

Patrimoine languedocienne – SA d'HLM

Toulouse (31)



RAPPORT DE CONTRÔLE 2018

N° 2018-016

RAPPORT DE CONTRÔLE 2018

N° 2018-016

Patrimoine languedocienne – SA d’HLM

Toulouse (31)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2018-016

Patrimoine languedocienne – SA d’HLM – (31)

N° SIREN : 550802771

Raison sociale : Patrimoine Languedocienne Société Anonyme d’Habitation à Loyer Modéré

Président : M. Jean-Pierre Deymier

Directeur général : M. Pascal Barbottin

Adresse : 5, place de la Pergola – 31000 Toulouse

Actionnaire principal : Midi Habitat – SACICAP

AU 31 DÉCEMBRE 2017

Nombre de logements familiaux gérés :	11 082	Nombre de logements familiaux en propriété :	11 082	Nombre de places en résidences spécialisées en propriété :	1050
Indicateurs	Organisme	Référence région Occitanie	France métropolitaine	Source	
PATRIMOINE					(2)
Logements vacants (hors vacance technique)	1,2 %	3,1 %	3 %		
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique)	0,3 %	1,6 %	1,5 %		
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	10,4 %	9,3 %	8,5 %		
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	4,9 %	2,7 %	1,4 %		
Age moyen du parc (en années)	29	32	40		
POPULATION LOGEES					(1)
Locataires dont les ressources sont :					
< 20 % des plafonds	26 %	28,7 %	21,2 %		
< 60 % des plafonds	64,2 %	69,1 %	59,4 %		
> 100% des plafonds	8,7 %	7,2 %	11,2 %		
Bénéficiaires d'aide au logement	62,5 %	60,2 %	47,4 %		
Familles monoparentales	21,3 %	22,4 %	20,8 %		
Personnes isolées	35,2 %	39,7 %	38,5 %		
GESTION LOCATIVE					
Médiane des loyers mensuels (€/m² de surface habitable)	6,0	5,5	5,6		(2)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	10,8		13,4 %		(3)
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE					
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	4,6		3,7		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	4,4%		3,7		(3)
Autofinancement net / chiffre d'affaires (en %)	17,43	%	11,03		(3)

(1) Enquête OPS 2016

(2) RPLS au 1/1/2017

(3) Bolero 2016 : ensemble des SA de province

POINTS FORTS :

- ▶ Bonne maîtrise de la vacance, malgré un parc important en QPV
- ▶ Maintien de l'accessibilité économique du parc par une politique des loyers modérée
- ▶ Implication de la société dans l'accompagnement social et les démarches innovantes au service des locataires
- ▶ Niveau de production élevé, avec toutefois un recours très important à la VEFA
- ▶ Patrimoine en bon état et réhabilitations de qualité
- ▶ Bonne situation financière

POINTS FAIBLES :

- ▶ Production de logements intermédiaires (PLS) trop importante au vu des caractéristiques de la demande et de la capacité de la société à capter une clientèle adaptée.
- ▶ Traitement et suivi des réclamations insuffisamment maîtrisé et contrôlé
- ▶ Coût de gestion en augmentation
- ▶ Objectif des ventes non atteint

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Modalités d'attribution ne garantissant pas un traitement équitable des demandes.
- ▶ Restitution des dépôts de garantie au-delà des délais réglementaires
- ▶ Prise en compte insuffisante des obligations réglementaires relatives à la prévention contre le saturnisme
- ▶ Absence de délibération annuelle du CA sur la politique de vente
- ▶ En cas de sous-occupation, les procédures ne sont pas conduites jusqu'à la perte du droit au maintien dans les lieux,

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

Précédent rapport de contrôle : n° 2013-154 d'avril 2015
Contrôle effectué du 23 mai 2018 au 5 octobre 2018
RAPPORT DE CONTRÔLE : juillet 2019

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2018-016

Patrimoine languedocienne – SA d’HLM – 31

Synthèse	6
1. Préambule	8
2. Présentation générale de l’organisme	8
2.1 Contexte socio-économique	8
2.2 Gouvernance et management	9
2.2.1 Évaluation de la gouvernance.....	10
2.2.2 Évaluation de l’organisation et du management	11
2.3 Conclusion	12
3. Patrimoine	13
3.1 Caractéristiques du patrimoine	13
3.1.1 Description et localisation du parc	13
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation.....	13
3.2 Accessibilité économique du parc.....	14
3.2.1 Loyers.....	14
3.2.3 Charges locatives	15
3.3 Conclusion	16
4. Politique sociale et gestion locative	17
4.1 Caractéristiques des populations logées.....	17
4.2 Accès au logement	18
4.2.1 Connaissance de la demande	18
4.2.2 Politique d’occupation du parc de l’organisme.....	18
4.2.3 Gestion des attributions.....	19
4.3 Qualité du service rendu aux locataires	21
4.4 Traitement des impayés	23
4.5 Conclusion	24
5. Stratégie patrimoniale.....	25
5.1 Analyse de la politique patrimoniale.....	25
5.2 Évolution du patrimoine.....	25
5.2.1 Offre nouvelle	25
5.2.2 Exercice de la fonction maîtrise d’ouvrage.....	27

5.3	Maintenance du parc.....	27
5.3.1	Réhabilitations et rénovation urbaine	28
5.3.2	Effort de maintenance.....	29
5.3.3	Exploitation du patrimoine.....	30
5.4	Ventes de patrimoine à l'unité.....	31
5.5	Conclusion	33
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière.....	34
6.1	Tenue de la comptabilité	34
6.2	Analyse financière	34
6.2.1	Analyse de l'exploitation	34
6.2.2	Gestion de la dette	36
6.2.3	Gestion de la trésorerie	36
6.2.4	Résultats comptables.....	36
6.2.5	Structure financière	37
6.3	Analyse Prévisionnelle	38
6.4	Conclusion	39
7.	Annexes.....	40
	Diligences effectuées lors du contrôle	40
7.1	Informations générales, capital et répartition de l'actionnariat de l'organisme	42
7.2	Implantation territoriale	43
7.3	Synthèse des résultats prévisionnels.....	44
7.4	Sigles utilisés.....	45

SYNTHESE

Au 31 décembre 2017, la société Patrimoine Languedocienne SA est propriétaire de 11 082 logements familiaux et de 17 structures collectives d'hébergement gérées par des tiers et représentant 1 050 unités d'accueil. C'est un des principaux bailleurs de Haute-Garonne, département d'attache de 95 % de son patrimoine, et il intervient principalement sur l'agglomération toulousaine et ses zones d'influence. D'un âge moyen de 29 ans, le parc de logements familiaux est constitué à 82 % de logements collectifs et 29 % des logements sont situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

La société est historiquement membre du groupe Midi-Habitat, avec sa filiale, la SCP Toulousaine d'Habitations (accession à la propriété et syndic), ses principaux actionnaires étant la SA Midi Habitat (51,6 %), société immobilière non HLM. La gouvernance a évolué en 2016, avec la naissance d'action logement : La SA Batigère (33,3 % aujourd'hui) a remplacé le groupe Cileo, collecteur 1%, et un pacte d'actionnaires a été signé. La société a adhéré au réseau Batigère. Elle porte une politique ambitieuse de développement de son patrimoine.

La société répond de manière satisfaisante à ses obligations de bailleur social. Avec un parc relativement récent, elle maintient son accessibilité économique par une politique de loyer modéré et une maîtrise des charges. Elle est également très impliquée dans l'accompagnement social et les démarches innovantes au service des locataires et accorde une attention particulière au maintien de la qualité de vie en QPV. Les modalités de sélection des demandes avec une présentation quasi-systématique d'un seul candidat par logement ne permettent toutefois pas de garantir un traitement équitable des demandeurs de logement social.

Avec plus de 2 000 logements livrés au cours des cinq dernières années, elle contribue fortement au développement de l'offre. Parallèlement, l'effort de maintenance et la qualité des réhabilitations réalisées permettent de maintenir l'attractivité du patrimoine ancien.

Cependant, des insuffisances ont été relevées dans le fonctionnement de la gouvernance, la prise en compte et le traitement des situations de sous-occupation, le respect des délais légaux de restitution des dépôts de garantie et la prise en compte des obligations réglementaires relatives à la protection des personnes contre les risques liés à une exposition à l'amiante et au plomb. Des marges de progrès existent, par ailleurs, dans le traitement et le suivi des réclamations.

En matière patrimoniale, la société doit veiller à garder la maîtrise de sa production dans le cadre du recours à la VEFA et limiter la production de logements en PLS pour lesquels elle ne parvient pas à capter une demande adaptée.

Elle dispose d'une bonne connaissance et d'une bonne maîtrise de la vente HLM, même si les objectifs actuels fixés par le conseil d'administration ne sont pas atteints. Pour l'avenir, la société s'est fixé des objectifs de ventes plus ambitieux. Les atteindre suppose alors des choix d'organisation.

La société dispose d'une bonne situation financière. L'augmentation des coûts de gestion, dans un contexte de forte augmentation du parc locatif, doit inciter la société à une optimisation de son fonctionnement. Sa situation bilancielle lui permet de répondre aux besoins actuels et futurs de développement.

Le directeur général


Pascal MARTIN-GOUSSET

1. PREAMBULE

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

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

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

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

Le précédent rapport de la Miilos diffusé en avril 2015 soulignait un rôle social affirmé avec une gestion de proximité innovante, un patrimoine bien entretenu, un rythme de développement soutenu et une situation financière bonne. Il relevait toutefois un manque de contrôle interne avec des irrégularités en matière d'attribution, de régularisation des charges locatives et de vente HLM, ainsi qu'un développement affaiblissant la capacité financière à venir.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Au 31 décembre 2017, la société est propriétaire de 11 082 logements et de 17 structures collectives d'hébergement gérées par des tiers et représentant 1 050 unités d'accueil. Elle figure parmi les principaux bailleurs de Haute-Garonne, où elle détient 95 % de son patrimoine. Elle intervient principalement sur l'agglomération toulousaine et ses zones d'influence. Son implantation dans les départements du Tarn, du Tarn-et-Garonne, de l'Hérault et de l'Aude est limitée (504 logements).

Le dynamisme démographique du département de Haute-Garonne (1 335 103 habitants au 1^{er} janvier 2015) est entraîné par la forte attractivité de la métropole toulousaine. Avec 1 330 954 habitants et une augmentation de 1,6 % par an depuis 2000, l'aire urbaine de Toulouse est la deuxième de plus de 500 000 habitants la plus dynamique derrière celle de Montpellier où la société a l'intention de développer son activité dans le cadre de

la nouvelle région Occitanie. La croissance démographique est également marquée en Tarn-et-Garonne, sous influence de l'aire urbaine toulousaine (+1,1 % par an), mais plus faible dans le Tarn (+0,6 % par an).

Ce dynamisme économique et démographique se traduit par une certaine tension du marché du logement en avec un déficit de logements sociaux malgré le fort développement récent qui a permis une amélioration de la situation. En 2017, sur les 46 communes de Haute-Garonne soumises aux obligations de production de logements sociaux fixées par la loi SRU¹, seulement 8 atteignent leurs objectifs, dont Toulouse avec 21,15 %.

Les zones les plus tendues, où l'offre est inférieure à la demande se sont développées notamment sur la métropole de Toulouse qui concentre les trois-quarts des demandes de Haute-Garonne, et en Tarn-et-Garonne, sur la ville de Montauban et sur l'axe Montauban-Toulouse.

Dans ce contexte, avec plus de 2 000 logements livrés au cours des cinq dernières années, la société contribue fortement au développement de l'offre en cohérence avec les objectifs de production identifiés dans les PLH. Elle est également très impliquée dans les projets de rénovation urbaine avec 29 % de son patrimoine situé dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Enfin, depuis plusieurs années elle développe une offre en accession sociale à travers sa filiale la SCP d'HLM « Toulousaine d'habitation ».

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

La société Patrimoine Languedocienne SA est une filiale de la Société anonyme Midi-Habitat société immobilière non HLM, qui est à la tête du groupe Midi-Logement. Elle porte une politique ambitieuse de développement de son patrimoine.

Au 31 décembre 2017, son capital social s'élève à 8 000 k€, constitué de 500 000 actions de 16 € de valeur unitaire. Le nombre d'actionnaires est de 51 dont les principaux sont :

- la SA Midi-Habitat qui détient 51,6 % des parts (succède en 2017 à la Sacicap Procivis Tarn/Tarn-et-Garonne, actionnaire historique depuis 1991),
- la SA Batigère, 33,3 % depuis 2017, après avoir procédé au rachat de la totalité des actions détenues par le groupe Ciléo et Ciléo Développement (113 365 actions). Un pacte d'actionnaire a été passé entre Midi-Habitat et Batigère. A noter qu'en 2016, la société a adhéré au réseau Batigère².
- la Caisse d'Épargne (7,6 %).

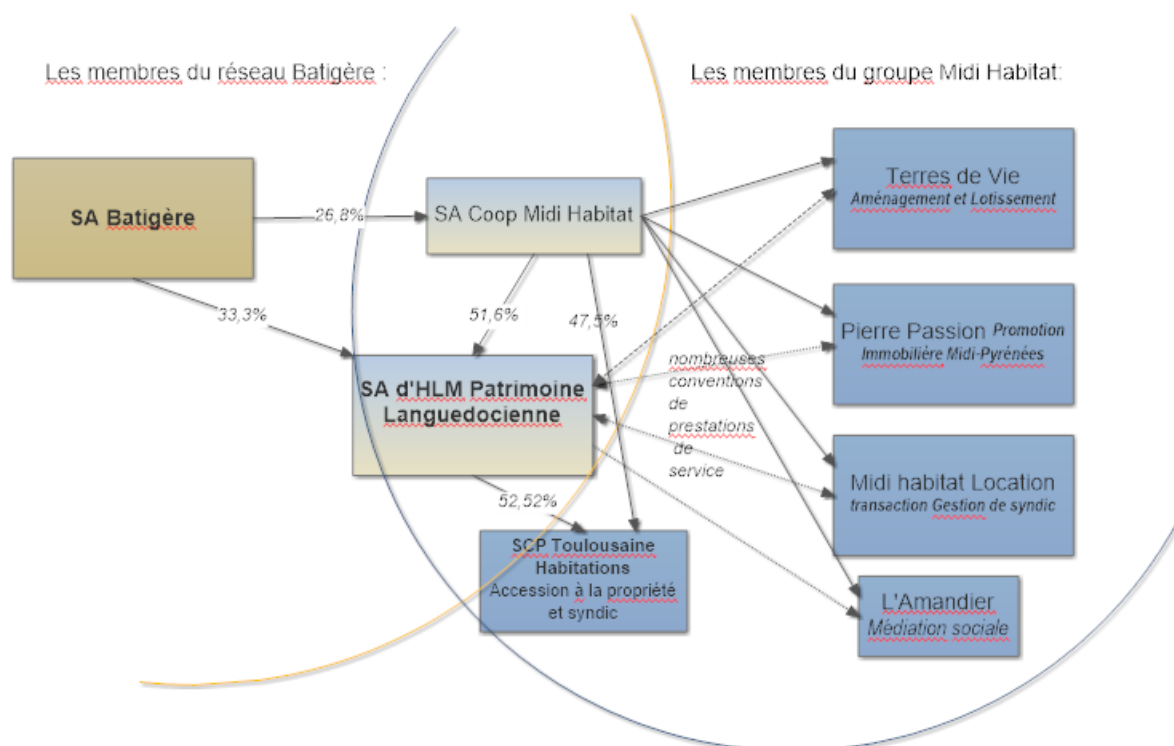
La société a une filiale, la SCP Toulousaine d'Habitations (accession à la propriété et syndic) dont elle détient 52,52 % des parts.

Sur la période 2013-2017, le montant cumulé des dividendes distribués s'élève à 900 k€ soit en moyenne, 36 centimes par action/an.

¹ Un taux unique de 20 % de logements locatifs sociaux a été retenu pour toutes les communes SRU de Haute-Garonne en application des nouvelles modalités de calcul introduites par la loi « égalité et citoyenneté » et le décret n° 2017-840 du 5 mai 2017.

² Le groupe Batigère a été constitué dans les années 70 dans le contexte de la crise sidérurgique lorraine et la volonté des entreprises de ce secteur industriel de céder leur parc immobilier. L'activité du groupe s'est progressivement étendue aux régions Grand-Est, Île-de-France et Rhône-Alpes.

Schéma du groupe Midi-Habitat et du réseau Batigère :



La société a passé de nombreuses conventions de prestations de services auprès des membres du groupe Midi-Habitat. Ces conventions sont annuellement évaluées et soumises à approbation de l'assemblée générale (cf. art L. 225-40 du code de commerce). La synergie entre les membres de Midi-Habitat se poursuit avec l'adhésion de la Coopérative Toulousaine d'Habitations au réseau Batigère (100 ventes en accession pour 2017). Pour l'année 2017, les flux financiers croisés pour la société s'élèvent à 164 K€ de produit et à 269 k€ de charges.

Fin 2017, la société a approuvé la participation à hauteur de 10 % du capital d'une filiale Livie dédiée au logement intermédiaire, avec les sociétés du réseau BATIGERE, sous la forme d'un apport en actif immobilier de logements intermédiaires.

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

La société est administrée par un conseil d'administration (CA), composé de 17 administrateurs désignés par l'assemblée générale des actionnaires conformément aux dispositions légales dont 3 représentants des locataires. La durée des fonctions des administrateurs est de trois ans et de quatre ans pour les administrateurs représentants des locataires. Le conseil d'administration a opté pour la dissociation des fonctions de président du conseil d'administration et de directeur général. L'exécutif est stable sur la durée : le mandat d'administrateur de Monsieur Jean-Pierre Deymier a été renouvelé le 16 juin 2015 et il a été reconduit dans ses fonctions de président du CA, fonction qu'il occupe depuis le 9 décembre 2011. Le CA se réunit 4 fois par an avec un bon niveau d'assiduité (>80 %).

Les documents préparatoires sont transmis avec les convocations dans les délais avant la tenue du CA. Avant chaque conseil, le bureau, dont la composition est régulièrement votée en CA, siège pour préparer les séances du CA.

Le conseil d'administration n'exerce pas toutes ses prérogatives en matière de rémunération du directeur général [art. L 225-53 du code du commerce] : Lors de sa nomination, DG de la société, s'est vu attribué par décision du CA un appointement brut annuel de à compter du 1 juillet 2010. Le CA du 21 avril 2016 a complété cette rémunération en mettant en place une part variable « *indexée sur l'autofinancement net et le produit des ventes HLM* » et plafonnée à 25 % « *de la rémunération globale brute (inclus la variable)* ». Ni la délibération ni le dossier de CA, ne comportent les éléments de son calcul, ou son montant.

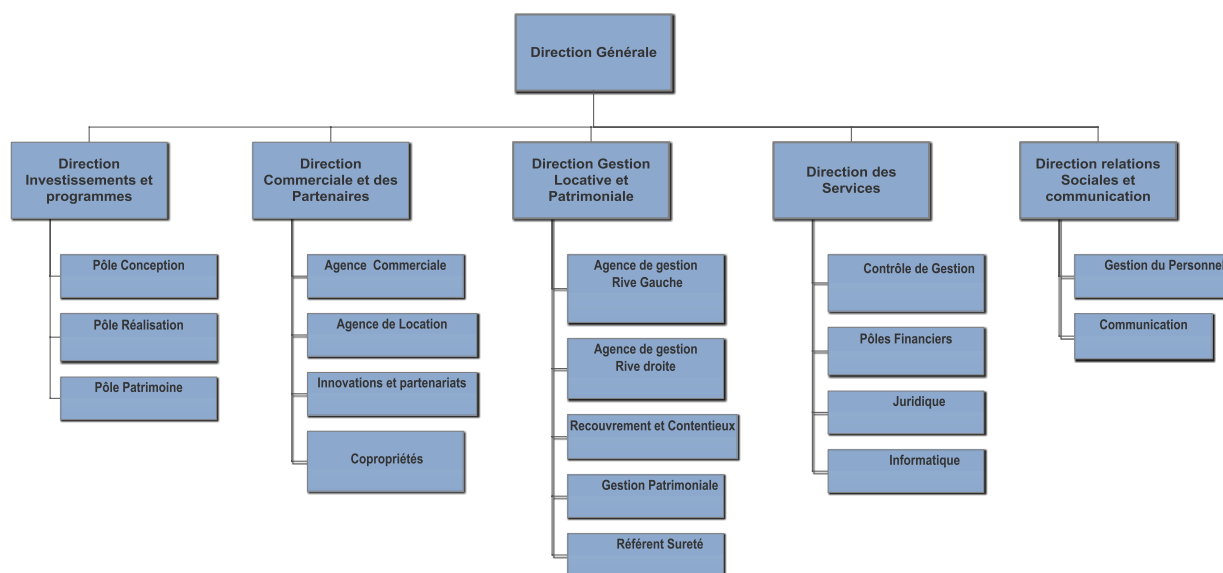
Par ailleurs, la formule utilisée pour le calcul de la part variable n'est pas incitative car le maximum est atteint avec des résultats bien en dessous des objectifs de la société, ce qui a été le cas en matière de vente. Afin de maintenir la variabilité de la rémunération, la formule doit être mieux calibrée sur les objectifs.

2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management

M. Pascal Barbottin est directeur général de la société depuis le 1^{er} juillet 2009. Il est également directeur général de Midi Habitat. Le mandat social du directeur général a été renouvelé pour une période de 6 ans par délibération en date du 12 juin 2012, puis par délibération du 14 juin 2018.

L'organigramme fonctionnel s'articule « en râteau » autour de 5 « directions » : Direction Investissement et Programmes, Direction Commerciale et des partenaires, Direction Gestion Locative et Patrimoniale, , Direction des Services (cf. Analyse Financière), Direction des Ressources Sociales et Communication.

Organigramme simplifié



L'organisation en place paraît pertinente. L'examen de l'organigramme général et fonctionnel expose une claire définition des attributions des services et de l'encadrement. La coordination et la transversalité entre services sont assurées par un ensemble d'outils organisationnels (réseau de comités thématiques, Comité de Direction etc...) et informatiques. Des outils de « reporting » financier et tableaux de bord partagés sont accessibles à tous les collaborateurs. Le contrôle interne est effectif, dans certains domaines, pour d'autres, par exemple les

attributions et les réclamations, il peut être amélioré. Le conseil et la veille juridique (blog juridique interne), sont exercés sous l'autorité de la directrice des services. Les habilitations de signatures sont claires et détaillées. Un répertoire de guides par thèmes est disponible sur le réseau interne et apporte aux collaborateurs professionnalisation et sécurité juridique des procédures (en particulier sur les thèmes à fort enjeux juridiques tels que les procédures d'achats). Le fort développement de l'activité de la société s'est accompagné d'un processus qualitatif de montée en compétence du personnel et du positionnement de chacun dans l'organisation. Les procédures « Maitrise d'ouvrage » et « VEFA » sont en cours de labellisation NF Habitat. La politique RH est un axe majeur du management de la société.

La société est reconnue pour sa forte culture du développement d'actions sociales innovantes et du partenariat associatif (cf. 4.3 Qualité de service).

La société dispose d'un accord d'intéressement visant à mobiliser le personnel et à l'associer financièrement aux performances globales de l'entreprise. Le montant de l'intéressement est déterminé en fonction du niveau du résultat de l'exercice comptable de la société (seuil de déclenchement $\geq 4\,000$ k€). Le montant de base de l'intéressement, plafonné à 350 k€, est calculé sur l'autofinancement et sur la plus-value des ventes HLM. Des bonus sont accordés en fonction de l'amélioration de la vacance financière, du recouvrement des loyers et de la production nouvelle. Un objectif d'amélioration de l'étiquette énergétique du parc est valorisé par un bonus exceptionnel. Le montant de l'intéressement 2017 versé en 2018 aux 154 collaborateurs au prorata du temps de présence, s'élève à 386 k€ soit un niveau moyen de 2 500 €/an. Près de 50 % de l'intéressement perçu par les collaborateurs est affecté au plan d'épargne salariale de la société.

De 124,15 salariés en Equivalents Temps Pleins (ETP) au 31 décembre 2013, la société compte 143,9 salariés en ETP au 31 décembre 2017 soit 143 salariés. L'effectif administratif représente 140,9 ETP soit un ratio de 12,7 ETP pour 1 000 logements, composé pour 26 % de cadres, de 40 % d'agents de maîtrise et 34 % d'employés.

Certaines activités ou problématiques sociales nécessitent un savoir-faire particulier. La société a conclu avec un opérateur de parkings partagés automatisés, une convention de gestion en 2016 afin d'optimiser l'occupation des parkings vacants tout en garantissant aux locataires de rester prioritaires. Aucun bilan n'a encore été tiré. En matière de médiation sociale telle que les conflits de voisinage, la société recourt aux services de l'association l'Amandier depuis plusieurs années, opérateur associatif spécialisé de médiation sociale, membre du groupe Midi-Habitat.

2.3 CONCLUSION

La gouvernance de la société a évolué en 2016 et le groupe Batigère a remplacé le groupe Cileo, collecteur 1 %, à la mise en place d'action logement.

La société dispose globalement d'une organisation adaptée à ses missions et objectifs.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Au 31 décembre 2016, la société est propriétaire de 11 082 logements, conventionnés à 99 %. Ce patrimoine est quasi exclusivement situé en Haute-Garonne (95 %) et en zone 2 de loyer, avec une forte proportion dans l'agglomération de Toulouse. Son implantation dans les autres départements reste limitée : 263 dans le Tarn, 154 dans le Tarn-et-Garonne, 60 dans l'Hérault et 27 dans l'Aude.

Ce parc, d'un âge moyen de 29 ans (contre 40 ans au niveau national et 32 ans au niveau région – *données RPLS 2017*) est constitué à 82 % de logements collectifs. Avec 29 % de logements situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), la société est confrontée aux problématiques de précarité des locataires et d'insécurité.

Le chauffage individuel équipe 53 % du parc et la classification énergétique est plutôt favorable, avec 24 % du patrimoine en catégorie A ou B, 33 % en catégorie C ou D et seulement 6 % en E ou F³.

Par ailleurs, la société est propriétaire de 17 structures collectives d'hébergement gérées par des tiers et représentant 1 050 logements destinées à l'accueil d'étudiants, de jeunes travailleurs, de personnes âgées, handicapées ou en situation d'exclusion.

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Hors vacance technique, liée principalement aux projets de vente ou de travaux, la vacance de logement au 1^{er} janvier 2018 représente 1,18 % sur l'ensemble du patrimoine et 1,24 % en Haute-Garonne, contre 2,40 % pour l'ensemble des bailleurs du département et 2,49 % sur la commune de Toulouse (source RPLS 2017). La vacance de plus de trois mois est insignifiante avec 0,32 %, soit 34 logements. Ce faible niveau de vacance, malgré la part du patrimoine situé en QPV, est pour partie, lié à la réactivité de la société en matière de remise en location. Elle a par ailleurs développé une approche spécifique pour les logements rencontrant des difficultés de commercialisation soit en raison de loyers élevés (ex PLS et PLI), soit en raison de leur localisation ou de leur typologie. « L'agence commerciale » mobilise alors tous les moyens disponibles : utilisation des sites internet d'annonces immobilières, affichage sur site, sollicitation renforcée des réservataires (y compris sur parc réservé fonctionnaire), réduction ponctuelle de loyer, coût du parking offert, ... L'amélioration de la vacance financière est un indicateur de l'accord d'intéressement.

Le taux de mobilité (logements libérés dans l'année) est de 10,70 %, dont 1,24 % de mutations. Il est comparable à celui constaté sur l'ensemble du parc social de Haute-Garonne (10,46 % - *données RPLS au 1^{er} janvier 2017*).

³ Données RPLS 2017

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Le CA délibère chaque année sur la politique des loyers et les hausses pratiquées respectent les taux légaux.

Années	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Augmentation annuelle votée	1,75 %	0,90 %	0,47 %	0,02 %	0 %	0 %
Taux légal	2,15 %	0,90 %	0,47 %	0,02 %	0 %	0 %

La société n'a pas mis à profit la convention d'utilité publique (CUS) pour effectuer une remise en ordre des loyers et n'envisage pas d'inclure la « nouvelle politique des loyers » introduite par la loi Egalité et Citoyenneté dans la nouvelle CUS en cours d'élaboration.

Le contrôle des loyers pratiqués n'a pas fait apparaître de dépassements des taux maxima de loyers autorisés.

L'analyse des loyers a été concentrée sur le département de la Haute-Garonne où se situe l'essentiel du patrimoine. Avec un loyer médian au m² de surface habitable de 6 € contre 6,1 € pour l'ensemble des bailleurs du département (6,2 € dans l'agglomération de Toulouse) et un loyer mensuel médian de 385 € par logement (contre 380 €), les loyers pratiqués sont comparables à ceux pratiqués par l'ensemble des organismes HLM sur les mêmes territoires.

Comparaison des loyers au m ² de surface habitable	Nombre de logements concernés	1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile	Moyenne
Ensemble du patrimoine de la société étudié (données RPLS 2018)	10 264	5,0	6,0	6,8	6,1
Dont Haute-Garonne	9 789	5,0	6,0	6,8	6,1
Dont agglomération de Toulouse	9 527	5,0	6,1	6,8	6,1
Comparaison avec ensemble des organismes HLM ⁴					
Région Midi-Pyrénées	128 166	4,8	5,6	6,4	5,8
Département de Haute-Garonne	75 579	5,3	6,1	6,8	6,4
Agglomération de Toulouse	67 735	5,3	6,2	6,9	6,5

Sur le parc de Haute-Garonne occupé au 1^{er} janvier 2018, la répartition est détaillée ci-après.

Loyer mensuel moyen	Nombre de logements	Médiane surface habitable	Loyer minimum	1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile	Maximum
Anciens financements	3 686	71	141	300	336	381	678
Très sociaux	814	61	165	282	340	390	748
PLUS	2 728	66	167	372	425	480	769
PLA	1 629	69	194	396	455	509	859
Intermédiaires (PLS-PLI)	859	58	255	288	470	593	952
Divers	73	63	187	340	443	556	766
Ensemble	9 789	67	141	320	385	4578	952

Avec un parc relativement jeune, situé majoritairement en zone 2 et fortement impacté par le poids des livraisons récentes, la société maîtrise son niveau de loyer en ne pratiquant pas d'augmentation à la relocation, ni d'augmentation lors des réhabilitations pourtant conséquentes (cf. § 5.3.1), y compris lorsqu'elle dispose de marges théoriques importantes par rapport au loyer maximum fixé par les conventions. De plus, l'approche

⁴ Référence : RPLS au 1^{er} janvier 2017

patrimoniale consistant à privilégier des réhabilitations lourdes aux démolitions reconstructions lui permet de conserver un parc ancien avec des loyers accessibles qui vient compenser la faible part des logements très sociaux (814 logements). Par ailleurs, seulement 13 % des logements disposent d'un loyer annexe et les montants restent limités (43 € en moyenne).

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

La société applique le barème national prévu à l'article R. 441-21 du CCH, sans utiliser les possibilités de modulation offertes dans le cadre de la CUS jusqu'en 2017.

Selon les résultats de l'enquête SLS, sur les 7 352 logements entrant dans le champ d'application du SLS (hors QPV et ZRR), 202 locataires ont été assujettis au mois de janvier 2017 en raison de leur ressources pour un montant moyen mensuel de 126 €. Le produit annuel global du SLS perçu en 2017 s'élève à 277 k€. (255 k€ en 2016). Aucun locataire ne dispose de ressources supérieures au plafond réglementaire susceptible de remettre en cause le droit au maintien dans les lieux.

3.2.3 Charges locatives

Le contrôle a été réalisé sur la régularisation intervenue en 2017 des charges récupérables de l'exercice 2016 (229 résidences – 9 010 logements). Sur la période, le montant des charges récupérables évolue de 10 842 k€ en 2013 à 14 133 k€ en 2017 soit 24 % du fait de l'évolution du parc. Le contrôle de la régularité des dépenses récupérées (contrôle aléatoire sur factures et contrôle exhaustif de la récupération des personnels d'entretien) n'appelle pas d'observation. Les provisions sont adaptées à la réalité des dépenses : le montant des provisions est supérieur de 2,6 % aux charges réellement constatées soit 34 €/lgt/an.

La société a fait du contrôle des charges locatives un enjeu de modération de la quittance et de maîtrise du taux d'effort des ménages. Par exemple, les provisions pour eau froide et chaude ou pour consommation énergétique font l'objet d'un contrôle en cours d'exercice par relevé intermédiaire des compteurs divisionnaires et collectifs avec ajustement de la provision si nécessaire. En 2016, un groupe de travail constitué d'un comptable spécialisé sur les charges, de la thermicienne responsable des fluides et du contrôleur de gestion a mené une analyse sur les consommations du parc. En 2018, l'articulation entre les différents services parties prenantes a été revue pour répondre efficacement aux enjeux de croissance du parc et des copropriétés. Une comparaison des niveaux de charges sur 3 années consécutives montre une stabilité de celles-ci autour de 1 108 €/lgt/an qui se décompose en dépenses de fluides (374 €/lgt/an de chauffage, 128 €/lgt/an d'eau) de nettoyage (228 €/lgt/an), d'entretiens des espaces verts (49 €/lgt/an), des ascenseurs (49 €/lgt/an) et des contrats d'entretien d'équipements individuels (190 €/lgt/an).

Les décomptes sont suffisamment détaillés et clairs, permettant une bonne information des locataires. La procédure de régularisation forfaitaire pour les locataires partis a été abandonnée suite aux observations du dernier contrôle. Désormais, la régularisation des charges est validée par le locataire lors de l'état des lieux sortant, donnant lieu, le cas échéant, à réajustement lors de la régularisation définitive.

Le PSP 2017-2022 prévoit diverses actions d'approfondissement de la qualité de suivi et de gestion des charges locatives (plateforme de centralisation des données des prestataires, études régulières sur résidences significatives).

3.3 CONCLUSION

Avec un parc récent, la société maintien l'accessibilité par une politique d'augmentation des loyers modérée et des charges maîtrisées. Avec près d'un tiers des logements dans les quartiers de la politique de la ville, elle parvient à maîtriser la vacance.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Selon l'enquête OPS pour 2016, 44 % des ménages logés en Haute-Garonne par la société disposent de ressources très modestes (inférieures à 40 % des plafonds réglementaires). Ce taux atteint 55,7 % dans les QPV.

Malgré l'importance du patrimoine en QPV, l'occupation est globalement moins sociale que celle des autres bailleurs du département. L'analyse des attributions réalisées en 2016 et 2017 traduit toutefois une certaine paupérisation des nouveaux locataires corrélée à l'évolution des caractéristiques de la demande (cf. § 4.2.3.1).

Sur les départements du Tarn, Tarn-et-Garonne et Aude, la faiblesse de l'échantillon relativise la comparaison.

Ressources des locataires/Plafonds de ressources réglementaires	<20 %	<40 %	<60 %	>100 %
Locataires en place au 31 décembre 2015 (données OPS 2016) ⁵				
- Haute-Garonne (9 760 logements dans le champ de l'enquête)	26,1 %	44 %	64 %	8,9 %
o Dont QPV (3 287 logements dans le champ de l'enquête)	35,3 %	55,7 %	73,5 %	5,8 %
- Tarn (197 logements)	23,5 %	45,9 %	70,5 %	2,7 %
- Tarn et Garonne (154 logements)	27 %	46 %	72,2 %	3,2 %
- Aude (27 logements)	16 %	32 %	48 %	12 %
Ensemble du parc (10 138 logements)	26 %	44,1 %	64,2 %	8,7 %
Moyenne ensemble des organismes (OPS 2016)				
- Haute-Garonne (79 991 logements)	27,2 %	45,4 %	65,8 %	8,4 %
- Région Occitanie	28,7 %	49 %	69,1 %	7,2 %

Au mois de décembre 2017, 6 814 locataires (soit 62 %) ont perçu l'aide personnalisée au logement (APL). Avec un montant moyen de 277 € par ménage aidé, elle représente 55 % de la quittance globale des bénéficiaires (y compris loyers annexes et charges locatives).

La société ne met pas en œuvre les dispositions relatives à la perte du droit au maintien dans les lieux en raison de la sous-occupation de leur logement [art. L 442-3-1 du CCH] : Le parc est fortement concerné par les situations de sous-occupation. Suite à la publication de la loi sur l'égalité et la citoyenneté n° 2017-86 du 27 janvier 2017 qui modifie la définition de la sous-occupation du logement⁶, le recensement réalisé a identifié 745 locataires susceptibles d'être concernés par la perte du maintien dans le logement (hors QPV, locataires de plus de 65 ans et situation de handicap). Après avoir écrit à chaque locataire pour l'informer de sa situation, la société a décidé de se limiter à accompagner les demandes de mutations faites par le locataire avec mise en œuvre du dispositif prévu en matière d'aide à la mobilité. Ce choix restreint fortement la portée du dispositif, avec 7 demandes spontanées reçues, dont seulement 2 ayant fait l'objet d'un relogement.

Bien que le manque de petits logements réduise les possibilités de relogement (cf §5.2), avec près de la moitié des situations de sous-occupation qui concernent des personnes seules logées dans un T3, la société doit être plus active et aller au-delà dans la prise en compte des situations de sous-occupation et dans la mise en œuvre de ce dispositif légal qui, dans un secteur tendu, vise à améliorer l'adéquation entre l'offre de logement et la

⁵ 85 % des locataires ont répondu à l'enquête

⁶ Les logements insuffisamment occupés sont désormais définis comme comportant un nombre de pièces habitables, non compris les cuisines, supérieur de plus de un (contre deux précédemment) au nombre d'occupants.

demande. La libération de grands logements permettrait de répondre à la demande de ménages dont la composition correspond à cette typologie. La société s'est engagée à suivre attentivement tous ces cas.

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

Depuis 2011, les organismes de Haute-Garonne ont mis en place une gestion partagée de la demande. L'association ATLAS (Association Territoires Logements et Analyses Sociales) est gestionnaire de ce fichier et produit chaque année une analyse détaillée de la demande et du profil des demandeurs. Avec 38 755 demandes actives fin 2017, dont 26 446 nouvelles demandes (hors mutation), la demande stable au cours des dernières années a connu une nouvelle augmentation en 2017 (+19 % - 32 940 demandes actives fin 2016). Elle est fortement concentrée sur la métropole toulousaine avec 78 % des demandes de localisation prioritaire, majoritairement sur la ville centre. Elle se caractérise par une proportion élevée de personnes seules (42 % des demandes) et une paupérisation de la demande qui continue à s'accroître avec près de la moitié des demandeurs (hors locataires HLM) qui ont des ressources inférieures à 20 % des plafonds PLUS et 62 % des ressources inférieures à 40 % de ces plafonds⁷.

Le logiciel commun interfacé avec le progiciel utilisé par la société garantit une bonne traçabilité du traitement des demandes et une bonne gestion de processus de renouvellement et de radiation.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Au 31 décembre 2017, hors contingent préfectoral, 44 % des logements relèvent d'un droit de réservation, dont 25 % au bénéfice de collecteurs du réseau « d'Action logement ». Sur les programmes récemment livrés, le taux de réservation atteint 51 %. Compte-tenu d'une gestion du contingent préfectoral déléguée aux bailleurs, la société conserve toutefois une marge de manœuvre dans la gestion de ses attributions.

La politique d'attribution est encadrée par la « charte des attributions de logements » élaborée par les organismes HLM de Midi-Pyrénées et par la « charte des attributions de logements » propre à la société et validé par le CA du 11 décembre 2012.

En complément, une cotation des résidences a été réalisée en inter bailleurs en accompagnement de la mise en place des conférences intercommunales du logement non encore effectives sur les territoires d'intervention de la société. Une fiche « d'évaluation résidentielle » mise à jour annuellement permet d'avoir une vision comparée à l'ensemble du patrimoine de la société de l'occupation de chaque opération (taux de familles monoparentales, avec 3 enfants et plus, lien à l'emploi, ...) et des fragilités éventuelles (impayés, vacance, rotation).

Par ailleurs, une « charte éthique », élaborée suite aux observations du précédent contrôle rappelle les obligations de chaque collaborateur en matière d'attribution de logement, et un état récapitulatif des attributions à des collaborateurs ou à des membres de leur famille ainsi qu'à des administrateurs est présenté annuellement en CA.

Le règlement et la composition de la commission d'attribution (CAL) ont été mis à jour et validés par le CA du 15 juin 2017. Le représentant des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière

⁷ Données issues du bilan de « la demande locative sociale en Haute-Garonne » édité par l'association Atlas – édition 2018

et technique, membre de droit avec voix consultative n'a pas été désigné (cf. art. R. 441-9-4° du CCH). Lors du CA du 5 juin 2018, la société s'est engagée à solliciter les associations agréées en la matière.

Conformément aux obligations introduites par le décret n° 2015-522 du 12 mai 2015, le règlement intérieur de la CAL et la charte des attributions inter bailleurs sont publiés sur le site internet de la société. A l'inverse, la charte propre à la société n'a pas été publiée.

Le rapport annuel d'activité de la CAL fait l'objet d'une présentation détaillée en CA avec analyse des caractéristiques socio-économiques des nouveaux locataires et mise en perspectives des évolutions qui se limite toutefois à l'année précédente.

4.2.3 Gestion des attributions

4.2.3.1 Analyse de la gestion des attributions

La CAL se réunit chaque semaine et a procédé à l'attribution de 6 365 logements au cours des trois dernières années, soit en moyenne 2 122 par an avec une diminution en 2017 liée à la baisse des mises en services (cf. § 5.2.1). Les documents présentés aux membres de la CAL fournissent les informations essentielles et les procès-verbaux assurent la traçabilité de la procédure.

Le contrôle sur fichier a porté sur 3 076 attributions réalisées en 2016 et 2017, avec un contrôle approfondi d'un échantillon ciblé de 44 dossiers. Il n'a pas révélé de dépassement de plafonds de ressources ou d'attribution hors CAL. Les possibilités offertes par certaines conventions d'accueillir des ménages dépassant les plafonds de ressources afin de favoriser la mixité sociale en contrepartie d'un loyer majoré sont ponctuellement utilisées et font l'objet d'un suivi rigoureux (5 attributions en 2015 et en 2016).

Le caractère social des attributions est corrélé à la paupérisation de la demande (cf. § 4.2.1). Près de 80 % des logements sont attribués à des ménages dont les ressources sont inférieures à 60 % des plafonds réglementaires et 60 % au bénéfice de ménages aux ressources inférieures à 40 % des plafonds.

Suite à la loi « égalité et citoyenneté »⁸ et dans la perspective de la loi ELAN, l'ensemble des organismes de Haute-Garonne ont engagé une réflexion sur le suivi des attributions à des ménages du 1^{er} quartile de ressources hors QPV⁹. Toutefois en l'absence de mise en place opérationnelle des conférences intercommunales du logement et de fixation d'objectifs d'attribution par bailleur, la société n'a pas intégré cet élément dans sa politique d'attribution. Elle s'est limitée à analyser a posteriori ses résultats 2017. Ainsi, selon les données fournies par la société, les attributions hors QPV à des ménages relevant du 1^{er} quartile de ressources représentent en moyenne 11,8 % des attributions, soit 914 attributions (12,3 % sur Toulouse métropole, soit 747 attributions). Bien qu'inférieur aux objectifs fixés par la loi, ces résultats sont comparables à ceux des autres bailleurs (12,15 % sur Toulouse métropole).

Une mise à jour des demandes est systématiquement réalisée avant passage en CAL et une meilleure prise en compte des critères de la demande est recherchée lors des propositions. En complément une visite avant CAL est ponctuellement proposée dans les secteurs les moins attractifs. Ce travail engagé suite à l'observation du précédent contrôle a permis de réduire sensiblement le nombre de refus après attribution (19 % de refus en

⁸ Données SNE/DHUP

⁹ La loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et citoyenneté fixe un objectif de 25 % des attributions annuelles de logements hors QPV à des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est situé dans le 1^{er} quartile des ressources des demandeurs de logements sociaux. En Haute Garonne, 4 EPCI sont concernés par cette mesure ; à savoir : Toulouse métropole, Muretain, SICOVAL et Save au Touch

2017 contre 32 % en 2012). Les principaux motifs de refus sont le confort du logement (23 %) et sa localisation (21 %).

Les modalités de sélection des demandes et la présentation quasi-systématique d'un seul candidat par logement ne permettent pas de garantir un traitement équitable des demandeurs (cf. art. L 441 du CCH).

Hors relogement des publics prioritaires, traité directement par le pôle social, les chargés de location ne disposent d'aucun objectif qualitatif ou quantitatif, autre que la lutte contre la vacance (critère d'intéressement). La cotation de la demande faite dans le cadre du dispositif inter bailleur n'est pas utilisée pour hiérarchiser les demandes et sélectionner les dossiers à présenter à la CAL. Cette priorisation se réalise de manière empirique par le chargé de location essentiellement à partir des échanges avec les chargés de clientèle (affectés en agences à la gestion de proximité) et des fiches « d'évaluation résidentielle » qui, au-delà d'une vision des caractéristiques de l'occupation, ne comportent aucun objectif d'équilibre ou directives spécifiques. De plus, l'absence de contrôle interne s'accompagne d'un risque d'exclure systématiquement certaines demandes qui ne correspondent pas exactement au profil recherché, dès la sélection préalable et avant tout contact éventuel, dans une volonté d'efficacité immédiate.

Cela se traduit par la présentation quasi-systématique d'une seule proposition de candidat par logement à la CAL, y compris sur les territoires les plus tendus, en infraction avec l'obligation de présenter 3 candidatures pour une attribution [art. R. 441-3 du CCH]. Ainsi sur les trois dernières années, pour 6 365 logements attribués, la CAL a examiné 6 448 dossiers, soit au maximum 1,3 % de logements présentés à la CAL avec plusieurs candidats. La plupart des réservataires transmettent le dossier d'un seul candidat à la société qui ne complète pas. De même, sur les logements qui relèvent du contingent de la société ou du contingent préfectoral dont elle assure la gestion directe, un seul dossier est présenté en CAL dans la quasi-totalité des cas avec une forte prégnance des propositions des collectivités.

De fait la CAL ne joue pas son rôle et ne fait qu'entériner les choix faits par les services ou les réservataires, comme la participation à la CAL du 12 juillet 2018, dans le cadre du contrôle, a pu le confirmer (30 logements attribués en moins de 45 minutes).

L'examen du fichier des attributions réalisées en 2016 et 2017 en Haute-Garonne révèle qu'une majorité correspond à des demandes récentes, voire très récentes : 72 % des nouvelles attributions¹⁰, y compris celles qui relèvent du contingent propre à la société, concernent des demandes qui ont moins d'un an, alors que ces demandes ne représentent que 65 % des demandes actives dans le fichier partagé de la demande (63 % sur la métropole toulousaine). De plus, 43 % des attributions concernent des demandes qui ont moins de trois mois ce qui témoigne d'un traitement essentiellement sur le flux.

Par ailleurs, la société n'assure plus le suivi particulier des demandes anciennes, suite à la mise en place de la gestion partagée de la demande.

Suite au contrôle, la société a amélioré le fonctionnement de la CAL, mais 75 % des attributions des attributions sont encore réalisées avec une seule proposition.

Les logements intermédiaires continuent à être loués à des ménages éligibles au logement ordinaire, voire au logement très social : Malgré l'observation formulée lors du précédent contrôle, la société ne prend pas en compte la spécificité des logements intermédiaires (PLS) destinés à accueillir des ménages dont les revenus se

¹⁰ Hors mutation

situent entre 100 et 130 % du plafond PLUS. Sur les 348 logements PLS attribués en 2016 et 2017 (hors résidence étudiants Louis Plana), 91 % ont été loués à des ménages pouvant prétendre à un logement ordinaire (PLUS) ; 70 % étant même éligibles au logement très social (PLAI).

Bien que la société n'applique pas le loyer maximal lors du montage des opérations en PLS (-15 %) cette inadéquation pénalise les ménages par des loyers plus élevés alors que l'APL est déjà plafonnée en deçà des loyers PLUS : loyer mensuel médian de 8,90 € le m² pour un logement en PLS contre 6,40 € le m² de SH pour un logement PLUS. De plus, elle ne permet pas de répondre à l'objectif de mixité sociale et pénalise également la société avec un taux de rotation élevé (15,52 % contre 10 % sur le reste du parc) et un taux de vacance également supérieur (3,45 % contre 1,13 %).

Malgré les efforts de commercialisation réalisés (loyers annexes offerts : jardins, garages, ...) et le traitement de ces logements par une équipe dédiée (agence commerciale), la société ne parvient pas à capter la population aux ressources intermédiaires, pourtant présente dans la métropole toulousaine.

4.2.3.2 Accueil des personnes défavorisées et accompagnement social

En Haute-Garonne, la gestion du contingent de l'Etat destiné au public prioritaire est déléguée aux bailleurs qui rendent compte des relogements effectués via le logiciel informatique partagé SYPLO. La commission de médiation DALO a redéfini les critères de recevabilité des recours afin d'éviter l'engorgement et de redonner la priorité au dispositif de droit commun. Parallèlement les refus abusifs dans le cadre du DALO ou des sorties d'hébergement sont pris en compte dans les résultats des organismes. De même depuis 2017, les logements mis à disposition de l'Etat pour faire de l'hébergement temporaire (plan hivernal, etc., ...) sont intégrés au bilan annuel.

Globalement, la société n'atteint pas les objectifs annuels qui lui sont assignés, tout en étant proche de la moyenne de l'ensemble des bailleurs (91 % en 2017 et 89 % en 2016).

Accord collectif départemental Haute-Garonne	2013	2014	2015	2016	2017
Objectifs assignés à la société	231	251	252	265	212
Nombre de ménages relogés	213	236	185	218	169
Refus abusifs et mise à disposition logements pour hébergement				9	22
Taux de réalisation	92,2 %	94 %	73,4 %	86 %	90 %

Dans le Tarn, les dossiers sont sélectionnés directement par les organismes, puis examinés en « commission de pré examen social » afin d'être retenus au titre de l'accord collectif. Les sollicitations des services de l'Etat sont marginales, y compris au titre du dispositif de droit au logement. Cette situation est caractéristique d'un marché détendu dans lequel le dispositif de droit commun répond aux besoins. Dans ce contexte et avec une implantation territoriale limitée, la société ne parvient pas à atteindre les objectifs qui lui sont fixés. Seulement 2 ménages ont été relogés en 2017, pour un objectif de 15 (4 ménages relogés en 2016).

Pour la société, la participation au logement des plus démunis et des personnes rencontrant des problèmes d'insertion se traduit prioritairement par le développement de partenariat avec les associations chargées de l'hébergement et de la réinsertion sociale : 153 logements mis à disposition au 15 juin 2018.

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La gestion de proximité s'appuie sur 2 agences chargées des relations avec le locataire, du nettoyage et de l'entretien des parties communes, de la surveillance technique du patrimoine et de la gestion des réclamations.

Une antenne installée à Albi (81) assure les relations avec les locataires occupant les logements situés dans le Tarn, le Tarn-et-Garonne et l'Aude. Suite au développement des dernières années, la création d'une troisième agence était en projet lors du contrôle. La présence de conseillères en économie sociale et familiale (2 par agences) permet l'accompagnement des publics les plus fragiles. En complément une prestation de médiation lors de conflit entre locataires, avec les entreprises ou avec la société est assurée par l'association « l'Amandier » membres du groupe.

Les résultats de l'enquête de satisfaction triennale réalisée en 2016¹¹ traduisent un bon niveau de satisfaction (87 % de jugements positifs, soit deux points au-dessus de la moyenne des organismes de la région Midi-Pyrénées) avec toutefois une baisse par rapport à la précédente enquête de 2013 (91 %). La propreté des espaces extérieurs et des parties communes est le sujet majeur d'insatisfaction, avec respectivement 62 % et 63 % de locataires satisfaits, contre 68 % et 76 % pour les autres organismes de la région. Ces résultats sont fortement impactés par le poids du patrimoine en QPV, avec les incivilités évoquées précédemment, ainsi que par l'absence de maîtrise par la société de l'entretien des espaces extérieurs appartenant à la collectivité.

La société développe depuis 2006 une démarche appelée « Qualipatrimoine » qui consiste à élaborer des projets d'amélioration de la qualité des sites et de leur fonctionnement social. Ces projets conduits par les équipes de proximité en lien avec les habitants permettent de mobiliser, sur 3 à 5 ans, l'ensemble des services à partir d'un diagnostic et d'un plan d'action ciblé. Lors du contrôle, 8 sites, représentant environ 1 700 logements, étaient concernés. Le contrôle a permis de constater les bons résultats en matière d'implication du personnel et d'amélioration du service rendu aux locataires. Pour assurer la pérennité des résultats obtenus, 2 référents ont été désignés par agence afin de suivre les projets clôturés.

Confrontée à un développement des actes de malveillance sur le patrimoine et de troubles à la tranquillité, notamment dans les secteurs en QPV, la société a également mis en place une politique de lutte contre les effets du vandalisme et intégré cette dimension dans le fonctionnement des équipes avec pour objectif de réparer dans la journée du constat. Un poste de « référent sûreté » a été créé fin 2015 pour coordonner la stratégie interne avec les partenaires compétents et lors du contrôle une réflexion était engagée avec un autre bailleur social sur la création d'un « groupement inter quartiers de tranquillité résidentielle ».

Par ailleurs, la société est partenaire de multiples actions innovantes aux services des locataires. Elle accompagne les associations présentes sur le terrain qui agissent dans les différents domaines de l'accompagnement des familles et de publics spécifiques (jeunes, seniors) ou fragilisés, de l'animation, de l'environnement, ... En 2017, 25 actions ont été accompagnées et 301 k€ affectés. Chaque année un « comité d'évaluation et de sélection » examine les résultats des actions engagées et arrête les nouvelles actions et nouveaux partenariats.

La concertation locative est active avec un conseil de concertation locative (CCL) de proximité par agence en complément du CCL réglementaire au niveau de la société. Les comptes rendus des réunions attestent de la multitude des sujets abordés et de la qualité des relations. En complément, les représentants des locataires sont régulièrement associés aux actions d'animation des quartiers ou aux ateliers de réflexion sur des thèmes spécifiques.

Le traitement des réclamations est un des points faibles de l'enquête de satisfaction avec seulement 73 % de satisfaction globale sur réclamations techniques et 77 % sur les réclamations non-techniques.

¹¹ Enquête téléphonique réalisée du 15 septembre au 31 octobre 2016 auprès d'un échantillon représentatif de 567 locataires, complétée par une enquête spécifique QPV auprès de 675 locataires (dont 102 issus de l'échantillon global).

Le suivi des réclamations est assuré par les agences sur les bases d'une procédure qui concerne uniquement les réclamations écrites et sous la responsabilité du chef d'agence. Les appels téléphoniques et les demandes exprimées lors de visite en agence ou lors des permanences sur site ne font l'objet d'aucun enregistrement. De même, les réclamations relatives au dysfonctionnement des équipements gérés dans le cadre du contrat multi-service sont traitées directement par l'entreprise. Cette situation réduit donc fortement la part des réclamations locatives faisant l'objet d'un suivi.

Par ailleurs, aucun accusé de réception n'est adressé au demandeur et bien que des délais de traitement aient été définis (3 semaines si courrier simple et 2 semaines si courrier en recommandé) le bilan réalisé par la société sur les réclamations reçues en 2017 montre que 44 % ont été traitées au-delà de ce délai. Enfin, aucune évaluation de la satisfaction du locataire sur le délai et la qualité n'est réalisée à l'issue de l'intervention.

La prise en compte de la satisfaction des locataires n'était pas lors du contrôle un élément structurant de l'activité de la société. Aucun indicateur sur le traitement des réclamations n'est présent dans les tableaux de bord de la direction et aucun objectif d'amélioration de la satisfaction du locataire n'est fixé dans l'accord d'intéressement.

La réflexion engagée avec les représentants des locataires suite aux résultats de l'enquête de satisfaction doit conduire à améliorer le traitement et la traçabilité de l'ensemble des demandes des locataires. Par ailleurs, une analyse des sujets de réclamations permettrait d'identifier les problèmes récurrents nécessitant éventuellement un réajustement des modalités d'intervention ou un recadrage des prestataires.

L'analyse des données relatives à 1 105 logements libérés en 2017 et ayant fait l'objet d'un dépôt de garantie révèle que sa restitution est intervenue au-delà du délai de deux mois pour 124 locataires. De plus, alors que les évolutions règlementaires ont réduit ce délai à un mois [art. 22 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989, modifié par la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 et par la loi n° 2015-990 du 6 août 2015] lorsque l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée, la société n'a pas suffisamment pris en compte cette évolution : 438 logements pour lesquels aucune réparation locative significative n'est intervenue (moins de 50 € facturé au locataire) ont fait l'objet d'une restitution au-delà d'un mois. La société s'expose à des risques de pénalités (10 % de loyer par mois de retard) et doit améliorer sa procédure. Après contrôle, la société a modifié sa procédure.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

La société a une bonne connaissance des enjeux sociaux et financiers du traitement des impayés et a mis en œuvre les moyens classiques de réduction du risque. L'objectif est d'intervenir au plus tôt et au plus près des locataires afin de prévenir les situations d'impayés et les traiter le plus rapidement possible. La direction générale suit avec attention la problématique des impayés et prend des mesures nécessaires en termes de déploiement de moyens techniques et ressources humaines. Les taux de recouvrement sont corrects.

Les locataires sont incités à utiliser les moyens de paiement dématérialisés (4 dates de prélèvements mensuel soit 75 %). À côté des modes de paiements classiques (TIP, mandat, chèque) a été mis en place le paiement en ligne depuis le site internet et le paiement sécurisé par téléphone.

Unifié en novembre 2017, le service recouvrement contentieux compte 11 collaborateurs (5 chargés de recouvrement, 5 chargés de contentieux et une responsable du service). Le service travaille avec les 4 conseillers en économie sociale et familiale (2 par agence) et les responsables de clientèle. Les CESF assistent aux livraisons des nouvelles résidences, interviennent dès la signature du bail auprès des locataires en situation fragile pour le suivi des mises en jeu des garanties FSL et suivent les locataires dans les démarches de dossier de surendettement, apportent conseil en matière de gestion du budget familial etc... Une procédure dite « Fil Vert » formalise l'ensemble des procédures à suivre. Une analyse mensuelle des impayés est réalisée par le

contrôleur de gestion par indicateurs sociaux, géographiques, par collaborateur pour présentation en CODIR. Les partenariats extérieurs (CCAS, Conseil Départemental) sont favorisés. En 2018, un atelier intitulé « Prévention des impayés et surendettement » a été monté avec les représentants des locataires du conseil de concertation locative central.

Au plan financier, le niveau global des créances sur les locataires atteint 7 585 k€ en 2017, soit 10,8 % des loyers et charges quittancés, légèrement en deçà de la médiane (voir tableau), la part des créances douteuses représentant 3,5 %. La variation annuelle des créances locataires s'est fortement accrue entre 2014 et 2015, s'atténuant légèrement en 2016, puis plus significativement en 2017. Le recouvrement locatif en pourcentage du quittancement s'élève à 99 % pour 2017. Sur la période, le ratio pertes/créances irrécouvrables passe de 0,5 % à 0,9 % (dont 0,2 % par décision judiciaire). Le volume des créances irrécouvrables a augmenté sur la période (+130 %) dont 25 % suite à décision de justice. Rapportée aux loyers et charges quittancés, la part des créances douteuses des locataires est de 3,5 % en 2017 et la part des créances simples est de 7,3 %.

Evolution du montant des créances locataires	2013	2014	2015	2016	2017
1/ Montant au 31/12 en k€¹²	5 966	6 391	7 180	7 531	7 585
en % des loyers et charges quittancés	10,8	10,6	11,5	11,3	10,8
médiane Boléro SA			14,0	nc	nc
2/ variation annuelle des créances locataires (en %)		1,2	1,6	1,2	0,9
médiane Boléro SA			1,3	n.c	n.c
Admission en non valeur	295	225	447	596	679
Taux de recouvrement		98,8	98,4	98,8	99,1

4.5 CONCLUSION

La société est fortement impliquée dans l'accompagnement social et les démarches innovantes au service des locataires. Elle accorde une attention particulière au maintien de la qualité de vie et de tranquillité résidentielle dans les secteurs en QPV. Toutefois la gestion des attributions, le traitement de la sous-occupation et des réclamations, et les modalités de restitution du dépôt de garantie doivent être améliorés.

¹² Impayés du bilan (c/411+416) et irrécouvrables (c/654) et déduction des recouvrements/anv (c/774)

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La stratégie patrimoniale de la société pour la période 2011-2016 est contractualisée dans la CUS signée le 30 juin 2011 sur les bases du plan stratégique de patrimoine (PSP). La mise à jour de ce dernier pour la période 2017-2022 a été validée par le CA du 2 décembre 2016 dans le cadre de l'élaboration de la nouvelle CUS.

Le développement est centré sur l'agglomération toulousaine et ses zones d'influence. Les objectifs de production ambitieux (300 logements par an, dont 270 en Haute-Garonne) ont été dépassés avec plus de 2 000 logements livrés au cours de cinq dernières années. Le nouveau PSP intègre le rapprochement des territoires Midi-Pyrénées et Languedoc-Roussillon en une seule région Occitanie qui ouvre des perspectives de développement. Le maintien de l'objectif de 300 livraisons par an est affiché pour la période 2017-2022, avec un développement plus sélectif sur l'ex-région Midi-Pyrénées (zone tendue) et une ouverture vers la métropole de Montpellier et l'arc côtier (100 logements par an sur l'Hérault et l'Aude avec la volonté d'atteindre les 300 logements fin 2018, début 2019 afin d'optimiser la gestion locative).

Parallèlement la société a engagé une réflexion sur une offre alternative mieux adaptée aux publics spécifiques (personnes âgées autonomes et jeunes actifs). Ainsi, respectivement, les premières opérations « passerelles intergénérationnelles » ont été livrées (Saint Orens, Bessières et Gaillac) et la première opération « passerelles jeunes actifs » était en cours lors du contrôle (41 logements dont 29 T1 et 12 T2 à Quint-Fonsegrives).

La politique de maintenance a pour principaux objectifs la requalification du patrimoine le plus ancien et l'amélioration de la performance énergétique. Le budget d'investissement prévu par le PSP est de 59,33 M€, soit en moyenne 1 515 €/logt/an sur 2013-2016. En complément 547 €/logt/an sont prévus au titre du gros entretien. Bien que les investissements réalisés soit légèrement en dessous des objectifs (54 M€) en raison notamment d'un ralentissement de l'activité de réhabilitation en fin de période (cf. § Réhabilitations et rénovation urbaine), cet effort reste élevé au vu de l'âge du parc. Il se poursuit sur la période du nouveau PSP, avec 18 M€ en moyenne par an affectés à la maintenance du parc (entretien et investissement).

Enfin, alors que la CUS prévoyait la vente de 50 logements par an, la société n'est pas parvenue à atteindre ces résultats avec seulement une moyenne de 32 logements vendus par an sur la période 2013-2017. Malgré cela, le nouveau PSP prévoit une intensification de cette activité avec un rythme de 60 logements par an vendus en 2017 et 2018, porté à 80 logements par an sur le reste de la période. Parallèlement la réalisation de vente en bloc est envisagée ponctuellement afin de renforcer les fonds propres.

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

Sur la période 2013-2017, 2 064 logements locatifs ont été livrés, soit en moyenne 413 logements par an. Ce rythme de développement est en continuité avec la période précédente (1 902 logements livrés entre 2008 et 2013) et est supérieur aux engagements de la CUS. Si l'on tient compte des acquisitions de programmes, des démolitions, des ventes et des transformations de logements, l'augmentation annuelle du parc de logements est de 4,94 % en moyenne.

Evolution du patrimoine	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Logements livrés	245	422	598	562	237	2 064
dont VEFA	125	241	235	377	130	1108
Acquisition de programme	264	157	45	66	14	546
Logements vendus	27	33	23	112	42	237
Logements démolis	0	1	0	0	0	1
Logements transformés	0	4	0	0	0	4
Evolution annuelle	482	549	620	516	209	2 376

La production des cinq dernières années est majoritairement située en Haute-Garonne et en secteur tendu de l'agglomération toulousaine (78 % en zone B1). Elle est limitée dans les autres départements : 223 logements dans le Tarn, en bordure de l'autoroute A68 qui relie Toulouse à Albi ; 18 logements dans l'agglomération de Montauban en Tarn-et-Garonne. La part du logement collectif est prépondérante (82 %).

L'analyse de la typologie de l'offre nouvelle, réalisée sur la Haute-Garonne, montre que celle-ci tend à se rapprocher de l'évolution de la demande avec une augmentation de l'offre de T2 et T3. Cependant, la production de petits logements (T1 et T2) reste inférieure à la demande exprimée (33 % de T1 et T2 livrés contre 41 % des demandes) et l'augmentation prévue ne permettra pas de compenser le déficit de cette typologie dans le parc de la société.

Typologie de l'offre et de la demande de logements en Haute-Garonne	T1	T2	T3	T4	T5 & +
Logements en service au 1 ^{er} janvier 2013	6 %	18 %	35 %	30 %	11 %
Logements mis en service entre 2013 et 2017	10 %	23 %	39 %	22 %	5 %
Prévisions de livraison 2017-2019	12 %	27 %	38 %	21 %	2 %
Demandes au 30 avril 2018 en Haute-Garonne	13 %	28 %	31 %	23 %	6 %

La majorité des logements font l'objet d'un financement PLUS (63 %). La part des PLS est toutefois relativement élevée (11 % sur livraisons 2013-2017) au vu des ressources des demandeurs et des difficultés à capter des ménages aux ressources adaptées au niveau des loyers PLS (cf. § 4.2.3). Cette situation est pour partie liée aux difficultés de commercialisation de deux opérations en QPV prévues en accession sociale (PSLA) et pour lesquelles certains logements ont été transformés en locatif¹³ (59 logements concernés sur la période).

Toutefois, cette tendance se poursuit dans les prévisions de livraisons avec 18 % de PLS prévues sur les opérations en cours ou en projet sur la période 2018-2020. La reprise d'une opération abandonnée par un promoteur privé à Albi (81) interroge sur l'adaptation de cette offre nouvelle. Bien que la société ait retenu un loyer minoré par rapport au plafond PLS (5,87 €/m² de surface utile) il reste supérieur au loyer pratiqué sur les logements PLUS détenus par la société sur le même site (5,69 €/m² de SU). De plus l'importance de cette opération de 56 logements PLS, en complément des 42 logements PLUS et PLAI existants, risque de confronter la société à des difficultés pour capter une clientèle adaptée face à la paupérisation des demandeurs de logement social.

De même, le souhait de certaines communes de développer le logement social prioritairement en PLS n'est pas cohérent avec les caractéristiques de la demande que la société doit veiller à prendre en compte.

En sus des opérations locatives identifiées ci-dessus, la société a livré 2 opérations d'accession dans le cadre d'opérations mixtes locatif/accession, soit 40 logements. Ces opérations sont commercialisées par la SCIC Toulousaine d'habitation, membres du groupe Midi Habitat et qui a pour activité principale l'accession sociale. Cette activité n'a pas été analysée dans le cadre de ce contrôle (0,6 % du chiffre d'affaire cumulé sur la période de la société).

¹³ En cas de transformation de PSLA en locatif, cela est obligatoirement en PLS

5.2.2 Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage

La direction de l'investissement et des programmes assure le montage et le suivi des opérations neuves. Depuis 2015, elle a également en charge les réhabilitations significatives. Composée de 18 personnes, elle dispose de moyens adaptés au niveau de production, compte-tenu du recours important à la VEFA qui représente plus de la moitié des livraisons (54 %).

Le recours important à la VEFA est amené à perdurer, voire à s'accroître encore en raison des difficultés d'accès au foncier sur la zone tendue de l'agglomération toulousaine où une part prépondérante de la production est réalisée au travers des appels à projet des collectivités vers les promoteurs privés avec des clauses de mixité sociale imposées. Les structures de promotion créées ces dernières années et spécialisées dans les VEFA pour bailleurs monopolisent ainsi l'accès au foncier (72 % des livraisons attendues en Haute-Garonne jusqu'en 2020 réalisées en VEFA). Par ailleurs, le développement envisagé dans l'Hérault et dans l'Aude est prévu dans un premier temps uniquement en VEFA (livraisons de 580 logements prévus d'ici 2020).

Pour les opérations réalisées en maîtrise d'ouvrage directe, un « comité de conception », qui réunit tous les mois les représentants des différentes directions, permet de prendre en compte les différentes attentes dès l'élaboration du programme et d'assurer un suivi partagé de l'avancement des différents projets. Parallèlement, un cahier des charges à destination des maîtres d'œuvres, définit les exigences de la société en matière de conception des opérations et de prescriptions techniques.

L'examen des opérations livrées depuis 2013 révèle une bonne maîtrise des coûts et des délais. Le prix de revient moyen des opérations neuves livrées en 2016 et 2017 est de 2 078 € TTC le m² de SH¹⁴ dont 1 654 € de travaux, ce qui est comparable aux prix relevés chez les autres bailleurs intervenant sur les mêmes territoires. Les opérations réalisées en VEFA présentent un surcoût d'environ 13 % par rapport aux opérations réalisées en maîtrise d'ouvrage interne. Ce coût supplémentaire est essentiellement lié aux territoires d'intervention (zones tendues) où l'accès au foncier est difficile et plus onéreux. Il se traduit par une affectation de fonds propres plus importante, soit 27 k€ en moyenne par logement, contre 21 k€ pour les opérations réalisées en maîtrise d'ouvrage interne.

La visite de patrimoine a confirmé les qualités techniques et architecturales des opérations livrées, avec un souci de la performance énergétique (opérations labellisée BBC, RT 2012, ...) et du traitement des espaces extérieurs. Toutefois, elle a aussi mis en évidence le manque de maîtrise des choix sur certaines opérations livrées en VEFA. A titre d'illustration, dans le cadre de l'opération « la Traviata » à Tournefeuille livrée en 2018, le promoteur a laissé à la société les logements les moins attractifs, situés en bordure de la route départementale, et la mise en location s'est avérée difficile dès la livraison.

5.3 MAINTENANCE DU PARC

Le PSP est décliné sous la forme d'un plan d'entretien pluriannuel (PEP) destiné au pilotage des travaux programmés. Mis à jour et validé par le CA annuellement, il identifie les interventions prévues par opération sur 5 ans.

Le service « gestion patrimoniale » rattaché à la direction « gestion locative et patrimoniale » assure son suivi et sa mise à jour, en lien avec les agences et avec le pôle « patrimoine » de la direction « investissements et programmes ».

¹⁴ 1 915 € pour les opérations réalisées en maîtrise d'ouvrage directe et 2 155 € pour celles réalisées en VEFA

5.3.1 Réhabilitations et rénovation urbaine

La société a fortement contribué à la rénovation urbaine des quartiers de « Bagatelle » et du « Mirail » à Toulouse. Les engagements liés aux conventions pluriannuelles signées avec l'ANRU respectivement en 2005 et 2007 sont arrivés à échéance.

Quartier	Logements démolis	Logements reconstruits sur site	Logements reconstruits hors site	Logements réhabilités et résidentialisés
Bagatelle	390	181	102	128
Mirail : Reynerie – Bellefontaine	196	1	178	1 251
Total	586	182	280	1 379

Le programme du quartier de « Bagatelle » s'est terminé en 2014. Celui du quartier du « Mirail » était en cours d'achèvement lors du contrôle avec la livraison attendue à l'automne 2018 de la dernière réhabilitation-résidentialisation des 212 logements de l'opération « Gluck » à la Reynerie. Le coût global de ces opérations est de 95 M€ financés à hauteur de 34 % par des subventions.

La visite de patrimoine a permis de constater la qualité des réalisations, mais les conditions de vie restent toujours fortement détériorées par les incivilités et la délinquance. De plus, les retards pris dans les interventions sur l'espace public, à la charge de la collectivité, ne permettent pas aujourd'hui encore une véritable requalification de ces quartiers, à l'exception du secteur de « Satie ».

Le nouveau programme de renouvellement urbain du « Grand Mirail » était en cours de réflexion avec les différents partenaires lors du contrôle. La société est principalement concernée par la rénovation du quartier de « Tabar » (356 logements) non pris en compte lors du précédent programme. Le projet envisagé pour reconfigurer le quartier prévoit la démolition de 170 logements avec reconstruction de 120 logements et la réhabilitation de 180 logements. Dans l'attente de la concrétisation de ce projet, la société doit renforcer sa présence sur le site. En effet, lors du contrôle, en l'absence de gardien, aucune permanence sur site n'était assurée, malgré la taille et la fragilité de l'opération.

Parallèlement, la société a poursuivi la requalification de son parc le plus ancien avec une attention particulière à la qualité thermique. L'objectif d'amélioration de l'étiquette énergétique du patrimoine est d'atteindre 97 % du parc en A, B, C, ou D fin 2018 (94 % atteint au 1^{er} janvier 2017 selon données RPLS).

Sur la période 2013-2015, 9 opérations représentant 580 logements ont été réhabilitées (hors ANRU) pour un montant moyen de 34 k€ TTC par logement, sans augmentation de loyer, ni contribution des locataires au partage des économies de charges.

La réorganisation intervenue en 2015 suite au départ de l'ancien directeur du « patrimoine et de développement durable » et au rattachement des réhabilitations à la direction « investissement et programmes », s'est accompagnée d'un creux dans le volume des réhabilitations livrées sur la dernière période du contrôle (2016-2017).

Dans un souci de développement durable, la société privilégie la réhabilitation plutôt que la démolition reconstruction. Ainsi, le quartier des « Fontanelles » à Toulouse (180 logements répartis sur 7 bâtiments et construits en 1959-1960) a fait l'objet d'une requalification totale avec reprise complète des espaces extérieurs, création d'une terrasse ou d'un balcon pour chaque logement, création d'ascenseurs, mise en place d'une

chaufferie biomasse et d'eau-chaude solaire, Le coût de 94 k€ par logement témoigne de l'importance des travaux réalisés.

De même la réhabilitation lourde de l'opération de « Lasbordes » à Balma (372 logements construit en 1969) était en cours de montage lors du contrôle (16 M€ prévus).

5.3.2 Effort de maintenance

	2013	2014	2015	2016	2017	Moyenne
Maintenance globale du patrimoine en k€						
<i>patrimoine (hors foyers)</i>	9 188	9 737	10 357	10 873	11 082	10 247
Exploitation :						
Entretien courant (avec régie)	2063	2269	2391	2369	2281	2 275
Gros entretien	4 617	5 206	4 322	4 573	3 765	4 497
Total Exploitation	6 680	7 475	6 713	6 942	6 046	6 771
<i>en € par logement</i>	727	768	648	638	546	661
<i>médiane SA Province (source BOLERO)</i>	570	580	590	616	nc	
Investissements :						
Remplacements de composants	6 891	14 905	15 810	3 709	5 685	9 400
Réhabilitations	4 812	4 995	2 961	143	918	2 766
Total investissement	11 703	19 900	18 771	3 852	6 603	12 166
<i>en € par logement</i>	1 274	2 044	1 812	354	596	1 216
Total effort de conservation du patrimoine	18 383	27 375	25 484	10 794	12 649	18 937
<i>en € par logement</i>	2 001	2 811	2 461	993	1 141	1 881

Avec une moyenne de 661 € par logement, la maintenance « exploitation » se situe à un niveau supérieur à la médiane 2016 des SA et respecte les objectifs du PSP. Il est en légère décroissance sur 2017.

En investissements, la moyenne par logement est de 1 216 €, tirée en 2014 et 2015 par l'opération de réhabilitation des Fontanelles (cf. § 5.3.1).

Le niveau de remise en état des logements lors des relocations est important. D'un coût moyen de 2,8 k€ par logement en 2017, il est faiblement récupéré sur les locataires (2,4 % en moyenne) du fait de leur contribution au maintien en bon état de leur logement tout au long du bail par le biais du contrat multi-service (coût mensuel hors appareil gaz entre 6 € et 11 €). Un effort particulier est consenti sur les logements situés dans les résidences les plus anciennes afin de maintenir leur attractivité (lot spécifique dans le marché de remise en état des logements à la relocation).

Par ailleurs, une « charte de fidélisation » permet la prise en charge par la société de travaux de rénovation intérieure pour tout locataire occupant son logement depuis plus de 10 ans, justifiant d'un « comportement citoyen » et à jour du paiement des loyers et charges (participation à hauteur de 80 % dans la limite d'un montant équivalent à 2 mois de loyer).

La visite de plus d'un tiers du patrimoine a permis de constater l'état de maintenance globalement satisfaisant des différents programmes ainsi qu'un bon niveau d'entretien des parties communes. Certaines opérations, pour lesquelles les stratégies d'intervention ont tardé à se concrétiser nécessitent à présent des interventions (ex « La Chambre », « Macon »). Par ailleurs, avec ou sans intervention financière de l'ANRU le quartier de Tabar (356 logements) doit faire l'objet d'une réflexion

5.3.3 Exploitation du patrimoine

5.3.3.1 Diagnostics techniques

5.3.3.1.1 Diagnostics de performance énergétique (DPE)

Les diagnostics de performance énergétique (DPE) réalisés pour l'ensemble du patrimoine en 2008 ont permis de commencer à traiter les bâtiments les plus énergivores dès 2010 (cf. § 5.3.1). Leur mise à jour lors des relocations fait l'objet d'un marché attribué durant le contrôle et qui englobe l'ensemble des diagnostics techniques (amiante, plomb, gaz-électricité).

5.3.3.1.2 Constats de risque d'exposition au plomb (CREP)

La société n'est pas à jour de ses obligations réglementaires relatives à la prévention contre le saturnisme [art L. 1334-5 à L. 1334-10 et R. 1334-10 à R. 1334-12 du code de la santé publique].

La société possède 54 logements issus d'opérations d'acquisition-amélioration concernés par les mesures de prévention contre le saturnisme (bâtiment construit avant 1949). Durant le contrôle, elle n'a pas été en capacité de fournir les constats de risques d'exposition au plomb (CREP) tant sur les parties communes que sur les parties privatives. Il n'a donc pas été possible d'identifier les risques réels ou potentiels liés à la présence de revêtements contenant du plomb, ni de savoir s'ils avaient été traités lors des travaux après acquisition. De plus, les CREP ne sont pas remis aux locataires alors qu'ils sont obligatoires pour toute location depuis août 2008.

Suite au contrôle, la société a lancé la réalisation des CREP, et compte-tenu de la réalisation de 44 d'entre eux, elle a fait réaliser des travaux afin de réduire le risque.

5.3.3.1.3 Repérage amiante

Le patrimoine est fortement concerné par les obligations relatives à la protection des personnes contre les risques liés à une exposition à l'amiante (6 223 logements et 9 foyers ayant fait l'objet d'un permis délivré avant juillet 1997) et la société a pris la mesure de ses obligations au fur à mesure des évolutions réglementaires.

Le repérage étendu de l'amiante dans les parties communes a été réalisé en 2005-2006. Le seul flocage en plafond (matériaux de la liste A) relevé à la résidence « le Tintoret » à Toulouse a été retiré lors de la réhabilitation lourde de l'opération intervenue en 2010 et les travaux de protection préconisés (matériaux de la liste B) ont été réalisés.

Les dossiers techniques amiante (DTA) sont constitués conformément à la réglementation et leur mise à jour globale a été engagée dans le cadre d'un marché « diagnostics techniques » évoqué au § 5.3.4.1.

La réalisation des diagnostics amiante des parties privatives (DAPP) a été engagée en octobre 2015 avec intégration du repérage des matériaux de la liste B. Lors du contrôle, 70 % étaient réalisés et la totalité devait être réalisée avant la fin 2018.

La communication des DTA aux différents intervenants, y compris hors marchés, susceptibles d'agir à proximité des équipements contenant de l'amiante n'est pas formalisée alors que la réglementation exige qu'une trace écrite de cette communication soit conservée. Si des éléments figurent dans les marchés d'entretien (ex entretien équipements gaz et multiservices, maintenance des ascenseurs, remise en état des logements) sur les modalités de consultation des DTA par les prestataires, cette mise à disposition est laissée à la responsabilité des agences, mais aucune formalisation de cette communication n'a pu être relevée lors du contrôle.

En attente de publication du décret d'application de la loi ALUR sur la liste des matériaux ou produits contenant de l'amiante devant faire l'objet d'une information des nouveaux locataires, les DAPP ne sont pas joints au bail.

5.3.3.1.4 Etat des installations gaz et électricité

Conformément au décret n° 2016-1104 et 1105 du 11 août 2016, la société réalise un diagnostic de l'état des installations intérieures d'électricité et de gaz lors de chaque changement de locataire¹⁵. Les anomalies relevées sont traitées avant remise en location.

5.3.3.2 Sécurité dans le parc

5.3.3.2.1 Entretien des chaudières individuelles

L'entretien des installations individuelles de chauffage, d'eau chaude sanitaire et des systèmes de ventilation, est assuré dans le cadre d'un contrat. Suite à l'observation émise lors du précédent contrôle la société a conclu un accord collectif afin de se substituer aux locataires auxquels incombent les réparations locatives. En 2017, sur 4 819 chaudières et chauffe-eau individuels à gaz, 11 n'ont pas été entretenus, dont aucun n'était déjà non visités en 2016. Ces résultats sont obtenus par un suivi rigoureux du prestataire et une mobilisation des moyens internes de la société tant au niveau du service « gestion patrimoniale » que des agences. La société met en œuvre tous les moyens dont elle dispose, y compris l'engagement des procédures contentieuses si nécessaire, pour garantir l'entretien de l'ensemble des appareils à gaz.

5.3.3.2.2 Sécurisation des ascenseurs

La société possède 142 ascenseurs qui desservent 3 500 logements. Elle a confié une mission d'assistance à un prestataire extérieur afin de l'accompagner sur l'ensemble de la problématique de maintenance et de sécurisation. La mise en conformité au regard des obligations réglementaires a été réalisée et les contrôles quinquennaux étaient en fin de réalisation lors du contrôle, avec levée des réserves réalisées dès réception du compte-rendu. En complément la société a conduit un programme triennal de rénovation complète du parc (2016-2018). L'entretien et le dépannage font l'objet de contrats confiés à deux entreprises différentes.

5.4 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE

Depuis 2008, la société a développé une activité de vente de logement locatif afin de proposer un accès à la propriété à des ménages modestes, et de dégager des ressources financières à affecter au soutien du développement du patrimoine. La stratégie de vente est partie intégrante du PSP 2017-2022 qui prévoit 60 ventes annuelles en 2017 et 2018, puis 80. Ces objectifs sont élevés par rapport à la réalisation effective du nombre de ventes sur la période 2013-2017 qui n'a pratiquement pas évolué et se situe en 2017 à 32 logements par an, soit un chiffre équivalent à la moyenne sur la période. Le stock de ventes restant est de 271 fin 2017 soit un peu plus de 3 années d'objectif. Une réflexion sur le renforcement des moyens pour atteindre ces objectifs est en cours.

¹⁵ L'état des installations gaz et électricité est devenu obligatoire pour toute nouvelle location, à compter du 1^{er} juillet 2017 pour les immeubles collectifs dont le permis de construire a été délivré avant le 1^{er} janvier 1975 et à compter du 1^{er} janvier 2018 pour les autres logements.

L'article L. 443-7 du code de la construction et de l'habitation dispose que « *Le conseil d'administration ou de surveillance de chaque organisme d'habitations à loyer modéré délibère annuellement sur les orientations de sa politique de vente de logements, fixe les objectifs à atteindre en nombre de logements mis en vente et apprécie les résultats obtenus l'année précédente* ». Ces obligations ne sont pas respectées. Lors du contrôle, il est constaté toutefois que le tableau de bord « Indicateurs d'activités » comprend un récapitulatif des ventes HLM qui expose les résultats obtenus les années précédentes par programme autorisé par le CA, que le CA est informé et autorise chaque vente, en fixe une grille de prix, que le PSP fixant les objectifs de vente a été présenté en CA. La société a présenté fin 2018 sa politique de vente pour 2019 et a pu apprécier les résultats de celles de 2017 et 2018.

Au plan organisationnel, deux fois par an, le comité des ventes composé du DG, de la responsable du service vente, des chefs de service et du contrôleur de gestion se réunit pour « cibler » les logements des résidences susceptibles d'être mis à la vente en fonction de critères sociaux, techniques (classement énergétique, travaux réalisés les 5 dernières années précédentes et travaux à prévoir dans les 5 années etc...) et financiers (amortissement, capital restant dû), la localisation (en particulier le taux de logements sociaux dans les communes SRU et les prévisions de reconstitution du patrimoine), dans le respect du cadre réglementaire. Une fiche de synthèse résidentielle appréhende la faisabilité commerciale (comprend type de financement, analyse socio-économique des occupants, vacance, ambiance résidentielle). La société a exclu la vente des logements financés par PLAII. Le Diagnostic Technique Global (obligatoire depuis 2017, Diagnostic Technique Immobilier auparavant) des lots en copropriétés est réalisé par un tiers.

Les prix sont fixés en référence à l'évaluation réalisée par le service des Domaines, ajustés si nécessaire au marché et au statut de l'acquéreur potentiel. Une grille des prix des logements établie selon la qualité de l'acquéreur (locataire occupant, locataire extérieur, investisseur) est votée en CA. Pour le choix des acquéreurs extérieurs, divers critères de sélection sont mis en place : ancienneté éventuelle chez un bailleur social, faisabilité économique, engagement à occupation à titre de résidence principale.

Une équipe commerciale composée de trois personnes est chargée d'apporter aux candidats-acquéreurs un accompagnement et des conseils tout au long de la phase d'acquisition jusqu'à la signature de l'acte de vente, comprenant notamment, une sensibilisation aux enjeux de la copropriété.

Les règles de publicité sont respectées. Le remboursement du capital restant dû est traité globalement, selon la maturité de l'emprunt. Le remboursement peut aussi être anticipé dès la mise en vente selon les opportunités financières (notamment selon le niveau des indemnités de remboursement anticipé). Une charte Ethique est en place encadrant les conditions de vente HLM pouvant être consentie aux salariés ou administrateurs, de leurs ascendants ou descendants (reprise des dispositions de l'article R. 443-10 du CCH). Aucun administrateur ou salarié de la société ne s'est porté acquéreur d'un logement.

Sur la période de contrôle, 161 logements ont été vendus dont 44 à des locataires HLM occupants (27 %) ; 39 à des locataires HLM non occupant (24 %) et 78 à des personnes extérieures. Les T3/T4 représentent 64 % des ventes. La surface moyenne est de 70 m² pour un prix de vente moyen 122 k€ avec une marge brute moyenne de 95 k€.

Le contrat de vente comprend les mentions obligatoires. La société offre conventionnellement la sécurisation en matière de vente HLM, et a fixé les modalités et la mise en œuvre des garanties de rachat et de relogement. A ce jour, ces garanties n'ont pas été mises en œuvre. Dans les clauses dites « anti spéculatives », la société spécifie l'obligation du locataire du parc de la société devenu acquéreur à quitter le logement qu'il louait dans un délai < à 3 mois et d'occuper le logement acquis.

5.5 CONCLUSION

Avec plus de 2 000 logements livrés au cours des cinq dernières années, la société contribue fortement au développement de l'offre. Elle doit toutefois veiller à garder la maîtrise de sa production malgré un recours important à la VEFA et limiter la production de logements en PLS pour lesquels elle ne parvient pas à capter une demande adaptée.

L'effort de maintenance et la qualité des réhabilitations réalisées permettent de maintenir l'attractivité du patrimoine ancien. La société doit cependant se mettre en conformité avec la réglementation relative à la protection des personnes contre les risques liés à une exposition à l'amiante et au plomb.

Enfin, elle devra accroître sensiblement son rythme de vente afin de respecter les objectifs du PSP et de libérer les fonds propres nécessaires à la poursuite de son développement.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La tenue de la comptabilité n'appelle pas d'observation. Le système d'information est performant. L'organisation de la chaîne comptable est satisfaisante et les délégations de signature intègrent la séparation des tâches financières sensibles (séparation ordonnateur/payeur). Placés sous l'autorité de la directrice générale, 12 personnes se répartissent les missions financières et comptables sous 2 pôles financiers : un pôle Investissement (5 personnes) et un pôle Exploitation (7 personnes). Le contrôleur financier participe activement à l'élaboration des documents comptables et des comptes annuels. Les grands principes comptables sont respectés. La comptabilité analytique et le contrôle de gestion donnent une vue détaillée par activités et contribuent assurément au pilotage de la société par la direction générale. Les comptabilités d'exploitation et d'investissement sont bien tenues. Les comptes annuels des 5 années du contrôle ont été approuvés sans réserve par le CAC.

Les états réglementaires présentent des lacunes concernant en particulier les emprunts et les outils de couverture (dates, formules de calcul, coûts de sortie).

6.2 ANALYSE FINANCIERE

6.2.1 Analyse de l'exploitation

La rentabilité d'exploitation est analysée sur la base de l'autofinancement net et en référence à la base de données Boléro 2016 pour les SA d'HLM de Province (183 SA).

Tableau Analyse de l'exploitation :

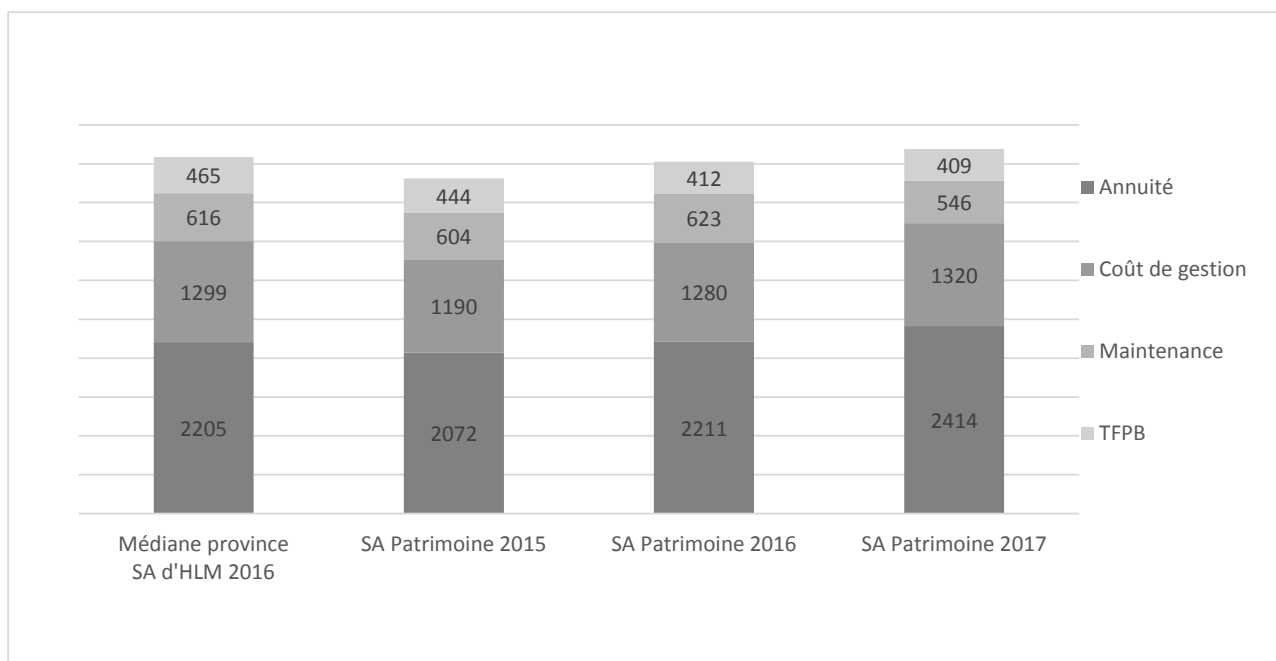
En k€	2013	2014	2015	2016	2017
Marge sur accession	37	62	351	1 067	215
Loyers	44 622	48 220	50 806	53 677	56 232
Coût de gestion hors entretien	-10 681	-11 503	-12 325	-13 912	-14 633
Entretien courant	-1 978	-1 938	-1 937	-2 196	-2 282
GE	-4 617	-5 206	-4 322	-4 573	-3 765
TFPB	-3 883	-4 300	-4 603	-4 476	-4 527
Flux financier	590	351	-855	-634	-504
Flux exceptionnel	9	-757	764	1 607	5 353
Autres produits d'exploitation	835	2 320	2 723	2 447	1 435
Pertes créances irrécouvrables	-295	-225	-447	-596	-679
Intérêts opérations locatives	-8 119	-7 695	-7 095	-6 868	-7 095
CAF	16 521	19 328	23 060	25 543	29 749
Remboursements d'emprunts locatifs	-9 740	-12 152	-14 088	-16 922	-19 473
Autofinancement net ⁽¹⁾	6 781	7 176	8 972	8 621	10 276
% du chiffre d'affaires	14,68%	14,26%	15,97%	12,93%	17,43%

(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.

Sur la période, l'autofinancement net croît de 52 % pour représenter 17,43 % du chiffre d'affaires en 2017, soit un niveau nettement supérieur à la médiane Boléro 2015 (11,03 % du CA). La progression régulière de la capacité d'autofinancement (+80 %) s'explique par l'augmentation importante du produit des loyers (+26 %) inhérente à l'accroissement du parc (+21 %). La constitution d'un patrimoine récent nécessite des dépenses contenues d'entretien. La baisse significative du taux du Livret A impacte favorablement le niveau de l'autofinancement : les intérêts des opérations locatives diminuent de 13 % alors que double le niveau de remboursement des emprunts locatifs.

Le flux exceptionnel se renforce en fin de période (2016-2017) en raison de l'encaissement des dégrèvements de TFPB issus de la réhabilitation de la résidence des Fontanelles (montant de 5 425 K€ pour 2017). Les pertes en créances irrécouvrables rapportées au loyer progressent régulièrement pour atteindre 1,21 % des loyers en 2017 du fait du nombre croissant des décisions du juge (cf. Impayés).

Graphique Analyse de l'exploitation :



En moyenne sur 3 années, l'annuité se situe au-dessous de la médiane Boléro SA d'HLM 2016. Rapporté au loyer, l'annuité moyenne sur 3 années est égale à la médiane (45,3 %). Toutefois, ce niveau atteint 47 % en 2017.

Le coût de gestion augmente plus vite que le patrimoine : Sur la période de contrôle, le niveau du coût de gestion augmente de 37 %, alors que le patrimoine augmente de 21%.

Le coût de gestion moyen rapporté au logement sur 3 ans s'élève à 1 263 €, légèrement inférieur à la médiane des SA en 2016. Ce ratio augmente de 15 % entre 2013 et 2017.

Le ratio des frais de personnel rapportés au produit des loyers est de 14,4 % soit, légèrement inférieur à la médiane 2016 (14,8 % des loyers). Leur évolution sur la période considérée est de 22 %, très légèrement supérieure à celle du patrimoine (+21 %).

Par contre, les frais généraux (y compris taxes diverses hors TFPB) progressent de 66 % en valeur (et +38 % rapporté au nombre de logement) entre 2013 et 2017, portés par les postes « rémunérations d'intermédiaires

et honoraires » et « autres services extérieurs » qui passent de 2580 k€ à 4758 k€ soit une augmentation de plus de 84%. Après suppression de deux postes de dépenses exceptionnels sur 2016 et 2017 (la réalisation de conteneurs pour 546 k€ et la commercialisation du programme Virginia pour 850 k€) l'augmentation reste d'environ 50% : La société doit surveiller l'évolution de ses coûts de gestion.

Les dépenses de maintenance se tiennent à un niveau soutenu. La TFPB au logement se situe en deçà de la médiane, du fait d'un parc récent bénéficiant d'exonérations (59 % du parc seulement est soumis à TFPB).

6.2.2 Gestion de la dette

De 351 138 k€ fin 2013, la dette se situe à 554 120 k€ fin 2017 dont 56 293 k€ à moins d'un an et 88 895 k€ à moins de 5 ans. La dette est composée à 70 % d'emprunts à taux indexés sur le livret A, à 23,4 % d'emprunts à taux variables, à 6,6 % d'emprunts à taux fixes. Le taux moyen de la dette ressort à 1,3 % pour une durée résiduelle de remboursement de 28 ans.

Un encours de 38 899 k€ d'emprunts, soit 7 % de la dette totale, est classé au-delà de 1A dans la Charte Gissler¹⁶ (dont 3 M€ en 3D, soit écart d'indices zone euro avec option d'échange, risque mesuré). Des hypothèses de remboursement sont régulièrement étudiées mais le coût élevé de sortie (le niveau global de la soulté en 2017 est de 1 062 K€ par exemple) ne permet pas actuellement d'exercer cette option dans des conditions satisfaisantes.

La société a une gestion active de sa dette. Elle a fait auditer la structure de sa dette et a dégagé une stratégie en matière de renégociation et réaménagement. Le remboursement anticipé de 22 286 K€ en septembre 2018 auprès de la CDC a pour contrepartie le remboursement de 2,1 M€ perçu dans le cadre d'un prêt de haut de bilan version 1. La société entend pour autant souscrire un prêt de haut de bilan 2^{ème} version. Des contrats de prêts hors CDC (Dexia Crédit Local, Crédit Foncier, crédit Agricole) font actuellement l'objet de réaménagement ou/et de remboursements anticipés. Enfin, la société étudie la sécurisation de sa dette indexée sur le livret A afin de se prémunir d'éventuelles remontées défavorables sur le moyen terme.

Fin 2017, la société présente cinq « swaps » de couverture à taux fixes (entre 2,65 % et 4,15 %) pour 26 M€ de capital restant dû (composé à 64 % d'emprunts type Charte Gissler 1A) datant de 2009. Pour l'année 2017, la société a perçu 248 k€ de produits et a payé 974 k€ de charges d'intérêts soit une perte de 727 K€. Sur la période 2015-2017, la société a ainsi payé 2,3 M€ de charges de taux de couverture, qui pèsent sur ses résultats.

6.2.3 Gestion de la trésorerie

La société contracte plusieurs lignes de trésorerie destinée au préfinancement d'opérations de constructions dans l'attente du déblocage des prêts CDC. Le portage financier des acquisitions foncières, des opérations particulières comme des crèches est assuré par des financements libres plus attractifs que ceux de la CDC.

6.2.4 Résultats comptables

Tableau : Résultat comptable et part des plus-values de cessions :

¹⁶ Destinée à favoriser une meilleure compréhension des produits proposés aux collectivités, la classification Gissler permet de les ranger selon une matrice à double entrée : le chiffre (de 1 à 5) traduit la complexité de l'indice servant au calcul des intérêts de l'emprunt et la lettre (de A à E) exprime le degré de complexité de la formule de calcul des intérêts. Par extension, la circulaire du 25 juin 2010 définit une catégorie « Hors Charte » (F6) qui regroupe tous les produits déconseillés par la Charte et que les établissements signataires se sont engagés à ne plus commercialiser.

En k€	2013	2014	2015	2016	2017
Résultats comptables	7 365	5 776	8 680	11 632	10 693
- Dont part des plus-values de cessions en %	44,67%	49,18%	21,52%	64,59%	33,21%

Les résultats comptables représentent en moyenne 15 % du chiffre d'affaires. Inhérente à la volonté de mener une politique de vente volontariste, la part des plus-values de cessions représente en moyenne 43 % du résultat avec un point haut en 2016 du fait de la ventes en bloc de la résidence Les Ferrets (38 logements) et Deux Cèdres (33 lgts) au bailleur HLM Habitat Toulouse pour 5,9 M€.

6.2.5 Structure financière

Tableau : Structure financière 2013-2017 :

En k€	2013	2014	2015	2016	2017
Capitaux propres (+)	168 448	173 256	184 022	197 393	207 242
Provisions pour risques et charges (+)	10 236	12 661	13 049	13 764	12 881
- Dont PGE	9 908	9 771	9 200	9 480	9 061
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)(+)	185 212	197 569	210 240	229 369	253 355
Dettes financières (+)	337 270	413 744	507 652	534 732	564 775
Actif immobilisé brut (-)	682 418	782 284	877 148	926 784	977 323
Fond de Roulement Net Global	18 746	14 945	37 815	48 474	60 930
FRNG à terminaison des opérations ⁽¹⁾					58 306
Stocks (toutes natures)(+)	8 096	12 860	13 975	9 521	7 474
Dont accession	8 096	12 860	13 975	9 521	7 474
Autres actifs d'exploitation(+)	31 197	31 325	29 888	26 153	21 465
Provisions d'actif circulant (-)	1 832	2 126	2 234	2 478	2 293
Dettes d'exploitation (-)	13 713	16 180	14 187	13 552	6 867
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR d'exploitation	23 748	25 879	27 441	19 643	19 779
Créances diverses (+)	595	541	280	376	440
Dettes diverses (-)	12 438	13 797	12 295	10 244	7 876
Besoins (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-11 843	-13 256	-12 016	-9 867	-7 436
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR ⁽²⁾	11 905	12 623	15 426	9 775	12 343
Trésorerie nette	6 841	2 323	22 389	38 699	48 587
Concours bancaire passif c/519	18 257	22 048			
Trésorerie du bilan Actif	25 099	24 371	22 389	38 699	48 587

⁽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.

⁽²⁾ 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.

Sur la période, la situation nette augmente de 35 % portée par des résultats significatifs (44 M€ sur 5 ans soit 8,8 M€ en moyenne).

Avec un niveau quasi-constant de subventions d'investissement, les capitaux propres progressent alors de 39 M€ soit 23 %. La PGE est établie sur une base d'un plan quinquennal d'entretien et se maintient au-delà de 9 M€. Le FRNG retrace les ressources longues disponibles après le financement des emplois du haut de bilan (immobilisations de structures et de patrimoine locatif). Les ressources stables évoluent un peu plus fortement que les immobilisations. En conséquence, le FRNG se renforce et s'établit de 18,7 M€ à 61 M€ soit 4,6 mois de

dépenses (pour 3,7 mois de dépenses en moyenne Boléro SA Province). Le FRNG à terminaison, obtenu par déductions des dépenses restant à payer des recettes restant à comptabiliser sur les investissements en cours, correspond à 4,4 mois de dépenses mensuelles.

Le bas de bilan génère un besoin de financement d'un niveau régulier autour de 12 M€.

La trésorerie nette s'est considérablement renforcée pour atteindre 48,5 M€ en fin de période soit 3,6 mois de dépenses.

6.2.5.1 Indépendance financière

L'indépendance financière se mesure à travers l'analyse du risque de solvabilité, définie par la capacité théorique de remboursement exprimée en années sur une moyenne de trois ans, et du poids de la dette au regard des ressources propres. La capacité de désendettement permet d'apprécier la possibilité pour l'organisme de rembourser l'ensemble de sa dette en calculant le nombre d'années qu'il lui faudrait, en théorie, pour se désendetter s'il consacrait l'intégralité de sa CAF à cet unique objectif.

La capacité théorique moyenne (sur 3 ans) de remboursement de l'organisme est de 17 ans et tend à diminuer. L'organisme dispose d'un niveau d'endettement net de la trésorerie plus de deux fois supérieur aux fonds propres. Il en ressort que le niveau de risque de solvabilité est maîtrisé.

6.2.5.2 Variation du FRNG

Tableau de variation du FRNG Période 2013-2017 :

En k€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement fin 2013		18 746
Autofinancement de 2014 à 2017	35 044	
Dépenses d'investissement	-324 612	
Financements comptabilisés	494 478	
Autofinancement disponible après investissements	204 910	
Cessions d'actifs	27 605	
Remboursement anticipés d'emprunts locatifs (démolitions, cessions...)	-9 862	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	-180 469	
Flux de trésorerie disponible	42 184	
Fonds de roulement fin 2017		60 930

Entre 2013 et 2017, le fonds de roulement augmente de 42 184 k€ soit 1,2 fois l'autofinancement cumulé.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

La société dispose d'une analyse prévisionnelle mise à jour annuellement et présentée au CA. Les éléments analysés lors du contrôle sont de mars 2018 et portent sur la période 2017-2026. Les hypothèses économiques sont celles couramment admises et les éléments de la loi de finances 2018 sont estimés (dont la suppression de la RLS à partir de 2021). L'impact financier principal de la loi de finances est la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) qui se traduit par une réduction des produits de loyer chiffrée à 3 200 K€ en 2018, 3 600 K€ en 2019 et 6 950 K€ en 2020. Le montant des produits de mutualisation est non défini à ce jour. L'hypothèse d'évolution des frais de personnel est de 1,8 % an, inférieure à l'évolution rétrospective 2013-2017.

Au plan patrimonial, la réhabilitation des résidences « Les Violettes » (90 logements) et « Lachambre » (100 logements) est évaluée à 2 700 k€ et les réhabilitations thermiques devront traiter les 418 logements classés en étiquette E. Le renouvellement urbain du quartier Tabar (350 logements) est en attente des

arbitrages ANRU 2. Enfin, la réhabilitation de la résidence Noncesses à Balma (373 logements, date de construction 1969) est à ses prémises. Les résidences Larade et Oratoire (+100 logements) font l'objet d'une vente en bloc.

1/Evolution du patrimoine (cf. §7.3):

Les projections d'évolutions du patrimoine sont ambitieuses : le rythme des livraisons neuves et acquisitions reste soutenu pour que le parc dépasse 15 000 logements en 2026. L'atteinte des objectifs de ventes futures nécessite des arbitrages d'organisation (cf. 5.4).

Tableau 1 : Evolution envisagée du patrimoine

1 : Evolution du parc locatif

<u>Logements familiaux</u>	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Parc début de période en gestion		10 873	11 082	11 338	11 728	11 948	12 148	12 348	12 648	13 048	13 448
Livraisons neuves & Acq		251	353	600	300	300	300	400	500	500	500
Ventes HLM		32	50	70	80	100	100	100	100	100	100
Ventes en bloc		10	47	140	-	-	-	-	-	-	-
Nombre de logements familiaux	10 873	11 082	11 338	11 728	11 948	12 148	12 348	12 648	13 048	13 448	13 848
<u>Logements spécifiques</u>											
Livraisons			78	65		100		100		120	
Ventes		63	48								
Nombre de logements spécifiques	1 113	1 050	1 080	1 145	1 145	1 245	1 245	1 345	1 345	1 465	1 465
TOTAL	11 986	12 132	12 418	12 873	13 093	13 393	13 593	13 993	14 393	14 913	15 313

2/Evolution de l'autofinancement :

L'autofinancement se dégrade dès 2018 du fait de la concomitance de la réduction des produits des loyers et de l'accroissement des annuités locatives. Un point bas négatif est attendu en 2020, puis l'autofinancement se redresse à 6,3 % des loyers, avec la fin d'application de la RLS en 2021, pour atteindre 13 % en 2026.

3/Evolution des fonds propres :

En ressources, la société prévoit de dégager 168 M€ dont 60,5 M€ d'autofinancement cumulé, 6 M€ de prêt de haut de bilan, 9,5 M€ de ventes en bloc et 92 M€ de ventes HLM, niveau à considérer toutefois avec les réserves relevées dans le rapport. On peut observer que la société fait le pari d'engranger à l'avenir plus de liquidités par les ventes HLM que par l'autofinancement.

Les emplois sont estimés à 123 M€ sur la période et il en ressort alors un renforcement des fonds propres de 39 M€.

6.4 CONCLUSION

La société dispose d'une situation financière confortable, lui permettant de répondre aux besoins actuels et futurs de développement.

L'augmentation des coûts de gestion, dans un contexte de forte augmentation du parc locatif, doit inciter la société à une optimisation de son fonctionnement.

7. ANNEXES

DILIGENCES EFFECTUEES LORS DU CONTROLE

Contrôle ouvert le 23 mai 2018 en présence de M. Jean-Pierre Deymier – Président, de M. Pascal Barbottin – directeur général et de Mmes Magali Cambon, Fella Allal, Claire Avril, Nadine Gaubert et de M. Jean-Claude Mestre - membres du comité de direction ; ainsi que de Mme Sylvie Dufour - directrice territoriale de l'Ancols, de Mme Maryse Marcou et de M. Jean-Marc Aguerre - inspecteurs-auditeurs de l'Ancols.

La réunion de clôture s'est déroulée le 5 octobre 2018 en présence des mêmes participants.

Présentation générale de l'organisme et de son contexte

- Exploitation des données publiques relatives au contexte local

Fonctionnement général de la société

- Entretiens avec les responsables fonctionnels et opérationnels
- Analyse de l'organisation générale, de la gouvernance, du contrôle interne, évaluation de leur pertinence

Gestion locative et politique sociale

- Examen des procédures d'enregistrement des demandes et gestion du numéro unique
- Analyse des demandes
- Analyse de l'occupation des logements
- Analyse de la vacance
- Examen du fonctionnement de la CAL et présence à la CAL du 11 juillet 2018
- Analyse des procédures d'attribution et contrôle sur fichier des 3 076 attributions réalisées en 2016 et 2017 avec examen approfondi de 44 dossiers d'attributions ciblés
- Contrôle des loyers pratiqués
- Analyse du niveau des loyers et de la politique d'augmentation
- Examen des modalités de restitution des dépôts de garantie pour les locataires partis en 2017
- Analyse des impayés locatifs
- Contrôle des charges locatives
- Evaluation de la gestion de proximité (organisation, procédures, qualité de service), du traitement des réclamations et des états des lieux
- Evaluation de la qualité de la concertation locative

Gestion patrimoniale et maîtrise d'ouvrage

- Evaluation de la stratégie patrimoniale
- Examen de la fonction de maîtrise d'ouvrage (organisation, procédures, outils de suivi)
- Analyse de l'activité de construction
- Examen et analyse financière de la politique de vente
- Visite de 4 140 logements, soit 37 % du patrimoine, les 11 et 12 septembre 2018
- Analyse des moyens mis en œuvre pour assurer la maintenance et des dépenses engagées
- Analyse des principaux contrats d'exploitation
- Vérification de la mise en œuvre des normes de sécurité (amiante, plomb et ascenseurs).

Contrôles comptables et analyse de la situation financière

- ▶ Examen de l'organisation comptable
- ▶ Exploitation des documents comptables : bilans, comptes de résultat, annexes, liasses fiscales, balances générales et grands livres période 2013-2017
- ▶ Contrôle de cohérence de l'information comptable
- ▶ Analyse des performances de l'exploitation : EBE, CAF, résultat, coût de gestion, charges de personnel, maintenance,
- ▶ Analyse de la situation financière et de son évolution : analyse rétrospective 2012-2017
- ▶ Analyse des modalités de financement des investissements et évaluation de la structure financière à terminaison des opérations en cours
- ▶ Evaluation de l'étude prévisionnelle et analyse des évolutions à moyen terme

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

RAISON SOCIALE : PATRIMOINE LANGUEDOCIENNE SA D'HLM		
SIEGE SOCIAL :		
Adresse du siège :	(adr) 5 Place de la Pergola – CS 77711	Téléphone : 05.61.36.26.00
Code postal :	(code) 31077	Télécopie : /
Ville :	(ville) TOULOUSE CEDEX 4	

PRESIDENT :	Jean-Pierre DEYMIER
--------------------	---------------------

DIRECTEUR GENERAL :	Pascal BARBOTTIN
----------------------------	------------------

ACTIONNAIRE DE REFERENCE :	SACICAP MIDI HABITAT
-----------------------------------	-----------------------------

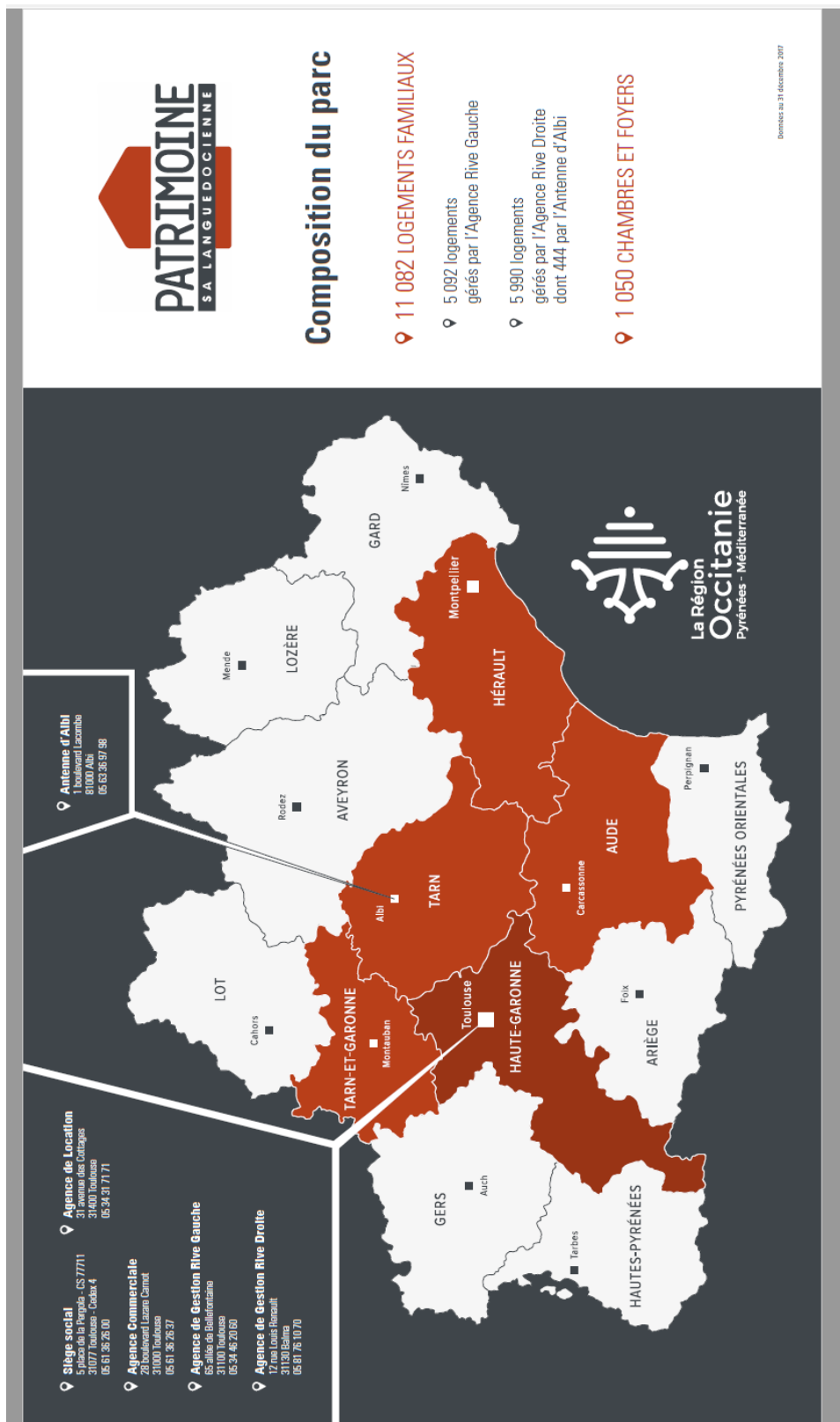
CONSEIL D'ADMINISTRATION AU : 31 décembre 2017			
	Membres (personnes morales ou physiques)	Représentants permanents pour les personnes morales	Collège d'actionnaire d'appartenance
Président :	Jean-Pierre DEYMIER		4
	Michel BOUZAT		4
	Jean-Pierre CREMER		4
	Jean-Pierre ESTRAMPES		4
	Edith GRUNBERG		4
	Denis MARTY		4
	Serge PAPAIX		4
	Gilbert RAUST		4
	Gisèle TRANIER		4
	SACICAP MIDI HABAT	Jean-François NICOULES	1
	BATIGERE	Nicolas ZITOLI	4
	SNI	Jacques DURAND	4
	TOULOUSE METROPLE	Michel AUJOLAT	2
	Cté Agglo SICOVAL	Jean-François ROUSSEL	2
	CONSEIL DEPARTEMENTAL 31	Vincent GIBERT	2
Représentants des locataires (SA) :	Ferdilia ALFRED / ACRPL		3
	Danielle BOUCHET / CLCV		3
	Francis MONSEGOND / CNL		3

ACTIONNARIAT		Catégorie	Actionnaires les plus importants (% des actions)
	Capital social : 8 000 000 €	1	MIDI HABITAT : 51.60%
	Nombre d'actions : 500 000	4	BATIGERE : 33.34%
	Nombre d'actionnaires : 50	4	CAISSE EPARGNE : 7.58%

COMMISSAIRE AUX COMPTES :	KPMG
----------------------------------	------

EFFECTIFS AU : 31/12/2017	Cadres : 34,75%	Total administratif et technique : 140
	Maîtrise : 55,97%	
	Employés : 43,74%	
	Gardiens : 3	Effectif total : 143
	Employés d'immeuble : 0	
	Ouvriers régie : 0	

7.2 IMPLANTATION TERRITORIALE



7.3 SYNTHÈSE DES RESULTATS PREVISIONNELS

Synthèse des résultats prévisionnels												
Révision Mars 2018 pour Budget 2018 n° 11- 2017 à 2026- Variante - Variante sur les objectifs PSP n°1- VISIAL 2017-2026 le 19/03/2018												
Patrimoine locatif logts et foyers												
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
Livraisons		257	354	601	300	300	400	500	500	500	500	
- Ventes et Démolitions		-34	-97	-210	-130	-80	-100	-100	-100	-100	-100	
Patrimoine logts et equiv logts au 31/12	11 377	11 600	11 857	12 248	12 418	12 638	12 938	13 338	13 738	14 138	14 538	
Exploitation en k€ courants												
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
Loyers patrimoine de référence	50 193	52 243	52 635	53 293	53 959	54 634	55 317	56 008	56 708	57 417	58 135	
Foyers	2 310	2 310	2 310	2 310	2 310	2 310	2 310	2 310	2 310	2 310	2 310	
Autres	2 660	2 420	-783	-1 180	-4 531	2 420	2 477	2 513	2 550	2 586	2 624	
Impact des Ventes et Démolitions		-86	-355	-818	-1 671	-2 315	-2 812	-3 372	-3 943	-4 526	-5 119	
Impact des Travaux		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Loyers des Opérations nouvelles		753	2 114	5 251	6 966	8 580	10 486	12 954	15 738	18 583	21 490	
Perte de loyers / vacance logements	-1 486	-1 311	-1 379	-1 309	-1 321	-1 338	-1 360	-1 387	-1 417	-1 448	-1 479	
Total loyers quittancés (logts et foyers)	53 677	56 329	54 542	57 547	55 712	64 291	66 418	69 026	71 946	74 922	77 961	
Annuités Patrimoine de référence	-24 459	-27 257	-26 317	-26 131	-25 907	-25 481	-24 515	-23 878	-23 688	-22 047	-20 506	
Incidence des Ventes et Démolitions sur les annuités		125	265	615	1 151	1 248	1 335	1 324	1 421	1 521	1 621	
Annuités des Travaux & Renouvlr de Composants		0	-66	-665	-1 213	-1 686	-1 941	-2 186	-2 440	-2 692	-2 942	
Annuités des Opérations nouvelles		-195	-983	-2 717	-4 161	-5 201	-6 295	-7 755	-9 494	-11 262	-13 050	
Total annuités emprunts locatifs	-24 459	-27 327	-27 101	-28 898	-30 130	-31 120	-31 416	-32 495	-34 201	-36 480	-38 877	
TFPB	-4 476	-4 735	-5 440	-5 790	-6 063	-6 215	-6 517	-6 849	-7 196	-7 558	-7 936	
Maintenance du parc (y compris régie)	-6 699	-6 070	-6 266	-5 798	-5 744	-7 324	-7 452	-7 601	-7 833	-7 969	-8 107	
Charges non récupérées	-309	-262	-276	-262	-264	-268	-272	-277	-283	-290	-296	
Coûts des Impayés	-596	-563	-545	-575	-557	-643	-664	-690	-719	-749	-780	
Marge Locative directe	17 138	17 372	14 914	16 224	12 954	18 721	20 097	21 114	21 714	23 876	25 965	
Marge brute des autres activités	1 751	-65	0	140	110	0	0	0	0	0	0	
Personnel (corrigé du personnel de régie)	-7 476	-8 140	-8 857	-9 012	-9 172	-9 335	-9 500	-9 668	-9 838	-10 011	-10 187	
Frais de gestion, autres charges et Intérêts autres emprunts	-5 542	-4 736	-5 699	-5 761	-5 825	-5 889	-5 955	-6 021	-6 088	-6 155	-6 223	
Production immobilisée	711	805	1 154	1 154	1 150	1 150	1 150	1 150	1 150	1 150	1 150	
Autres produits courants	94	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cotisations et prélèvements CGLLS	0	-823	-815	-800	-672	-991	-1 003	-1 015	-1 027	-1 040	-1 052	
Produits financiers	349	340	340	340	400	425	450	475	500	525	550	
Autofinancement courant	7 025	4 753	1 037	2 285	-1 055	4 081	5 239	6 035	6 411	8 345	10 203	
Eléments exceptionnels d'autofinancement	1 607	5 397	1 754	122	207	1 466	1 864	1 436	900	100	100	
Autofinancement net	8 632	10 150	2 791	2 407	-848	5 547	7 103	7 471	7 311	8 445	10 303	
Evolution structure financière en k€ courants												
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Total
Autofinancement net		10 150	2 791	2 407	-848	5 547	7 103	7 471	7 311	8 445	10 303	60 680
Rembours emprunts non locatifs		-191	-195	-200	-204	-209	-213	-218	-223	-228	-233	-2 114
Produits de cessions		3 876	6 098	13 485	8 032	9 308	11 799	11 965	12 132	12 302	12 473	101 470
Fonds propres investis en travaux		-322	-341	-397	-175	-162	-167	-165	-168	-170	-172	-2 239
Fonds propres investis en démolitions		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fonds propres investis en opérations nouvelles		-12 528	-5 956	-7 844	-7 593	-10 265	-13 011	-13 193	-13 378	-13 566	-13 755	-111 089
Autres var pot Fi y cis provisions, dette IComp et ACNE		1 685	-2 874	-974	1 317	1 406	1 316	-782	-790	-808	-829	-1 333
Potentiel financier à terminaison ou livraison 31/12	3 380	6 050	5 573	12 050	12 579	18 204	25 031	30 109	34 993	40 968	48 755	
Par lgt	297	522	470	984	1 013	1 440	1 935	2 257	2 547	2 898	3 354	
Prov (PGE, IDR, SWAP) et dette IComp	9 480	9 480	9 480	9 480	9 480	9 480	9 480	9 480	9 480	9 480	9 480	
Dépôts de Garantie	3 996	4 090	4 191	4 361	4 431	4 519	4 640	4 804	4 970	5 137	5 306	
FDR long terme à terminaison ou livraison 31/12	16 856	19 620	19 244	25 888	26 488	32 201	39 147	44 387	49 436	55 579	63 535	
Ratios												
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
Annuités % loyers	-45,6%	-48,5%	-49,7%	-50,2%	-54,1%	-48,4%	-47,3%	-47,1%	-47,5%	-46,0%	-44,7%	
Taux de vacance moyen (perte de loyers sur lochs vacants)	-3,0%	-2,5%	-2,5%	-2,3%	-2,2%	-2,2%	-2,2%	-2,1%	-2,1%	-2,0%	-2,0%	
Autofinancement courant en % des loyers	13,1%	8,4%	1,9%	4,0%	-1,9%	6,3%	7,9%	8,7%	8,9%	11,1%	13,1%	
FDR long terme en €/logt et equiv logts	1 482	1 691	1 623	2 114	2 133	2 548	3 026	3 328	3 598	3 931	4 370	
Hypothèses de la simulation												
	2016	2017	2018	2019 à 2026								
Inflation		1,20	1,20	1,20	Affectation des fonds propres OS Plafonnement des loyers Non Prise en compte des ICNE Non							
ICC		1,40	1,40	1,40								
IRL		0,00	0,00	1,00								
Livret A	0,75	0,75	0,75	1,25								

7.4 SIGLES UTILISES

ANCOLS	Agence nationale de contrôle du logement social	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
CAF	Capacité d'AutoFinancement	PLATS	Prêt Locatif Aidé Très Social
CAL	Commission d'Attribution des Logements	PLS	Prêt Locatif Social
CCH	Code de la Construction et de l'Habitation	PLUS	Prêt Locatif à Usage Social
CDC	Caisse des Dépôts et Consignations	PSLA	Prêt social Location-accession
CGLLS	Caisse de Garantie du Logement Locatif Social	PSP	Plan Stratégique de Patrimoine
CIL	Comité Interprofessionnel du Logement	QPV	Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville
CUS	Conventions d'Utilité Sociale	RSA	Revenu de Solidarité Active
DALO	Droit Au Logement Opposable	SA d'HLM	Société Anonyme d'Habitation à Loyer Modéré
DPE	Diagnostic de Performance Energétique	SCP	Société Coopérative de Production
DTA	Dossier Technique d'Amiante	SNE	Système National d'Enregistrement
FRNG	Fonds de Roulement Net Global	SIG	Soldes Intermédiaires de Gestion
GIE	Groupement d'Intérêt Économique	SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
HLM	Habitation à Loyer Modéré	TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
		VEFA	Vente en État Futur d'Achèvement

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

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

