

Rapport définitif n° 2012-139 Décembre 2013

Association Régie nouvelle Habitat Humanisme

Lyon (69)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2012-139 ASSOCIATION REGIE NOUVELLE-HH – 69

Président : Gérard Valère
Adresse : 9, rue Mathieu Varille
69007 Lyon
Nombre de logements et équivalents logements gérés : 1 424

Indicateurs	Valeur
Bénéficiaires d'aides au logement en logements familiaux (%)	72 %
Bénéficiaires d'aides au logement en résidences sociales et foyers (%)	86 %
Logements vacants de plus de 3 mois hors vacance technique en logements familiaux (%)	0,2 %
Logements vacants de plus de 3 mois hors vacance technique en résidences sociales et foyers (%)	5,8 %
Fonds de roulement net (exercice 2012)	335 k€
Résultat net 2012	- 2 k€

Présentation générale de l'organisme Au sein du mouvement Habitat et Humanisme dont l'objectif est l'insertion par l'hébergement ou le logement de ménages en perte d'autonomie, l'agence immobilière à vocation sociale Régie Nouvelle-HH et l'association départementale Habitat et Humanisme Rhône gèrent aujourd'hui des logements et lieux de vie collectifs de la société Foncière d'Habitat et Humanisme et d'autres bailleurs (1 424 équivalents logements fin 2012), principalement dans l'agglomération lyonnaise où les deux associations jouent un rôle social très important. Elles disposent du même directeur général, d'une organisation commune et partagent des moyens de fonctionnement. Pour ce patrimoine, Régie Nouvelle-HH est chargée de la gestion locative et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage, directement pour les logements familiaux et pour le compte d'Habitat Humanisme Rhône pour les structures collectives.

Après une période d'instabilité liée à un très fort développement, les deux associations ont défini en 2011 et 2012 les bases d'une structuration et d'une professionnalisation durables, notamment à partir du remplacement de bénévoles par des salariés, d'une restructuration et d'une rationalisation de leurs activités. Leur situation les a parallèlement conduites à réduire fortement leur croissance afin d'assurer la consolidation de leurs structures.

- Points forts**
- Forte implication du bénévole
 - Structuration du management, de l'organisation et de la gestion des salariés et des bénévoles
 - Rôle social très affirmé, avec un accompagnement social réalisé par des salariés et des bénévoles
 - Besoin de remise en ordre des contrats d'exploitation des immeubles et des contrats d'entretien des lieux de vie collectifs
 - Adaptation aux besoins de la diversité et de la localisation du patrimoine géré, situé principalement dans l'agglomération lyonnaise
- Points faibles**
- Insuffisances dans la qualité du service rendu aux locataires (suivi des réclamations techniques et des charges)
 - Situation financière dégradée due principalement à son activité de syndicat aujourd'hui abandonnée
 - Résultats d'exploitation prévisionnels tendus

Anomalies ou irrégularités particulières • Néant.
Les anomalies réglées en cours de contrôle ne sont pas mentionnées dans la version définitive

Conclusion **Au sein du mouvement Habitat et Humanisme dont l'objectif est l'insertion par l'hébergement ou le logement, de ménages en perte d'autonomie, l'agence immobilière à vocation sociale Régie Nouvelle-HH et l'association départementale Habitat et Humanisme Rhône gèrent aujourd'hui des logements et lieux de vie collectifs de la société Foncière d'Habitat et Humanisme et d'autres bailleurs (1 424 équivalents logements fin 2012), principalement dans l'agglomération lyonnaise où les deux associations jouent un rôle social très important. Elles disposent du même directeur général, d'une organisation commune et partagent des moyens de fonctionnement. Pour ce patrimoine, Régie-Nouvelle-HH est chargée de la gestion locative et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage, directement pour les logements familiaux et pour le compte d'Habitat Humanisme Rhône pour les structures collectives.**

Après une période d'instabilité liée à un très fort développement, les deux associations ont défini en 2011 et 2012 les bases d'une structuration et d'une professionnalisation durables, notamment à partir du remplacement de bénévoles par des salariés, d'une restructuration et d'une rationalisation de leurs activités. Leur situation les a parallèlement conduites à réduire fortement leur croissance afin d'assurer la consolidation de leurs structures.

La situation financière dégradée de Régie Nouvelle-HH, due principalement à son activité de syndic aujourd'hui abandonnée, a nécessité un soutien financier exceptionnel d'Habitat Humanisme Rhône. Le retour à l'équilibre de ses résultats est prévu pour 2013. Sa structure financière qui demeurera fragile nécessite toutefois un renforcement de ses fonds associatifs.

La formalisation des relations de Régie Nouvelle-HH avec la Foncière d'Habitat et Humanisme et Habitat Humanisme Rhône est indispensable. Les insuffisances constatées dans la qualité du service rendu aux locataires (suivi des réclamations techniques et des charges) devront être corrigées et une remise en ordre est nécessaire dans les contrats d'exploitation des immeubles et les carnets d'entretien des lieux de vie collectifs.

Précédent rapport Miilos : n° 1994-069 de septembre 1994
Contrôle effectué du 5 décembre 2012 au 9 septembre 2013
Diffusion du rapport définitif : Décembre 2013

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° 2012-139

ASSOCIATION REGIE NOUVELLE-HH – 69

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE.....	2
2. PRÉSENTATION ET MODALITES DE FONCTIONNEMENT DE L'AIVS RN-HH AU SEIN DU MOUVEMENT HABITAT ET HUMANISME.....	2
2.1 LE MOUVEMENT HABITAT ET HUMANISME	2
2.2 RN-HH ET HHR.....	3
2.3 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT	3
2.4 CONCLUSION DE LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE	6
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	6
3.1 OCCUPATION DU PARC	6
3.2 ACCÈS AU LOGEMENT	6
3.3 LOYERS ET CHARGES	7
3.4 ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	7
3.5 FONCTIONNEMENT DES PENSIONS DE FAMILLE ET DES FOYERS	7
3.6 TRAITEMENT DES IMPAYÉS	7
3.7 QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	8
3.8 CONCLUSION SUR L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE	9
4. PATRIMOINE.....	9
4.1 CARACTÉRISTIQUES ET ÉVOLUTION DU PATRIMOINE GÉRÉ PAR RN-HH ET HHR	9
4.2 STRATÉGIE PATRIMONIALE.....	11
4.3 ACTIVITÉ D'ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE	11
4.4 MAINTENANCE DU PARC	12
4.5 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE	13
5. TENUE DE LA COMPTABILITÉ ET ANALYSE FINANCIÈRE.....	13
5.1 TENUE DE LA COMPTABILITÉ.....	13
5.2 ANALYSE DE LA RENTABILITÉ.....	15
5.3 ANALYSE DE LA STRUCTURE FINANCIÈRE	17
5.4 BUDGET PRÉVISIONNEL.....	18
5.5 CONCLUSION SUR LA SOLIDITÉ FINANCIÈRE	18
6. CONCLUSION GÉNÉRALE.....	19

1. PRÉAMBULE

La Miilos avait pour la première fois contrôlé en 1994 Régie Nouvelle à l'occasion d'un contrôle plus vaste du mouvement Habitat et Humanisme (rapport Miilos n° 1994-069 de septembre 1994 réalisé avec la Trésorerie Générale du Rhône).

Le présent contrôle, effectué en application de l'article L. 451-1 du code de la construction et de l'habitation (CCH), est le premier contrôle en propre de l'association Régie Nouvelle-HH (RN-HH dans la suite du rapport) qui a succédé en 2009 à la SARL Régie Nouvelle. Il est réalisé concomitamment avec celui de l'association Habitat et Humanisme Rhône¹ (HHR). Du fait de l'interdépendance des deux structures, il est nécessaire de prendre connaissance des deux rapports dont certains développements peuvent être identiques ou se compléter.

2. PRÉSENTATION ET MODALITES DE FONCTIONNEMENT DE L'AIVS² RN-HH AU SEIN DU MOUVEMENT HABITAT ET HUMANISME

2.1 LE MOUVEMENT HABITAT ET HUMANISME

RN-HH est une association à but non lucratif soumise au régime de la loi de 1901³ du mouvement Habitat et Humanisme fondé par le père Devert en 1986, dont l'objectif est « de permettre l'accès des personnes seules et des familles en difficulté, à un logement décent et à faible loyer ; de contribuer à la mixité sociale dans les villes, en privilégiant des logements situés dans des quartiers « équilibrés », au cœur des agglomérations ; d'accompagner les personnes logées pour favoriser le retour de l'estime de soi et la reprise des liens sociaux, indispensables à toute insertion ».

Outre la fédération Habitat et Humanisme, structure également associative, le mouvement éponyme regroupe des structures à statut juridique varié principalement :

- la société Foncière d'Habitat et Humanisme, agréée par l'État en janvier 2011 au titre de l'article L. 365-2 du CCH (activités de maîtrise d'ouvrage). La Foncière d'Habitat et Humanisme⁴ est l'outil patrimonial du mouvement Habitat et Humanisme. Elle a pour objet la construction, l'acquisition, l'amélioration, l'entretien et la réhabilitation de logements sociaux, de foyers et de résidences sociales sur l'ensemble du territoire français. La Foncière d'Habitat et Humanisme est propriétaire des logements du mouvement (2 443 fin 2012) et à ce titre signataire des conventions APL ;
- 54 associations départementales Habitat et Humanisme intervenant sur 66 départements et adhérentes à la fédération Habitat et Humanisme, dont HHR. Comprenant environ 2 700 bénévoles et 250 salariés, elles participent à la collecte de fonds privés et à la recherche de subventions. Elles sont également des prospecteurs fonciers et immobiliers pour la Foncière d'Habitat et Humanisme, et assurent également certains aspects de la gestion sociale et patrimoniale de son parc, dont principalement un accompagnement social personnalisé des locataires et des personnes hébergées dans les différentes structures d'accueil ;
- 42 gestionnaires locaux de logements, principalement des AIVS (37) adhérentes à la Fapil⁵.

¹ Rapport 2012-140

² Agence immobilière à vocation sociale

³ Loi du 1^{er} juillet 1901 relative au contrat d'association

⁴ La Foncière a été contrôlée par la Miilos en 2011 et à fait l'objet du rapport définitif n° 2011-033 de décembre 2011

⁵ Fédération des associations pour la promotion et l'insertion par le logement

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

L'organisation de la phrase pourrait faire penser que le mouvement comporte, outre ses structures nationales, 54 associations départementales + 42 gestionnaires locaux.

En fait le mouvement comporte, outre ses structures nationales, 54 associations locales et 8 AIVS.

Les 54 associations locales ont principalement un périmètre départemental, mais certaines sont interdépartementales et quelques unes régionales.

Pour la gestion des propriétés de la société Foncière, interviennent 42 gestionnaires locaux dont les 8 AIVS du mouvement (dont RN-HH) et 29 AIVS partenaires adhérentes de la FAPIL

Cette précision permet de bien circonscrire les entités du mouvement Habitat et Humanisme.

2.2 RN-HH ET HHR

2.2.1 Activités de RN-HH

RN-HH a été créée en 1989 pour gérer les logements de la Foncière d'Habitat et Humanisme dans le Rhône et dans plusieurs autres départements ne disposant pas encore de gestionnaire. L'activité de RN-HH s'est ensuite recentrée sur le département du Rhône au fur et à mesure du développement du mouvement Habitat et Humanisme. Fin 2012, les seules implantations hors du département sont une maison-relais dans l'Isère (La Traille, 21 logements à Vienne) et quelques logements dans d'autres régions. L'activité s'est aussi étendue à la gestion de logements du parc privé, principalement dans le cadre du conventionnement Anah⁶.

RN-HH est une agence immobilière à vocation sociale (AIVS). Elle dispose à ce titre d'une garantie financière, d'une assurance responsabilité civile et professionnelle et d'une carte professionnelle délivrée par la préfecture du Rhône. Elle est adhérente à la Fapil.

Elle dispose d'agrément au titre de l'ingénierie sociale, financière et technique et au titre de l'intermédiation locative et la gestion locative sociale (article L. 365-1 du CCH) délivrés le 29 décembre 2010 par la préfecture de la région Rhône-Alpes.

Jusqu'à fin 2011, RN-HH a géré des logements et des places en structures collectives (accueil d'urgence, foyers et résidences sociales). En 2012, la convention de gestion des places en structures collectives avec la Foncière d'Habitat et Humanisme a été transférée de RN-HH à HHR. RN-HH a également arrêté en 2012 son activité de syndic de copropriété qui générerait de fortes pertes.

2.2.2 Fonctionnement

HHR et RN-HH sont deux associations distinctes disposant chacune d'un conseil d'administration propre. Néanmoins, leurs ressources humaines en salariés et en bénévoles sont regroupées dans une seule structure (cf. ci-après). Par ailleurs, HHR, RN-HH et la Fapil Rhône-Alpes sont implantés sur le même site loué en bail emphytéotique au Grand Lyon. Une partie du loyer est payable directement, l'autre par la réalisation de travaux sur le site. L'extension d'un bâtiment visant à remplacer des bungalows était en travaux au moment de l'inspection.

Les deux associations constituent une union économique et sociale (UES) reconnue par jugement du tribunal d'instance de Lyon du 6 octobre 2011. « La reconnaissance d'une unité sociale et économique permet d'écarter l'écran résultant de deux entités juridiquement distinctes pour voir reconnaître une seule et même entreprise au regard de la représentation du personnel »⁷.

2.3 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.3.1 Gouvernance

L'association RN-HH a été déclarée en préfecture le 17 novembre 2009. Son assemblée générale comprend 19 membres, personnes morales du monde associatif d'aide aux personnes défavorisées. Son conseil d'administration comporte dix membres : trois personnes morales du mouvement Habitat et Humanisme, cinq du monde associatif d'aide aux personnes défavorisées et deux personnes physiques cooptées. Le bureau comporte six membres. Conformément aux orientations du mouvement Habitat et Humanisme, l'assemblée

⁶ Agence nationale de l'habitat

⁷ Extrait du jugement du tribunal d'instance de Lyon du 6 octobre 2011

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

générale d'avril 2013 a décidé de rapprocher RN-HH d'associations impliquées dans la gestion immobilière comme le Pact-Arim du Rhône.

Gérard Valère, président du CA depuis avril 2012 (président des deux associations RN-HH et HHR) en est le troisième président depuis avril 2010.

Le CA se réunit entre quatre et cinq fois par an. Ses comptes rendus sont clairs et intègrent les cinq orientations stratégiques fortes retenues en 2012 :

- « mieux connaître nos fondamentaux pour mieux préparer l'avenir ;
- élaborer et mettre en œuvre un plan d'intégration des bénévoles ;
- élaborer et appliquer un cadre de gestion soutenable ;
- développer les ressources financières privées ;
- reconstruire des relations étroites et confiantes avec la fédération et les structures nationales ».

Chacune des orientations est déclinée concrètement en plusieurs actions.

Les rapports d'activité sont communs à RN-HH et HHR. Pour mettre en œuvre les orientations stratégiques du CA, un plan d'actions à trois ans a été défini. Le tableau de bord établi pour suivre la mise en œuvre des différentes actions à entreprendre ne comporte cependant pas de points d'étape.

Laurent Béchaux est le directeur général (DG) de l'UES depuis avril 2011. C'est le premier DG salarié de l'UES. La direction générale des deux associations était auparavant assurée par leur président commun. Cette nomination marque la volonté des associations de professionnaliser la structure opérationnelle. Le directeur de RN-HH depuis l'origine, puis directeur du développement de l'UES depuis avril 2011, a quitté l'association fin décembre 2012.

Obs 1 : Annoncée depuis plusieurs années, la convention tripartite définissant les rôles respectifs et les relations entre la Foncière d'Habitat et Humanisme, HHR et RN-HH n'a toujours pas été signée.

Annoncée depuis plusieurs années dans le mouvement HH (voir le rapport précité de 2011 de la Foncière d'Habitat et Humanisme), cette convention doit préciser les rôles de chaque partenaire : la Foncière d'Habitat et Humanisme, propriétaire des logements et résidences du mouvement Habitat et Humanisme ; HHR, gestionnaire des résidences et accompagnant social des demandeurs et des locataires ; RN-HH, agence immobilière chargée de la gestion locative et patrimoniale des logements et des résidences. HHR et RN-HH étant les associations les plus importantes du mouvement, il est indispensable que cette convention soit établie et signée rapidement.

2.3.2 Organisation et management

2.3.2.1 Organisation

Mêlant les aspects hiérarchiques et fonctionnels, il manque de clarté. Les deux associations HHR et RN-HH disposent depuis avril 2011 d'une direction générale commune qui a mis en œuvre, avec l'appui d'un consultant extérieur, une nouvelle organisation de l'UES en mars 2012.

La nouvelle organisation poursuit principalement deux objectifs :

- professionnaliser la structure par une meilleure structuration et le remplacement de bénévoles qui assuraient des fonctions clés (RH, finances) par des salariés au profil adapté ;
- affirmer le caractère matriciel du fonctionnement des services opérationnels.

Des procédures de travail accompagnent la nouvelle organisation. Il est encore trop tôt au moment du contrôle pour en tirer des enseignements définitifs. Il apparaît toutefois que le DG est en responsabilité hiérarchique directe de 13 agents, ce qui est bien supérieur à ce qui est

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 1 : La convention tripartite définissant les rôles respectifs et les relations entre la Foncière d'Habitat et Humanisme, Régie Nouvelle HH et Habitat et Humanisme Rhône a été définitivement mise au point. Cette convention tripartite a été signée par le Président de Régie Nouvelle HH et d'Habitat et Humanisme Rhône. Elle est en cours de signature par la Foncière d'Habitat et Humanisme et une copie vous sera transmise très prochainement.

La Miilos prend note avec satisfaction des perspectives d'aboutissement de cette convention tripartite attendue depuis plusieurs années.

constaté habituellement dans une organisation d'une centaine de salariés et peut limiter l'efficacité de son management. Le groupe de direction ainsi constitué se réunit toutes les deux semaines.

Par ailleurs, pour les agents situés au croisement des compétences métiers et opérationnelles, le rattachement hiérarchique n'apparaît pas explicitement. L'organigramme est donc plus fonctionnel que hiérarchique. Le suivi analytique de l'activité des bénévoles la valorise à six équivalents temps plein en 2012 en appui des activités des salariés de RN-HH.

Le service informatique commun de HHR et RN-HH comportait deux agents. Il a été transféré en juillet 2013 à la nouvelle association HH Services du mouvement Habitat et Humanisme qui gère dorénavant le système d'information en réseau de HHR et RN-HH.

2.3.2.2 Ressources humaines

Les ressources humaines (RH) identifiées comme un point clé du nouveau fonctionnement de l'UES sont pilotées par une responsable salariée depuis septembre 2012. S'appuyant sur la nouvelle organisation de mars 2012, un ensemble d'actions de mise à niveau de la gestion des RH a été engagé dans les différents domaines (gestion de l'organisation, cadre juridique de travail, gestion des compétences). L'ensemble des actions visent aux nécessaires rationalisation et professionnalisation des RH. Globalement, la Milos a pu constater que les missions de base de bailleur social sont bien remplies par des salariés dont les recrutements récents ont accentué le professionnalisme de l'association.

2.3.2.2.1 Gestion des salariés

Les personnels des deux associations sont dorénavant intégrés dans une organisation commune bien qu'ils dépendent toujours de conventions collectives différentes, ce qui n'apparaît plus justifié aujourd'hui. Les salariés chargés du développement et de la gestion locative, soit 23 agents, sont salariés de RN-HH. Les autres salariés, incluant les services support et l'accompagnement social, soit 81 agents, dépendent de HHR.

Suite à la démission collective des représentants du personnel de toutes les instances à l'été 2012, de nouvelles élections du personnel ont été organisées normalement en septembre 2012. La négociation annuelle des emplois et des salaires obligatoire (NAO) a fait l'objet d'un procès verbal de fin de négociation en décembre 2012. L'élaboration du document unique de sécurité était en cours au moment de l'inspection.

2.3.2.2.2 Gestion des bénévoles

Les 265 bénévoles sont recrutés et formés par un service dédié, chargé de leur gestion. Ils devraient signer une charte tripartite directeur général/bénévole référent/bénévole. Le rôle du bénévole référent n'est toutefois pas précisé dans la charte. D'après le service chargé de la gestion des bénévoles, seul un tiers des chartes est signé complètement. Un autre service, chargé de l'accompagnement des bénévoles, est animé par un tandem de bénévoles. Du fait de leur nombre, de la diversité de leurs missions et de leurs lieux d'activité, les bénévoles sont regroupés en équipes autour de bénévoles référents.

L'association a professionnalisé année après année le recrutement, la formation et le suivi de ses bénévoles. Le recrutement suit successivement plusieurs étapes collectives et individuelles de présentation de l'association et de sélection des candidats. Il a toutefois été relevé que la charte d'engagement individuel n'était effectivement signée que par une minorité de nouveaux bénévoles. La formation initiale des bénévoles s'appuie sur un mécénat et dure deux fois une journée. Une formation complémentaire est donnée aux bénévoles accompagnants. Environ 50 % des nouveaux bénévoles y participent.

L'activité des bénévoles est enregistrée trimestriellement dans un fichier excel rustique. Dans le cadre de la création de l'association HH services, HHR est investie de la mission de construction d'une nouvelle application de connaissance et de suivi des bénévoles.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

2.4 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

Au sein du mouvement Habitat et Humanisme dont l'objectif est l'insertion, par l'hébergement ou le logement, de ménages en perte d'autonomie, l'agence immobilière à vocation sociale Régie Nouvelle-HH et l'association départementale Habitat et Humanisme Rhône gèrent des logements et des lieux de vie collectifs de la société Foncière d'Habitat et Humanisme et d'autres bailleurs, principalement dans l'agglomération lyonnaise. Régie Nouvelle-HH est plus spécialement chargée de la gestion locative et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage, directement pour les logements familiaux et pour le compte d'Habitat et Humanisme Rhône pour les structures collectives.

Après une période d'instabilité liée à une crise de croissance, les deux associations ont défini en 2011 et 2012 les bases d'une structuration et d'une professionnalisation durables, notamment à partir du recrutement de salariés, d'une rationalisation et d'une restructuration de leurs activités. Elles disposent du même directeur général dans le cadre d'une union économique et sociale qui intègre leurs personnels dans une seule organisation et met en commun des moyens de fonctionnement. Régie Nouvelle-HH devra procéder rapidement à la signature de la convention tripartite définissant ses relations avec la Foncière d'Habitat et Humanisme et Habitat et Humanisme Rhône.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

La politique d'occupation du parc et les attributions relèvent de HHR. RN-HH conduit les enquêtes d'occupation du parc social (OPS) et de supplément de loyer de solidarité (SLS), les adresse à la Foncière d'Habitat et Humanisme mais ne les exploite pas. L'association n'a donc pas de connaissance formelle d'ensemble de la population logée selon les indicateurs communs du logement social.

3.2 ACCES AU LOGEMENT

Les attributions sont effectuées par une unité dépendant de HHR. La gestion locative comptable (baux, loyers et charges locatives) est effectuée par une unité dépendant du responsable de la gestion locative de RN-HH.

Obs 2 : Le bail type utilisé pour les logements faisant l'objet d'un conventionnement APL comporte des dispositions non conformes au CCH sur les honoraires de négociation et de rédaction ainsi que sur les conditions de résiliation du bail.

Deux articles ne sont pas conformes au CCH :

- l'article 10 indique que RN-HH peut prendre des honoraires de négociation et de rédaction du bail partagés pour moitié entre le bailleur et le locataire, soit 70 € chacun. Or, selon l'article L. 442-6-2 du CCH : « Lors de la demande d'attribution d'un logement social ou de la signature du bail, le bailleur ne peut réclamer au demandeur ou preneur le paiement de frais à quelque titre que ce soit » ;
- l'article 9 indique que le bail sera, en cas de défaut de paiement ou d'assurance, « résilié immédiatement et de plein droit sans qu'il soit besoin de faire ordonner cette résolution en justice ». Or, selon l'article 24 de la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs, la clause de résolution de plein droit doit être confirmée par décision de justice.

Le délai d'un mois entre l'information du locataire et l'avis d'échéance de la reddition des charges n'est pas appliqué. Un sondage a montré qu'il est de huit jours.

RN-HH n'a pas une connaissance exhaustive des réservations dont le suivi rigoureux n'est pas effectué dans la durée.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 2 : Au regard de l'article L 411-2 du code de la construction et l'habitation, nous avons jusqu'à présent estimé que la Foncière d'Habitat et Humanisme et les bailleurs privés qui nous ont confié la gestion de leurs logements conventionnés APL ne sont pas des organismes d'habitations à loyer modéré au sens du CCH.

Quand bien même ils seraient qualifiés comme tels, l'article L 442-6-2 n'interdit pas à ces organismes ou aux propriétaires de logements sociaux la possibilité de confier la rédaction de leurs baux à un tiers. Dans ce cas la circulaire 98-92 du 13 octobre 1998 du ministère de l'équipement précise : « si le bailleur HLM confie à un tiers l'établissement du contrat de location, les frais demeurent partagés par moitié entre le bailleur et le locataire en application de la loi du 6 juillet 1989 article 5 ».

La Miilos confirme le bien-fondé de l'analyse de l'association. La partie de l'observation concernant les honoraires de négociation et de rédaction est en conséquence levée.

Réponses de l'organisme

C'est en notre qualité d'intermédiaire et d'Agence Immobilière à Vocation Sociale que nous percevons des honoraires de rédaction d'acte partagés par moitié entre le propriétaire et le locataire, conformément à l'article 5 de la loi du 6 juillet 1989.

Nous avons pris bonne note de l'observation relative à la rédaction de la clause résolutoire de notre bail. Cette clause va être modifiée comme suit « le bail sera résilié de plein droit et immédiatement dès lors que la clause résolutoire aura été déclarée acquise au bailleur par une décision de justice ».

Nouvelles observations de la Miilos

La Miilos prend note avec satisfaction de l'engagement de l'association qui répond à la partie de l'observation sur les conditions de résiliation du bail.

3.3 LOYERS ET CHARGES

La marge moyenne sur loyers des logements conventionnés APL est inférieure à 1 %. Pour les logements de la Foncière d'Habitat et Humanisme, c'est cette dernière qui définit annuellement la politique d'évolution des loyers, dans la limite du plafond. Pour les autres propriétaires, les loyers sont augmentés chaque année à l'Indice de Référence des Loyers (IRL).

La marge moyenne par rapport aux plafonds des redevances est de 2,1 % dans les foyers et 8,6 % dans les pensions de famille. Pour ces dernières, des différences notables existent entre les résidences : la marge est de 4 % et 5 % au deux Rives et à la Casa Jaurès, mais de 17 % à Dumas de Loire.

Les enquêtes annuelles concernant le supplément de loyer de solidarité sont effectuées par RN-HH et adressées à la Foncière d'Habitat et Humanisme pour déclaration à l'Etat par cette dernière. En 2012, six locataires ont été assujettis au SLS, dont trois pour non réponse à l'enquête.

Obs 3 : Il n'existe pas d'observatoire des charges locatives.

Il n'existe pas d'observatoire des charges qui permettrait d'identifier les logements dans lesquels des efforts sur certains postes de charge comme le chauffage sont nécessaires afin d'alerter les propriétaires sur les besoins de travaux nécessaires. Il n'y a pas à RN-HH d'extraction de la base de données du logiciel de gestion locative ICS (logiciel d'administration de biens) permettant de calculer le ratio de chauffage par m² de surface chauffée, de sorte qu'il n'a pas été possible à la Miilos lors du contrôle d'apprécier le poids de ce poste important.

Le décompte de charges de 2011 d'une partie des 34 immeubles en gestion pleine a été examiné. L'excédent de provisions par rapport aux charges constatées apparaît excessif dans plusieurs immeubles : 11,9 % au 11-13 rue Marignan (10 logements de la Foncière d'Habitat et Humanisme), 14,2 % au 7 rue de l'Epée (14 logements de la Foncière d'Habitat et Humanisme) et 38,7 % au Mas du Baconnet (21 logements appartenant à un propriétaire privé à Montagny). RN-HH ne fait pas d'ajustement des provisions en cours d'année.

3.4 ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'accompagnement social est réalisé par HHR

3.5 FONCTIONNEMENT DES PENSIONS DE FAMILLE ET DES FOYERS

La vie d'une pension de famille ou d'un foyer est assurée par un responsable de maison à temps plein (financement Etat-DDCS) ne résidant pas sur place. Pour la gestion de la maison, il est épaulé par une équipe fonctionnelle à temps partiel constituée, chacun dans son domaine, par des salariés de HHR (accompagnement social), RN-HH (gestion locative adaptée) et une équipe de bénévoles conduite par un bénévole référent. Trois chargés de mission transversaux, responsables chacun de trois pensions de famille, interviennent en appui du chef de service opérationnel des pensions de famille (précontentieux et contentieux, animation de groupes de pensions de famille...).

3.6 TRAITEMENT DES IMPAYES

La procédure de recouvrement des impayés locatifs a été homogénéisée en avril 2012 pour tous les modes d'occupation offerts par HHR et RN-HH. Elle prévoit quatre étapes successives :

- le loyer étant exigible le dixième jour après le mois à terme échu, une première relance est effectuée par courrier simple ; une deuxième relance est faite le deuxième mois avec information du garant éventuel ;
- une troisième relance est faite par lettre recommandée avec accusé de réception ;

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 3 : Bien que nous portions une réelle attention à la gestion des charges dues par nos locataires et cela dans l'intérêt de ceux-ci, il n'existe effectivement pas d'observatoire des charges locatives au sein de Régie Nouvelle HH.

En effet, notre logiciel ne nous permet pas à ce jour d'effectuer les analyses nécessaires afin de produire un tel document. Or, pour être efficient, un tel observatoire est de nature trop complexe pour être tenu manuellement.

Toutefois, Régie Nouvelle HH va se rapprocher de l'éditeur du logiciel ICS pour lui faire part de cette observation et lui demander si un tel module est envisagé à l'avenir.

Le rapprochement du bailleur avec ICS est une initiative utile qui ne dispense toutefois pas l'association de mettre en place, quelles qu'en soient les conclusions, un observatoire des charges, outil indispensable à la maîtrise des charges, notamment au bénéfice des locataires les plus modestes.

- après intervention à tous les stades de la procédure du service de la gestion locative, une dernière relance est envoyée par voie d'huissier (avec information de la CAF et du propriétaire concerné pour acceptation de l'engagement d'une procédure contentieuse) ;
- la procédure contentieuse relève de la commission des impayés comprenant les différents responsables des services d'HHR et de RN-HH. La commission se réunit tous les mois vers le 15 pour disposer des informations concernant le dernier mois quittancé.

L'activité contentieuse qui est assurée par RN-HH concerne les deux associations. Il conviendrait de la distinguer selon les propriétaires et types de logements, compte tenu de son impact différent sur la rentabilité des deux associations.

Courrier simple	1 ^{ère} relance	2 ^{ème} relance	Mise en demeure	Commandement de payer	assignations
431	334	277	223	99	13

3.7 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

RN-HH a mis en place le concept de « gestion locative adaptée » (cf. loi Besson de 2007 et adhésion à la Fapil). Elle consiste à renforcer l'assistance auprès des locataires dès la signature du bail et tout au long de la vie du bail. Il a néanmoins été constaté que le gestionnaire n'organise pas de pré-état des lieux de sortie du logement. En outre, une partie du réseau de bénévoles est affectée à l'accompagnement des locataires. Néanmoins, ces derniers sont surtout présents dans les lieux de vie collectifs et peu dans les lieux de vie individuels.

La visite de patrimoine a porté sur une sélection d'immeubles en gestion pleine de l'association. Les logements diffus, dont la gestion est assurée par des syndicats de copropriété, n'ont pas été visités, mais il a été constaté la mobilisation par l'association des bénévoles pour la représenter dans les assemblées générales de copropriétaires où sont notamment évoqués des questions de voisinage.

La visite a porté tant sur des lieux de vie individuels de droit commun appartenant à la Foncière d'Habitat et Humanisme ou à des personnes physiques et morales privées, que sur des lieux de vie collectifs de la Foncière d'Habitat et Humanisme ou de bailleurs de logements sociaux.

Obs 4 : L'association souffre d'une insuffisance de proximité dans certains immeubles et d'un manque de suivi formalisé des réclamations techniques.

Dans les lieux de vie individuels, l'association ne dispose pas en général de gardiens ou personnels de surveillance compte tenu de la dispersion de son patrimoine dans des copropriétés. Pour les immeubles en gestion pleine, le nettoyage est, selon la configuration des lieux, assuré par une entreprise ou par les locataires eux-même. Globalement, il a été constaté une insuffisance de la présence de proximité : ampoules cassées, locataires se plaignant du manque de prise en compte de leurs réclamations (cf. ci-dessous), mauvaise tenue des boîtes aux lettres. Dans l'immeuble de 11 logements de la Foncière d'Habitat et Humanisme situé place du général Leclerc à la Mulatière, l'entretien des parties communes est apparu très insuffisant : saleté du sol, dégradation du panneau d'affichage, mauvaise tenue des boîtes aux lettres, dalle très dégradée de la cour où poussent des orties, difficultés d'ouverture de la porte d'allée. Dans le logement occupé visité, le papier peint qui recouvre le plafond de la chambre laisse paraître d'importantes fissures consécutives à un dégât des eaux.

Pour les réclamations techniques, il n'y a pas de dispositif de suivi (ouverture d'une affaire, suivi des interventions, clôture, détection et analyse des récurrences). Seul le suivi comptable des commandes aux entreprises est saisi dans le logiciel de gestion ICS. L'association n'a donc ni traçabilité, ni visibilité pour détecter, analyser et corriger les récurrences notamment.

L'appui aux locataires est beaucoup plus affirmé dans les pensions de famille, qui comportent chacune un responsable de maison et, dans le cadre de l'organisation matricielle, du temps-agent d'accompagnement social (0,2 ETP moyen) et de gestion locative adaptée (0,2 ETP). De plus, un tiers temps de chargé de mission transversal assure des missions spécifiques. Les équipes de bénévoles offrent un soutien supplémentaire. Des comités de résidents se réunissent un fois par mois.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 4 : En effet, pour les immeubles en gestion pleine, nous ne disposons pas de gardien et ce, compte tenu de la dispersion de notre patrimoine.

Un travail a été engagé afin d'assurer un suivi plus régulier de nos immeubles et ce par le biais :

- d'un affichage dans les parties communes avec les prestataires intervenants chauffagiste, entreprise de nettoyage des parties communes, ascensoriste, sécurité incendie etc....) et des modalités d'intervention,
- de passages réguliers dans les immeubles afin de relever les différents dysfonctionnements.

Concernant le suivi des réclamations techniques, le logiciel ICS ne nous permet pas contrairement à ceux dont disposent les bailleurs sociaux, d'analyser et de corriger les récurrences.

Pour le suivi des réclamations techniques, nous disposons bien d'un suivi des

Les initiatives prises par l'association vont dans le bon sens. Elles pourraient utilement être complétées par un dispositif de contrôle interne (indicateurs de qualité, suivi d'activité...) qui permettrait de s'assurer de leur efficacité, efficience et pérenité dans le temps.

Un suivi fin des réclamations techniques est indispensable et l'association doit le mettre en place dans les meilleurs délais, même si sa démarche à partir du logiciel ICS n'aboutissait pas.

Réponses de l'organisme

interventions via le module « Événement » d'ICS, qui reprend l'ensemble des événements depuis l'entrée d'un locataire et ce sans nécessairement passer par le module du suivi comptable.

La mise en place du suivi des réclamations techniques par lot (depuis la captation d'un logement) est techniquement faisable via ICS, nous allons examiner les modalités de mise en œuvre.

Nouvelles observations de la Miilos

3.8 CONCLUSION SUR L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

Les associations Régie Nouvelle Habitat et Humanisme (RN-HH) et Habitat Humanisme Rhône (HHR) jouent un rôle social important dans l'agglomération lyonnaise en logeant des personnes isolées et des ménages en situation difficile et en assurant leur accompagnement social. Leur gestion locative des logements familiaux est toutefois perfectible, notamment dans le suivi des réclamations techniques et charges des locataires.

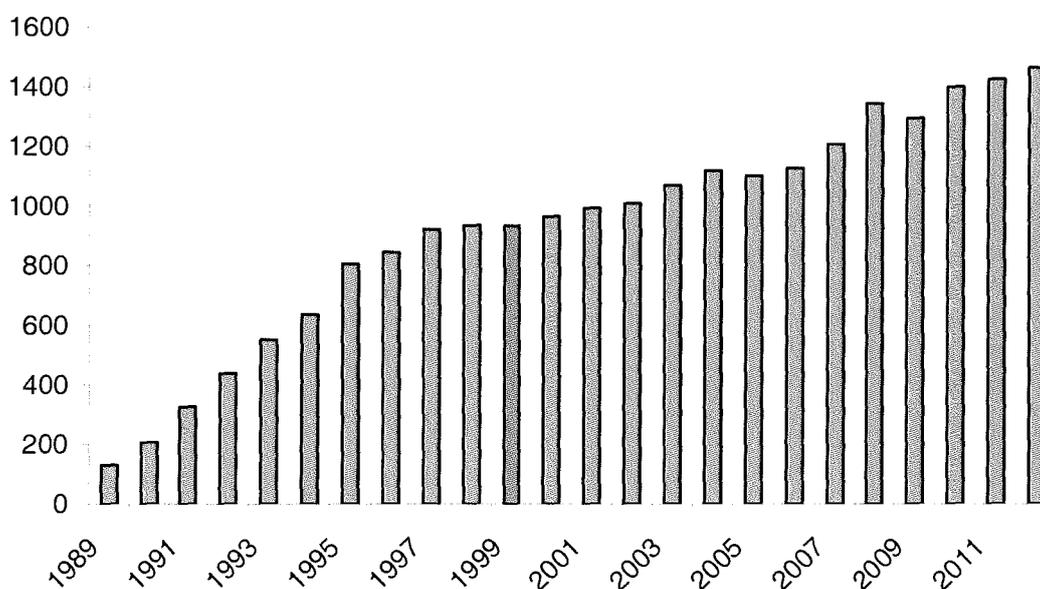
4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES ET ÉVOLUTION DU PATRIMOINE GÉRÉ PAR RN-HH ET HHR

RN-HH assure la gestion de logements et d'hébergements appartenant à la Foncière d'Habitat et Humanisme ou à d'autres propriétaires, soit en appui de HHR pour la gestion locative, administrative, technique et financière des lieux de vie collectifs, soit en mandat de gestion du propriétaire pour les logements familiaux.

Fin 2012, HHR et RN-HH gèrent au total 1 424 logements, dont 458 logements familiaux bénéficiant de conventions APL (295 appartenant à la Foncière d'Habitat et Humanisme, 163 à des bailleurs sociaux ou collectivités locales), 556 logements locatifs privés (145 appartenant à La Foncière d'Habitat et Humanisme) dont 346 conventionnés par l'Anah, 265 équivalents-logements dans des lieux de vie résidentiels ou d'urgence appartenant principalement à la Foncière d'Habitat et Humanisme (huit pensions de famille et trois foyers de jeunes travailleurs), 145 logements temporaires mis à disposition par les collectivités locales éligibles à l'aide au logement temporaire (ALT) ou en sous-location.

L'évolution du patrimoine total géré figure dans le graphique suivant. On y distingue trois périodes : 1989 à 1997, période de croissance forte avec une augmentation de près de 800 logements en 8 ans ; 1998 à 2006, période de croissance ralentie, avec une augmentation de 200 logements en neuf ans ; enfin, 2007 à 2012, période de reprise d'une croissance élevée avec 335 logements supplémentaires en cinq ans.



Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.1.1 Logements familiaux

4.1.1.1 Patrimoine de la Foncière d'Habitat et Humanisme

Le parc appartenant à la Foncière d'Habitat et Humanisme comporte 440 logements situés dans des immeubles entiers (22 immeubles pour 197 logements), des groupes de plusieurs logements dans les mêmes immeubles (130 logements dans 40 immeubles), des logements isolés dans des immeubles (103 logements) et des logements individuels (10 logements). Historiquement gestionnaire de logements dans d'autres départements, la tendance est depuis 2005 au recentrage sur le département du Rhône. 16 logements gérés sont encore situés hors du département du Rhône : 11 logements à Reims 3 à Perpignan et deux dans l'Aisne.

La décomposition du patrimoine de la Foncière d'Habitat et Humanisme est la suivante :

Nature du Financement	PLA /PLUS	PLA Très Social/PLAI	PLS	Anah	Non conventionné	Totaux
Nombre de logements	82	198	15	86	59	440

4.1.1.2 Autres propriétaires

Le parc de logements appartenant à des bailleurs sociaux ou à des collectivités locales compte 163 logements. Le parc de logements familiaux « mobilisés » appartenant à des personnes physiques ou morales privées est, sauf exception, disséminé dans le parc de logements privés. 260 logements sont conventionnés (Anah) et 151 logements ne sont pas conventionnés, soit un total de 411 logements.

4.1.2 Lieux de vie collectifs

Les « lieux de vie collectifs » gérés fin 2012 comptent 265 logements : 156 logements pour 170 places dans huit pensions de famille situées dans le Rhône sauf exception (Maison de la Traille à Vienne pour des raisons de commodité géographique de gestion) et trois foyers de jeunes travailleurs (FJT) comprenant au total 109 logements à Lyon.

A deux exceptions près, ces lieux de vie collectifs sont propriété de la Foncière d'Habitat et Humanisme. Ils relevaient de conventions de gestion Foncière d'Habitat et Humanisme/RN-HH, qui ont été transférées à HHR en 2012. Une pension de famille de 23 logements PLAI est gérée pour le Foyer Notre Dame des sans abris (rémunération forfaitaire par logement géré) depuis avril 2012, et une pension de famille (Maison des Halles) appartient à l'OPH du Grand Lyon.

Alors qu'il comptait seulement une résidence depuis 1997 et une autre depuis 2004, le patrimoine de pensions de famille et foyers gérés s'est rapidement accru entre 2007 et 2010 (deux structures de plus en 2007, trois en 2008 et trois en 2010). Une nouvelle pension de famille (Montbriand – 15 logements) a été mise en service en février 2013.

Tandis que le montant des frais généraux du propriétaire est au niveau correct de 0,1 % pour la Foncière d'Habitat et Humanisme, il est de 0,3 % pour l'Opac du Grand Lyon, soit le niveau plafond de la recommandation gouvernementale. Par ailleurs, quelques disparités figurent dans les conventions de gestion de la Foncière d'Habitat et Humanisme : pour la Villa Mercedes (13 logements conventionnés en 1997) la vacance est prise en charge par le propriétaire (la Foncière d'Habitat et Humanisme) seulement au delà du deuxième mois (clause non appliquée), alors qu'elle est prise en charge de façon classique par le gestionnaire pour les autres pensions de familles et foyers. Les travaux, dont la répartition est contractuelle, sont provisionnés à hauteur de 0,6 % du prix de revient global de l'opération au titre de l'article 606 du code civil (gros murs et toiture). Ils sont complétés pour l'Opac du Grand Lyon par des remplacements de composants et du gros entretien et, dans le cas de la Foncière d'Habitat et Humanisme par le remplacement complet des équipements techniques de l'immeuble (installation, électrique, sanitaire ou de chauffage). Cependant, pour la Villa Mercedes et la Maison des 2 Rives (17 logements, convention de 2010), les travaux du propriétaire (la Foncière d'Habitat et Humanisme) sont limités à ceux du seul article 606.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

RN-HH gère enfin 109 places d'hébergement dans 5 lieux de vie d'urgence à Lyon (2), Villeurbanne (1) et Vénissieux (2), l'un deux étant dédié à l'insertion. Les différents sites accueillent des populations spécifiques : hommes seuls (2), ménages avec ou sans enfants (2), femmes avec ou sans enfants de moins de trois ans (1).

4.1.3 Logements temporaires

RN-HH gère en sus 145 logements temporaires comprenant 99 logements éligibles à l'ALT et 46 logements en sous-location. Ces logements sont loués principalement auprès de collectivités locales, mais aussi auprès de bailleurs sociaux et de personnes privées.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

Elle est du ressort de HHR.

4.3 ACTIVITE D'ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE

L'association n'ayant pas vocation à être propriétaire de ses logements, mais à les prendre en gestion, son activité technique est celle d'un assistant à maître d'ouvrage (AMO), soit directement pour la Foncière d'Habitat et Humanisme ou les propriétaires privés (lieux de vie individuels), soit pour HHR, gestionnaire principal des lieux de vie collectifs.

Un système de « droits de tirages » entre la Foncière d'Habitat et Humanisme et HHR fixe chaque année le niveau plafond des dépenses d'investissement mobilisables par HHR et par conséquent par RN-HH comme AMO de la Foncière d'Habitat et Humanisme. Ce niveau dépend de la collecte de dons effectués l'année précédente. La stratégie patrimoniale de la Foncière d'Habitat et Humanisme pour le parc existant n'a pas encore été définie. RN-HH a été sollicitée pour une première étape de diagnostic début 2012 par la Foncière d'Habitat et Humanisme.

En amont de ses activités d'AMO pour les propriétaires privés confiant des logements à l'association ou pour la Foncière d'Habitat et Humanisme, le service conduit des études préalables de besoins de logements et participe à des réseaux locaux. Un mi-temps d'agent est consacré à cette activité.

Le service chargé de l'AMO est le service du développement de l'habitat. Il comporte six agents salariés dont l'ancienneté moyenne est de 3 ans.

Le service utilise un cahier des charges pour les acquisitions en Vefa par la Foncière d'Habitat et Humanisme et un cahier des clauses techniques préconisées pour les logements anciens diffus. Il n'y a pas de cahier des charges pour les réhabilitations. Le service dispose d'un observatoire des prix. Le processus de validation interne des projets n'associe pas formellement les agents de la gestion locative adaptée, bien que ceux-ci gèrent ensuite les logements sur le plan technique. Une réunion de coordination interservices mensuelle associe néanmoins le service du développement et les services chargés de la gestion locative.

Pour les projets de la Foncière d'Habitat et Humanisme, pouvoir adjudicateur soumis aux dispositions de l'ordonnance du 6 juin 2005 relatives à la commande publique, des procédures marchés ont été mises en place en avril 2012 par la Foncière d'Habitat et Humanisme pour l'ensemble des gestionnaires d'Habitat et Humanisme et sont appliquées par RN-HH depuis janvier 2013.

Pour les propriétaires privés, les architectes sont choisis de gré à gré au voisinage de 8 % de rémunération, ce qui est correct, et une mise en concurrence est systématiquement faite pour le choix des entreprises dès lors que le propriétaire ne les choisit pas lui-même.

En 2012, 41 dossiers ont été traités (84 k€ facturés) pour les propriétaires privés et 24 dossiers (113 k€ facturés) pour la Foncière d'Habitat et Humanisme. Un tableau de bord sous « excel » perfectible est utilisé pour suivre l'avancement financier des opérations.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

La visite sélective de patrimoine a montré des finitions de chantiers très insatisfaisantes rue Henri Barbusse à Oullins (immeuble de 21 logements – lieux de vie individuels) et au foyer la Maison St Michel avec, dans les deux cas, d'importantes traces de peinture non nettoyées sur les escaliers en pierre.

4.4 MAINTENANCE DU PARC

RN-HH n'est pas propriétaire des logements qu'elle gère. L'analyse porte donc sur les politiques et actions du gestionnaire au quotidien ainsi que sur ses relations patrimoniales avec les propriétaires, qu'il s'agisse de la Foncière d'Habitat et Humanisme ou des autres propriétaires publics ou privés.

4.4.1 Maintenance courante (exploitation et entretien courant)

L'organisation interne repose sur les services « opérationnels » (décision d'agir) et les services « métiers » (compétences techniques et administratives) à la croisée matricielle desquels se situent les agents de gestion locative adaptée (GLA). Mais il n'y a pas de règles internes communes et connues de tous sur les délégations des chefs de services aux GLA pour engager des travaux.

Pour les lieux de vie individuels, les mandats de gestion donnent au gestionnaire délégation pour engager des travaux jusqu'à 763 €/an/logement. C'est le gestionnaire qui passe et suit l'exécution des marchés d'exploitation (principalement chauffage collectif et ascenseur).

Depuis 2012, un agent d'entretien de RN-HH effectue des interventions courantes sur le patrimoine ainsi qu'une veille technique pour le compte des chargés de gestion locative.

Obs 5 : L'association n'a pas été en mesure de produire une grande partie des contrats d'exploitation de chauffage, d'ascenseurs et de nettoyage. Les entreprises intervenantes sont très nombreuses. Une remise en ordre générale s'impose.

L'association gère 11 ascenseurs avec 5 exploitants différents. Seuls deux contrats ont été produits lors de l'inspection, l'un datant de 1996. Pour le chauffage (toutes chaudières collectives à gaz), 21 chaufferies sont gérées par 8 entreprises différentes. Deux contrats ont été produits, l'un datant de 1996 également. Le nettoyage des parties communes des 40 immeubles (50 % Foncière d'Habitat et Humanisme et 50 % privés) en gestion pleine est systématiquement confié à neuf entreprises différentes. Seuls trois contrats ont été produits, l'un d'eux datant de 1999. Cette situation dont il est rappelé qu'elle concerne directement les charges des locataires est très préjudiciable aux locataires et peut mettre en cause la responsabilité du gestionnaire. Il est indispensable de remédier sans délai à cette situation.

Il en est de même de la politique d'achat et de renouvellement des mobiliers et équipements dans les lieux de vie collectifs.

Il n'y a pas de standards communs à la relocation, vis à vis des personnes tant physiques que morales. Il n'y a pas non plus de dispositif formalisé commun de suivi des réclamations.

Depuis mars 2012, un agent est chargé d'effectuer les interventions techniques de premier niveau dans les parties communes des immeubles et résidences en gestion pleine. Ce rôle, qui se substitue pour partie à la sollicitation traditionnellement systématique d'entreprises au coup par coup, devrait générer de substantielles économies.

Des équipes de bénévoles-bricoleurs interviennent dans les logements sur la base d'un diagnostic du gestionnaire lorsque les travaux nécessaires le permettent.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 5 : Cette difficulté avait été pointée en interne et un premier travail visant à recenser nos contrats liés à ce type de prestations, et visant à demander aux prestataires un exemplaire des contrats manquants a débuté. Ce travail se poursuivra en 2014.

Il est prévu de mettre en place au sein de Régie Nouvelle-HH et Habitat et Humanisme Rhône une véritable gestion immobilière qui portera aussi bien sur nos immeubles complets situés en lieux de vie individuels que sur nos immeubles situés en lieux de vie collectifs. Dans le cadre de cette gestion immobilière, il est prévu de rationaliser l'ensemble de nos contrats de prestations de service (ascenseur, chauffage, nettoyage, sécurité et incendie) en consultant plusieurs entreprises dans chaque secteur et d'en retenir deux au maximum par activité au regard de leur coût et de leurs prestations. Ce travail sera mené au cours de l'année 2014.

La dispersion de notre parc est étroitement liée à notre politique en faveur de la mixité urbaine : nous mesurons donc simultanément l'absolue nécessité de la démarche et ses limites (nous ne pourrions pas peser sur les prix comme un grand donneur d'ordres).

Compte tenu des enjeux importants dans le domaine de la sécurité et dans le domaine économique, la rationalisation annoncée des contrats de prestation de service est une priorité. La Miilos relève que l'association la considère bien comme une démarche d'une absolue nécessité.

Obs 6 : Les carnets d'entretien et de grosses réparations des foyers et résidences sociales ne sont pas tenus.

Les conventions-types APL relatives aux logements-foyers (foyers et résidences sociales) imposent la tenue d'un carnet d'entretien et de grosses réparations pour permettre le contrôle de l'exécution des obligations respectives du propriétaire et du gestionnaire relatives à la maintenance et à l'entretien des locaux loués. Les sondages faits lors du contrôle n'ont révélé l'existence d'aucun carnet dans les pensions de famille et les FJT gérés par HHR.

4.4.2 Les relations patrimoniales avec les propriétaires

Avec la Foncière d'Habitat et Humanisme, il a été souligné (cf. § 3.1) que la convention tripartite qui doit normalement intégrer les questions patrimoniales, en particulier le rôle de veille, d'alerte et de proposition de RN-HH vis à vis de la Foncière d'Habitat et Humanisme n'était toujours pas signée.

En l'absence de plan stratégique patrimonial de la Foncière d'Habitat et Humanisme (cf. rapport de HHR), les propositions d'intervention de RN-HH se font annuellement lors de la préparation du budget de la Foncière d'Habitat et Humanisme. Début 2013, RN-HH a engagé à la demande de la Foncière d'Habitat et Humanisme un diagnostic patrimonial exhaustif, première étape de la construction d'un PSP du propriétaire.

4.5 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Fin 2012, le patrimoine géré par RN-HH et HHR comptait 1 424 logements et équivalents logements situés principalement dans l'agglomération lyonnaise, appartenant à la Foncière d'Habitat et Humanisme d'Habitat et Humanisme et à d'autres propriétaires. Il s'est fortement accru ces cinq dernières années, notamment grâce à la production de logements et de lieux de vie collectifs de la Foncière d'Habitat et Humanisme.

Une remise en ordre dans les différents contrats d'exploitation des immeubles et les carnets d'entretien et de grosses réparations des foyers et résidences sociales doit être rapidement engagée.

5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

5.1.1 Organisation de la fonction comptable pour HHR et RN-HH

Dans le cadre de la nouvelle organisation évoquée au paragraphe 2.3.2, la direction administrative et financière (DAF) est placée depuis novembre 2010 sous la responsabilité d'un cadre confirmé (expertise-comptable et pratique de l'audit). La DAF comprend trois comptables chargés respectivement des comptabilités d'HHR, de RN-HH et du suivi des subventions. La gestion locative comptable (GLC) dépend depuis octobre 2012 du responsable de la gestion locative. Le contrôle et le paiement des salaires relèvent également de la DAF, la gestion des ressources humaines de la direction générale.

La comptabilité générale est tenue sur le progiciel de gestion financière SAGE et la GLC sur le logiciel de gestion immobilière ICS utilisé par une majorité des adhérents à la Fapil. Les comptes des deux associations sont présentés conformément au plan comptable général des associations et fondations (règlement n° 99-01 du 16 février 1999 du comité de réglementation comptable).

La tenue des comptes doit répondre par ailleurs aux obligations fixées par la fédération Habitat et Humanisme visant à normaliser la production des comptes de l'ensemble des associations départementales, obligations étendues à RN-HH. Un suivi analytique décentralisé par « lieu de

Réponses de l'organisme

Obs 6 : Cette difficulté avait également été pointée par l'association. Une note de cadrage sur la gestion immobilière de nos lieux de vie collectifs a été produite le 14 mai 2013 et validée par le Comité de Direction.

Cette note prévoit dans un premier temps, une analyse précise de nos obligations découlant de nos baux, plus particulièrement concernant l'entretien des immeubles concernés. C'est un préalable à la bonne tenue des différents documents afférents à chacun de nos immeubles tels les carnets d'entretien.

Il est prévu, d'effectuer, ensuite, une visite technique complète de chacun des immeubles dont HHR est locataire principal (ces visites sont actuellement en cours), et d'établir à partir de ce diagnostic un plan de suivi de patrimoine pour chaque immeuble. Ce plan de suivi de patrimoine sera pluriannuel et nous permettra de budgéter la provision pour gros entretien pour chaque immeuble et de suivre l'évolution de celle-ci.

La mise en œuvre de cette gestion immobilière impliquera la redistribution des responsabilités entre les responsables des sites concernés, qui seront largement impliqués dans cette gestion immobilière, et le pôle technique situé au siège de l'Association.

Nouvelles observations de la Miilos

La Miilos prend note avec satisfaction des démarches en cours qui impactent l'organisation interne de l'association. Elle souligne que la mise en place des carnets d'entretien des structures collectives doit se faire en relation avec le propriétaire (notamment la Foncière d'Habitat et Humanisme) afin qu'il y ait cohérence des démarches du propriétaire et du gestionnaire.

vie » et par service est en en cours d'élaboration avec l'objectif d'être opérationnel fin 2013. L'analyse des comptes présentée au CA est faite pour chaque association et de façon consolidée pour les deux associations, permettant de mieux appréhender les enjeux financiers de ces deux structures interdépendantes.

L'analyse des différents documents comptables témoigne d'une gestion comptable rigoureuse. Pour RN-HH, il convient de relever les éléments suivants :

- dans la présentation du bilan général, le compte de liaison avec HHR (compte 455 enregistrant les sommes dues à HHR, soit 225 k€) est présenté en dettes financières ; s'agissant d'un compte de tiers, il convient de le classer en « autres dettes » afin de ne pas fausser l'analyse du bilan (ressources à court terme n'entrant pas dans le calcul du fonds de roulement net – cf. paragraphe 6.3) ;
- utilisation des comptes de transfert de charges (306 k€) : ces comptes enregistrent principalement les refacturations des charges de gestion et de personnel de RN-HH à HHR (281 k€) ; au regard de leur importance, des précisions sont à donner sur leur nature, leur montant et leur traitement comptable dans l'annexe littéraire.

5.1.2 Contrôles

5.1.2.1 *Contrôle et certification des comptes*

La mission de contrôle et de certification des comptes est exercée par le cabinet Acti Audit (Vaulx-en-Verin) depuis 2010. Pour les trois derniers exercices étudiés, il n'a été formulé aucune réserve.

5.1.2.2 *Contrôles de la fédération Habitat et Humanisme*

HHR et RN-HH ont sollicité en 2012 l'intervention du groupe d'audit de la fédération Habitat et Humanisme compte tenu de ses difficultés financières. L'audit initié en 2012 a fait l'objet d'un rapport intermédiaire qui devra être complété en intégrant d'une part les résultats définitifs de l'exercice 2012 et d'autre part les perspectives financières du plan d'actions à trois ans.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

5.2 ANALYSE DE LA RENTABILITE

Comptes de résultat de 2009 à 2012 (en k€)

	2009	2010	2011	2012
Loyers et redevances	939	1 011	1 111	0
Honoraires de gestion et prestations de services	776	832	877	845
Chiffre d'affaires	1 715	1 843	1 988	845
Subventions d'exploitation	377	543	484	478
Autres produits	0	13	14	32
Reprises sur provisions et transferts de charges	106	212	153	313
Autres produits	483	768	651	823
Total des produits d'exploitation	2 199	2 612	2 640	1 669
Achats et charges externes	974	1 160	1 240	547
Impôts et taxes	27	86	96	80
Charges de personnel	1 056	1 196	1 242	1 198
Autres charges	5	11	2	9
Dotations amortissements et provisions	186	212	163	22
Total des charges d'exploitation	2 248	2 666	2 742	1 856
Résultat d'exploitation	- 49	- 54	- 102	- 188
Produits financiers	44	40	38	51
Charges financières	0	6	0	0
Résultat financier	44	34	38	51
Produits exceptionnels	29	14	119	704
Charges exceptionnelles	22	7	50	571
Résultat exceptionnel	7	7	69	133
Résultat net	3	- 12	5	- 2

Obs 7 : La rentabilité insuffisante de RN-HH a nécessité une aide exceptionnelle d'HHR de 200 k€ sur les deux derniers exercices.

Sur la période étudiée, le résultat d'exploitation s'est fortement dégradé en raison des pertes enregistrées sur l'activité de syndic de copropriété arrêtée au cours de l'année 2012 (transfert des mandats de syndic étalé entre avril et septembre), mais générant encore des pertes importantes sur l'exercice. Le résultat net ne demeure à l'équilibre en 2011 et 2012 que grâce aux aides apportées par HHR, sous forme de subventions de 100 k€ pour chacun des deux derniers exercices.

5.2.1 Résultat d'exploitation

La structure du compte de résultat a évolué sensiblement en 2012 puisque outre l'abandon de l'activité de syndic, il a été par ailleurs procédé au transfert à HHR des huit pensions de famille et maisons relais et des deux FJT jusqu'alors gérés par RN-HH, se traduisant par une diminution de plus d'un tiers des produits et des charges d'exploitation.

5.2.1.1 Produits d'exploitation

Les produits d'exploitation diminuent très fortement en 2012 (1,7 M€, soit une diminution de 1 M€ par rapport à 2011).

5.2.1.1.1 Produits constituant le chiffre d'affaires

Le transfert des lieux de vie collectifs et l'arrêt de l'activité de syndic ont fortement impacté le chiffre d'affaires de RN-HH (diminution de 1 143 k€, soit plus de la moitié de son chiffre d'affaires) qui s'élève à 845 k€ en 2012. Il représente la moitié des produits d'exploitation de l'association et comprend :

- les honoraires perçus pour la gestion des logements (573 k€), constitués principalement des rémunérations perçues sur les loyers et charges encaissés (7 % pour les propriétaires privés et

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

Obs 7 : Effectivement, Régie Nouvelle étant une agence immobilière à vocation sociale se doit de respecter les règles applicables à toutes les agences immobilières, notamment en matière d'assurance professionnelle.

Habitat et Humanisme Rhône, du fait de ses liens particuliers avec Régie Nouvelle, lui a apporté à la fin des deux derniers exercices, le soutien financier dont elle avait besoin pour conserver un résultat proche de l'équilibre (qui conditionne une couverture dans les meilleures conditions par l'assurance professionnelle).

Cette situation de rentabilité insuffisante était due principalement, comme le souligne le rapport, à une activité de syndic de copropriété qui a été supprimée en 2012 sans que les effets puissent s'en faire sentir l'année-même.

Les prévisions dont nous disposons fin octobre 2013 pour la fin d'exercice 2013 nous laissent entrevoir un résultat net proche de l'équilibre sans qu'il soit besoin d'un soutien financier d'HH Rhône.

Cette perspective satisfaisante ne dispense pas pour autant Régie Nouvelle de poursuivre les efforts d'amélioration de sa rentabilité, car l'objectif ne devrait pas être l'équilibre, mais un excédent de manière à alimenter les fonds propres et financer le développement.

Ce premier résultat confirme le bien-fondé de la réorganisation intervenue avec Habitat et Humanisme Rhône. La Miilos prend note avec satisfaction de l'objectif de l'association de parvenir à un léger excédent d'exploitation.

8 % pour la Foncière d'Habitat et Humanisme, soit 500 k€ dont 205 k€ pour la Foncière d'Habitat et Humanisme) et sur la gestion des logements d'urgence relevant de l'ALT pour 42 k€ ; on peut noter que si les taux de rémunération sont conformes à la pratique courante de la gestion immobilière, ils sont calculés sur des loyers peu élevés, ne permettant pas de dégager des marges significatives au regard des coûts de gestion ;

- des honoraires d'assistance à maîtrise d'ouvrage (propriétaires privés et Foncière d'Habitat et Humanisme) pour 189 k€ et d'ingénierie sociale pour 48 k€ auprès de collectivités locales ;
- des honoraires de syndic pour 33 k€, en diminution par rapport à 2011 (108 k€) compte tenu de l'arrêt de l'activité en cours d'année ; cette activité engendre encore sur l'exercice une perte de 90 k€ (données issues de la comptabilité analytique) malgré la cession de l'ensemble des mandats pour 77 k€ (50 mandats comprenant 656 lots principaux). Cette activité était structurellement déficitaire depuis plusieurs années compte tenu d'une part d'un nombre de lots insuffisant au regard du nombre de mandats et d'autre part de la typologie de ces copropriétés (petites copropriétés dont l'occupation sociale ne permet pas d'investissements importants), nécessitant un suivi trop lourd au regard des honoraires de gestion perçus.

5.2.1.1.2 Autres produits d'exploitation

Les autres produits d'exploitation s'élevant à 823 k€ comprennent :

- des subventions pour 479 k€ dont le montant varie peu par rapport à l'exercice précédent. Elles sont attribuées par le département du Rhône au titre de l'aide à la médiation locative (305 k€) et de l'intermédiation locative pour la captation de logements (84 k€ de la DDCS et 90 k€ du Grand Lyon) ;
- des reprises sur provisions (7 k€) et des transferts de charges pour 306 k€ (dont 281 k€ pour les refacturations à HHR).

5.2.1.2 Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation (1,8 M€ en 2012) peuvent être regroupées sous trois rubriques principales :

- charges de personnel (1 198 k€) : elles représentent 65 % des charges d'exploitation (69 % si l'on tient compte des taxes et participations assises sur les salaires comptabilisées en impôts et taxes) ; l'incidence du départ des deux salariés de l'activité de syndic ne sera effective qu'en 2013, leur départ étant intervenu en fin d'année ;
- achats et charges externes : ces charges s'élevant à 547 k€ diminuent fortement en raison de l'impact du patrimoine transféré ; par nature de charges, celles-ci comprennent aujourd'hui principalement des charges réparties par HHR : 215 k€ pour les temps passés par les salariés d'HHR pour RN-HH, 103 k€ pour les frais généraux (sur une base de répartition par ETP) et 36 k€ de frais de locaux ;
- autres charges : elles comprennent essentiellement les dotations aux amortissements (moyens de fonctionnement de l'association) pour 22 k€, et des pertes sur créances irrécouvrables pour 9 k€ (sur l'activité de syndic, les comptes étant soldés avant transfert au cabinet ayant repris la gestion des copropriétés).

5.2.2 Résultat financier

En l'absence de charges financières, le résultat financier correspond aux produits dégagés sur l'exercice (51 k€). Ceux-ci sont importants, l'association bénéficiant d'un cycle d'exploitation favorable (analyse du bilan ci-après) lui permettant de disposer d'un volume de trésorerie conséquent.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

5.2.3 Résultat exceptionnel

Le montant des charges et produits exceptionnels est élevé en 2012 en raison des régularisations liées au transfert de la gestion du patrimoine à HHR (dont la provision pour gros entretien pour 421 k€). Le résultat excédentaire de 133 k€ résulte d'une part de la cession pour 77 k€ des mandats de syndic et d'autre part de la subvention de 100 k€ accordée pour la seconde année par HHR.

5.3 ANALYSE DE LA STRUCTURE FINANCIERE

Bilans fonctionnels de 2009 à 2012 (en k€)

	2009	2010	2011	2012
Capitaux propres	92	98	100	95
Provisions pour risques et charges	294	351	466	59
<i>(dont provisions pour gros entretien et mobilier)</i>	<i>211</i>	<i>345</i>	<i>421</i>	<i>0</i>
Dettes financières	200	200	200	200
Actif immobilisé net	-42	- 80	- 58	- 19
Fonds de Roulement Net	544	569	708	335
Créances diverses	429	920	872	580
Provisions d'actif circulant	- 11	- 71	- 67	0
Dettes d'exploitation*	- 2 224	- 2 613	- 2 689	- 1 832
<i>(dont copropriétés créditrices)</i>	<i>- 200</i>	<i>- 373</i>	<i>- 488</i>	<i>0</i>
<i>(dont propriétaires créditeurs)</i>	<i>- 1 432</i>	<i>- 1 479</i>	<i>- 1 621</i>	<i>- 1 336</i>
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	- 1 405	- 1 764	- 1 884	- 1 252
Trésorerie nette	1 949	2 334	2 593	1 586
<i>(dont trésorerie syndic)</i>	<i>100</i>	<i>311</i>	<i>468</i>	<i>0</i>

*les comptes de liaison avec HHR ont été reclassés en dettes d'exploitation

Le bilan de RN-HH caractérise une structure qui n'a pas une vocation patrimoniale, mais uniquement une activité de prestataire de service. Les variations importantes observées sur l'exercice 2012 résultent des transferts de gestion à HHR et de l'arrêt de l'activité de syndic évoqués précédemment.

La structure du bilan se caractérisant par une faiblesse des ressources stables, un renforcement des fonds associatifs est envisagé. Celui-ci n'a pas encore fait l'objet d'une décision explicite d'HHR (l'augmentation de sa participation serait de l'ordre de 250 k€).

5.3.1 Fonds de roulement net (FRN)

La variation importante du fonds de roulement net enregistrée en 2012 résulte du transfert de la PGE (421 k€) à HHR, évoqué précédemment dans la formation du résultat exceptionnel. Fin 2012 le FRN à 335 k€ représente un peu plus de deux mois de dépenses moyennes, ce qui demeure correct.

Les capitaux propres^s s'élevant à 95 k€ ne représentent que 27 % des ressources permanentes de l'association, ses résultats très faibles depuis plusieurs années ne permettant pas de les renforcer (report à nouveau négatif à hauteur de 9 k€). L'essentiel des ressources du « haut de bilan » provient d'un prêt de 200 k€ accordé en 2008 par HHR (prêt sans intérêt – échéance consolidée en 2012 à 3 ans au minimum).

Le montant de l'actif immobilisé net est très faible (19 k€). Il est constitué des immobilisations nécessaires au fonctionnement de l'association. Les immobilisations dépendant des lieux de vie transférés (agencement et mobilier) ont été cédées à leur valeur comptable résiduelle.

^s Les capitaux propres sont constitués des fonds associatifs, du report à nouveau et des subventions d'investissement nettes

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

5.3.2 Besoin ou ressources en fonds de roulement (BFR)

La diminution des ressources en fonds de roulement (cycle d'exploitation) résulte de l'arrêt de l'activité de syndic (compte créditeur pour 488 k€ en 2011). Le fonds de roulement demeure cependant à un niveau satisfaisant, le règlement des propriétaires s'effectuant à chaque trimestre échu (1 336 k€ fin 2012 correspondant au quatrième trimestre de l'exercice – en contrepartie pour 147 k€ sont enregistrés les avances demandées mensuellement par certains propriétaires). Les principales créances portent sur les clients (205 k€) et les divers financeurs (subventions d'exploitation à recevoir pour 172 k€).

5.3.3 Trésorerie

La forte baisse de la trésorerie est directement liée à la réduction du périmètre d'activité de RN-HH engendrant le transfert de la PGE à HHR et de la trésorerie détenue pour le compte des copropriétaires au repreneur (468 k€). Compte tenu des ressources dégagées par le BFR, le montant de la trésorerie en fin d'exercice se situe encore à un bon niveau, même s'il convient de tenir compte des variations en cours de trimestre.

La trésorerie est placée principalement sur des comptes à terme auprès du Crédit Mutuel (1,2 M€ en fin d'exercice).

5.4 BUDGET PREVISIONNEL

Un budget prévisionnel est présenté lors de l'assemblée générale ordinaire. Il est complété cette année par une projection à N +2

L'activité en 2013 et 2014 sera plus représentative du nouveau mode de fonctionnement d'HHR et de RN-HH dont l'activité est dorénavant centrée sur la gestion locative et l'assistance à maîtrise d'ouvrage. L'activité devrait rester stable sur cette période compte tenu des objectifs du plan d'actions visant à un retour à l'équilibre des deux associations.

Le résultat d'exploitation devrait être proche de l'équilibre (perte de 5 k€). Il en est de même pour le résultat net malgré l'impact de charges exceptionnelles en 2013 pour 31 k€ (provisions pour indemnités de licenciement liée à l'abandon de l'activité de syndic).

5.5 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

La situation financière de RN-HH s'est fortement dégradée en raison des pertes générées par l'activité de syndic de copropriété arrêtée en 2012. Dans le cadre de la réorganisation des activités entre HHR et RN-HH, cette dernière se concentre dorénavant sur la gestion locative adaptée et l'assistance à maîtrise d'ouvrage. Le budget prévisionnel prévoit un retour à l'équilibre dès 2013 mais les résultats ne permettront pas de renforcer significativement la structure financière de l'association. Ce renforcement nécessite l'augmentation des fonds associatifs envisagée par HHR, mais n'ayant pas fait l'objet d'une décision explicite à la clôture du contrôle.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

6. CONCLUSION GENERALE

Au sein du mouvement Habitat et Humanisme dont l'objectif est l'insertion par l'hébergement ou le logement, de ménages en perte d'autonomie, l'agence immobilière à vocation sociale Régie Nouvelle-HH et l'association départementale Habitat et Humanisme Rhône gèrent aujourd'hui des logements et lieux de vie collectifs de la société Foncière d'Habitat et Humanisme et d'autres bailleurs (1 424 équivalents logements fin 2012), principalement dans l'agglomération lyonnaise où les deux associations jouent un rôle social très important. Elles disposent du même directeur général, d'une organisation commune et partagent des moyens de fonctionnement. Pour ce patrimoine, Régie-Nouvelle-HH est chargée de la gestion locative et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage, directement pour les logements familiaux et pour le compte d'Habitat Humanisme Rhône pour les structures collectives.

Après une période d'instabilité liée à un très fort développement, les deux associations ont défini en 2011 et 2012 les bases d'une structuration et d'une professionnalisation durables, notamment à partir du remplacement de bénévoles par des salariés, d'une restructuration et d'une rationalisation de leurs activités. Leur situation les a parallèlement conduites à réduire fortement leur croissance afin d'assurer la consolidation de leurs structures.

La situation financière dégradée de Régie Nouvelle-HH, due principalement à son activité de syndic aujourd'hui abandonnée, a nécessité un soutien financier exceptionnel d'Habitat Humanisme Rhône. Le retour à l'équilibre de ses résultats est prévu pour 2013. Sa structure financière qui demeurera fragile nécessite toutefois un renforcement de ses fonds associatifs.

La formalisation des relations de Régie Nouvelle-HH avec la Foncière d'Habitat et Humanisme et Habitat Humanisme Rhône est indispensable. Les insuffisances constatées dans la qualité du service rendu aux locataires (suivi des réclamations techniques et des charges) devront être corrigées et une remise en ordre est nécessaire dans les contrats d'exploitation des immeubles et les carnets d'entretien des lieux de vie collectifs.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Régie Nouvelle HH tient à exprimer ses remerciements à la Délégation Territoriale de la MILOS pour l'intérêt du regard extérieur qu'apporte ce rapport sur l'association, l'état de ses finances, le rôle qu'elle joue dans le champ de l'habitat social.

Le rapport a permis de mettre en relief certaines difficultés qui avaient été sous-estimées voire ignorées. Mais il a surtout permis de confirmer qu'un certain nombre de problèmes méritent une attention plus soutenue. Le rapport constituera donc un outil précieux pour l'amélioration du pilotage.

Régie Nouvelle HH se félicite que la compétence de la MILOS, centrée sur l'inspection des organismes d'habitation à loyers modérés (selon la définition qu'en donne le CCH) ait été étendue aux associations intervenant dans la maîtrise d'ouvrage de logements sociaux. Elle émet la suggestion d'élargir la grille d'analyse pour aborder plus largement le rôle spécifique des associations et notamment leur complémentarité par rapport au rôle des organismes d'habitation à loyer modéré.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Milos

Réponses apportées par M. Gérard Valère,
Président de l'Association Régie Nouvelle-
HH le 22 Novembre 2013.

Lyon, Le 2 Décembre 2013

