

Rapport définitif n° 2012-119 Juin 2014

Société anonyme d'HLM Dauphinoise pour l'Habitat

Echirolles (38)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2012-119 SA D'HLM DAUPHINOISE POUR L'HABITAT (SDH) – 38

Président : Gérard Poncet
 Directeur général : Frédéric Rolland
 Adresse : 34, avenue Grugliasco
 38130 Echirolles

Nombre de logements familiaux gérés : 16743

Nombre de logements familiaux en propriété : 17414

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 0

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0.9	1.17	1.04
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	nc	46.7	48
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	nc	1.4	1.3
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	nc	2.99	2.93
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5.61		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	2.7		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	2.4	3.93	
	Quartile : 2		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	10.4	12.1	
	Quartile : 2		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	12.8	12.17	
	Quartile : 3		

Présentation générale de l'organisme La Société Dauphinoise de l'Habitat (SDH), dont l'actionnaire principal est une société locale de promotion immobilière, possède un parc relativement ancien (30 ans en moyenne) et bien entretenu de 16 743 logements familiaux dont 13 % situés dans des zones urbaines sensibles et de 671 équivalents logements. Il est implanté exclusivement en Isère, notamment dans l'agglomération grenobloise où le marché immobilier est très tendu et où les besoins en logements sociaux sont particulièrement élevés.

Sa stratégie patrimoniale prévoit la poursuite de son développement très important actuel (de l'ordre de 2 % par an), sur un rythme toutefois progressivement réduit (à 1.6 % par an) au profit de la maintenance, et la vente de 45 logements par an. Ses perspectives de développement à moyen terme restent élevées et réalistes au regard de sa situation financière.

Points forts

- Management performant s'appuyant sur un contrôle interne complet et efficient
- Rôle social satisfaisant
- Maîtrise des impayés
- Gestion de proximité de qualité
- Maîtrise d'ouvrage performante tant en matière de coûts que de qualité
- Développement très soutenu et durable

- Maîtrise des coûts de fonctionnement
- Rentabilité et situation financière satisfaisantes

Points faibles • Faible offre de logements à loyers bas

Anomalies ou irrégularités particulières • Néant.

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

Conclusion **La Société Dauphinoise de l'Habitat (SDH), dont l'actionnaire principal est une société locale de promotion immobilière, possède un parc relativement ancien (30 ans en moyenne) et bien entretenu de 16 743 logements familiaux dont 13 % situés dans des zones urbaines sensibles et de 671 équivalents logements. Il est implanté exclusivement en Isère, notamment dans l'agglomération grenobloise où le marché immobilier est très tendu et où les besoins en logements sociaux sont particulièrement élevés. Son management performant s'appuie sur un dispositif de contrôle interne complet et efficient.**

La société remplit bien son rôle social, même si sa faible offre de logements à bas loyers limite l'accessibilité de son parc aux ménages les plus défavorisés. Sa vacance locative et ses impayés sont bien maîtrisés. Sa gestion de proximité très complète repose en partie sur des régies de quartier et des associations d'insertion.

Sa stratégie patrimoniale est réactualisée tous les trois ans. Elle prévoit la poursuite de son développement très important actuel (de l'ordre de 2 % par an), sur un rythme toutefois progressivement réduit (à 1.6 % par an) au profit de la maintenance, et la vente de 45 logements par an. Sa maîtrise d'ouvrage est efficiente, tant en matière de coûts que de qualité avec un souci de limitation des charges énergétiques.

Son niveau de rentabilité est satisfaisant grâce notamment à la bonne maîtrise de ses effectifs, de ses coûts de fonctionnement et de sa charge financière. Les résultats dégagés par ses ventes de logements permettent de maintenir une situation financière correcte malgré l'importance de son développement patrimonial. Les simulations financières montrent la faisabilité de la mise en place de son plan stratégique de patrimoine dans de bonnes conditions malgré l'augmentation de la charge de sa dette, sous réserve de la réalisation effective de ses cessions prévues de logements.

Précédent rapport Miilos : n° 2007-015 de janvier 2008
Contrôle effectué du 1^{er} octobre 2012 au 13 septembre 2013
Diffusion du rapport définitif : Juin 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° 2012-119 SA D'HLM DAUPHINOISE POUR L'HABITAT (SDH) – 38

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	5
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	6
3.1 OCCUPATION DU PARC	6
3.2 ACCES AU LOGEMENT	7
3.3 LOYERS ET CHARGES	8
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES	9
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	10
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE	11
4. PATRIMOINE.....	12
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	12
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE	13
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	14
4.4 MAINTENANCE DU PARC.....	14
4.5 RENOVATION URBAINE	16
4.6 VENTE DE PATRIMOINE	16
4.7 AUTRES ACTIVITES	16
4.8 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE	17
5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....	17
5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE ET CONTROLES	17
5.2 ANALYSE FINANCIERE	19
5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE.....	24
5.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE.....	25
6. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....	26
6.1 PERIODE A VERIFIER.....	26
6.2 CONTENU DE LA VERIFICATION.....	26
6.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS	26
7. CONCLUSION	27

1. PRÉAMBULE

La Miilos exerce le contrôle de la société anonyme d'HLM « Société Dauphinoise pour l'Habitat » (SDH) en application de l'article L. 451-1 du code de la construction et de l'habitation (CCH). Le dernier contrôle (rapport définitif n° 2007-015 de janvier 2008) relevait une bonne organisation de la société, un fort développement locatif annoncé, une mise à niveau de l'effort de maintenance du patrimoine et des perspectives financières satisfaisantes. Un rôle social moins affirmé que pour l'ensemble des bailleurs sociaux isérois, une faible présence de proximité dans les zones sensibles et des dépenses de personnel élevées étaient également constatés.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

Le département de l'Isère, sur l'ensemble duquel est localisé le patrimoine de la SDH (17 414 logements et équivalents-logements fin 2012) comptait 1 206 000 habitants au 1^{er} janvier 2013. C'est le deuxième département le plus peuplé de la région Rhône-Alpes. Doté d'une population jeune, il est un territoire attractif, dont la population a crû de 12 % entre 1999 et 2010 à la fois par excédent naturel et par solde migratoire positif. Cette croissance devrait se poursuivre au cours des prochaines années, pour atteindre 1 343 000 habitants en 2020¹.

Les territoires les plus dynamiques démographiquement se situent dans le nord du département entre les métropoles de Lyon et Grenoble (Portes de l'Isère : Bourgoin-Jallieu, L'Isle d'Abeau ; Pays Voironnais) et entre les pôles urbains de Grenoble et Chambéry (vallée du Grésivaudan). Les zones périurbaines et les espaces interstitiels entre les aires urbaines connaissent les croissances démographiques les plus fortes. Les ouvriers et les employés sont plus fortement présents dans le nord du département et le sud de la vallée du Grésivaudan. Le département de l'Isère comptait 81 979 logements locatifs sociaux en Isère au 1^{er} janvier 2012 (soit 68 logements pour 1 000 habitants ; Rhône-Alpes : 71,5 logements pour 1 000 habitants)². En 2011, les loyers des logements locatifs sociaux atteignaient 5,47 €/m² de surface habitable, chiffre supérieur à la moyenne régionale (5,25 €/m² de surface habitable)³.

L'aire urbaine comptait 666 000 habitants en 2009. Elle intègre géographiquement le Pays Voironnais et la vallée du Grésivaudan et enregistre une croissance démographique (+0,5 % an de 1999 à 2009) supérieure au cœur du territoire, traduisant un phénomène de péri-urbanisation.

La communauté d'agglomération Grenoble Alpes Métropole regroupe 27 communes et comptait 398 000 habitants en 2009. Elle a connu une croissance démographique annuelle de 0,2 % entre 1999 et 2009, malgré un déficit migratoire durant la même période. L'aire urbaine grenobloise se caractérise par un niveau de revenu globalement élevé par rapport à la moyenne nationale, avec une forte proportion d'emplois qualifiés. La présence de ménages à hauts revenus et forte mobilité, ainsi que l'importance de la population estudiantine, contribuent à tirer le marché du logement vers le haut. Les valeurs immobilières et foncières sont en conséquence très élevées. En 2011, les prix atteignaient 2 400 €/m² de surface habitable pour un appartement ancien et 3 500 €/m² de surface habitable pour un appartement neuf. Le prix d'une maison ancienne s'élevait en moyenne à 331 k€ et pouvait atteindre 450 k€ dans certaines communes. Ces

¹ données Insee Rhône-Alpes

² source : DREAL Rhône-Alpes

³ source : Enquête RPLS

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

tensions provoquent l'éviction du territoire d'un grand nombre de familles. Entre 2006 et 2011, 60 % des familles originaires de l'agglomération ayant acquis une maison et 70 % de ces mêmes familles ayant acheté un terrain à bâtir l'ont fait en dehors de ce territoire⁴. Le marquage social y est très élevé : les cadres et les catégories sociales les plus aisées se concentrent au nord de la ville-centre et de l'agglomération, les ouvriers et employés dans les quartiers sud de Grenoble et les communes de Fontaine, Echirolles, Pont-de-Claix et Saint-Martin-d'Hères.

La communauté d'agglomération disposait d'un parc de 39 985 logements locatifs sociaux au 1^{er} janvier 2010, représentant 17 % du parc de résidences principales. Les communes de Grenoble, Saint-Martin-d'Hères et Echirolles concentrent plus de 70 % du parc social de l'agglomération. Sept quartiers de l'agglomération font l'objet d'un projet de renouvellement urbain. Le loyer moyen dans le parc social atteignait 5,65 €/m² de surface habitable en 2011⁵. Le marché locatif privé de l'agglomération grenobloise demeure l'un des plus chers de province. Les loyers du parc privé y atteignaient en moyenne la même année 11,8 €/m² dans la ville de Grenoble et 11,4 €/m² dans le reste de l'agglomération⁶. Ce différentiel entre les niveaux de loyer du parc privé et du parc social génère une forte demande de logements locatifs sociaux. 21 600 demandes étaient enregistrées dans le département au 31 décembre 2011, dont 47 % dans l'agglomération grenobloise⁷.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

La SDH est une société anonyme d'HLM constituée en 1948, dont les dernières mises à jour des statuts ont été faites lors de l'assemblée générale extraordinaire du 11 juin 2009.

2.2.1.1 Actionnariat

Le capital de la société (1,4 M€) est détenu par 24 actionnaires, dont les principaux sont la société de promotion immobilière Safilaf⁸ (actionnaire majoritaire avec 50,2 % du capital), l'organisme collecteur d'Action Logement « Amallia » (29,7 % du capital) et la Caisse d'Epargne Rhône-Alpes (20,0 % du capital). Le pacte d'actionnaires signé le 4 avril 2005 lie entre eux la Safilaf, Epergos (remplacé par Amallia en 2010) et la Caisse d'Epargne.

La SDH possède des participations dans plusieurs sociétés :

- les sociétés anonymes coopératives de production (SCP) d'HLM Isère Habitat (46,99 % du capital) et La Savoissienne Habitat (6 % du capital) ;
- la société par actions simplifiée (SAS) sous forme d'union économique et sociale Perform'Habitat (49,87 % du capital), dont les activités sont la maîtrise d'ouvrage déléguée, l'assistance à maîtrise d'ouvrage et la conduite d'opérations. Cette société a été créée en 2003 par la SDH et la Safilaf, qui possède également 49,87 % du capital, le reste étant détenu par la SCP d'HLM Isère Habitat. Son directoire comprend cinq membres : l'ancien directeur et les actuels président et directeur général de la SDH, ainsi que les président et directeur de la Safilaf ;
- le groupement d'intérêt économique (GIE) AcceSites (40,00 % du capital) dont l'activité est la recherche foncière.

⁴ source : Agence d'urbanisme de la région grenobloise

⁵ source : RPLS

⁶ source : Clameur

⁷ source : agence d'urbanisme de la région grenobloise

⁸ Société Auxiliaire pour le Financement du Logement des Alpes Françaises

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

2.2.1.2 *Conseil d'administration et direction générale*

Le conseil d'administration (CA) est composé de 21 membres, dont un représentant de chacun des actionnaires Safilaf et Amallia. Le Département de l'Isère, les communautés d'agglomération de Grenoble Alpes Métropole et du Pays Voironnais, la Ville d'Echirolles (en tant que membre associé, sans droit de vote) y sont représentés.

Gérard Poncet est président de la société depuis décembre 2008. Il est également président du directoire de Perform'Habitat. Son mandat a été renouvelé pour quatre ans lors du CA du 9 juin 2011. Quatre administrateurs de la SDH sont administrateurs de Perform'Habitat et trois le sont également de la Safilaf.

Entre 2009 et 2012, le CA s'est réuni régulièrement quatre fois par an. Les procès verbaux détaillés des séances témoignent de la bonne qualité de l'information délivrée à ses membres, ainsi que de la tenue des débats. Les orientations sont clairement formulées au directeur général de la société Frédéric Rolland (nommé en juin 2009). Il assurait précédemment la direction générale de Perform'Habitat et il est aujourd'hui membre du directoire de cette société (cf ci-avant).

2.2.2 **Organisation et management**

2.2.2.1 *Organisation*

La société est organisée autour de six directions thématiques :

- développement et patrimoine ;
- gestion locative ;
- immobilier et juridique ;
- administration et finance ;
- ressources humaines ;
- clientèle et communication.

Deux directions territoriales ont été créées en sus en 2006.

La société a élaboré un projet d'entreprise pour la période 2011-2016 (« Unis'vers 2016 ») et s'est engagée en 2005 dans une démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) comportant des actions dans cinq domaines : promotion de l'équilibre social des territoires, préservation de l'environnement, responsabilité économique, gouvernance et ressources humaines. Les premiers résultats de cette démarche ont été évalués en 2011 par l'Afnor et ont fait l'objet d'une certification (Afaq 26000). La maîtrise d'ouvrage et la gestion locative ont reçu la certification Iso 9001, respectivement en 2002 et 2004.

La société s'est dotée d'un agent chargé à plein temps de l'animation de la démarche qualité et du contrôle interne, ainsi que du suivi de la mise en œuvre des actions correctives validées. Cet agent appuie son travail sur un programme annuel d'audits internes (un cycle complet étant effectué sur deux années) et externes. Un rapport annuel de contrôle interne est produit.

2.2.2.2 *Personnel*

L'effectif de la société (hors contrats aidés) était de 222 agents fin 2012. Il s'établissait à cette date à 13,3 ETP pour 1 000 logements gérés, ratio inférieur à l'effectif moyen employé par les sociétés d'HLM⁹ (15,5 ETP pour 1 000 logements gérés). Tandis que les effectifs de cadres ont progressé de 35 % et ceux des employés, techniciens et agents de maîtrise de 9 % entre 2007 et 2012, les effectifs d'employés d'immeubles et de gardiens ont progressé de 5 %, alors que sur

⁹ source : rapport annuel de branche 2012 des ESH

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

la même période le patrimoine de logements familiaux a augmenté de 15 %. La société recourt également aux services de régies de quartiers et d'associations d'insertion (voir 3.5.1).

2.2.2.3 Politique d'achat

Le CA du 16 avril 2009 a approuvé de nouvelles modalités de passation des marchés suite aux modifications apportées par l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et de son décret d'application n° 2005-1742 du 30 décembre 2005. La procédure définie au sein de la société fait l'objet d'actualisations régulières, notamment pour la prise en compte de l'évolution des seuils. Au sein de la direction immobilière et juridique, le service « marchés », composé de cinq personnes, assure la gestion de toutes les procédures (y compris les facturations) concernant les appels d'offres et les contrats.

Une commission d'ouverture des plis et une commission d'appel d'offres ont été constituées. Elles sont présidées par un administrateur de la société et dotées chacune d'un règlement. Les procès-verbaux d'attribution sont signés par le directeur général et le responsable du service « marchés ». Les avis d'appel public à la concurrence sont publiés dans le journal d'annonces légales « Les affiches de Grenoble et du Dauphiné » et au-delà du seuil d'application des procédures formalisées dans le supplément du journal officiel de l'Union européenne.

L'examen de plusieurs dossiers d'appels d'offres récents portant sur des opérations importantes de construction neuve et de réhabilitation n'a pas révélé d'anomalie.

Entre 2008 et 2011, la SDH a lancé 12 appels d'offres (l'une comportant deux lots) pour des prestations de conduite d'opération de 106 programmes de construction neuve comprises entre 50 000 et 1 092 000 €. Perform'Habitat a remporté 11 des 13 lots. Perform'Habitat réalise environ 60 % de son chiffre d'affaires avec la SDH qui en est actionnaire et les 40 % restants avec la Safilaf et la SCP d'HLM Isère Habitat (cf. 2.2.2.1 sur les participations de la SDH). La SDH, la Safilaf et Isère Habitat réalisent conjointement certaines opérations comprenant à la fois des logements locatifs sociaux, de la promotion privée et de l'accession sociale à la propriété sous la conduite d'opération unique de Perform'Habitat. Ces opérations sont conçues avec un objectif de mixité de l'habitat. Les critères d'attribution des marchés (article 4.2 du règlement) de la SDH pour la conduite d'opérations sont les suivants : 60 % sur niveau de capacité et de références dans le domaine de la conduite d'opérations de logements locatifs sociaux ; 40 % sur le coût des prestations. Chaque opération fait ensuite l'objet d'une convention-type entre les deux parties, validée par le CA puis signée par le directeur général, conformément aux dispositions des articles L. 423-10 et suivants du CCH, lesquels ont pour objet de prévenir les risques de conflits d'intérêts. La rémunération des prestations réalisées par Perform'Habitat est actuellement de 3 500 €/logement pour une opération en maîtrise d'ouvrage directe, 1 150 €/logement pour une opération en vente en l'état futur d'achèvement (Véfa). Les opérations de réhabilitation font l'objet d'une rémunération ad-hoc. Le coût des prestations réalisées par Perform'Habitat représente environ 3 % du montant des opérations. Le prestataire prend en charge le dossier sur la base d'une fiche-programme du maître d'ouvrage, après réalisation par ses soins d'une étude de faisabilité.

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

Le pacte d'actionnaires de la société anonyme d'HLM Société Dauphinoise de l'Habitat, est constitué de la Safilaf, société de promotion immobilière, actionnaire majoritaire, du collecteur d'Action Logement Amallia et de la Caisse d'Epargne Rhône-Alpes. Son parc de 17 414 logements et équivalents logements est implanté en Isère, territoire attractif et démographiquement dynamique. La société est très présente dans l'agglomération grenobloise, où les ségrégations socio-spatiales sont marquées et où le différentiel important des loyers avec le marché locatif privé très tendu génère une forte demande de logements sociaux. Ses effectifs sont bien maîtrisés et son management performant s'appuie sur un dispositif de contrôle interne complet et efficient. La SDH a créé avec son actionnaire majoritaire une société assurant après consultations la conduite d'opération de la plupart des programmes qu'elle réalise.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

Le profil social de l'occupation du patrimoine de la SDH est aujourd'hui voisin de celui de la moyenne des bailleurs sociaux possédant du patrimoine en Isère. Les ménages les plus défavorisés (revenus inférieurs à 20 % des plafonds de ressources Plus) sont plus nombreux dans le parc de la SDH.

OPS 2012 - répartition des locataires en fonction des ressources (%)	< 20 % du plafond Plus	> 20 % et < 60 % du plafond Plus	> 60 % et < 100 % du plafond Plus	> 100 % du plafond Plus
SDH	22	37	30	11
Isère (tous bailleurs sociaux)	19	40	30	11

La proportion des ménages les plus défavorisés ayant emménagé récemment est nettement supérieure, tant pour la SDH que pour l'ensemble des bailleurs sociaux en Isère.

OPS 2012 - répartition des locataires (emménagés récents) en fonction des ressources (%)	< 20 % du plafond Plus	> 20 % et < 60 % du plafond Plus	> 60 % et < 100 % du plafond Plus	> 100 % du plafond Plus
SDH	31	37	27	5
Isère (tous bailleurs sociaux)	26	42	27	5

Dans les zones urbaines sensibles (Zus), la proportion des ménages les plus défavorisés atteint 34 % pour l'ensemble des ménages et 44 % pour les emménagés récents, proportions nettement supérieures aux autres bailleurs sociaux de l'Isère.

OPS 2012 - locataires avec ressources < 20 % du plafond Plus (Zus) (%)	Tous ménages	Emménagés récents
SDH	34	44
Isère (tous bailleurs sociaux)	26	36

La vacance dans le parc de la SDH est faible et inférieure à la moyenne des bailleurs sociaux du département (2,65 % pour la SDH en 2012 ; 3,00 % pour l'ensemble du parc de logements locatifs sociaux de l'Isère). Elle est restée stable entre 2010 et 2012 et à un niveau un peu plus élevée dans le nord du département (3,29 % en 2012).

Logements vacants (hors logements non gérés et logements pour étudiants) (%)	2010	2011	2012
Vacance totale	2,47	2,67	2,65
Vacance commerciale	2,08	2,17	2,17
Vacance technique	0,28	0,28	0,26
Vacance de moins de 3 mois	1,16	1,37	1,39
Vacance de 1 an et plus	0,40	0,36	0,42

Quelques ensembles résidentiels connaissent toutefois une vacance de plus de trois mois notable dans la commune d'Echirolles. Ces ensembles, situés en Zus, font l'objet de programmes de renouvellement urbain (voir 4.6). Le suivi de la vacance fait l'objet de tableaux de bord mensuels détaillés et un comité de la vacance se réunit trimestriellement.

Le taux de rotation atteignait 10,7 % en 2012, taux inférieur à la moyenne des bailleurs sociaux de l'Isère (11,4 %). La mobilité est la plus importante dans le nord du département (13,6 %), notamment dans l'ancienne ville nouvelle de l'Isle d'Abeau, territoire accueillant une forte proportion de jeunes ménages et la plus faible dans le sud de l'agglomération grenobloise (8,8 %), où se situent les quartiers sensibles dans lesquels SDH possède un patrimoine important.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

L'enregistrement, le traitement et l'observation de la demande de logement social dans le département de l'Isère sont réalisés par l'association « Etoile », qui associe les comités locaux de l'habitat (CLH), les structures intercommunales (déléguées ou non), le Conseil général de l'Isère et les bailleurs sociaux du département. Etoile publie un bilan annuel détaillé de la demande de logement social en Isère et pour ses différents territoires.

Les demandes de logement sont saisies également par les agents du centre de relation clients, créé en 2007. L'enregistrement des demandes au titre du numéro unique n'appelle pas de remarque particulière ; le renouvellement avant l'expiration du délai est effectué mensuellement.

3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

52 % du parc de la société (soit 8 452 logements environ) fait l'objet d'une réservation. Les entreprises affiliées au collecteur Action Logement Amallia bénéficient de réservations sur 23 % du parc (soit 3 792 logements). Outre l'Etat, les autres réservataires sont les collectivités locales et le collecteur Action Logement Alliance. Le contingent préfectoral pour les ménages défavorisés est pleinement identifié depuis 2008 et les réservations sont effectives. Le département de l'Isère ne dispose plus d'accord collectif départemental depuis 2008, année de mise en application du droit au logement opposable (Dalo).

288 dossiers de demande de logements ont été présentés par les services de l'Etat au titre du droit au logement opposable (Dalo) à la SDH entre 2009 et 2012. La proportion de baux signés sur cette période est de 45,5 %.

Demands Dalo 2009-2012	Refus SDH	Refus demandeur	Baux signés	Pas de proposition	Total
Nombre	48	98	131	11	288
En %	16,7 %	34,0 %	45,5 %	3,8 %	100,0 %

La convention d'utilité sociale (Cus) applicable pour la période 2011-2016 fixe à la société des objectifs de 10 % des attributions réalisées au bénéfice des ménages défavorisés au sens du CCH et de 1,5 % aux ménages prioritaires au titre du Dalo (pourcentage ramené à 0,6 % en ZUS).

3.2.3 Gestion des attributions

Le dernier règlement d'attribution a été approuvé par le CA du 11 juin 2009. Il fixe notamment un taux d'effort maximum des ménages (30 % allocations déduites) et un reste à vivre minimum pour les personnes à faibles ressources (160 € par adulte et 100 € par enfant).

Une commission d'attribution (Cal) a été constituée pour chacun des quatre territoires de gestion définis par la société. Leurs membres sont désignés par le CA. Chacune est composée de huit membres : cinq de la société, un représentant des locataires (également désigné par le CA), le maire de la commune concernée ou son représentant, ainsi qu'un représentant des associations d'insertion agréées nommé par le préfet. Leur président est un des membres désignés par le CA. Les Cal sont dotées d'un règlement intérieur. Elles se réunissent deux à trois fois par mois dans l'agglomération de Grenoble, une fois par mois dans le reste du département. Les procès verbaux sont signés par le président de la Cal. Les motifs de refus ou d'ajournement y sont exposés.

Le nombre de dossiers examinés par les Cal augmente régulièrement. Il a presque doublé entre 2007 et 2012.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de dossiers examinés par les Cal	3 624	4 053	4 793	5 946	6 470	6 819

L'examen détaillé de l'ensemble des attributions pour l'année 2011 n'a révélé aucun dépassement des plafonds de ressources.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Loyers

Les loyers pratiqués par la SDH sont en moyenne légèrement supérieurs à ceux de l'ensemble des bailleurs sociaux présents dans l'agglomération de Grenoble (5,71 €/m² de surface habitable contre 5,65 €) et dans le département de l'Isère (5,61 € contre 5,47 €).

Comparaison des loyers au 1 ^{er} janvier 2012 (en €/m ² de surface habitable)	1 ^{er} quartile	médiane	3 ^{ème} quartile	moyenne
SDH - Grenoble Métropole	4,77	5,27	6,15	5,71
Tous bailleurs sociaux - Grenoble Métropole	4,85	5,54	6,20	5,65
SDH - ensemble du patrimoine (Isère)	4,69	5,29	6,05	5,61
Tous bailleurs sociaux - Isère	4,69	5,40	6,06	5,47
Tous bailleurs sociaux - Rhône-Alpes	4,38	5,13	5,91	5,25

Obs 1 : L'offre de logements à loyers bas est faible.

Moins de 5 % des logements du parc de la SDH offrent des loyers inférieurs à 4 €/m² de surface habitable. La faiblesse de l'offre de logements à destination des ménages les plus défavorisés limite leurs possibilités d'accès au parc de la société.

	< 4 €/m ² SH	4 à 4,99 €/m ² SH	5 à 5,99 €/m ² SH	6 € et plus/m ² SH
Loyers au 31 décembre 2011 (en % des logements)	4,7 %	33 %	35,6 %	26,7 %

Les augmentations annuelles de loyers ont été supérieures aux recommandations gouvernementales entre 2008 et 2010 et conformes aux dispositions des lois de finances depuis 2011. L'écart entre la masse globale des loyers pratiqués et celle des loyers autorisés était de 2,9 % au 31 décembre 2011. La signature de la convention d'utilité sociale a donné lieu à une remise en ordre des loyers. Elle s'est traduite par la modification des loyers plafonds de quelques programmes, revus à la baisse dans les secteurs où la demande est faible (Trièves) et à la hausse dans les secteurs les plus tendus (agglomération grenobloise, Grésivaudan).

Hausse des loyers (%)	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Décisions de l'organisme	2,50 (janvier) 0,50 (juillet)	2,00 (janvier) 1,00 (juillet)	2,00	1,10	1,50	2,15
Recommandations gouvernementales	2,70	2,38	1,00	-	-	-
Obligation loi de finances (maximum)				1,10	1,90	2,15

En 2012, 467 locataires (2,8 %) ont été assujettis au supplément de loyer solidarité, pour un montant mensuel moyen de 74 €.

3.3.2 Charges locatives

Le montant annuel moyen des charges s'élevait en 2011 à 15,9 €/m² de surface habitable (11,3 €/m² de surface habitable hors chauffage). Ces valeurs sont comparables à celles relevées pour la région Rhône-Alpes par l'Observatoire national des charges locatives. Les provisions ont représenté 104,3 % des charges constatées en 2009, 101,0 % en 2010 et 99,3 % en 2011. Aucun écart anormal entre provisions et charges constatées n'a été enregistré. Suite aux conclusions d'un audit externe qui relevait l'absence d'observatoire et donc de stratégie à

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs n° 1 : Comme le précise le rapport en page 6-1, à la SDH, les ménages aux revenus inférieurs à 20% des plafonds de ressources légaux sont plus nombreux que chez les autres bailleurs sociaux de l'Isère. C'est vrai pour les locataires en place, pour les emménagés récents sur tout le parc et en ZUS. (source OPS 2012).

Pour ce qui est de l'offre de logements à loyers faibles, l'indicateur du rapport est calculé sur la surface habitable qui n'est pas une base de facturation du loyer pour le logement social. Si l'on prend le plafond CUS du PLAI pour les zones 2 (3.43€) et zone 3 (3.22€) en surface corrigée et de même en surface utile zone 2 (5.58€) et zone 3 (5.19€) nous observons que 8 465 logements soit 50% du parc disposent d'un loyer inférieur au loyer plafond actuel du PLAI.

C'est ce parc qui n'est pas au plafond CUS ou conventions APL (2.91 % de marge globale disponible entre loyers pratiqués et loyers plafonds après augmentation du 01/01/2014) qui nous permet de loger une forte proportion de ménages démunis.

La Miilos confirme ces éléments.

La Miilos prend note des précisions apportées qui permettent de lever l'observation.

moyen ou à long terme, un projet « processus charges » a été lancé en 2012. Un chef de projet a été désigné. Des outils de suivi ont été mis en place. Une réorganisation des services concernés a permis la mise en place d'un meilleur suivi des contrats autres que ceux relatifs aux ascenseurs et aux chaufferies.

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Fin 2011, le total des créances locatives représentaient 11,8 % des loyers et charges appelés, soit le niveau de la médiane des sociétés d'HLM (11,8 % en 2011)¹⁰. Ce ratio s'est légèrement dégradé en 2012 à 12,8 %.

Créances locatives	2009	2010	2011	2012
Créances non douteuses (compte 411)	7 412	7 538	7 366	7 867
<i>dont créances appelées non exigibles-terme échu de décembre</i>	<i>6 440</i>	<i>6 056</i>	<i>6 390</i>	<i>6 944</i>
Créances douteuses (compte 416)	2 232	2 254	2 754	3 521
<i>dont locataires partis</i>	<i>729</i>	<i>708</i>	<i>724</i>	<i>1 106</i>
Créances passées en pertes au cours de l'exercice	537	815	763	1 169
<i>Dont dettes effacées par une procédure de rétablissement personnel</i>	<i>11</i>	<i>25</i>	<i>35</i>	<i>85</i>
Total des créances locataires au 31/12	10 181	10 607	10 884	12 558
Total des créances en % du quittancement annuel	11,6 %	11,9 %	11,8 %	12,8 %

3.4.1 Prévention et gestion des impayés locatifs

Les engagements de la SDH dans le cadre de la Cus sont de poursuivre les actions de détection et de traitement des impayés et de favoriser la prévention des expulsions dans un cadre partenarial (CCAS, commissions sociales des CLH, FSL, services sociaux du Conseil général de l'Isère). En lien avec les chargés de recouvrement, quatre conseillères en économie sociale et familiale (CESF) rattachées à chaque territoire sont chargées de l'accompagnement social des locataires en place (négociation des plans d'apurement et mobilisation des aides). Cette mission représente environ 30 % de leur activité. Une cinquième CESF assure le suivi des dossiers en situation contentieuse bénéficiant d'un protocole de cohésion sociale.

Les données ci-après témoignent de l'importance des actions engagées dans la phase pré-contentieuse par la SDH.

Actions pré-contentieuses	2010	2011	2012
Relances	33 616	23 281	30 270
Saisines CAF	439	688	845
Aides du FSL	66	52	47
Locapass mobilisés	246	239	278
Plans d'apurement signés	1 154	1 272	1 208
Dossiers de surendettement Banque de France	144	137	141
Procédures de rétablissement personnel	21	33	59

Les relances par lettre recommandée ont été supprimées en 2011, expliquant la diminution constatée par rapport à 2010. Les mises en demeures intervenant après deux relances sont faites désormais par un courrier envoyé par un huissier de justice.

L'augmentation constatée des relances en 2012 reflète une dégradation du recouvrement. Fin 2012, les quatre CESF suivaient 717 dossiers dont 257 ouverts sur l'exercice.

¹⁰ Ratios Bolero 2011 pour les sociétés d'HLM de province, établis par la direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP)

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

3.4.2 Procédures contentieuses

Actions contentieuses	2010	2011	2012
Commandements de payer	476	623	1 029
Assignations	293	300	428
Jugements obtenus	201	186	218
Commandements de quitter les lieux	183	89	148
Obtentions du concours de la force publique	92	89	131
Expulsions effectives	21	16	39

Les procédures contentieuses sont engagées une fois que toutes les actions amiables ont échoué. Les données 2012 montrent une progression sensible des actions engagées (commandements de payer et assignations), cohérente avec l'augmentation des relances observée en 2012.

Sur ce dernier exercice, on constate une très forte augmentation des protocoles de cohésion sociale proposés aux locataires en impayés de bonne foi qui ont fait l'objet d'une décision judiciaire de résiliation de bail. 204 sont en cours fin 2012 : 127 ont été signés dans l'exercice contre 27 en 2011. Si le protocole est respecté par le locataire (grâce notamment au rétablissement de l'APL), un nouveau bail est proposé par la société conformément aux engagements pris dans la Cus.

3.4.3 Admissions en non valeur

Les admissions en non valeur sont également en forte progression en 2012 (+ 406 k€). Cela résulte de l'augmentation des créances douteuses sur les locataires partis et des dettes annulées à la suite de jugements de procédure de rétablissement personnel (85 k€ soit + 50 k€).

Les actions engagées contre les locataires partis sont importantes et la société, selon les cas, peut mandater un huissier ou une société de recouvrement. Ces différentes actions ont permis en 2012 de recouvrer 180 k€ sur des dettes précédemment admises en non valeur.

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

3.5.1 Organisation de la gestion de proximité

En 2006, la SDH a créé deux directions territoriales :

- « Métro », correspondant à l'agglomération grenobloise ;
- « Département », couvrant le reste du département de l'Isère.

Les directions territoriales sont chargées de la gestion des demandes et des attributions des logements, de la gestion de proximité et de l'accompagnement social. Chacune comprend deux territoires regroupant chacun entre 3 500 et 5 000 logements. Les directeurs territoriaux sont les responsables hiérarchiques du personnel qui assure la gestion locative et la maintenance de proximité : chargés de secteurs (29 agents), gardiens et employés d'immeubles, localisés dans 11 antennes de proximité. Une conseillère en éducation sociale et familiale est rattachée à chaque territoire. Un centre de relation clients assure depuis 2007 l'enregistrement informatique des demandes de logements et de l'ensemble des réclamations. Un espace sur le site internet de la société permet aux abonnés (10 % des locataires) de créer un compte personnel et d'accéder à plusieurs services : demande d'intervention technique, consultation du compte, relevé des avis d'échéance, coordonnées des entreprises de maintenance et prochainement paiement en ligne du loyer. Un extranet permet la diffusion d'informations.

La SDH a recours depuis le début des années 1990 à des agents de proximité employés par des régies de quartiers et des associations d'insertion. Cinq équivalents temps plein sont actuellement consacrés dans ce cadre à des missions de gardiennage, de médiation, de veille technique et sociale. Le montant des prestations effectuées par ces structures pour la SDH est en progression régulière. 18 gardiens d'immeubles, 1 chargé de secteur et 1 assistant de proximité issus de ces structures d'insertion ont par ailleurs été recrutés par la SDH. Dans le même temps,

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

deux chargés de secteur de la SDH ont rejoint l'encadrement de la régie de quartier d'Echirolles. La CUS fixe un objectif d'un agent de gardiennage ou de surveillance pour 175 logements pour les ensembles résidentiels en ZUS ou territoires assimilés. Cet objectif est dépassé avec en moyenne un agent pour 102 logements.

Une mission de médiation assure le traitement des conflits de voisinage non résolus par les chargés de secteur. Une rencontre est organisée entre les parties concernées, au cours de laquelle est proposée la signature d'un protocole de médiation. La mission organise également des réunions en pied d'immeuble pour traiter les dysfonctionnements relationnels affectant un ensemble résidentiel. La société a développé des actions de prévention de la délinquance (élaboration en cours d'un cahier de prescriptions pour la prévention situationnelle, partenariat avec les institutions en charge de la sécurité) et de prise en charge des agents de la société victimes d'agression de la part des résidents (assistance psychologique, accompagnement pour dépôt de plainte et poursuites, courrier à l'agresseur et convocation à un entretien).

Un pôle « social » informel composé d'agents issus de plusieurs services a défini en 2008 la politique sociale de la société validée par son comité de direction. Il débat régulièrement de problématiques et propose des actions à mettre en œuvre.

3.5.2 Satisfaction des locataires

La dernière enquête de satisfaction des locataires menée en 2011 selon le référentiel Aviso (utilisé par 130 organismes HLM totalisant 1,4 million de logements) indique un taux de satisfaction globale de 79,4 %.

Enquête de satisfaction 2011	Satisfaction globale	Personnel de proximité	Etat et fonctionnement des équipements	Propreté des parties communes	Interventions suite à pannes ou dégradations dans parties communes	Communication avec les locataires
Taux de satisfaction (%)	79,4	63,3	76,9	67,3	54,9	77,4

Le territoire « Sud Métro », où se concentre la plupart du patrimoine de la société en zones urbaines sensibles, enregistre le meilleur taux de satisfaction quant au personnel de proximité. Les domaines enregistrant la satisfaction des locataires la plus faible mériteront une attention particulière de la part de la société.

3.5.3 Concertation locative

Le plan de concertation locative a été signé avec les associations de locataires en 2002 et a fait l'objet d'avenants ultérieurs. Trois à quatre conseils de concertation locative se tiennent chaque année. En 2011, les associations ont participé à l'élaboration du cahier des charges pour la consultation sur les contrats devant débiter le 1^{er} janvier 2013.

3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

La société remplit son rôle social de manière satisfaisante en logeant une proportion de ménages disposant de revenus modestes voisine de celle des autres bailleurs de l'Isère et même supérieure pour les ménages aux ressources les plus faibles. Elle répond de manière satisfaisante aux demandes du préfet au titre du droit au logement opposable. Sa faible offre de logements à bas loyers limite toutefois l'accessibilité de son parc aux ménages les plus défavorisés. Sa vacance locative et ses impayés sont bien maîtrisés. Sa gestion de proximité très complète s'appuie en partie sur des régies de quartier et des associations d'insertion.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2012, le patrimoine de la SDH était composé de 16 743 logements familiaux et 671 équivalents logements situés dans 32 foyers et résidences sociales, soit un total de 17 414 logements. Le parc de la société, conventionné à 99 %, est localisé exclusivement dans le département de l'Isère et dans plus de 130 communes. La société dispose de 20 % du parc de logements locatifs sociaux du département. Dans l'agglomération de Grenoble, la société est présente dans la quasi-totalité des communes (22 sur 26), avec une forte concentration dans la commune centre et à Echirolles, dont elle possède 25 % du parc social. La SDH gère elle-même 10 résidences étudiantes représentant 475 logements. La gestion des autres structures collectives (foyers pour personnes âgées et maisons d'accueil pour personnes âgées dépendantes ; foyers pour jeunes travailleurs ; résidences sociales ; résidences pour étudiants ; établissements spécialisés pour handicapés) est confiée à des structures spécifiques.

L'âge moyen du parc de logements familiaux est de 30 ans. 53 % des logements ont été construits avant 1980. Les anciens financements représentent 47 % du patrimoine (les moyennes régionale et nationale sont de 46 %). 99 % du parc de logements est conventionné.

Ancienneté du parc (2011)	avant 1961	1961-1970	1971-1980	1981-1990	1991-2000	2001-2011
	8 %	24 %	22 %	20 %	13 %	13 %

Obs 2 : La proportion de logements très sociaux est très faible

Les logements très sociaux (PLA-TS, PLAI) ne constituent que 2 % du patrimoine, proportion trois fois inférieure à l'ensemble des bailleurs sociaux de l'Isère. Les logements intermédiaires (PLA-CFF, PLS) représentent 4 % de ce même patrimoine.

Financement d'origine (%)	Anciens financements	PLA-TS - PLAI	PLA - PLUS	PLS	Autres financements
SDH	47 %	2 %	44 %	4 %	3 %
Isère - tous bailleurs sociaux	37 %	6 %	49 %	3 %	5 %

2 144 logements (13 % du parc) sont localisés en zones urbaines sensibles (ZUS) :

- agglomération grenobloise : Grenoble (Villeneuve, 678 logements ; Village Olympique, 626 logements), Echirolles (Villeneuve, 615 logements), Saint-Martin-le-Vinoux (La Buisserate, 136 logements) ;
- ancienne ville nouvelle de L'Isle d'Abeau : Villefontaine (Serpentines, 89 logements).

La société était également propriétaire au 31 décembre 2012 de 7 332 garages et emplacements de stationnement, ainsi que de 131 locaux commerciaux.

Réponses de l'organisme
Nouvelles observations de la Miilos

Obs n° 2 : Le nombre de PLAI, PLALM et PLATS est de 504 ramené aux 16 923 logements sociaux familiaux (hors équivalent logement) le pourcentage est de 2.98% et non de 2%.

En Isère les PLAI ont été réservés au Conseil Général de l'Isère dans le cadre du PALDI. Désormais sur l'EPCI METRO, ils sont attribués en Commission Sociale Intercommunale. De ce fait action logement avec AMALLIA (réservataire de 23% de notre parc) ne peut pas réserver des PLAI puisqu'ils perdraient le bénéfice de l'attribution. Nous nous tenons donc à une programmation correspondant à la réglementation locale. Nonobstant cette contrainte, nous œuvrons pour augmenter la part de PLAI dans notre production. La proportion de PLAI livrés est ainsi passée de 19 % en 2012 à 22% en 2013.

Enfin, la SDH a mobilisé un peu plus de PLS (4% contre 3%) que les autres bailleurs Isérois mais il s'agit exclusivement du financement de logements étudiants meublés et d'EPHAD, pas de logements sociaux familiaux.

La Miilos prend note des précisions apportées. Elle confirme toutefois la faiblesse de la proportion de logements très sociaux dans le parc de la société.

La Miilos a effectivement constaté les efforts de la société pour développer son offre de logements très sociaux (voir § 4.3.1). Ces efforts sont toutefois à poursuivre et si possible à amplifier au regard de l'ampleur des besoins.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

4.2.1 La stratégie générale

Le plan stratégique de patrimoine (PSP) de la société a été validé par le CA du 6 octobre 2009 pour la période 2008-2020. Il fait l'objet d'une mise à jour au moins tous les trois ans et a été complété par un PSP « Habitat thématique » (foyers et résidences sociales) en 2010. La combinaison de quatre indicateurs sert de base à la préconisation d'actions pour chaque ensemble résidentiel. Un « plan à moyen terme » complémentaire du PSP fixe les volumes financiers affectés à chaque type d'investissement et leur répartition géographique. Le PSP prévoit pour la période 2008-2020 1 008 M€ d'investissements (dont 127 M€ de fonds propres), dont 720 M€ pour le développement de l'offre nouvelle (livraison de près de 4 500 logements), avec une réduction progressive du rythme de construction (425 logements par an de 2013 à 2015, 250 à 280 à partir de 2016) et 288 M€ pour l'amélioration et la modernisation du parc, dont la moitié dans l'agglomération grenobloise.

Le territoire de l'agglomération grenobloise est prioritaire. Il concentrera deux tiers de la construction neuve, soit 160 à 180 logements par an. Un développement ciblé est prévu sur quelques autres territoires : Nord Isère-Porte des Alpes, Isère rhodanienne, Voironnais, Grésivaudan. Deux tiers du développement de l'offre nouvelle seront réalisés en maîtrise d'ouvrage directe, un tiers sous forme de vente en l'état futur d'achèvement (Véfa), principalement avec la Safilaf et Isère Habitat. La SDH n'a pas développé de politique d'acquisition-amélioration.

Le PSP a fixé un objectif de vente de 540 logements entre 2009 et 2020, soit une moyenne de 45 logements par an. Il ne prévoit pas de démolition, en dehors de celles déjà réalisées dans le cadre des projets de renouvellement urbain (cf. 4.6).

L'objectif fixé à l'organisme en développement par la Cus pour la période 2011-2016 est nettement inférieur à celui du PSP (200 logements mis en service par an, dont 160 Plus et 40 PLAI). Pour la réhabilitation et le remplacement des composants, le budget prévu dans la Cus est de 860 €/logement/an, avec un effort plus soutenu dans l'agglomération grenobloise (1 130 €) que dans le reste du département (730 €).

4.2.2 La politique de développement durable

La SDH a livré ses premières opérations de construction neuve et de réhabilitation en « bâtiment basse consommation » (BBC) en 2011. Une opération mêlant BBC et passif a été lancée en 2012. Une convention d'accompagnement de la société sur le volet environnemental a été signée en 2011 et pour une durée de trois ans avec l'Alec (Association Locale de l'Energie et du Climat) et l'Ageden (Association pour la Gestion Durable de l'Energie). Elle prévoit la formation des salariés, l'assistance à la conception de projets, le suivi des consommations des programmes neufs et réhabilités. La même année, l'attestation SMEO¹¹ a été délivrée à la société par Cerqual dans le cadre de la certification Habitat et Environnement.

Les opérations de réhabilitation menées depuis 2010 s'inscrivent dans le dispositif mis en place par Grenoble Métropole d'aide à la réhabilitation du parc, essentiellement axé sur le financement des travaux d'économie d'énergie et d'amélioration technique du bâtiment.

¹¹ Système de Management Environnemental d'Opérations

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

4.3.1 Rythme de développement sur les cinq dernières années et objectifs de production

Le patrimoine de la SDH est passé de 15 981 logements et équivalents logements en 2007 à 17 414 fin 2012, soit une progression de près de 9 %. Le parc de logements familiaux s'est accru plus fortement de 14,5 % en cinq ans.

Evolution du patrimoine	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Logements familiaux	14 623	15 049	15 333	15 737	15 598	16 743
Logements thématiques (équivalents-logements)	1 358	1 045	753	733	668	671
Total	15 981	16 094	16 086	16 470	16 654	17 414

1 683 logements familiaux (soit 280 logements par an en moyenne) et 537 équivalents logements en résidences et structures d'hébergement ont été livrés entre 2007 et 2012, soit une moyenne annuelle globale de 370 logements ou équivalents logements. Par ailleurs, 479 logements ont été acquis au 1^{er} janvier 2012 auprès de la SA d'HLM Alliade. Les livraisons prévisionnelles de logements sont de 1 200 logements pour la période 2013-2015, dont 54 % dans l'agglomération grenobloise.

Livraisons de logements neufs	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Logements familiaux	221	221	296	328	289	328
Foyers et résidences sociales (équivalents-logts.)	45	113	69	141	61	108
Total logements et équivalents-logements	266	334	365	469	350	436

70 % des logements mis en service au cours de cette période ont bénéficié d'un financement Plus, 15 % d'un financement PLAI et 15 % d'un financement PLS. Seuls 6 logements ont été financés en PLS depuis 2010.

416 logements neufs seront livrés en 2013. 486 logements devraient être livrés en 2014 et 376 logements en 2015, soit un total de 1 278 logements en trois ans.

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

Le service « Développement » de la société établit la programmation des opérations de construction neuve et assure les fonctions relatives à la maîtrise d'ouvrage. La SDH confie la conduite de ses opérations de construction neuve et, depuis 2012, de certaines opérations de réhabilitation à des prestataires extérieurs (cf. 2.2.2.3). Le prix de revient hors taxes des opérations neuves livrées en 2012 s'établissait à 1 939 €/m² HT de surface habitable. En 2011, il était en moyenne de 1 882 € HT/m² de surface utile pour la SDH, de 1 991 € pour l'ensemble des bailleurs sociaux présents sur le territoire de Grenoble Métropole¹² et de 1 810 € pour l'ensemble des bailleurs sociaux hors Ile-de-France. Les acquisitions en Véfa sont réalisées essentiellement auprès de la Safilaf. Le pôle « Habitat spécifique » assure la maîtrise d'ouvrage des opérations de foyers et résidences sociales.

4.4 MAINTENANCE DU PARC

4.4.1 Entretien courant

Chacun des quatre territoires dispose d'une dotation budgétaire annuelle élaborée avec sa participation, puis validée par la direction. Le responsable de territoire valide les bons de commande, en lien avec les responsables de proximité et le directeur de territoire. La Cus fixe un objectif de 360 €/logement/an pour les dépenses d'entretien courant et de gros entretien entre 2011 et 2016.

¹² source : AURG

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

L'effort de maintenance du parc (entretien courant non récupérable et gros entretien) a progressé régulièrement entre 2007 et 2012, en passant de 372 € à 500 €/logement géré, soit une progression de 37 %. Cette dernière valeur reste inférieure à la médiane des SA d'HLM (580 €/logement)¹³ (cf. par ailleurs paragraphe 5.2.1.4).

Le plan d'entretien annuel a été transformé en 2013 en plan trisannuel d'entretien et d'amélioration du patrimoine afin d'améliorer la lisibilité des travaux programmés, la fiabilité des plannings et d'optimiser les budgets consacrés à ces interventions.

Effort de maintenance du parc en €/logement	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Exploitation (entretien courant, gros entretien)	372	385	422	420	462	510

La SDH confie à des structures d'insertion des travaux d'entretien ménager, de peinture et de petits travaux divers, pour un montant annuel global d'environ 1 M€.

Les visites de patrimoine, réalisées sur un échantillon représentatif dans les territoires du département de l'Isère concentrant la plus grande partie du parc de la société (Portes de L'Isère, Pays Voironnais, agglomération grenobloise, Grésivaudan), ont montré une qualité d'entretien du patrimoine très satisfaisante.

4.4.2 Modernisation du parc

L'effort de modernisation du parc a été sensiblement renforcé à partir de 2008, passant de 473 € par logement en 2007 à 881 € par logement en 2012, avec un maximum de 1 080 € en 2010.

Effort de modernisation du parc (en €/logement)	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Investissement (améliorations, réhabilitations)	473	715	858	1 080	1064	881

De 2007 à 2011, 4 449 logements ont fait l'objet d'une réhabilitation pour un montant total de travaux de 51,3 M€, soit un montant moyen d'environ 11 500 € par logement. Le programme annuel de réhabilitation et d'amélioration du parc est validé par le CA.

Un programme de travaux d'amélioration ou d'adaptation de leur logement pour les personnes âgées ou handicapées a été engagé en partenariat avec le Pacte de l'Isère, qui définit les travaux, établit le plan de financement et lance les travaux. 104 dossiers ont été instruits et 60 logements achevés en 2011 ; 186 dossiers ont été instruits en 2012.

4.4.3 Autres actions

L'ensemble du parc d'ascenseurs (247 appareils) est actuellement conforme à la norme 2013. Les études préalables à la mise à la norme 2018 ont été initiées.

L'ensemble des diagnostics de performance énergétique (DPE) a été réalisé, tant pour les immeubles que pour les logements. Les DPE sont systématiquement joints au contrat de location et font l'objet d'une actualisation après la réalisation de travaux.

Les diagnostics techniques amiante ont été réalisés conformément à la réglementation. Une consultation est en cours pour la réalisation des diagnostics dans le cadre des opérations de travaux programmées.

¹³ ratios Bolero

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.5 RENOVATION URBAINE

Deux quartiers concernant la SDH sont inscrits au programme national de renouvellement urbain de l'Anru :

- Grenoble - Villeneuve (741 logements) : « L'Arlequin » est un ensemble résidentiel dans lequel la SDH possède 724 logements, partiellement en copropriété avec un autre bailleur social. Les études pré-opérationnelles de ce projet de restructuration lourde et complexe ont été réalisées de 2008 à 2012. 154 logements feront l'objet d'une réhabilitation très lourde (70 k€/logement environ). 191 logements seront cédés à un autre bailleur social (SNI, filiale de la Caisse des dépôts et consignations).
- Echirolles - Village 2 (850 logements) : la SDH est le seul bailleur présent dans ce quartier. Le projet opérationnel s'est achevé fin 2012. 211 logements ont été démolis, 642 réhabilités (en BBC) et résidentialisés. L'ensemble des logements démolis a été reconstruit (68 sur site et 133 hors site). Un programme de 31 logements en accession sociale à la propriété complète le projet.

4.6 VENTE DE PATRIMOINE

Le CA délibère annuellement sur le programme de ventes. Il a autorisé au 31 décembre 2012 la vente de 1 755 logements. 518 logements étaient effectivement mis en vente à cette date. Le CA a également décidé de limiter les ventes aux particuliers à 50 par an. Entre 2007 et 2012, deux tiers des 200 logements vendus à des particuliers l'ont été à des locataires de la SDH.

Vente de patrimoine	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Logements vendus à des particuliers	39	20	28	45	30	38	200
Dont logements vendus à des locataires de la SDH	24	3	24	37	22	24	134

Depuis 2009, la SDH dispose d'une « charte d'engagement et de sécurisation financière des accédants » proposant une garantie de rachat, une assurance revente dont le coût est pris en charge par le bailleur et une proposition de relogement. Celle-ci n'a à ce jour encore jamais été sollicitée. En 2011, 26 ménages sur 30 ont souscrit cette assurance.

4.7 AUTRES ACTIVITES

La SDH exerce une activité de syndic de copropriété sous le nom de SAGE'S (Syndic pour l'accession et la gestion sociales). Ce syndic assurait fin 2012 la gestion de 74 copropriétés totalisant 2 059 logements, 1 027 garages et 155 commerces. Huit de ces copropriétés sont issues de programmes réalisés par la SCP d'HLM Isère Habitat. La gestion de 133 autres commerces est assurée par un prestataire externe. Le syndic développe une activité d'accompagnement des parcours résidentiels des accédants à la propriété (réunion d'information en amont de l'assemblée générale constitutive ; facilités de paiement en début d'accession ; livret d'accompagnement du nouveau propriétaire). Un protocole d'accord pour le rachat du logement ou le relogement dans le patrimoine de la SDH des accédants à la propriété en difficulté ayant acquis un logement auprès de la SCP Isère Habitat a été conclu entre les deux sociétés le 30 octobre 2012.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.8 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La SDH dispose d'un parc relativement ancien (30 ans en moyenne) constitué de 16 743 logements familiaux dont seulement 2 % de logements très sociaux et de 673 équivalents logements situés dans 32 foyers et résidences sociales. Sa stratégie patrimoniale établie en 2009 à l'horizon 2020 est réactualisée tous les trois ans. Elle prévoit sur 13 ans un milliard d'euros d'investissements, consacrés avec une forte implication dans la maîtrise des charges énergétiques à plus de 70 % au développement (345 logements par an) et à un peu moins de 30 % à la réhabilitation, et la vente de 45 logements par an. L'effort de développement, très soutenu au cours des cinq dernières années, sera progressivement réduit à 280 logements au profit de la maintenance. La maîtrise d'ouvrage est efficace, tant en matière de coûts que de qualité.

5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE ET CONTROLES

5.1.1.1 *Tenue de la comptabilité et contrôle interne*

La direction administrative et financière (DAF) comprend depuis sa réorganisation en juin 2013 le service « comptabilité, finances et fiscalité » (12 personnes dont le responsable du service en poste depuis 2004), le contrôle de gestion (1 personne) et le service informatique (6 personnes).

Le service comptable et financier a été renforcé dans le cadre de cette nouvelle organisation. Il est organisé autour de trois pôles : exploitation ; investissement ; financement et fiscalité. L'élaboration et le suivi budgétaire et les études financières prévisionnelles sont réalisées par la personne chargée du contrôle de gestion. La comptabilité générale est tenue sur le progiciel Qualiact et le suivi des investissements sur SAGE Financements.

Le contrôle interne de la SDH relève de la commission financière, composée de quatre administrateurs représentant les principaux actionnaires de la société, des commissaires aux comptes, du directeur administratif et financier, du responsable de la comptabilité et du contrôleur de gestion. Cette commission se réunit au minimum deux fois par an, en début d'année pour l'arrêté des comptes et en fin d'année pour l'établissement du budget et la validation du prévisionnel. Cette commission et le comité de direction s'appuient sur les différents tableaux de bord établis par le contrôle de gestion : suivi budgétaire mensuel ; évolution des ratios de gestion locative (coûts de fonctionnement, vacance locative,...)

La mission de contrôle et de certification des comptes est exercée par deux co-commissaires aux comptes (avec mandats décalés), les cabinets MV Audit et Sovec depuis 2010 (retenus après mise en concurrence). Pour les cinq derniers exercices, il n'a été formulé aucune réserve.

Obs 3 : Certaines prestations réalisées par des personnes morales actionnaires de la société et soumises à une autorisation préalable du conseil d'administration, conformément aux dispositions des articles L. 423.10 à L. 423-11-3 du CCH, n'ont pas été mentionnées dans le rapport spécial du commissaire aux comptes sur les conventions réglementées.

Le rapport spécial sur les conventions réglementées retrace bien les différentes conventions passées par la SDH avec les sociétés Safilaf et Perform'Habitat, évoquées dans le chapitre relatif à la gouvernance et au mode de fonctionnement de la société. Par contre aucun des contrats de prêt ou avance de trésorerie consentis par la Caisse d'Epargne Rhône-Alpes et Amallia, actionnaires de la SDH, n'apparaît dans le rapport spécial relatif aux conventions réglementées.

L'analyse des différents documents comptables témoigne d'une gestion comptable rigoureuse. Il convient de noter que si les principales remarques faites lors du dernier contrôle ont été prises en compte par la société (amélioration des régularisations des charges locatives pour les

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs n° 3 : Concernant le rapport spécial des Commissaires aux Comptes.

Nos procédures internes prévoient que les emprunts liés aux opérations neuves et de réhabilitation sont systématiquement approuvés lors de nos Conseils d'Administration trimestriels (point de l'ordre du jour intitulé « approbation d'emprunts ou financement des opérations »). De ce fait, étaient soumis à l'approbation du Conseil, tous les prêts que SDH souscrivait auprès de la CDC, du CFF, de la CARSAT et de la Caisse d'Epargne Rhône-Alpes (CERA). Le pacte d'actionnaire attribuant 2 sièges au Conseil d'Administration à la CERA, les

La Miilos prend note de l'engagement d'informer désormais systématiquement les commissaires aux comptes de toutes les prestations réalisées par des personnes morales actionnaires de la société en vue de leur mention dans le rapport spécial sur les conventions réglementées.

Réponses de l'organisme

administrateurs ne prennent pas part au vote pour l'approbation de ces emprunts qui entrent dans le cadre des conventions réglementées. Toutefois, en dehors de ce cadre, une avance en trésorerie a été consentie par la CERA sans être soumise à la procédure habituelle d'approbation. Cette avance peut être demandée en début d'année pour palier à un éventuel souci de tirage d'emprunt auprès de la CDC. Aussi, la SDH soumettra désormais la possibilité de recourir à cette avance de trésorerie à l'approbation de son Conseil d'Administration de décembre de chaque année, et cette avance sera portée à la liste des conventions réglementées dans la mesure où elle aura effectivement été sollicitée auprès de la CERA.

Pour ce qui est d'AMALLIA, également administrateur de la SDH, jusqu'en 2013 (pour la programmation 2012), AMALLIA accordait uniquement des subventions et non des prêts au titre de ses réservations dans les opérations de logements. Suite aux observations formulées sur ce point par vos inspecteurs lors de la réunion de clôture du contrôle en septembre 2013, les prêts souscrits auprès d'AMALLIA pour le financement des opérations ont été intégrés au point « approbation d'emprunts ou financement des opérations » dès le Conseil du 12 décembre 2013.

Par courrier en date du 14 mai 2014, signé du Directeur Général et du Directeur Administratif, la SDH a attiré l'attention des 2 cabinets de CAC sur ce point en leur demandant de veiller à intégrer à leur rapport spécial, au titre des conventions réglementées, les prêts souscrits auprès d'AMALLIA et de la CERA.

Nouvelles observations de la Miilos

immeubles dont la gestion relève d'un syndic de copropriété et des délais de clôture des opérations d'investissement), la tenue de l'état récapitulatif du passif n'a pas été modifiée.

La société ventile ses emprunts par nature d'affectation, mais en considérant les emprunts de refinancement comme non affectés à l'activité locative. Cette façon de procéder réduit les flux d'emprunts locatifs (amortissement financier), faussant ainsi le calcul de l'autofinancement net annuel. Pour 2012, le remboursement en capital des trois emprunts concernés s'élève à 739 k€, soit 0,9 point d'autofinancement. Au regard cependant de son incidence limitée, les indicateurs financiers n'ont pas fait l'objet de retraitement pour l'analyse de la rentabilité ci-après.

La Miilos relève par ailleurs que :

- la société comptabilise à tort dans le compte 7085 « frais accessoires facturés » des indemnités demandées aux locataires suite à l'établissement des états des lieux (210 k€). L'instruction comptable applicable aux sociétés d'HLM¹⁴ précise que « les travaux nécessités par des dégâts causés par les locataires sont enregistrés en entretien courant, et constituent des charges à récupérer » (utilisation du compte 615) ;
- l'utilisation des comptes de transfert de charges pour des refacturations telles que des taxes foncières ou des primes d'assurances pour des locaux commerciaux (73 k€) serait préférable à celle d'un compte 708 utilisé pour les produits des activités annexes.

5.1.1.2 Contrôles et audits extérieurs

La direction régionale Rhône-Alpes de la Caisse des dépôts et consignations (CDC) réalise tous les ans une analyse financière de la société portant sur les trois derniers exercices. La dernière analyse sur les exercices 2009 à 2011 fait état d'une situation financière satisfaisante. Compte tenu de son importance économique, la SDH fait l'objet par ailleurs d'une cotation par la Banque de France. Sa dernière évaluation en juin 2012 lui attribue une cotation « C3+ »¹⁵ qui reflète une capacité « très forte » de la société à honorer ses engagements financiers.

La société participe à l'élaboration du dossier individuel prévisionnel (DIP société) de la fédération nationale des sociétés d'HLM. La dernière étude réalisée pour la période 2013-2017 montre le maintien de la rentabilité de la société et une érosion de sa surface financière résultant de l'importance de ses besoins en fonds propres pour la poursuite de son développement patrimonial. Les perspectives financières à moyen terme de la SDH sont développées au paragraphe 5.3.

¹⁴ instruction comptable n° 92-10 applicable aux sociétés anonymes et fondations d'HLM et aux sociétés coopératives d'HLM modifiée par les avenants successifs n° 95-8 et 98-5 et du 18 octobre 2007

¹⁵ la cote C résulte de l'activité de la société (chiffre d'affaires compris entre 50 et 150 M€). La cote de crédit 3+ traduit l'appréciation portée sur l'entreprise ; graduation de 13 cotes de crédit décroissantes. La cote 3+ au 2^{ème} rang reflète une capacité « très forte » de l'entreprise à honorer ses engagements financiers

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Concernant la comptabilisation en compte 7085 des indemnités demandées aux locataires suite à l'établissement des états des lieux :

Nous sommes d'accord avec cette remarque sur le principe et lançons une étude sur le process comptable mais surtout budgétaire afin d'en tenir compte.

Concernant l'utilisation des comptes de transfert de charges pour la refacturation de la TFPB des commerces :

L'utilisation d'un compte de transfert de charges ne nous parait pas adaptée s'agissant d'une refacturation avec une réelle recette.

La Miilos prend note.

Ce point doit être évoqué avec les commissaires aux comptes de la société et mentionné dans l'annexe relative aux règles et méthodes comptables.

5.2 ANALYSE FINANCIERE

5.2.1 Analyse de la rentabilité

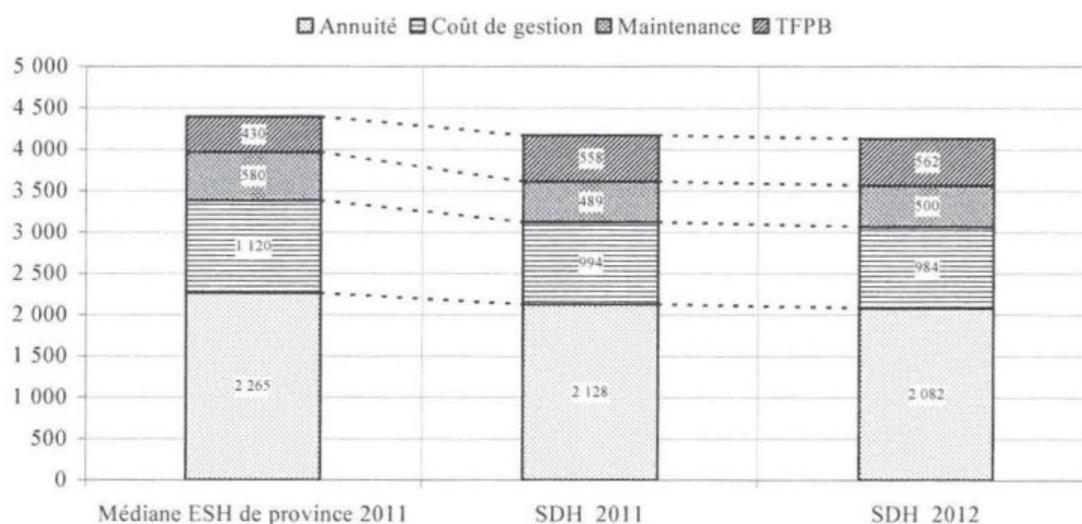
Evolution de l'autofinancement net de 2008 à 2012 (en k€)

	2008	2009	2010	2011	2012
Marge sur accession	832	143	223	129	193
Loyers	69 560	71 965	73 185	74 710	79 071
Coût de gestion hors entretien	-13 723	-14 245	-15 409	-16 881	-17 056
Maintenance (EC + GE)	-6 167	-6 282	-6 812	-7 200	-8 369
TFPB	-7 241	-7 811	-8 405	-8 914	-9 404
Flux financier	-426	-383	-237	11	85
Flux exceptionnel	-3 003	-1 926	-379	-619	-1 341
Autres produits d'exploitation	985	1 021	1 257	1 284	1 362
Pertes créances irrécouvrables	-289	-538	-815	-764	-1 169
Intérêts opérations locatives*	-16 836	-16 646	-12 791	-14 502	-16 677
Remboursements d'emprunts locatifs	-16 240	-15 421	-17 194	-18 675	-18 187
Autofinancement net	7 452	9 876	12 623	8 580	8 505
% du chiffre d'affaires	9,98 %	13,47 %	16,89 %	11,17 %	10,44 %
Résultat net	12 650	15 189	18 558	18 813	11 604

*y compris dotations aux amortissements des intérêts compensateurs à répartir

La rentabilité de la SDH qui se situait un niveau satisfaisant lors du dernier contrôle (autofinancement net¹⁶ représentant 10,3 % de son chiffre d'affaires en 2006) s'est renforcée sur la période étudiée avec un autofinancement net moyen représentant 12,4 %¹⁷ de son chiffre d'affaires (médiane des ESH à 12,1 % en 2010 et à 8,9 % en 2011¹⁸). Compte tenu des plus-values dégagées sur les cessions de patrimoine, le résultat net des cinq derniers exercices est largement supérieur à l'autofinancement net (excédent de 29,8 M€).

L'activité locative représente 97 % du chiffres d'affaires de la SDH. Le graphique ci-après retraçant les principales charges (en € par logement), montre que celles-ci se situent en dessous des médianes constatées pour l'ensemble des ESH de province, à l'exception des taxes foncières sur la propriété bâtie (TFPB) nettement plus élevées.



¹⁶ 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)

¹⁷ 11,5 % si l'on tient compte des remboursements des emprunts de refinancement évoqués au paragraphe 1.1

¹⁸ ratios Boléro 2011 – les ratios cités ci après sont comparés à ces ratios établis par le ministère du logement

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

5.2.1.1 Endettement

Exercices	2009	2010	2011	2012
Annuité en milliers d'€	32 529	30 633	34 021	34 864
Annuité en % des loyers appelés	45,2 %	41,9 %	45,5 %	44,1 %

L'annuité locative rapportée au logement géré ou aux loyers appelés situe la SDH à un niveau plus favorable que celui des ESH (médiane à 49,4 %). Bien que cela était envisagé au moment du dernier contrôle, la société n'a souscrit ni emprunts structurés, ni produits de couverture.

La CDC, principal financeur de la société avec 84 % de l'encours des financements définitifs, contractualise chaque année une offre globale de financement pour les opérations situées sur le périmètre de la Métro qui apporte sa garantie pour la totalité des emprunts souscrits. En dehors du territoire de la Métro, les opérations font l'objet d'un accord par opération compte tenu des difficultés rencontrées pour l'obtention des garanties d'emprunts auprès des collectivités locales, notamment pour les opérations de réhabilitation. Pour ces dernières la SDH doit de plus en plus solliciter la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) en l'absence de garantie des collectivités locales.

La société procède actuellement au réaménagement de sa dette (avec l'appui d'un cabinet conseil) auprès de la CDC. L'objectif fixé pour fin 2013 est d'une part de sécuriser une partie de la dette en diminuant l'encours indexé sur le livret A au profit d'une dette à taux fixe (notamment pour les emprunts PLS souscrits pour les foyers et résidences sociales) dans le contexte des taux attractifs actuellement proposés, et d'autre part, en rallongeant la durée d'amortissement des prêts, de dégager un niveau d'autofinancement plus important, permettant de limiter le recours aux fonds propres pour les investissements.

5.2.1.2 Taxe foncière sur les propriétés bâties

En 2012, la TFPB (9,4 M€) absorbe 11,9 % des loyers, niveau supérieur à celui constaté pour l'ensemble des sociétés d'HLM (8,9 % en 2011) pour 88 % du parc assujéti. Le montant moyen par logement géré (562 €) situe la société parmi les organismes les plus fortement imposés. Par logement soumis, la TFPB représente une charge de 694 €. Malgré l'abattement dont bénéficient les logements situés en ZUS (2 118), on y constate une imposition plus importante par logement (656 €) que pour ceux hors ZUS (646 €).

5.2.1.3 Charges de gestion

Les charges de gestion représentent 984 € par logement géré en 2012, soit un niveau inférieur à celui constaté en moyenne pour les sociétés d'HLM (1 120€ en 2011) alors qu'elles se situaient 10 % au dessus de la médiane lors du dernier contrôle portant sur l'exercice 2006.

Cette amélioration résulte principalement d'un accroissement de la productivité avec une diminution relative des charges de personnel au regard de l'accroissement du parc géré. Ce montant tient compte également de la déduction des coûts internes de maîtrise d'ouvrage locative comptabilisés au titre de la production immobilisée pour 971 k€.

Le suivi des coûts de fonctionnement réalisé par le contrôle de gestion, le service du personnel et le service informatique est très rigoureux. Les données issues de ces différentes analyses sont communiquées au comité de direction et au conseil d'administration (cf. paragraphe 2.2.2.1). Elles ont été également utilisées pour le contrôle.

Les charges de personnel non récupérables (10,8 M€ soit 61 % du coût de gestion) représentent une dépense de 646 € au logement. Ce coût est aujourd'hui légèrement inférieur à la médiane (660 €), alors qu'il se situait à un niveau nettement supérieur lors du dernier contrôle (608 € par logement pour une médiane à 500 €). L'augmentation globale de la masse salariale (hors intéressement) sur les deux dernières années, qui s'élève à 10,5 %, résulte pour moitié des augmentations salariales et des charges sociales patronales et pour moitié des recrutements correspondant à 11 agents (sur des postes non récupérables).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Les principales autres dépenses de fonctionnement (6,3 M€) sont constituées en 2012 par :

- les redevances (1 202 k€) dont les cotisations CGLLS pour 1 090 k€ (augmentation de 334 k€ par rapport à 2011 résultant du prélèvement sur le potentiel financier de 329 k€) ;
- des honoraires (1 210 k€) comprenant principalement des rémunérations de syndic (326 k€), des frais d'actes et de contentieux (286 k€), du coût des activités de conseil (249 k€) et des diagnostics techniques (127 k€) et des prestations des commissaires aux comptes (54 k€) ;
- les assurances pour 844 k€ ;
- l'informatique pour 521 k€ (hors charges de personnel). Le dernier contrôle Miilos avait souligné les coûts importants supportés par la SDH, notamment au niveau des prestataires extérieurs. Depuis le dernier contrôle, la société dispose d'un service bien structuré comprenant neuf personnes. La dernière analyse réalisée dans le cadre du club informatique « Habsis » regroupant différents organismes d'HLM auquel participe la SDH montre que le coût rapporté au logement géré se situait en 2011 pour la SDH à 89 €, au-dessus de celui constaté pour la strate des organismes gérant de 15 à 30 000 logements (72 €) ;
- la flotte automobile (326 k€). La société a opté au cours de l'exercice 2011 pour la location de l'ensemble de sa flotte automobile. Il résulte de l'analyse du contrôle de gestion que cette option présentant des avantages en terme de gestion a entraîné un coût plus important : ainsi le coût moyen d'un véhicule était de 4 359 € en 2010 alors qu'il se situe à 6 190 € en 2012.

5.2.1.4 Charges de maintenance du patrimoine

En 2012, les dépenses d'entretien immobilier (entretien courant non récupérable et gros entretien pour 8 369 k€) représentent 500 € par logement géré. Ce ratio, inférieur à la médiane, doit être apprécié au regard des dépenses d'amélioration et de réhabilitation du parc (pour respectivement 8,2 M€ et 6,1 M€). Près de 60 % des charges de maintenance sont constituées par des travaux réalisés dans les logements (plomberie-sanitaire, sols et travaux liés à la charte qualité et à l'adaptation aux personnes à mobilité réduite). Les travaux effectués suite à l'établissement des états des lieux représentent 33 % du coût global de la maintenance.

5.2.1.5 Produits de l'activité locative et incidence des risques locatifs

Les produits locatifs (loyers divers et charges locatives récupérées) constituent 97,5 % des produits d'exploitation en 2012. Avec les nouvelles mises en service réalisées sur les quatre derniers exercices et l'acquisition de 479 logements, la masse des loyers et redevances a augmenté fortement (+ 5,8 % sur le dernier exercice).

Le niveau du loyer moyen appelé rapporté au logement géré (ne tenant pas compte des logements vacants) à 4 062 € en 2011 situait l'organisme au niveau de la médiane (4 056€), bien que le parc soit majoritairement (70 %) situé en zone 2 des loyers.

L'incidence des risques locatifs est modérée pour la société :

- le coût global de la vacance (loyers des logements, garages et parkings et charges locatives non récupérées) s'élève en 2012 à 3,3 M€, soit 3,4 % des loyers et charges appelés. Bien que le taux de vacance demeure stable, la société est pénalisée par la proportion importante de logements vacants en collectif, induisant des pertes sur charges locatives importantes (580 k€ représentant 24 % des pertes de loyer). Elle est confrontée également à une vacance importante sur les garages et places de parking (11 %), occasionnant une perte de 302 k€ ;
- le coût direct des impayés constitué par les admissions en non-valeur (1 169 k€) représente 1,2 % des loyers et charges appelés en 2012, en sensible augmentation par rapport à l'exercice précédent (763 k€ soit 0,8 % du quittance). Son impact sur le résultat est plus important si l'on intègre les frais d'actes et de contentieux non récupérables (287 k€). Grâce au bon suivi des dossiers, le recouvrement sur les créances passées en non valeur est stable sur la période (180 k€ sur le dernier exercice).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

5.2.1.6 *Autres produits d'exploitation*

Les produits autres que locatifs (1 362 k€) comprennent principalement en 2012 :

- des produits sur des activités annexes pour 436 k€, comprenant diverses refacturations dont les indemnités demandées aux locataires (210 k€) évoquées précédemment quant à l'utilisation du compte 708 ;
- la production immobilisée (hors coûts internes de maîtrise d'ouvrage déduits du coût de gestion) correspondant à l'affectation des intérêts de préfinancement sur les opérations en cours pour 212 k€ ;
- des honoraires de syndic de copropriété pour 153 k€ ;
- des subventions pour 46 k€ ;
- des transferts de charges pour 465 k€ (dont 433 k€ de frais de vente sur cessions de logements transférés en charges exceptionnelles).

L'activité accession est marginale (marge de 193 k€) et porte uniquement sur la vente de lotissements et de locaux commerciaux réalisés en pieds d'immeubles locatifs, la SDH n'ayant pas d'activité de promotion.

5.2.1.7 *Flux financier*

Le résultat financier sur l'exercice à 85 k€ ne traduit pas totalement l'activité financière de la société, compte tenu du mode de comptabilisation des intérêts sur les prêts de refinancement évoqués au paragraphe 2.1. Les charges financières s'élèvent ainsi à 1 350 k€ dont 106 k€ pour les intérêts rattachés à l'activité locative. Les produits financiers en 2012 (1 435 k€) progressent principalement en raison du volume moyen de la trésorerie placée au cours de l'exercice.

5.2.1.8 *Flux exceptionnel*

Le résultat exceptionnel hors cessions de logements est déficitaire à hauteur de 1 341 k€. Les montants des charges et des produits sont importants sur l'exercice en raison de l'incidence des opérations Anru :

- les produits exceptionnels (3 515 k€) comprennent pour 2 352 k€ des subventions Anru. Les autres postes principaux sont constitués par des remboursements d'assurances suite à divers sinistres (459 k€) ; des dégrèvements d'impôts (289 k€) et des recouvrements sur des créances locataires admises en non valeur sur les exercices antérieurs (180 k€) ;
- les charges exceptionnelles (4 856 k€) comprennent pour 1 727 k€ le coût des démolitions de deux opérations dont celle de Village 2 dans le cadre du programme Anru. Les autres charges sont principalement des sinistres pour 1 799 k€, dont 1 237 k€ non couverts par les assurances, et des frais de commercialisation sur les ventes de logements (433 k€).

5.2.1.9 *Incidence des cessions de patrimoine*

Sur l'ensemble de la période, le résultat net de la société se situe à niveau amplement supérieur à l'autofinancement net (+ 29,8 M€ sur les cinq derniers exercices). Cet écart provient de l'incidence des cessions d'actifs qui ne sont pas prises en compte dans la formation de l'autofinancement net HLM.

Exercices	2008	2009	2010	2011	2012
Produits des cessions d'actifs	6 711	9 264	15 273	9 137	6 737
Valeur comptable des éléments cédés	3 833	949	2 781	5 550	2 483
Plus-values sur cessions d'actifs	2 878	8 315	12 492	3 587	4 254

En 2012, les ventes ont concerné 38 logements et une résidence étudiante. La vente des logements a permis de dégager une plus value nette de 3 765 k€ après déduction des frais de commercialisation pour 433 k€.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

5.2.2 Analyse de la structure financière

Bilans fonctionnels de 2008 à 2012 (en k€)

	2008	2009	2010	2011	2012
Capitaux propres ¹⁹	110 863	144 684	175 796	200 270	209 772
Provisions pour risques et charges	10 221	11 324	18 712	15 844	16 170
<i>dont PGE</i>	<i>1 608</i>	<i>2 113</i>	<i>8 210</i>	<i>7 533</i>	<i>8 213</i>
Amortissements, et provisions (sur actifs immobilisés)	336 683	334 307	327 465	334 412	349 296
Dettes financières	435 543	460 536	497 928	505 855	541 735
Actif immobilisé brut	- 852 244	- 894 302	- 934 516	- 984 562	- 1 077 713
<i>dont immobilisations en cours</i>	<i>46 373</i>	<i>53 690</i>	<i>56 292</i>	<i>75 670</i>	<i>63 562</i>
Fonds de Roulement Net Global	41 066	56 550	85 386	71 819	39 261
FRNG à terminaison des opérations					38 301
Stocks	806	684	1 728	2 919	1 974
Autres actifs d'exploitation	42 869	51 164	52 849	48 418	37 890
<i>dont subventions d'investissement à recevoir</i>	<i>25 705</i>	<i>34 051</i>	<i>36 458</i>	<i>31 961</i>	<i>19 081</i>
Provisions d'actif circulant	- 1 995	- 1 910	- 2 145	- 2 727	- 3 271
Dettes d'exploitation	- 10 085	- 10 700	- 10 469	- 12 980	- 15 647
Créances diverses (+)	3 816	6 762	14 537	12 898	12 095
Dettes diverses (-)	20 404	21 485	20 338	22 319	23 784
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	15 006	24 514	36 161	26 208	9 258
Trésorerie nette	26 059	32 036	49 225	45 610	30 003
Concours bancaires	0	0	0	0	20 000
Trésorerie à l'actif du bilan	26 059	32 036	49 225	45 610	50 003

L'évolution du montant des immobilisations reflète la forte activité de la SDH, les investissements locatifs ayant progressé en moyenne sur les quatre dernières années de 56 M€ et en 2012 de 93 M€ (34,3 M€ pour l'acquisition de 479 logements à Alliade). La structure du bilan évolue sensiblement en 2012 avec une diminution des ressources du « haut de bilan » et une amélioration du cycle d'exploitation liée à l'avancement des opérations de renouvellement urbain (cf. paragraphe 4.6).

5.2.2.1 Évolution du fonds de roulement net global (FRNG)

Fin 2012, le fonds de roulement net global s'élève à 39,2 M€, soit l'équivalent de 2,4 mois de dépenses moyennes, niveau satisfaisant même si la comparaison avec la médiane des ESH (3,7 mois) n'est pas significative en raison de l'investissement exceptionnel sur l'exercice. A terminaison des opérations²⁰, compte tenu des dépenses à comptabiliser sur les opérations en cours (57,1 M€), des financements définitifs à mobiliser (53,8 M€) et après neutralisation des opérations préliminaires, le FRNG se situe à 38,3 M€ (soit 2,7 mois de dépenses hors acquisition patrimoniale), témoignant d'une surface financière correcte au regard du développement actuel de la société.

En l'absence d'augmentation du capital depuis 2002, le renforcement des ressources internes²¹ résulte du bon niveau des résultats dégagés sur les cinq derniers exercices évoqué dans le paragraphe précédent relatif à la rentabilité de la société. Les ressources internes fin 2012 s'élèvent à 225,9 M€, soit 29,7 % des capitaux permanents (médiane des ESH à 29,9 %) alors qu'elles en représentaient 22,3 % en 2008. 83 % des fonds propres étant affectés aux opérations d'investissement et aux bâtiments administratifs, les fonds propres disponibles s'élèvent à

¹⁹ les capitaux propres comprennent le capital, les réserves, le report à nouveau, le résultat de l'exercice, les subventions d'investissement nettes et éventuellement les provisions réglementées au titre des amortissements dérogatoires

²⁰ fonds de roulement net global à terminaison des opérations : 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 d'investissement engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant payées et toutes les recettes étant encaissées

²¹ les ressources internes comprennent en plus des capitaux propres, les provisions pour risques et charges

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

17 M€ en fin d'exercice.

Corollaire de l'augmentation de la part des capitaux propres, la part de l'endettement dans les ressources permanentes diminue sur la période : 69,6 % en 2012 pour 76,9 % en 2008. L'acquisition du patrimoine d'Alliade (34,3 M€) a nécessité la mise en place au cours de l'exercice d'un financement relais de 30 M€ (remboursé sur l'exercice) de la Caisse d'épargne dans l'attente de la mise en place du financement définitif (prêt expérimental acquisition de patrimoine de la CDC).

5.2.2.2 *Besoin en fonds de roulement (BFR)*

Le besoin en fonds de roulement à court terme est fortement tributaire sur la période des subventions d'investissement à recevoir tant de l'Etat que des collectivités territoriales dont la forte diminution des montants en attente (19 M€ fin 2012 et 32 M€ fin 2011) résulte de l'achèvement des opérations en Anru, améliorant ainsi le BFR. Les autres actifs d'exploitation sont constitués par les stocks (lotissements, commerces et locaux divers pour 1,9 M€) et les créances sur locataires (11,4 M€ en augmentation de 1 M€).

5.2.2.3 *Trésorerie*

La diminution du FRNG est compensée pour partie par l'amélioration du cycle d'exploitation à court terme. Malgré un niveau de trésorerie nette correct (30 M€ soit 1,8 mois de dépenses), la SDH a souscrit une ligne de trésorerie de 20 M€ auprès de la Caisse d'Epargne compte tenu des conditions accordées (taux de 1,55 %). Cette ligne a été renouvelée en août 2013 jusqu'à février 2014.

5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Une analyse prévisionnelle sur 10 ans est réalisée en fin d'année sur Visial²² par la responsable du contrôle interne. Elle est validée par la commission financière puis par le CA qui arrête également le budget de l'année N+1. La dernière analyse repose sur la poursuite du plan de développement de la SDH défini dans son PSP (cf. paragraphe 4.2.1), avec la livraison de 2013 à 2021 de 3 040 logements : moyennes annuelles de 453 logements de 2013 à 2015, puis de 280 logements, niveau restant supérieur à celui fixé dans la Cus (250).

Les travaux de réhabilitation et d'amélioration du parc représenteront en moyenne 18,6 M€ d'investissement par an, avec des variations sensibles compte tenu de l'engagement de l'importante opération de réhabilitation de « l'Arlequin » dans le cadre du programme national de renouvellement urbain.

Hors ventes exceptionnelles de 191 logements (une partie de l'opération « l'Arlequin ») à la SNI et d'un foyer étudiant fermé de 84 logements à l'Isle d'Abeau sans plus-values, il est prévu un rythme de cession de 35 logements par an.

Les principales hypothèses d'évolution de l'environnement économique sont celles retenues par la fédération nationale des sociétés d'HLM pour le dossier individuel prévisionnel (DIP), soit une augmentation annuelle des loyers de 2 % identique à l'évolution de l'inflation, un taux du livret A à 2,50 % et une évolution du coût de la construction (ICC) à 2 %.

Il n'est pas tenu compte de l'incidence du réaménagement en cours de la dette évoqué au paragraphe 5.2.1.1.

5.3.1 *Évolution de la rentabilité*

	2013	2014	2015	2016	2017
Autofinancement courant (en k€)	8 426	8 099	9 029	8 950	10 152
En % des loyers	10,4 %	9,4 %	10,1 %	9,6 %	10,5 %

²² Visial : logiciel de gestion prévisionnelle de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH)

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

La projection prévoit un maintien de la rentabilité (autofinancement moyen de 10 % des loyers sur la période) par rapport au dernier exercice étudié malgré l'augmentation des annuités d'emprunts (3,9 points de loyer en plus en 2013) dont le niveau demeure cependant modéré.

	2013	2014	2015	2016	2017
Annuité (en k€)	37 348	41 076	42 930	44 901	45 854
Annuité en % des loyers appelés	48 %	48,2 %	48,2 %	48,4 %	47,7 %

5.3.2 Évolution de la structure financière

L'autofinancement courant qui devrait être dégagé sur les 5 prochains exercices (44,6 M€) ne pourra couvrir à lui seul les besoins en fonds propres nécessaires au développement et à la valorisation du patrimoine (50,8 M€). Il est donc impératif pour la société de dégager des ressources complémentaires grâce aux ventes de logements (22,7 M€).

Évolution du FRNG	2013	2014	2015	2016	2017
FRNG en début d'exercice	59 337	57 422	51 813	49 434	48 186
Autofinancement courant	8 426	8 099	9 029	8 950	10 152
Éléments exceptionnels	- 1 457	- 963	473	- 1 376	- 1 281
Produits sur cessions d'actifs	7 350	2 712	4 123	4 205	4 289
Fonds propres investis	- 11 549	- 11 128	- 11 453	- 8 256	- 8 421
Remboursements en capital emprunts non locatifs	- 3 905	- 3 664	- 3 867	- 4 028	- 3 460
Autres variations	- 780	- 664	- 684	- 743	- 744
FRNG en fin d'exercice	57 422	51 813	49 434	48 186	48 721

L'écart important entre le FRNG début 2013 et celui calculé au paragraphe 5.2.2 provient du mode de calcul différent dans le logiciel Visial. En effet dans celui-ci les fonds propres investis par la société dans les opérations d'investissement sont pris en compte lors de la mise en service et non pas comme dans le calcul précité dès l'enregistrement de l'opération en « opération en cours » dans la comptabilité d'investissement (fiches de situation financière et comptable).

Sous cette réserve, la surface financière de la SDH s'érode en début de période compte tenu de l'importance des fonds propres investis. Avec le ralentissement du rythme de production évoqué précédemment, le fonds de roulement se stabilise en 2016. La projection à 10 ans prévoit une amélioration progressive du FRNG qui retrouve en fin de période son niveau de 2013.

5.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

L'analyse des différents documents comptables témoigne d'une gestion comptable rigoureuse. L'activité locative qui constitue l'activité principale de la SDH lui permet de dégager un niveau de rentabilité satisfaisant grâce notamment à la bonne maîtrise des coûts de fonctionnement et à une charge financière modérée. Les résultats dégagés par les ventes de logements confortent sa situation financière et permettent de poursuivre son développement patrimonial. Les simulations financières faites par la société montrent la faisabilité de la mise en place du plan stratégique de patrimoine avec un maintien de sa rentabilité à moyen terme malgré l'augmentation de la charge de la dette, sous réserve de la réalisation effective des cessions prévues de logements.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

6. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

Dans le cadre du contrôle, il a été procédé à la vérification de l'assiette des cotisations dues par la société à la CGLLS, conformément aux articles L. 452-4, L. 452-5 et L. 452-6 et R. 452-25-2 du CCH.

6.1 PERIODE A VERIFIER

La vérification a porté sur les trois cotisations versées au titre des années 2010 à 2013 pour la cotisation de base, au titre des années 2010 à 2012 pour la cotisation additionnelle et pour le prélèvement sur le potentiel financier.

6.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

La société a procédé aux déclarations des cotisations de base et additionnelles et s'est acquittée des règlements correspondants. Il n'a pas été relevé d'erreur. Pour le prélèvement sur le potentiel financier relevant de l'article L 423-14 du CCH, l'examen des déclarations n'appelle pas d'observation. Compte tenu de l'amélioration de son potentiel financier depuis 2010, la société est redevable d'un prélèvement de 329 k€ en 2012 (soit 18,90 € par logement géré).

6.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

Le contrôle des cotisations et leurs règlements n'appellent pas de remarque particulière.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

7. CONCLUSION

La Société Dauphinoise de l'Habitat (SDH), dont l'actionnaire principal est une société locale de promotion immobilière, possède un parc relativement ancien (30 ans en moyenne) et bien entretenu de 16 743 logements familiaux dont 13 % situés dans des zones urbaines sensibles et de 671 équivalents logements. Il est implanté exclusivement en Isère, notamment dans l'agglomération grenobloise où le marché immobilier est très tendu et où les besoins en logements sociaux sont particulièrement élevés. Son management performant s'appuie sur un dispositif de contrôle interne complet et efficient.

La société remplit bien son rôle social, même si sa faible offre de logements à bas loyers limite l'accessibilité de son parc aux ménages les plus défavorisés. Sa vacance locative et ses impayés sont bien maîtrisés. Sa gestion de proximité très complète repose en partie sur des régies de quartier et des associations d'insertion.

Sa stratégie patrimoniale est réactualisée tous les trois ans. Elle prévoit la poursuite de son développement très important actuel (de l'ordre de 2 % par an), sur un rythme toutefois progressivement réduit (à 1.6 % par an) au profit de la maintenance, et la vente de 45 logements par an. Sa maîtrise d'ouvrage est efficiente, tant en matière de coûts que de qualité avec un souci de limitation des charges énergétiques.

Son niveau de rentabilité est satisfaisant grâce notamment à la bonne maîtrise de ses effectifs, de ses coûts de fonctionnement et de sa charge financière. Les résultats dégagés par ses ventes de logements permettent de maintenir une situation financière correcte malgré l'importance de son développement patrimonial. Les simulations financières montrent la faisabilité de la mise en place de son plan stratégique de patrimoine dans de bonnes conditions malgré l'augmentation de la charge de sa dette, sous réserve de la réalisation effective de ses cessions prévues de logements.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Réponses apportées par M. Frédéric Rolland,
Directeur Général de la SA d'HLM
Dauphinoise pour l'Habitat (SDH) le
19 mai 2014.

Lyon, Le

28 MAI 2014

