

SOCIETE ANONYME D'HLM DES CHALETS

Toulouse (31)



RAPPORT DE CONTRÔLE 2017

N° 2017-005

RAPPORT DE CONTRÔLE 2017

N° 2017-005

SOCIETE ANONYME D'HLM DES CHALETS

Toulouse (31)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2017-005 SOCIETE ANONYME D'HLM DES CHALETS – (31)

N° SIREN : 660802844

Raison sociale Société Anonyme d'Habitation à Loyer Modéré Des Chalets

Président : M. Pierre Fronton

Directeur général : M. Jean-Paul Coltat

Adresse : 29 bd Gabriel Koenigs - CS 23148 – 31027 TOULOUSE CEDEX 3

Actionnaire principal : Conseil départemental de la Haute-Garonne

AU 31 DÉCEMBRE 2016

Nombre de logements familiaux gérés :	11 820	Nombre de logements familiaux en propriété :	11 836	Nombre de places en résidences spécialisées en propriété :	1 921
--	---------------	---	---------------	--	--------------

Indicateurs	Organisme	Référence région *	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				(2)
Logements vacants (hors vacance technique)	3,4 %	3,9 %	3,2 %	
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique)	1,4 %	1,7 %	1,6 %	
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	11,7 %	11,1 %	9,7 %	
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	6 %	%	%	
Age moyen du parc (en années)	25	31	38	
POPULATION LOGEES				(1)
Locataires dont les ressources sont :				
< 20 % des plafonds	38 %	27,2 %	19,4 %	
< 60 % des plafonds	71,6 %	67,7 %	59,5 %	
> 100% des plafonds	6,8 %	7,3 %	10,8 %	
Bénéficiaires d'aide au logement	58,5 %	51,6 %	46 %	
Familles monoparentales	25,8 %	23,4 %	20 %	
Personnes isolées	41,6 %	42,8 %	38 %	
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (€/m² de surface habitable)	6,2	5,5	5,5	(2)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	15,2 %		13,3 %	(3)
STRUCTURE FINANCIERE ET RENTABILITE				
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	2,5		s/o	
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	2,9		3,7	
Autofinancement net / chiffre d'affaires	13,3 %	%	10,82 %	

* ancienne région Midi-Pyrénées

(1) Enquête OPS 2014

(2) RPLS au 1/1/2016

(3) Bolero 2015 : ensemble des SA de province ?

POINTS FORTS :

- ▶ Accueil d'une population aux ressources modestes
- ▶ Qualité de la gestion de proximité
- ▶ Accompagnement social performant
- ▶ Production élevée tant dans le locatif que dans l'accession sociale
- ▶ Patrimoine en bon état avec un important programme de réhabilitation
- ▶ Bonne situation financière et comptable
- ▶ Gouvernance impliquée

POINTS FAIBLES :

- ▶ Complexité historique de l'organisation intragroupe sans valeur ajoutée
- ▶ Contrôle interne et veille juridique insuffisants
- ▶ Vacance commerciale
- ▶ Augmentation des impayés
- ▶ Suivi du traitement des réclamations à renforcer

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Prestations de services pour le compte de la SCP 31 et protocoles de commercialisation avec la SCP 31 et la SCP Notre maison sans mise en concurrence
- ▶ Non-respect des principes fondamentaux de la commande publique pour plusieurs contrats et absence de rapport annuel d'exécution des marchés
- ▶ 5 dépassements de loyers maximum et application irrégulière de majoration de loyer PLUS pour 114 ménages ...
- ▶ 6 attributions irrégulières
- ▶ Absence d'identification des ménages en sous-occupation
- ▶ Réduction du délai de restitution des dépôts de garanties non prise en compte
- ▶ Information insuffisante sur les risques liés à une exposition à l'amiante
- ▶ Ventes PSLA à des salariés sans autorisation préalable du CA

Précédent rapport de contrôle : n° 2012-023 de décembre 2012

Contrôle effectué du 30 mars 2017 au 19 septembre 2017

Diffusion du rapport : août 2018

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2017-005

SOCIETE ANONYME D'HLM DES CHALETS – 31

Synthèse	5
1. Préambule	7
2. Présentation générale de l'organisme	7
2.1 Contexte socio-économique	7
2.2 Gouvernance et management	8
2.2.1 Gouvernance	8
2.2.2 Relations intra-groupes	9
2.2.3 Organisation et management	10
2.2.4 Commande publique	11
2.3 Conclusion	13
3. Patrimoine	14
3.1 Caractéristiques du patrimoine	14
3.1.1 Description et localisation du parc	14
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation	14
3.2 Accessibilité économique du parc	15
3.2.1 Loyers	15
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité	17
3.2.3 Charges locatives	17
3.3 Conclusion	18
4. Politique sociale et gestion locative	19
4.1 Caractéristiques des populations logées	19
4.2 Accès au logement	20
4.2.1 Connaissance de la demande	20
4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme	20
4.2.3 Gestion des attributions	20
4.3 Qualité du service rendu aux locataires	23
4.4 Traitement des impayés	25
4.5 Conclusion	25
5. Stratégie patrimoniale	27
5.1 Analyse de la politique patrimoniale	27

5.2	Évolution du patrimoine.....	27
5.2.1	Offre nouvelle.....	27
5.2.2	Réhabilitations et rénovation urbaine	28
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage	29
5.3.1	Engagement et suivi des opérations	29
5.3.2	Analyse d'opérations	29
5.4	Maintenance du parc.....	30
5.4.1	Entretien du patrimoine	30
5.4.2	Contrats multiservices	31
5.4.3	Sécurité dans le parc.....	32
5.5	Ventes de patrimoine à l'unité.....	33
5.6	Aménagement et accession sociale.....	34
5.6.1	Stratégie et organisation.....	34
5.6.2	Analyse de la commercialisation.....	36
5.7	Conclusion	37
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière.....	38
6.1	Tenue de la comptabilité	38
6.2	Analyse financière	38
6.2.1	Rentabilité d'exploitation.....	38
6.2.2	Résultats des activités d'aménagement et d'accession sociale	40
6.2.3	Etude du bilan	41
6.2.4	Variation du FRNG.....	42
6.3	Analyse prévisionnelle.....	42
6.4	Conclusion	44
7.	Annexes.....	45
7.1	Informations générales	45
7.2	visualisation des transactions au sein du groupe des chalets en 2016.....	46
7.3	Dépassements des plafonds de loyers autorisés.....	47
7.4	Irrégularités sur les attributions	51
7.5	Sigles utilisés.....	52

SYNTHESE

La SA d'HLM des Chalets est membre de l'union économique et sociale (UES) du groupe des Chalets comprenant également la SCP d'HLM de Haute Garonne et le GIE maîtrise d'ouvrage « Garonne Développement ».

Au 31 décembre 2016, elle est propriétaire de 11 836 logements et de 16 structures collectives d'hébergement gérées par des tiers et représentant 1 921 équivalents-logements. Troisième bailleur de la Haute-Garonne, où elle détient 95 % de son patrimoine, elle intervient principalement sur les secteurs tendus de l'agglomération toulousaine et de ses zones d'influence à proximité des axes autoroutiers. Son implantation dans les départements du Tarn, Tarn-et-Garonne et Lot est limitée (631 logements) et elle envisage de se séparer du patrimoine lotois.

La société dispose d'une gouvernance impliquée et d'un management de qualité. La prise en compte rapide de la majorité des observations faites durant le contrôle témoigne de la réactivité de la structure. Toutefois, les relations financières et juridiques complexes entre les différentes entités du groupe, sources de lourdeur et d'insécurité juridique, et sans plus-value réelle, doivent conduire la société à repenser son organisation.

Avec 2 550 logements locatifs livrés sur la période 2012-2016 et 746 en accession sociale, elle contribue fortement au développement de l'offre. Son activité d'aménageur et le concours du GIE « Garonne développement » lui permettent une bonne maîtrise des coûts et de la qualité des opérations. Elle participe également aux démarches innovantes en matière d'habitat participatif et de programmes intergénérationnels.

La société assure pleinement son rôle social en accueillant une population aux ressources modestes et en leur offrant une gestion de proximité et un accompagnement social particulièrement développé notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dans le traitement de deux importantes copropriétés dégradées qui l'ont fortement mobilisée au cours des dernières années. Toutefois, la gestion des attributions ne garantit pas un traitement équitable des demandes et quelques dépassements de plafonds de ressources ainsi que des irrégularités en matière de loyer ont été relevés. De même le traitement des réclamations locatives doit être mieux encadré. La réorganisation de la gestion locative et de la gestion de proximité engagée en 2016 devrait permettre de renforcer le professionnalisme dans ces domaines. Par ailleurs, face à une vacance commerciale relativement importante dans un marché locatif tendu, l'amélioration des délais de remise en location doit faire l'objet d'une attention particulière et une réflexion doit être développée sur les niveaux de loyers de certaines opérations.

La qualité des logements proposés est satisfaisante. La société a conduit un important programme de réhabilitation et assure un bon niveau de remise en état des logements avant relocation. Elle a fortement contribué au programme de rénovation urbaine du quartier du Mirail à Toulouse.

Le contrôle interne et la veille juridique nécessitent un renforcement que la société s'est engagée à réaliser. Leur faiblesse actuelle est la cause de la plupart des irrégularités relevées notamment en matière de commande publique, de gestion locative et de prévention des risques liés à une exposition au plomb ou à l'amiante. La plupart de ces irrégularités ont été corrigées à l'issue du contrôle.

La société affiche un niveau d'autofinancement HLM élevé, porté par un contexte de marché tendu et des taux d'emprunts bas, ainsi que par les bons résultats de son importante activité d'accession sociale.

La société doit rester vigilante sur la soutenabilité financière de son modèle de développement qui met sous tension sa trésorerie. La réussite de sa nouvelle politique de vente HLM, doit lui permettre de disposer des moyens financiers pour assurer son développement et la maintenance de son parc.

Le Directeur général

Pascal MARTIN-GOUSSET



1. PREAMBULE

L'ANCOLS exerce le contrôle de la société anonyme d'HLM des Chalets 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'agrément

et qui sont éventuellement relevés dans le présent rapport de contrôle sont passibles de sanctions. Le cas échéant, les sanctions sont prises par le ministre chargé du logement, sur proposition du conseil d'administration de l'ANCOLS, après examen du rapport par son comité du contrôle et des suites et après que l'organisme 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 décembre 2012 soulignait une gouvernance et une organisation adaptées, avec une politique de développement active, une politique sociale avérée et une situation financière maîtrisée. Il relevait toutefois un mode de fonctionnement des relations au sein du groupe contraire aux règles de la commande publique, une absence de régularisation des charges pour les locataires partis et des contrats d'entretien multiservices abusivement imposés aux locataires.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Au 31 décembre 2016, la société est propriétaire de 11 836 logements et de 16 structures collectives d'hébergement gérées par des tiers et représentant 1 921 équivalents-logements, auxquels s'ajoutent des locaux commerciaux, garages, parkings et locaux divers. Troisième bailleur de la Haute-Garonne, où elle détient 95 % de son patrimoine, elle intervient principalement sur l'agglomération toulousaine et ses zones d'influence à proximité des axes autoroutiers. Son implantation dans les départements du Tarn, Tarn-et-Garonne et Lot est limitée (631 logements) et elle envisage de se séparer du patrimoine lotois.

Le dynamisme démographique du département de Haute-Garonne (1 317 668 habitants au 1^{er} janvier 2014)¹ est entraîné par la forte attractivité de la métropole toulousaine. Avec 1 312 300 habitants et une augmentation

¹ Source INSEE population municipale au 1^{er} janvier 2014

de 1,5 % par an depuis 1999, l'aire urbaine de Toulouse a connu la plus forte croissance parmi les aires urbaines de plus de 500 000 habitants. La croissance démographique est également marquée en Tarn-et-Garonne, sous influence de l'aire urbaine toulousaine (+1,3 % par an), mais plus faible dans le Tarn (+0,5 % par an).

Ce dynamisme économique et démographique se traduit par un marché du logement en tension, avec un déficit de logements sociaux malgré le fort développement récent qui a permis une amélioration de la situation par rapport au précédent contrôle. 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. Au 1^{er} janvier 2016, sur les 46 communes de Haute-Garonne soumises aux obligations de production de logements sociaux fixées par la loi SRU, seulement 4 atteignent leurs objectifs (Colomiers, Labège, Auzeville-Tolosane et Muret) et quatre s'en approchent dont Toulouse avec 20,85 % ce qui leur permet d'être en conformité avec les nouvelles modalités de calcul introduites par la loi « égalité et citoyenneté » et le décret n° 2017-840 du 5 mai 2017².

Dans ce contexte, avec plus de 2 500 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. Avec près d'un quart de son patrimoine dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) elle est également très impliquée dans les projets de rénovation urbaine, en particulier celui du quartier du Mirail. Enfin elle a diversifié son activité depuis plusieurs années et intervient dans le domaine de l'accession sociale et de l'aménagement au travers de programmes mixtes pouvant associer logements, commerces et services, lots à bâtir, équipements et activités tertiaires. Depuis 2015 elle développe également des projets d'habitat participatif.

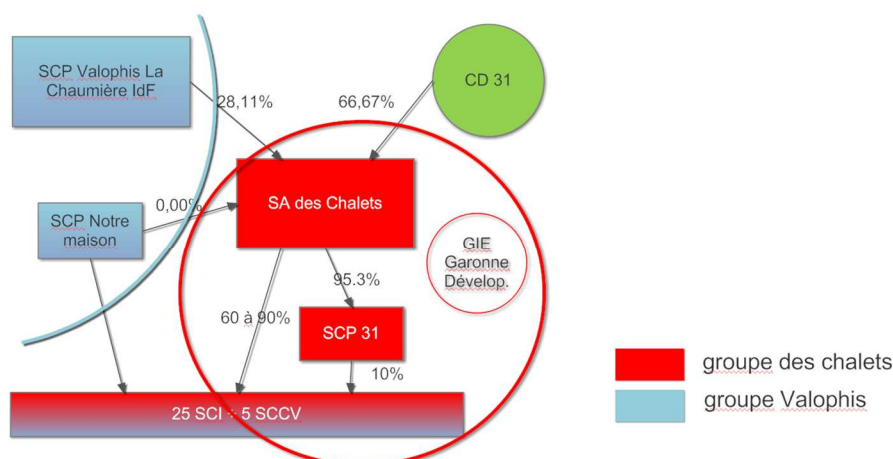
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

La société est membre de l'union économique et sociale (UES) du groupe des Chalets comprenant également la SCP d'HLM de Haute Garonne, et le GIE « Garonne Développement »³ (GIE de moyens d'assistance à la maîtrise d'ouvrage pour ses membres sur les opérations de constructions locatives neuves et acquisition-amélioration, d'accession, de réhabilitation et d'aménagement) ainsi que 25 SCI et 5 SCCV en 2016.

² Les obligations de production de 20 % de logements sociaux fixées par la loi SRU ont été portées à 25 % par la loi du 18 janvier 2013 sur le territoire de l'agglomération de Toulouse. Ils sont maintenus à 20 % sur certaines communes de la communauté d'agglomération du muretain. La loi égalité et citoyenneté et le décret n° 2017-840 du 5 mai 2017 ramènent les obligations de production à 20 % pour l'ensemble des communes de l'unité urbaine de Toulouse.

³ Ces deux structures font l'objet d'un contrôle concomitant : rapports n° 2017-027 et 2017-044



Le 31 décembre 2016, le capital social est de 4 611 310 € détenu par 41 actionnaires. L'actionnariat de référence est constituée par le conseil départemental de la Haute Garonne (66,66 %) et la SCP d'HLM « Valophis la Chaumière de l'Île de France » (28,11 %).

La société détient des participations à hauteur de 95,30 % dans la SCP d'HLM Haute Garonne et dans 25 SCI (détention du capital comprise entre 60 et 95 %) et 5 SCCV (détention de 90 % du capital). Elle possède aussi des participations par apports mixtes (rémunération à la fois en titre et en compte courant) d'immeubles neufs dans deux SCI d'accession progressive à la propriété⁴.

Composé de 18 membres, le CA est présidé depuis 1999 par M. Pierre Fronton. Au cours de la période de contrôle, le CA s'est réuni 7 à 8 fois l'an avec une participation satisfaisante des administrateurs. Les documents préparatoires fournissent les informations nécessaires aux administrateurs pour exercer pleinement leur mandat. Les comptes rendus sont de qualité.

2.2.2 Relations intra-groupes

Les relations intra groupes sont décrites dans l'annexe 7.2. Elles apparaissent denses et complexes, avec des partages de personnel entre les structures. Héritée du passé, cette complexité ne trouve aujourd'hui sa justification ni dans l'existence de contraintes ou de circonstances particulières, par la connaissance de difficultés significatives, ni dans la spécificité d'un environnement économique et social distinctif.

Cette complexité constituerait même une réelle fragilité.

Conséquente à la volonté politique du groupe de maintenir l'activité de diverses structures « historiques », la complexité administrative et financière constitue un réel facteur d'insécurité juridique et de perte d'efficacité.

Les dirigeants du groupe les Chalets justifient la complexité de son organisation par le besoin de perpétuer l'activité des diverses entités, en raison principalement de leur statut de membre historique. L'attribution de l'activité du groupe entre ses membres ne s'appuie pas en effet sur les procédures formalisées des ordonnances de 2005 puis 2015 mais selon des critères conjoncturels afin de leur réserver un volume d'activité suffisant.

⁴ La SCIAPP est une SCI qui associe un organisme HLM et des habitants. Son but est de favoriser l'accès à la propriété des ménages à revenus modestes (cf. L. 443-6-2 et R. 443-9-4 et suivants du CCH).

La SA est au cœur en effet d'un important flux de conventions de diverses natures plus ou moins robuste au plan juridique ou dont l'efficacité n'est pas établie :

- Des conventions de mise à disposition du personnel et de locaux, établies au coût réel (en 2016, facturées 254 k€ au GIE), qui n'appellent pas d'observation.
- Des conventions de prestations de services supports (informatique, communication externe, contrôle de gestion, ressources humaines, juridique et secrétariat légal, accueil - courrier et logistique, comptabilité) passées entre la SA, le GIE Garonne Développement et la SCP de la Haute Garonne, qui sont annuellement réajustées par avenants (en 2016, 466 k€ facturés au GIE et 259 k€ à la SCP de la Haute Garonne). Ces prestations passées pour le compte de la SCP ont le caractère de marchés de services au sens de l'article 1^{er} de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005, puis de l'article 5 de l'ordonnance du 24 juillet 2015. En effet, ces relations conventionnelles ne bénéficient pas de l'exception « in house », le critère de l'exercice d'un contrôle comparable à celui que l'organisme exerce sur ses propres services ne pouvant être rempli par une filiale et la présence de capitaux privés dans le capital de la SCP étant incompatibles avec l'établissement d'une relation de quasi-régie. En conséquence, la passation de ces marchés de services par la SCP Haute-Garonne aurait dû faire l'objet de mesures de publicité et de mise en concurrence préalables. Le groupe souhaite régulariser cette situation en transformant la SCP de Haute-Garonne en SCIC afin de lui faire bénéficier de l'exception « in house » (délibération du 09 décembre 2016).
- Des conventions sont passées entre la SA, la SCP et les SCCV (Société Civile de Construction Vente) dans le cadre de la commercialisation d'opérations accession réalisées soit en maîtrise d'ouvrage directe de la SA des Chalets, soit par l'intermédiaire de SCCV créées par programme. Une convention standard par opération confie au prestataire retenu (SCP de la Haute Garonne ou SCP Notre Maison) les missions d'études préliminaires, publicité, ventes et gestion administrative des opérations d'accession PSLA. En outre, chaque SCCV confie par convention à la SCP de Haute-Garonne, la gestion de la phase locative des opérations d'accession PSLA. Cette organisation source d'une complexité détaillée au § 5.6 et dont l'efficacité n'a pas été démontrée s'accompagne d'irrégularités en matière de mise en concurrence.

En réponse, la société déclare avoir réduit l'insécurité juridique du fait du passage du statut de la SCP d'HLM Haute Garonne en Société Coopérative d'Intérêt Collectif et en programmant l'arrêt des prestations assurées par la SCP Notre Maison pour le compte du Groupe des Chalets en 2019.

2.2.3 Organisation et management

Directeur général de la société depuis le 01^{er} avril 2011 (renouvellement du mandat social en juin 2014 puis en juin 2017), M. Jean-Paul Coltat est aussi directeur général du GIE (contrat de travail).

L'organigramme de la SA se décompose en 2 « piliers » : un pilier « métiers supports » regroupant les grandes fonctions transversales de la société placé sous l'autorité du directeur administratif et financier, et un pilier « gestion de l'habitant et de l'habitat », rassemblant la direction de la gestion locative placée sous l'autorité du directeur de la gestion locative et la direction patrimoine placée sous l'autorité du directeur du patrimoine.

L'organisation générale en matière locative, patrimoniale, financière et RH est régulièrement réajustée pour assurer l'efficacité de gestion et la qualité de service au regard des évolutions du contexte institutionnel, financier et des aléas du marché locatif.

Par exemple, le développement important du parc s'est accompagné d'une recomposition de l'organisation générale de la société afin de répondre aux nouveaux enjeux du patrimoine ou de la relation avec les locataires. En 2016, la gestion locative a été réorganisée avec la création de 4 agences en remplacement des 2 agences

précédemment existantes. Un service Patrimoine a également été créé, rassemblant les compétences techniques de la société, décentralisées auparavant au niveau des agences.

La composition des organes de direction est stable. Certains cadres (directrice juridique, directeur comptable et financier, directeur du Patrimoine) disposent de contrats multi-employeurs à quotité de temps variable. Par exemple, le temps de travail de M. Pierre Marchal est ventilé, depuis 2016, en 5 % sur la direction générale de la SCPHG, pour 85 % en tant que directeur général adjoint du GIE et pour 10% sur la direction du patrimoine au sein de la SA.

L'évaluation de l'organisation et du management montre une société en consolidation, s'appuyant sur des méthodes de travail éprouvées et sur divers outils adaptés. Le pilotage de la SA s'appuie sur un Comité d'exécution (composé des principaux directeurs) et un Comité opérationnel (comité élargi à tous les cadres). Les relevés de décisions des comités sont systématiquement établis et partagés (par direction, par agences, par grande fonction attribution, clientèle, maintenance, etc...), permettant une bonne traçabilité. Les outils de reporting sont mis à jour par le contrôle de gestion, retraçant mensuellement les évolutions par « métiers » et indicateurs. Le contrôle des opérations d'investissement est exercé par le Conseil d'administration avec un examen systématique à chaque phase des opérations d'investissement : engagement, ordre de service, clôture.

Le contrôle interne et la veille juridique ne sont pas encore à la hauteur de la nouvelle dimension de la société sur le territoire.

Quelques pratiques professionnelles non encore suffisamment abouties et les irrégularités constatées- dont certaines déjà relevées lors du contrôle précédent- constituent des zones à risques aux conséquences négatives en termes d'efficacité, de qualité de services et d'image de la société. Si des procédures sont écrites, quelques flous laissent place à l'interprétation. L'exercice d'un réel contrôle interne en matière de conformité réglementaire (délégation de signatures, marchés publics, gestion locative, diverses conventions de prestations de services entre SA et SCP, protocole d'accord concernant l'organisation de la commercialisation des opérations en accession à la propriété du 09 mai 2015) et de mesure de qualité des résultats conforteraient le pilotage de la direction générale.

La connaissance objective du coût de gestion des services de la SA est essentielle dans un contexte complexe de prestations croisées intra-groupe : des marges de progrès sont possibles dans l'objectivation de la répartition des coûts entre la société et ses « clients ».

En réponse, la société envisage de faire réaliser une cartographie des risques en 2018 et de recruter un contrôleur interne.

Au 31 décembre 2016, le personnel affecté à l'administration générale représente 125,28 ETP (soit 10,9 pour 1 000 logements, équivalent au ratio généralement observé dans des OLS de taille similaire/ Source DIS 2015) sur un total de 176,84 ETP. La croissance annuelle et l'ampleur des besoins en gestion de proximité à satisfaire, tout particulièrement en ZUS-QPV ont pour corollaire une croissance régulière des effectifs (personnel de proximité +23 % soit 51 ETP // +45 % pour le personnel administratif).

L'accord d'intéressement, commun aux trois sociétés, a été renouvelé pour la période 2016 à 2018, et est basé sur une combinaison équilibrée de critères financiers et de critères de performance par « métiers ».

Le train de vie de la société n'appelle pas d'observation.

2.2.4 Commande publique

Selon les dispositions de l'article L. 481-4 du CCH, la société a été soumise aux dispositions de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et de son décret d'application qui régissent les règles de la commande publique.

À compter du 1^{er} avril 2016, l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 viennent confirmer les principes de liberté d'accès à la commande publique, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures, ces principes permettant d'assurer l'efficacité de la commande publique et la bonne utilisation des deniers publics.

La passation de plusieurs contrats ne respecte pas les principes fondamentaux de la commande publique. Malgré le volume d'achat significatif, aucun contrôle interne n'est mis en place afin de s'assurer du respect des procédures et d'harmoniser les pratiques. Par ailleurs, le rapport annuel d'exécution des marchés n'est pas établi [art. R. 433-6 du CCH].

Jusqu'à fin 2016, les « règles de passation des marchés » définies par la société ne fixent aucune obligation de publicité jusqu'à 90 000 € HT quel que soit le type de prestation (travaux, fourniture et services) Au-delà de 6 000 € la mise en concurrence est limitée à la consultation de trois entreprises choisies par les services (directeur de service ou personne habilitée). Ce seuil de publicité élevé n'est pas de nature à garantir le principe de liberté d'accès à la commande publique. Le nouveau « guide des procédures d'achats » élaboré en 2017, met en place une procédure de « publicité dans un journal local » à partir de 25 000 € HT (hors maîtrise d'œuvre).

Toutefois, bien que les règles et procédures communes à l'ensemble des acheteurs soient définies, leur application n'est pas suffisamment contrôlée. Chaque service opérationnel est responsable de la mise en œuvre, sans qu'aucun contrôle du respect des procédures affichées ne soit réalisé. De plus les modalités de computation des dépenses n'ont pas été affichées et, en l'absence de « service achat » identifié, aucun contrôle du respect des seuils de mise en concurrence n'est assuré ni par les services opérationnels, ni par les services financiers.

Ainsi, le contrôle des facturations hors marchés pour 2016 a mis en évidence la réalisation de travaux de remise en état de logements avant remise en location sans mise en concurrence alors que le montant total facturé sur l'année pour une même entreprise peut atteindre plusieurs centaines de milliers d'euros (maxi à 544 k€ TTC). Les commandes sont effectuées sur la base d'un bordereau de prix établi à l'issue d'un appel d'offre de 2005 caduque et non retrouvé dans les services. Ces prix ont depuis été mis à jour de façon empirique, directement avec les entreprises concernées sans nouvelle consultation.

De même, deux entreprises chargées du nettoyage des parties communes ont perçu des sommes supérieures au seuil d'appel d'offres européen en matière de services, soit respectivement 238 k€ et 281 k€, sans la moindre publicité.

Par ailleurs, l'absence de mesures préalables de publicité et de mise en concurrence pour les prestations de maîtrise d'œuvre jusqu'au seuil des procédures d'appel d'offres européen (209 k€ en 2017), avec uniquement la consultation de trois prestataires choisis par les services, ne permet pas, de par leur caractère général et systématique, une information suffisante et adaptée des candidats potentiels. Bien qu'une diversité des prestataires soit constatée, cette pratique nuit au principe de libre accès à la commande publique au vu des enjeux économiques pour cette profession et expose la société à un risque de recours contentieux. De plus le contrôle des marchés de maîtrise d'œuvre pour deux opérations de construction neuve et une opération de réhabilitation (montants respectifs 163 k€, 178 k€ et 86 k€) a permis de constater que le prix des prestations est le seul critère pris en compte pour le choix.

De même, pour les marchés de travaux relatifs à l'opération de construction de 24 logements à La Magdelaine sur Tarn livrés en mars 2017, alors que l'avis de publicité et le dossier de consultation identifient plusieurs critères de jugement des offres (prix, valeur technique, délais, qualification et références), le choix des

attributaires a été fait uniquement sur le critère du prix. L'analyse des autres critères figurant dans le rapport d'analyse des offres se limite à la formule « l'offre est conforme au dossier de consultation ».

La mise à jour des procédures prévue à l'issue des travaux du groupe de travail créé en 2017 pour mettre les pratiques en conformité avec les évolutions réglementaires devra s'accompagner d'un rappel des principaux points de vigilance (modalités de définition des besoins, délais de publicité et d'information des candidats, choix des critères de sélection des entreprises, traçabilité de la procédure) et d'un renforcement du contrôle interne.

Enfin, la CAO est régulièrement constituée et ses modalités de fonctionnement définies, mais le rapport annuel d'exécution des marchés qui doit être transmis au CA n'est pas réalisé. Il doit préciser pour chaque marché exécuté dans l'année le montant initial, le montant total des sommes versées et, le cas échéant, les raisons de l'écart constaté. Le tableau présentant les seuls marchés signés dans l'année et transmis lors de l'arrêté des comptes ne constitue pas un rapport d'exécution des marchés.

Suite à ces constats, la société s'est engagée à renforcer le contrôle interne dans le domaine de la commande publique (cf. § 2.2.3) et à procéder à un appel d'offres pour la remise en état des logements sur la base d'un bordereau de prix à compter du 1^{er} janvier 2019. Elle a mis en place de nouveaux contrats de nettoyage à compter du 1^{er} janvier 2018 suite à un nouvel appel d'offres et élaboré son premier rapport d'exécution des marchés pour l'année 2017. Concernant les prestations de maîtrise d'œuvre d'un montant inférieur au seuil d'appel d'offres européen, elle annonce attendre les évolutions annoncées par la loi ELAN afin de renforcer les modalités de de publicité préalable.

2.3 CONCLUSION

La société dispose d'une gouvernance et d'un management impliqués. Toutefois, les relations financières et juridiques complexes entre les différentes entités du groupe, sources de lourdeur et d'insécurité juridique, doivent conduire la société à repenser son organisation. Les procédures d'achat doivent être revues, le contrôle interne et la veille juridique renforcés.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Au 31 décembre 2016, la société est propriétaire de 11 836 logements, dont 1 252 logements pour étudiants gérés directement. 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 : 339 logements dans le Lot, 231 dans le Tarn-et-Garonne et 61 dans le Tarn.

Ce parc, d'un âge moyen de 25 ans (64 % construits depuis les années 1990) est constitué à 85 % de logements collectifs. Avec plus d'un quart 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.

Par ailleurs, la société est propriétaire de 16 structures collectives d'hébergement gérées par des tiers et représentant 1 921 équivalents-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

Vacance au 31 décembre (en % du parc)	2014	2015	2016
vacance commerciale	3,67	2,93	3,38
dont <3 mois	2,25	1,76	1,96
dont >3 mois	1,42	1,18	1,42
vacance technique	3,83	5,00	5,20
vacance globale	7,50	7,93	8,58

La vacance est relativement importante au vu de la tension du marché.

Hors vacance technique, liée principalement aux projets de démolition, la vacance de logement au 31 décembre 2016 représente 3,38 % sur l'ensemble du patrimoine et 3,40 % en Haute-Garonne, contre 2,60 % pour l'ensemble des bailleurs du département (source RPLS 2016). Ce niveau de vacance est encore plus marqué sur la ville de Toulouse où se situe plus de la moitié du patrimoine de la société et où malgré la tension du marché, le taux de vacance commerciale est de 3,49 %, contre 2,18 % pour l'ensemble des bailleurs. Cette situation est pour partie liée à l'importance du patrimoine situé dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville qui souffrent d'un déficit d'attractivité avec 13,29 % de logements vacants au 31 décembre 2016 contre 7,29 % hors QPV.

Face à ces résultats, la société a engagé quelques actions ciblées avec la recherche de partenariat dans les secteurs où la demande est la plus faible, des baisses très ponctuelles de loyers pour les logements rencontrant des difficultés de relocation et la désignation d'un chargé d'attribution spécialisé sur les logements aux loyers élevés (PLS, PLA et PLUS majorés). Ces actions doivent être renforcées et une réflexion doit être engagée sur le niveau de loyers de certaines opérations. A l'issue du contrôle la société annonce une amélioration des résultats avec une vacance commerciale de 2,10 % fin 2017, dont 1,2 % supérieure à trois mois.

De plus, le processus de remise en location est perfectible. L'analyse de la remise en location des logements libérés en 2016 révèle un délai moyen de 46 jours entre le départ de l'ancien locataire et l'arrivée du nouveau

(68 jours pour les logements intermédiaires : PLS et PLI), ce qui est élevé dans un contexte de marché tendu. De même il s'écoule en moyenne 61 jours entre la date de dépôt du préavis de départ et le passage en commission pour nouvelle attribution, ce qui témoigne d'un manque de réactivité et d'une utilisation insuffisante du délai de préavis pour la recherche de nouveaux locataires. La réorganisation engagée et la réflexion en cours sur la mise en place d'un marché à bon de commande pour la remise en état des logements à la relocation devraient contribuer à raccourcir ces délais.

Par ailleurs, face à l'importance particulière de la vacance des parkings, box et garages, des objectifs spécifiques ont été attribués aux chargés de clientèle et un développement des actions de commercialisation étaient en cours de réflexion lors du contrôle.

Le taux de mobilité (logements libérés dans l'année) est de 11,67 %, dont 1,24 % de mutations. Il est inférieur à celui constaté sur l'ensemble du parc social de Haute-Garonne (12,75 % - données RPLS au 1^{er} janvier 2016) mais reste cependant relativement élevé pour un parc majoritairement situé en zone tendue.

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Le CA délibère chaque année sur la politique des loyers et les hausses pratiquées sont systématiquement égales au taux légal maximum. Cette augmentation est appliquée en juillet pour les logements étudiants, ce qui est à l'avantage des locataires. De même, en 2013 l'augmentation a été mise en œuvre en deux temps (1,65 % au 1^{er} janvier et 0,5 % au 1^{er} juillet).

Années	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Augmentation annuelle	1,90 %	2,15 %	0,90 %	0,47 %	0,02 %	0 %

La société n'a pas mis à profit la convention d'utilité publique (CUS) pour effectuer une remise en ordre des loyers. Elle pratique des augmentations à la relocation uniquement depuis 2016 et a conclu en 2013 un accord collectif pour la mise en place de la 3^{ème} ligne lors des réhabilitations (cf. § 5.2.2).

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 6,2 € (hors logements pour étudiants) contre 6 € pour l'ensemble des bailleurs du département (6,1 € dans l'agglomération de Toulouse) et un loyer mensuel médian de 393 € par logement (contre 378 €) les loyers pratiqués sont légèrement supérieur à ceux pratiqués par l'ensemble des organismes HLM sur les mêmes territoires. Cette situation est essentiellement liée à un parc relativement jeune et situé majoritairement en zone 2 de loyers ainsi qu'au poids des livraisons récentes.

Comparaison des loyers au m ² de surface habitable au 31 décembre 2016	Nombre de logements concernés	1 ^{er} quartile	médiane	3 ^e quartile	moyenne
Ensemble du patrimoine de la société (logements occupés)	10 813	5,5	6,3	7,1	6,7
Dont Haute-Garonne	10 199	5,6	6,3	7,1	6,7
Dont Haute-Garonne hors logements étudiants	9 025	5,4	6,2	6,8	6,1
Comparaison avec ensemble des organismes HLM ⁵					
Région Midi-Pyrénées	122 583	4,7	5,5	6,4	5,7
Département de Haute-Garonne	70 658	5,2	6	6,8	6,4
Agglomération de Toulouse	63 442	5,2	6,1	6,8	6,5

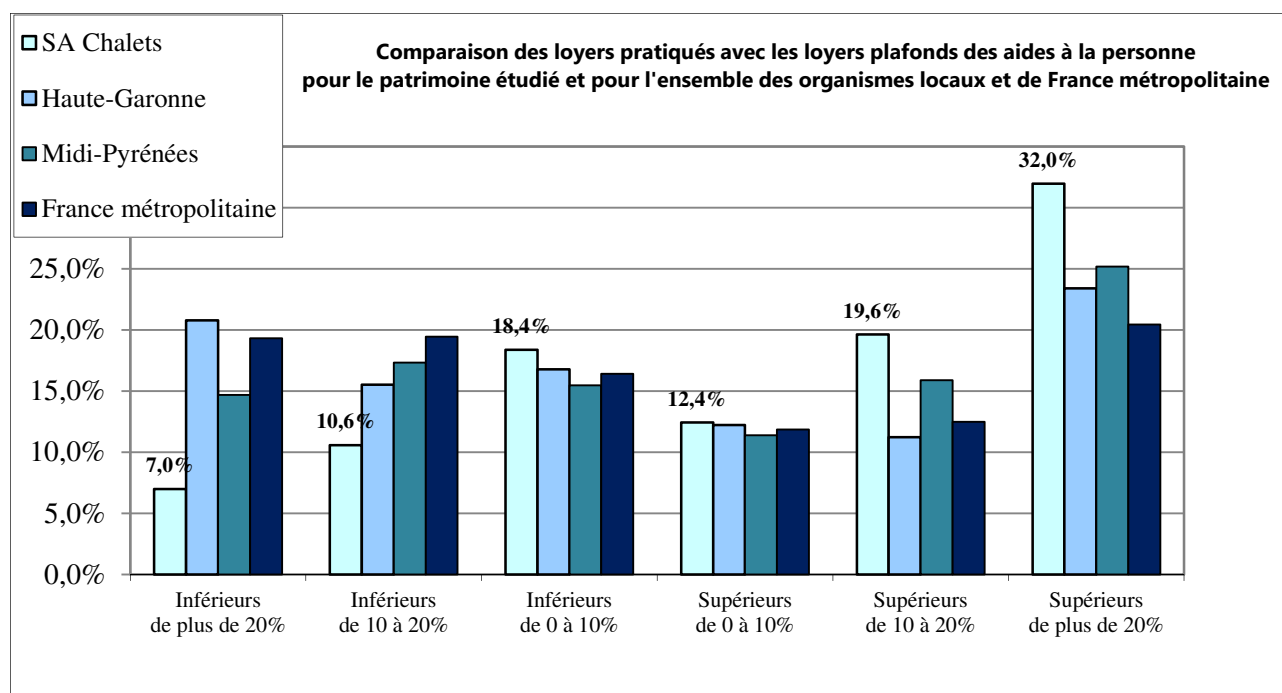
⁵ Référence : RPLS au 01/01/2016

Sur le parc de Haute-Garonne occupé au 31 décembre 2016 (hors logements étudiants), la répartition est détaillée ci-après.

Loyer mensuel moyen au 31 décembre 2016	nombre de logements	médiane surface habitable	Loyer minimum	1er quartile	médiane	3ème quartile	maximum
Anciens financements	2 108	71	126	288	335	380	665
Très sociaux	980	60	154	271	331	372	600
PLUS	2 989	66	175	374	442	501	771
PLA	2 413	66	107	358	423	474	754
PLS	461	68	166	392	507	600	844
Divers	74	63	206	413	493	589	784
ensemble	9 639	66	64	324	393	465	844

Les loyers pratiqués sont supérieurs à ceux pris en compte pour le calcul de l'APL

La comparaison des loyers pratiqués par la société avec les loyers plafonds pris en compte pour le calcul de l'APL montre que seulement 36 % des logements ont un loyer compatible avec les plafonds APL, contre 53,1 % pour l'ensemble des organismes de Haute-Garonne. A l'inverse, 32 % ont un loyer supérieur de plus de 20 % par rapport au loyer maximum APL, contre 23,4 % au niveau départemental⁶.



Dans un contexte d'occupation de plus en plus sociale (cf. § 4.1) et d'augmentation des impayés (cf. § 4.4), une réflexion doit être engagée sur l'ajustement de certains loyers aux revenus des locataires, en n'excluant pas des baisses de loyers de programmes trop chers.

⁶ source des références : Ancols, DGA Setsi sur la base du Répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux au 1/1/2015

Face à ce constat, la société s'est engagée à mener une réflexion sur la modularité de ses loyers.

Le contrôle des loyers pratiqués a fait apparaître des dépassements des taux maxima de loyers autorisés pour 5 logements et une application irrégulière de majoration du loyer PLUS pour 114 ménages.

Les dépassements des taux maxima (situés entre 0,54 et 0,61 % - cf. annexe) sont le résultat d'une erreur dans le calcul d'actualisation du loyer plafond lors des remises en location réalisées en 2016. La société a régularisé le niveau de loyer et a remboursé les montants indûment perçus durant le contrôle (quittancement d'août 2017).

Par ailleurs, la société a identifié au sein de son parc les logements PLUS pour lesquels la convention APL lui permet d'accueillir des ménages dont les ressources dépassent les plafonds réglementaires, sous réserve de respecter parallèlement, pour l'opération concernée, le taux de 30 % de ménages dont les ressources n'excèdent pas 60 % des plafonds de ressources. Ce dispositif destiné à favoriser la mixité sociale s'accompagne de la possibilité de majorer les loyers de 33 % lorsqu'ils sont attribués aux ménages dépassant les plafonds de ressources. Or, le contrôle des locataires entrés de 2014 à 2016 a révélé 114 attributions à des ménages en dessous du plafond PLUS avec majoration de loyer, soit un sur-quittancement mensuel situé entre 38 € et 191 € et représentant 123 k€ de montants indûment perçus pour la seule année 2016 (cf. annexe 7.5). Ces loyers ont également été régularisés durant le contrôle (quittancement d'août 2017) et le remboursement des locataires engagé. Parallèlement, face à ce constat, le suivi de ce dispositif a été renforcé.

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

Dans le cadre de la CUS, la société a choisi de moduler le barème applicable conformément aux dispositions de l'article R. 441-21-1 du CCH. Bien que son patrimoine se situe majoritairement en zone de tension forte (B1 et B2 pour Montauban), elle a retenu le coefficient minimum pour tous les niveaux de dépassement des plafonds de ressources.

Selon les résultats de l'enquête SLS, sur les 7 553 logements entrant dans le champ d'application du SLS (hors QPV et ZRR), 186 ont été assujettis au mois de janvier 2016 en raison de leur ressources pour un montant moyen mensuel de 57 €. Le produit annuel global du SLS perçu en 2016 s'élève à 193 k€.

3.2.3 Charges locatives

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, signature en octobre 2014 d'un « protocole d'accord sur le comptage des consommations individuelles d'eau en vue de favoriser la maîtrise des charges et les économies de consommation 2015-2025 »). Doté d'un parc récent, le niveau d'individualisation des frais de chauffage est significatif (+70 %). Un travail d'ajustement annuel est réalisé en concertation avec les représentants des locataires, et la société a mis en place un observatoire interne des charges à fins d'analyse typologique et mise en place de programme d'actions ciblées sur des résidences à enjeux telles que la réduction des coûts, un meilleur ajustement des provisions, etc... Sur la période de contrôle, le niveau des charges récupérées par rapport aux charges récupérables n'est pas homogène et est lié à l'importante vacance commerciale (cf. obs 2), oscillant entre l'insuffisant (94, 8% en 2013 ; 92,8 % en 2014 ; 90,5 % en 2015) et le convenable (98 % en 2012 et 97,5 en 2016). Le contrôle de la régularité des dépenses récupérées n'appelle pas d'observation.

Le contrôle sur la régularisation des charges récupérables a été réalisé sur l'exercice 2014-2015. Les provisions mensuelles sont correctement adaptées à la réalité des dépenses. Les décomptes détaillés et explicites permettent une bonne compréhension de la quittance par les locataires. L'analyse des coûts par type de charge montre que les dépenses sont, d'une manière générale, contenues. La régularisation sur les comptes des

locataires pour l'essentiel des résidences intervient en juin de l'année suivante, et au fur et à mesure des départs, pour les locataires partis.

3.3 CONCLUSION

La société dispose d'un parc relativement récent qui s'accompagne de loyers plus élevés que celui des autres bailleurs intervenants sur les mêmes territoires. Les irrégularités relevées en matière de loyers pratiqués ont été corrigées en cours de contrôle. La lutte contre la vacance et l'amélioration des délais de remise en location doivent faire l'objet d'une attention particulière.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Selon l'enquête OPS pour 2014, 54 % des ménages logés en Haute-Garonne par la société disposent de ressources très modestes (inférieures à 40 % des plafonds réglementaires). Ce taux atteint 75 % dans les QPV. Il est particulièrement élevé et très supérieur à celui des autres bailleurs du département (41 %). De plus il continue à s'accroître pour les ménages récemment entrés (64 %). Ces résultats sont toutefois impactés par le poids des logements étudiants gérés directement (ressources n-2 généralement égales à 0). L'analyse des attributions réalisées en 2015 et 2016 hors logements étudiants révèle une situation plus favorable et conforme aux caractéristiques de la demande (cf. § 4.2.3). De même, l'analyse de l'occupation réalisée annuellement par la société relève une amélioration entre 2015 et 2016, avec une diminution des ménages aux revenus inférieurs à 20 % des plafonds (30 % en 2016 contre 41 % en 2015) ainsi que des ménages aux revenus inférieurs à 60 % des plafonds (72 % en 2016 contre 78 % en 2015) et une amélioration du taux d'emploi (86 % en 2016 contre 76 % en 2015).

Sur les départements du Lot et du Tarn-et-Garonne, 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 2013 (données OPS 2014) ⁷				
- Haute-Garonne (6 356 locataires)	38,3 %	54,2 %	71,6 %	6,9 %
o dont agglomération de Toulouse (5 723 locataires)	39,7 %	55,1 %	71,8 %	7,1 %
o dont entrés depuis le 1 ^{er} janvier 2012 (1 171 locataires)	51,6 %	64,1 %	78,9 %	2,1 %
- Lot (209 locataires)	28,7 %	45,5 %	64,6 %	6,7 %
- Tarn et Garonne (162 locataires)	38,9 %	62,4 %	82,1 %	2,5 %
Ensemble du parc	38 %	54,1 %	71,6 %	6,8 %
Moyenne ensemble des organismes (OPS 2014)				
- Haute-Garonne	26,2 %	43,9 %	64,5 %	8,9 %
- Région Midi-Pyrénées	27,2 %	46,8 %	67,7 %	7,3 %

Au mois de décembre 2016, 6 862 locataires (soit 60 %) ont perçu l'aide personnalisée au logement (APL). Avec un montant moyen de 256 € par ménage aidé, elle représente 54 % de la quittance globale des bénéficiaires (y compris loyers annexes et charges locatives).

L'identification des ménages susceptibles de perdre le droit au maintien dans les lieux en raison d'une sous-occupation n'a pas été réalisée [art. L. 442-3-1 du CCH]. Contrairement aux dispositions introduites par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009, la sous-occupation du parc n'a pas été évaluée. Au-delà de l'aspect réglementaire, renforcé par la loi relative à l'égalité et à la citoyenneté⁸, cette pratique prive les locataires de la possibilité d'une meilleure adaptation du logement à leur situation, dans le cadre d'un dispositif dérogatoire, notamment en matière de plafond de ressources et d'aide à la mobilité. Parallèlement, la libération de ces logements permettrait de répondre à la demande de ménages dont la composition correspond à cette typologie.

⁷ 75 % des locataires ont répondu à l'enquête

⁸ La loi sur l'égalité et la citoyenneté n° 2017-86 du 27 janvier 2017 modifie la définition de la sous-occupation du logement. 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.

Face à ce constat, la société s'est engagée à contacter dans un premier temps les locataires susceptibles d'être concernés par une sous-occupation de plus de 2 pièces par rapport au nombre d'occupants, soit 120 ménages identifiés (hors locataires de plus de 65 ans et logements en quartiers prioritaires). Elle devra étendre rapidement ce recensement afin de prendre en compte les nouvelles obligations réglementaires.

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 32 940 demandes actives fin 2016⁹, dont 22 315 nouvelles demandes (hors mutation), la demande est relativement stable au cours des dernières années. Elle est fortement concentrée sur l'agglomération toulousaine avec 78 % des demandes de localisation prioritaire, majoritairement sur la ville centre. Elle se caractérise par une proportion élevée de personnes seules (46 % des demandes hors locataires HLM) et une paupérisation de la demande fortement accentuée en 2016 : 80 % des demandeurs ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds PLUS contre 74 % en 2015 et 63 % ont des ressources inférieures à 40 % de ces plafonds.

Le logiciel commun interfacé avec le progiciel utilisé par l'organisme garantit une bonne traçabilité du traitement des demandes et une bonne gestion de processus de renouvellement et de radiation. Depuis fin 2016, la société sous-traite l'enregistrement des dossiers déposés dans ces services.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

La société a défini une politique de peuplement ciblée sur les résidences les plus fragilisés ou accueillant une forte proportion de ménages défavorisés, soit 2 289 logements concernés fin 2016. A partir de critères de veille définis (revenus, taux d'activité, taille des ménages) et sur les bases d'une analyse de l'occupation sociale faite par les services, le CA définit les critères d'équilibre par résidence et les met à jour annuellement.

Le règlement intérieur des CAL a été publié sur le site internet de la société en cours de contrôle, afin de se mettre en conformité avec les obligations introduites par le décret n° 2015-522 du 12 mai 2015 [art. R. 441-9-IV du CCH].

4.2.3 Gestion des attributions

4.2.3.1 Analyse de la gestion des attributions

Les attributions sont traitées par la commission d'attribution (CAL) régulièrement constituée qui se réunit au siège toutes les semaines. Au cours des trois dernières années, 7 481 attributions ont été réalisées, soit 2 494 en moyenne par an, y compris les logements pour étudiants. Les documents présentés aux membres de la CAL fournissent les informations essentielles et les procès-verbaux assurent la traçabilité de la procédure.

Le rapport d'activité annuel comporte de nombreux éléments sur l'activité de la CAL et les caractéristiques des demandeurs et des attributions avec une présentation des évolutions pluriannuelles de quelques indicateurs. Il est présenté en CA et en assemblée générale, mais les PV ne retracent aucun débat sur ce sujet.

⁹ Données issues de l'analyse faite par l'association Atlas.

Le travail de mise à jour des dossiers par les services avant passage en CAL a été renforcé afin notamment de limiter les refus après attribution. Depuis septembre 2016 une rencontre avec le demandeur est organisée avant présentation du dossier en CAL et une visite du logement est proposée dès que la présence de la société sur le terrain le permet.

Hors résidences pour étudiants, 73 % des logements sont attribués à des ménages dont les ressources sont inférieures à 60 % des plafonds réglementaires et 53 % au bénéfice de ménages aux ressources inférieures à 40 % des plafonds. Ce caractère social est essentiellement lié à la paupérisation de la demande (cf. § 4.2.1).

Le contrôle des attributions réalisées en 2015 et 2016 a révélé 6 dépassements des plafonds de ressources et 2 absences de justificatif [art. L. 441-1 et art. L. 342-14 du CCH]. Le contrôle sur fichier a porté sur 4 068 attributions, avec un contrôle approfondi d'un échantillon ciblé de 78 dossiers. Les 6 dépassements constatés varient entre 3 % et 35 % et concernent essentiellement des logements financés en PLAI. Pour un dossier, l'insuffisance des justificatifs ne permet pas de confirmer la baisse de ressources prise en compte lors de l'instruction du dossier. De même, pour un autre dossier, les éléments figurant dans la base informatique conduisent à identifier un dépassement du plafond de ressources et la perte du dossier n'a pas permis de vérifier les éléments. (cf. annexe 7.5).

D'une manière plus globale, le contrôle sur dossiers a mis en évidence un certain manque de rigueur dans la vérification et la conservation des pièces du dossier susceptible d'altérer la fiabilité des informations fournies aux membres de la CAL. A l'issue du contrôle la société s'est engagée à renforcer le contrôle interne.

L'absence de politique d'attribution définie par le CA pour la globalité du patrimoine et la présentation en CAL d'un seul candidat pour la plupart des logements à attribuer ne permettent pas de garantir un traitement équitable de la demande. En dehors des résidences fragilisées évoquées supra, le CA n'a pas défini d'orientations en matière d'attribution contrairement aux dispositions de l'article R. 441-9 IV du CCH. Il n'a également pas défini de critères spécifiques pour les logements étudiants (ex : qualité de boursier). Le règlement intérieur de la CAL se limite à reprendre les critères généraux de priorité définis par le CCH et aucun critère spécifique n'a été défini pour les logements étudiants gérés directement (ex : priorité aux boursiers). Ceci se traduit par une grande latitude laissée aux chargés d'attribution et aux réservataires.

De plus l'obligation de présenter 3 candidatures pour une attribution n'est pas respectée [art. R. 441-3 du CCH]. 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 majorité des cas. Ainsi l'analyse des PV de cinq CAL réunies du 27 décembre 2016 au 24 janvier 2017 montre que sur 223 logements présentés, la CAL n'a examiné qu'une seule candidature pour 216 dossiers ; 6 dossiers comportaient 2 candidatures et 1 dossier comportait 3 candidatures. De fait la CAL ne joue pas son rôle et ne fait qu'entériner les choix faits par les services, comme la participation à la CAL du 11 avril 2017, dans le cadre du contrôle, a pu le confirmer (37 logements attribués en moins de 45 minutes, dont un seul avec désignation d'un attributaire suppléant).

Suite à ces observations le CA du 8 décembre 2017 a arrêté une politique d'attribution et à compter du 1^{er} février 2018, la gestion des logements étudiants a été confiée à l'association pour le logement des jeunes en Occitanie qui a défini des règles d'attribution avec des critères sociaux de priorité.

Par ailleurs, les attributions concernent majoritairement des demandes récentes, voire très récentes. La mise en place de la gestion partagée de la demande conduit à une certaine déresponsabilisation des organismes face au traitement des demandes anciennes. Ainsi, la société n'assure plus le contrôle des dossiers en délai d'attente anormalement long et le bilan semestriel prévu dans le règlement intérieur de la CAL n'est plus réalisé. L'examen du fichier des attributions réalisées en 2015 et 2016 en Haute-Garonne (hors logements

étudiants) révèle qu'une majorité correspond à des demandes récentes, voire très récentes : 72 % des attributions, y compris celles qui relèvent du contingent propre à la société, concernent des demandes qui ont moins d'un an et 44 % des demandes qui ont moins de trois mois, alors que ces demandes ne représentent respectivement que 66 % et 20 % des demandes actives dans le fichier partagé de la demande.

4.2.3.2 Gestion des contingents

Au 31 décembre 2016, hors contingent préfectoral et hors logements étudiants, 40 % des logements relèvent d'un droit de réservation, dont 17 % au bénéfice de collecteurs du réseau d'« Action logement »¹⁰. Sur les programmes récemment livrés, le taux de réservation atteint 49 %. Compte-tenu des modalités de gestion des réservations au titre du contingent préfectoral, la société dispose d'une bonne marge de manœuvre dans la gestion de ses attributions. Sur la période 2015-2016, 57 % des attributions ont été prononcées à l'initiative de la société.

La société, très impliquée dans la gestion de copropriétés dégradées, n'atteint pas les objectifs de relogement des ménages prioritaires qui lui sont fixés.

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. Globalement, la société n'atteint pas les objectifs annuels qui lui sont assignés. Cette situation est particulièrement marquée en 2016 où elle se situe à 69 % des objectifs globaux et à 48 % des objectifs de relogements au titre du DALO. La société explique ces mauvais résultats par la forte augmentation de ces objectifs (liée au poids des livraisons récentes) et le déficit ponctuel de suivi interne en 2016 lié à la mise en place de la nouvelle organisation. Par ailleurs, la commission de médiation DALO a redéfini les critères de recevabilité des recours DALO afin d'éviter l'engorgement et de redonner la priorité au dispositif de droit commun, ce qui se traduit par une forte réduction du vivier des demandeurs au titre du DALO et une difficulté pour l'ensemble des bailleurs à atteindre leur objectif (72 % de taux de réalisation).

Accord collectif départemental	2013	2014	2015	2016
objectifs assignés à la société	219	206	209	262
nombre de ménages relogés	192	209	190	181
Taux de réalisation	88 %	101 %	91 %	69 %
dont relogements au titre du Dalo	54	71	47	48
Taux de réalisation	69 %	80 %	55 %	48 %
dont sortants d'hébergement	30	66	73	80
Taux de réalisation	55 %	118 %	107 %	78 %

Dans sa réponse la société indique avoir atteint ses objectifs en 2017, avec 257 relogements effectués pour un objectif de 248.

De plus, la société a été fortement mobilisée par le relogement des ménages dans le cadre des opérations de renouvellement urbain et de gestion des copropriétés dégradées avec notamment 133 ménages relogés sur l'opération « Messenger » au Mirail et 122 sur l'opération « les Floralties » à Ramonville. Elle a également racheté 54 logements sur les 86 logements privés de la copropriété « Messenger » et 7 logements individuels situés à proximité qu'elle a réhabilités afin de reloger les très grandes familles.

Peu sollicitée dans les autres départements, en raison de son patrimoine réduit ou récent, elle a également rencontré des difficultés à atteindre les objectifs annuels qui lui sont fixés en 2016. Aucun relogement n'a été

¹⁰ Selon données fournies par la société

réalisé dans le Lot, car l'objectif fixé (10) correspond à une opération non encore livrée, et 4 relogements ont été réalisés en Tarn-et-Garonne pour un objectif de 13.

La participation au logement des plus démunis et des personnes rencontrant des problèmes d'insertion se traduit également par le développement de partenariat avec les associations chargées de l'hébergement et de la réinsertion sociale. Fin mars 2017, 71 logements étaient mis à leur disposition pour sous-location dont seulement 8 dans le cadre du dispositif de bail glissant bénéficiant d'un accompagnement financier de l'Etat ou du conseil départemental. Ce dispositif reste toutefois marginal avec seulement 16 locataires du parc issus d'un glissement de bail après une période de sous-location.

4.2.3.3 Contrat de location

Le nouveau contrat de location et les « conditions générales » annexées, fournis en cours de contrôle, ont été mis à jour des dernières évolutions réglementaires. Les obligations du bailleur, absentes de la version précédente, ont été intégrées ce qui améliore l'équilibre du contrat. Toutefois, l'information donnée au locataire lors de la signature du bail et sur la quittance de loyer est incomplète :

- le décompte de la surface corrigée ou de la surface utile qui sert de base au calcul du loyer n'est pas joint en annexe au bail [art. R. 353-19 du CCH] et le montant du loyer maximal applicable ne figure pas sur l'avis d'échéance qui vaut quittance [art. R. 445-13 du CCH] ;
- les diagnostics amiante des parties privatives (DAPP) et les constats de risques d'exposition au plomb (CREP) ne sont pas fournis aux locataires des bâtiments concernés ;
- les différents accords collectifs notamment ceux portant sur les contrats d'entretien des équipements du logement ou celui relatif à la mise en œuvre du partage des économies de charges dans le cadre des réhabilitations énergétiques ne sont pas annexés, alors qu'ils sont imposés aux locataires et ont un impact sur le montant des loyers et charges locatives ;
- le montant de la contribution relative au partage des économies de charges est bien identifié sur l'avis d'échéance des logements concernés, mais cette information doit être complétée par la mention des dates de mise en place et du terme de cette ligne supplémentaire ainsi que de la date d'achèvement des travaux [art R.* 442-25 du CCH].

A l'issue du contrôle la société s'est engagée à joindre au bail l'ensemble des annexes obligatoires.

Suite à l'observation du précédent contrôle, le suivi des attestations d'assurance a été complété par une relance des locataires lors des enquêtes OPS et SLS. Depuis début 2017 ce dispositif a été renforcé avec une relance complémentaire en janvier et avril et l'envoi d'une mise en demeure si l'attestation n'est pas fournie.

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Depuis la réorganisation engagée en 2016, la gestion de proximité s'appuie sur 4 agences, au lieu de 2 précédemment. Elles sont chargées des relations avec les locataires à partir de la signature du bail (accueil, gestion des états des lieux, suivi des réclamations), de l'entretien courant, de la surveillance technique du patrimoine et du gardiennage. Dans chaque agence les « responsables territoriaux » encadrent des équipes de gestionnaires ou gérants d'immeubles et d'agents d'entretien. Avec 44 salariés (en équivalent temps plein), plus d'un tiers des locataires bénéficient de la présence sur site de gardiens ou d'employés d'immeubles. De plus, la présence de conseillère en économie sociale et familiale (CESF) dans chaque agence et l'action de 3 médiateurs permettent d'assurer un accompagnement social performant tout au long du parcours du locataire et de veiller au maintien de la tranquillité résidentielle, notamment dans les quartiers prioritaires, avec une présence sur le terrain jusqu'à 21h. La société développe également des partenariats pour favoriser la participation des habitants à la vie de leur quartier.

Le plan de concertation locative pour la période 2015-2017 a été signé le 8 avril 2015 et le conseil de concertation locative se réunit régulièrement avec un bon niveau d'information et de dialogue (4 réunions par an en moyenne). Plusieurs protocoles d'accord ont été signés. Ils concernent notamment la mise en place d'un contrat multi-service pour l'entretien des équipements du logement (cf. § 5.4.2), la mise en œuvre du partage des économies de charges dans le cadre des réhabilitations énergétiques (cf. § 5.2.2) et le comptage des consommations individuelles d'eau et d'accompagnement des locataires.

Les résultats de l'enquête de satisfaction triennale réalisée en 2016 dans le cadre du protocole d'accord entre l'Etat et l'Union sociale pour l'habitat traduisent une baisse du niveau de satisfaction au cours des dernières années (78 % de jugements positifs contre 91 % en 2007) et situent la société sept points en dessous de la moyenne des organismes de la région Midi-Pyrénées¹¹.

La réorganisation de la gestion de proximité et de la gestion du patrimoine (cf. § 2.2) et les objectifs d'amélioration de la satisfaction du locataire fixés dans l'accord d'intéressement des salariés doivent permettre d'améliorer cette situation. L'enquête annuelle 2017 menée dans le cadre de l'accord d'intéressement¹², atteste de premiers résultats avec une amélioration sensible de la satisfaction en matière d'accueil : 84 % de satisfaction sur l'accueil téléphonique et plus de 90 % sur l'accueil en agence.

Toutefois, le traitement des réclamations reste le sujet majeur d'insatisfaction avec seulement 50 % de satisfaction globale sur réclamations clôturées et 42 % sur le suivi de la réclamation. Une baisse de la satisfaction des nouveaux locataires sur le traitement des demandes (-4 pts depuis 2015) est également relevée. Le dispositif de gestion des réclamations a été redéfini en 2014 en accompagnement de la création du dispositif « allo Chalets ¹³ » destiné à améliorer la traçabilité des demandes. Toutefois, bien qu'un « *délai maximum de 15 jours après le dernier suivi réalisé* » soit affiché dans la fiche procédure, cette notion manque de clarté et son respect ne fait l'objet d'aucun contrôle régulier. Le délai de clôture des demandes analysé dans les tableaux de bord s'appuie sur la date de passation des commandes et non sur la date effective de réalisation de la prestation, ce qui n'est pas significatif. Par ailleurs, il n'y a pas d'analyse des sujets de réclamations alors qu'elle permettrait d'identifier les problèmes récurrents nécessitant éventuellement un réajustement des modalités d'intervention ou un recadrage des prestataires et aucune évaluation de la satisfaction du locataire sur le délai et la qualité n'est réalisée à l'issue de l'intervention.

De plus, les réclamations relatives au dysfonctionnement des équipements gérés dans le cadre du contrat multi-service (cf. § 5.4.2) sont traitées directement par l'entreprise et ne font l'objet d'aucun enregistrement par la société. Les campagnes de contrôle réalisées par le bureau d'assistance à maîtrise d'ouvrage ne concernent qu'un échantillon de logements (89 en 2016) et portent majoritairement sur les visites annuelles et peu sur les réclamations locatives.

Consciente des besoins d'amélioration du traitement des réclamations, la société a retenu ce sujet comme axe principal de travail 2018-2019.

Les évolutions réglementaires qui visent à réduire le délai de restitution du dépôt de garantie à un mois dans certaines situations sont insuffisamment prises en compte. L'analyse des données relatives aux 973 logements libérés en 2016 révèle que la restitution du dépôt de garantie est intervenue dans le délai de deux mois. Toutefois, alors que les évolutions réglementaires ont réduit ce délai à un mois lorsque l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée ¹⁴, 462 logements pour lesquels aucune réparation locative n'est

¹¹ Enquête triennale réalisée du 15 septembre au 31 octobre 2016 sous forme d'interviews par téléphone à partir d'un échantillon aléatoire : 569 locataires + sur échantillon pour questions QPV de 421 locataires.

¹² Enquête annuelle menée du 15 au 20 février 2017 auprès de 600 locataires

¹³ Numéro unique d'appel pour les locataires

¹⁴ La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 (loi Alur) réduit le délai de restitution du dépôt de garantie à un mois pour les nouveaux contrats

intervenue 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). A l'issue du contrôle, elle s'est engagée à travailler sur l'amélioration de sa procédure afin de respecter les délais réglementaires.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYÉS

Le stock de créances locatives rapporté à la masse des loyers et charges quittancés (15,2 % en 2016) évolue modérément sur la période (1,8 à 1,7 %) et se situe au-dessus de la médiane Boléro (13,3 % pour les SA de province - évolution 2015/2016 : +1,7 %), reflet d'une population logée aux caractéristiques sociales et économiques fragiles (cf. 4.1).

Le stock d'impayés augmente fortement sur la période et sa variation annuelle est très supérieure à la médiane Boléro. Cette forte variation est le corollaire d'une fragilisation de la situation sociale et économique des locataires, à l'instar de ce qui est constaté au niveau national. La société en a pris la mesure.

Evolution du montant des impayés	2012	2013	2014	2015	2016
1/ stock annuel en k€¹⁵	7 282	7 982	8 807	9 802	10 632
en % des loyers et charges quittancés	12,8	13,3	14,3	15,1	15,2
Médiane					13,3
2/ variation annuelle des créances locataires		1,8 %	2,1 %	2,0 %	1,7 %
<i>médiane Boléro SA</i>					1,2 %

Après diverses réorganisations, le traitement des impayés est assuré aujourd'hui par un service intégré pour l'ensemble du parc, sur toute la chaîne du recouvrement, amiable et contentieux, y compris le recouvrement des locataires partis. L'ensemble fait l'objet d'un suivi mensuel rigoureux. La société a renforcé les effectifs, les outils et la professionnalisation des collaborateurs pour un traitement optimal de la dette locataire dès le premier euro.

Régulièrement mise à jour, la procédure démontre une bonne mobilisation et une bonne connaissance de tous les dispositifs, jusqu'à l'expulsion. La société travaille sur une diversification des moyens de paiements (3 dates de prélèvement, paiement par internet avec possibilité de paiement partiel de la dette, paiement par mandat compte, avis d'échéance avec code barre). Cependant, le prélèvement automatique est un moyen de paiement encore insuffisamment utilisé (autour de 60 %). Les divers dispositifs de prévention des impayés sont complétés par des tenues de permanences mensuelles sur site et des visites conjointes à domicile avec une CESF.

Les règles de traitement des admissions en non-valeur n'appellent pas d'observation.

Suite à sa réorganisation, la société constate une amélioration de ses indicateurs internes mesurant le niveau d'impayés.

4.5 CONCLUSION

La société assure pleinement son rôle social en accueillant une population aux ressources modestes et en leur offrant une gestion de proximité et un accompagnement social particulièrement développé notamment dans

de location lorsque l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée. La loi n° 2015-990 du 6 août 2015 (loi Macron) étend l'application de ce nouveau délai de restitution à tous les contrats.

¹⁵ Impayés du bilan (c/411+416) et irrécouvrables (c/654)

les quartiers prioritaires. Elle a été fortement mobilisée dans le traitement de deux importantes copropriétés dégradées.

Toutefois, la gestion des attributions manque de transparence et de contrôle et quelques dépassements de plafonds de ressources ont été relevés. L'information donnée aux locataires doit être améliorée et le traitement des réclamations doit être mieux encadré. La réorganisation de la gestion locative et de la gestion de proximité engagée en 2016 devrait permettre de renforcer le professionnalisme et le contrôle interne dans ces domaines.

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 2016-2025 a été validée par le CA du 31 mars 2017 dans le cadre de l'élaboration de la nouvelle CUS.

Le développement est centré sur l'agglomération toulousaine et ses zones d'influence à proximité des axes autoroutiers en direction de Montauban, L'Isle Jourdain, Carbonne, Auterive et Gaillac. Les objectifs de production ambitieux (500 à 550 logements locatifs et 200 à 250 en accession à la propriété) ont été globalement atteints avec 2 550 logements locatifs livrés sur la période 2012-2016 et 746 en accession. La société s'est parallèlement engagée dans les démarches innovantes en matière de production de logements, avec notamment quelques projets d'habitat participatif. Le plan moyen terme prévoit toutefois de ramener le niveau de production à 400 logements locatifs par an à compter de 2020.

La politique de maintenance a pour principaux objectifs la requalification du patrimoine situé dans les quartiers prioritaires et l'amélioration de la performance énergétique du parc le plus énergivore. Le budget d'investissement (hors démolition) prévu sur la période 2011-2016 est de 52,9 M€ dont 31,4 M€ sur le grand projet de ville (GPV). Cet effort est renforcé sur la période 2016-2020, avec 84 M€ d'investissement prévu afin d'aboutir à la remise à niveau énergétique du parc conformément aux exigences réglementaires. Il connaît un ralentissement sur la période suivante.

La société a également développé une politique d'adaptation des logements au vieillissement et au handicap avec la réalisation de travaux dans des logements existants, à la demande du locataire, et la réalisation de logements adaptés au sein de programmes neufs intergénérationnels. Elle a récemment engagé la démarche d'inscription dans le label national « habitat senior service ».

Enfin, alors que la vente du parc existant a été jusqu'à présent limitée à quelques ventes en bloc, le CA du 1^{er} avril 2016 a validé un programme de vente à l'unité complété lors du CA du 31 mars 2017 et le nouveau PSP prévoit la mise en vente de 674 logements à l'unité sur la période 2016-2020. Il prévoit également la vente en bloc de 419 logements avec notamment la volonté de se dessaisir du patrimoine situé dans le Lot.

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

Sur la période 2012-2016, 2 550 logements ont été livrés (hors accession), soit en moyenne 510 logements par an. Ce rythme de développement est dans la continuité de celui engagé dès le début des années 2000 et est conforme aux engagements de la CUS. Si l'on tient compte des acquisitions de programmes, des démolitions¹⁶, des ventes et des transformations de logements, l'augmentation annuelle est de 5,96 % en moyenne.

¹⁶ La démolition de l'opération « les floralies » à Ramonville réalisée fin 2016, mais prise en considération uniquement dans les comptes financiers de 2017 ne figure pas dans cette analyse (121 logements).

Evolution du patrimoine	2012	2013	2014	2015	2016	Total
logements livrés	548	280	456	428	828	2 540
dont VEFA	213	139	42	99	204	697
Acquisition de programme et rachat PSLA	104	13	89	167	109	482
logements vendus en bloc	0	10	12	0	0	22
logements démolis	0	148	0	0	0	148
logements transformés	0	16	0	1	0	17
Evolution annuelle	642	149	545	596	937	2 869

La production des cinq dernières années est majoritairement située en secteur tendu de l'agglomération toulousaine (86 % en zone B1). La production dans les autres départements est marginale (37 logements dans le Lot et 58 dans le Tarn-et-Garonne) et correspond à des opérations engagées sur la période précédente.

Plus de la moitié des logements fait l'objet d'un financement PLUS (57 %) et les PLS sont essentiellement liés aux deux opérations de logements pour étudiants et jeunes travailleurs livrés au Mirail (306 logements). La part de PLAI est en augmentation par rapport à la période précédente (28 % contre 9 %) et cette tendance se confirme sur la période 2017-2019 ce qui est indispensable pour accueillir la demande éligible, en augmentation constante.

La typologie de l'offre nouvelle tend à se rapprocher de l'évolution de la demande avec une augmentation de l'offre de T2 et T3. Depuis 2014, la société a engagé une réflexion sur l'adaptation des petits logements réalisés en collectif (T1 au T3) aux évolutions sociétales des catégories de ménages (personnes seules, familles monoparentales, parents isolés) avec en particulier des surfaces différenciées.

Typologie de l'offre et de la demande de logements (hors étudiants)	T1	T2	T3	T4	T5 & +
Logements en service au 1 ^{er} janvier 2012	7 %	22 %	32 %	28 %	12 %
Logements mis en service entre 2010 et 2014	4 %	31 %	36 %	21 %	8 %
Prévisions de livraison 2017-2019	8 %	34 %	55 %	24 %	3 %
Demandes au 31 août 2015	12 %	28 %	31 %	23 %	6 %

5.2.2 Réhabilitations et rénovation urbaine

La société a fortement contribué au programme de rénovation urbaine du quartier du Mirail à Toulouse, en particulier sur les quartiers de Reynerie et Bellefontaine, qui a fait l'objet d'une convention signée avec l'ANRU en 2006. Depuis l'origine cela s'est traduit par la démolition de 328 logements, la reconstruction de 143 logements sur site (dont 24 en accession) et de 276 hors site ainsi que la réhabilitation de 1 643 logements et la résidentialisation de 4 opérations représentant 853 logements. Ce programme de rénovation est en voie d'achèvement. Fin 2016, il restait à démolir les 260 logements de la copropriété « Messenger », pour lesquels le relogement était en cours, à reconstruire 8 logements hors site pour l'accueil de grandes familles à ressources très modestes et à terminer la résidentialisation de l'opération Poulenc (151 logements), en attente de la réalisation par la collectivité de travaux sur les réseaux.

La société a également été un acteur essentiel dans le renouvellement urbain du quartier « les Florales » à Ramonville avec traitement de la copropriété dégradée de 277 logements. Elle a acquis le foncier et les logements à occupation très sociale, assuré le relogement, la reconstruction et réalisé la démolition fin 2016.

Plus globalement, sur la période 2012-2016, la société a mis en œuvre un important programme de réhabilitation : 12 résidences représentant 1 042 logements (dont 638 dans le cadre de l'Anru) ont fait l'objet de travaux pour un montant moyen de 30 k€ HT par logement. Cet investissement se poursuit avec les livraisons prévues en 2017-2018 de 14 nouvelles opérations représentant 577 logements et un montant moyen de 43 k€ par logement. Ce programme ambitieux permet de remettre à niveau le parc le plus ancien (construit avant 1990) avec pour objectif prioritaire l'amélioration de la performance énergétique du patrimoine (94 %

des diagnostics réalisés au 31 décembre 2016 avec les trois-quarts du patrimoine classé en A, B ou C, et 18 % en D).

Un protocole d'accord a été signé avec les représentants des locataires pour la réhabilitation thermique de 37 résidences avec mise en place d'une contribution des locataires au partage des économies de charges. Parmi les 20 opérations engagées lors du contrôle, 6 étaient livrées. Pour chaque projet la concertation locative et l'évaluation de la contribution ont été conduites conformément à la réglementation¹⁷, la société ayant retenu le principe d'une participation des locataires limitée à 25 % des économies estimées par l'étude thermique préalable (contre 50 % maximum prévu par la réglementation). L'accompagnement des locataires a été confié à une association tout au long de la démarche et le suivi des consommations, réalisé par échantillonnage sur les 3 premières opérations livrées en 2014 et 2015, permet de mesurer les gains réels. Un nouveau protocole a été conclu en mai 2017 pour la période 2017-2020 (1 525 logements).

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

5.3.1 Engagement et suivi des opérations

Depuis 2012, le groupement d'intérêt économique « GIE Garonne développement »¹⁸ est chargé d'une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage qui englobe la prospection foncière, les études d'opportunité et de faisabilité, le montage et le suivi des opérations neuves et des réhabilitations ainsi que l'entretien du patrimoine. Structuré autour de quatre pôles (« développement-aménagement », « montage », « réalisation » et « réhabilitation ») il s'est doté de nombreuses procédures et dispose de cahiers des charges détaillés qui permettent d'encadrer le niveau de production élevé.

Le partenariat établi par la société avec les collectivités locales et son activité d'aménagement facilite l'accès au foncier. Le recours limité à la VEFA (environ un quart de la production récente) est une volonté clairement affichée de conserver une compétence interne en maîtrise d'ouvrage.

Les conditions d'examen des projets par le comité d'engagement et le CA à chaque stade d'étude puis de réalisation du projet garantissent la pertinence et l'équilibre des opérations retenues.

Lors des livraisons la direction du patrimoine créée en 2016 assure le relais avec le GIE avant la prise en charge par les agences. Elle est notamment chargée des relations avec les concessionnaires de réseaux et du suivi de la garantie de parfait achèvement et de l'assurance dommage-ouvrage.

5.3.2 Analyse d'opérations

L'examen des opérations livrées depuis 2012 révèle une bonne maîtrise des coûts et une grande prudence dans l'estimation, avec un prix de revient final inférieur au prévisionnel (-3 % en moyenne).

Hors logements étudiants, le prix de revient moyen des opérations neuves livrées en 2015 et 2016 est de 1 966 € TTC le m² de SH dont 1 364 € de travaux, ce qui est globalement inférieur aux prix relevés chez les autres bailleurs intervenant sur les mêmes territoires. L'opération de 306 logements étudiants et jeunes, réalisée en PLS sur le site du Mirail à Toulouse (résidence « Constantinople »), présente un coût supérieur (2 453 € au m² de SH) lié à la typologie des logements (222 T1) et à l'importance des équipements et locaux

¹⁷ Décret n° 2009-1438 du 23 novembre 2009 relatif à la contribution du locataire au partage des économies des charges issues des travaux d'économie d'énergie réalisés par un bailleur social

¹⁸ Entité faisant l'objet d'un contrôle concomitant – cf. rapport n° 2017-044

communs (laverie, local à deux roues, ...). La visite de patrimoine a permis de constater la qualité et la diversité architecturale des différents programmes.

L'apport de fonds propres est en moyenne de 8 % du prix de revient final, avec une augmentation sur la période récente pour atteindre 11 %, soit 14 k€ par logement. Ceci toutefois reste faible et inférieur au taux de 15 % retenu dans le cadre de la modélisation des équilibres financiers définie avec le GIE. Cette situation doit conduire la société à revoir ses calculs d'équilibre d'opération en cessant d'intégrer systématiquement les majorations de loyers PLUS permises sous conditions, dans le cadre des clauses de mixité sociale. Cette pratique dévoie l'esprit de cette mesure et s'est traduit par des difficultés de gestion des attributions ayant conduit à des irrégularités dans le calcul des loyers appliqués (cf. § 3.2.1).

Les délais de réalisation des opérations réalisées en maîtrise d'ouvrage directe sont relativement élevés : 3,5 ans en moyenne entre la date d'obtention de l'agrément de l'Etat et la date d'achèvement des travaux, dont près de 3 ans entre l'obtention du permis de construire et la livraison. Sur quelques opérations, ils sont liés à des éléments non maîtrisables par la société (ex : recours des tiers sur l'opération de 17 logements à Fronton, modification document d'urbanisme pour une opération de 38 logements à Plaisance du Touch, mise au point ZAC pour une opération de 38 logements à Balma) ou aux effets indirects des projets expérimentaux (ex : construction paille 5 logements à Lacaugne).

5.4 MAINTENANCE DU PARC

5.4.1 Entretien du patrimoine

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

Maintenance du patrimoine en k€	2012	2013	2014	2015	2016	Moyenne sur 3 ans
Entretien courant et gros entretien	3 080	3 445	3 937	4 056	4 517	4 170
Ratio par logement en €	323	349	380	371	382	378
Médiane nationale ¹⁹	575	563	587	585	nc	
Remplacements de composants (hors réhabilitation)	10 276	6 050	9 969	8 833	4 773	7 980
Total maintenance (expl. + invest.)	13 356	9 495	13 906	12 889	9 290	
Ratio par logement en €	1 400	963	1 343	1 170	785	1 096
Nb de logements	9 538	9 858	10 357	10 940	11 836	

Les dépenses d'exploitation (entretien courant et gros entretien) sont inférieures à la médiane Boléro, avec 378 € par logement en moyenne sur 3 ans (médiane Boléro : 585 € en 2015).

De même, le niveau des dépenses globales incluant exploitation et investissement (changements de composants), rapporté au nombre de logements, atteint en moyenne 1 096 € sur 3 ans, niveau légèrement inférieur à la médiane (source DIS : 1 107 € pour 2014). Le niveau de remplacements de composants fluctue selon les années au rythme des décalages de leur réalisation dans le temps.

Toutefois, la visite de patrimoine ciblée sur les quartiers de rénovation urbaine et le patrimoine le plus ancien, soit près de 40 % du parc (5 828 logements), a permis de constater l'état de maintenance globalement satisfaisant des différents programmes ainsi qu'un bon niveau d'entretien des parties communes.

Le niveau de remise en état des logements lors des relocations est satisfaisant. D'un coût moyen de 1,9 k€ par logement en 2016, il est récupéré à hauteur de 12 % sur les locataires. Un effort particulier est consenti sur le

¹⁹ Source : Bolero médiane SA de province

territoire du QPV afin de renforcer l'attractivité de ce parc (3 k€ en moyenne par logement ayant fait l'objet de travaux).

Par ailleurs, une « charte de fidélisation » mise en place dès 2011 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 70 % d'un montant forfaitaire de travaux et 100 % pour les sols de plus de 25 ans). Au cours de trois dernières années, 126 locataires ont bénéficié de ce dispositif pour un montant total de 108 k€ de travaux dont 87 k€ à charge de la société.

La SA remplit également ses obligations de propriétaire de foyers en validant annuellement le plan d'investissement et de maintenance des foyers (1 805 K€ pour 2016). Les engagements réels 2016 s'élèvent en fait à 800 K€ en raison des ventes réalisées sur l'année (ESAT les Pins, le Mas l'Oustal) et des ventes en cours de deux établissements à l'AGAPEI.

5.4.2 Contrats multiservices

L'entretien courant et les menues réparations des installations intérieures aux logements font l'objet depuis 2014 d'un contrat multiservices comportant 10 lots confiés à trois prestataires à l'issue d'une mise en concurrence dont les modalités n'appellent pas de remarque. Les prestations concernent les appareils de chauffage et de production d'eau chaude (3 947 logements en 2016) ainsi que la robinetterie, la plomberie-sanitaire, la ventilation, l'électricité, la serrurerie-quincaillerie, les fermetures et les revêtements de sol (9 819 logements en 2016). Ont également été ajoutés les équipements spécifiques liés à la sécurité ou aux économies d'énergie mis en place postérieurement (économiseurs d'eau, douilles basses consommation, détecteurs de fumées, équipements thermodynamiques, solaires, ...). Elles se déroulent sous la forme d'une visite annuelle d'entretien ou lors du changement de locataire assortie d'une prestation de dépannage à la demande des locataires ou de la société. Au titre de l'année 2016, le montant global des marchés s'élève à 317 k€ dont 252 k€ au titre de l'entretien général. Les prestataires font l'objet d'un suivi régulier avec une assistance à maîtrise d'ouvrage.

Les modalités d'entretien des équipements individuels et de refacturation aux locataires comportent des irrégularités.

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. Toutefois un accord collectif ne peut déroger à la liste des charges récupérables que pour des améliorations de la sécurité ou la prise en compte du développement durable (art. 23 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 modifié par la loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006). Or une partie des prestations incluses dans le contrat multiservice ne sont pas éligibles à ce dispositif (serrurerie, fermetures, revêtements de sols, ...).

Par ailleurs, le montant des prestations est facturé mensuellement aux locataires sur la base d'une évaluation forfaitaire identique pour l'ensemble des logements révisée annuellement, soit 6,69 € TTC pour les appareils gaz et 10,83 € TTC pour l'entretien et les réparations locatives des autres équipements ou éléments du logement (valeur 2016). Or, d'une part, le paiement forfaitaire et par avance de réparations locatives sur la base d'une estimation faite par le bailleur est illégal (article 4 f de la loi du 6 juillet 1989) et d'autre part, aucune régularisation n'est effectuée alors que 15 % des logements concernés n'ont pas fait l'objet de la visite annuelle 2016 au titre des réparations locatives.

Enfin, la répartition du coût de la prestation relative à l'entretien et les réparations locatives hors appareil gaz entre le locataire et le propriétaire (respectivement 80 % et 20 % du montant global, soit 130 € par logement à charge du locataire en 2016) semble très favorable au bailleur au regard des prestations qui relèvent de sa responsabilité et de l'intégration du coût de remise en état des logements lors du changement de locataire.

De plus, la société respecte les clauses du marché sur les prestations qui lui incombent (P3) en payant uniquement au prorata des visites réellement effectuées. A l'inverse, malgré le taux de visites non effectuées, elle paye la totalité des montants prévus pour les prestations qui incombent aux locataires (P2) et n'applique pas les pénalités prévues au marché en cas de non atteinte de l'objectif minimum contractuel de 90 %.

5.4.3 Sécurité dans le parc

5.4.3.1 Diagnostics techniques

a) Constat de risque d'exposition au plomb

La prise en compte des risques liés à une exposition au plomb est tardive [art L. 1334-5 et L. 1334-7 du code de la santé publique]. Selon le recensement effectué durant le contrôle, la société possède 7 immeubles représentant 55 logements concernés par les mesures de préventions contre le saturnisme. Les constats de risques d'exposition au plomb (CREP) obligatoires pour toute location depuis août 2008 ont été réalisés ou actualisés uniquement durant le contrôle et ne sont pas remis aux locataires.

Parmi ces opérations, une seule (rue Auber à Toulouse : 27 logements) a fait l'objet du retrait des matériaux contenant du plomb lors de sa réhabilitation en 2006. L'opération de 5 logements situés à Cahors (46) a été vendue fin 2017 et les 2 logements situés à Castelsarrasin (82) ont fait l'objet d'un ordre de service en mars 2018 pour retrait immédiat des peintures détériorées. Par ailleurs, dans sa réponse la société s'est engagée à un retrait complet des matériaux contenant du plomb pour les autres opérations représentant 21 logements. Le traitement a été programmé pour 2018-2019, suite au constat réalisé durant le contrôle.

b) Amiante

La société n'est pas à jour des obligations réglementaires relatives à la protection des personnes contre les risques liés à une exposition à l'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 (5 050 logements locatifs et 273 équivalents-logements en foyers ayant fait l'objet d'un permis délivré avant juillet 1997). Le repérage étendu de l'amiante dans les parties communes a été réalisé en 2006 et les dossiers techniques amiante (DTA) constitués conformément à la réglementation. Toutefois, le bilan fait par la société révèle l'absence de DTA pour 27 opérations représentant 569 logements et 2 foyers représentant 73 équivalents logements. Un marché global était en cours d'appel d'offres lors du contrôle afin de mettre à jour des DTA existants et de réaliser les DTA absents.

Ce marché intègre également la réalisation des diagnostics amiante des parties privatives (DAPP). Cette prise en compte tardive et partielle des obligations réglementaires introduites par le décret n° 2011-629 du 3 juin 2011 se traduit par la réalisation de seulement 632 DAPP fin 2016 (soit 12,5 % du patrimoine concerné) alors qu'ils sont obligatoires depuis le 1^{er} février 2012.

Par ailleurs, la société ne respecte pas certaines obligations d'information [art. R. 1334-9-4 et R. 1334-9-5 du CSP]. La communication des DAPP et DTA aux différents intervenants, y compris hors marchés (entreprises et personnel), 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. La seule mention figurant dans certains marchés d'entretien (ex multiservices) selon laquelle « le maître d'ouvrage met à disposition du prestataire les DTA du patrimoine concerné » n'est pas suffisante. De même, la fiche récapitulative du DTA doit être communiquée aux occupants de l'immeuble concerné dans un délai d'un mois à compter de sa date de constitution ou de mise à jour et le DAPP doit être joint au bail.

Face à ces constats, la société s'est engagée à réaliser l'ensemble des DTA et DAPP manquants en 2018-2019 et à communiquer les informations aux locataires et aux différents intervenants.

5.4.3.2 Entretien des chaudières individuelles

L'entretien des installations individuelles de chauffage à gaz est intégré dans le marché multiservice analysé au § 5.4.2. Les prestataires sont chargés des relances des locataires et de la 1^{ère} mise en demeure. Une mission d'appui pour le suivi de l'exécution du contrat confié à un prestataire externe permet de garantir un encadrement rigoureux de ces prestations.

Malgré cela, en 2016, sur 3 947 chaudières ou chauffe-eau individuel à gaz, 302 n'ont pas été entretenus, dont 80 appareils déjà non visités en 2015 et 32 non visités en 2014²⁰. Jusqu'à début 2017, la société se limitait à envoyer une 2^{ème} relance, mais n'engageait pas de procédure contentieuse nécessaire pour garantir l'entretien de l'ensemble des appareils à gaz, ce qui ne permettait pas de l'exonérer de sa responsabilité en cas de sinistre ou d'intoxication au monoxyde de carbone. Face au constat réalisé durant le contrôle, elle a décidé de renforcer le suivi et de réaliser une nouvelle mise en demeure puis une sommation par huissier pour les logements non visités durant plusieurs années.

5.4.3.3 Sécurisation des ascenseurs

La société possède 70 ascenseurs qui desservent 1 795 logements. La mise en conformité au regard des obligations réglementaires a été réalisée et les contrôles quinquennaux étaient en cours de réfection lors du contrôle (précédents effectués en 2012). L'entretien et le dépannage font l'objet de plusieurs contrats confiés à six prestataires différents. Une nouvelle consultation globale était en cours d'élaboration lors du contrôle, avec l'appui d'une assistance à maîtrise d'ouvrage.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE A L'UNITE

La mise en œuvre de la politique de vente est tardive. Le CA du 16 mars 2012 a décidé d'engager la vente du patrimoine locatif sur la base de 21 programmes identifiés (167 logements), avec un objectif de vente de 20 logements par an à partir de 2013. Malgré cela, aucune opération n'a été mise en vente au cours des cinq dernières années. Cette situation est un frein au développement d'un parcours résidentiel pour les locataires du parc dont les ressources modestes ne permettent pas l'acquisition d'un logement neuf (PSLA).

Le CA du 1^{er} avril 2016 a validé un nouveau programme de vente de 108 logements répartis sur 8 opérations. Une mission de montage des dossiers d'agrément préalables et de commercialisation a été confiée à la SCP de la Haute-Garonne²¹. Les consultations réglementaires et la définition des grilles de prix ont été engagées début 2017 et les premières ventes étaient en cours de réalisation lors du contrôle.

Face aux besoins de fonds propres pour soutenir le niveau de développement, le CA du 31 mars 2017 a augmenté la liste des opérations mises en vente (674 logements) avec pour objectif la vente d'environ 50 logements par an à partir de 2019.

²⁰ Données issues du bilan sur 3 ans réalisé dans le cadre du contrôle

²¹ Cf. rapport concomitant n° 2017-027

5.6 AMENAGEMENT ET ACCESSION SOCIALE

5.6.1 Stratégie et organisation

La société développe depuis de nombreuses années une activité d'aménagement afin de proposer aux collectivités une offre globale (logements locatifs, accession sociale, lot à bâtir) et de permettre la réalisation de quartiers mixant le logement locatif social et privé, l'accession ainsi que la réalisation d'équipements collectifs et de commerces.

Sur la période 2012-2016, 96 lots de terrains à bâtir ont été commercialisés et 58 restaient à commercialiser fin 2016. Ce stock d'invendus est fortement impacté par une opération mixte (locatif-accession sociale) engagée en 2005 à Nègrepelisse (82) : face à des difficultés de commercialisation, la société a dû abandonner le projet de 33 logements prévus en accession sociale pour le transformer en vente de lots à bâtir.

Fin 2014 le stock d'invendus a atteint 92 lots. La reprise par la SCP de Haute-Garonne a permis une amélioration sensible de cette situation (17 lots invendus au 31 août 2017).

Avec 948 logements mis en chantier sur cette même période, 746 livrés et 602 vendus (option levée pour le PSLA), la société figure parmi les principaux opérateurs de l'accession sociale en Midi-Pyrénées qui est une des régions les plus actives au niveau national (15 % des PSLA financés sur les 10 dernières années). Elle intervient essentiellement en zone tendue de l'agglomération toulousaine (96 % de la production en zone B1).

La stratégie en matière d'accession est définie au niveau du groupe des Chalets. Les objectifs de production figurent dans la CUS de la SA des Chalets et prévoient la réalisation de 200 à 250 logements en accession par an. Les CUS de la SCP de Haute-Garonne et de la SCP Notre maison définissent les objectifs en matière de profil des accédants : 20 % issus du parc social, 75 % avec des ressources inférieures aux plafonds PLS et 30 % en dessous des plafonds PLUS (taux pouvant atteindre 45 % si maintien de la TVA à 5,5 % et prêt à taux zéro).

Cette activité est réalisée soit en maîtrise d'ouvrage directe de la SA (266 logements livrés sur la période 2012-2016), soit par l'intermédiaire de sociétés civiles de construction ventes (SCCV) créées pour chaque programme (480 logements livrés). Jusqu'en 2016, ces SCCV étaient constituées systématiquement par la SA des Chalets, la SCP de Haute-Garonne (membre du groupe des Chalets) et la SCP Notre maison (filiale du groupe Valophis) avec une participation au capital qui a évolué selon les périodes. Depuis la signature du protocole d'octobre 2013, elle était respectivement de 80 %, 10 % et 10 %. A compter de 2016, des SCCV multiprogrammes ont été créées afin de limiter les charges administratives de gestion. Leur capital est détenu à 90 % par la SA des Chalets et à 10 % par la SCP de Haute-Garonne.

Le groupement d'intérêt économique « GIE Garonne développement » assure une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage qui englobe la prospection foncière, les études d'opportunité et de faisabilité, le montage et le suivi des opérations.

La commercialisation est partagée entre la SCP de Haute-Garonne et la SCP Notre Maison selon une répartition qui a évolué au cours du temps.

- Jusqu'en 2010, la SCP de Haute-Garonne assurait la relation avec les acquéreurs (signature des contrats de réservation et des actes, gestion administrative et l'information) et la SCP Notre maison gérât les études de marchés préliminaires, la publicité, l'organisation et le suivi de la commercialisation.
- A compter du 1^{er} janvier 2011, la SCP notre maison a repris la globalité de l'activité de commercialisation.
- Depuis avril 2015, avec la création d'un service commercial au sein de la SCP de Haute-Garonne, la commercialisation est à nouveau ventilée entre les deux SCP sur la base d'une programmation biannuelle avec la volonté affichée de récupérer progressivement la globalité de cette activité au sein du groupe des Chalets. Un nouveau protocole d'accord a été signé entre la SA des Chalets et les deux SCP pour l'organisation de la commercialisation durant la période 2016-2017.

La constitution de SCCV est source de complexité administrative.

Sur le plan juridique, les SCCV portent les opérations. La SCP de Haute-Garonne intervient comme représentant de la maîtrise d'ouvrage dans toutes les phases de l'opération d'accèsion dont elle assure aussi la gestion administrative, fiscale et financière. Ce montage juridique permet de sécuriser chaque opération en isolant les risques et de partager les marges entre les associés. Bien qu'une certaine simplification soit intervenue depuis le dernier contrôle avec la création de GIE dont la SCP est membre, le recours aux SCCV limité aux opérations de plus de 20 logements et la mise en place de SCCV multiprogrammes, cette organisation reste toutefois source de complexité administrative.

Chaque SCCV passe des conventions avec différents prestataires qui sont également ces actionnaires : une convention avec la SCP d'HLM de la Haute-Garonne au titre de la gestion générale, une pour la commercialisation des logements avec la SCP Notre Maison ou avec la SCP Haute-Garonne depuis le nouveau protocole et une avec la SCP de Haute-Garonne pour la gestion du PSLA en phase locative (quittancement et recouvrement). Lors du contrôle, 85 conventions actives ont été recensées.

Elle crée également un comité d'engagement chargé de valider l'opération et de prendre les décisions importantes à chaque phase de réalisation.

De plus, la création et la gouvernance de chaque SCCV obéissent à des règles statutaires avec notamment dépôt de statut, assemblée générale, tenue et vérification des comptes, sources de lourdeur administratives et consommatrices de moyens.

Aujourd'hui avec la disparition de la SCP Notre maison du capital des SCCV et la reprise progressive de la commercialisation par la SCP de Haute-Garonne, cette organisation semble d'autant moins justifiée.

Dans sa réponse la société justifie cette organisation par l'exigence des organismes bancaires qui « *veulent pouvoir contrôler aisément que le montant correspondant au préfinancement prévu est effectivement versé et dédié à l'opération d'accèsion prévue* ». Toutefois elle reconnaît le besoin de simplification et annonce une réduction à 5 SCCV d'ici 4 à 5 ans.

Les protocoles d'accord et les conventions passées avec la SCP de Haute-Garonne et la SCP Notre maison pour la commercialisation des logements n'ont pas fait l'objet d'une mise en concurrence préalable.

Les obligations respectives entre la SA des Chalets, la SCP de Haute-Garonne et la SCP Notre maison pour la commercialisation des logements sont définies dans le cadre d'un protocole d'accord tripartite. Trois protocoles successifs ont été établis pour prendre en compte les évolutions évoquées précédemment. Le dernier portant sur la période 2016-2017.

Cette prestation de service de commercialisation relève des services d'agence immobilière et aurait dû faire l'objet d'une mise en concurrence préalable, conformément aux dispositions de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et de son décret d'application qui régissent les règles de la commande publique. À compter du 1^{er} avril 2016, l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 viennent confirmer les principes de liberté d'accès à la commande publique, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures, ces principes permettant d'assurer l'efficacité de la commande publique et la bonne utilisation des deniers publics.

Or, malgré l'observation figurant déjà dans le précédent rapport, la SA n'a pas mis en œuvre la procédure d'appel d'offres, alors que le seuil des procédures formalisées était atteint (225 k€ d'honoraires perçus par la SCP notre maison et 450 k€ pour la SCP de Haute-Garonne pour la seule année 2016), et n'a pas fait intervenir la commission d'appel d'offres en contradiction avec l'article R. 433-6 du CCH.

Dans sa réponse, la société considère que la transformation de la SCP de Haute-Garonne en SCIC, par arrêté du 8 janvier 2018, permettra à la SA de déroger à l'avenir aux règles de mise en concurrence de sa filiale. Concernant la SCP Notre Maison, elle confirme son intention de réduire progressivement les relations.

5.6.2 Analyse de la commercialisation

Pionnier en matière d'accession sociale, le groupe des Chalets doit aujourd'hui faire face à un développement de la concurrence des autres bailleurs sociaux et de la forte production du secteur privé. Malgré cela, les opérations livrées au cours des cinq dernières années n'ont pas présenté de difficulté majeure de commercialisation. Le principe de prudence consistant à conditionner le lancement des travaux à l'atteinte d'un quota de réservations minimal de 30 % est respecté. Les logements terminés et non loués fin 2016 (64 logements) sont essentiellement situés dans des opérations livrées depuis moins d'un an à l'exception des 21 logements à Ramonville livrés en 2015 et confrontés à une saturation du marché (108 logements livrés par la société auxquels il convient de rajouter la production privée). Les opérations « les Jardins du lac » et « petit bois », soit 31 logements livrés en 2016 et début 2017 à Toulouse, ont été transformées en locatif face à la difficulté à capter des accédants dans ce quartier de rénovation urbaine du Mirail ; difficulté également rencontrée par la promotion privée.

L'analyse a été réalisée sur les réservations et ventes réalisées sur la période 2012-2016, soit 748 ménages acquéreurs, dont 452 ventes effectives²². Aucun dépassement de plafonds de ressources n'a été relevé.

Avec un coût moyen de 119 k€ HT par logement (hors honoraires commerciaux et de publicité), les prix de revient sont maîtrisés. Ils augmentent légèrement sur la période récente, avec 123 k€ pour les livraisons 2015-2016, soit 1 996 € HT le m² de SH.

Le contrôle des prix de vente n'a révélé aucun dépassement des plafonds réglementaires auxquels ils sont globalement inférieurs (-23 % en moyenne). Sur la période récente (réservations 2015-2016), le prix de vente moyen des T3 et T4 (typologies majoritaires) situés en zone B1 est de 179 k€ TTC pour une surface habitable moyenne de 70,79 m².

La majorité de ces ventes est réalisée en PSLA avec moins de 2 % des ventes réalisées en VEFA (hors SCIAPP et habitat participatif), essentiellement lorsque les accédants dépassent les plafonds de ressources PSLA ou lors de nouvelles commercialisations suite à une absence de levée d'option. L'analyse a donc été ciblée sur le PSLA.

Le caractère social est avéré puisque les ressources n-2 des acquéreurs correspondent en moyenne à 66 % du plafond réglementaire, avec un revenu mensuel moyen de 2 229 €. Près des trois-quarts relèvent des plafonds de ressources pour l'accès au logement locatif social (plafonds PLUS). La part de locataires HLM atteint 21 % des ventes ce qui est conforme aux engagements de la CUS signée le 9 novembre 2011 par la SCP de Haute-Garonne.

Le profil des accédants révèle une prédominance des primo-accédants (88 %) avec une surreprésentation des personnes seules (47 %). Cette situation est fortement liée à une production essentiellement orientée vers les logements collectifs (80 %) de type 3 et 4 qui attirent les jeunes en début de parcours résidentiel ou les ménages en phase de séparation.

Les apports personnels atteignent en moyenne 41 k€ soit 26 % du prix de vente et représentent moins de 30 % pour 71 % des ménages. Dans ce contexte, le risque de fragilisation après acquisition existe et justifierait la mise en place par la société d'un suivi et d'une analyse des taux d'effort des accédants (mensualités/revenu mensuel), suivi actuellement laissé à la seule responsabilité des organismes bancaires.

La part de la redevance locative mensuelle est élevée (604 € en moyenne) et proche des maxima autorisés, la société ayant pris pour référence maximale le niveau de loyer PLS. Parallèlement la part acquisitive est limitée (60 € en moyenne) et souvent symbolique (inférieure à 15 € pour la moitié des locataires-accédants) ce qui ne permet pas de constituer une épargne venant minorer le taux d'effort après acquisition.

²² Levées d'option PSLA et actes signés

Depuis 2012, 62 contrats de location-accession en cours ont été résiliés (environ 13 %) avec toutefois une augmentation sur la période récente qui doit alerter le groupe (16 résiliations en 2016).

La « sécurisation HLM » (garantie de rachat et de relogement) figure systématiquement dans les contrats conformément à la réglementation et aux engagements des CUS « accession » des deux SCP. La garantie de rachat a été mise en jeu une seule fois (mutation professionnelle). La garantie de relogement est assurée par la SA des Chalets au sein de son parc locatif (2 demandes depuis 2012).

Les ventes aux salariés du groupe et de la société chargée de la commercialisation n'ont pas fait l'objet d'une autorisation préalable du CA visant à prévenir des risques de conflit d'intérêts [art. L. 423-10 du CCH].

La société n'assure pas de suivi des ventes aux salariés et administrateurs. Durant le contrôle, les ventes à un salarié du groupe et à un salarié de la SCP Notre maison ont été relevées. Elles n'ont pas été soumises à l'autorisation préalable du CA. Bien que ces salariés respectent les plafonds de ressources et n'aient bénéficié d'aucun traitement de faveur en matière de prix, cette pratique n'est pas conforme au CCH qui subordonne la signature de toute convention à l'autorisation préalable du CA. Face à ce constat, la société a immédiatement rappelé les principes contenus dans la « charte déontologique » et mis en place l'autorisation du CA préalable à tout acte de cession.

Les activités aménagement et accession permettent à la société de dégager des marges nécessaires à la poursuite du développement, soit 2 800 k€ en moyenne annuelle au cours des trois dernières années, dont 185 k€ au titre de l'aménagement (cf. § 6.2.1).

5.7 CONCLUSION

Avec une croissance du parc locatif particulièrement importante (un tiers des logements entrés dans le patrimoine au cours des cinq dernières années), la société contribue fortement au développement de l'offre. Elle participe également aux démarches innovantes en matière d'habitat participatif et de programmes intergénérationnels.

Parallèlement, en absence de vente HLM, la production en accession, outre qu'elle permet de favoriser le parcours résidentiel des locataires, vise également à dégager des fonds propres pour développer le logement locatif. L'accession sociale est donc un enjeu majeur pour le groupe des Chalets. Sa mise en œuvre doit être juridiquement sécurisée.

En matière de maintenance, elle a fortement contribué au programme de rénovation urbaine du quartier du Mirail et à la requalification de copropriétés dégradées. Elle a par ailleurs conduit un important programme de réhabilitation de son patrimoine.

La société doit toutefois 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.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Soumise aux règles de la comptabilité commerciale, la tenue de la comptabilité n'appelle pas d'observation. Le système d'information est performant en dépit des aléas de mise en place du nouveau progiciel de gestion. L'organisation de la chaîne comptable est satisfaisante et les délégations d'attribution intègrent la séparation des tâches financières sensibles. L'équipe comptable dispose des connaissances, de l'expérience et bénéficie de la formation requise pour accomplir sa mission.

La politique financière est proposée par le Directeur administratif et financier, présentée en Comité exécutif et validée par le DG. Les grands principes comptables sont respectés. Le contrôle de gestion s'est récemment renforcé et donne une vue détaillée par activités qui concourt au pilotage de la société par la direction générale. Les flux financiers relatifs aux opérations ANRU sont suivis et retracés en charges et produits exceptionnels. La comptabilité d'investissement est bien tenue. Les fiches de situation financière et comptable sont fiables et les restes à réaliser en dépenses et en recettes font l'objet d'un suivi attentif. Elles donnent ainsi une information fiable sur la situation des besoins de financement de la société en regard de son importante activité de constructeur et assurent, entre autres, une connaissance précise des fonds propres investis dans le patrimoine.

L'information comptable (sincérité et complétude du rapport financier annuel, présentation du budget) correspond aux besoins d'informations de la direction et des administrateurs. Les 5 exercices comptables ont été approuvés sans réserve par les CAC.

La société produit des comptes consolidés du groupe comprenant, fin 2016, outre la SA, la SCP de la Haute Garonne, le GIE Garonne Développement, 20 SCI et 5 SCCV.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

6.2.1 Rentabilité d'exploitation

La rentabilité d'exploitation est analysée sur la base de l'autofinancement net et en référence à la base de données Boléro 2014 pour les SA d'HLM (hors Ile-de-France).

Tableau de rentabilité d'exploitation

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Marge sur accession	1 272	1 720	2 548	2 405	2 439
Loyers	46 909	46 679	51 258	54 235	57 693
Coût de gestion hors entretien	-11 152	-11 902	-13 130	-14 308	-15 432
Entretien courant	-405	-361	-419	-393	-481
GE	-2 675	-3 007	-3 292	-3 453	-3 789
TFPB	-4 080	-4 344	-4 504	-4 682	-4 719
Flux financier	529	1 012	817	435	358
Flux exceptionnel	-723	-165	-103	3 113	391
Autres produits d'exploitation	1 895	1 915	2 676	3 014	4 302
Pertes créances irrécouvrables	-394	-486	-322	-352	-702
Intérêts opérations locatives	-14 041	-14 498	-12 283	-11 620	-11 493
Remboursements d'emprunts locatifs	-10 887	-13 404	-12 695	-14 924	-17 041

Autofinancement net ⁽¹⁾	6 247	6 158	10 550	13 470	11 529
% du chiffre d'affaires	11,53%	11,12%	17,40%	17,85%	13,34%

Flux exceptionnel : dont subventions ANRU 2016 222 K€ Immeuble Messenger // Anru 2015 ANRU 2 300 K€ Poulenc/Gluck+MOUS

Sur la période 2012-2016, l'autofinancement net annuel se renforce. L'autofinancement net moyen s'élève à 14,2 % et se situe au-dessus de la médiane (10,82 %). Les mises en service annuelles de nouveaux logements et le dynamisme de l'activité accession forment les principaux facteurs explicatifs de cette évolution positive dans un contexte d'endettement et de TFPB contenus

Hors éléments exceptionnels (en particulier, les subventions de l'ANRU) l'autofinancement reste supérieur à la médiane (14,1 % en moyenne ; 14 % en 2015).

La diversification des activités de la SA se traduit par une part importante (24 % du CA en moyenne) des produits autres que locatif social (logement Etudiant, ventes de terrains lotis, ventes d'immeubles, accession sociale), contribuant au renforcement de l'autofinancement. Entre 2012 et 2016, les produits locatifs ont augmenté en moyenne annuelle de 5,5 %, soit 23 % sur la période, corollaire du développement soutenu du parc locatif neuf (510 logements mis en service en moyenne annuelle).

En valeur brute (cf. tableau de rentabilité de l'exploitation), le coût de gestion hors entretien a progressé de 38 % sur la période, plus vite que le parc locatif (32 %). Net du coût de gestion de l'activité « Accession » (> 2,2 M€ en 2015 et 2016), l'évolution du coût de gestion s'établit à 14 % sur la période. Le coût de gestion 2016 (hors entretien courant CF Tableau des principaux postes de charges) par logement géré s'élève à 1 074 € pour une médiane à 1 250 €/lgt.

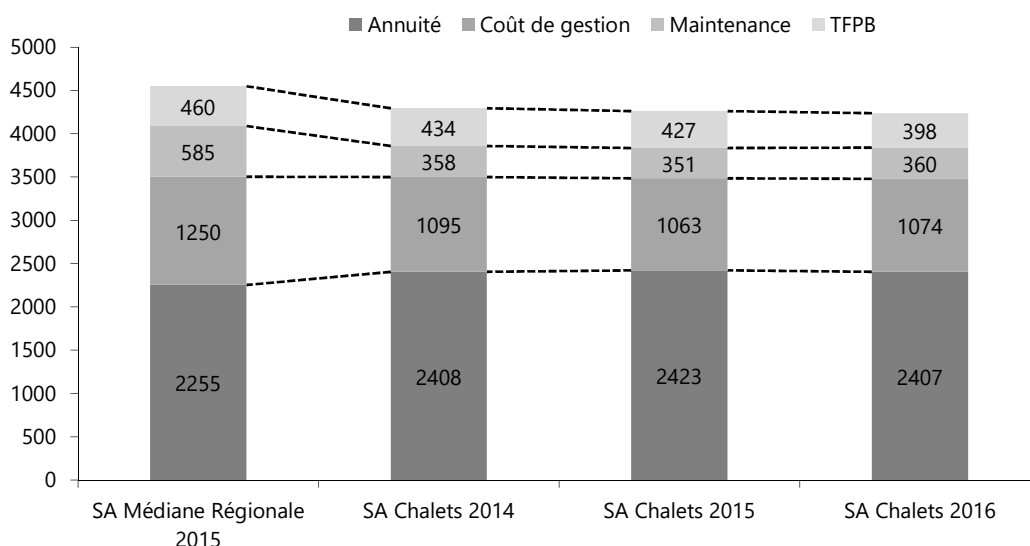
Le service de la dette (49 % du produit des loyers) reste encore supérieur à la médiane (45,5 %), en raison du poids relatif de l'endettement des programmes PLA-PLAI-PLUS-PLS représentant plus de 8 000 logements dont la mise en service est postérieure à 1991. La tendance est toutefois à la baisse, conséquence d'une augmentation forte des produits locatifs, de la baisse généralisée des taux d'intérêts et des effets positifs des diverses mesures prises en matière de gestion active de la dette : la société pratique une gestion dynamique de la dette afin d'en minimiser le coût en procédant régulièrement à des audits et à des réaménagements. Enfin, la société réduit la charge globale d'intérêt via une majoration de l'effort de remboursement sur les

échéances initiales. Au 31 décembre 2016, la dette s'élève à 716 M€ dont 83,5 % à taux variable (70 % sur le Livret A), 12 % à taux fixes et 3,3 % de dette structurée (24 M€ sur type de risque maîtrisé).

Sur les 3 dernières années, les dépenses de maintenance (entretien courant et gros entretien) correspondent en moyenne annuelle à un montant de 378 € par logement, soit un niveau très inférieur à la médiane Boléro qui est de 585 €/lgt. En intégrant les travaux de renouvellement de composants dont la moyenne annuelle est de 7 980 k€ soit 718 € par logement, le niveau de maintenance dépasse les 1 000 €/lgt et peut être considéré comme satisfaisant, ce qui est confirmé par les visites sur sites (cf. 5.4.1).

Avec 62 % de logements assujettis, le coût de la TFPB (427 €/lgt en 2015 et 398 €/lgt en 2016) se situe en dessous de la médiane (460 €/lgt), conséquence de l'abattement de 30 % dont bénéficie la société au titre de son patrimoine situé en ZUS/QPV (30 % de son parc). Parallèlement des dégrèvements (particulièrement importants sur 2015 et 2016) sont accordés au titre de la vacance liée à démolition ainsi qu'au titre de travaux d'accessibilité et d'adaptation des logements (1 024 k€ en 2016 // 2 034 k€ en 2015//788 en 2014//446 k€ en 2013).

Tableau des principaux postes de charges



6.2.2 Résultats des activités d'aménagement et d'accession sociale

L'activité « aménagement » et « accession » sociale a fait l'objet d'une analyse particulière au § 5.6. Il s'agira donc de traduire cette activité en flux financier.

Tableau Analyse marge nette.

SA CHALETS	2012	2013	2014	2015	2016	Moyenne
Marge Brute SIG (cf Tab Rentabilité d'exploitation)	1 272	1 720	2 548	2 405	2 439	2 077
Marge brute retraitée(après reventilation transfert de stocks, transfert de charges locative accession, travaux en cours et immeubles achevés(-), charges sur vacances, assurances, honoraires de gestion et de commercialisation, frais de publicité)	1 311	1 976	2 835	2 843	2 728	2 802
Affectation frais de personnel	- 13	- 12	- 12	- 14	- 11	- 12
Marge Nette	1 298	1 964	2 823	2 829	2 717	2 326

Après retraitement de la marge brute « accession » (cf. Tableau de rentabilité d'exploitation) et affectation des frais de personnel, la marge nette accession est positive, en moyenne autour de 2,3 M€ soit 20 % de l'autofinancement 2016.

La marge brute retraitée peut s'analyser à travers les marges des diverses activités menées par la SA hors du champ locatif.

Tableau marge par activités

Composition de la marge brute retraitée par marge des activités	2012	2013	2014	2015	2016	Moyenne
remontée marge SCI	1 209	1 581	2 365	1 568	1 322	1 609
Marge aménagement	- 110	228	151	275	130	135
cession locaux activités	91	118	20			76
marge PSLA gérée Chalets	121	49	299	1 000	1 276	549
Total (égal à la marge brute retraitée)	1 311	1 976	2 835	2 843	2 728	2 339
CA Accession de la SA des Chalets (DIS)	7 736	6 675	7 062	19 716	26 224	13 483
% Marge nette/Accession	17%	30%	40%	14%	10%	22%

Il en ressort que chaque activité dégage une marge moyenne positive sur la période, résultante d'une bonne maîtrise technique et financière de ces activités (cf. § 5.6) (*attente chiffres CA 2016*).

6.2.3 Etude du bilan

Sur la période de contrôle, la situation nette se renforce des résultats engrangés (7,1 M€ soit 10 % en moyenne annuelle). Le report à nouveau 2016 est minoré de 1 446 k€ en raison de l'application de la réforme comptable applicable au 1^{er} janvier 2016.

En k€	2012	2013	2014	2015	2016
Capitaux propres	151 567	161 537	177 060	187 149	200 762
Provisions pour risques et charges	2 892	1 962	2 242	3 370	3 485
- Dont PGE	2 101	1 602	1 314	1 560	2 138
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	187 827	202 812	219 712	236 771	255 144
Dettes financières	489 938	557 936	594 016	637 977	718 379
Actif immobilisé brut	796 013	858 191	930 005	1 028 468	1 127 378
Fond de Roulement Net Global	36 211	66 055	63 026	36 800	50 392
FRNG à terminaison des opérations ⁽¹⁾					43 194
Stocks (toutes natures)	20 598	32 207	50 992	73 195	79 407
Dont accession	20 958	32 207	50 992	73 195	79 407
Autres actifs d'exploitation	49 583	49 502	65 157	66 183	59 291
Provisions d'actif circulant	3 337	4 101	4 857	5 957	5 901
Dettes d'exploitation	24 158	23 078	39 838	44 807	48 103
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR d'exploitation	43 045	54 530	71 454	88 614	84 693
Créances diverses (+)	5 890	4 500	5 840	11 823	14 201
Dettes diverses (-)	17 916	19 577	15 156	19 341	15 691
Besoins (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-12 026	-15 077	-9 316	-7 517	-1 489
Besoin (+) ou Ressources (-) en FR ⁽²⁾	31 020	39 453	62 138	81 097	83 204
Trésorerie nette	5 191	27	887	-44 296,0	-32 812,0
Concours bancaire	56 304	54 147	82 717	102 203	110 547
Trésorerie du bilan actif	61 495	80 749	83 605	57 907	77 735

Analysée à partir du fonds de roulement net global (FRNG), la structure financière est satisfaisante, reflétant le dynamisme de production de la société, en locatif et en accession sociale. A la fin de l'exercice 2016, celui-ci représente 2,9 mois de dépenses pour une médiane à 3,7 mois. Estimé à partir de la comptabilité de

programmes, le FRNG à terminaison des opérations s'élève à 43 194 K€ soit 2,5 mois de dépenses. La part des fonds propres des constructions lancées sur 2013-2016 se monte à 9 % en moyenne (11 % en subventions et 80 % d'emprunt). Sur une rétrospective de 10 ans, les besoins en fonds propres du plan d'investissement de la société ont évolués passant de 5 % en 2007 à 12 % sur les opérations de 2016 (terminées non soldées récentes). Depuis plusieurs années, la société a optimisé les conditions de préfinancement de ses opérations en recourant largement à des lignes de trésorerie et des autorisations de découvert négociées à des conditions plus avantageuses auprès de divers organismes bancaires que celles offertes par la CDC.

Le portage du stock accession, en particulier en 2015 et 2016 (respectivement 73 M€ et 79 M€), génère un besoin significatif de trésorerie. Cette forte tension se traduit par une trésorerie nette négative en 2015 et 2016. La société doit être vigilante sur la soutenabilité financière de son modèle de développement.

Sur la période, les dettes financières (y compris PSLA) restent à un niveau stable autour de 75 % du total du bilan, la dette locative représentant à elle seule, 66 %.

6.2.4 Variation du FRNG

La variation du FRNG s'explique comme suit :

En k€	Flux de trésorerie	Fonds de roulement
Fonds de roulement fin 2012		36 211
Autofinancement de 2013 à 2016	41 707	
Dépenses d'investissement	-354 136	
Financements comptabilisés	363 048	
Autofinancement disponible après investissements	50 619	
Remboursements d'emprunts non locatifs (bâtiments administratifs...)	-14 216	
Cessions d'actifs	10 881	
Remboursement anticipés d'emprunts locatifs (démolitions, cessions...)	-42 547	
Autres ressources (+) ou emplois (-)	9 444	
Flux de trésorerie disponible	14 181	
Fonds de roulement fin 2016		50 392

La société n'a pas bénéficié d'apports en capitaux sur la période, les fonds propres nécessaires au développement du parc sont issus de l'autofinancement locatif, des marges de l'accession sociale et du produit de quelques ventes (vente en bloc, foyers, immobilisations financières liées aux SCI). Le fonds de roulement s'accroît de 14 M€ sur la période.

L'indépendance financière de la SA (ressources internes sur capitaux permanents) se situe à 22 %, très en deçà de la médiane (32,7 %). La capacité théorique moyenne de désendettement serait de 21 ans.

Par ailleurs, la SA des Chalets a sollicité pour 7,5 M€ de prêt de haut de bilan bonifié pour 2017 et 2018.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

La société s'est dotée d'un prévisionnel sous forme d'un Plan Moyen Terme 2016-2025 (PMT) actualisé lors du CA du 31 mars 2017. Les hypothèses d'environnement (revalorisation des loyers, taux du Livret A, inflation et actualisation de la taxe foncière, hypothèse de vacance, IRL etc...) sont couramment utilisées.

Dans la continuité des dernières années, le PMT se caractérise par une activité patrimoniale importante, complétée par une nouvelle ambition de vente de logement HLM:

Plus de 6 300 logements livrés, 490 logements démolis, des cessions en bloc pour 395 logements et 647 ventes HLM à personnes physiques porteront le parc de logements à plus de 17 500 logements en 2025.

Le PMT se décline sur 2 grandes périodes d'activité :

- Période 2016-2020 : une croissance annuelle moyenne du patrimoine de 5 % par an soit une livraison annuelle de 875 logements/an, 130 ventes et 490 démolitions.
- Période 2021-2025 : modération de la croissance patrimoniale à 2 % soit une livraison annuelle de 400 logements et 50 ventes HLM.

Evolution de l'autofinancement net HLM

Le tableau ci-après fait état des estimations en charges décaissables et produits encaissables sur la période 2015-2025 et repose sur les objectifs du PMT. Celles-ci sont prudentes et n'ont pas été actualisées : ainsi l'autofinancement réel 2016 est supérieur à l'autofinancement prévisionnel 2016 de 2,5 M€.

	rappel 2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Livraisons		882	704	934	1200	621	400	400	400	400	400
ventes démolitions		-35	-492	-50	-666	-117	-50	-90	-50	-50	-50
Patrimoine au 31/12	12 868	13 715	13 927	14 811	15 345	15 849	16 199	16 509	16 859	17 209	17 559
Total loyers quittancés	47 893	49 631	49 716	50 482	51 254	52 034	52 822	53 616	54 419	55 228	56 046
Foyers	5 644	5 545	5 334	5 334	5 252	5 176	5 176	5 176	5 176	5 176	5 176
Autres	3 923	3 856	4 019	4 286	4 922	3 895	3 958	4 057	4 143	4 208	4 272
impact ventes et démolitions			-1 101	-1 592	-3 026	-4 490	-4 838	-5 137	-5 577	-5 877	-6 184
Impact Travaux				0							
Loyers opérations nouvelles		1 749	5 946	10 332	15 656	20 762	23 830	26 352	28 931	31 567	34 263
Perte de loyers/vacance logements	- 3 180	-3 417	-2 720	-2 544	-2 190	-1 977	-1 931	-1 980	-1 925	-1 987	-2 049
Total loyers quittancés	54 280	57 364	61 194	66 298	71 868	75 400	79 017	82 084	85 167	88 315	91 524
Annuités patrimoine de référence	- 27 103	- 28 038	- 29 520	- 29 783	- 29 274	- 29 923	- 30 717	- 30 772	- 30 807	- 30 724	- 30 616
incidences ventes démol sur annuités		-	108	501	615	1 604	1 614	1 712	1 824	1 834	1 922
Annuités Txv renouv, compo		- 9	- 188	- 1 634	- 2 352	- 2 944	- 3 529	- 4 036	- 4 346	- 4 666	- 4 988
Annuités opérations nouvelles		- 854	- 2 996	- 6 494	- 8 393	- 11 720	- 13 673	- 15 127	- 16 620	- 18 137	- 19 676
annuités d'emprunt	- 27 103	- 28 901	- 32 596	- 37 410	- 39 404	- 42 983	- 46 305	- 48 223	- 49 949	- 51 693	- 53 358
TFPB	- 4 624	-4 650	-5 092	-4 936	-5 039	-4 818	-4 872	-4 940	-4 985	-5 054	-5 124
Maintenance du parc	- 3 958	-4 211	-6 997	-6 821	-6 199	-5 912	-5 883	-6 080	-6 267	-6 473	-6 683
Charges non récupérées	- 577	-550	-500	-507	-438	-395	-386	-396	-385	-397	-410
Coût des impayés	- 353	-476	-514	-630	-683	-716	-751	-780	-809	-839	-869
Marge Locative directe	17 665	18 576	15 495	15 994	20 105	20 576	20 820	21 665	22 772	23 859	25 080
Marge brute autres activités	4 050	3 116	1 982	3 067	3 927	3 927	3 927	3 927	3 927	3 927	3 927
Personnel	- 7 919	-8 805	-9 195	-9 945	-10 780	-11 310	-11 852	-12 313	-12 775	-13 247	-13 728
Frais de gestion	- 5 830	-6 177	-6 407	-6 630	-7 187	-7 540	-7 902	-8 208	-8 516	-8 832	-9 152
Production immobilisée	467	456	502	500	500	500	500	500	500	500	500
Autres produits courant	889	1 064	2 443	1 446	383	369	364	361	321	315	308
Cotis et prtvt CGLLS	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Produits financiers	1 042	1 005	647	775	775	775	775	775	775	775	775
Autofinancement courant	10 364	9 235	5 467	5 207	7 723	7 297	6 632	6 707	7 004	7 297	7 710
Eléments exceptionnels d'autofi	3 112	-164	-455	2 004	1 038	384	377	371	-180	-186	-193
correc réel /prévi	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autofinancement net	13 476	9 071	5 012	7 211	8 761	7 681	7 009	7 078	6 824	7 111	7 517
Autofinancement net réel	13 470	11 529									

Malgré le dynamisme du produit des loyers du fait de la revalorisation annuelle des loyers, des mises en service et de la diminution de la vacance sur la période, l'autofinancement net HLM se contracterait entre 7 et 8 M€ principalement sous l'effet de l'accroissement des annuités d'emprunts. A partir de 2019, le niveau de maintenance se situerait à 8,5 % du total des loyers quittancés contre plus de 10 % en 2017 et 2018 (Plan d'entretien du Patrimoine, diagnostics amiante, réhabilitations énergétiques). Le coût de gestion et la TFPB restent stables rapportés aux loyers.

Evolution des fonds propres selon la société

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total	Solde
Autofinancement net	13 476	9 071	5 012	7 211	8 761	7 681	7 009	7 078	6 824	7 111	7 517	73 275	
remboursement emprunt non locatif		0	0	-131	-132	-134	-135	-137	-138	-140	-142	-1 089	
produit cession d'actif		462	3 973	3 026	9 002	2 584	2 739	2 799	2 609	2 671	2 733	32 598	
fds propres invest txv		-4 225	-3 031	-1 833	-1 838	-1 838	-873	-871	-871	-871	-871	-17 122	
fds propres invest démolitions		0	0	0	-1 800	0	0	-949	0	0	0	-2 749	
fds propres invest ops niles		-11 633	-17 024	-15 677	-10 672	-6 970	-7 068	-7 167	-7 267	-7 369	-7 472	-98 319	
Autres var pot fin ACNE/PGE		-2 951	4 195	4 338	2 186	-1 124	-1 367	-1 193	-1 136	-1 245	-1 237	466	
Potentiel financier à terminaison (OS)	18 318	9 042	2 167	-899	4 608	4 807	5 112	4 672	4 693	4 850	5 378	-12 940	5 378
Prov (PGE, IDR, swap)	3 946	5 526	4 847	3 736	2 739	2 275	2 093	1 937	1 775	1 700	1 600		
Dépôts de garantie	3 516	3 835	3 988	4 373	4 655	4 897	5 057	5 204	5 367	5 532	5 699		
FDR long terme à terminaison	25 780	18 403	11 002	7 210	12 002	11 979	12 262	11 813	11 835	12 082	12 677		

La consommation de fonds propres nécessaire sur 10 ans pour répondre aux objectifs du plan stratégique du patrimoine en matière de construction locative neuve et de réhabilitation est estimée à 116 M€. Les produits de cession d'actifs sont attendus à 32,5 M€ : il en ressort que la consommation de fonds propres nécessaires au développement est insuffisamment couverte par les apports en fonds propres issus du cumul de l'autofinancement et des cessions (-12,9 M€). Le potentiel financier en fin de période se situerait alors à 5,4 M€.

Evolution du Fond de roulement par logement.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Potentiel financier à terminaison (OS)	9 042	2 167	-899	4 608	4 807	5 112	4 672	4 693	4 850	5 378
Frit Terminaison	18 404	10 999	7 203	12 025	11 999	12 276	11 814	11 827	12 068	12 652
FDR à terminaison par lgt	1 342	790	486	784	757	758	716	702	701	721
FDR à terminaison +Autofi K€	27 475	16 011	14 414	20 786	19 680	19 285	18 892	18 651	19 179	20 169
FDR à terminaison +Autofi K€/lgt	2 015	1 182	838	1 287	1 217	1 167	1 122	1 117	1 125	1 160

6.4 CONCLUSION

La société affiche un niveau d'autofinancement HLM élevé, porté par un contexte de marché tendu et des taux d'emprunts bas, ainsi que par les bons résultats de son importante activité d'accession sociale.

La société doit rester vigilante sur la soutenabilité financière de son modèle de développement qui met sous tension sa trésorerie. La réussite de sa nouvelle politique de vente HLM, doit lui permettre de disposer des moyens financiers pour assurer son développement et la maintenance de son parc.

7. ANNEXES

7.1 INFORMATIONS GENERALES

RAISON SOCIALE :	SA HLM DES CHALETs
-------------------------	---------------------------

SIEGE SOCIAL :			
Adresse du siège :	29 Boulevard Gabriel Koenigs	Téléphone :	05-62-13-25-25
Code postal :	31027	Télécopie :	05-62-13-25-99
Ville :	Toulouse		

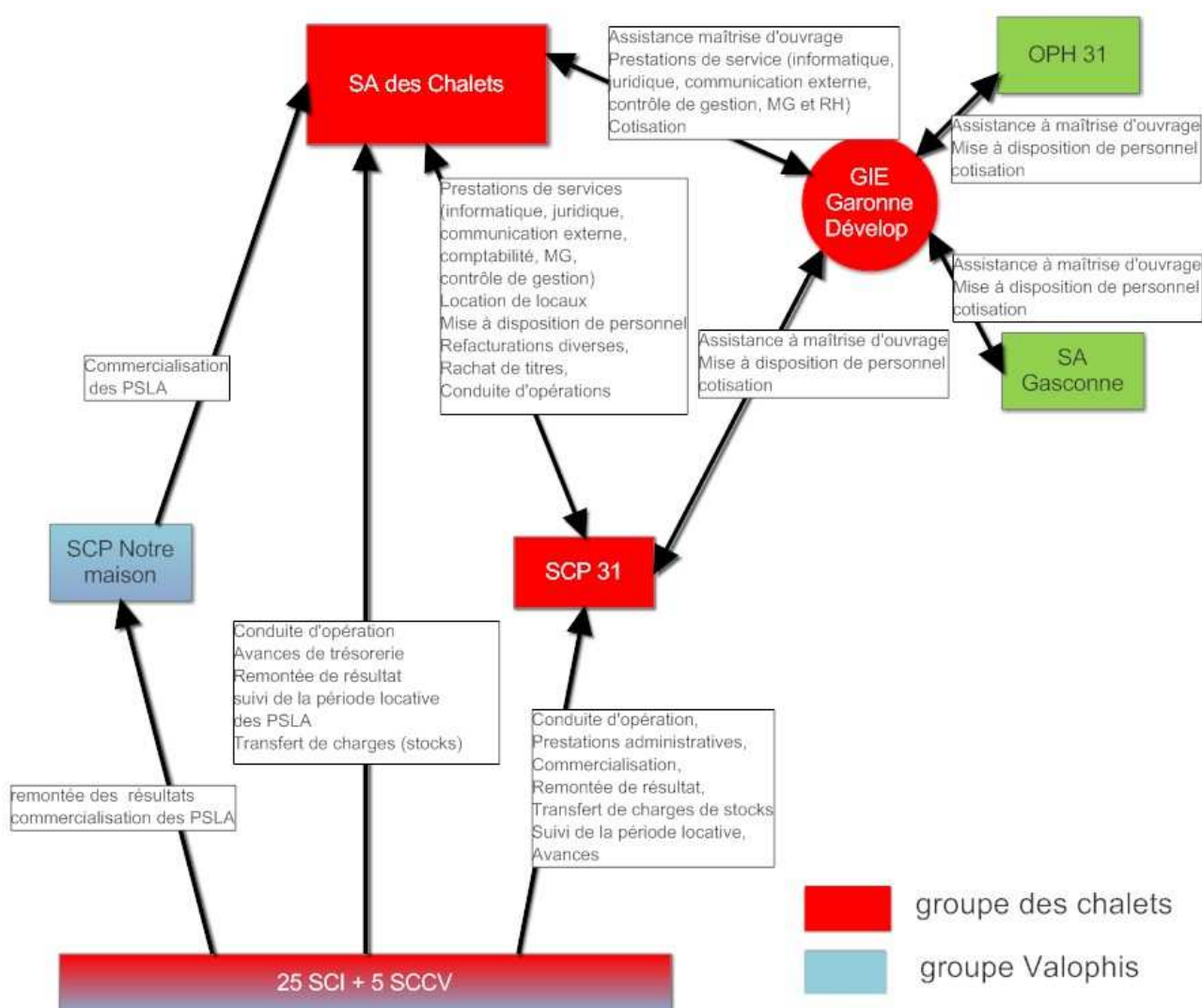
PRESIDENT :	Pierre Fronton
DIRECTEUR GENERAL :	Jean-Paul Coltat
ACTIONNAIRE DE REFERENCE :	Conseil Départemental de la Haute Garonne

CONSEIL D'ADMINISTRATION AU : 31 décembre 2016			
	Membres (personnes morales ou physiques)	Représentants permanents pour les personnes morales	Collège d'actionnaire d'appartenance
Président :	Pierre Fronton		Collège 1
	CD de la HG	Jean-Michel Fabre	Collège 1
	Jean-Louis Llorca		Collège 1
	Julien Klotz		Collège 1
	Michel Anglade		Collège 1
	Vincent Gibert		Collège 1
	Louis Palosse		Collège 1
	SCP Notre Maison	Michèle Perryer	Collège 1
	SCP Valophis	Jean-Pierre Emeriau	Collège 1
	Christian Harcouët		Collège 1
	CA SICOVAL	Claudia Faivre	Collège 2
	CU Toulouse Métropole	Franck Biasotto	Collège 2
	Le Muretain Agglo	Elisabeth Sere	Collège 2
Représentants des locataires (SA) :	Nelly Allagui	CNL	Collège 3
	Bernadette Alexandre	CGL	Collège 3
	Joëlle Veauvy	CLCV	Collège 3
Personnes qualifiées Président d'honneur	Caisse Régionale du CAMT Pierre Bourrel	Jean-Louis Salgado	Collège4 -

ACTIONNARIAT		Catégorie	Actionnaires les plus importants (% des actions)
	Capital social : 4 611 310 €	1	Conseil départemental Haute-Garonne (66,67 %)
	Nombre d'actions : 121 000	4	SCP Valophis La Chaumière IdF (28,11 %)
	Nombre d'actionnaires : 66	1	Action Logement Immobilier (3,29 %)
		4	
COMMISSAIRE AUX COMPTES : Société Lionel Guibert/ ADD Equation/KPMG/KPMG Audit Sud Est			

EFFECTIFS AU : 31/12/2016	Personnel administratif : 124.8	Total administratif et technique :
	Personnel d'immeubles : 52	
		Effectif total : 176.8

7.2 VISUALISATION DES TRANSACTIONS AU SEIN DU GROUPE DES CHALETs EN 2016



7.3 DEPASSEMENTS DES PLAFONDS DE LOYERS AUTORISES

Dépassement des taux maxima

Code Opération	Nom	Identifiant logement	Surface (m²)	Date Convention	Taux maximal initial	Taux de loyer maximal actualisé	Taux de loyer pratiqué au 31/12/2016	Pourcentage de dépassement
1478	Les Portes De Limayrac – Toulouse		55,61	01/01/2011	5,64 €	5,97 €	6,01 €	0,61%
1480	Cote Garonne Toulouse		66,2	01/01/2011	5,06 €	5,36 €	5,39 €	0,57%
1480	Cote Garonne Toulouse		68,49	01/01/2011	5,70 €	6,04 €	6,07 €	0,54%
1478	Les Portes De Limayrac – Toulouse		59,55	01/01/2011	8,29 €	8,78 €	8,83 €	0,57%
1478	Les Portes De Limayrac – Toulouse		90,84	01/01/2011	5,64 €	5,97 €	6,01 €	0,61%

Application irrégulière de majoration de loyers PLUS

Evaluation du trop-perçu sur l'année 2016

Code opération	Nom de l'opération	identifiant logement	Commune	montant du loyer mensuel quittancé au 31 décembre 2016	montant loyer maxi autorisé	trop perçu mensuel	nombre de jours quittancés en 2016	trop perçu en 2016
783	Rue Cinq Clous		Toulouse	454,74	341,91	112,83	365	1 354
1210	Rue Auber		Toulouse	339,88	255,55	84,33	323	896
909	Saint Jean Les Chenes		Saint-Jean	380,18	285,85	94,33	365	1 132
909	Saint Jean Les Chenes		Saint-Jean	398,72	299,79	98,93	221	719
924	Salies Du Salat Residence Du Parc		Salies-du-Salat	338,91	254,82	84,09	107	296
1341	Residence Vincennes		Toulouse	391,94	294,69	97,25	365	1 167
1212	Borderouge		Toulouse	389,54	292,89	96,65	365	1 160
1212	Borderouge		Toulouse	402,85	302,89	99,96	292	960
1212	Borderouge		Toulouse	388,04	291,76	96,28	365	1 155
1213	Les 4 Moulins - Villefranche		Villefranche-de-Lauragais	535,3	402,48	132,82	365	1 594
1214	Les Baticielles - Quint		Quint-Fonsegrives	469,07	352,68	116,39	365	1 397
1215	Le Petit Train		Plaisance-du-Touch	459,99	345,86	114,13	365	1 370
1221	Residence Le Parc - Martres Tolosane		Martres-Tolosane	174,78	131,41	43,37	171	244
1341	Residence Vincennes		Toulouse	395,08	297,05	98,03	365	1 176
1341	Residence Vincennes		Toulouse	402,96	302,98	99,98	306	1 006
1344	Le Domaine De Plaisance - Plaisance Du T		Plaisance-du-Touch	332,26	249,82	82,44	365	989
1344	Le Domaine De Plaisance - Plaisance Du T		Plaisance-du-Touch	332,26	249,82	82,44	365	989
1344	Le Domaine De Plaisance - Plaisance Du T		Plaisance-du-Touch	451,8	339,70	112,10	365	1 345

1344	Le Domaine De Plaisance - Plaisance Du T		Plaisance-du-Touch	334,22	251,29	82,93	365	995
1345	Domaine De Brugues		Toulouse	310,44	233,41	77,03	215	544
1347	Les Ocrelines - Plaisance Du Touch		Plaisance-du-Touch	379	284,96	94,04	244	754
1347	Les Ocrelines - Plaisance Du Touch		Plaisance-du-Touch	374,45	281,54	92,91	365	1 115
1355	Les Moulins Battants Iii - Revel		Revel	498,73	374,98	123,75	305	1 241
1377	Le Grand Selve		Toulouse	457,78	344,20	113,58	365	1 363
1377	Le Grand Selve		Toulouse	324,5	243,98	80,52	365	966
1358	Le Domaine Saint-Pierre Labastide		Labastide-Saint-Pierre	381,1	286,54	94,56	365	1 135
1360	Les Balcons De La Saune - Quint		Quint-Fonsegrives	525,11	394,82	130,29	304	1 302
1366	Domaine De Bayssaire - Mondonville		Mondonville	316,47	237,95	78,52	365	942
1366	Domaine De Bayssaire - Mondonville		Mondonville	319,59	240,29	79,30	103	269
1369	Cite Des Gallois		Toulouse	602,47	452,98	149,49	0	0
1374	Les Coteaux Nord Ilot 6 - Ramonville		Ramonville-Saint-Agne	448,19	336,98	111,21	159	581
1375	Rue D'Estujats - Plaisance Du Touch		Plaisance-du-Touch	332,42	249,94	82,48	365	990
1393	Zac De Quefets - Tournefeuille		Tournefeuille	450,43	338,67	111,76	365	1 341
1379	Le Domaine De Cyprie - Balma		Balma	337,21	253,54	83,67	232	638
1388	Les Jardins De Moundran - Fonsorbes		Fonsorbes	412,53	310,17	102,36	323	1 087
1390	Chemin De Mondouzil - Montrabe		Montrabé	307,73	231,38	76,35	365	916
1422	Bi-Cross - Saint Orens		Saint-Orens-de-Gameville	309,76	232,90	76,86	206	521
1422	Bi-Cross - Saint Orens		Saint-Orens-de-Gameville	301,22	226,48	74,74	365	897
1420	Le Printemps Toulouse		Toulouse	554,2	416,69	137,51	365	1 650
1420	Le Printemps Toulouse		Toulouse	453,57	341,03	112,54	365	1 350
1425	Les Coteaux Nord Ilot 4 - Ramonville		Ramonville-Saint-Agne	367,21	276,10	91,11	289	866
1426	Avenue Des Sables - Ramonville		Ramonville-Saint-Agne	334,22	251,29	82,93	365	995
1427	Secteur Nord Ilot 1 - Ramonville		Ramonville-Saint-Agne	485,69	365,18	120,51	144	571
1441	Chemin Saint Pierre - Bouloc		Bouloc	315,49	237,21	78,28	0	0
1455	Zac Tibaus Toulouse		Toulouse	630,15	473,80	156,35	365	1 876
1444	Les Jardins De L'Hers - Fonbeauzard		Fonbeauzard	322,74	242,66	80,08	365	961
1455	Zac Tibaus Toulouse		Toulouse	630,3	473,91	156,39	365	1 877
1446	Villa Belloci - Salvétat Saint Gilles		Salvétat-Saint-Gilles	520,23	391,15	129,08	187	794
1449	Coteaux Sud Ilot 3 - Ramonville		Ramonville-Saint-Agne	552,76	415,61	137,15	90	406
1449	Coteaux Sud Ilot 3 - Ramonville		Ramonville-Saint-Agne	440,19	330,97	109,22	120	431
1452	Residence Le Soleil - Saint Jean		Saint-Jean	305,05	229,36	75,69	365	908
1452	Residence Le Soleil - Saint Jean		Saint-Jean	264,69	199,02	65,67	65	140
1457	Residence Les Roseaux - Montauban		Montauban	472,49	355,26	117,23	365	1 407
1457	Residence Les Roseaux - Montauban		Montauban	431,53	324,46	107,07	316	1 112
1458	La Villa Lucci - Avignonet Lauragais		Avignonet-Lauragais	617,37	464,19	153,18	0	0
1488	Les Portes Du Jardin Balma Gramont		Balma	682,37	513,06	169,31	365	2 032
1488	Les Portes Du Jardin Balma Gramont		Balma	415,31	312,26	103,05	0	0
1461	Buchens Ilot D - Ramonville		Ramonville-Saint-Agne	417,9	314,21	103,69	365	1 244
1491	Urban Spirit Av Lombez - Toulouse		Toulouse	558,52	419,94	138,58	365	1 663
1501	Les Portes Du Levant - Montrabe		Montrabé	624,56	469,59	154,97	0	0

1502	Terre D'Azur - Quint Fonsegrives		Quint-Fonsegrives	623,41	468,73	154,68	365	1 856
1502	Terre D'Azur - Quint Fonsegrives		Quint-Fonsegrives	471,34	354,39	116,95	0	0
1503	Les Bois Lauragais 118 Rte De Labege		Toulouse	585,68	440,36	145,32	165	788
1503	Les Bois Lauragais 118 Rte De Labege		Toulouse	429,21	322,71	106,50	199	697
1474	Residence Bellevue - Montberon		Montberon	463,39	348,41	114,98	0	0
1509	Le Domaine Cezerou - La Salvetat St G		Salvetat-Saint-Gilles	433,5	325,94	107,56	0	0
1509	Le Domaine Cezerou - La Salvetat St G		Salvetat-Saint-Gilles	431,51	324,44	107,07	365	1 285
1509	Le Domaine Cezerou - La Salvetat St G		Salvetat-Saint-Gilles	612,39	460,44	151,95	365	1 823
1478	Les Portes De Limayrac - Toulouse		Toulouse	248,22	186,63	61,59	348	705
1510	Le Prado - Bd Netwiller Toulouse		Toulouse	573	430,83	142,17	365	1 706
1512	Rue Des Mesanges - Plaisance Du Touch		Plaisance-du-Touch	770,55	579,36	191,19	153	962
1512	Rue Des Mesanges - Plaisance Du Touch		Plaisance-du-Touch	666,15	500,86	165,29	365	1 983
1512	Rue Des Mesanges - Plaisance Du Touch		Plaisance-du-Touch	415,59	312,47	103,12	365	1 237
1512	Rue Des Mesanges - Plaisance Du Touch		Plaisance-du-Touch	560,87	421,71	139,16	365	1 670
1487	Patio Allegro - Cassagne Toulouse		Toulouse	718,27	540,05	178,22	365	2 139
1487	Patio Allegro - Cassagne Toulouse		Toulouse	757,72	569,71	188,01	365	2 256
1517	Le Cygne D'Argent - Fronton		Fronton	637,15	479,06	158,09	0	0
1488	Les Portes Du Jardin Balma Gramont		Balma	679,45	510,86	168,59	181	1 003
1491	Urban Spirit Av Lombez - Toulouse		Toulouse	210,83	158,52	52,31	350	602
1492	Terra Australis - Niel - Toulouse		Toulouse	757,84	569,80	188,04	365	2 256
1492	Terra Australis - Niel - Toulouse		Toulouse	661,46	497,34	164,12	365	1 969
1538	Les Hauts De Castres - Toulouse		Toulouse	506,6	380,90	125,70	365	1 508
1494	A L'Ombre Des Jasmins - Toulouse		Toulouse	151,87	114,19	37,68	316	391
1545	Résidence L'Amarante - Toulouse		Toulouse	433	325,56	107,44	365	1 289
1501	Les Portes Du Levant - Montrabe		Montrabé	631,92	475,13	156,79	215	1 108
1546	Les Jardins Du Château - St Elix		Saint-Élix-le-Château	696,33	523,56	172,77	365	2 073
1547	Ilôt D - La Bergeronnette Grise - Rsa		Ramonville-Saint-Agne	574,92	432,27	142,65	365	1 712
1549	Residence Terre Sacree - Cahors		Cahors	383,19	288,11	95,08	189	591
1509	Le Domaine Cezerou - La Salvetat St G		Salvetat-Saint-Gilles	429,95	323,27	106,68	174	610
1552	Residence Les Amandiers - Merville		Merville	505,48	380,06	125,42	365	1 505
1510	Le Prado - Bd Netwiller Toulouse		Toulouse	464,56	349,29	115,27	238	902
1564	Les Treize Vents - Fonsorbes		Fonsorbes	646,67	486,22	160,45	192	1 013
1585	Res Du Saves Lasplanettes Fontenilles		Fontenilles	530,12	398,59	131,53	156	675
1585	Res Du Saves Lasplanettes Fontenilles		Fontenilles	635,61	477,90	157,71	149	773
1516	Les Terrasses Du Parc - St Jean		Saint-Jean	740,94	557,10	183,84	365	2 206
1520	Le Domaine Des Graves - Castelginest		Castelginest	548,75	412,59	136,16	365	1 634
1529	Les Salanganes Av Martinets Plaisance		Plaisance-du-Touch	559,52	420,69	138,83	365	1 666
1529	Les Salanganes Av Martinets Plaisance		Plaisance-du-Touch	574,39	431,87	142,52	365	1 710
1536	Ilôt B - Le Lorient D'Europe - Rsa		Ramonville-Saint-Agne	707,96	532,30	175,66	223	1 288
1543	Les Collines De Latour 2 - Lanta		Lanta	527,86	396,89	130,97	365	1 572

1548	Ilot G - Le Grand Capricorne - Rsa		Ramonville-Saint-Agne	589	442,86	146,14	181	870
1550	Residence Le Pre Fleuri - Cugnaux		Cugnaux	453,81	341,21	112,60	179	663
1482	Residence Nego Saoumos - Toulouse		Toulouse	647,41	486,77	160,64	365	1 928
1568	Ilot E - Le Herisson D'Europe - Rsa		Ramonville-Saint-Agne	658,64	495,22	163,42	365	1 961
1492	Terra Australis - Niel - Toulouse		Toulouse	434,57	326,74	107,83	0	0
1492	Terra Australis - Niel - Toulouse		Toulouse	551,35	414,55	136,80	365	1 642
1575	Residence Coudercy - Tournefeuille		Tournefeuille	649,39	488,26	161,13	355	1 881
1494	A L'Ombre Des Jasmins - Toulouse		Toulouse	560,39	421,35	139,04	365	1 669
1494	A L'Ombre Des Jasmins - Toulouse		Toulouse	556,9	418,72	138,18	365	1 658
1544	Residence Des Lions - Toulouse		Toulouse	388,21	291,89	96,32	365	1 156
1544	Residence Des Lions - Toulouse		Toulouse	388,21	291,89	96,32	365	1 156
1545	Résidence L'Amarante - Toulouse		Toulouse	560,81	421,66	139,15	365	1 670
1556	La Côte Fleurie - L'Union		Union	523,45	393,57	129,88	250	1 067
1623	Les Terrasses Du Clocher - Gagnac		Gagnac-sur-Garonne	463,28	348,33	114,95	24	91
	montant total trop perçu 2016							123 401 €

7.4 IRREGULARITES SUR LES ATTRIBUTIONS

code groupe	Nom du programme	N° logt	Commune	financement	numéro unique	date CAL	date signature bail	irrégularité constatée	% dépassement	loyer mensuel
202	Les Mimosas		Toulouse	PC LOCA	031041500216411070	07/05/2015	11/05/1015	justificatifs baisse ressources incomplets	40,6%	502,58
1471	Negrepelisse		Nègrepelisse	PLAI	082031501289511066	02/07/2015	15/07/2015	dépassement plafond de ressources	16,0%	251,08
1474	Residence Bellevue		Montberon	PLAI	031111500022311072	29/10/2015	11/01/2015	dépassement plafond de ressources	15,7%	363,05
876	Saint Jean Bessieres		Bessières	PLATS	031101400064131066	11/12/2014	07/01/2015	dépassement plafond de ressources	34,6%	273,26
1439	Route De Saint-Loup		Pechbonnieu	PLUS	absence n° unique	02/07/2015	13/08/2015	absence justificatifs - dossier perdu	29,0%	276,26
1526	Chante L'Oiseau		Tournefeuille	PLAI	031111500171310505	07/01/2016	22/03/2016	dépassement plafond de ressources	3,3%	287,15
1466	Les Coteaux Du Cammas		Saint-Orens	PLAI	031031500148511075	20/09/2016	23/09/2016	dépassement plafond de ressources	22,3%	258,54
1536	Ilôt B - Le Lorient D'Europe		Ramonville	PLAI	031021400025011054	12/03/2015	07/04/2015	dépassement plafond de ressources	15,4%	281,63

7.5 SIGLES UTILISES

ANCOLS	Agence nationale de contrôle du logement social	PDALPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées
ANRU	Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine	PLAI	Prêt Locatif Aidé d'Intégration
APL	Aide Personnalisée au Logement	PLATS	Prêt Locatif Aidé Très Social
CAF	Capacité d'AutoFinancement	PLI	Prêt Locatif Intermédiaire
CAL	Commission d'Attribution des Logements	PLS	Prêt Locatif Social
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
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale	QPV	Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville
CUS	Conventions d'Utilité Sociale	SA d'HLM	Société Anonyme d'Habitation à Loyer Modéré
DALO	Droit Au Logement Opposable	SCI	Société Civile Immobilière
DPE	Diagnostic de Performance Energétique	SCIC	Société Coopérative d'Intérêt Collectif
DTA	Dossier Technique d'Amiante	SCP	Société Coopérative de Production
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes	SIEG	Service d'Intérêt Economique Général
ESH	Entreprise Sociale pour l'Habitat	SIG	Soldes Intermédiaires de Gestion
FRNG	Fonds de Roulement Net Global	SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
GIE	Groupement d'Intérêt Économique	TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
HLM	Habitation à Loyer Modéré	VEFA	Vente en État Futur d'Achèvement

