenu une provision visant à se prémunir du coût de sortie d'emprunts structurés sans décision de son CA. Cette pratique conduit à provisionner un risque dont on sait qu'il ne peut survenir puisque les négociations avec l'organisme prêteur n'ont pas abouti (cf. § 6.2.2.1). Les variations annuelles du montant de cette provision ont influé sur le résultat.

6.2 ANALYSE FINANCIÈRE

Les différents ratios commentés ci-après sont comparés à ceux des médianes nationales BOLERO²⁷ 2015 des offices de province.

6.2.1 Analyse de l'exploitation

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Marge sur accession	334	130	0	-22	391
Marge sur prêts	0	0	0	0	0
Loyers	46 093	46 431	46 526	47 102	48 084
Coût de gestion hors entretien	-11 165	-11 892	-12 740	-11 778	-12 138
Maintenance (GE + entretien courant)	-7 698	-7 669	-8 450	-7 513	-7 043
TFPB*	-2 780	-1 979	-3 067	-3 615	-3 803
Flux financier	673	497	417	413	382
Flux exceptionnel	342	1 147	104	-111	395
Autres produits d'exploitation	451	363	371	681	430
Pertes créances irrécouvrables	-134	-130	-186	-283	-359
Intérêts opérations locatives	-7 337	-6 606	-5 314	-4 826	-4 018
Remboursements d'emprunts locatifs	-10 217	-10 110	-12 184	-13 752	-13 303
Autofinancement net (1)	8 562	10 182	5 477	6 296	9 018
% du chiffre d'affaires	17,85%	21,58%	11,62%	13,18%	18,23%

* Pour les années 2012, 2013 et 2014 : le montant de la TFPB intègre les dégrèvements (cf. 6.1)

(1) L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés) hors opérations démolies, cédées ou sorties de composants. A partir de 2014, prise en compte de tous les emprunts locatifs, les remboursements anticipés étant toujours exclus.

Moselis dispose d'un très important autofinancement net sur la période contrôlée qui représente plus de 14 % du chiffre d'affaires (CA) en moyenne sur les 3 derniers exercices. En 2016, il est supérieur de 6 points à la médiane province 2015 (18,23 % contre 12,24 %).

La quasi-totalité des ressources de Moselis est tirée des produits locatifs qui représentent plus de 98 % du CA en 2016. Le reste des produits provient des ventes de terrains lotis, des prestations informatiques fournies à l'office de Montigny-lès-Metz ou encore de l'hébergement d'antennes-relais téléphoniques sur les toits d'immeubles.

L'exploitation se caractérise par les points suivants :

- un produit des loyers dont la forte évolution à partir de 2015 (+ 3,35 %) résulte essentiellement de l'accroissement du parc locatif (362 logements mis en service entre 2015 et 2016) ;
- un niveau de produits de placement en recul sur la période (- 43 %), lié à des taux de rémunération du Livret A faibles, mais qui reste cependant proche de la médiane de référence (33 €/logement en 2016 pour une médiane nationale de 30 €) ;

²⁷ Base d'Observation du Logement, Étude et Référencement des Organismes, base de données du Ministère de la Cohésion des Territoires. Elle intègre les données comptables et patrimoniales des organismes HLM réglementairement transmises chaque année au ministère via l'application internet Harmonia.

- les flux exceptionnels varient sur la période en raison du décalage temporel entre les dépenses enregistrées relatives aux opérations de démolition et l'encaissement de subventions. Ainsi le fort flux en 2013 correspond à l'encaissement d'une subvention Anru (1.8 M€) ;

Concernant les dépenses de l'office, elles sont globalement maîtrisées et se déclinent comme suit :

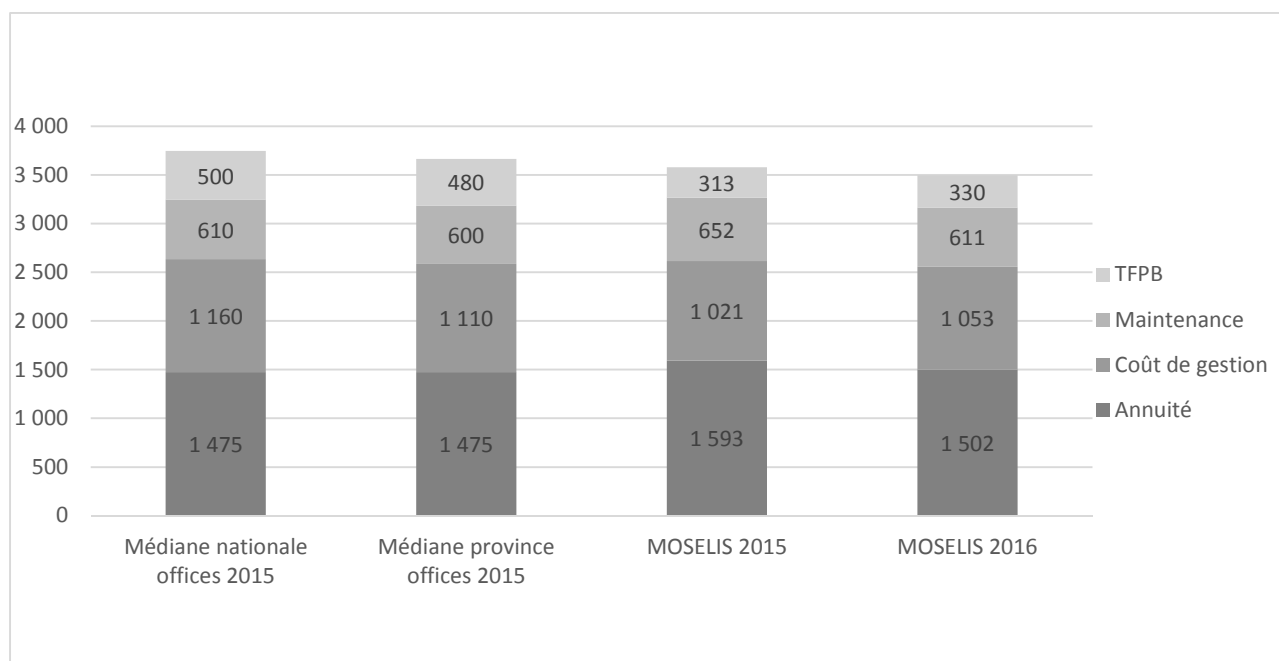
- les coûts de gestion hors entretien²⁸ de Moselis, office départemental doté de 6 agences couvrant l'ensemble de son large territoire, atteignent 12 138 k€ en 2012. Ils ont progressé de 8,7 % depuis 2012 mais restent néanmoins inférieurs à la médiane des offices 2015 (1 053 €/logement en 2016 contre 1 110€). Les dépenses de personnel ont également augmenté (+ 4,40 % depuis 2012), elles restent cependant bien contenues. Elles représentent 16,4 % des loyers en 2016 soit 2,5 points de moins que la médiane ;
- les dépenses de maintenance varient peu durant la période, seule l'année 2014 fait exception en raison d'un surcroît de dépenses (8 450 k€) principalement lié à la réalisation de diagnostics techniques (amiante). Elles représentent 652 € par logement en 2015 (611 € en 2016) ce qui est légèrement supérieur à la valeur de la médiane 2015 (600 euros).
- la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) est de 3 803 M€ en 2016. Elle progresse de 36,80 % (+1 023 M€) sur la période mais reste bien inférieure à la médiane 2015 des offices de province avec 330 € par logement contre 480 €. Par ailleurs, l'office a bénéficié, sur la totalité de la période, de dégrèvements au titre des démolitions, des travaux réalisés pour l'accessibilité aux personnes handicapées ou bien sur les économies d'énergie. Pour les années 2013 et 2016 ces dégrèvements ont représenté respectivement 1 472 K€ et 1 127 K€.
- le montant de pertes sur créances irrécouvrables progresse en 5 ans de 220 k€. Le coût des impayés²⁹ est contenu avec un ratio à 0,75 % pour 2016. Compte tenu du faible volume (359 k€ pour 2016) de ces pertes, elles ont un impact financier sur l'autofinancement net très relatif.

Le coût de l'annuité de la dette a baissé de 3,41 % depuis 2012 (1 555 €/logt en 2012 contre 1 502 € pour 2016), et tend à se rapprocher de la médiane province 2015 (1 475 €) le réaménagement partiel de la dette auprès de Caisse des dépôts intervenu en 2015 (cf. 6.2.2) expliquant cette baisse. Le taux d'endettement (annuités locatives/loyers) a diminué passant de 38,1 % (2012) à 36 % (2016) et est désormais légèrement inférieur à la médiane province 2015 (36,9 %).

²⁸ Ils comprennent les frais généraux, les impôts et taxes (hors TFPB) ainsi que les frais de personnel.

²⁹ Indicateur USH Coût des impayés : pertes comptables pour impayés sur l'année N/quittancement locatif sur année N.

Ci-dessous l'histogramme comparant les principaux postes de dépenses de Moselis pour 2015 et 2016 avec les médianes nationales et province :



6.2.2 Gestion de la dette

Au 31/12/2016, l'encours de la dette locative de l'office est de 261,8 M€ dont 229,6 M€, soit près de 88 % du total, ont été contractés auprès de la Caisse des dépôts.

En 2015, l'office est entré en négociation avec son principal bailleur de fonds pour réaménager une partie de sa dette afin de faire baisser le coût de l'annuité.

Ce réaménagement a porté au final sur 74,1 M€ d'emprunts. Il allie allongement de la durée de remboursement, diversification d'index et baisse de marge consentie par la Caisse des dépôts. L'effet estimé en matière d'annuité est de - 782 k€ en 2016 et de - 466 k€ en moyenne sur la période 2017-2019.

6.2.2.1 Emprunts structurés

En 2006, Moselis a contracté, afin de financer en partie des investissements relatifs à du patrimoine non conventionné (gendarmeries), deux emprunts structurés dont l'encours représente au 31/12/2016 près de 2,5 % du montant de la dette locative de l'office.

Le premier porte sur un capital restant dû de 2 881 k€ au 31/12/2016. Selon la charte Gissler³⁰, la catégorie de risques dans laquelle est classé cet emprunt est 3B, ce qui signifie que le contrat repose sur des indices ou des écarts d'indices de la zone euro et que la structure (c'est-à-dire la formule de calcul du taux d'intérêt payé) ne contient pas de coefficient multiplicateur. Concrètement, selon la valeur prise par la différence entre deux indices financiers, la société paie soit un taux d'intérêt de 3,05 %, ce qui est le cas depuis 2006, soit dans le cas défavorable, un taux d'intérêt de 5,25 %.

³⁰ Charte Gissler : charte de bonne conduite signée par les banques et collectivités publiques. Les prêts sont classés en fonction de niveaux risques (de 1 faible à 5 élevé), appréciés à raison d'indices sous-jacents et de la structure du produit (de A faible à E élevé).

Le second concernait un capital de 4 324 k€ à l'origine, 3 506 k€ au 31/12/2016. Cet emprunt est classé dans une catégorie de risques plus élevée (3E) car entre 2009 et 2026, la formule de calcul du taux d'intérêt susceptible d'être payé par la société contient un coefficient multiplicateur au moins égal à 5. Depuis 2009, le taux d'intérêt effectivement payé par la société est de 3,22 %, la condition d'activation de la formule structurée n'ayant jamais été constatée.

S'agissant du recours à des produits financiers complexes, l'agence rappelle que le financement du logement social s'appuyant sur des prêts de longue durée, il lui paraît de bonne gestion de privilégier les emprunts dont l'indexation est en lien direct avec ce secteur d'activité.

Lors du dernier contrôle effectué par la Miilos, la question de la constitution d'une provision en vue de couvrir le coût des pénalités qu'engendrerait la renégociation de ces prêts a été abordée. L'office s'était appuyé sur les dispositions du Plan Comptable Général pour justifier sa décision de ne pas provisionner ces coûts.

En 2012 et 2013, l'office a pris l'attache de l'organisme prêteur en vue de renégocier ces emprunts. Ces négociations n'ont pas abouti.

Alors que son CA n'a jamais décidé le rachat de ces prêts, dont le niveau de risque est qualifié par le commissaire aux comptes de « *limité, les conditions de ces prêts n'étant pas spéculatives, mais justes un peu chères*³¹ », l'office a pourtant constitué une provision conséquente (près de 2,5 M€ en 2015) visant à couvrir le coût de sortie de ces contrats de prêts.

La constitution de cette provision et les variations de son montant (assis sur les valorisations annuelles successives des coûts de sortie) ont eu pour conséquence de sensiblement réduire, sur la période contrôlée, le montant du bénéfice de l'office. Postérieurement au contrôle, l'office a précisé avoir procédé au 31/12/2017 à une reprise sur cette provision pour un montant de 1 731 494,86 € dont 423 098,39 € assujettis à l'impôt sur les sociétés.

6.2.3 Résultats comptables

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Résultats comptables	3 932	3 278	2 420	5 578	8 177
- Dont part des plus-values de cessions en %	8,90%	21,50%	33,10%	11,40%	4,60%

Les résultats sont bénéficiaires sur la période contrôlée passant de 3,9 M€ à 8,2 M€ (augmentation de 208 %). En 2014, le résultat est fortement impacté par un provisionnement pour diagnostics amiante (2 984 k€). Il convient de noter une part peu conséquente des plus-values de cessions dans la constitution du résultat comptable, oscillant entre 349 et 800 k€, témoin du faible niveau des ventes (cf. §.5.4).

³¹ Extrait du PV du conseil d'administration du 17/12/2015.

6.2.4 Structure financière

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Capitaux propres	76 289	82 430	84 608	89 679	97 831
Provisions pour risques et charges	11 371	11 334	15 054	13 023	11 768
- Dont PGE	7 950	7 862	7 856	3 303	2 163
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	192 929	203 877	213 730	231 267	244 327
Dettes financières	240 105	234 199	249 427	258 024	265 357
Actif immobilisé brut (-)	498 610	509 035	530 631	565 436	583 138
Fond de Roulement Net Global	22 084	22 805	32 188	26 557	36 145
FRNG à terminaison des opérations ⁽¹⁾					41 556

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

Fin 2016, l'office dispose d'un fonds de roulement net global (FRNG) de 36 145 k€ en forte progression de 64 % sur la période. Il représente 5,7 mois de dépenses mensuelles soit un niveau supérieur à la moyenne nationale des offices de province (4,4 mois).

- Sur l'ensemble de la période les capitaux propres se sont renforcés (+ 28 %) grâce aux résultats bénéficiaires.

- Le montant des provisions pour risques et charges reste stable sur la période avec un pic entre 2014 et 2015. En revanche, la PGE d'un niveau très élevé de 2012 à 2014 subit un réajustement drastique à la baisse à partir de 2015 (4 500 k€) pour s'établir en 2016 à 2 163 k€ (soit 188 € par logement géré en 2016 pour un médiane 2015 à 350 €). Cette forte diminution constatée dès 2015 est induite par la mise en œuvre de la réforme comptable et un nouveau programme de travaux corrigé.

En 5 ans, l'actif immobilisé a progressé de 17 %, cela reflète donc un certain dynamisme de l'office en matière de construction et d'acquisition – améliorations.

6.2.4.1 Indépendance financière

Sur la période contrôlée l'endettement de l'office a peu progressé passant de 240 M€ à 265 M€ en 5 ans. Cette hausse relative est à rapprocher de la hausse de l'actif immobilisé (+ 84 M€) sur cette même période.

La dette financière nette de trésorerie fin 2016 représente 215 M€. Compte tenu de la capacité d'autofinancement sur les trois derniers exercices (20 M€ annuel en moyenne), le niveau d'endettement de Moselis ne présente qu'un très faible risque car sa capacité théorique de remboursement ne s'étale que sur 10,75 années.

6.2.4.2 Fonds de roulement net global et à terminaison

Les fiches de situation financière et comptable (FSFC) de l'office transmises par l'organisme ont permis d'estimer un fonds de roulement net global à terminaison des opérations à 41 556 k€, montant qui équivaut à 6,55 mois de dépenses moyennes et qui est supérieur au FRNG courant de l'office. Cette situation s'explique par des subventions à percevoir et des emprunts en attente d'encaissement nettement supérieurs aux dépenses restant à réaliser sur les opérations en cours.

Après avoir déduit du FRNG à terminaison, les amortissements courus non échus (ACNE), les provisions et les dépôts de garanties, il en ressort des fonds disponibles à terminaison des opérations engagées s'élevant à 19 776 k€.

6.2.4.3 Variations du FRNG

En k€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement fin 2012		22 084
Autofinancement cumulé de 2013 à 2016	30 973	
Dépenses d'investissement	-103 673	
Financements comptabilisés	88 877	
Autofinancement disponible après investissements	16 177	
Remboursements d'emprunts non locatifs (bâtiments administratifs...)	-4 530	
Cessions d'actifs	4 721	
Remboursement anticipés d'emprunts locatifs (démolitions, cessions...)	-783	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	-1 524	
Flux de trésorerie disponible	14 061	14 061
Fonds de roulement fin 20xx		36 145

Le programme d'investissement de l'office sur la période 2012-2016 s'élève à 103 673 k€. Ces dépenses ont été couvertes à hauteur de 14 % avec une partie de l'autofinancement cumulé (2013 à 2016) et à 86 % par des financements externes (88 877 k€). Il en découle un autofinancement disponible après investissement assez conséquent de 16 177 k€, soit un peu plus de 52 % de l'autofinancement cumulé. Outre les cessions d'actifs qui viennent abonder l'autofinancement pour 4 721 k€, celui-ci est toutefois minoré par les différents remboursements d'emprunts (4 530 k€ et 783 k€) mais également par d'autres variations négatives (1 524 k€) essentiellement dues aux variations de provisions de dépréciations. Au final, le FRNG de l'office a progressé de 14 061 k€ pour atteindre 36 145 k€, soit une variation de près de 64 % durant la période.

6.2.4.4 Besoin ou ressource en fonds de roulement

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Stocks (toutes natures)	4 127	4 035	4 158	5 222	4 943
Autres actifs d'exploitation	8 807	13 235	13 021	12 472	11 605
Provisions d'actif circulant	3 053	3 280	3 929	4 484	4 816
Dettes d'exploitation	8 176	8 500	9 141	8 861	8 713
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR d'exploitation	1 704	5 490	4 109	4 350	3 020
Créances diverses (+)	863	1 504	962	1 407	1 077
Dettes diverses (-)	11 084	12 346	10 658	19 079	17 787
Besoins (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-10 221	-10 842	-9 696	-17 672	-16 710
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR ⁽¹⁾	-8 517	-5 351	-5 588	-13 322	-13 670
Trésorerie nette	30 602	28 157	37 776	39 879	49 835

⁽¹⁾ La ressource ou le besoin en fonds de roulement résulte d'un décalage temporel entre les paiements et encaissements. Un montant en attente de paiement supérieur à celui des encaissements en attente crée une ressource, situation qui renforce la trésorerie de l'organisme. L'inverse crée un besoin en fonds de roulement, situation tendant à pénaliser le niveau de la trésorerie.

Le volume des dettes étant bien supérieur à celui des créances, Moselis dispose d'une ressource en fonds de roulement d'un montant de 13 670 k€ pour 2016. Cette situation tend à renforcer la trésorerie de l'organisme.

6.2.4.5 Trésorerie

Fin 2016, la trésorerie atteint un niveau très confortable approchant les 50 M€. À l'instar du FRNG, elle s'est donc renforcée de 19,2 M€ en 5 ans, soit une variation de + 63 % et représente plus du double de la valeur de la médiane des offices de province (7,9 mois contre 3,7 mois). Les disponibilités sont en grande majorité placées sur le livret A (39 M€ en 2016) et des dépôts à terme ouverts auprès d'un organisme bancaire (6 M€ en 2016).

6.3 ANALYSE PRÉVISIONNELLE

L'office établit une prévisionnelle sur une période de 10 ans à partir du logiciel Visial.

Les mesures relatives au logement social étudiées dans le cadre de l'élaboration de la loi de finance 2018 ont amené l'office à modifier sa stratégie d'investissement en motivant cette modification par des raisons financières. La dernière étude prévisionnelle a donc été actualisée et présentée au CA du 19 octobre 2017.

Les hypothèses macro-économiques retenues sont cohérentes (pour 2017-2026 : taux d'évolution de l'ICC³² à 1,40 %, taux d'inflation³³ à 1,40 %). L'évolution du livret A et de l'IPC hors tabac³⁴ semblent plausibles.

Pour les risques locatifs, le coût annuel des impayés³⁵ est estimé à 1 % à partir de 2018 et le taux de vacance à 7,40 % par an. Ces hypothèses d'exploitation sont cohérentes avec les valeurs observées sur la période contrôlée.

Le programme d'investissement acté est cohérent avec le dernier PSP validé en juin 2017 (cf. § 5.1) excepté à propos du maintien d'un niveau de production neuve fixé à 120 logements par an. La production neuve est volontairement stoppée à partir de 2020 pour anticiper les effets de la RLS (estimés selon les informations dont l'office disposait en octobre 2017 et donc sans intégrer les compensations précisées depuis). Les financements des investissements prévus sont revus : seuls les financements dont les conditions sont les plus favorables à l'office (éco-prêts, prêt de haut de bilan) sont retenus et la part des fonds disponibles de l'office est systématiquement augmentée.

L'office a retenu les orientations stratégiques suivantes :

Patrimoine locatif	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Livraisons	115	124	155	0	0	0	0	0	0	0
logements réhabilités	538	234	414	543	466	379	261	58	213	144
démolitions	15	144	50	0	22	89	0	0	0	0
Ventes	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Une production nouvelle de 394 logements entre 2017 et 2019 pour un montant total de 41 M€ avec l'injection de 20,3 % de fonds disponibles en moyenne par opération. Le coût moyen par logement étant estimé à 104 k€, ce qui correspond à 15 % de moins que le prix de revient constaté sur la période 2012-2016.

Le renouvellement de composants à hauteur de 31 M€ sur toute la période principalement est financé essentiellement sur fonds disponibles (+ 80 %). Par contre, les réhabilitations (3 250 logements pour un montant global de 99,5 M€) sont majoritairement financées par l'emprunt.

³² L'indice du coût de la construction mesure chaque trimestre l'évolution des prix des bâtiments neufs à usage principal d'habitation.

³³ L'inflation est la perte du pouvoir d'achat de la monnaie qui se traduit par une augmentation générale et durable des prix. Pour évaluer le taux d'inflation on utilise l'indice des prix à la consommation (IPC).

³⁴ L'indice des prix à la consommation (IPC) est l'instrument de mesure de l'inflation. Il permet d'estimer, entre deux périodes données, la variation moyenne des prix des produits consommés par les ménages. C'est une mesure synthétique de l'évolution de prix des produits, à qualité constante. L'indice des prix hors tabac sert à indexer de nombreux contrats privés, des pensions alimentaires, des rentes viagères et aussi à revaloriser le SMIC.

³⁵ Le coût des impayés : c'est-à-dire les pertes sur créances irrécouvrables ou pertes comptables. Sa formule de calcul est la suivante : Pertes comptables pour impayés de l'année N / quittance locatif sur l'année N.

Les dépenses prévisionnelles d'investissement se montent sur 10 ans à 171 M€ financées à hauteur de 71 M€ par des fonds disponibles, soit 41,6 % du total.

S'agissant de la politique de démolition, celle-ci doit se dérouler jusqu'en 2022 avec une pause en 2020. Le nombre de logements démolis représentera 3 % du patrimoine de Moselis essentiellement localisés dans des zones détendues.

Enfin, concernant les cessions de patrimoine, l'office table sur une projection de 10 logements vendus par an en moyenne sur toute la période avec une plus-value par logement estimée à 60 000 euros.

Prévisionnelle de l'autofinancement :

Exploitation en k€	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Total loyers quittancés	48 552	44 513	44 931	45 212	45 145	44 983	45 709	46 480	47 229	47 983
Annuité emprunts locatifs	-17 931	-16 451	-15 684	-15 597	-15 042	-15 418	-15 890	-16 261	-16 377	-16 308
TFPB	-4 200	-4 215	-4 374	-4 575	-4 778	-5 088	-5 255	-5 461	-5 674	-5 896
Maintenance du parc	-7 308	-6 447	-6 998	-7 204	-7 347	-6 909	-7 082	-7 302	-7 660	-7 489
Charges non récupérées	-534	-534	-533	-534	-534	-532	-541	-550	-559	-567
Coûts des impayés	-398	-445	-449	-452	-451	-450	-457	-465	-472	-480
Marge locative directe	18 181	16 421	16 893	16 850	16 993	16 586	16 484	16 441	16 487	17 243
marges accession	188	101	0	0	0	0	0	0	0	0
Frais de personnel	-5 854	-5 972	-6 148	-6 276	-6 407	-6 541	-6 677	-6 816	-6 958	-7 103
Frais de gestion	-5 588	-5 209	-5 312	-4 779	-4 873	-4 417	-4 506	-4 595	-4 687	-4 780
Prod. immobilisée, autres prod.	619	699	653	661	680	674	629	530	528	535
CGLLS	-1 452	-1 369	-1 388	-1 408	-1 427	-1 447	-1 467	-1 488	-1 509	-1 530
Produits financiers	364	343	287	255	223	189	178	188	181	184
Éléments exceptionnels	-648	-1 350	-546	-148	-440	-1 387	-188	-201	-214	-228
Autofinancement net	5 810	3 664	4 439	5 155	4 749	3 657	4 453	4 059	3 828	4 321
en % des loyers	12,0%	8,2%	9,9%	11,4%	10,5%	8,1%	9,7%	8,7%	8,1%	9,0%

L'évolution des charges d'exploitation durant la période se caractérise principalement, par des frais de personnel stables (évolution de 2 % par an), des frais de gestion en forte diminution, des charges de maintenance et de gros entretien contenues. À noter une prévision d'augmentation de la TFPB (taux d'évolution à 4 %)

L'évolution des produits d'exploitation se détermine principalement par une réduction dès 2018 des recettes de loyers des logements de 4 M€ par an (loyer de solidarité).

L'annuité des emprunts locatifs du patrimoine est stable. L'augmentation de la part de fonds disponibles dans le financement de nouvelles opérations conjuguée à l'abandon de constructions neuves après 2019 favorise cette situation.

Compte tenu de ces éléments, cette simulation à 10 ans fait apparaître un fléchissement de l'autofinancement net dès 2018 pour se stabiliser autour de 8 à 9 % à partir de 2022.

Évolution de la structure financière :

Evolution structure financière en k€	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Autofinancement net		5 810	3 664	4 439	5 155	4 749	3 657	4 453	4 059	3 828	4 321
Rembours. emprunts non locatifs		-40	-40	-41	-43	-45	-13	-2	-3	-3	-3
Produits de cessions		1	608	617	626	634	643	652	661	671	680
Fonds propres investis en travaux		-5 319	-6 167	-7 770	-9 238	-8 881	-8 131	-5 890	-2 707	-4 803	-4 000
Fonds propres investis en		-1 463	-2 878	-3 955	0	0	0	0	0	0	0
Affectation PGE		513	2 050	4 074	-72	-73	-102	-106	-115	-78	1 734
Autres variations		1 802	336	56	160	-453	-567	-573	-475	-450	-439
total		28 101	25 674	23 094	19 682	15 613	11 100	9 634	11 054	10 219	12 512
Provisions (dont PGE)		11 255	9 205	5 131	5 203	5 275	5 377	5 483	5 598	5 676	3 942
Dépôts de garantie		3 032	3 033	3 038	3 064	3 053	3 025	3 021	3 018	3 014	3 010
FDR long terme à terminaison	41 556	42 388	37 912	31 263	27 949	23 941	19 502	18 138	19 670	18 909	19 464
Ratio : annuité en % des loyers	88,2%	87,3%	85,2%	69,6%	61,8%	50,0%	43,4%	39,7%	42,3%	40,0%	40,6%

Cette prévisionnelle fait ressortir une mobilisation importante des fonds propres jusqu'en 2022 et des produits de cessions constants sur toute la durée.

Le FRNG à terminaison se dégrade du fait de la mobilisation des fonds disponibles pour se stabiliser à partir de 2022.

Concernant la soutenabilité économique de sa politique, au vu des analyses et de sa situation financière, Moselis est très largement en mesure de financer son programme d'investissement fortement revu à la baisse à l'occasion de la mise en œuvre de la réduction de loyer de solidarité.

6.4 CONCLUSION

La situation financière de l'office est très solide. Son faible taux d'endettement et un niveau de coûts de gestion contenu permettent une bonne rentabilité de l'exploitation. Sa structure financière est très confortable avec un fonds de roulement net global exprimé en mois de dépenses d'exploitation bien au-dessus de la médiane nationale. Il est donc en mesure de financer son programme d'investissement actuellement réduit et pourrait envisager un programme plus ambitieux sans pour autant déséquilibrer sa situation financière.

7. ANNEXES

7.1 INFORMATIONS GÉNÉRALES, CAPITAL ET RÉPARTITION DE L'ACTIONNARIAT DE L'ORGANISME

RAISON SOCIALE :	OPH MOSELIS
-------------------------	--------------------

SIÈGE SOCIAL :			
Adresse du siège :	3, Rue de Courcelles	Téléphone :	03 87 55 75 00
Code postal, Ville :	BP 25040 57071 METZ cedex 3	Télécopie :	03 87 74 71 01

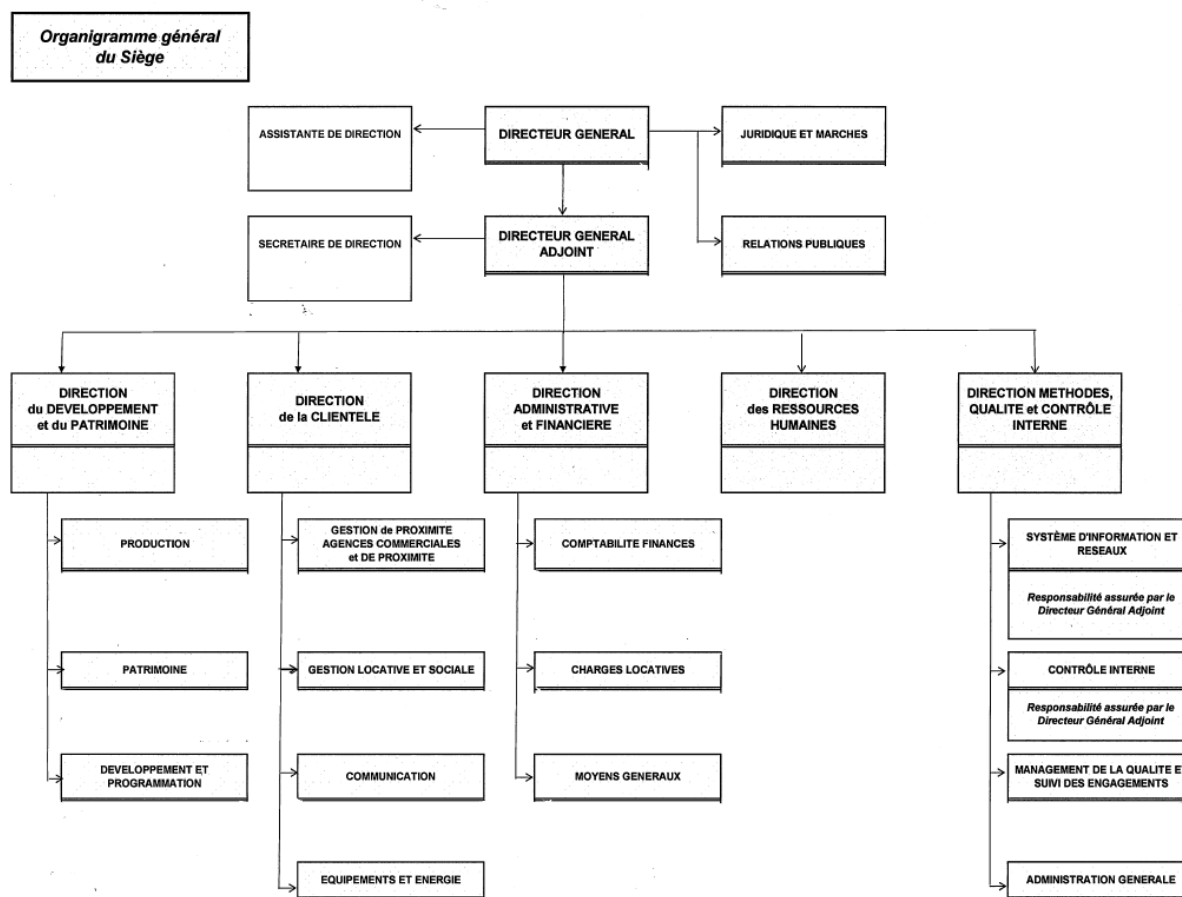
PRÉSIDENT : M. Claude BITTE

DIRECTEUR GÉNÉRAL : M. Éric MICHEL

COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT : conseil départemental de la Moselle			
CONSEIL D'ADMINISTRATION au 01/09/2017			
<i>En application de l'article R. 421-4 du CCH : 17, 23 ou 27 membres</i>			
	Membres	Désignés par :	Organisme
Président	M. Claude BITTE	Conseil départemental	
Vice-président délégué	M. Jean FRANCOIS	Idem.	
Administrateur	M. Jacky ALIVENTI	Idem.	
Administratrice	Mme Jeannine BERVILLER	Idem.	
Administrateur	M. Julien FREYBURGER	Idem.	
Administrateur	M. Patrick REICHHELD	Idem.	
Administratrice	M. Patricia ARNOLD	Pers. qualifiée	Ville de Metz
Administrateur	M. Lionel DORVEAUX	Idem.	
Administratrice	Mme Evelyne GEORGES-SALZA	Idem.	Maire d'Arraincourt
Administratrice	Mme Marie-Antoinette GEROLT	Idem.	Adjointe-maire Forbach
Administratrice	Mme Magali GRANDMAIRE	Idem.	Maison Justice Faulquemont
Administrateur	M. Alfred MESCOLINI	Idem.	
Administrateur	M. Yves WENDLING	Idem.	Conseiller municipal de Metz
Administrateur	M. Robert MALGRAS	Association d'Insertion	
Administrateur	M. Daniel TRACHBACH	UDAF	
Administrateur	M. Jean KUEN	CAF	
Administrateur	M. Robert BALTHAZARD	Organismes collecteurs	
Administrateur	M. Manuel DE JESUS	Organisations syndicales	
Administrateur	M. Bernard SIMON	Organisations syndicales	
Représentants des locataires	M. Gérard BORLA	Élu CLCV	
	M. François GLEN	Élu CLCV	
	M. Patrice LAURRIN	Élu CLCV	
	M. Jean SCHERER	Élu CGL	
Commissaire du Gouvernement : M. le Préfet de la Moselle			

EFFECTIFS DU PERSONNEL au : 31/12/2016	Cadres : 34	Total administratif et technique : 102
	Maîtrise : 57	
	Employés : 11	
	Gardiens : 40	Effectif total : 193
	Employés d'immeuble : 16	
	Ouvriers régie : 35	

7.2 ORGANIGRAMME GÉNÉRAL DU SIÈGE



Mis à jour le 3 avril 2017

7.3 PROTOCOLE D'ACCORD TRANSACTIONNEL

ETABLI

Entre les soussignés :

MOSELIS, OPH De la Moselle- Etablissement Public à caractère industriel ou commercial, dont le siège social est situé 3 rue de Courcelles B.P 25040 57071 MET CEDEX 3, immatriculée au RCS de METZ B 392139317, représentée par son Directeur Général, M. Eric MICHEL.

ci-après le bailleur

ET

ci-après le locataire

IL EST D'ABORD EXPOSE CE QUI SUIIT :

(exposé des faits et de l'éventuelle procédure diligentée)

(date de signature du contrat de location, montant de l'arriéré locatif, ou montant des dégradations locatives).

Dire que le locataire ne conteste pas le montant de l'arriéré locatif et/ ou dégradations locatives.

Souhaitant éviter tout contentieux et dans l'optique de régler amiablement leurs différends, les parties se sont rapprochées, et après avoir longuement discuté et s'être consenties des concessions réciproques sont finalement, parvenues à s'accorder sur les modalités transactionnelles de règlement définitif de leur différend.

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIIT :

Article 1 : OBLIGATIONS DES PARTIES

Le bailleur consent à la mise en place d'un échéancier aux fins d'apurement par le locataire de l'arriéré locatif (et/ou des dégradations locatives).

Ainsi le locataire s'engage à régler la somme de [...] € (et en lettres), en sus de son loyer mensuel et charges jusqu'à complet apurement du passif.

Article 02 : Sanction du non-respect

A défaut de versement **d'une seule mensualité par le locataire**, l'intégralité de la dette sera immédiatement exigible.

Le bailleur pourra effectuer toutes diligences aux fins de recouvrement de sa créance mais également, le cas échéant, aux fins de résiliation du contrat de location.

Article 03: Clause des quatre coins

Les parties reconnaissent que la présente transaction constitue le seul et unique document opposable entre elles.

Il est expressément indiqué que la présente transaction n'est contredite ou remise en question par aucune contrelettre.

L'interprétation des stipulations de la présente transaction ne peut résulter que des éléments inclus dans ladite transaction.

Tous éléments extérieurs (Mails, courriers, télécopies, enregistrements et autres) ne peuvent en aucune manière remettre en cause les présentes stipulations.

Article 04 : Clause de renonciation à l'engagement de toute action judiciaire ou d'abandon de toute procédure en cours

Le bailleur s'engage à suspendre toutes diligences aux fins de recouvrement de sa créance ainsi que le cas échéant aux fins de résiliation du contrat de bail signé par le locataire tant que l'échéancier est respecté par le locataire.

Bien évidemment, MOSELIS retrouvera sa pleine capacité de saisir la juridiction compétente aux fins de recouvrement de sa créance et le cas échéant de résiliation du contrat de bail, en cas de non-respect du présent échéancier par le locataire.

Article 04 : Clause de confidentialité [à vous de voir si vous souhaitez conserver un caractère confidentiel ou le produire en cas d'action en justice pour non-respect.; dans ce cas, enlever la clause de confidentialité]

Les parties s'engagent réciproquement à n'agir en aucune manière ou ne faire aucune déclaration et/ou réclamation ni ne permettre à quiconque agissant en son nom et/ou pour son compte d'agir ou de faire des déclarations et/ou actions, de quelque nature qu'elles soient, qui pourraient porter atteinte aux intérêts ou discréditer la notoriété et/ou la renommée de MOSELIS, ses dirigeants, représentants ou salariés.

Les parties soussignées s'obligent à conserver à la présente transaction un caractère confidentiel et s'engagent à ne la communiquer, ni même l'évoquer, à quiconque, sauf réquisition des administrations concernées ou nécessité d'une éventuelle défense par devant les tribunaux.

La présente transaction est conclue conformément aux articles 2044 et suivants du Code civil que les parties déclarent bien connaître et notamment l'article 2052 du Code Civil aux termes duquel «*la transaction fait obstacle à l'introduction ou à la poursuite entre les parties d'une action en justice ayant le même objet* » pour mettre fin définitivement et irrévocablement à tout litige.

Les parties reconnaissent et déclarent

-Avoir disposé de tout le temps nécessaire et de toutes les explications nécessaires à la détermination et à l'expression de leur libre consentement à la transaction et à ses modalités.

-Avoir fait une lecture intégrale du présent acte avant signature et vouloir ratifier le présent acte en pleine connaissance de cause.

Fait en deux exemplaires originaux,

A , le

MOSELIS

Monsieur / Madame

Signatures

7.4 SIGLES UTILISÉS

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 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 Énergétique	SDAPL	Section Départementale des Aides Publiques au Logement
DTA	Dossier Technique d'Amiante	SEM	Société anonyme d'Économie Mixte
EHPAD	Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes	SIEG	Service d'Intérêt Économique 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		

