

Rapport définitif n° 2013-042 Septembre 2014

Société d'Economie Mixte Marseille Habitat

Marseille (13)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2013-042 SEM MARSEILLE HABITAT – 13

Présidente : Arlette Fructus
 Directeur général : Christian Gil
 Adresse : Hôtel de Ville
 Quai du port
 13002 MARSEILLE

Nombre de logements familiaux gérés : 2934

Nombre de logements familiaux en propriété : 2907

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 31

| Indicateurs | Organisme | Réf. nat. | Réf. région |
|--|----------------------|-----------|-------------|
| Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel) | 14.7 | 1.17 | 1.52 |
| Bénéficiaires d'aide au logement (%) | 71.7 | 46.7 | 54.4 |
| Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%) | 2.01 | 1.4 | 0.8 |
| Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée) | 3.60 | 2.99 | 3.12 |
| Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable) | 5.9 | | |
| Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses) | nc | | |
| Fonds de roulement net global (mois de dépenses) | 4 Quartile : nc | nc | |
| Autofinancement net / chiffre d'affaires (%) | 1.8 Quartile : nc | nc | |
| Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges) | 9.9 Quartile : nc | nc | |

Présentation générale de l'organisme La SEM Marseille Habitat est l'organisme prépondérant de la Ville de Marseille en matière d'opérations de réhabilitation qui constituent son « cœur de métier ». Son parc est composé de 2938 logements dont 1721 sont conventionnés. Ces derniers sont situés majoritairement, soit dans le centre ancien de Marseille de manière diffuse, soit dans des ensembles des quartiers Nord de la ville. Les logements sont situés à 84% en ZUS et accueillent une population très sociale. La SEM Marseille Habitat participe aux projets de rénovation urbaine, notamment par le biais de trois concessions signées avec la ville de Marseille (*aménagement et réhabilitation de l'habitat indigne*).

- Points forts**
- Caractère très social de la population accueillie
 - Expérience reconnue dans la gestion d'opérations complexes de rénovation urbaine et de requalification de l'habitat indigne
 - Niveau correct de production (*acquisition- amélioration et neuf*)
 - Parc locatif globalement en bon état et correctement entretenu (*parties privatives*)
 - Suivi des impayés correct
 - Situation bilantielle correcte
- Points faibles**
- Insuffisance de procédures internes
 - Faible rentabilité de l'activité relative au logement social
 - Absence d'analyse prévisionnelle actualisée de la situation financière

- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Non respect du quorum du conseil d'administration
 - Irrégularités dans la commande publique
 - Composition de la commission d'attribution des logements (CAL) non conforme
 - Irrégularités dans les attributions de logements et dans les baux
 - Dépassement du plafond conventionnel des loyers pour neuf logements
 - Diagnostics "amiante" étendus et constats de risque d'exposition au plomb non effectués

Conclusion La SEM Marseille Habitat a une compétence reconnue en matière de réhabilitation de l'habitat diffus du centre-ville de Marseille. Elle est également le bras armé de la ville de Marseille dans la politique de réhabilitation de l'habitat indigne ou la reprise de copropriétés dégradées. L'occupation du parc peut être qualifiée de très sociale, la population accueillie ou en place se situant très majoritairement en dessous de 60% des plafonds de ressources.

En revanche, si l'activité sociale et le rôle joué par la société sont indéniablement utiles et reconnus, une remise en ordre profonde des procédures internes doit être engagée par la SEM Marseille Habitat dans les meilleurs délais afin de mettre un terme aux nombreux dysfonctionnements relevés par la mission. Un effort de rigueur est nécessaire dans l'application des règles de la commande publique. La composition et le fonctionnement de la commission d'attribution des logements devront être immédiatement corrigés afin de se mettre en cohérence avec la législation et la réglementation en vigueur. Les manquements et irrégularités systématiques constatés ne peuvent être justifiés par les seules urgences ou difficultés rencontrées par l'organisme. Les dossiers irréguliers relevés dans le cadre du contrôle devront être traités par l'organisme au plus vite.

La visite du patrimoine a permis de vérifier le bon entretien des logements, même si un effort de communication et de concertation avec les locataires apparaît nécessaire. Une action prioritaire doit en revanche être menée par la SEM Marseille Habitat afin d'achever les diagnostics techniques obligatoires, à commencer par les constats de risque d'exposition au plomb (CREP) et les diagnostics techniques amiante (DTA). Le rythme de développement du patrimoine de la société est correct et en conformité avec les engagements pris dans la convention d'utilité sociale.

Enfin, même si la situation financière de la SEM Marseille Habitat est apparue correcte à la date du contrôle, la faiblesse de la rentabilité de l'exploitation implique que la société se dote d'outils d'analyse prévisionnelle afin de mieux appréhender les conséquences liées aux décisions en matière de développement et de réhabilitation du patrimoine sur sa structure financière.

Précédent rapport Miilos : n°2007-003 d'octobre 2007
Contrôle effectué du 17/05/2013 au 14/10/2013
Diffusion du rapport définitif : Septembre 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° 2013-042

SEM MARSEILLE HABITAT – 13

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| 1. PREAMBULE..... | 2 |
| 2. PRESENTATION GENERALE 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..... | 7 |
| 3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE | 7 |
| 3.1 OCCUPATION DU PARC | 7 |
| 3.2 ACCES AU LOGEMENT | 7 |
| 3.3 LOYERS ET CHARGES..... | 10 |
| 3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES | 12 |
| 3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES | 12 |
| 3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE | 14 |
| 4. PATRIMOINE | 14 |
| 4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE | 14 |
| 4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE | 15 |
| 4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE | 16 |
| 4.4 VENTE DE PATRIMOINE | 18 |
| 4.5 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE..... | 19 |
| 5. RENOVATION URBAINE..... | 19 |
| 6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE..... | 19 |
| 6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE..... | 19 |
| 6.2 ANALYSE FINANCIERE..... | 20 |
| 6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE | 23 |
| 6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE | 24 |
| 7. CALCUL DES COTISATIONS | 24 |
| 7.1 PÉRIODE À VÉRIFIER..... | 24 |
| 7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION | 24 |
| 7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS | 24 |
| 8. CONCLUSION | 25 |

1. PREAMBULE

La Miilos exerce le contrôle de la société d'économie mixte Marseille-Habitat - 10 rue Sainte-Barbe 13001 Marseille - en application de l'article L. 451-1 du code de la construction et de l'habitation : « 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 contrôle (n° 2007-003 d'octobre 2007) avait souligné le rôle très social de la société et notamment ses compétences développées en réhabilitation et en gestion du parc diffus dans le centre de la ville. Malgré la baisse de sa rentabilité liée à une réduction massive de son parc en 2004, elle disposait en 2004 de ressources financières et d'un taux d'endettement encore relativement bas pour lui permettre d'atteindre les objectifs de développement qui restaient à fixer par le conseil d'administration.

Des anomalies avaient été relevées sur des attributions des logements, des contrats de maintenance reconduits tacitement et des diagnostics amiante non réalisés.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

Avec une population de 1 967 299 habitants¹, le département des Bouches-du-Rhône est le troisième département de France. Il connaît une croissance démographique régulière (+ 0,7 % annuel entre 1999 et 2009) portée par des soldes naturels et migratoires positifs. Sa population est essentiellement urbaine, concentrée sur 28 communes de plus de 10 000 habitants dont Marseille, deuxième ville de France par sa population, qui représente plus de 43 % des habitants.

La ville de Marseille et le département se caractérisent par un taux de chômage en augmentation régulière et nettement supérieur à la moyenne nationale (respectivement 17,3 % et 14,1 % contre 11,2 % pour la France métropolitaine)².

Le taux de pauvreté³ (17,7 %) est élevé et plus élevé qu'ailleurs : les niveaux de vie des ménages pauvres sont souvent situés très en dessous du seuil de pauvreté.

Le département compte 936 425 logements, dont 90 % de résidences principales⁴. La production de logements reste insuffisante en raison de l'accroissement de la demande du fait de l'augmentation de la population et des modifications sociologiques (*développement de familles monoparentales et décohabitation*). Marseille compte 413 808 logements avec seulement 44,2 % de ménages propriétaires (57,7 % en France).

¹ INSEE population en 2009

² INSEE taux de chômage des 15-64 ans en 2009

³ INSEE pauvreté monétaire en 2010. Proportion d'individus ayant un niveau de vie inférieur au seuil de pauvreté (60 % de la médiane des niveaux de vie observée au niveau national)

⁴ INSEE 2009

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Trois lettres en AR ont été adressées à M. Coulange, Mme Deldon et Mme Mouradian-Roche dans le cadre de la procédure contradictoire

La Mission n'a reçu que la réponse de M. Coulange par courrier du 25 mai 2014

Le parc social représente 19 % des résidences principales à Marseille (*EPLS 2010*). Il est essentiellement collectif (95 %). Malgré son accroissement régulier (+ 17 035 logements entre 2006 et 2010), il reste insuffisant au regard des besoins et s'explique principalement par un foncier peu disponible et cher. En 2010, le nombre de demandeurs de logement social était estimé à 71 000, parmi eux au moins 20 % étaient déjà locataires dans le parc social.

Le parc de la SEM Marseille-Habitat est exclusivement implanté sur la commune de Marseille. Les groupes d'habitation sont principalement situés dans les quartiers Nord et les logements diffus dans le centre ancien de la ville.

La société intervient en propre ou au travers de concessions ou de mandats dans la résorption d'habitats indignes, la sauvegarde de copropriétés dégradées ou des opérations de rénovation urbaine sur la commune de Marseille.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Présentation de la société

La société anonyme d'économie mixte (SEM) Marseille Habitat a été créée à partir de l'absorption le 4 novembre 1991 par la SAMCLE⁵ de deux autres sociétés d'économie mixte (*la SAMDEL⁶ et la SMEMCL⁷*), gérées par une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC), filiale de la Caisse des Dépôts et Consignations. A l'occasion de cette création, l'organisme a changé de dénomination et la ville de Marseille a décidé de transférer le personnel de la SCIC dans la nouvelle SEM Marseille Habitat.

Marseille Habitat est dotée d'un capital social de 473 049,30 € divisé en 31 030 actions. Il est détenu majoritairement par la Ville de Marseille (52,94 %), la Caisse des Dépôts et Consignations (33,37 %) et le CIL UNICIL (11,14 %). La société est présidée, à titre gratuit depuis juin 2008 par Mme Arlette Fructus (*présidente directrice générale*), en remplacement de M. Jean-Claude Gaudin. Le directeur, M. Christian Gil, a été nommé en janvier 2006. Il exerce ses fonctions sous l'autorité de la présidente directrice générale dont il a reçu délégation de pouvoir le 12 juin 2008.

Son siège social est situé 10 rue Sainte-Barbe à Marseille (13001).

La société a pour objet la réalisation d'opérations d'aménagement, de rénovation urbaine, de restauration immobilière et d'actions sur les quartiers dégradés, ainsi que la réalisation d'immeubles à usage de bureaux ou de locaux industriels destinés à la vente ou à la location.

Elle a également pour activité la réalisation, la location ou la vente, la gestion, l'entretien et la mise en valeur d'immeubles collectifs ou individuels à usage principal d'habitation et essentiellement d'immeubles bénéficiant de financements aidés par l'Etat (58,6 % du parc et 56,4 % en ZUS), ainsi que la construction et l'aménagement des équipements d'accompagnement.

2.2.2 Gouvernance

La société est administrée par un conseil d'administration (CA) composé de onze membres. La ville de Marseille, collectivité de rattachement de la SEM, est représentée par six administrateurs.

⁵ SA marseillaise d'économie mixte pour la construction de logements économiques

⁶ SA marseillaise d'économie mixte pour le développement du logement

⁷ Société marseillaise d'économie mixte de construction de logements économiques

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

SCIC : Société Centrale Immobilière de la
Caisse des dépôts (société anonyme devenue
ICADE).

Vu.

Siège social : Hôtel de Ville, Quai du port,
13002 Marseille

Vu. Les bureaux de la société sont situés 10
rue Sainte Barbe à Marseille 13001.

Les orientations stratégiques de la société, définies conjointement par la présidente directrice générale et le directeur, sont proposées au conseil d'administration. La stratégie patrimoniale a été définie et validée par le conseil dans le cadre de la mise en place de la convention d'utilité sociale (CUS) et du plan stratégique du patrimoine (PSP) le 23 juin 2011.

Le CA est régulièrement informé sur les achats, les ventes, l'avancement des opérations et leurs plans de financement. Il n'est en revanche pas systématiquement sollicité au démarrage d'opérations nouvelles urgentes (*généralement à l'initiative de la ville*) et n'est quasiment jamais informé des clôtures d'opérations (*prix de revient prévisionnels et définitifs*). Le précédent contrôle de la Miilos avait déjà relevé ce dernier manque. Sur la période contrôlée, seule une opération (*Campagne Larousse, compte-rendu du CA du 26 mai 2009*) sur la vingtaine d'opérations réalisées a fait l'objet d'une information au CA.

La présidente directrice générale ne dispose pas de bureau permanent au sein de l'organisme, elle s'y déplace à l'occasion des commissions qu'elle préside, et rencontre régulièrement le directeur. Elle entretient des contacts réguliers avec les membres du CA majoritairement élus de la ville de Marseille, mais pas nécessairement dans le cadre de l'instance elle-même. La mission a relevé une moyenne de trois conseils d'administration par an sur les cinq dernières années.

La lecture des procès-verbaux montre que certains administrateurs sont régulièrement absents et parfois sans être représentés. Des absences similaires sont également constatées au sein des commissions d'attribution des logements et d'appel d'offres. En vertu de l'article L. 225-51 du code de commerce, « *le président du conseil d'administration...s'assure, en particulier, que les administrateurs sont en mesure de remplir leur mission* ». La présidente du conseil d'administration doit être vigilante et prendre toute disposition pour s'assurer de la présence des administrateurs aux réunions institutionnelles auxquelles ils doivent participer, ou le cas échéant, les remplacer.

Obs 1 : Certaines délibérations du conseil d'administration sont irrégulières.

Le quorum requis pour valider les décisions du CA n'a pas été atteint lors des CA des 11 mai 2011 et 15 novembre 2012. En effet, les statuts de l'organisme prévoient en leur article 19 que « *la présence effective de la moitié au moins des membres composant le conseil d'administration, y compris la moitié des représentants des collectivités territoriales ou de leurs groupements, est toutefois nécessaire pour la validité des délibérations* ». Lors de ces deux CA, une seule représentante de la ville de Marseille était présente physiquement (*avec un pouvoir*). Le CA est composé de onze administrateurs, dont 6 représentent des collectivités territoriales, la présence d'au moins trois représentants de la ville de Marseille était requise pour approuver les délibérations du CA

2.2.3 Organisation et management

2.2.3.1 Le management de la société

Le style managérial de la société se veut « non formalisé » et orienté vers l'efficacité par rapport aux commandes reçues des actionnaires, souvent dans « l'urgence ». Cette particularité se ressent dans la façon dont les dossiers et les opérations sont suivis.

Les échanges ponctuels sont généralement privilégiés entre le directeur et les responsables des quatre directions, les décisions importantes étant prises collégialement. Des réunions sont organisées toutes les six à huit semaines avec eux, sans toutefois donner lieu à compte-rendu formalisé. Le directeur vise l'intégralité du courrier reçu, ce qui lui permet d'être informé de tout événement nouveau et de réagir à son niveau en tant que de besoin.

La SEM dispose d'outils d'organisation et de contrôle limités. La mission a relevé certains dysfonctionnements et irrégularités liés à l'insuffisance de procédures (*cf. observations suivantes*). La société s'était précédemment engagée dans une démarche qualité. Celle-ci, déjà interrompue lors du précédent contrôle de la Miilos, n'a pas été relancée.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 1

Il est exact que deux Conseil d'administration se sont tenus alors que le quorum n'était pas atteint. Suite à vos observations orales lors du rendez-vous de clôture de 14/10/2013, nous avons attiré l'attention des administrateurs sur ce point dès le Conseil d'administration suivant et une nouvelle sensibilisation sera faite auprès des nouveaux administrateurs représentant la Ville de Marseille dès le Conseil du 22 mai 2014.

Vu.

Suite à votre présentation orale du 14 octobre 2013, les délégations de chaque directeur ont été formalisées le 16 octobre 2013 et seront renouvelées après le prochain Conseil d'administration.

Vu.

Le directeur dispose d'une délégation de pouvoir écrite et assez large de la présidente directrice générale. Le secrétaire général a également reçu une délégation de signature du directeur pour l'ensemble des actes administratifs et financiers. En revanche, à l'exception de la note de procédure du 25 janvier 2008 qui précise les délégations en matière de marchés, il n'existe aucune délégation de signature formalisée pour les trois autres directeurs de service de la société en ce qui concerne leur champ d'activité respectif

2.2.3.2 Organisation générale de la SEM

Marseille Habitat est organisée en quatre directions, regroupées au siège, placées sous l'autorité du directeur : le secrétariat général (SG) qui assume également la direction administrative et financière (DAF), la direction de la gestion immobilière (DGI), la direction technique du patrimoine et des opérations (DTPO) et la direction des opérations urbaines et foncières (DOUF), direction en charge des concessions d'aménagement ainsi que des opérations foncières.

Au 31 décembre 2012, l'effectif de la société s'élevait à 52 salariés, dont 4 gardiens (*ou employés d'immeubles*).

Les agents ne disposent pas systématiquement d'une fiche de poste, à l'exception des agents de la DGI. Dans la même logique, les directeurs n'organisent pas d'entretiens d'évaluation de leurs personnels.

2.2.4 La commande publique

Conformément à l'article L.481-4 du CCH, Marseille Habitat est soumise aux dispositions de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005, relative aux marchés passés par certaines personnes publiques non soumises au code des marchés publics et à son décret d'application n° 2005-1742 du 30 décembre 2005.

Les membres de la commission d'appel d'offres ont été désignés lors du conseil d'administration du 12 juin 2008 (*cinq titulaires et cinq suppléants*). Une note de procédure du 25 janvier 2008 précise les modalités de mise en concurrence ainsi que les seuils applicables aux procédures adaptées. En deçà des seuils concernant les procédures formalisées, cette note laisse aux personnes chargées d'établir les procédures une certaine latitude sur l'organisation des consultations et la forme des marchés, mais impose une mise en concurrence de trois fournisseurs au minimum à partir de 4 001 € et la convocation de la commission d'appel d'offres à partir de 206 000 €. Il est à noter que pour les marchés de services et fournitures, la société n'a pas actualisé le seuil des procédures formalisées (*206 k€ dans la note de procédures alors qu'il est fixé à 200 k€ depuis le 1er janvier 2012*). Le règlement intérieur de la commission d'appel d'offres dont le contenu n'a globalement pas été changé depuis le 7 juin 1996, doit être modifié afin de prendre en compte l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 relative aux marchés (*tout en s'assurant de la cohérence de la note de procédures avec ce règlement*).

Obs 2 : La société ne respecte pas les règles de passation et d'attribution des marchés prévues dans l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et son décret d'application n° 2005-1742 du 30 décembre 2005.

- Parmi la liste des contrats de maîtrise d'œuvre signés, presque la moitié des contrats représentant 41 % des dépenses d'études ont été passés sans mise en concurrence en contradiction avec la note de procédure du 25 janvier 2008. Il a également été constaté que la mission de maîtrise d'œuvre confiée de gré à gré à l'architecte en charge de la réhabilitation de l'immeuble situé au 22 rue des Petites Maries avait fait l'objet de

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

La note de procédure a été formellement actualisée (ainsi que les seuils correspondants) et le règlement de la CAO sera mis à jour au prochain Conseil d'administration. La présidence a été confiée à un administrateur le 14 novembre 2013 suites à vos préconisations orales.

La mission prend note de la mise à jour du règlement de la CAO qui doit être soumis au prochain conseil d'administration. Aucun document n'ayant été transmis, l'observation est maintenue.

Obs 2

La Société prend note des observations formulées en vue de leur résolution.

Il convient d'appliquer strictement les dispositions de l'ordonnance et de son décret d'application ainsi que du règlement intérieur de la CAO. La Mission prend note de la société mais maintient l'observation.

commandes partielles successives⁸. L'article 7 de la loi n° 85-704 du 12 juillet 1985 relative à la maîtrise d'ouvrage publique (MOP) et l'article 15 du décret d'application n° 63-1268 du 29 novembre 1993 précisent que la mission de base confiée au maître d'œuvre doit faire l'objet d'un contrat unique.

- Le contrat d'entretien des ascenseurs du groupe Kléber avec la société Schindler d'un montant annuel de 4 522,38 € HT n'a pas fait l'objet d'une mise en concurrence.
- La société méconnaît l'obligation d'une remise en cause périodique des marchés⁹. Le marché en cause concerne le contrat d'exploitation des ascenseurs du groupe Kléber¹⁰

Si les clauses de reconduction tacite ne sont pas illicites au regard des dispositions de l'ordonnance 2005-649 du 6 juin 2005 et de son décret d'application, il est néanmoins obligatoire de préciser le nombre maximum de reconductions éventuelles afin de déterminer le montant du marché et son échéance au terme de laquelle il devra faire l'objet d'une remise en concurrence.
- Dans le cadre des procédures formalisées concernant les marchés de maintenance, l'organisme ne convoque pas les membres de la commission d'appel d'offres désignés par le conseil d'administration du 12 juin 2008
Les plis sont ouverts et les attributions sont décidées par une commission interne présidée par le directeur et composée du personnel de la société
- Le montant total des offres retenues concernant les prestations d'entretien des espaces extérieurs des groupes « Paul Arène », « Campagne Mouton », « Campagne Larousse », « La Paternelle », « Clos Séon » et « Hauts-de-Paris » dépasse 300 k€ HT sur la période de 3 ans. La détermination préalable du seuil de la consultation aurait dû conduire la SEM Marseille Habitat à lancer un appel d'offres formalisé et notamment de réunir la commission d'appel d'offres
- Il a enfin été constaté que les critères définis dans les règlements de consultation et les publications légales n'étaient pas scrupuleusement respectés par les maîtres d'œuvre lors de l'analyse des offres. Il appartient à l'organisme et à la commission d'appel d'offres de vérifier les rapports d'analyse des offres. Quelle que soit la décision de la commission d'appel d'offres, l'analyse est entachée d'irrégularité et fragilise de fait la défense de l'organisme en cas de recours. Sur la vingtaine de dossiers de consultation étudiés, ces erreurs ont été constatées à plusieurs reprises
 - Marché PACA ascenseurs : la pondération des critères a été modifiée lors de l'analyse et un sous-critère a été modifié ; une telle modification contrevient au principe d'égalité de traitement des candidats.
 - Marché de travaux au 22 rue des Petites Maries : l'analyse des offres préparée par l'architecte ne respecte pas les règles fixées dans le règlement de la consultation et indiquées dans les publicités légales.

⁸ Lettre de commande de 2 200 € HT signée le 11 septembre 2003 pour un relevé et un diagnostic technique. Nouvelle commande de 9 800 € HT le 2 octobre 2003 pour une esquisse, un APS et un APD avec promesse d'une commande pour les éléments suivants pour un montant complémentaire de 18 200 € HT. Un contrat de maîtrise d'œuvre a été signé le 10 décembre 2013 pour un montant de 29 363,20 € HT réintégrant la lettre de commande de 9 800 € HT. Un nouveau contrat portant sur une mission de maîtrise d'œuvre complète sur un programme modifié a été signé le 5 mars 2010 pour un montant de 61 400,64 € HT sans que le contrat précédent ait été officiellement résilié. Un avenant de 17,6 % portant le montant du marché à 72 792 € HT a enfin été signé le 18 octobre 2012.

⁹ Observation déjà formulée dans le précédent rapport d'inspection n° 2007-003

¹⁰ Contrat Schindler Groupe Kléber signé le 12 janvier 2010 pour une durée de 5 ans sans limite de durée. Les clauses du contrat prévoient : « à la date de fin de Contrat, puis à chaque date anniversaire, le contrat se renouvelle automatiquement pour des périodes de 5 ans, sauf résiliation de l'une des parties... »

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

- Marché de travaux au 3 rue Vincent Scotto : les critères utilisés ne correspondent pas à ceux définis dans la consultation (2 points pour la meilleure offre et 1 point pour l'offre classée deuxième sur les critères techniques et prix).

Dans ces conditions, l'organisme a méconnu les règles de sélection des offres et d'attribution des marchés (article 14 de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et article 24 du décret d'application n° 2005-1742 du 30 décembre 2005).

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

Marseille Habitat doit s'organiser de façon à ce que son conseil d'administration soit en capacité de délibérer régulièrement, et tout mettre en œuvre pour respecter les règles de la commande publique.

La généralisation de guides de procédures dans les différents domaines d'activités et la mise en place d'outils de contrôle interne pourraient aider la société à éviter les irrégularités et dysfonctionnements relevés.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

L'enquête sociale de 2012 montre une occupation très sociale du parc de logements conventionnés.

Les niveaux de ressources des locataires en place sont très en dessous de la moyenne régionale. Le taux de réponse ayant été de 78%, les données sont considérées comme significatives.

| | ressources inférieures à 20% des plafonds | ressources inférieures à 60% des plafonds | ressources supérieures à 100% des plafonds | Bénéficiaires d'une aide au logement |
|-------------------|---|---|--|---|
| Marseille Habitat | 44,3 % | 81,1% | 5,5 % | 71,7 % |
| OPS PACA 2012 | 18,0 % | 57,8 % | 11,5 % | 44,5 % |

Sans tenir compte des étudiants dont les profils sont atypiques (63 dossiers en 2012), la quasi-totalité des entrants dans le parc social dispose de revenus très modestes au vu des plafonds de ressources. En effet, de nombreuses attributions sont dues à des relogements d'habitants en place dans le cadre des opérations de réhabilitation d'habitats indignes ou de requalification urbaine mises en œuvre par la SEM.

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

Les logements réservés sont gérés en stock et les taux de réservation (49,7 %, hors étudiants et résidences sociales) restent conformes à ce que prévoit l'article R. 441-5 du CCH. Les réservataires sont l'Etat (29 %), la ville de Marseille (19 %), le conseil général (0,9 %) et les collecteurs (0,8 %).

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|------|------|------|------|------|
| Nombre de locations (ensemble du parc) | 233 | 265 | 529 | 278 | 277 |
| Nombre de CAL | 5 | 8 | 7 | 8 | 6 |
| Nombre total d'attributions de logements conv. | 68 | 195 | 169 | 146 | 130 |
| Dont attribution relevant du DALO | - | - | - | 23 | 7 |
| Dont hors contingent | 40 | 57 | 51 | 50 | 48 |
| Dont étudiants | 0 | 83 | 65 | 58 | 56 |

Sources : Comptes rendus d'activité présentés en conseil d'administration

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

En 2012, la société Marseille Habitat a enregistré 1 340 demandes de logements pour 130 attributions.

Le nombre de dossiers d'attributions de logements sociaux présentés en CAL a légèrement diminué depuis quatre ans. Le taux de rotation a été d'environ 8 % en 2012. Conformément à l'article L. 441-2.1 du CCH, le bailleur social reçoit les demandes de logements sociaux. Chaque demande fait ensuite l'objet d'un enregistrement assorti d'un numéro unique, qui donne lieu à une attestation. La SEM Marseille-Habitat puise ensuite dans ces dossiers, mais aussi sur la plate-forme du logement mise en place par l'Etat et la ville de Marseille pour accompagner les projets de rénovation urbaine à Marseille (*voir §5 Rénovation urbaine*). Des démarches ponctuelles auprès des étudiants ou des écoles sont également organisées par la DGI en cas de vacance des immeubles étudiants.

La Miilos a par ailleurs procédé à une vérification des radiations des numéros uniques à l'issue des attributions des logements par l'organisme (*article L.441-2-1*). Les radiations sont effectuées dans le logiciel OMNIBAIL et un envoi régulier des demandes fait, selon l'organisme, l'objet d'un envoi informatique vers les serveurs. Cependant la Mission a constaté que sur un échantillon de 30 attributions récentes, 21 demandes de logements étaient toujours actives au moment du contrôle. Une vérification de la procédure de radiation doit être menée par l'organisme.

3.2.2 Gestion des attributions

Une CAL unique a été créée par le conseil d'administration qui en a approuvé le règlement intérieur le 31 janvier 2003. Le 12 juin 2008, le conseil d'administration a procédé au renouvellement des membres de la commission sans modifier le règlement intérieur.

Conformément à l'article R. 441-9 du CCH, un bilan d'activité de la commission d'attribution des logements (CAL) est remis et exposé au conseil d'administration une fois par an. Toutefois ce bilan doit être complété sur des points essentiels comme le nombre de demandes enregistrées et de dossiers examinés, l'ancienneté des demandes, le délai d'attente moyen et le nombre de mutations.

Obs 3 : La composition et le fonctionnement de la commission d'attribution de logements ne sont pas conformes à la réglementation.

- Depuis leur désignation en juin 2008, seuls deux des six membres sont issus du conseil d'administration (*en contradiction avec l'article R.441-9 pour les organismes disposant d'une CAL unique*).
- Le règlement intérieur de la CAL actuellement en vigueur est à compléter et à modifier :
 - aucune orientation applicable à l'attribution des logements (*politique d'attribution*) n'a été définie par le CA en contradiction avec l'article R.441-9 al. IV du CCH ;
 - l'article 3 du règlement intérieur prévoit, en cas d'égalité des voix, que la voix du président de séance est prépondérante ; cette disposition est contraire à l'article L.441-2 du CCH qui donne une voix prépondérante au maire de la commune ou à son représentant ;
 - l'article 6 qui autorise le président de la CAL à attribuer immédiatement un logement à un ménage en cas d'extrême urgence, sur demande des services compétents, est utilisé de façon abusive ; ni le logement d'étudiants avant la rentrée scolaire, ni le relogement d'habitants dans le cadre des opérations de réhabilitation de logements insalubres ou de rénovation urbaine ne relèvent de l'extrême urgence ; par ailleurs, contrairement à ce qui est prévu dans l'article 6, la CAL n'est pas systématiquement informée dès la séance suivante.
- La fréquence des CAL ne respecte pas le rythme minimum imposé par l'article R. 441-9 du CCH. Cinq commissions d'attribution se sont tenues au-delà du délai maximal de deux mois sur la période 2008-2012.

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos****Obs 3**

Suite à vos observations du 14 octobre 2013, la composition de la Commission d'attribution des logements a été modifiée au Conseil d'administration suivant du 12 décembre 2013. Suite aux élections municipales, le prochain Conseil d'administration désignera de nouveaux membres, mettra à jour le règlement intérieur et définira la politique d'attribution en veillant au respect de l'article R441-3.

La procédure de location des logements étudiants sera également modifiée.

Enfin, le caractère d'urgence opérationnelle, sociale, sanitaire, commerciale, ... ne peut faire l'objet que d'appréciation, sur laquelle les jugements peuvent être différents.

Les dysfonctionnements graves et récurrents relevés par la Mission exigent une refonte des procédures d'attribution des logements ainsi que de la composition et du fonctionnement de la CAL afin de se mettre en conformité avec les dispositions du code de la construction et de l'habitation.

Concernant les attributions à caractère d'urgence, celles-ci doivent être limitativement prévues dans le règlement intérieur et ne peuvent être qu'exceptionnelles.

L'observation est maintenue.

- Contrairement à ce que prévoit l'article R. 441-3 du CCH, Marseille Habitat ne propose pas systématiquement un minimum de trois candidats à l'examen de la commission d'attribution et les procès-verbaux des CAL ne rapportent pas clairement la motivation des décisions. En 2012, sur le contingent propre (*logements non réservés*), seulement 35 % des attributions ont été attribuées après examen de trois candidatures.
- Les procès-verbaux de CAL avec les attributions décidées ne sont pas formellement signés. Seule la fiche d'émergence avec le bilan du nombre d'attributions est signée en séance. Le PV détaillé des attributions étant mis à jour informatiquement par la direction de la gestion immobilière (*DGI*), la traçabilité des décisions prises lors de la CAL n'est pas assurée.
- L'article R. 441-3 du CCH précise que « la CAL peut attribuer le logement en classant les candidats par ordre de priorité, l'attribution du logement étant prononcée au profit du candidat suivant en cas de refus du logement par le candidat classé devant lui ». Marseille Habitat ayant choisi d'ajourner systématiquement les dossiers de demandes de logement non retenus en première position, il n'est plus possible d'affecter le logement à l'un des locataires non accepté lors de la CAL. A défaut d'acceptation avec un rang de classement, le dossier¹¹ doit être présenté à nouveau lors de la CAL suivante.
- Les baux signés avec les étudiants ont une durée de trois ou six ans et ne précisent pas les conditions de renouvellement du contrat. Ces dispositions ne sont pas conformes aux articles L. 442-8-4 et R. 442-3-4 du CCH qui prévoient que les baux ont une durée d'un an et que les titulaires ne bénéficient pas du droit au maintien dans les lieux

Obs 4 : Des logements sont attribués de façon irrégulière en contradiction avec le code de la construction et de l'habitation.

- Un examen global des attributions sur l'année 2012 a montré que sur les 153 dossiers concernés, 91 baux ont été signés avant le passage en CAL en méconnaissance de l'article L. 441-2 du CCH. Ces manquements ont été constatés de façon quasi systématique pour l'attribution des logements étudiants ou en cas de mutation interne. La gestion locative des logements relève entièrement de la direction de la gestion immobilière qui étudie les candidatures et prononce les attributions. Dans ces conditions, la commission n'est pas souveraine et ne peut appliquer sa politique d'attribution et notamment ses priorités (*L. 441-1 du CCH*).
Cette irrégularité avait déjà l'objet d'une observation pour les logements étudiants lors du précédent contrôle de la Miilos et l'organisme s'était alors engagé « à mettre tout en œuvre pour se mettre au plus tôt en conformité avec la réglementation ».
- Par ailleurs, la Miilos a procédé au contrôle approfondi de 46 dossiers d'attribution pris sur la période du contrôle. Sur cet échantillon, 50 irrégularités ont été relevées sur 36 dossiers d'attribution
 - 7 dossiers (*concernant 3 logements étudiants et 4 relogements internes*) n'ont pas fait l'objet de délivrance d'un numéro d'enregistrement départemental d'une demande de logement locatif social en infraction avec l'article L. 441-2-1 du CCH ;
 - 32 signatures de baux de location sans décision préalable d'attribution par la CAL (*dont quatre n'ont pas été présentés en régularisation*) ;
 - 10 dossiers incomplets (*papiers identités, revenus, DPE ou statut étudiant*) ;
 - 1 transmission illégale de bail : le dossier présenté en régularisation lors de la CAL du 12 juin 2012 indique un relogement interne, en date du 1^{er} juin 2012, justifié par la rénovation de l'immeuble situé _____ Cette information apparaît

¹¹ Un bail a été signé le 04 juin 2012 pour un logement _____ situé _____ Viste avec un candidat dont le dossier avait été ajourné en CAL du 21 février 2012.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 4

Cf Obs 3.

Cf. observation précédente.

L'observation est maintenue

inexacte puisque ce nouveau locataire était supposé déjà vivre avec le locataire sortant au ¹²

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. La Miilos a identifié six dossiers représentatifs des irrégularités relevées pouvant donner à lieu à sanction

Parmi ceux-ci, un dossier concerne la fille d'un des cadres de la société qui a obtenu un logement étudiant en colocation, dont la vente avait pourtant été décidée par le conseil d'administration. La procédure d'attribution n'a pas été respectée (*absence d'enregistrement du numéro unique, bail de plus d'un an et passage en régularisation en CAL*) et, fait aggravant, le montant du loyer a été anormalement baissé de 24% par rapport à l'ancien locataire. Les personnes concernées ont été interrogées sur ce dossier

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Loyers

L'organisme applique une hausse annuelle des loyers au 1^{er} janvier correspondant à l'indice IRL du 3^{ème} trimestre de l'année précédente. Cette pratique est conforme à l'article 17 de la loi du 6 juillet 1989 et à l'article L. 353-9-3 du CCH.

Depuis 2008, les augmentations annuelles de loyers ont été égales aux évolutions de l'indice IRL à l'exception de l'année 2009 et de l'année 2013 pour un groupe particulier*.

| Années | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---------------------------|--------|--------|---------|--------|-------|---------|
| Hausse annuelle de loyers | 1,36 % | 0,35 % | 0,0 % | 0,57 % | 1,9 % | 2,15 %* |
| Comparaison base IRL | 1,36 % | 2,83 % | -0,06 % | 0,67 % | 1,9 % | 2,15 % |

* Augmentation plafonnée au 01/01/2013 à 1% pour le groupe la Paternelle

Le loyer mensuel moyen est de 358 €/m² pour une surface moyenne de 60 m² soit 5,9 €/m² de surface habitable. Avec un loyer mensuel dans le parc privé des Bouches-du-Rhône de 12,7 €/m² de surface habitable au 1^{er} janvier 2012¹⁴, celui pratiqué par Marseille Habitat reste donc attractif bien que légèrement supérieur aux moyennes régionale et nationale du secteur social.

| | Marseille-Habitat logements conventionnés | Parc social national | Parc social PACA |
|------------------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| Loyer mensuel moyen | 358 € | 356 € | 358 € |
| Surface habitable moyenne (SH) | 60 m ² | 67 m ² | 67 m ² |
| Loyer mensuel/m ² de SH | 5,9 €/m ² | 5,5 €/m ² | 5,4 €/m ² |

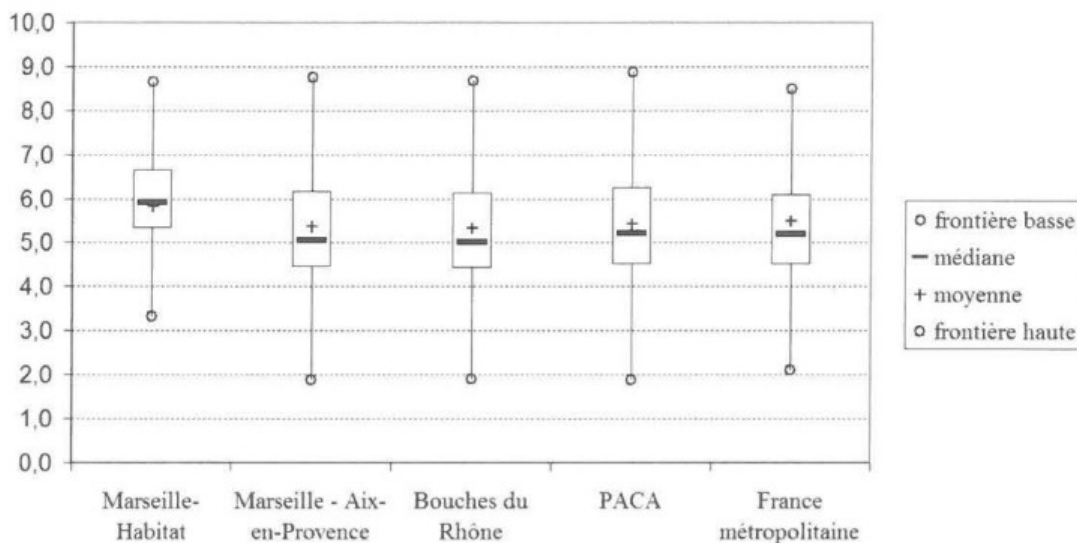
Données au 01/01/2012 : Marseille-Habitat sur 1579 logements / données RPLS 2012

¹² A son départ, l'ancien locataire a proposé la transmission de son bail à la personne avec laquelle il partageait le logement depuis 15 ans. Un nouveau bail a été signé le _____, avant tenue de la CAL, pour le logement _____ situé _____ 13001. La Miilos a par ailleurs constaté que les documents officiels fournis par le nouveau locataire faisaient apparaître une adresse différente de celle du logement concerné

¹⁴ Source clameur 2012

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos



Loyers médians et moyens en euros/m2 de SH

Obs 5 : Neuf logements sont en dépassement des plafonds conventionnels actualisés.

Les dispositions de l'article L. 352-2 du CCH et de ses textes d'application ne sont pas respectées pour neuf logements

Parmi ces dépassements, quatre dossiers concernent des dépassements de loyers lors des premières attributions sociales dans le groupe Kléber. 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 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.

Ces dépassements sont faibles et concernent seulement 0,56 % des logements conventionnés. La société doit procéder à la régularisation de ces anomalies.

84% des logements conventionnés sont situés en ZUS et ne sont pas soumis au supplément loyer de solidarité (SLS). Seulement 8 locataires étaient assujettis au SLS au 31 décembre 2012.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|------------------------------------|--------|----------|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de locataires assujettis | 1 | 3 | 9 | 10 | 8 |
| Montant annuel du SLS encaissé (€) | 688,92 | 1 409,04 | 14 928,00 | 16 254,72 | 14 626,92 |

Aucun locataire n'a perdu de droit au maintien dans les lieux du fait de ses ressources.

Un locataire avait des revenus dépassant 200 % des plafonds de ressources sur les quatre dernières années. Il n'a pas fait l'objet d'une mise en demeure conformément à l'article L. 442-3-3 du CCH. L'organisme a cependant enregistré le départ de ce locataire en juillet 2013 après avoir constaté par voie d'huissier qu'il n'habitait plus ce logement de façon permanente.

3.3.2 Charges

Le contrôle a porté sur les charges récupérables de l'exercice 2010 pour le parc conventionné.

Au global, il ressort un sur provisionnement de 7 % et un montant annuel moyen de charges de 13,10 €/m² (9,32 €/m² hors chauffage, ascenseur et eau), inférieur à la moyenne nationale des SEM de 14,50 €/m².

L'organisation mise en place par Marseille Habitat permet un double contrôle sur l'imputation des factures en récupérable (*niveau 1 : régisseur, niveau 2 : comptable gestion*) ; il apparaît une

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 5

Le dépassement constaté sur le groupe Kleber provient d'une erreur d'interprétation. Toutes ces anomalies ont été régularisées dès décembre 2013 et ont fait l'objet de remboursements.

La mission prend note de ces régularisations.

bonne maîtrise des charges pour les programmes entièrement gérés par la société. Les relevés de régularisation de charges sont bien détaillés et permettent une bonne information des locataires.

La régularisation des charges intervient une fois par an avec le cas échéant un ajustement de la provision appelée.

Les écarts les plus importants entre les provisions appelées et les charges constatées ainsi que les délais de régularisation les plus longs concernent les logements isolés que Marseille Habitat possède dans des copropriétés qui sont gérées par des syndicats privés. La société envisage de réduire la proportion de ces logements-là (*coûteux en gestion et avec des charges très difficilement maîtrisables*) en les mettant en vente après leur libération par le locataire.

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYÉS

La gestion des impayés est effectuée par cinq personnes (*une responsable contentieux, une assistante contentieux et 3 conseillères en économie sociale et familiale*) au sein de la direction de la gestion immobilière. Les dossiers sont répartis par secteur géographique.

Une fois par mois, la liste des locataires débiteurs est éditée. Elle entraîne la convocation systématique des locataires concernés. Marseille Habitat gère de manière identique les locataires en impayé, qu'ils soient logés dans le parc social ou dans le parc non conventionné. Malgré une occupation très sociale de son parc, la société maîtrise le niveau de ses impayés (*cf tableau ci-dessous*).

| En % des loyers et charges récupérées | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | Médiane des SA d'Hlm 2010 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|---------------------------|
| Evolution des créances locataires | / | 2,4 | 2,6 | 1,1 | -0,5 | 1 |
| Créances locataires | 10,4 | 11,5 | 12,8 | 12,1 | 9,9 | 12,2 |

Le pourcentage des locataires présents en impayé est de 16 % au 31 décembre 2012. La dette moyenne par impayé est de 571 €. La société provisionne ses créances douteuses en fonction de la situation de chacun de ses locataires (*pour les partis à hauteur de 100 %*). Le taux global de provisionnement est de 72 %.

Les passages en perte sont décidés par la directrice de la gestion immobilière et portent sur les locataires partis. Ils s'appuient notamment sur la délivrance d'une attestation d'insolvabilité de la part des sociétés de recouvrement que Marseille Habitat mandate sur ce sujet.

La part des locataires réglant leur loyer par prélèvement est de 65,5 %.

En 2012, 120 commandements de payer par huissier ont été émis, 13 expulsions ont été prononcées par le juge et 6 expulsions ont été effectuées.

Le coût des impayés, calculé selon la méthode de la fédération des SEM, ressort à 124 k€, soit 0,9 % de la quittance pour une moyenne nationale des SEM à 1 %.

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

3.5.1 Organisation de la gestion de proximité

La gestion de proximité est assurée par six chargées de clientèle, six conseillères en économie sociale et familiale (*CESF*), 6 agents de gestion d'immeubles (*AGI*) et 6 gardiens d'immeubles. Elle a été améliorée depuis le dernier contrôle, avec un doublement du nombre des chargées de clientèle à volumétrie de parc sensiblement égale (*passage de trois à six chargées de clientèle*) et une augmentation du nombre d'agents de gestion d'immeuble (*passage de quatre à six*), qui tiennent des permanences régulières sur les sites. Quatre gardiens sont affectés au parc social, conformément à la réglementation en matière d'obligation de gardiennage (*article R.127 du CCH*). Les postes des deux agents d'entretien de la « Campagne Larousse » ont été supprimés et insérés dans les contrats de prestation de ménage déjà passés pour les autres groupes du parc.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

3.5.2 Le service rendu

En l'absence d'enquête de satisfaction, seules la visite de patrimoine, la rencontre des locataires, la lecture des échanges de courriers avec les représentants des locataires ou les locataires eux-mêmes et la consultation des pétitions déposées par les locataires (cf. § 3.5.3) ont permis de refléter la qualité du service rendu aux locataires.

3.5.3 Les réclamations

Les réclamations des locataires sont suivies par la DGI. Elles sont recueillies de deux façons, selon qu'il s'agit de réclamations collectives (*échange de courriers avec les représentants des locataires et réunions informelles*), ou de réclamations individuelles, recueillies par lettre ou visite au bureau des AGI. Ces dernières donnent lieu à un bon de réclamation transcrit sur un recueil à souche, un exemplaire étant remis au locataire. Les carnets à souche permettent aux AGI de suivre les réclamations, ils sont également visés par les chargés de clientèle. Ils ont été introduits à la suite d'une formation-action qui s'est déroulée en 2009 et dont le bilan a été formalisé en février 2012. Cela a donné lieu à une courte note de procédure à l'attention des agents concernés. Un courrier a informé les locataires du nouveau mode de fonctionnement.

Le carnet à souche ne permet toutefois pas un suivi partagé avec la DTPO qui peut être amenée à intervenir selon l'importance technique de la réclamation. Il n'existe pas actuellement d'outil informatique permettant de programmer et de suivre les réclamations, mais l'installation d'une messagerie au niveau des gardiens est prévue. Cela leur permettra de communiquer avec la DGI. La directrice de la gestion immobilière vérifie par sondage au moins deux fois par an le suivi et notamment la facturation des ordres de travaux.

Avant la mise en place des indicateurs de la CUS en 2011, l'organisme n'a pas été en mesure de communiquer un chiffre fiable sur le nombre de réclamations enregistrées et traitées chaque année, pas plus que leur délai de traitement. L'organisation nouvelle, si elle peut être considérée comme un net progrès, ne fait cependant pas l'objet d'un suivi et d'un contrôle interne suffisant des interventions effectuées.

3.5.4 La concertation locative

Le plan de concertation locative, conclu au 1^{er} décembre 2002 pour une durée de trois ans, n'a pas été renouvelé après entente avec les représentants de locataires.

Il n'existe pas de procédure formalisée par convocation avec ordre du jour pour réunir et rendre compte du contenu des réunions de concertation locative. Cependant, des réunions de concertation sont conduites. Elles portent sur l'ensemble des grandes résidences du patrimoine social de l'organisme : une telle réunion s'est tenue en 2012 pour évoquer les travaux et actions à conduire dans les différentes résidences. Cette réunion a donné lieu à un compte-rendu succinct non signé des représentants des locataires. Une feuille de présence atteste toutefois de leur présence.

Par ailleurs, l'organisme est confronté à des demandes collectives ou réclamations des locataires des différentes résidences, soit par échange de courrier entre les représentants des locataires et la direction de la gestion locative de Marseille Habitat, soit par pétition. L'organisme apporte alors des réponses destinées à l'association de locataires ou donne les coordonnées des personnes à contacter.

3.5.5 La politique d'insertion sociale et de suivi

La politique d'insertion et de suivi social est toujours très active au sein de Marseille Habitat. L'équipe de suivi social s'est largement étoffée depuis le dernier contrôle puisque l'effectif de conseillères en économie sociale et familiale a doublé (*six CESF à la date du contrôle*). Les CESF gèrent les impayés de loyer, y compris la phase contentieuse, pour une population très sociale. Le suivi social des locataires est également devenu particulièrement nécessaire du fait

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

des relogements induits par les opérations d'éradication de l'habitat indigne (EHI), qui ont débuté en 2007 et sont prévues jusqu'en 2017.

La société a développé des partenariats avec plusieurs associations :

- l'Habitat Alternatif Social (HAS), au sein duquel Marseille Habitat dispose d'un siège d'administrateur, sur plusieurs opérations d'insertion sociale (*résidences sociales et quelques logements dans le secteur diffus*) ;
- l'Association Méditerranéenne Pour l'Insertion par le Logement (AMPIL), gestionnaire d'appartements pour jeunes travailleurs ;
- l'Association Marseillaise des Missions du Midi « Claire Maison », maison d'enfants à caractère social accueillant des jeunes filles de 18 à 21 ans.

3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

Marseille Habitat accueille une population très sociale dans son parc conventionné. Si le suivi social est de bonne qualité, car il constitue un enjeu majeur pour la réussite des programmes particuliers mis en place par l'organisme (*EHI et concessions*), la qualité du service rendu est difficilement mesurable compte tenu de l'absence d'enquête de satisfaction et d'un suivi des réclamations insuffisant. L'organisme devra veiller à parfaire la qualité du service rendu afin de pouvoir apprécier de façon objective son évolution ainsi que la mixité des populations accueillies.

Par ailleurs, l'organisme devra remédier au plus vite aux dysfonctionnements de la CAL et mettre un terme aux attributions effectuées préalablement à la tenue de cette commission (*60 % des attributions en 2012*).

4. PATRIMOINE

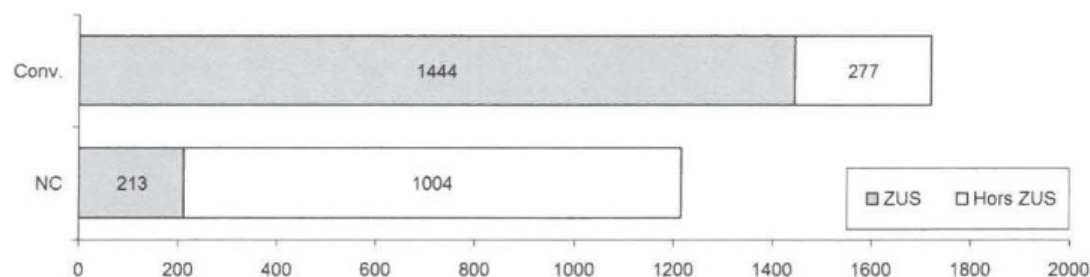
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Marseille Habitat est exclusivement présent sur le territoire de la commune de Marseille et gère 2 934 logements (*dont 74,68% sont conventionnés*). A cela, il faut ajouter la propriété de 31 équivalents logements dont la gestion est confiée à d'autres structures. Elle se caractérise par un nombre important de logements en secteur diffus, principalement dans les 1^{er} et 2^{ème} arrondissements, ainsi que par un nombre de logements important (*620 logements*) destinés aux étudiants et infirmiers. Au 31 décembre 2012, son parc conventionné comportait 30 résidences locatives d'une taille de 10 à 297 logements. D'un âge moyen de 23 ans, le parc social est composé de logements individuels et collectifs, dont la moitié est située en ZUS. La résidence la plus ancienne (*« Campagne Larousse » construite en 1959*) et les deux résidences « Bellevue C14 » ont fait l'objet d'une réhabilitation respectivement en 2003 et 2006.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Marseille Habitat ne possède pas de siège d'administrateur dans l'association HAS. Vu



Nombre de logements conventionnés ou libres / en ZUS ou hors ZUS

La visite de patrimoine a porté sur des ensembles représentant 783 logements, soit 46 % du patrimoine conventionné

D'une manière générale, il a été constaté une différence notable entre l'état intérieur des logements, globalement en bon état, et l'état des paliers et des abords des résidences, dont l'entretien pourrait être amélioré. L'organisme justifie les défaillances concernant l'entretien des parties communes et des abords par le souhait des locataires de diminuer le montant des charges et par leur rejet de certains agents d'entretien (*résidence « Chieusse »*).

Quelques défauts d'entretien récurrents ont été relevés lors de la visite de patrimoine, dans les grandes résidences (*« Bellevue », « Chieusse », « la Paternelle »*), mais également en résidence sociale (*« Rabelais »*) comme par exemple le dysfonctionnement des portes d'entrée (*fermeture ou contrôle d'accès*). Pendant la visite, les gestionnaires d'immeubles n'ont pas toujours été en mesure d'indiquer aux locataires la date prévisionnelle des réparations¹⁵.

A la résidence de la « Paternelle », sur interpellation d'un locataire, la mission a constaté qu'un bloc décoratif de plusieurs kilos était tombé du premier étage dans son jardin ;

La SEM ne s'acquitte pas de ses obligations en matière de gros travaux, telles que prévues par les articles 606 et 1719 à 1721 du Code Civil. Au n° 103 de la résidence sociale « Rabelais », la visite d'un logement a permis de constater le manque d'entretien général du bâtiment, avec notamment des fissures et des infiltrations au plafond du dernier étage et une chaudière finalement remplacée après plusieurs relances des locataires. Cet entretien, prévu à l'article 18 de la convention de la résidence Rabelais signée le 28 octobre 1996 pour une durée de 30 ans, n'a pas été réalisé. La visite a permis d'établir que les contacts entre le propriétaire (*Marseille Habitat*) et l'association (*AMPIL*) étaient insuffisants.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

Sur la base du plan stratégique du patrimoine (*PSP*) approuvé par le conseil d'administration le 20 mai 2010, Marseille Habitat a signé, le 23 juin 2011, une convention d'utilité sociale (*CUS*) portant sur la période 2011-2016.

Sur le patrimoine existant, les orientations stratégiques portent sur la maintenance du patrimoine avec un investissement de 25 M€ sur les dix prochaines années, mettant en exergue le maintien de la qualité du patrimoine, l'amélioration de la qualité énergétique et la sécurisation du patrimoine. La réfection des logements et la remise en état avant relocation représentent 54 % de l'effort financier projeté.

En matière de développement de l'offre, l'organisme s'engage sur la réalisation de 600 logements à l'horizon 2019, avec un objectif moyen de soixante logements par an (*dont les 2/3 en acquisition-amélioration*) pour un investissement de 32 M€ pour des résidences neuves et 49,7 M€ pour les résidences en acquisition-amélioration. Sur la période 2009-2016, la société

¹⁵ Remplacement d'une porte à la résidence Chieusse par la DTPO

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

prévoit la mise en location de 205 logements répartis en PLS (24,4 %), PLUS (65,8 %) et PLAI (9,8 %).

Marseille Habitat affiche par ailleurs la volonté de vendre une quinzaine de logements par an (*dont dix non conventionnés, essentiellement situés dans des copropriétés où l'organisme est minoritaire*).

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

Au cours des cinq dernières années (2008/2012), Marseille Habitat n'a pas vendu ni démolit de logement. Par contre, l'organisme a augmenté son patrimoine en mettant en service 148 logements conventionnés en acquisition-amélioration et 72 en construction neuve.

| Livraisons | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | Total |
|-------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| En acquisition - amélioration | 17 | 26 | 6 | 29 | 70 | 148 |
| Neuves | 9 | 63 | | | | 72 |
| Total | 26 | 89 | 6 | 29 | 70 | 220 |

L'activité de la SEM est majoritairement tournée vers l'acquisition-amélioration (AA). La construction neuve au cours des cinq dernières années ne représente qu'un tiers des logements. La moyenne annuelle de livraison se situe à 46 logements/an.

43 logements conventionnés doivent être livrés en 2013 (*dont 27 au premier semestre*) et 119 supplémentaires sont en projet sur la période 2013/2016, soit une trentaine de logements par an. Cette production moyenne annuelle est cohérente avec les prévisions de la CUS, qui prévoit une soixantaine de logements par an dont 24 conventionnés.

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

Marseille Habitat a développé depuis sa création un savoir-faire reconnu dans les opérations de réhabilitation du patrimoine diffus situé dans le centre de Marseille. Ces opérations sont portées par la Ville de Marseille¹⁶, qui influe de fait fortement sur le portefeuille d'activité de la société.

La réalisation de ces opérations est complexe car elle concerne des bâtiments à la fois anciens et très dégradés en secteur diffus sur un foncier peu disponible.

En termes de production, l'organisme devra toutefois s'assurer pour ces opérations en acquisition-amélioration que les conditions techniques de réalisation sont entièrement réunies avant le début des chantiers afin que les livraisons puissent intervenir aux dates prévues (*retards et surcoûts de la réhabilitation de la résidence sociale au 22 rue des Petites Maries*).

Concernant les opérations de construction neuve, et bien qu'elles ne constituent pas son cœur de métier, la société a démontré sa capacité technique à construire en livrant sa dernière opération neuve dans les coûts et délais prévus (*Kléber, 52 logements livrés en 2010*).

4.3.3 Maintenance du parc

Le directeur technique du « patrimoine et des opérations » a en charge les réhabilitations et l'entretien courant du parc. Il s'appuie sur un chargé d'opérations pour les sujets relevant de la

¹⁶ notamment par le biais des trois concessions signées avec la commune (cf. infra §5)

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

préparation ainsi que du suivi des différents contrats de maintenance et des diagnostics, et sur deux techniciens, l'un compétent sur l'ensemble des groupes immobiliers (*petits travaux, sinistres...*), l'autre plus spécifiquement chargé de la remise en état des logements.

Un tableau prévisionnel programmé sur dix ans (*logiciel GETAL*) récapitule les dépenses programmées en entretien courant du patrimoine, gros entretien et grosses réparations. Les éléments de ce tableau sont renseignés par la DGI et les techniciens de la DTPO, le directeur technique en arrête les chiffres avec le directeur financier.

En ce qui concerne plus particulièrement les réhabilitations, des estimations de coût de travaux sont chiffrées par la DTPO, qui réalise également les plans de financement prévisionnels avec estimation des loyers, afin de vérifier la rentabilité de l'opération. Ces tableaux sont partagés avec le directeur financier.

4.3.3.1 *Diagnostics techniques*

4.3.3.1.1 Constats de risque d'exposition au plomb (*CREP*)

Obs 6 : **La SEM ne respecte pas les obligations réglementaires prévues par l'article L. 1334-5 du Code de la santé publique relatives au constat de risque d'exposition au plomb et par l'annexe 1 de l'arrêté du 25 avril 2006.**

Les tableaux communiqués par l'organisme laissent apparaître 698 logements du patrimoine ancien de l'organisme relevant de la réglementation relative au constat de risque d'exposition au plomb (*CREP*). Selon ces tableaux, les constats n'ont pas été réalisés pour 242 d'entre eux, soit 35 % du patrimoine concerné

La SEM Marseille Habitat doit procéder dans les plus brefs délais à la réalisation des constats sur l'ensemble de son parc soumis à cette réglementation, y compris après réhabilitation, et lancer les travaux obligatoires correspondants, le risque d'exposition au plomb pouvant constituer une infraction pénale (*article 223-1 du Code pénal*).

4.3.3.1.2 *Diagnostics techniques amiante (DTA)*

Obs 7 : **L'organisme n'a pas fait procéder à un repérage étendu de l'amiante dans la totalité des parties communes de son parc, en infraction au décret n° 2001-629 du 3 juin 2011.**

En 2008, la société a fait réaliser sur 102 entités une première détection d'amiante dans les parties communes de résidences (« *Papety* », « *Boulevard Viala* », « *Perdiguon* », « *Traverse Mardirossian* », « *Saint-Théodore* »). L'organisme n'a pas pu fournir une liste précise des diagnostics restant à réaliser. Par ailleurs, les dossiers « amiante parties privatives » n'ont pas encore été établis conformément aux dispositions de l'article R. 1334-16 du code de la santé publique. Cette situation doit être régularisée rapidement.

4.3.3.1.3 *Diagnostics de performance énergétique (DPE)*

69 % des logements du parc ont fait l'objet de diagnostics de performance énergétique,¹⁷ réalisés par deux sociétés, essentiellement en 2008. Le parc conventionné se répartit de la façon suivante en 2013 :

¹⁷ Données 2013 (*révision biennale de la CUS*)

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 6 et 7

Une consultation est en cours pour traiter l'ensemble des diagnostics manquants, bien que l'amiante doive faire l'objet d'un prochain décret.

Les deux observation sont maintenues car l'organisme ne fournit pas d'échéancier précis pour la réalisation des diagnostics réglementaires non effectués à ce jour.

| Catégorie étiquette énergétique | | A | B | C | D | E | F |
|---------------------------------|-------------|----------|-----------|------------|------------|-----------|----------|
| Fraction de parc concerné en % | | | | | | | |
| Zus | 1350 | 0 | 17 | 470 | 386 | 66 | 9 |
| Hors Zus | 385 | 0 | 40 | 57 | 131 | 18 | 0 |
| Total | 1735 | 0 | 57 | 527 | 517 | 84 | 9 |

L'organisme doit lancer prochainement une consultation pour les DPE sur les ensembles immobiliers et le parc étudiant restants¹⁸. Il est à noter que la CUS prévoyait un taux de réalisation des DPE de 85 % à fin 2012.

4.3.3.1.4 Entretien des chaudières individuelles au gaz

L'organisme doit s'assurer de la vérification périodique de l'ensemble des chauffages individuels au gaz. 910 logements du parc (*hors patrimoine diffus*) sont pourvus de chaudières à gaz. Jusqu'en juin 2013, les bons de visite étaient remis aux locataires, ce qui ne permettait pas à Marseille Habitat de suivre aisément l'avancement des vérifications. A l'occasion des marchés nouvellement signés jusqu'au 30 juin 2017, il est clairement stipulé en page 5 des CCAP que les bons d'intervention doivent être remis exclusivement à l'organisme. En revanche, l'organisme doit mettre en place une procédure en cas d'absence répétée du locataire afin de s'assurer de la réalisation des visites réglementaires annuelles.

4.3.3.2 Ascenseurs

Obs 8 : Le suivi des ascenseurs est insuffisant.

Marseille-Habitat comporte quatre résidences pourvues d'ascenseurs : « Campagne Larousse », « Papety », « Kléber » (*mise en service en 2010*), et « Bellevue » (*mise en service en 2012*), ces deux dernières résidences n'étant pas concernées par le contrôle technique. Pour la résidence « Papety », l'éclairage de la machinerie devra être mis en conformité pour 2014. Les rapports concernant cette résidence indiquent l'absence de rapport de vérification suite à transformation ou modification, ainsi que l'absence de rapport annuel de l'entreprise chargée de l'entretien. Pour la « Campagne Larousse », les rapports pour les cinq bâtiments A1 à A5 apportent les mêmes conclusions que pour la résidence « Papety », et indiquent également que les études de sécurité ne sont pas à jour. Les carnets d'entretien des deux ascenseurs du groupe « Kléber » indiquent un délai allant jusqu'à 18 semaines entre deux visites au lieu des six semaines prévues par la réglementation. Entre juillet 2011 et avril 2012 seules quatre interventions ont été consignées contre les six minimales obligatoires.

L'organisme doit rapidement procéder à une remise à niveau du suivi des ascenseurs.

4.4 VENTE DE PATRIMOINE

Sur la période du contrôle aucun logement conventionné n'a été vendu alors que l'objectif affiché en CA du 21 décembre 2010 était de 5 logements conventionnés par an, après approbation par le CA le 20 mai 2010 sur une stratégie globale de vente de 127 logements, principalement isolés ou au sein des copropriétés où la SEM est minoritaire.

Au CA du 1^{er} avril 2012, 13 appartements avaient été retenus pour être mis à la vente (*tableau de la grille des prix communiquée aux administrateurs*). Au 31 décembre 2012, aucun logement conventionné n'avait été vendu.

¹⁸ Source évaluation 2013 CUS

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 8

Marseille Habitat se fait assister depuis 2013 par un nouveau prestataire spécialisé dans les audits de maintenance et sécurité ascenseurs. À l'occasion de réunions au moins semestrielles entre Marseille Habitat, l'auditeur et les ascensoristes, des listes précises de réserves et défauts à corriger sont notifiées aux prestataires qui ont un mois pour les lever.

Ce dispositif garantit d'ores et déjà un meilleur suivi et sera complété au deuxième semestre par la demande faite aux prestataires de fournir mensuellement un récapitulatif des visites appareil par appareil qui permettra une réactivité accrue

Vu.

4.5 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La société intervenant exclusivement sur le territoire de la ville de Marseille, où le foncier disponible est assez rare, son activité de développement porte donc plutôt sur des opérations d'acquisition amélioration, avec ou sans travaux, avec toutefois un objectif de développement en construction neuve représentant un tiers de l'offre totale. Son expérience et sa compétence reconnue en matière de rénovation lui permettent d'acquérir et de rénover des logements en secteur diffus, avec cependant quelques difficultés inhérentes à ce type de patrimoine dans la gestion, l'exploitation et la maintenance de ces logements, très disséminé géographiquement.

5. RENOVATION URBAINE

L'organisme est engagé dans trois opérations de rénovation urbaine : une opération PLUS-CD « Jullien-Jouven » de 34 logements, une opération PLUS « 29 Aubagne » de cinq logements et une opération PLAI « 1 Rodillat » de trois logements. Les dates de lancement ont été validées par le conseil d'administration du 19 avril 2012 pour la première et du 16 mai 2013 pour les deux dernières. Au moment du contrôle, le financement était en cours pour la première, mais n'avait pas été arrêté pour les deux dernières.

L'organisme a également signé trois traités de concessions avec la ville de Marseille :

- concession d'aménagement « Bellevue », signée le 29 novembre 1993 pour quatre ans et qui expirera, en tout état de cause, à l'achèvement de la mission : elle a pour objet la restauration des immeubles composant la copropriété du Parc Bellevue. 120 familles doivent être relogées à compter de 2013 (*phase d'expropriation en cours*) ;
- concession « Kallisté », signée le 06 juillet 2012 pour sept ans : elle porte sur 752 logements en copropriété répartis en neuf immeubles. Elle a pour objet l'acquisition/relogement/démolition de 245 logements (*bâtiments B et H*) et l'acquisition/démolition à long terme de 289 logements (*bâtiments A et G*) : les opérations de démolition n'ont pas encore commencé ; cette concession se distingue par le fait qu'elle ne comporte aucun logement social ;
- concession d'éradication de l'habitat indigne (*EHI*), signée le 10 décembre 2012 pour 7 ans : elle couvre la majorité des arrondissements de Marseille ; son objet est d'intervenir en rénovation urbaine en traitant des situations d'habitat indigne, de participer au redressement des copropriétés par l'acquisition de lots, et de pallier la défaillance de propriétaires frappés de péril d'insalubrité ; l'objectif est de réhabiliter 725 logements.

La garantie apportée par la ville de Marseille exonère la société d'avoir à supporter des résultats d'exploitation négatifs ; ils sont en revanche partagés s'ils sont positifs.

Dans le cadre des concessions, la DGI est chargée de reloger les familles et intervient comme prestataire de service au profit de la DOUF. Les CESF conduisent les enquêtes sociales des locataires déplacés. L'organisme travaille en partenariat avec la direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) sur la base d'une « plate-forme du logement » mise en place par la Ville et l'Etat.

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La comptabilité de Marseille Habitat est suivie par six personnes au sein de la direction administrative et financière dont le responsable assume également les fonctions de secrétaire général.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 9

La société a décidé depuis 2013 d'uniformiser le traitement de ses opérations d'investissement en utilisant un logiciel de gestion opérationnelle qui facilitera ce suivi financier et comptable. Vu.

Une comptabilité distincte est tenue pour les activités relevant du logement social. La clé de répartition repose sur le montant des loyers (*loyers du parc conventionné sur loyers du parc total*). Des logiciels spécifiques et interfacés (*Omnibail, Sage, Sphinx*) sont utilisés pour la saisie des opérations comptables et l'établissement des documents de fin d'exercice.

Obs 9 : Le suivi comptable et financier des investissements n'est pas assuré.

Marseille Habitat ne tient pas l'équivalent des fiches de suivi financières et comptables qui permettent de connaître précisément l'état des dépenses engagées et des recettes (*subventions, emprunts et fonds propres*) reçues pour les opérations en cours et terminées non soldées. Le fonds de roulement net global à terminaison des opérations ne pourra pas dès lors être calculé.

La société n'élabore pas de budget annuel et n'a pas de procédure comptable écrite et mise à jour.

La comptabilité est globalement bien tenue. Le commissaire aux comptes a certifié sans observation les comptes des exercices 2007 à 2011.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

Les ratios de la société sont comparés aux référents « Bolero – ministère du Logement » (*valeur 2010*) des SA d'Hlm de France.

6.2.1 L'analyse de la rentabilité

Elle est menée sur la base du niveau et de l'évolution de l'autofinancement net. Le tableau ci-dessous montre sa formation.

| En k€ | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--|--------------|------------|------------|------------|------------|
| Loyers | 9 105 | 9 584 | 10 123 | 11 393 | 11 965 |
| Coût de gestion hors entretien | -2 791 | -2 702 | -2 958 | -3 041 | -3 383 |
| Entretien courant | -1 591 | -1 777 | -2 086 | -2 161 | -1 980 |
| GE | -360 | -470 | -447 | -335 | -870 |
| TFPB | -841 | -944 | -998 | -1 113 | -1 187 |
| Flux financier | 957 | 740 | 419 | 321 | 231 |
| Flux exceptionnel | -123 | -172 | -204 | -89 | 851 |
| Autres produits d'exploitation | 379 | 253 | 405 | 383 | 214 |
| Pertes créances irrécouvrables | -89 | -105 | -67 | -166 | -116 |
| Intérêts opérations locatives | -1 404 | -1 462 | -1 555 | -1 516 | -1 863 |
| Remboursements d'emprunts locatifs | -2 074 | -2 149 | -2 283 | -2 891 | -3 581 |
| Autofinancement net¹⁹ | 1 168 | 797 | 350 | 783 | 279 |
| % du chiffre d'affaires | 11,5 % | 6,8 % | 2,6 % | 5 % | 1,8 % |
| Autofinancement net parc locatif social en % du CA | | 7,6 % | -8,3 % | -0,7 % | 1,2 % |

La rentabilité globale de la société marque un net fléchissement sur la période 2007-2011. Elle reste très en deçà de la médiane (*12,10 %*). Elle ressort à 1,8 % du chiffre d'affaires en 2011.

¹⁹ 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

La rentabilité de l'activité locative sociale apparaît même déficitaire en 2009 et 2010. L'évolution des annuités locatives et pour 2011 le prélèvement sur le potentiel financier (422 k€) sont pour l'essentiel à l'origine de cette baisse.

6.2.2 Les encaissements

En cinq ans, les loyers progressent en masse de 31 % pour atteindre 11,9 M€ à fin 2011. La hausse est ramenée à 21,5 % pour le loyer annuel au logement qui atteint 3 667 € en 2011 pour une médiane à 4 080 €. La société a livré sur la période 226 logements.

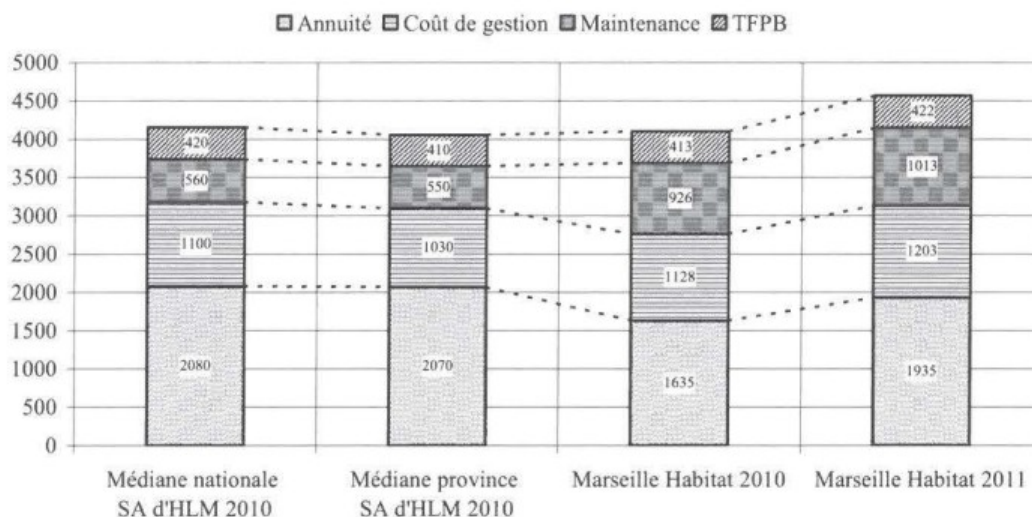
La perte financière sur logements vacants a été évaluée par la société à 485 k€, soit 3,5 % du quittancement (*moyenne nationale des SEM : 2,1 %*). Ce niveau élevé s'explique notamment par les opérations de requalification de patrimoine et les interventions sur les logements en diffus nécessitant des travaux importants.

La société a perçu des produits financiers globaux (*notamment liés à la rémunération des avances à la SCI Désirée Clary*) représentant de 10,5 % à 2,2 % des loyers de 2007 à 2011. (*médiane à 1,2 %*).

6.2.3 Les décaissements

Le tableau et le graphique ci-après comparent les principaux décaissements par rapport à la médiane.

| En €/logement | Médiane nationale SA d'HLM 2010 | Médiane province SA d'HLM 2010 | Marseille Habitat 2010 | Marseille Habitat 2011 |
|-----------------|------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Annuité | 2 080 | 2 070 | 1 635 | 1 935 |
| Coût de gestion | 1 100 | 1 030 | 1 128 | 1 203 |
| Maintenance | 560 | 550 | 926 | 1 013 |
| TFPB | 420 | 410 | 413 | 422 |



Les annuités (*hors avances des actionnaires ville de Marseille et CDC*) ont progressé de 56 % en cinq ans. Elles représentent de l'ordre de 38 % des loyers de 2007 à 2010. Elles passent à 45,5 % en 2011 pour une médiane à 44,7 %. Un recours plus marqué à l'emprunt, tant pour le développement que pour la réhabilitation du patrimoine, explique pour l'essentiel la hausse des annuités en 2011.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

La dette, hors parc conventionné, est composée de deux prêts structurés d'un montant initial total de 5,2 M€ dont la référence est l'Euribor 3 mois et de deux swaps dont l'objet est le passage à un taux fixe, là encore en référence à l'Euribor 3 mois (*notionnel de 6,1 M€*). Au global, les montants concernés représentent 16 % de la dette à fin 2011.

Le coût de gestion hors entretien qui comprend les frais de personnel et les charges de structure a augmenté de 21 % en masse et de 10,7 % au logement. Il atteint 1 203 €/logement en 2011 pour une médiane à 1 100 €. Les frais de personnel qui représentent 69 % du coût de gestion, malgré une légère diminution depuis 2009 (- 5,7 %), restent élevés : 831 €/logement pour une médiane à 650 €/logement.

L'impact de la vente de 41 % du patrimoine de la société en 2004 n'a ainsi pas entièrement été compensé par le développement de ces dernières années.

Le coût de la maintenance augmente de 46 % sur la période pour atteindre 1 013 €/logement en 2011, soit près du double de la médiane nationale. Marseille Habitat a ainsi consacré près du quart des loyers à l'entretien de son patrimoine, dans le cadre notamment d'une politique de remise en état complète des logements lors d'un changement de locataires et de son intervention sur les « Tours infirmières ».

La taxe foncière sur les propriétés bâties, malgré une hausse de 41 % en volume sur la période, reste proche de la médiane nationale : 422 €/logement pour 420 €/logement. Il est à noter que le parc conventionné, situé en zone urbaine sensible, peut faire l'objet d'un abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties (*TFPB*).

6.2.4 Les résultats comptables

Le tableau ci-dessous retrace l'évolution du résultat comptable de la société et celle du résultat de l'activité de construction et de gestion de logements sociaux.

| En k€ | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--|-------|------|------|------|
| Résultat société | 1 226 | 501 | 883 | 900 |
| Dont résultat activité « logement social » | 788 | -137 | 440 | 693 |

6.2.5 L'analyse de la structure du bilan

Le bilan fonctionnel fait apparaître le fonds de roulement net global à la fin de chaque exercice et permet d'apprécier l'évolution de la situation financière de l'organisme.

| En k€ | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| Capitaux propres (+) | 35 088 | 36 714 | 36 743 | 38 265 | 39 266 |
| Provisions pour risques et charges (+) | 2 727 | 2 439 | 2 057 | 1 950 | 1 430 |
| <i>Dont PGE</i> | <i>2 236</i> | <i>2 030</i> | <i>1 686</i> | <i>1 707</i> | <i>1 302</i> |
| Amortissements, et provisions (actifs immobilisés) (+) | 37 334 | 39 958 | 42 446 | 45 531 | 48 352 |
| Dettes financières (+) | 48 749 | 44 838 | 57 475 | 73 914 | 73 847 |
| Actif immobilisé brut (-) | 104 717 | 112 642 | 129 979 | 147 781 | 153 786 |
| Fonds de Roulement Net Global | 19 180 | 11 307 | 8 742 | 11 879 | 9 109 |
| FRNG à terminaison des opérations²⁰ | | | | | NC |

²⁰ 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.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

| FRNG en mois de dépenses | 14,1 | 5,9 | 3,1 | 3,8 | 4 |
|--|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Stocks (toutes natures) (+) | 3 718 | 4 723 | 5 363 | 6 593 | 8 366 |
| Autres actifs d'exploitation(+) | 1 233 | 1 390 | 1 738 | 1 772 | 1 620 |
| Provisions d'actif circulant (-) | 643 | 625 | 662 | 758 | 912 |
| Dettes d'exploitation (-) | 3 310 | 4 361 | 6 653 | 6 589 | 9 458 |
| Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation | 998 | 1 127 | -214 | 1 018 | -385 |
| Créances diverses (+) | 16 886 | 16 090 | 11 104 | 8 669 | 8 127 |
| Dettes diverses (-) | 3 197 | 3 965 | 8 877 | 5 321 | 4 841 |
| Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation | 13 689 | 12 125 | 2 227 | 3 348 | 3 286 |
| Besoin (+) ou Ressource (-) en FR | 14 687 | 13 251 | 2 013 | 4 366 | 2 901 |
| Trésorerie nette | 4 493 | -1 945 | 6 729 | 7 513 | 6 207 |
| Trésorerie en mois de dépenses | 3,3 | -1 | 2,4 | 2,4 | 2,7 |

- Les capitaux propres

Constitués du capital et des réserves, du report à nouveau, du résultat et des subventions d'investissement, les capitaux propres ont progressé de près de 4,2 M€. Cette progression est principalement due aux résultats nets réalisés sur la période.

Malgré cette évolution, l'autonomie financière de la société se réduit comme le montre le ratio « ressources internes/capitaux permanents » qui passe de 43,8 % en 2007 à 35,6 % en 2011 pour une médiane de 31 %.

- Le fonds de roulement net global

Il ressort en moyenne sur la période à 12 M€ et représente 4 mois de dépenses d'exploitation et d'investissement à fin 2011 (*médiane de 3,9 mois*). Le fléchissement du ratio en 2009 et 2010 procède notamment d'une forte hausse des dépenses d'investissement.

- La trésorerie

Excepté en 2007, elle reste inférieure à la médiane égale à 3,2 mois de dépenses ; elle apparaît tendue notamment en 2008. Son faible niveau est essentiellement dû aux engagements de la société dans les concessions d'aménagements et aux avances « associés » accordées à la SCI Désirée Clary. Fin 2011, elle représente 2,7 mois de dépenses.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Obs 10 : Marseille Habitat ne réalise pas d'analyse prévisionnelle actualisée de sa situation financière.

Le contrôle précédent avait déjà constaté l'absence d'analyse prévisionnelle.

Une projection financière des objectifs du plan stratégique de patrimoine, reprise à la convention d'utilité sociale, a été effectuée en 2010 ; la société ne l'a toutefois pas actualisée (*l'année de référence est 2009*). C'est cette projection qui sera analysée par la mission.

En raison des objectifs de développement et d'amélioration du patrimoine tant conventionné que libre, la société doit impérativement se doter d'un outil permettant aux instances dirigeantes d'apprécier l'évolution de la situation financière à plus ou moins long terme (*5 à 10 ans*).

Les hypothèses d'évolution des principaux agrégats constituant l'autofinancement net n'appellent pas d'observation particulière. Les objectifs de développement, de réhabilitation et de ventes du parc ont été pris en compte.

L'autofinancement net moyen ressort à 7,6 % du chiffre d'affaires de 2010 à 2019. Il atteint en cumulé 12 M€ sur la période.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 10

L'analyse prévisionnelle de la Société a été actualisée en janvier 2014 et sera présentée au Conseil d'administration du 22 mai prochain et fera l'objet d'actualisations régulières.

La Mission prend bonne note de la réalisation par la société d'une étude prévisionnelle actualisée.

Le potentiel financier reste quasi stable : + 1,1 M€ en 10 ans pour une base de 12,3 M€ (*selon le calcul de la fédération des SEM – dossier individuel de situation 2009*).

6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

A fin 2011, si la situation bilancielle de Marseille Habitat reste correcte, la faiblesse de la rentabilité de l'exploitation doit faire l'objet d'une attention soutenue sur l'évolution des principales charges de la société (*annuités locatives, frais de personnel, niveau de la maintenance*).

Cette situation implique d'autant plus la nécessaire mise en oeuvre rapide d'une analyse prévisionnelle sur le plan financier, outil indispensable à toute bonne gestion.

7. CALCUL DES COTISATIONS

7.1 PERIODE A VERIFIER

Le contrôle a été effectué sur les déclarations pour les années 2010 à 2012. Il a porté en conséquence sur les exercices comptables 2009 à 2011 pour la cotisation de base, sur les exercices comptables 2008 à 2010 pour la cotisation additionnelle.

7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

La SEM Marseille Habitat a procédé aux déclarations des cotisations et des prélèvements prévus par le code de la construction et de l'habitation et s'est acquittée des règlements correspondants.

Obs 11 : Le prélèvement sur le potentiel financier 2012 a fait l'objet d'un excédent de versement de 14 712 €.

Cet excédent provient de l'intégration dans le montant des loyers et redevances des logements (*pour le calcul du plafond*) de ceux portant sur les commerces et garages. Soit un montant déclaré de 7 241 977 € pour un montant corrigé de 6 911 371 €. Le plafond passe ainsi de 328 982 € à 314 270 €.

7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

La SEM Marseille Habitat a bien procédé aux diverses déclarations. Pour les raisons explicitées ci-dessus, il ressort un excédent de versement de 14 712 €.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 11

Le remboursement de l'excédent sera Vu,
demandé à la CGLLS au vu du rapport
définitif.

8. CONCLUSION

La SEM Marseille Habitat a une compétence reconnue en matière de réhabilitation de l'habitat diffus du centre ville de Marseille. Elle est également le bras armé de la ville de Marseille dans la politique de réhabilitation de l'habitat indigne ou la reprise de copropriétés dégradées. L'occupation du parc peut être qualifiée de très sociale, la population accueillie ou en place se situant très majoritairement en dessous de 60% des plafonds de ressources.

En revanche, si l'activité sociale et le rôle joué par la société sont indéniablement utiles et reconnus, une remise en ordre profonde des procédures internes doit être engagée par la SEM Marseille Habitat dans les meilleurs délais afin de mettre un terme aux nombreux dysfonctionnements relevés par la mission. Un effort de rigueur est nécessaire dans l'application des règles de la commande publique. La composition et le fonctionnement de la commission d'attribution des logements devront être immédiatement corrigés afin de se mettre en cohérence avec la législation et la réglementation en vigueur. Les manquements et irrégularités systématiques constatés ne peuvent être justifiés par les seules urgences ou difficultés rencontrées par l'organisme. Les dossiers irréguliers relevés dans le cadre du contrôle devront être traités par l'organisme au plus vite.

La visite du patrimoine a permis de vérifier le bon entretien des logements, même si un effort de communication et de concertation avec les locataires apparaît nécessaire. Une action prioritaire doit en revanche être menée par la SEM Marseille Habitat afin d'achever les diagnostics techniques obligatoires, à commencer par les constats de risque d'exposition au plomb (CREP) et les diagnostics techniques amiante (DTA). Le rythme de développement du patrimoine de la société est correct et en conformité avec les engagements pris dans la convention d'utilité sociale.

Enfin, même si la situation financière de la SEM Marseille Habitat est apparue correcte à la date du contrôle, la faiblesse de la rentabilité de l'exploitation implique que la société se dote d'outils d'analyse prévisionnelle afin de mieux appréhender les conséquences liées aux décisions en matière de développement et de réhabilitation du patrimoine sur sa structure financière.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Conclusion

Des actions correctrices ont d'ores et déjà été conduites et d'autres seront menées, notamment pour améliorer les procédures internes, tout en veillant à conserver l'efficacité et la réactivité qui sont demandées à Marseille Habitat.

Vu

Transmission des réponses par Mme Arlette Fructus, présidente de la SEM Marseille Habitat, par courrier du 13 mai 2014.