

Rapport définitif n°2014-003 Décembre 2014

Société anonyme d'HLM LOGIREM

Marseille (13)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF

N° 2014-003

SA D'HLM LOGIREM – 13

Président du Directoire: M. Pinatel Eric
 Président du Conseil de surveillance : M. Lacroix
 Adresse : 111 boulevard National
 13302 Marseille Cedex 3

Nombre de logements familiaux gérés : 21204

Nombre de logements familiaux en propriété : 21186

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 101

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	1.0	1.17	1.52
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	57	46.7	54.4
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	0.2	nc	nc
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	nc	3.2	3.06
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5.6		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	nc		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	6 Quartile : 3	3.93	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	14.8 Quartile : 3	12.1	
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	12.4 Quartile : 3	12.17	

Présentation générale de l'organisme

- Points forts**
- Bonne rentabilité d'exploitation.
 - Fonds de roulement net global confortable.
 - Parc globalement en bon état
 - Dynamisme en matière de production de logements et d'opérations de rénovation urbaine

- Points faibles**
- Réorganisations trop rapprochées déstabilisant le personnel
 - Non utilisation du système organisé de gestion des procédures.
 - Enquête OPS 2012 transmise avec des données erronées à l'Etat
 - Le suivi des charges mérite d'être amélioré et doit se conformer aux textes en vigueur.
 - Société fortement impactée par les opérations de rénovation urbaine à Marseille
 - Une comptabilité de programme tenue de façon continue et avec un contrôle interne rigoureux doit être mise en place.

Anomalies ou irrégularités particulières

- Prêts aux salariés non conformes à la réglementation en vigueur
- Non respect des règles de la commande publique
- Obligation d'enregistrement des demandes de logement non respectée
- Composition et fonctionnement de la CAL non conformes
- Neuf attributions irrégulières
- Trente-cinq logements en dépassement des plafonds conventionnels actualisés
- Obligations de gardiennage et de surveillance non respectées pour plusieurs groupes
- Réalisation d'une opération en dehors des dispositions de l'article L 411-1 définissant l'objet principal des Sa d'HLM.
- Erreurs de calcul et de paiement des cotisations CGLLS

Conclusion

La SA d'HLM LOGIREM, avec un patrimoine de plus de 21 000 logements, a fait l'objet ces dernières années de nombreuses réorganisations qui ont perturbé son fonctionnement et désorienté une partie du personnel. Elle doit recentrer son système de management et recadrer ses procédures, notamment pour la commande publique dont la mise en oeuvre actuelle ne respecte pas toujours la réglementation en vigueur.

Le caractère social de l'activité de la société est avéré et son rôle dans les opérations ANRU sur la ville de Marseille est important. Cependant, son organisation pour l'attribution des logements et le calcul des loyers ou des charges n'est pas satisfaisante au regard de la réglementation. Des actions de fond doivent être engagées sans délai pour régulariser les situations non conformes.

Pour atteindre les objectifs ambitieux de développement qu'elle s'est fixés, la LOGIREM doit impérativement respecter le prévisionnel des trois dernières années de la convention d'utilité sociale. Sa situation financière correcte devrait lui permettre d'y répondre ainsi qu'aux importants besoins de réhabilitation de son parc.

Précédent rapport Miilos : n°2008-179 de septembre 2009
Contrôle effectué du 25/02/2014 au 17/07/2014
Diffusion du rapport définitif : Décembre 2014

Conformément à l'article R.451-6 du code de la construction et de l'habitation (CCH), ce rapport définitif de contrôle comprend le rapport provisoire, les observations du président ou dirigeant de l'organisme produites dans le délai et les conditions mentionnés à l'article R.451-5 du CCH et, en tant que de besoin, les réponses apportées par la Miilos.

RAPPORT D'INSPECTION N° 2014-003

SA D'HLM LOGIREM – 13

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE.....	2
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE.....	2
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	3
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	8
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	8
3.1 OCCUPATION DU PARC	8
3.2 ACCES AU LOGEMENT	9
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	11
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES	14
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	14
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE	15
4. PATRIMOINE.....	16
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	16
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE	16
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	17
4.4 MAINTENANCE DU PARC	19
4.5 VENTE DE PATRIMOINE	20
4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	21
5. RENOVATION URBAINE.....	21
6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....	22
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	22
6.2 ANALYSE FINANCIERE.....	23
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE.....	25
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE	26
7. CALCUL DES COTISATIONS CGLLS.....	26
7.1 PERIODE A VERIFIER.....	26
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION	26
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS CGLLS	27
8. CONCLUSION	28

1. PRÉAMBULE

La Miilos exerce le contrôle de la SA D'HLM LOGIREM en application de l'article L. 451-1 du code de la construction et de l'habitation (CCH) : « L'objet du contrôle exercé par l'administration est de vérifier l'emploi conforme à leur objet des subventions, prêts ou avantages consentis par l'État et le respect par les organismes contrôlés des dispositions législatives et réglementaires qui régissent leur mission de construction et de gestion du logement social. L'administration peut également procéder à une évaluation d'ensemble de l'activité consacrée à cette mission, dans ses aspects administratifs, techniques, sociaux, comptables et financiers »

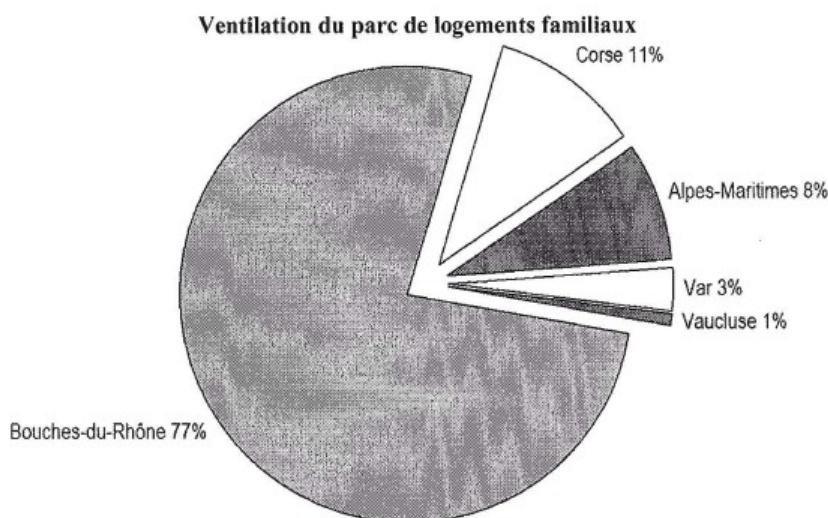
Le précédent rapport de contrôle (n° 2008-179 de septembre 2009) avait relevé que LOGIREM remplissait sa fonction sociale de façon satisfaisante, en accueillant notamment des populations aux ressources modestes dans des secteurs sensibles, tout en s'attachant à garantir une qualité de service homogène et une maîtrise des coûts de gestion. Son activité de production était cependant encore trop modeste et sa politique de réhabilitation insuffisamment détaillée. Elle était néanmoins déjà fortement impliquée dans les projets de renouvellement urbain des Bouches-du-Rhône.

2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

La SA d'HLM LOGIREM comptait au 31 décembre 2013, un total de 21 186 logements locatifs sociaux et des résidences sociales représentant 101 équivalents-logements (*destinés à être réhabilités en logements ou en bureaux*). Son siège social est situé à Marseille, 111 Bd National - BP 60204 - 13302 Marseille cedex 3.

La société a compétence¹ sur l'ensemble de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur et la Corse mais son implantation est majoritairement dans les Bouches-du-Rhône et plus particulièrement à Marseille (37,4%). La société s'est séparée en 2013 de la totalité de son parc des Alpes-de-Haute-Provence (269 logements) au profit de la SA d'HLM Famille et Provence.



¹ Agrément de la société renouvelé par arrêté ministériel du 4 novembre 2011.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Le dynamisme démographique des régions PACA et Corse, essentiellement porté par le solde migratoire, traduit la forte attractivité de ces territoires. Malgré la venue de jeunes arrivants, ces deux territoires restent marqués par le vieillissement de la population : les projections démographiques de l'INSEE prévoient qu'à l'horizon 2030, la population des plus de 75 ans devrait représenter environ 12 % de la population et le nombre de personnes âgées de 60 à 75 ans devrait doubler d'ici 2030.

Les deux régions PACA et Corse sont également marquées par la précarité. En 2010, l'INSEE indique que plus de 16,3% des habitants vivent sous le seuil de pauvreté en PACA et 19,7% en Corse. Les familles monoparentales sont les plus exposées à la pauvreté. En Paca, 33,1 % des personnes vivant dans une famille monoparentale sont pauvres, soit une proportion deux fois plus élevée que dans l'ensemble de la population. Les conditions de logement sont par ailleurs également difficiles dans la région, la plus chère sur le plan immobilier après l'Île-de-France.

Les parts des résidences principales en 2010² s'élevaient à 60,8% en Corse, 75,6% en PACA, 89,8% dans le département des Bouches-du-Rhône et 83,4% sur l'ensemble du territoire français.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

La fusion/absorption de GCE Habitat par GCE SEM a donné lieu à la création d'une nouvelle entité dénommée "Habitat en Région Services" (HRS). La holding HRS et ses filiales font partie du groupe des caisses d'épargne dont elles constituent le pôle opérationnel consacré aux activités de logement social. Avec plus de 70.000 logements gérés fin 2011, HRS est un des acteurs privés importants du logement social en France.

La société holding HRS est l'actionnaire de référence du groupe LOGIREM au sens de l'article L. 422-2 -1 du CCH. En 2013, sa participation atteint 80,8 % des actions du capital social porté à 3 278 777 € et réparti entre trente actionnaires. La Sogima, SEM immobilière de la Ville de Marseille, en détient 16,9 % . Les autres principaux actionnaires sont Adoma (*ex Sonacotra*) avec 1,17 % et la SA d'HLM Erilia avec 0,7 %.

Depuis 2005, la société est administrée par un directoire qui exerce ses fonctions sous le contrôle du conseil de surveillance (CS).

Le CS est composé de 18 membres, répartis en quatre collèges représentant l'actionnaire de référence, les collectivités publiques, les sociétés actionnaires et les représentants des locataires (*trois sièges*). La présidence a été assurée par M. Antoine Dubout jusqu'au CS du 14 avril 2011 où il a été remplacé par M. Alain Lacroix. En plus du contrôle permanent de la gestion de la société, le conseil de surveillance nomme les membres du directoire et en désigne le président. Il autorise notamment toute acquisition ou cession d'immeubles et acquisition ou cession de participations.

Le directoire est composé de cinq membres. Depuis le 1er janvier 2014, M. Pinatel en est le président. Il a succédé à M. Pinet. La fonction de président est rémunérée au titre d'un mandat social, conformément à la décision du conseil de surveillance, en date du 13 octobre 2005. Les quatre autres membres du directoire sont rémunérés en partie comme mandataires sociaux et en partie comme salariés au titre de leurs fonctions respectives dans le groupe LOGIREM. Un comité de rémunérations, composé de membres du conseil de surveillance, a été créé en 2004 pour délibérer sur les rémunérations des mandataires sociaux.

² Source INSEE, RP2010.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

2.2.2 Appartenance au groupe

La société LOGIREM a passé des conventions avec son actionnaire de référence et plusieurs sociétés du groupe.

Obs 1 : Deux conventions sont porteuses d'irrégularités.

- *Convention avec HRS :*

HRS assure, dans le cadre de la stratégie fixée par son actionnaire (*groupe Caisses d'Epargne*), la direction générale opérationnelle du groupe (*coordination, animation et contrôle*) dans les domaines financiers, juridiques, des ressources humaines, des systèmes d'information, de développement, d'audit, d'analyse des risques et de communication en liaison étroite avec la direction générale et les services fonctionnels de chacune des filiales. Au titre de ces missions, LOGIREM verse une participation égale à 0,3 % du chiffre d'affaires. Le montant collecté doit couvrir 25% des charges (*hors provisions*) de HRS. En cas de non couverture, la participation peut être portée à 0,5 %. Cette convention est un contrat qui aurait dû être soumis aux procédures réglementaires de la commande publique (*cf. § 2.2.4*). De plus, de par cette convention avec HRS, la société se met en position de risque d'irrégularité avec l'article L.8241-1 du code du travail si la société n'est pas en capacité de démontrer qu'il ne s'agit pas d'un prêt de main d'œuvre à but lucratif.

- *Convention d'adhésion au réseau Habitat en Région (HR):*

HR est une association régie par la loi du 1er juillet 1901 et ses textes d'application

Ses adhérents sont exclusivement des personnes morales réparties en trois catégories de membres :

- les membres de droit (*le réseau des caisses d'épargne à savoir la BPCE et les caisses d'épargne et de prévoyance*) ;
- les membres adhérents (*les entreprises sociales pour l'habitat ayant participé à la construction de l'association ainsi que leurs filiales coopératives ainsi que celles qui adhéreront à l'association et dans lesquelles la participation des caisses d'épargne et de prévoyance au capital sera majoritaire*) ;
- les membres associés (*les entreprises sociales pour l'habitat et leurs filiales coopératives dans lesquelles la participation des caisses d'épargne et de prévoyance au capital est minoritaire*).

En résumé pour être membre adhérent de cette association, une entreprise sociale pour l'habitat (*ESH*) doit avoir un lien capitalistique direct ou indirect avec un membre du réseau des caisses d'épargne. Cette association a pour objet de créer un pôle national d'animation et de suivi du réseau des opérateurs du logement social du réseau des caisses d'Epargne dans le but de :

- développer des échanges et la coopération sur le métier de bailleur social ;
- mettre en place des études, échanges d'expérience, réflexions sur l'adhésion des valeurs ;
- réfléchir sur les outils de croissance ;
- assurer une veille juridique, stratégique et technique sur le métier d'opérateur ;
- mettre en place, en cas de besoin, une offre de formation ;
- adopter des positions communes sur les principaux enjeux du logement social ;
- représenter le pôle auprès des instances et autorités de tutelle ;
- mettre en œuvre et animer les outils de communications interne et externe au pôle ;
- suivre les objectifs stratégiques du pôle et mettre au point les outils de leur suivi.

Le 18 octobre 2011, LOGIREM a signé avec HR une convention d'adhésion à l'association décrite ci-dessus. Elle engage notamment LOGIREM à diffuser sur ses documents internes et

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 1 :

- *Convention avec HRS :*

Le mode de refacturation appliqué entre HRS et ses filiales dans le cadre de la convention de partage de coûts est pratiqué depuis de nombreuses années (2006) et n'avait jusqu'à présent pas fait l'objet d'observations particulières.

Le groupe HRS est en train de se structurer autour d'outils communs et mutualisables pour l'ensemble des sociétés, ce qui amène notamment à revoir le système de refacturation entre la société mère et ses filiales et ainsi se mettre en conformité avec la réglementation relative aux relations entre société mère issue du secteur privé et filiales issues du secteur réglementé.

Les outils de coopération seront, à l'issue du processus de réorganisation, des outils de coopération in house.

Ce nouveau mode de coopération sera opérationnel en 2015.

Il est pris note de la décision de rectifier la situation mais l'observation est maintenue jusqu'à la régularisation effective.

- *Convention d'adhésion au réseau Habitat en Région*

Logirem est membre de l'association HER qui regroupe 20 entreprises sociales pour l'habitat, 7 sociétés coopératives d'HLM, mais également une entreprise publique locale, le Groupe BPCE et les Caisses d'Epargne composées de 17 banques régionales.

Cette association permet à ses membres d'échanger au sein de plusieurs groupes de travail, dont l'objet consiste essentiellement à projeter l'évolution des métiers HLM à moyen terme et d'améliorer les conditions de vie des habitants.

Certains travaux issus de ces réflexions sont portés au niveau du Ministère du Logement afin d'éclairer les dirigeants du pays sur les évolutions à apporter dans le fonctionnement du logement social au niveau national. Pour exemple, le sujet des foncières d'habitat intermédiaire social dont le mode de fonctionnement a fait l'objet d'un décret d'application (Décret n° 2014-1102 du 30 septembre 2014 relatif aux plafonds de loyer, de prix et de ressources applicables au



Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos**

logement intermédiaire)

La liberté d'association est un droit constitutionnel et la convention HER ne constitue en aucun cas une redevance de marque dans la mesure où, en tant qu'association, HER ne réalise pas de bénéfices et les cotisations sont votées en Assemblée Générale par les membres. Parmi ces membres, les bailleurs sociaux sont plus nombreux que les banques. Le fait que la Banque soit représentée parmi les membres de l'association permet d'avoir une vision plus large et de ne pas travailler en chambre fermée sur notre métier.

Les cotisations des membres de l'association permettent notamment de couvrir l'animation des groupes de travail, les réflexions menées en dehors des groupes de travail, le recours à des prestataires de services, etc.

Les travaux menés dans le cadre de l'association ne sont pas redondants avec les actions menées par HRS, en revanche, les filiales du groupe HRS peuvent utiliser les conclusions des groupes de travail Habitat en Région pour améliorer leur fonctionnement au quotidien.

Parmi les projets menés dans le cadre de l'association Habitat en Région :

- RSE,
- Communication,
- Finance,
- Innovation sociale,
- Développement Durable et Maîtrise des charges,
- Le hab (Observatoire du bien loger avec une première étape qui est un progiciel de Plan Stratégique du Patrimoine Dynamique),
- Besoins en logement et Foncières d'Habitat Intermédiaire Social.

L'association prévoit également de mettre en place un club RH et un club juridique dans les mois qui viennent.

Le projet « hab » par exemple permet aux membres de l'association de s'inscrire dans une démarche de co-construction d'une méthode d'élaboration et d'un outil de plan stratégique de patrimoine dynamique. Cette co-construction permet non seulement aux membres de mutualiser le financement du projet mais également de partager les bonnes pratiques en la matière.

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos**

De la même manière, dans le cadre du projet développement durable et maîtrise des charges et afin de répondre à l'exigence réglementaire RT2012, selon laquelle les bâtiments collectifs d'habitation seront équipés de systèmes permettant d'informer a minima mensuellement les occupants de leur consommation d'énergie, un appel d'offre groupé « comptage » est actuellement en cours de lancement (pour le patrimoine neuf dans un premier temps). Outre la mutualisation des coûts et le partage d'expérience, cette démarche commune HER permet non seulement aux membres d'avoir davantage de poids auprès des industriels dans l'élaboration des solutions, mais également de bénéficier, à terme, d'une représentativité plus importante en termes de résultats sur les caractéristiques énergétiques du patrimoine immobilier social. Les données réelles collectées permettront également d'alimenter le volet énergétique du plan stratégique de patrimoine dynamique (Hab).

Les réflexions menées dans le cadre des groupes de travail donnent lieu à des résultats concrets et mesurables.

A titre d'exemple, une négociation a été menée avec EDF, pour le compte des opérateurs membres du réseau HER, sur un accord de partenariat pour la valorisation des CEE permettant à tous les membres du collectif de bénéficier d'un prix de rachat de leurs certificats extrêmement avantageux et évolutif. La mutualisation des certificats fournis par l'ensemble des membres d'HER permet de faire augmenter le prix de rachat et de leur faire bénéficier d'une prime financière pouvant représenter jusqu'à 30% du montant HT des travaux réalisés

Dans la même logique de mutualisation, un contrat d'assurance multirisques habitation a été négocié en commun, permettant aux membres de l'association de bénéficier de tarifs avantageux concernant les primes d'assurances (effet volume).

La Miilos ne conteste pas la liberté d'association mais, en l'espèce, il n'a pas été amené la preuve, lors du contrôle, que Logirem effectuait un bilan sur son adhésion ou un contrôle sur le rapport avantages procurés et les coûts facturés. L'organisme n'apportant pas d'engagement sur ce point, l'observation est maintenue.

outils de communication le logo de l'association et la phrase « membre du réseau Habitat en Région » et à participer au financement de l'équipe d'animation. La cotisation annuelle est constituée d'une part forfaitaire de 15 k€ et d'une part variable de 5 € par logement. LOGIREM a ainsi versé de l'ordre de 120 k€ en 2011 et 2012. Les modalités de calcul de la cotisation soulèvent des difficultés pour mesurer l'existence d'une contrepartie réelle ou sa proportionnalité au regard du service rendu. De plus, les objectifs de cette association sont totalement redondants avec ceux de la convention avec HRS mentionnée ci-dessus. La SA d'HLM LOGIREM est, par son statut d'organisme d'HLM, investie d'une mission de service d'intérêt général en vertu de l'article L 411-2 du code de la construction et de l'habitation ce qui implique l'incompatibilité de cette redevance (*les organismes HLM ne sont pas des franchisés du secteur marchand*). Le CS de LOGIREM ne dispose pas d'élément probant permettant d'apprécier et de contrôler le rapport entre les avantages procurés et les coûts facturés. Cette convention est porteuse d'irrégularités car elle peut être assimilée à une redevance de marque incompatible avec la mission d'intérêt général définie à l'article 411-2 du CCH.

2.2.3 Organisation et management

L'effectif de la société est de 430 personnes dont 159³ affectées à des tâches de gardiennage et d'entretien sur le terrain, soit 37 % du personnel.

L'organigramme de la société repose sur six directions

- stratégie et développement ;
- maîtrise d'ouvrage ;
- ressources humaines ;
- système d'information ;
- administrative et financière ;
- exploitation.

Par rapport au dernier contrôle la société a procédé à de très nombreux changements dans cet organigramme, d'une part, par des fusions de directions (*rattachement de l'ex-direction commerciale à la direction stratégie et développement, intégration du secrétariat général à la direction administrative et financière,...*) et, d'autre part, dans les attributions des services. Il peut être cité en exemple la délocalisation du traitement des marchés vers les opérationnels des différentes directions et le transfert de tâches de la direction de l'exploitation vers les cinq agences.

La Miilos a noté que ces réorganisations successives qui se rajoutent aux réorganisations précédentes peu éloignées dans le temps, ont perturbé le fonctionnement de la société et désorienté une bonne partie du personnel. Ce point est connu de la direction de la société (*évoqué en conseil de surveillance, recours à un cabinet extérieur et constitution de groupes de travail internes*).

Obs 2 : La société n'utilise pas son système organisé de gestion des procédures précédemment mis en place.

La Mission a constaté (*certainement une des conséquences de la situation décrite supra*) le quasi abandon du système organisé de gestion des procédures. En effet, la Mission a constaté que bien qu'il existe un manuel récapitulatif des procédures disponibles sur l'intranet, un bon nombre de ces procédures n'est plus mis à jour et est ignoré des directions. De plus, certaines sont remplacées par de "pseudo-procédures" internes non nomenclaturées (*absences de repère, de numéro de version, de date et de signature,...*). Fin 2013, le responsable de l'audit interne qui avait en charge le suivi de ce manuel, a cessé ses fonctions et n'a pas été remplacé pour cette mission. Il en résulte qu'un grand nombre d'actions repose sur le savoir faire des agents, ce qui

³ 127 gardiens, 30 agents d'entretien et 2 ouvriers.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 2 : La nouvelle responsable de l'audit interne a pris ses fonctions le 7 juillet 2014 et l'une de ses missions consiste à assurer l'actualisation et l'animation du référentiel de procédures. L'objectif poursuivi consiste notamment à garantir que le référentiel de procédures soit exhaustif, actualisé, unique pour l'entreprise et accessible à tous les utilisateurs. Il s'agit par conséquent de définir d'ici la fin de l'année 2014 et mettre en œuvre à partir de 2015 les modalités d'actualisation et d'animation du référentiel de procédures Logirem.

Bien pour la suite donnée.

peut engendrer des difficultés majeures en cas de renouvellement de personnel. La société est actuellement engagée dans la mise en place d'un progiciel de gestion plus performant (*ULIS NG*). Cette opération pourrait être l'occasion de rationaliser les applications de l'intranet et d'apporter une meilleure ergonomie pour l'accès, l'identification et la recherche des procédures avec, par exemple, la mise en place d'un catalogue méthodique permettant de mieux appréhender ce système organisé. Il est à noter que le précédent rapport de la Miilos faisait déjà état d'insuffisances dans le suivi, l'évaluation et la mise à jour des procédures.

La direction de la maîtrise d'œuvre, consciente de cette dérive, a anticipé en recrutant une personne chargée de piloter la "démarche qualité". L'état des lieux établi permet d'apprécier l'étendue des mises à jour et des créations à faire

Il n'existe pas de document général écrit détaillant l'organisation générale de la société et permettant de clarifier les attributions de chacune des directions ainsi que leur rôle dans les missions transversales. La composition et le rôle des divers comités devraient être décrits dans ce document. La société doit poursuivre la recherche de son efficacité organisationnelle avec une démarche de formalisation de ses pratiques permettant une traçabilité claire de son fonctionnement

Obs 3 : LOGIREM accorde des prêts à ses salariés en méconnaissance des articles L 423-10 du code de la construction et de l'habitation et L 511-5 du code monétaire et financier

Au 31 décembre 2012, LOGIREM a accordé des prêts à trente-sept de ses salariés. Le montant initial de ces prêts est de 129 641,21 €, l'encours au 31 décembre 2012 est de 43 046,48 €. Une fiche de processus, créée le 25 mars 2010 et modifiée le 14 juin 2010, précise que tout salarié peut bénéficier d'un prêt. Il n'est pas fait mention de conditions restrictives résultant à la fois de leur caractère exceptionnel et de leur motivation sociale. A titre d'illustration, il a été accordé des prêts pour le paiement d'impôts, pour un cumul de factures, pour un remboursement de crédit à la consommation ou pour des frais de scolarité. La durée de remboursement va de 18 à 30 mois avec un taux d'intérêt de 4,5 % l'an. Le montant du prêt est limité à trois mois de salaire brut mensuel. Le salarié peut demander un nouveau prêt après un délai de carence de 12 mois entre la dernière échéance de remboursement et la nouvelle demande. D'une part, le conseil de surveillance n'a pas autorisé ces prêts préalablement à leur octroi comme l'impose l'article L. 423-10 du code de la construction et de l'habitation. D'autre part, la pluralité des prêts consentis par LOGIREM, se répétant sur de brèves périodes de temps méconnaît l'article L. 511-5 du code monétaire et financier qui interdit notamment à toute personne, non agréée en tant qu'établissement de crédit, de consentir des prêts à titre habituel.

2.2.4 Commande publique

Conformément à l'article L.481-4 du CCH, la SA d'HLM LOGIREM est soumise aux règles de la commande publique définies par l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et à son décret d'application n° 2005-1742 du 30 décembre 2005.

L'encadrement procédural des marchés illustre parfaitement la dérive de la situation décrite précédemment. Il existe cinq procédures relatives aux marchés reprises dans le tableau récapitulatif des procédures de la société :

- P1-C04-V1 (120731) : relation avec les fournisseurs (*dernière mise à jour connue : 31 décembre 2007*);
- P2-A01-V2 (031205) : procédure marché (*dernière mise à jour connue : 04 novembre 2003*);
- P2-A02-V1 (031113) : procédure passation et suivi des marchés (*dernière mise à jour connue : 19 mars 2004*);
- P2-A02-NIP01-V1 (061227) : désignation des maîtres d'œuvre en cas d'opération de constructions neuves (*dernière mise à jour connue : 29 janvier 2007*);

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 3 : L'octroi de prêts aux salariés existe depuis 1998. L'entreprise s'était appuyée sur le fait qu'un employeur peut accorder des prêts à des conditions préférentielles sous réserve que ces derniers revêtent un caractère exceptionnel et pour des motifs d'ordre social. Depuis cette observation, Logirem a mis fin à cette disposition - Août 2014 -, et en a avisé le Comité d'Entreprise. Pour mémoire l'octroi de prêt pour rachat de véhicule en cas de dommages graves causés sur les lieux de travail avait été validé en réunion du Directoire du 30 Août 2006.

Bien pour la suite donnée.

- P2-A03-V5 (120118) : seuils d'engagement des dépenses (*dernière mise à jour connue : 18 février 2012*).

Celles-ci n'ont plus été mises à jour et ne sont pas utilisées par la majorité des acteurs concernés. La société doit impérativement reprendre, dans le cadre de gestion de ses procédures, l'encadrement procédural de la commande publique.

Une note du président du directoire, en date du 28 avril 2011 précise la volonté d'une nouvelle organisation où le traitement des marchés serait déconcentré dans les différentes directions, le service marchés (*au sein de la direction administrative et financière*) n'exerçant plus qu'un contrôle a posteriori. La société a construit, avec l'aide du cabinet Kurt Salmon, deux projets de procédures, la première pour la direction de l'exploitation (DEX) et la seconde pour la direction de la maîtrise d'œuvre (DMO) ainsi qu'un guide-support disponible sur l'intranet

Une journée de formation a été organisée pour les personnels impliqués et, à ce jour, ce sont ces projets, non avalisés par le directoire, qui jouent le rôle de support administratif au traitement des dossiers marchés. Ces projets doivent rapidement être nomenclaturés (*repérés, datés, signés,...*). Ils doivent préalablement être réexaminés pour corriger les dispositions non conformes à la réglementation de la commande publique en vigueur, en particulier, la dernière modification (*1er janvier 2014*) des seuils réglementaires nécessitant un appel d'offres avec procédure formalisée.

Obs 4 : La société ne respecte pas les règles de passation et d'attribution des marchés fixées par l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et son décret d'application n° 2005-1742 du 30 décembre 2005.

Le contrôle effectué par la Miilos, sur plusieurs marchés, a permis de relever des irrégularités et des anomalies :

- LOGIREM a considéré que les marchés relatifs à la commercialisation de vente de logements relevait de l'article 9 du décret sus-visé et, par suite, a passé plusieurs marchés selon les modalités librement définies par elle-même ; comme indiqué dans le rapport annuel 2012 de la Miilos, les prestations de commercialisation ou de gestion de logements constituent des services d'agence immobilière faits pour le compte de tiers, référencés dans la nomenclature CPV sous les numéros 70300000-4 ; dans la mesure où ces prestations appartiennent aux services listés par la directive européenne 2004/18/CE-catégorie 14 (*services de nettoyage de bâtiments et services de gestion de propriétés*) et qu'elles se situent au-dessus des seuils réglementaires, la passation de ces marchés par les organismes doit faire l'objet de mesures de publicité et de mise en concurrence préalables conformément au droit de la commande publique résultant de l'ordonnance du 6 juin 2005 et de son décret d'application; à ce titre, LOGIREM aurait dû mettre en œuvre les procédures formalisées pour les marchés «Emersons» (*commercialisation ilot banque postale*) et «Quadral transaction» (*vente aux locataires Bouches-du-Rhône, Var et Alpes-Maritimes*) ;
- la convention passée avec HRS (*cf. § 2.2.2*) a été passée de gré à gré alors que le montant est nettement supérieur au seuil nécessitant une procédure formalisée ;
- le marché des commissaires aux comptes présente la même irrégularité que celle mentionnée ci-dessus pour la convention avec HRS ;
- les marchés d'assurances, passés pour quatre ans (*2011-2014*), ont fait l'objet d'un appel d'offres restreint mais la CAO n'a pas procédé à l'analyse des candidatures reçues ; la sélection des candidats admis à présenter une offre a été réalisée directement par le service marchés de la société et non par la CAO
- le marché enquête ressources avait un montant estimé inférieur au seuil nécessitant une procédure formalisée ; la procédure adoptée n'a pas respecté les règles internes pour les procédures librement définies ; en effet, la quatrième offre reçue n'a pas été ouverte le 8 juillet 2011 avec les autres offres mais seulement le 21 juillet 2011 lors de l'analyse des offres par le service

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 4 :

- Prestations de commercialisation : Un premier marché de commercialisation sur les résidences mises en vente sur le patrimoine de Logirem a été lancé en 2008. Le lot n° 1 Résidences mises en vente dans les Bouches du Rhône - le Var et les Alpes de Hautes Provence a été attribué à la société QUADRAL Transactions (n° marché DC.2008.272). La procédure utilisée a été l'appel d'offre européen contrairement à ce qui est indiqué dans votre rapport préliminaire.

Un second marché de commercialisation a été lancé en 2012 pour l'opération îlot national et a été attribué à l'entreprise EMERSON. La procédure utilisée a été celle de l'article 9 dite procédure allégée puisque le service, objet de la consultation a été classé dans le CPV 70123000-9 Vente de biens immobiliers. Ce code CPV n'est pas inclus dans l'annexe 2 de la directive européenne et est donc éligible à la procédure de l'article 9. La mise en concurrence a bien été réalisée dans le respect de l'article 9 du décret. Le choix de Logirem de catégoriser la vente d'appartement sous le CPV 70123000-9 ne peut être vu comme un "détournement de procédure" puisque un appartement est un bien immobilier ; la nature du service est donc bien adaptée à la catégorie choisie. En outre, la directive européenne précise le caractère limitatif de la liste des services de type A par rapport à la liste des services de type B (auxquels correspondent

Les prestations de commercialisation ou de gestion de logements constituent des services d'agence immobilière faites pour le compte de tiers, référencés dans la nomenclature CPV sous le numéro 703000000-4. L'observation est maintenue.



Réponses de l'organisme

les annexes II A et II B) ce qui fait du régime juridique allégé la règle, et du régime "classique" l'exception, en matière de service.

- convention passée avec HRS : cf. réponse à l'observation 1 :

Le groupe HRS étudie les outils de coopération in house permettant de remettre à plat et préciser le système de refacturation entre HRS et ses filiales et ainsi :

- pleinement répondre aux exigences réglementaires relatives à la passation et à l'attribution des marchés,
- préciser davantage les prestations réalisées et les modalités de refacturation de ces prestations.

Le nouveau dispositif de refacturation sera opérationnel en 2015.

- Marché de commissaires aux comptes

Logirem, filiale du groupe bancaire BPCE, est astreint au contrôle par le commissaire aux comptes du groupe, qui inscrit sa démarche légale de révision comptable, dans la gestion du risque groupe.

- Marchés d'assurances

L'article R 433-6 du CCH précise que la commission examine les candidatures et les offres reçues lors de la passation des marchés dont le montant est supérieur aux seuils européens. Les modalités de fonctionnement, de pouvoir et de composition sont laissées à la libre appréciation de la SA HLM. Logirem n'a pas souhaité à l'époque instituer 2 passages en commission (un pour l'analyse des candidatures et l'autre pour l'analyse des offres) puisque la passation des marchés était à l'époque centralisée au service des marchés et a souhaité vérifier l'analyse des candidatures et des offres in fine. Depuis 2001, l'activité marchés a été décentralisée et les modalités de fonctionnement de la commission ont été modifiées de manière à effectivement procéder dans un 1er temps à la "validation" de l'analyse des candidature et, dans un second temps, à celle de l'analyse des offres. Aucune règle de passation n'a été enfreinte, les SA HLM étant libre de fixer les modalités de fonctionnement des commissions aux vues de l'article R 433-6 du

Nouvelles observations de la Miilos

Il est pris note de l'intention de rectifier la situation mais l'observation est maintenue jusqu'à la régularisation effective.

Les règles de la commande publique doivent être respectées pour le marché des commissaires aux comptes. L'argument de l'organisme n'est pas recevable. L'observation est maintenue.

Dans le cas d'une procédure restreinte, la validation par la CAO de la liste des entreprises admises à répondre ne peut être postérieure à l'analyse des offres par le service. L'observation est maintenue.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

CCH.

- Marchés enquête ressources

Ce marché a été lancé en procédure adaptée conformément à la procédure interne de l'entreprise. Un pli chronopost émanant de l'entreprise IPSOS remis contre récépissé a été mal aiguillé en interne et n'est parvenu au service marchés qu'après la séance d'ouverture des plis. Après vérification par le service marchés de la date de réception du pli par l'entreprise sur le site de suivi de courrier de Chronopost le pli a été déclaré "reçu dans les délais" et a été ouvert. Le PV d'ouverture a été régularisé en ce sens. Le pli a été analysé au même titre que les autres offres ; les grands principes de la commande publique ont donc été respectés et l'erreur matérielle a été tracée dans le dossier procédure comme ont pu le constater les inspecteurs sans aucune volonté de dissimulation (impression date réception du pli sur le site chronopost - préparation courrier hors délai non envoyé à IPSOS).

A part la date d'impression, le PV d'ouverture des plis n'indique pas clairement que l'offre a été ouverte ultérieurement.

- Marchés Sopra

Le marché SG -2003-1978 a été conclu pour une durée maximale de 5 ans soit jusqu'à fin 2008. En 2009, une proposition de marché négocié a été présentée à la commission des marchés du 17 avril 2009, la note proposait de passer un marché négocié au titre de l'article 33 II 8° du décret n°2005-1742 sans publicité ni mise en concurrence à un prestataire déterminé pour des raisons techniques tenant à la protection des droits d'exclusivité. La Commission dans son PV du 17 avril 2009 a autorisé l'utilisation de cette procédure puisqu'il était question non pas d'un changement de progiciel mais de l'évolution du progiciel ULIS utilisé par l'entreprise et sur lequel la société SOPRA détenait des droits d'exclusivité.

Logirem a confirmé que le marché 2003-1978 a été reconduit tacitement depuis 2008 et qu'il est toujours en cours. Le marché 2009-0223 concerne l'évolution du progiciel Ulis (*nouvelle génération*). Il s'agit d'une nouvelle version et non d'une simple mise à niveau. L'observation est maintenue.

Il revient au pouvoir adjudicateur de définir sa politique d'achat et de faire le choix d'investir dans le développement d'un logiciel déjà utilisé par ses services au lieu d'investir dans l'acquisition d'un nouveau dispositif. Cette liberté de définition de ses besoins a été reconnue par un arrêt récent du Conseil d'Etat en date du 2 octobre 2013, Département de l'Oise n° 368846.

Réponses de l'organisme

- Marchés lancés par l'agence de Nice

Les 2 marchés cités (procédures adaptées) n'ont effectivement pas suivi la procédure d'attribution des marchés de l'entreprise. Ce dysfonctionnement avait été détecté et le collaborateur responsable de ce manquement avait fait l'objet d'une mesure disciplinaire à l'époque des faits.

- Marché réhabilitation résidence les Collines

Les inspecteurs ont informé Logirem, par mail, qu'ils n'avaient pas trouvé, dans le dossier marché de réhabilitation les Collines, les rapports d'analyses ainsi que le PV de la Commission marchés. Ces documents ont été remis en mains propres à vos inspecteurs, lors du contrôle et sont joints à la présente réponse

Les procédures internes sur les marchés ont donc bien été respectées contrairement à ce que vous indiquez dans votre rapport préliminaire.

En complément et pour information, entre juillet et septembre 2014, un état des lieux a été réalisé auprès de la DMO, de la DEX et de la DAF (pôle JAM) afin de recenser les difficultés rencontrées dans le cadre de l'activité marchés, l'objectif étant de pouvoir, d'ici la fin de l'année 2014, identifier les actions à mettre en œuvre afin de stabiliser la décentralisation de l'activité marchés et notamment la validation des procédures marchés.

Nouvelles observations de la Miilos

Ce dysfonctionnement ne peut être attribué à la seule faute d'un collaborateur. Il démontre un manque de contrôle interne et de maîtrise du système organisé des gestion de procédures. L'observation est maintenue.

Vu.

Il est pris note de cette démarche qui peut s'inscrire dans un cadre plus global de remise en ordre des procédures "qualité".

- le marché n° SG-2003-1978 de progiciel de gestion immobilière, passé le 18 décembre 2002 avec la société SOPRA, a sa durée fixée dans l'article 8.2 du CCAP. « *Le Titulaire du marché s'engage à assurer la pérennité du Progiciel et en conséquence à en assurer la maintenance pendant une durée de cinq ans fermes à compter de la notification du marché* » ; cependant, la société considère que le marché est reconduit tacitement depuis 2003, sans limite de durée ; ce contrat est juridiquement terminé depuis 2008
par ailleurs, la société est tenue de procéder à un nouvel appel d'offres avec procédure formalisée, avant de retenir la société en charge du déploiement du prochain progiciel de gestion ; les raisons techniques ou les droits d'exclusivité ne peuvent justifier la passation de nouveaux contrats sans publicité ni mise en concurrence lors d'un changement de progiciel, l'article 33-II du décret d'application n° 2005-1742 du 30 décembre 2005 n'étant pas applicable dans ce cas.
- les marchés de travaux de remplacement des chaudières à gaz et de l'étanchéité des terrasses de la résidence « les Genêts » au Cap d'Ail ainsi que celui de la rénovation de l'étanchéité des terrasses de la résidence « Sainte Jeanne » à Cannes, ont fait l'objet d'une procédure de consultation librement définie par l'agence de Nice ; les ordres de service de démarrage des travaux ont été signés par le directeur sans aucune décision d'attribution et sans que les marchés n'aient été préalablement signés et notifiés aux sociétés retenues ; à la date du contrôle, seuls les travaux sur la résidence « les Genêts » étaient terminés
- les marchés de travaux de la réhabilitation des « Collines » à Marseille n'ont pas été attribués conformément aux règles internes de la société fixées pour ces marchés (*absences de rapports d'analyse et de procès-verbaux de la commission interne*).

Il ressort de cette liste non exhaustive que les règles de la commande publique ne sont pas respectées. A l'image des dysfonctionnements déjà relevés, les règles de passation des marchés ne sont pas suffisamment maîtrisées et rigoureuses, ce qui entraîne des anomalies ou irrégularités parfois répétitives.

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

LOGIREM a continué son processus de mutation en procédant à de très nombreux changements de son organigramme, d'une part par des fusions de directions et, d'autre part dans les attributions des services. Ces réorganisations successives ont perturbé le fonctionnement de la société et clairement désorienté une bonne partie du personnel. Il appartient à la société de recentrer son système de management par une meilleure gestion de ses procédures. L'encadrement procédural de la commande publique fait partie des domaines où LOGIREM doit rapidement agir pour rectifier ses pratiques irrégulières.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

Les statistiques issues de l'enquête d'occupation du parc social (OPS) de 2012 montrent le caractère social de l'occupation du parc de LOGIREM. L'analyse des données des locataires entrant dans le parc en 2013 fait ressortir que la grande majorité d'entre eux dispose de ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS et que cent attributions ont été réalisées au titre du droit au logement opposable (DALO). LOGIREM joue un rôle social important sur son territoire d'intervention, tout particulièrement sur Marseille où la société est fortement impliquée dans six des quatorze conventions ANRU (2.500 logements, soit 30% du patrimoine sur Marseille, se situent dans un périmètre de renouvellement urbain).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Occupation du parc social (OPS) Ressources des locataires	Ressources inférieures à 20% des plafonds PLUS	Ressources inférieures à 40% des plafonds PLUS	Ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS	Ressources supérieures à 100% des plafonds PLUS	Bénéficiaires d'une aide au logement
Enquête au 1 ^{er} janvier 2012 sur l'ensemble du parc conventionné LOGIREM	27%	NC	67%	9%	57%
<i>Données erronées envoyées aux préfetures (enquête OPS 2012)</i>	2,4%	6,3%	23,1%	25,1%	0%
Nouveaux locataires entrés en 2013 <i>(attributions LOGIREM)</i>	32,1%	55,8%	76,2%	1,6%	-
Statistiques Bouches-du-Rhône 2012	23,4%	41,6%	62,5%	11,6%	38,6%
Statistiques PACA 2012	21,3%	39,7%	61,0%	11,7%	38,4%
Statistiques nationales 2012	20,0%	39,1%	61,1%	10,1%	35,6%

Obs 5 : L'organisme a transmis des données erronées à l'Etat lors de l'enquête OPS 2012 prévue par l'article L. 442-5 du code de la construction et de l'habitation.

Les enquêtes sociales sont menées sous le pilotage de la direction stratégie et développement. L'enquête conjointe SLS et OPS de l'année 2012 a été confiée à la société Imanaging. Si l'exploitation interne de l'enquête a bien été menée et a permis d'obtenir des informations détaillées sur l'occupation du parc (*avec un taux de retour de 87%*), l'exportation des données aux fins d'analyses statistiques par les services de l'Etat ne s'est en revanche pas déroulée correctement. Des données erronées ont été transmises aux préfetures en charge de la collecte des informations

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

Sur le territoire d'intervention de la société, 125 022 demandes de logement ont été enregistrées au 31 décembre 2013, contre 71 834 en 2012. Cette hausse est liée à la mise en place d'un module du progiciel « Imhoweb », interfacé avec le serveur national d'enregistrement, qui permet à LOGIREM, à la fois de transférer les demandes de logement sur la base de données nationale mais également d'intégrer dans sa base de données interne les demandes enregistrées par les autres services. En 2013, les demandes enregistrées par LOGIREM ont été de 10 608 dont 3 064 renouvellements.

Obs 6 : La société ne respecte pas ses obligations d'enregistrement prévues à l'article R. 441-2-1 et suivants du CCH.

Les demandeurs de logements ont l'obligation de saisir leur demande de logement (*ou renouvellement*) en ligne via une plate-forme internet (www.demandelogementlogirem.fr). Si ce service en ligne est une plus-value, les dossiers ne sont en revanche plus acceptés aux différents points d'accueil de la société. En refusant d'enregistrer les dossiers papiers reçus, la société ne respecte pas ses obligations d'enregistrement prévues aux articles R. 441-2-1 et suivants du CCH.

3.2.2 Logements réservés

Au 31 décembre 2013, les deux principaux réservataires étaient l'Etat (26,1%) et les communes (19,5%). Le contingent propre de la société était de 9 599 logements (40,6% du parc total).

Réponses de l'organisme
Nouvelles observations de la Miilos

Obs 5 : L'enquête conjointe SLS et OPS transmise l'année 2012 est erronée, elle est incomplète. En effet, les fichiers transmis ne prenaient pas en compte les ESI se trouvant en ZUS et ZRR, et ne couvraient donc pas le périmètre de l'enquête OPS.

Nous avons constaté une anomalie dans l'acte de gestion permettant de générer cette enquête conjointe SLS et OPS. Une action de traitement dans l'application ULIS permettant de compléter les données OPS n'a pas été lancée. Le mode opératoire a été vérifié et complété pour écarter définitivement cet écueil.

Les statistiques corrigées ont été envoyées aux DDTM le 13 octobre 2014.

Vu.

Obs 6 : Les articles R.441-2-1 et suivants du CCH ne prévoyant pas les modes d'enregistrement des demandes de logement, la société LOGIREM a choisi d'encourager à sa dématérialisation. Cette dématérialisation ne s'est pas faite sans la volonté d'accompagner les demandeurs dans leurs démarches. Une plateforme téléphonique dédiée a notamment été mise en place. Les coordonnées de cette plateforme sont transmises par courrier avec le mode opératoire à chaque demandeur de logement avec la marche à suivre pour son enregistrement au titre de la demande de logement. La plateforme peut donc être saisie

L'outil proposé est une plus-value pour les demandeurs. Néanmoins la plate-forme téléphonique permet l'accompagnement des demandeurs mais n'enregistre pas les dossiers "papier" reçus par Logirem. L'observation est maintenue.

Réponses de l'organisme

par tout demandeur ne disposant pas d'outil informatique pour un enregistrement en ligne de sa demande

De plus, cette dématérialisation va dans le sens des articles 97 et 98 de la loi ALUR qui favorisent l'enregistrement des demandes de logement par voie électronique.

Nouvelles observations de la Miilos

Réservataires	Nombre de logements réservés	Logements réservés (%)
Etat	5 537	26,1%
Collectivités (<i>Commune et Conseil général</i>)	4 519	21,3%
Organismes « collecteurs 1% » et autres	2 531	11,9%
Total	12 587	59,4%

En 2013, afin de ne pas retarder les opérations de renouvellement urbain à Marseille, une part importante du contingent préfectoral a été mise à disposition de LOGIREM pour reloger les familles occupants des logements devant être rénovés ou démolis.

3.2.3 Gestion des attributions

LOGIREM a examiné 5 359 candidatures et procédé à 1 336 attributions de logements (*dont 82 relogements ANRU et 100 dossiers DALO*) en 2013 contre 1 524 en 2012. La commission d'attribution des logements (CAL) a donné 2 456 avis favorables et 2 903 décisions d'ajournement. 282 mutations (*21% des attributions*) ont également été décidées afin de favoriser le parcours résidentiel. Le taux de rotation a été de 6,2% en 2013.

Le règlement d'attribution⁴ prévoit d'attribuer prioritairement les logements en tenant compte notamment de la composition familiale, du niveau de ressources et des conditions de logement actuelles du ménage ainsi que de l'éloignement des lieux de travail ou de la proximité des équipements répondant aux besoins des demandeurs. LOGIREM tient également compte de l'ancienneté des demandes dans sa politique d'attribution, néanmoins 80,9 % des bénéficiaires d'un logement en 2013 étaient enregistrés depuis moins de trente mois (*seuil du délai anormalement long dans les Bouches-du-Rhône*).

Délai attente en 2013	< 3 mois	< 6 mois	< 1 an	1 à 2 ans	3 à 4 ans	5 à 6 ans	7 à 8 ans	9 à 10 ans	Au delà...
Nombre de demandes	324	152	201	456	94	54	31	15	8
En %	24,3	11,4	15,1	34,2	7,0	4,0	2,3	1,1	0,6

Obs 7 : La composition et le fonctionnement de la commission d'attribution de logements (CAL) n'est pas conforme à la réglementation (*articles R.441-2 et 9 du CCH*).

La Mission a analysé les procès verbaux de CAL sur une période de huit mois en 2013 ainsi que les différents documents détaillant le fonctionnement et la composition des commissions d'attribution de logement. Il ressort de ce contrôle plusieurs irrégularités.

- La société réunit concrètement deux fois par mois deux commissions : la première étudie exclusivement les demandes d'attribution sur le secteur de Marseille et la deuxième sur le reste du patrimoine. Bien que le règlement intérieur⁵ et la dernière décision du conseil de surveillance du 12 décembre 2013 identifient respectivement trois et quatre territoires de compétence, c'est en réalité une même et unique CAL qui se réunit plusieurs fois au siège de la société Conformément à l'article R.441-9 du CCH, les membres auraient dû être issus du conseil de surveillance.
- Le président de la CAL doit être désigné en son sein et non par le conseil de surveillance (*cf. article 6 du règlement intérieur de la CAL et article 441-9 alinéa II.1 du CCH*).
- Les personnes désignées par le CS comme membres titulaires ou suppléants sont souvent remplacées par d'autres salariés de la société (*responsable d'agence notamment*). Ces derniers, n'étant pas membres désignés de la CAL, ne peuvent disposer de voix délibératives, seules huit des trente et une CAL analysées avaient atteint le quorum (26%).

⁴ Approuvé lors du 1^{er} conseil de surveillance du 13 décembre 2005.

⁵ Approuvé lors du 1^{er} conseil de surveillance du 13 décembre 2005.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 7 : Nous travaillons actuellement à la refonte de l'organisation de nos commissions d'attribution. Nous avons pris le parti de fonctionner en commissions multiples en créant deux commissions d'attribution : une commission pour la ville de Marseille (à la demande expresse de la Mairie) et une commission pour tous les autres territoires (Bouches-du-Rhône hors Marseille, Vaucluse, Var, Alpes-Maritimes et Corse).

Dans ce cadre, le Directoire a acté le 06/10/2014 les compositions de ces commissions d'attribution (à savoir : pour chaque commission d'attribution, 6 membres titulaires et 6 membres suppléants). Ces compositions de commissions seront validées par le Conseil de Surveillance le 11/12/2014. Les présidents de ces commissions seront élus en leur sein et non plus par le Conseil de Surveillance.

Une convocation avec ordre du jour sera systématiquement envoyée aux préfetures et aux mairies avant chaque séance de commission tout comme les procès-verbaux signés à la sortie de chaque séance

Bien pour la suite donnée.

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos**

Les règlements intérieurs et d'attribution sont en cours de refonte et seront actés par le Directoire le 17/11/2014 puis validés par le Conseil de Surveillance le 11/12/2014.

Concernant l'observation relative aux relogements effectués dans le cadre des opérations ANRU : conformément aux articles L.442-3-1, L.442-3-2, L.353-15 et L.442-6 du CCH, dans la mesure où il s'agit d'un cas de déchéance du droit au maintien dans les lieux assorti d'une obligation pour le bailleur de faire une offre de relogement, il n'y a pas d'examen en commission d'attribution obligatoire. La refonte des règlements intérieur et d'attribution prévoit l'autorisation de ne pas présenter les dossiers de relogements en commissions d'attribution conformément à la réglementation.

De même, l'unique charte relogement signée à la Savine fera l'objet d'une proposition de modification par avenant afin de préciser que les relogements dans le cadre de l'ANRU seront examinés par la Commission Relogement et non pas par l'instance commission d'attribution de logements. L'enjeu pour Logirem est de favoriser le relogement et d'être le plus réactif possible face à la crainte de nos candidats aux relogements d'une exclusion ou d'un refus des commissions d'attribution classiques (3 dossiers, délais de tenue de ces commissions, etc.) plutôt que lors d'une commission de relogement dédiée à ce sujet.

Aucun des articles cités n'autorise à déroger à l'attribution d'un logement en dehors de la CAL. Même s'il est admis que, pour des raisons pratiques, la CAL ne soit pas systématiquement saisie pour des relogements ANRU, les attributions doivent a minima faire l'objet d'une information de la CAL. Il est nécessaire que Logirem applique les procédures mises en place.

- Les procès-verbaux de CAL ne sont pas signés et ne permettent pas la traçabilité des décisions prises. Seule la fiche d'émargement est signée par les personnes présentes. Les décisions prises ne sont ni justifiées ni argumentées. Il est rappelé que toute dérogation exceptionnelle doit impérativement faire l'objet d'une justification (*urgence, candidature unique, relogement, ...*).
- Le planning des commissions est arrêté et diffusé à l'ensemble des partenaires avant le début de l'année. L'ordre du jour réel n'est en revanche pas envoyé à la préfecture en contradiction avec l'article R.441-9 alinéa II du CCH. Au-delà de l'absence d'une diffusion systématique de la liste des logements proposés en CAL, le fonctionnement centralisé de la CAL à Marseille ne permet pas à tous les maires de se déplacer et de jouer pleinement leur rôle au sein des commissions d'attribution de logements.
- Les relogements effectués dans le cadre des opérations ANRU ne sont pas présentés en CAL en méconnaissance de l'article L. 441-2 du CCH (*58 relogements en 2013*). Ce passage en CAL est pourtant prévu dans les projets de chartes de relogement (*une seule a été signée par les associations de locataires pour le projet de rénovation urbaine de la Savine* - Les règlements intérieur et d'attribution de la CAL n'autorisent pas, non plus, les services à ne pas présenter ces dossiers de relogement à cette commission.

Obs 8 : Sur soixante-six dossiers d'attributions de logements examinés, neuf présentaient des irrégularités

Afin de notamment favoriser la mixité sociale, l'attribution de logement à des locataires dépassant les plafonds de ressources est possible sous certaines conditions. Ces dérogations sont néanmoins strictement encadrées et ne sont autorisées que dans les immeubles ou groupes d'immeubles respectant des conditions particulières. Ces conditions⁶ définies dans l'article R.441-1-1 du CCH n'ont pas été respectées et n'autorisaient donc pas l'attribution d'un logement à trois familles dépassant les plafonds de ressources dans les groupes « Les Pins », « La Treille » et le « Phocéén ».

Outre les trois dérogations non autorisées précédemment relevées, des documents obligatoires ne figuraient pas dans six autres dossiers d'attributions (*dossiers incomplets*).

Ces irrégularités sont passibles d'une sanction pécuniaire prévue à l'article L. 451-2-1 alinéa 2 du CCH, dont le montant ne peut excéder dix-huit mois du loyer en principal des logements concernés.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Loyers

En 2013, le loyer mensuel moyen dans le parc conventionné est de 378 € pour une surface habitable moyenne de 69 m² soit 5,6 €/m² de surface habitable. Avec un loyer mensuel moyen dans le parc privé de 12,5 €/m² pour la ville de Marseille en 2013⁷, les loyers pratiqués par LOGIREM sont attractifs et conformes à ceux pratiqués dans le secteur social.

⁶ Avec accord préalable du préfet : dérogation aux plafonds de ressources dans la limite des plafonds PLI lorsqu'au moins 65 % des locataires bénéficient de l'APL; ou bien lorsque 30 % au moins des logements sont occupés par des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60 % des plafonds de ressources et 10 % au plus des logements loués à des ménages dont les revenus n'excèdent pas 120 % des plafonds de ressources.

⁷ Source clameur 2013

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 8 : Concernant les 3 dossiers en dépassement de plafonds de ressources : à l'époque, notre outil informatique était en phase de réglage et ne permettait pas de détecter les erreurs de prise en compte des revenus des candidats. Le système reposait entièrement sur les calculs réalisés par les gestionnaires et bien que des contrôles étaient réalisés, une erreur humaine pouvait se produire.

Il est pris note des actions correctives apportées.

Afin d'éviter ces erreurs :

- la gestion des commissions d'attribution sur notre progiciel Imhoweb a été revue au début de l'année 2013 et des développements ont été réalisés tout au long de cette année 2013 avec notre prestataire afin d'accentuer les points d'alertes et de contrôles notamment sur l'écran de saisie de décisions. Les dossiers contrôlés portaient sur l'exercice 2013 qui était une phase de mise en place et de test de cette nouvelle gestion des commissions d'attribution sur notre progiciel.

Désormais, notre progiciel nous permet d'identifier très rapidement un dépassement de plafond de ressources (alerte visuelle en rouge sur l'écran de saisie des décisions) et ce afin d'anticiper tout risque d'erreur humaine,

- des Responsables Gestion Locative Agence (1 par agence), en poste depuis mi 2014 (postes non pourvus pour l'exercice 2013 qui a fait l'objet du contrôle), ont pour mission d'exercer un contrôle dédié à l'attribution de logements,

- le Pôle Gestion Locative siège a été restructuré au début de l'année 2014 afin

Réponses de l'organisme

d'assurer également un contrôle des dossiers d'attribution traités en agences. Des ateliers axés sur le métier commercial et sur la réglementation en vigueur seront également organisés par ce pôle pour les chargés de clientèle commercial agences et leur responsable gestion locative (un atelier est prévu le 20/11/2014).

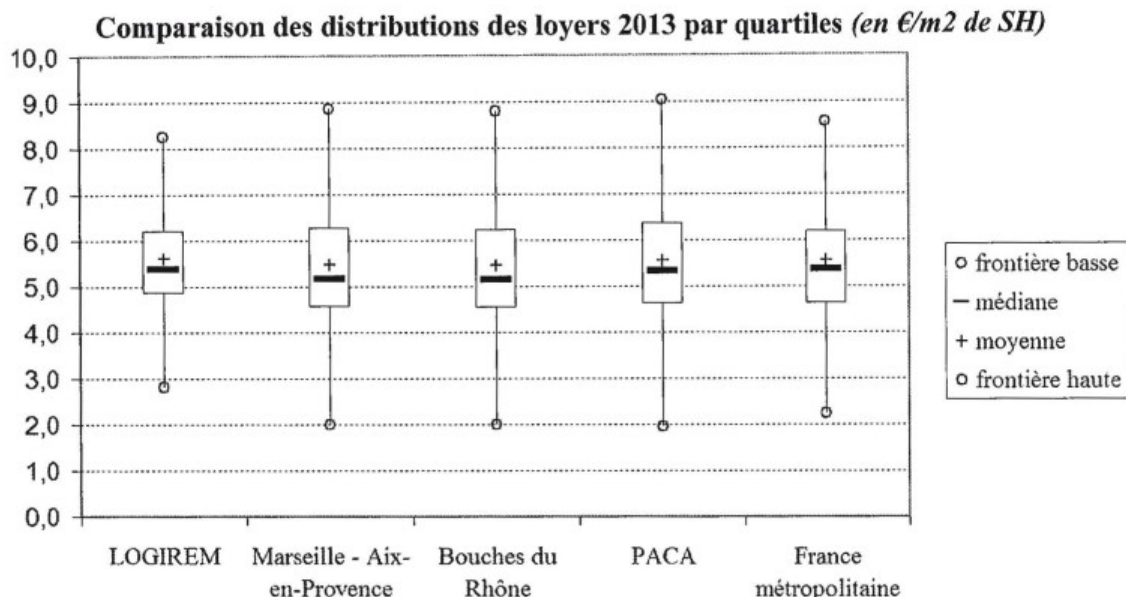
Concernant l'absence de documents obligatoires dans 6 autres dossiers : il s'agit des diagnostics et plus particulièrement des DPE. Cette absence était liée à une erreur de codification sur plus de 6000 DPE (codification qui ne correspondait pas aux références de nos logements).

Cette codification a été modifiée en mars 2014 et un rattachement de ces diagnostics au logement est prévu dans le cadre de la refonte de notre base de gestion locative (ULIS NG) afin d'éviter tout oubli lors de l'édition du bail.

Nouvelles observations de la Miilos

Loyers (année 2013)	LOGIREM	Parc social national	Parc social PACA
Loyer mensuel moyen (en €)	378	362 €	365 €
Surface habitable moyenne (en m ²)	69	67	67
Loyer mensuel par m ² de surface habitable (en €)	5,6	5,6	5,6

Données 2013 : LOGIREM sur 18.822 logements / données RPLS



La proposition de hausse des loyers est soumise systématiquement à l'avis du conseil de surveillance. En 2009 et 2010, les hausses ont été supérieures aux recommandations ministérielles. Elles ont été appliquées au 1^{er} janvier ou au 1^{er} juillet de l'année et ont été modulées pour chaque groupe dans une fourchette de 0 à 5 %.

Années	2009	2010	2011	2012	2013
Hausse annuelle de loyers	2,75 %	1,50 %	de 0% à 1,10 %	de 0% à 1,90 %	2,15 %
Recommandation ministérielle ou hausse maximale autorisée à partir de 2011 ⁸	2,38 %	1,00 %	1,10 %	1,90 %	2,15 %

En 2012, le conseil de surveillance a décidé d'une hausse de 1,9 % pour la totalité des groupes (CS du 13 décembre 2011). Au final, un tiers des logements s'est vu appliqué une hausse plus faible sans que le conseil de surveillance n'en soit informé. Depuis 2013, la hausse est globalement uniforme et égale à l'indice IRL du troisième trimestre pour l'ensemble des locataires.

Obs 9 : L'analyse des loyers pour l'année 2013 indique que trente-cinq logements sont en dépassement des plafonds conventionnels actualisés.

Les dispositions de l'article L. 353-2 du CCH et de ses textes d'application ne sont pas respectées pour trente-cinq logements

Parmi ces dépassements :

- six dossiers concernent des dépassements de loyers dérogatoires appliqués systématiquement au logement sans tenir compte de la situation financière du locataire; l'article 8 de la convention PLUS prévoit une majoration des plafonds au plus de 33 % pour les logements attribués dans les conditions de l'article 7-III-b (*mixité sociale*) ; les six locataires retenus par l'organisme ne dépassant pas les plafonds de ressources lors de l'attribution, les loyers facturés ne peuvent dépasser les plafonds normaux fixés dans la convention;

⁸ loi de finances n° 2010-1657 du 29/12/2010 art. 210 III modifié par la loi Alur du 24 mars 2014

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 9 :

* 6 logements identifiés en loyers dérogatoires en application de l'article 8 de la convention PLUS ("PLUS PLUS"), mauvais paramétrage dans le système. Vu.

=> Solutions apportées : modification du paramétrage actuel et remboursement aux locataires occupants.

* Pour les 29 autres dépassements identifiés:

- 19 logements (Domaine de Zeus, Printemps, Moulin de Rimbaud, San Gaetano) sont concernés par un taux de loyer erroné. Aucune

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

hausse n'a eu lieu depuis 2008,

- 7 logements (Myrtes) sont concernés par une erreur de calcul dans la hausse du loyer,

- 3 logements (Terrasses du Verduron) sont concernés par une différence due à un arrondi,

=> Solution apportées :

- Ces plafonds vont être revus aux plafonds réglementaires et les locataires feront l'objet d'un remboursement sur les sommes qui s'avèreraient avoir été demandées à tort.

- Depuis 2008, le système a été sécurisé par la constitution d'un pôle gestion locative et d'un double contrôle par la DEX qui valide avant tout envoi à la préfecture les augmentations des loyers.

- Avec la mise en place du nouveau progiciel métier courant 2015, mise en place d'un visa au niveau du responsable sur toutes les augmentations de loyers et de conventions.

- vingt-deux dépassements ont été identifiés par la société; ils n'ont pas fait l'objet d'un remboursement mais uniquement d'un blocage des hausses de loyer (*notamment sur les groupes « Moulin de Rimbaud » depuis 2008 ou « les Myrtes » depuis 2009*).

Ces dépassements sont faibles et concernent moins de 0,2 % des logements conventionnés. La société doit impérativement procéder à la régularisation de ces anomalies et au remboursement des locataires. En cas d'inexécution de la convention par le bailleur, LOGIREM s'expose à une sanction financière pouvant aller jusqu'à neuf mois du loyer maximum prévu par la convention (*article 22-II des conventions APL*).

LOGIREM a 58,7 % de son parc de logements en dehors des ZUS qui est soumis au supplément loyer de solidarité (SLS). Au 31 décembre 2013, le taux de foyers assujettis au SLS est de 2,5 %. L'enquête est sous traitée et le SLS est normalement facturé dès le mois de janvier. Aucune procédure n'est prévue pour les locataires dépassant les 200% des plafonds de ressources⁹ ou n'ayant pas répondu à l'enquête SLS. Le SLS forfaitaire est appliqué en cas de non réponse et remboursé après transmission des justificatifs par le locataire.

SLS	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de locataires assujettis	481	701	544	530	532
Montant mensuel ¹⁰ du SLS encaissé (€)	24 968	32 794	52 983	47 506	54 666
Quittancement des seuls locataires taxés (€)	176 426	261 954	207 490	211 688	221 519

3.3.2 Charges récupérables

L'examen de la gestion des charges récupérables a porté sur l'exercice 2012. Début 2014, LOGIREM a entamé une décentralisation en agence du suivi des charges. Un responsable des charges restera positionné au siège, à la direction de l'exploitation. Un rapport sur les charges est établi annuellement par le contrôle de gestion pour la direction administrative et financière. Il présente une analyse globale des charges, hors l'eau froide individuelle, par type de dépense, par agence et par programme.

Obs 10 : Le suivi des charges mérite d'être amélioré et doit strictement se conformer aux textes en vigueur.

En 2012, LOGIREM a récupéré le coût total de vingt-neuf gardiens en méconnaissance du décret modifié du 19 décembre 2008 qui limite à 75 % la récupération des dépenses correspondant à la rémunération et aux charges sociales et fiscales des gardiens qui assurent l'entretien des parties communes et l'élimination des rejets. La société doit régulariser sans délai cette situation et effectuer les remboursements y afférents aux locataires concernés.

La société effectue la régularisation des charges et le cas échéant le réajustement des provisions en avril pour l'eau froide individuelle et en septembre/octobre pour le reste des charges. Si les amicales de locataires sont consultées en amont de la régularisation, en revanche le locataire n'est pas destinataire du décompte par nature de charges et du mode de répartition un mois avant la régularisation en méconnaissance de l'article 23 de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs. Les pratiques de LOGIREM doivent se conformer sans délai à la réglementation en vigueur.

Des sur ou sous provisionnements présentant des écarts de plus ou moins 20 % par rapport aux charges constatées portent sur 119 résidences comprenant 2 536 logements La société doit veiller à améliorer l'ajustement des provisions sur ces programmes.

Soixante-cinq résidences comprenant 11 184 logements ont un niveau de charges récupérables supérieur à 20 €/m² de surface habitable. La société portera une attention particulière à ces résidences pour mettre en oeuvre, dans la mesure du possible, toute mesure visant à réduire le coût de ces charges.

⁹ L'article L.442-3-3 du CCH ne prévoit pas le droit au maintien dans les lieux pour les locataires dépassant de plus de 200% les plafonds de ressources pendant 2 années consécutives.

¹⁰ Du mois de décembre de l'année N

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 10 : Logirem procédera au remboursement des charges trop perçues aux locataires concernés. Vu.

De plus, le traitement des charges récupérables a fait l'objet d'une modification dans l'organisation en se plaçant dorénavant sous la responsabilité de la direction de l'exploitation. Un analyste de charges a été nommé en septembre 2014 afin de piloter cette activité et s'assurer de la conformité des textes en vigueur.

Enfin, une partie du patrimoine Logirem construit dans les années 70, notamment à la demande des pouvoirs publics pour résorber les situations de mal logement, présente un niveau de performance énergétique insuffisant. Un programme ambitieux et complexe à établir de réhabilitations est en cours de réalisation afin de pouvoir traiter un grand nombre de ces résidences du point de vue du développement durable et de la performance énergétique, et ainsi diminuer la facture globale pour les habitants. Bien.

3.3.3 Assurances habitation

Obs 11 : La société doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que les locataires souscrivent une assurance habitation conformément à la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989.

L'article 7 de la loi du 6 juillet 1989 impose au locataire l'obligation « de s'assurer contre les risques dont il doit répondre en sa qualité de locataire et d'en justifier lors de la remise des clés puis, chaque année, à la demande du bailleur... ».

LOGIREM indique un taux de retour de seulement 52% au recueil annuel des attestations d'assurance. La société doit mettre en place une procédure plus efficace de relance des locataires n'ayant pas fourni leur attestation d'assurance.

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

La gestion des impayés est en cours de décentralisation dans les agences, le siège conservant la gestion des locataires partis, des commerces et des associations.

L'information auprès de la CAF/MSA est faite de manière automatisée.

Des tableaux de bord sont élaborés, mis à jour et transmis régulièrement aux agences.

Les passages en perte sont décidés par la directrice de l'exploitation qui transmet la liste des locataires concernés à la direction administrative et financière. Ils concernent les impayés des locataires partis sans laisser d'adresse avec constat d'insolvabilité, en procédure banque de France, décédés sans héritiers connus, expulsés pour squat ou avec une dette inférieure à deux cents euros non aboutie. Pour les impayés présents, il s'agit des locataires faisant l'objet d'un jugement de faillite, d'effacement de dettes ou d'un plan de rétablissement personnel.

A fin 2012, LOGIREM compte 2 445 locataires dont les créances sont considérées comme douteuses. La dette totale est de 6,8 M€, provisionnée à hauteur de 5,8 M€. Parmi ceux-ci, 979 sont présents ce qui représente 5 % du parc occupé.

Environ la moitié des locataires règle leur loyer par prélèvement. En moyenne annuelle sur les trois dernières années, 150 expulsions ont été prononcées par le juge et une centaine ont été effectuées avec ou sans le concours de la force publique.

Malgré un contrôle interne qui mérite d'être amélioré et des relations à affiner entre la direction de l'exploitation et la direction financière, LOGIREM maîtrise sur un plan financier ses impayés. Le tableau ci-après compare l'évolution et le niveau des créances locataires à la médiane nationale :

En % des loyers et charges récupérées	2008	2009	2010	2011	2012	Médiane des ESH 2011
Evolution des créances locataires	0,9	1,6	1	1,2	1,1	1
Créances locataires	10,7	11,3	11,5	11,6	12,4	12,4

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

3.5.1 Gestion de proximité

La gestion de proximité est assurée principalement par les responsables opérationnels de cités (ROC) qui sont rattachés à des unités de gestion (UG) et à l'une des cinq agences de la société. Certains personnels, qui avaient des tâches de gestionnaires ou de supervision sont progressivement amenés à procéder au nettoyage des parties communes et à la manipulation des ordures ménagères. Cela permet à la société de récupérer une partie des salaires de ces personnels.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 11 : Depuis début 2013, mise en place d'un chrono mailing visant les locataires dont l'assurance arrive à expiration d'ici 2 mois ou ceux dont l'assurance a expiré. Ces courriers sont émis tous les mois.

Vu.

Au 15/10/2014, nous avons une incertitude sur la réalité de l'assurance de 35 % de nos locataires.

Avec la loi ALUR, mise en place de l'assurance de groupe courant 2015 selon un process en cours d'écriture.

Les réclamations des locataires sont directement saisies par les ROC¹¹ dans le progiciel ULIS. L'application permet d'extraire facilement la liste et l'état des réclamations. La mission a cependant relevé que certaines réclamations « non techniques » ou des courriers reçus faisant l'objet d'un suivi spécifique (*signalement par exemple*) ne sont pas systématiquement saisies dans ULIS. Il en est de même pour les réclamations concernant les opérations ANRU (*gérées par la DMO*) et celles relatives aux incivilités (*traitées par le PQV*).

L'enquête de satisfaction clients, confiée à un prestataire extérieur, a été lancée annuellement jusqu'en 2013 sur un panel représentatif de 1 100 locataires. La société a décidé d'en modifier la périodicité en la rendant triennale (*prochaine enquête globale de qualité de service prévue en 2016*). Des enquêtes de satisfaction sont en revanche réalisées semestriellement auprès de l'ensemble des nouveaux entrants (*délai de trois mois dans l'ancien et six mois dans le neuf*). Sur l'enquête globale 2013, il ressort que le niveau de satisfaction des locataires de 68% est en baisse de 5% par rapport à l'année 2012. L'insatisfaction porte principalement sur la gestion des réclamations, sur les charges et sur la propreté des parties communes. Le système d'enregistrement et de suivi des réclamations étant opérationnel, LOGIREM doit continuer ses efforts de réponses aux locataires, en s'attachant à enregistrer de façon exhaustive les réclamations et, si possible, en analysant la satisfaction des locataires sur le traitement de leurs réclamations.

3.5.2 Concertation locative

Le conseil de surveillance du 12 décembre 2013 a prolongé le plan de concertation locative actuel pour une année supplémentaire dans l'attente d'un accord des quatre fédérations représentatives sur le prochain plan de concertation locative triennal. Deux organes de concertation ont été mis en place, les conseils de concertation locative locaux (*CCLL*) créés au niveau de chaque résidence avec une association de locataires et le conseil de concertation locative du patrimoine (*CCLP*), créé au niveau de l'ensemble de la société. Ces instances se réunissent environ trois fois par an.

3.5.3 Surveillance et gardiennage

Obs 12 : La société doit renforcer le gardiennage et la surveillance de certaines résidences conformément à l'article R. 127-1 du CCH et aux articles L. 271-1, R. 271-1 et suivants du code de la sécurité intérieure.

Les bailleurs ont l'obligation d'affecter un effectif minimum de personnes aux fonctions de gardiennage ou de surveillance¹². LOGIREM possède plusieurs résidences soumises aux dispositions de ces articles et pour lesquelles les équivalents-temps plein comptabilisés sont actuellement insuffisants. Sont notamment concernés les groupes de plus de cent logements « la Bricarde », « Picon - Busserine », « Visitations », « Paese Novo », « les Comtes » et « Sainte Jeanne » mais également les groupes d'immeubles situés dans un même périmètre (*par exemple, « Casa Bella » et « Prima Vera » à Bastia*). LOGIREM doit procéder à la vérification des effectifs présents et comptabilisables afin de renforcer, le cas échéant, sa présence sur ces groupes et éviter les risques pour la sécurité et la tranquillité des locaux et ce, dans les conditions définies par les articles L. 271-1, R. 271-1 et suivants du code de la sécurité intérieure.

3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

L'analyse de l'enquête d'occupation sociale et du profil des nouveaux entrants montre le caractère social de l'occupation du parc de la LOGIREM. La société joue notamment un rôle

¹¹ Responsable Opérationnel de Cité

¹² Une personne à temps plein ou équivalent temps plein par tranche de cent logements locatifs situés dans un immeuble ou groupe d'immeubles collectifs formant un ensemble situé soit dans une zone urbaine sensible, soit dans une commune dont la population dépasse 25 000 habitants ou qui est comprise dans une aire urbaine d'un seul tenant regroupant au moins 50 000 habitants

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 12 : La réglementation relative au gardiennage et à la surveillance fixe les principes d'ordre général, quels que soient les sites concernés et leur niveau de difficultés.

La particularité d'une grande partie du patrimoine géré par Logirem nous amène à travailler sur les bons dispositifs de gardiennage à mettre en œuvre sur les sites sensibles, qui permettraient d'apporter le meilleur cadre de vie possible aux habitants et de préserver l'efficacité des missions et la sécurité de notre personnel.

Face à nos enjeux multiples, l'objectif de notre société est de financer et mettre en œuvre le système le plus efficace au service de nos habitants.

Les difficultés rencontrées par Logirem pour recruter des gardiens dans les quartiers sensibles et pour assurer la sécurité de ces derniers ont amené le déploiement de

Réponses de l'organisme

prestataire de service pour assurer des missions d'entretien et de nettoyage des résidences. Ces prestataires, bien que non contractuellement en charge du gardiennage, assurent néanmoins une partie de la surveillance de nos patrimoines. De même les engagements récurrents et pérennes de Logirem sur des missions d'accompagnement des politiques de la ville démontrent sa volonté de présence et d'accompagnement du tissu local : chantiers d'insertion dans le cadre de l'ANRU et hors ANRU (Picon Busserine, Savine, Font Vert, Baou de Sormiou, Vitrolles les pins, etc.), chantiers jeunes, un service qualité de vie dédié à la médiation et à l'ingénierie sociale dans les quartiers, une proposition de participation à une vingtaine d'emplois d'avenir dans le cadre du projet "médiateur de paisibilité" du Préfet de Région... L'engagement également de la Fondation Logirem par la présence in situ d'Artistes "créateurs de lien social" depuis plus de 6 ans démontrent encore une fois son engagement social.

De plus, lors du contrôle, il n'a peut être pas été porté à la connaissance de vos inspecteurs que fin 2013, l'Etat a défini un Plan de Sécurité et de Cohésion Sociale (PSCS) en faveur de Marseille dans le cadre duquel l'Etat prend l'initiative d'un projet pour le déploiement de 210 "médiateurs de paisibilité" dans les quartiers les plus en difficulté, avec un engagement à financer jusqu'à 25% du dispositif aux cotés des bailleurs sociaux. Ce projet s'est concrétisé par un appel à projets lancé fin octobre 2014 prévoyant que 12 médiateurs soient affectés aux sites Logirem, ces derniers étant considérés comme personnels assurant des activités de gardiennage et de surveillance.

Nouvelles observations de la Miilos

Cette information n'a pas été communiquée lors du contrôle. Il appartient à Logirem de vérifier les conditions d'application des articles R271-1 et suivants afin de ne pas être exposée aux amendes prévues à l'article R271-7 du code de la sécurité intérieure. En l'état des informations apportées, l'observation est maintenue.

particulièrement important à Marseille où elle est fortement impliquée dans 6 des 14 conventions ANRU.

La société doit néanmoins corriger sans délai le fonctionnement et la composition de la commission d'attribution des logements (*CAL*) afin de se mettre en conformité avec la réglementation. Elle doit également veiller à assumer ses obligations d'enregistrement des dossiers papiers des demandeurs.

Une vigilance est également attendue sur la qualité des données transmises à l'Etat ainsi que sur les conditions d'attribution des logements.

La société doit améliorer le suivi des loyers et des charges locatives et procéder, le cas échéant, aux remboursements des locataires concernés, soit par des dépassements des plafonds maximums autorisés, soit par des charges récupérées irrégulièrement.

La société doit également renforcer le gardiennage et la surveillance des groupes concernés par les articles L. 271-1 et R. 271-1 du code de la sécurité intérieure.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2013, la société comptait 21 186 logements et 101 équivalents-logements foyers. Agé en moyenne de 35 ans, son parc est conventionné à 98,5 %. Celui-ci est essentiellement collectif (*à plus de 96 %*), composé de grands logements (*44,7 % de logements T4 et plus*) et fortement implanté en ZUS (*41,3 %*) tout particulièrement sur l'agglomération de Marseille où elle compte plus de 8 744 logements en ZUS.

Obs 13 : LOGIREM a procédé à la réalisation d'une opération, effectuée dans le cadre d'une VEFA (*vente en état futur d'achèvement*), en dehors des dispositions de l'article L. 411-1 définissant l'objet principal des SA d'HLM.

L'objet principal des SA d'HLM est la gestion et le développement du patrimoine locatif social, tel que défini par l'article 411-1 du CCH. Elles ont pour prérogative la réalisation de logements en vue de leur location ou de favoriser l'accession à la propriété (*avec des conditions de revenus plafonds*) pour des personnes aux ressources modestes ou défavorisées. L'article L. 422-2 du CCH complète les possibilités d'intervention de ces SA d'HLM. L'opération "les hauts de Louvain", 217, chemin du rouet à Marseille (*mise en service en 2009*), acquise en VEFA par LOGIREM pour des logements non conventionnés hors du domaine du logement social, ne respecte pas les dispositions de ces deux articles du CCH.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

LOGIREM a orienté sa stratégie sur les bases d'un accord cadre, signé le 23 février 2010 avec l'Etat, portant sur une série d'engagements :

- l'accroissement de l'offre de logement social en priorité sur les territoires tendus ;
- l'intégration de la dynamique développement durable (*outil de performance et de progrès pour le logement et service apporté aux locataires*) ;
- le respect de la charte qualité et le développement d'outils performants de la mesure du service réalisé ;
- la mise en œuvre du droit au logement opposable (*DALO*) ;
- la réponse au défi du vieillissement de la population et du handicap par une offre de logements et de services diversifiés ;

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 13 : En 2009 lors de la livraison du programme HAUTS DE LOUVAIN, la convention de conventionnement de ce parc ainsi que les conventions de réservation avaient fait l'objet d'échange avec l'Etat et avec les réservataires (CILGERE et ASTRIA, Vu.

Or à ce jour ce programme ne présente effectivement aucune convention dument signée. Cependant il est important de souligner que les loyers de ce programme respectent le loyer plafond du financement PLI et il est exploité comme un parc conventionné (commission d'attribution, augmentation des plafonds conventionnels et des plafonds de loyers). Seul un dépassement des plafonds de ressources PLI a pu être constaté au cours de ces 4 dernières années sur les attributions de cet ensemble immobilier.

Désormais les attributions se feront dans le respect des plafonds de ressources PLI

- le développement d'actions de médiation pour le bien vivre ensemble dans les immeubles et du partenariat avec la police et la justice pour la sécurité quotidienne des locataires et des personnels.

S'appuyant sur le plan stratégique du patrimoine (*PSP*), approuvé par le conseil de surveillance du 25 novembre 2005 et dont une mise à jour a été entérinée par le conseil de surveillance du 3 décembre 2010, la convention d'utilité sociale (*CUS*), signée en date du 10 juin 2011, prévoit une stratégie déclinée selon trois axes:

- une politique patrimoniale et d'investissement:
 - développement de l'offre nouvelle ;
 - amélioration et entretien du patrimoine existant ;
 - politique de vente ;
 - rassemblement de l'offre et de la demande dans une approche territoriale ;
 - maîtrise des consommations ;
- une politique de gestion sociale ;
 - renforcement de l'aide pour les mutations et la mixité ;
 - accueil des personnes défavorisées et des publics spécifiques ;
 - prévention des impayés et des expulsions ;
 - accompagnement social des familles en difficultés ;
- une politique pour la qualité de service rendu :
 - organisation de la gestion de proximité (*charte qualité*) ;
 - traitement des réclamations ;
 - prestations d'entretien et de nettoyage ;
 - évaluation des attentes des locataires ;
 - sécurité des équipements et des personnes.

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

4.3.1 Rythme de construction depuis les cinq dernières années et objectifs de production

Les tableaux ci après présentent le nombre annuel de logements locatifs mis en service entre 2009 et 2013 et le prévisionnel de 2014 à 2017.

Logements locatifs mis en service	2009	2010	2011	2012	2013	Total sur la période	Moyenne annuelle sur la période
Production neuve	174	369	174	288	0	1005	201
Acquisition Amélioration	61	71	48	27	10	217	43
VEFA	139	56	0	76	65	336	67
Total	374	496	222	391	75	1558	312

Prévisionnel logements locatifs mis en service	2014	2015	2016	2017	Total sur la période	Moyenne annuelle sur la période
Production neuve	219	86	439	210	954	191
Acquisition Amélioration	13	50	50	50	163	33
VEFA	97	316	77	140	630	126
Total	329	452	566	400	1747	349

La société est en retard par rapport aux engagements pris dans la CUS (2 030 logements locatifs mis en service de 2011 à 2016). Pour tenir les objectifs annoncés, la société devra réaliser les

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

chiffres ambitieux présentés dans son prévisionnel et affichés dans le deuxième tableau ci-dessus.

4.3.2 Capacité de l'organisme à construire ou acquérir des logements

La fonction production est scindée en deux directions depuis 2006 : la direction stratégie et développement (DSD) et la direction de la maîtrise d'œuvre (DMO).

La DSD est constituée de trois pôles, le premier pôle « développement » constitué de trois antennes couvrant chacun des départements côtiers (*Bouches-du-Rhône, Var et Alpes-Maritimes*) a en charge la prospection et l'acquisition de foncier, les achats de logements en VEFA ainsi que les opérations d'acquisition-amélioration en centres anciens. Ce pôle travaille en étroite collaboration avec le deuxième pôle « études et marketing », qui, à partir des études de marchés territorialisées (*dynamique de territoire, SCOT, PLU, connaissance du client*), propose une stratégie de développement sur chaque bassin intercommunautaire. Ce pôle concentre également les données des enquêtes effectuées par la société (*exemple : OPS*), l'élaboration de la convention d'utilité sociale et le plan stratégique de patrimoine. Un troisième pôle « accession » a en charge les ventes aux résidents. Les ventes en bloc ne font pas partie de ce pôle et sont suivies par une cellule « ventes d'actifs » directement rattachée au directeur. Deux remarques à propos de cette direction, d'une part, les réserves foncières de la société sont relativement faibles et, d'autre part, comme indiqué précédemment, les procédures doivent être nomenclaturées et reliées au manuel qualité de la société. Quelques procédures restent à écrire.

La DMO est organisée autour de trois pôles. Le pôle « construction neuve » comprend six chefs de projet et quatre assistantes. Impliqué bien en amont lors des opérations menées par la DSD, son intervention s'achève à la livraison des bâtiments à la direction de l'exploitation (DEX). Le pôle « réhabilitation » est constitué de douze personnes et a en charge, schématiquement, les travaux d'amélioration des nouvelles acquisitions et les grands travaux de réhabilitation. Pour ce pôle, une procédure est également à produire pour clarifier les frontières d'intervention avec la direction de l'exploitation sur l'entretien courant. Le troisième pôle « renouvellement urbain » traite, avec ses trois cellules, l'ensemble de la problématique renouvellement urbain. La cellule administrative et financière a en charge l'aspect administratif et financier des domaines recherche de financement, suivi de la comptabilité, documents de présentations aux instances internes et externes. La cellule relogement gère l'aspect hébergement des locataires impactés et anime la commission de relogement. Enfin, la cellule « renouvellement », composée de trois chargés d'affaires, pilote toutes les opérations en cours (*cf. § 5*).

Il est à noter que la procédure régissant l'interface entre DSD et DMO n'est pas encore opérationnelle.

Deux fois par mois, le comité d'investissement composé du président du directoire, des membres du directoire et des directeurs concernés (*administratif et financier, stratégie et développement, maîtrise d'œuvre, exploitation*) formule un avis aux différents stades d'avancement d'une opération, de l'achat du foncier à la clôture.

La production classique de type PLUS a représenté 50 % de la production de ces cinq dernières années. Les produits destinés à des ménages défavorisés gardent une part significative (18 %) et restent tout particulièrement ciblés dans les opérations d'acquisition-amélioration. Les produits intermédiaires de type PLS (12%) restent très variables d'une année sur l'autre et concernent plutôt les petits logements. La typologie de la production ne résulte pas d'une stratégie globale formalisée mais semble davantage répondre à des besoins territorialisés. L'utilisation de la VEFA reste inégale. Elle a été utilisée comme un levier de développement dans la période du précédent contrôle, sa place est désormais plus marginale en fonction des opportunités.

Depuis 2009, une partie de l'offre nouvelle (10%) est constituée de logements adaptés au profit des personnes âgées et handicapées..

Les opérations d'accession sont maintenant beaucoup plus présentes par rapport à la période du précédent contrôle et représentent environ 23% des logements mis en service de 2009 à 2013.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.4 MAINTENANCE DU PARC

La maintenance du parc relève de deux directions ; l'entretien courant est pris en charge par le pôle technique au sein de la direction de l'exploitation, tandis que les projets de réhabilitations lourdes sont conduits par la direction de la maîtrise d'œuvre (*voir ci dessus*).

En ce qui concerne l'entretien courant le pôle technique dépendant de la direction de l'exploitation pilote cette activité avec une équipe au siège de la société (*administratifs, suivis contrats, ascenseurs, chaufferies collectives*) et des techniciens installés en agence. L'expertise en matière de sécurité a été renforcée par la présence d'un référent sécurité : outre les visites de contrôles périodiques relatives aux ascenseurs, à la sécurité incendie et à celle des aires de jeux, il apporte son expertise aux acteurs de terrain au travers d'un certain nombre de fiches techniques et de formations thématiques. Il est apparu au cours de l'entretien avec les personnels de ce pôle que de nombreux comités (*codex, cotech, comité « revue de projet », copil(s), ...*) inter-direction (*ou non*) fonctionnent sans que leur existence ne soit définie dans un document référencé.

Les dépenses annuelles d'entretien (*entretien courant et gros entretien*) ont progressé très significativement sur la période du contrôle et sont nettement supérieures aux 35 % de la moyenne nationale (*cf. § 6.2.*).

Le business plan en cours (2014-2017) prévoit l'amélioration de 5 230 logements pour un montant de 131 M€

4.4.1 Etat du patrimoine

La visite de patrimoine a porté sur 38 % du parc locatif conventionné ; elle a permis de constater une bonne présence et une implication des acteurs de terrain, même si la connaissance et surtout la recherche des procédures est absente. Il a été noté d'importants efforts dans la gestion de proximité, cependant, la société doit porter une vigilance accrue sur plusieurs dysfonctionnements :

- présence d'encombrants: "Savines, Castellane, Consolat, Bricarde, Gavotte Peret, Picon, Busserine, Micocouliers, Visitation, Les Oléandres, Phocéan, Edouard Vaillant Les comtes, Maritima II";
- présence d'épaves : "Corvette, Bricarde, Picon, Casa bella/Prima vera";
- absence d'affichage dans certaines entrées d'immeubles : "Savines, Castellane, Consolat, Micocouliers, Visitation, les Oléandres, les colimaçons";
- perte de la maîtrise de certains locaux communs et de caves : "Savines, Castellane, Consolat, Bricarde, Gavotte Peret, Busserine, Micocouliers, Visitation, Edouard Vaillant, les Comtes" (*les démarches de reconquête de ces locaux doivent impérativement être maintenues*) ;
- gaines techniques ouvertes : "Savines, Bricarde, Picon, Busserine, Micocoulier, les Comtes".

L'âge du parc, sa localisation et sa configuration impliquent des besoins importants en matière de réhabilitation, que la société s'efforce de prendre en compte dans son business plan, et notamment, dans le cadre des projets de renouvellement urbain.

4.4.2 Les diagnostics techniques

Les diagnostics de performance énergétique (*DPE*) ont tous été réalisés en 2011 sur l'ensemble du parc et la société a engagé une véritable politique volontariste dans l'amélioration énergétique de ses logements, en particulier, ceux restant encore classés défavorablement. Le plan d'entretien s'est appuyé sur ces diagnostics pour engager certains programmes de réhabilitation.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

En ce qui concerne le sujet amiante, les dossiers techniques amiante (DTA) et les repérages associés ont été réalisés en 2005. La société a bien identifié, dès fin 2011, les nouvelles dispositions introduites par le décret n° 2001-629 du 3 juin 2011, en particulier pour les parties privatives, en proposant au directoire un plan d'action Un appel d'offres est en cours pour respecter l'ensemble des nouvelles dispositions.

4.4.3 Les ascenseurs

La société dispose d'un parc de 440 ascenseurs sur lequel un programme important de réhabilitation (*remplacement ou amélioration*) a été réalisé. Leur fonctionnement est suivi à l'aide d'indicateurs mensuels tels que le nombre, la nature (*technique, usage anormal, malveillance, cause extérieure,...*) et la durée des pannes supérieures à quatre heures ou le nombre de jours d'arrêt Les contrôles réglementaires ont été effectués.

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

La stratégie de vente de logements aux habitants, engagée par LOGIREM, vise le double objectif de permettre une accession à la propriété d'un certain nombre de locataires et de dégager des ressources pour soutenir le développement du logement social locatif. Une attention particulière est portée sur le choix du patrimoine proposé à la vente, à la sécurisation des accédants ainsi qu'au fonctionnement ultérieur de la copropriété. Dans tous les cas, LOGIREM veille à ne pas vendre plus de 50 % d'un programme, afin de garder la maîtrise de la gestion de la copropriété.

La CUS prévoit un objectif de 1 311 logements proposés à la vente et de 416 vendus à leurs occupants sur la période 2011-2016 (*environ 70 logements en moyenne par an*). En conformité avec les dispositions du CCH (*articles L. 443-7, L. 443-12 et R. 443-12*), le conseil de surveillance délibère annuellement sur la politique de vente. Il détermine les orientations générales et les logements proposés à la vente.

Trois procédures sont rédigées (*vente aux habitants, suivi de la commercialisation et travaux des logements mis à la vente*). Cependant, comme indiqué précédemment, celles-ci ne sont pas nomenclaturées et ne sont pas répertoriées dans le catalogue des procédures de la société. Les avis des maires sont systématiquement requis ainsi que l'estimation de France Domaine. Les locataires de LOGIREM sont en priorité informés de la vente par affichage dans les halls d'immeubles. Si dans un délai de deux mois aucune personne ne s'est manifestée, l'organisme se réserve le droit de vendre à un tiers non locataire de LOGIREM. Lorsqu'il y a plusieurs candidats pour un même bien, l'organisme n'a pas institué de commission pour opérer un choix, c'est le premier qui signe le compromis qui obtient le logement.

Le tableau ci-dessous reprend le bilan des ventes réalisées au cours de la période examinée (2009-2013) :

Ventes	Locataires occupants	Autres locataires LOGIREM	Extérieurs	Total
Statut de l'acquéreur	84	58	83	225

Les ventes sont toutes réalisées dans la fourchette des plus ou moins 35 % de l'évaluation domaniale. Les logements proposés à la vente ont bien été construits ou acquis depuis plus de dix ans. Par ailleurs, ont été vendus dix-neuf garages (95 k€).

Le tableau ci-dessous récapitule le total du produit réalisé par ces ventes.

Ventes réalisées	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Nombre de logements vendus	35	35	51	30	74	225
Total des cessions réalisées (en k€)	3 832	3 658	5 572	3 424	8 922	25 408

Au moment du contrôle, neuf résidences (786 logements), situées sur les Bouches-du-Rhône, les Alpes-Maritimes et la Corse étaient commercialisées.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Concernant les ventes en bloc, le tableau ci-dessous récapitule les ventes réalisées pour un montant total de 11 586 k€ :

Nombre de ventes réalisées	2009	2010	2011	2012	2013
Résidence Le Clos des Aliziers	0	0	0	0	103
Résidence Les Auches	0	0	0	0	47
Résidence La Source	0	0	0	0	30
Résidence Le Château	0	0	0	0	16
Résidence La Sapinière	0	0	0	0	45
Résidence Le Pré Carré	0	0	0	0	28
Total	0	0	0	0	269

4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

LOGIREM a affiché des objectifs ambitieux de développement dans sa convention d'utilité sociale, l'examen des bilans à environ mi-parcours montre un retard par rapport aux objectifs de cette convention. Ceux-ci ne seront tenus que si le prévisionnel des trois prochaines années est avéré. Les logements neufs de type PLUS ont représenté 50% de la production. Les produits destinés à des ménages défavorisés gardent une part significative. Les opérations d'accession sont maintenant beaucoup plus présentes. L'état du parc, son âge, sa localisation impliquent des besoins importants en matière de réhabilitation. Ainsi, la maintenance se caractérise par des dépenses annuelles d'entretien en progression et significativement supérieures aux moyennes nationales.

5. RENOVATION URBAINE

La SA d'HLM LOGIREM est fortement engagée dans des opérations de renouvellement urbain. Au moment du contrôle, elle était engagée dans neuf projets ayant fait l'objet d'une convention ANRU. La majorité d'entre elles se situe à Marseille (*Plan d'Aou, Les Créneaux, La Savine, Baou de Sormiou, Picon Busserine, ZUS centre nord*), elle est également impliquée sur d'autres villes de la région PACA, en particulier Nice (*Les Moulins*), Vitrolles (*Les Pins*) et La Ciotat (*La Maurelle*). A ce jour, la société est en négociation avec l'ANRU (*PNRU 2*) pour quatre nouveaux programmes pour les ensembles "*Air bel*" et "*La Castellane*", une deuxième phase sur "*La Savine*" et une dernière opération sur "*Picon Busserine*". Un premier protocole de préfiguration est en cours.

Au total, il y a 967 logements à démolir, 1 038 constructions neuves ou acquisitions-améliorations à réaliser, 1 111 logements à réhabiliter et 1 411 logements concernés par une résidentialisation. Le coût prévisionnel de l'ensemble s'élève à 268 millions d'euros (*derniers avenants compris*) dont 161 millions d'investissement par LOGIREM.

A ce jour, la société est en retard sur les plannings initiaux, cet état de fait a d'ailleurs fait l'objet d'une lettre de la direction départementale des territoires et de la mer en avril 2014.

Le pôle « renouvellement urbain » a été créé en 2006 au sein de la direction de la maîtrise d'œuvre, il est entièrement dédié à la gestion de ces projets. Composé de 11 personnes, il est l'interlocuteur privilégié de l'ANRU et le pilote de l'ensemble des interventions (*relogement, démolition, construction, réhabilitation et résidentialisation*), en lien avec les différentes directions impliquées.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Le service comptable et financier de la direction administrative et financière comprend vingt personnes. Son directeur est membre du directoire. La comptabilité est informatisée¹³. Des interfaces sont cependant encore absentes, notamment pour l'établissement et le suivi des fiches financières relatives aux opérations d'investissement locatives. Le service contrôle de gestion produit des tableaux de bord mis à jour et portant sur les thématiques importantes de la société (*gestion locative et finances notamment*). Le rapport d'activité offre également de nombreuses informations sur la vie de la société.

Obs 14 : L'examen de la tenue de la comptabilité de LOGIREM fait ressortir plusieurs anomalies.

La société a comptabilisé en 2012 de la production immobilisée pour neuf opérations en VEFA à hauteur de 476 k€, soit près de 30 % de la production immobilisée totale. Le calcul a été effectué sur les mêmes bases d'imputation rationnelle des effectifs que celles utilisées lorsque LOGIREM est maître d'ouvrage d'une opération de construction alors que dans le cadre de la VEFA, les interventions de la société sont très limitées. La société doit veiller à l'application stricte des instructions comptables dans ce domaine.

L'analyse des fiches de situation financière et comptable (*FSFC*) de l'année 2012 montre leur absence de fiabilité du fait que :

- leur tenue est ponctuelle : une à deux fois par an ;
- les plans de financement prévisionnels sont passés plusieurs fois au comité d'investissement sans que les données modifiées soient transmises systématiquement au service comptable pour leur mise à jour ;
- les FSFC font l'objet pour les données relatives au plan de financement prévisionnel de re-saisies manuelles, sources de perte de temps et de risques d'erreurs ;
- dix sept opérations ont été classées en terminées soldées alors que leur reste à encaisser ou à obtenir est différent de zéro ;
- pour les opérations en cours, la société a effectué un retraitement des dépenses prévisionnelles actualisées en les calant sur les dépenses comptabilisées pour ne pas surestimer le potentiel financier à terminaison ; les opérations concernées représentent 15,4 M€ d'investissements prévisionnels dont les montants sont susceptibles d'être non fiables ; pour les opérations terminées non soldées dont les dépenses comptabilisées représentent 334,4 M€, si l'on prend une marge d'aléa de 2 % telle que proposée par LOGIREM, il ressort un montant de 6,7 M€ susceptible d'être non fiable.

LOGIREM doit mettre en place une comptabilité de programme tenue de façon continue, la plus automatisée possible et avec un contrôle interne rigoureux. La non fiabilité des FSFC ne permet pas le calcul des ratios de structure (*FRNG, potentiel financier*) à terminaison des opérations.

Les factures de fournisseurs de biens et services et d'immobilisations ont été réglées, pour le tiers d'entre-elles en 2012, au delà du délai de 60 jours et l'information sur ces délais de paiement ne figure pas dans le rapport de gestion en méconnaissance des articles L 441-6-1 et D. 441-4 du code du commerce.

Le contrôle interne comptable doit être renforcé et amélioré : la direction administrative et financière est en effet la garante de la fiabilité des chiffres caractérisant la société ; il est dès lors impératif qu'elle s'organise pour permettre un contrôle régulier des enregistrements (*mise en place d'interfaces entre les logiciels métiers et les applications comptables*). A titre d'illustration, un contrôle interne plus rigoureux aurait permis d'éviter un redressement

¹³ Ullis, Agresso, Sage

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 14 : Sur les éléments de tenue de la comptabilité :

1) Votre remarque (niveau d'imputation identique entre opérations en maître d'ouvrage et opérations en VEFA) de coûts internes de conduite d'opérations porte sur l'exercice 2012. A partir de l'exercice 2013, les imputations de coûts de conduite d'opérations ont fait l'objet d'une différenciation en termes de niveau d'imputation entre les opérations produites en VEFA et les opérations gérées directement.

Vu.

2) Fiches de situations financières et comptables (FSFC) : Depuis 2012, date de l'exercice contrôlé sur lequel porte vos remarques, la Direction financière a récupéré la responsabilité du comité d'investissement, favorisant la transmission d'informations prévisionnelles au service comptable qui est en charge de constituer les FSFC. De plus, la société a mis en œuvre un module spécifique du système de gestion, qui permet le pilotage des ressources et des coûts par opérations et le suivi des informations nécessaires à la constitution des FSFC (fonds propres, subventions et coûts d'opération). Enfin, dans le cas d'opérations terminées et non soldées, les informations prévisionnelles, utilisées dans les FSFC, ont été ajustées - par prudence - en calant aux informations comptables, fiables car enregistrées en comptabilité, afin de ne pas surestimer le potentiel financier de la société, comme vous le notez dans votre rapport.

La mission prend note du nouveau dispositif mis en place par la société pour le suivi des opérations d'investissement.

3) Logirem a mis en œuvre la dématérialisation du circuit de validation des factures fournisseurs depuis juillet 2014. Ce mode opératoire, au delà de l'amélioration du contrôle interne, a pour conséquence la diminution sensible du délai de paiement des fournisseurs.

La société n'apporte pas d'éléments concrets justifiant la diminution des délais de paiement.

La société ne répond pas au point quatre de l'observation portant sur la nécessité de renforcer et améliorer le contrôle interne comptable.

susceptible d'être effectué par la CGLLS sur des erreurs de calcul portant sur les cotisations 2011 et qui pourrait s'élever à près d'1 M€, soit de l'ordre de 10 % du résultat comptable.

Le commissaire aux comptes a certifié sans observation les comptes de l'organisme sur la période contrôlée.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Marge sur accession	30	27	-757	941	1 895
Marge sur prêts	6	3	2	1	0,5
Loyers	84 294	88 434	91 825	94 921	96 902
Coût de gestion hors entretien	-20 276	-22 433	-20 450	-23 841	-27 765
Entretien courant	-8 942	-9 782	-10 152	-10 506	-10 728
GE	-4 956	-4 642	-5 565	-6 516	-6 560
TFPB	-8 289	-8 884	-8 886	-9 073	-9 578
Flux financier	719	384	388	1 049	1 135
Flux exceptionnel	-253	2 947	-349	262	681
Autres produits d'exploitation	2 745	3 191	3 270	2 367	2 706
Pertes créances irrécouvrables	-559	-706	-514	-552	-611
Intérêts opérations locatives	-13 985	-13 783	-11 520	-12 924	-14 897
Remboursements d'emprunts locatifs	-16 365	-15 549	-18 176	-18 547	-17 257
Autofinancement net¹⁴	14 170	19 208	19 114	17 583	15 923
% du chiffre d'affaires	16,4	21	19	17,6	14,8

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

La rentabilité de la société mesurée par l'autofinancement net, bien qu'en légère diminution depuis 2009, reste correcte. Elle s'établit à 17,6 % en 2011 et 14,8 % en 2012 pour une médiane nationale 2011 des SA d'HLM à 9,2 %. Sur les deux dernières années, l'activité d'accession sociale contribue respectivement à hauteur de 0,9 M€ et 1,9 M€ à la formation de l'autofinancement net.

Le produit des loyers augmente de 15 % sur la période. Le loyer moyen annuel ressort à 4 170 €/logement en 2011 et 4 185 €/logement en 2012 (*médiane 2011 à 4 103 €/logement*). La vacance structurelle (*à plus de trois mois hors vacance technique*) est maîtrisée : 0,2 % en 2011 et 2012 pour une médiane 2011 à 0,6 %. La perte financière relative à la vacance globale peut être estimée en 2012 à environ 4,6 M€, soit 4,7 % des loyers. Les impayés dégradent également l'autofinancement lorsque l'organisme reconnaît le caractère irrécouvrable des créances. En 2012, les admissions en non valeur ont représenté 611 k€ soit 0,6 % des loyers.

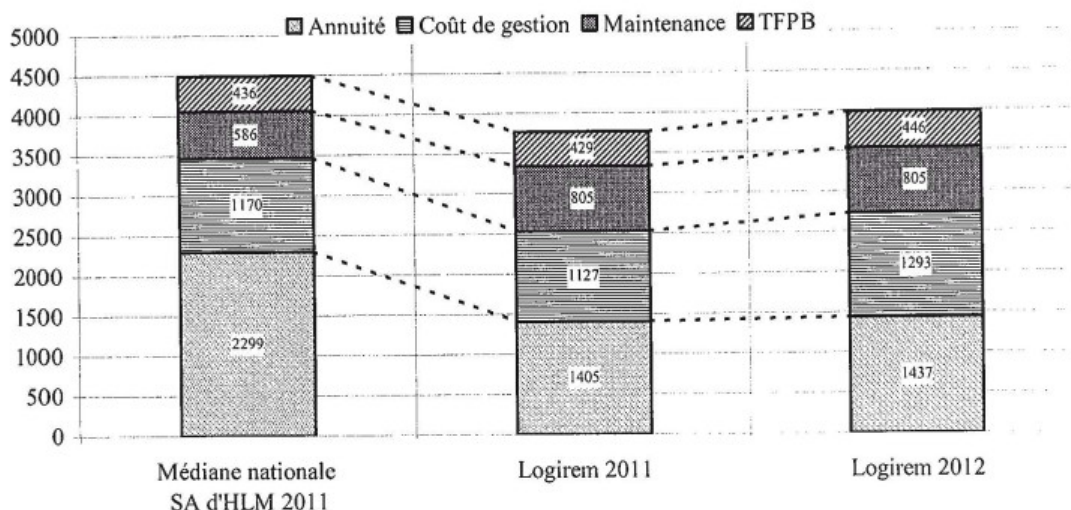
Les principales dépenses venant impacter l'autofinancement sont décomposées dans le tableau ci-après et comparées à la médiane 2011 des SA d'Hlm :

En €/logement	Médiane nationale SA d'HLM 2011	LOGIREM 2011	LOGIREM 2012
Annuité	2 299	1 405	1 437
Coût de gestion	1 170	1 127	1 293
Maintenance	586	805	805
TFPB	436	429	446

¹⁴ L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos



Les annuités locatives ponctionnent 31,3 % des loyers en 2011 et 31,9 % en 2012 (*médiane 2011 à 48,3 %*). Il ressort ainsi un endettement maîtrisé de LOGIREM lié à la fois à l'ancienneté moyenne du parc (*34 ans*), au réaménagement de la dette initié fin 2011 et finalisé fin 2012 pour 82 M€ et à la renégociation des conditions d'emprunts pour 48 M€. La part des emprunts à taux fixe passe de 21 % en 2011 à 27 % en 2012 de l'encours. Il est à noter une charge financière nette supplémentaire de 1,6 M€ en 2012 liée au remodelage précité de la dette.

LOGIREM a souscrit trois prêts structurés en 2006 auprès de la caisse d'épargne pour un notional de 4,7 M€. L'encours au 31 décembre 2012 est de 4,1 M€ soit 0,9 % de la dette totale. Ces emprunts sont classés 2B et 3B sur la charte Gissler.

Les frais de gestion composés des charges de personnel et des frais de structure ont évolué de 37 % sur la période et restent globalement maîtrisés nonobstant les hausses liées à la fiscalité (*TFPB et cotisations CGLLS*) et à la progression marquée des charges de personnel. Ces dernières, qui représentent près des trois quarts des frais de gestion, ont augmenté de 23,6 % sur la période. Cette augmentation procède notamment du recrutement de 29 salariés en ETP de 2009 à 2012. La comparaison aux médianes nationales reflète précisément ce constat : les frais de gestion ressortent à 1 127 €/logement en 2011 et 1 293 €/logement en 2012 pour une médiane nationale à 1 170 €/logement alors que les charges de personnel passent de 866 €/logement en 2011 à 930 €/logement en 2012 pour une médiane nationale à 673 €/logement.

L'effort global de maintenance a progressé de 25 % sur la période Les dépenses y afférentes comprennent l'entretien courant, le gros entretien ainsi que les interventions effectuées en régie par l'organisme. Elles atteignent 805 €/logement en 2011 et 2012 pour une médiane nationale à 586 €/logement. La provision pour gros entretien représente 2,4 années de dépenses.

La taxe foncière sur les propriétés bâties reste au niveau de la médiane nationale : 429 €/logement en 2011 et 446 €/logement en 2012 (*médiane à 436 €/logement*). Sa progression (*coût au logement*) est de 9,3 % sur la période. A fin 2012, 98 % du parc est assujéti à la taxe foncière sur les propriétés bâties (*TFPB*). Les logements situés en ZUS ont bénéficié de l'abattement de 30 % soit 1,4 M€. La société a également bénéficié de 0,16 M€ de dégrèvements pour travaux d'accessibilité et d'adaptation aux personnes handicapées.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

• Étude plus particulière des fonds disponibles

Bilans fonctionnels

En k€	2008	2009	2010	2011	2012
Capitaux propres (+)	165 073	182 948	207 188	226 540	249 851
Provisions pour risques et charges (+)	19 916	19 822	25 555	31 507	35 944
<i>Dont PGE</i>	<i>9 003</i>	<i>9 054</i>	<i>11 097</i>	<i>14 425</i>	<i>14 835</i>
Amortissements, et provisions (actifs immobilisés) (+)	336 159	359 881	381 906	375 664	395 216
Dettes financières (+)	398 652	425 670	455 091	500 889	469 560
Actif immobilisé brut (-)	882 973	937 058	993 263	1 020 090	1 062 840
Fonds de Roulement Net Global	36 826	51 263	76 478	114 509	87 730
FRNG à terminaison des opérations¹⁵					NC
Stocks (toutes natures) (+)	3 822	7 524	14 438	17 073	16 850
Autres actifs d'exploitation (+)	41 440	54 521	66 492	76 920	78 156
Provisions d'actif circulant (-)	5 402	6 198	7 559	7 483	8 045
Dettes d'exploitation (-)	16 804	20 301	24 608	39 248	31 053
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	23 055	35 546	41 762	40 261	48 907
Créances diverses (+)	3 093	5 327	6 968	9 080	10 163
Dettes diverses (-)	13 823	17 183	20 656	21 459	20 408
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-10 731	-11 856	-13 688	-12 379	-10 244
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	12 325	23 690	35 074	34 882	45 663
Trésorerie nette	24 502	27 573	41 404	79 627	42 067

Le fonds de roulement net global qui mesure l'excédent des ressources stables sur les actifs immobilisés, passe de 36,8 M€ en 2008 à 87,7 M€ en 2012 pour représenter 7,4 mois de dépenses d'exploitation et d'investissement à fin 2011 et 6 mois de dépenses à fin 2012. Il se situe au-dessus de la médiane nationale des SA d'Hlm égale à 3,9 mois. Son calcul à terminaison des opérations ne peut pas être effectué en l'absence de fiabilité de la comptabilité de programme (*cf. obs. n° 14*).

Les fonds propres disponibles¹⁶ à fin 2012 pour le développement et l'amélioration du patrimoine sont de 32,7 M€.

Le besoin en fonds de roulement augmente sensiblement sur la période en raison notamment du portage des opérations d'accession sociale et des subventions d'investissement à recevoir (52,9 M€ en 2012).

La diminution de la trésorerie entre 2011 et 2012 procède pour l'essentiel de l'impact du remboursement par anticipation d'emprunts (à hauteur de 29,4 M€) suite au reformatage de la dette. La trésorerie nette représente 5,2 mois de dépenses en 2011 et 2,9 mois en 2012 pour une médiane 2011 à 3,1 mois.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

LOGIREM établit un business plan (BP) sur quatre ans, actualisé chaque année. C'est le BP 2014-2017 qui a été examiné.

Les hypothèses économiques retenues pour l'évolution des principaux agrégats constitutifs de l'autofinancement n'appellent pas d'observation particulière. Il est à noter en revanche que la

¹⁵ Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

¹⁶ FRNG – provisions pour risques et charges – dépôts et cautionnements – dépréciations de haut d'actif – amortissements courus non échus

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

fiabilité du potentiel financier à terminaison des opérations de 2014 servant de base au BP reste non démontrée (*cf. obs. n° 14 paragraphe relatif à la comptabilité de programme*).

La société prévoit sur la période le lancement de 1 953 logements pour une dépense d'investissement de 313 M€ avec une mise de fonds propres de 29 M€. Sur cette même période, 2 237 logements seront livrés.

L'accession à la propriété porte sur la commercialisation de 203 logements dégagant une marge brute de 2,8 M€.

L'amélioration du parc concerne 5 230 logements pour un coût de 131 M€. La société y consacre 20 M€ de fonds propres.

Dans le cadre des opérations ANRU, les démolitions représentent 474 logements avec 5 M€ de fonds propres et les réhabilitations / résidentialisations portent sur 1801 logements (lancés avec ordre de service) avec 5 M€ de fonds propres engagés.

Au total, sur le BP 2014-2017, les besoins en fonds propres sont estimés à 60 M€.

Ces derniers seront couverts par les ressources générées par l'exploitation du parc locatif : l'autofinancement net ressort à 64 M€ sur la période.

LOGIREM prévoit en outre un programme de ventes portant sur 851 logements dont 302 aux locataires et 549 cédés en bloc. Les fonds propres attendus sont de l'ordre de 47 M€.

La réalisation du BP 2014-2017 reste ainsi conditionnée au maintien d'un niveau élevé de l'autofinancement net sur la période pour couvrir les besoins en fonds propres. En effet, l'aléa portant sur le calcul du potentiel financier de 2014 à terminaison des opérations, les incertitudes pesant sur le marché de l'accession et le programme ambitieux de ventes de logements rendent plus hypothétiques les conclusions qui pourraient être portées sur le niveau de fonds propres prévus d'être dégagés et/ou atteints en fin de BP.

6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

La situation financière de la LOGIREM apparaît correcte. L'organisme dégage une rentabilité d'exploitation moyenne annuelle de près de 18 % sur la période contrôlée grâce à une annuité locative peu élevée et à des frais de gestion maîtrisés. Sa structure financière mesurée notamment par le FRNG se révèle saine : un excédent de ressources stables sur les actifs immobilisés se dégage chaque année, représentant de 2,4 à 7,4 mois de dépenses d'investissement et d'exploitation.

7. CALCUL DES COTISATIONS CGLLS

7.1 PERIODE A VERIFIER

Le contrôle a été effectué sur les déclarations CGLLS de base et additionnelle pour la années 2011 à 2013.

7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

La SA d'Hlm LOGIREM a procédé aux déclarations des cotisations auprès de la CGLLS et s'est acquittée des montants correspondants.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 15 : La cotisation de base a fait l'objet sur la période analysée d'un excédent de versement de 75 571 € et la cotisation additionnelle d'une insuffisance de versement de 1 015 139 €. Au global, il ressort une insuffisance de versement de 939 568 €.

Pour la cotisation de base, les écarts procèdent de la non déclaration des indemnités d'occupation (*compte 7048 pour partie*) et d'erreurs dans le nombre de logements mis en service.

Pour la cotisation additionnelle, le calcul de la part variable de la déclaration 2011 est erroné : la part résultat « autres activités » et « structure et divers non ventilés » n'a pas été prise en compte. Les subventions d'investissement virées au résultat (*montant inscrit 8 469 k€*) ont été déduites à tort une deuxième fois dans les reprises sur amortissements et provisions. En outre, le montant inscrit ne tient pas compte des quotes-parts « autres activités » et « structure et divers non ventilés ». Le montant corrigé est de 8 737 k€.

7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS CGLLS

LOGIREM a bien procédé aux diverses déclarations. Pour les raisons explicitées ci-dessus, il apparaît au global une insuffisance de versement de 939 568 €. La société se rapprochera de la CGLLS pour régulariser sa situation.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 15 : La société prend acte de la remarque et procédera à la régularisation de la cotisation.

Vu.

8. CONCLUSION

La SA d'HLM LOGIREM, avec un patrimoine de plus de 21 000 logements, a fait l'objet ces dernières années de nombreuses réorganisations qui ont perturbé son fonctionnement et désorienté une partie du personnel. Elle doit recentrer son système de management et recadrer ses procédures, notamment pour la commande publique dont la mise en oeuvre actuelle ne respecte pas toujours la réglementation en vigueur.

Le caractère social de l'activité de la société est avéré et son rôle dans les opérations ANRU sur la ville de Marseille est important. Cependant, son organisation pour l'attribution des logements et le calcul des loyers ou des charges n'est pas satisfaisante au regard de la réglementation. Des actions de fond doivent être engagées sans délai pour régulariser les situations non conformes.

Pour atteindre les objectifs ambitieux de développement qu'elle s'est fixés, la LOGIREM doit impérativement respecter le prévisionnel des trois dernières années de la convention d'utilité sociale. Sa situation financière correcte devrait lui permettre d'y répondre ainsi qu'aux importants besoins de réhabilitation de son parc.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Réponses transmises par courrier le 5 novembre 2014 par M. Eric Pinatel, président du directoire.