Rapport définitif n° 2012-053 Juillet 2013

Société anonyme d'HLM Famille et Provence
Aix-en-Provence (13)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2012-053

SA D'HLM FAMILLE ET PROVENCE - 13

Président : Bernard Oliver

Directeur général : Alain Courazier

Adresse: Le Décisium B1

1, rue Mahatma Gandhi

13097 Aix en Provence Cedex 2

Nombre de logements familiaux gérés : 5665

Nombre de logements familiaux en propriété : 5665

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 518

Indicateurs '	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	-1.4	1.17	1.52
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	48	46.7	54.4
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	0.5	1.4	0.8
Loyers mensuels (€/m² de surface corrigée)	nc	2.99	3.12
Loyers mensuels (€/m² de surface habitable)	5		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	6		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	5 Quartile : 3	3.78	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	18 Quartile : 4	12.18	
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	9 Quartile: 1	12.24	

Présentation générale de l'organisme Famille et Provence est une SA d'HLM qui intervient principalement sur le département des Bouches du Rhône.

Points forts

- Politique sociale mise en œuvre par l'organisme
- Bonne gestion et maîtrise des impayés
- Bon état d'entretien du parc
- Bonne santé financière

Points faibles

- Gestion des réclamations à renforcer
- Gestion des contrats d'entretien à améliorer
- Risque des produits structurés

Anomalies ou • irrégularités •

- Non respect de la réglementation en matière de commande publique
- Dépassements de plafonds de ressources constatés

particulières • Analyse prévisionnelle non actualisée

Conclusion

Famille et Provence met en œuvre une politique sociale avérée et affiche un dynamisme en matière de développement. Elle doit toutefois évoluer au niveau de son organisation afin d'intégrer la réglementation en matière de commande publique. Dans la continuité de son objet social, une vigilance accrue devra être portée en matière de gestion des attributions.

La bonne gestion de Famille et Provence lui permet de conserver les moyens financiers nécessaires à son développement et de respecter ses engagements pris notamment dans la CUS.

Inspectrices-auditrices Miilos: Marie Muyor et Martine Jeansoulin Délégué interrégional, chargé de mission d'inspection: Jean-François Tourel Précédent rapport Miilos: n°2006-087 de décembre 2006

Contrôle effectué du 25/05/2012 au 01/10/2012

Diffusion du rapport définitif: Juillet 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 Millos.



RAPPORT D'INSPECTION N° 2012-053 SA d'HLM FAMILLE ET PROVENCE – 13

SOMMAIRE

1.	PRI	ÉAMBULE	
2.	PRI	ÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE	
	2.1	CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME	
	2.2	GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.	
	2.3	CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE	
3.	GE	STION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	
		OCCUPATION DU PARC	
	3.2	ACCES AU LOGEMENT	
	3.3	LOYERS ET CHARGES	
	3.4	TRAITEMENT DES IMPAYES	
	3.5	QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	10
	3.6		
4.	PA	FRIMOINE	1
	4.1	CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	1
	4.2	STRATEGIE PATRIMONIALE	
	4.3	DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	
	4.4	MAINTENANCE DU PARC	
	4.5	VENTE DE PATRIMOINE	15
	4.6	CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE	15
5.	TEN	NUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE	10
	5.1	TENUE DE LA COMPTABILITE	16
	5.2	ANALYSE FINANCIERE	1
	5.3	ANALYSE PREVISIONNELLE	20
	5.4	CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE	2
6.	CA	LCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS	2
	6.1	PÉRIODE À VÉRIFIER.	
	6.2	CONTENU DE LA VERIFICATION	2
	6.3	CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS	2
7.	co	NCLUSION	2

1. PRÉAMBULE

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

Le précédent rapport n° 2006-087 de décembre 2006 faisait état d'une bonne gestion de la société avec un patrimoine en bon état, d'une bonne qualité de service rendu aux locataires et d'une situation financière confortable.

Cependant, l'absence d'une stratégie de développement ambitieux à long terme était soulignée ainsi que des irrégularités en matière d'attribution de logements étudiants. Son outil informatique devait être optimisé.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

Avec une population de 1 979 267 habitants¹, le département des Bouches du Rhône est le 3^{ème} département de France. Il connaît une croissance démographique régulière (+ 7,2 % entre 1999 et 2008) portée par des soldes naturels et migratoires positifs. Sa population est essentiellement urbaine, concentrée sur 28 communes de plus de 10 000 habitants.

Il se caractérise par un taux de chômage en augmentation régulière et nettement supérieur à la moyenne nationale (11,9 %)². Le taux de pauvreté³ (17,1 %) est élevé et plus important qu'ailleurs : les niveaux de vie des ménages pauvres sont souvent situés très en dessous du seuil de pauvreté.

Le département compte 843 649 résidences principales⁴. La production de logements reste insuffisante en raison de l'accroissement de la demande du fait de l'augmentation de la population et des modifications sociologiques (développement de familles monoparentales et décohabitation des jeunes).

Le parc social représente 17,1 % des résidences principales, soit 144 264 logements. Il est essentiellement collectif (95 %). Malgré son accroissement régulier (+ 17 035 logements entre 2006 et 2010), il reste insuffisant au regard des besoins, ce qui s'explique principalement par un foncier peu disponible et cher. En 2010, le nombre de demandeurs de logement social était estimé à 71 000, parmi eux au moins 20 % étaient déjà locataires dans le parc social.

² INSEE estimation 2^{ème} trimestre 2011

•

INSEE estimation population 2009

³ proportion d'individus ayant un niveau de vie inférieur au seuil de pauvreté (60 % de la médiane des niveaux de vie observée au niveau national)

⁴ EPLS 2010

Nouvelles observations de la Miilos

Le patrimoine de Famille et Provence est situé essentiellement sur les Bouches-du-Rhône; le patrimoine sur les autres départements de la région PACA, Vaucluse et Alpes-de-Haute-Provence est marginal.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

Monsieur Bernard Oliver a été nommé à la fonction de président du conseil d'administration (*CA*), le 24 octobre 2008 en remplacement de M. Pierre Falcheri. Messieurs Pierre Falcheri, Claude Foltzer, François Le Jeune et Jean-Pierre Paret occupent les fonctions de vice-présidents.

La direction générale est assurée par M. Alain Courazier depuis le 1er juillet 2008

décision du CA du 13 juin 2008). Ce dernier assurait la fonction de directeur depuis le 1^{er} mai 1991. Lors de cette séance et conformément aux dispositions du code du commerce, art L. 225-53 al.3, sa rémunération a bien été déterminée. Son contrat de travail a été de fait suspendu.

Obs 1: L'organisme ne respecte pas les règles du code du travail en matière de calcul de l'ancienneté d'un salarié en prenant en compte les années d'exercice du mandat social pour lesquelles le contrat de travail est suspendu. Les règles relatives au cumul d'un mandat social et d'un contrat de travail sont également méconnues.

La décision du CA du 13 juin 2008 de modifier par voie d'avenant le contrat de travail du directeur salarié afin de retenir les années d'exercice du mandat social dans le calcul de son ancienneté est contraire aux règles du droit du travail. En effet, le juge du travail a rappelé que les périodes de suspension du contrat de travail liées à l'exercice du mandat social ne peuvent être retenues dans le calcul de l'ancienneté (*Cass. soc. 16 avril 1979, n° 78-40.201*).

Le capital de Famille et Provence est constitué de 2000 actions d'une valeur de 39 € soit au total 78 000 €, toutes entièrement libérées. Avec 89,25 % des parts détenues, La Caisse d'épargne Provence Alpes Corse (CEPAC) est l'actionnaire principal de Famille et Provence.

Obs 2: L'examen du registre de présence présente des aspects non conformes à ce que prévoient les statuts de la société et les articles du code de commerce L. 225-37 et R. 225-19 qui participent à la réalisation de « l'affectio societatis » par ses membres en leur permettant d'exercer leur droit de vote aux assemblées.

Le Conseil d'Administration se réunit 4 à 5 fois dans l'année, il est composé au 31 décembre 2011 de 16 personnes.

La tenue du registre des présences du conseil d'administration du 12 juin 2009 présente des carences dans la mesure où il ne comprend pas systématiquement les signatures des membres présents ou représentés. Dans ces conditions, il n'est pas possible de s'assurer que le quorum était réuni afin que le CA puisse valablement délibéré. En effet selon l'article 8-5 des statuts et l'article L.225-37 du code du commerce, « le conseil d'administration ne délibère valablement que si la moitié au moins de ses membres sont présents ».

Lors du conseil d'administration en date du 20 avril 2012, un administrateur a reçu deux pouvoirs

Or selon l'article 8.5 des statuts de la société et l'article R.225-19 du code du commerce, « chaque administrateur ne peut disposer, au cours d'une même séance, que d'une seule des procurations reçues par application de l'alinéa précédent ».

Obs 1

La Société a transmis l'observation au Cabinet Capstan Avocats qui a apporté la réponse suivante :

« S'agissant de leur analyse sur la validité de la suspension du contrat de travail eu égard au mandat social, cette position n'est pas, selon nous, conforme aux dispositions légales et à la jurisprudence de la Cour de cassation.

Il convient de noter tout d'abord, que, pour que la période de suspension du contrat de travail puisse être prise en compte pour le calcul de l'ancienneté, il est nécessaire que le cumul du contrat de travail et du mandat social soit légalement possible; en l'espèce, à moins que vous ayez été désigné administrateur alors que plus du 1/3 des administrateurs étaient également salariés de Famille et Provence, il n'y a aucune opposition à ce cumul.

Ensuite, la position de la Cour de Cassation de 1979 à laquelle il est fait référence concerne l'hypothèse d'une reprise d'ancienneté sans convention expresse des parties traitant de cette problématique. Cet arrêt ne peut donc pas être transposé à votre cas, pour lequel cette question a justement été réglée par les parties et entériné par le conseil d'administration.

En outre, dans un arrêt du 10 février 1993, la Cour de Cassation a clairement confirmé que les parties peuvent prévoir par convention expresse que la suspension du contrat de travail pendant l'exercice du mandat social ou pour toute autre cause, soit prise en compte pour le calcul de l'ancienneté. »

La Miilos reconnaît que les règles relatives au cumul d'un mandat social et d'un contrat de travail ne sont pas méconnues en l'espèce puisque le contrat de travail pouvait régulièrement être suspendu. Elle réaffirme que l'organisme ne respecte pas les règles du code du travail en matière de calcul de l'ancienneté du salarié en prenant en compte les années d'exercice du mandat social pour lesquelles le contrat de travail est suspendu.

En effet, il est rappelé qu'aux termes d'une jurisprudence constante, lorsque les parties conviennent de suspendre le contrat de travail, celles-ci ne peuvent pas s'entendre sur la prise en compte de la période de suspension dans le calcul de l'ancienneté (notamment Cas. Soc. 26 avril 1979, n° 78-40.201; Cas. Soc. 12 décembre 1990; Cas. Soc. 19 mars 1991, n° 87-45.110, 30 octobre 2001, n° 99-45.300, Soc. 23 septembre 2009, n° 08-41.397).

Par ailleurs, il est noté que la jurisprudence à laquelle il est fait référence (Cas. Soc. 10 février 1993, n° 90-44.893) concerne la conclusion d'un contrat de travail postérieurement à l'exercice de mandats sociaux. Or, en l'espèce, le directeur général bénéficie d'un contrat de travail conclu antérieurement à sa nomination en tant que mandataire social, lequel est suspendu par convention expresse des parties.

Le contrat de travail du salarié nommé directeur général doit donc être mis en conformité avec les règles du code du travail et la jurisprudence de la Cour de cassation.



Nouvelles observations de la Miilos

Obs 2

Conseil d'administration du 12 juin 2009, le quorum, après vérification, est bien respecté :

Le conseil d'administration est composé de 16 administrateurs. Nous pouvons justifier de la présence d'au moins 9 administrateurs, conformément à l'article L.225-37 du Code de Commerce :

Le registre de présence indique clairement la présence ou la représentation de 7 administrateurs (P. Falcheri, F. Lejeune, A. Arnoux, P. Petiot, D. Lagasse, V. Larosa, JP. Gagnaire).

La lecture de la page 1 du procès-verbal de cette séance confirme la présence de Bernard Oliver, Président.

La feuille «'indemnité forfaitaire de déplacement » présentée le 29/06/2009 pour remboursement par Claude Foltzer peut témoigner de sa présence au Conseil d'administration du 12 juin 2009.

Conseil d'administration du 20 avril 2012 :

Une vigilance accrue sera portée lors de la séance de signature du registre des présences à disposition des administrateurs. Il est tenu compte de l'élément apporté par la lecture de la page 1 du procès-verbal confirmant la présence de Bernard Oliver, président. Mais les éléments concernant la présence de Claude Foltzer n'ont pas été portés à la connaissance de la Mission et ne sont donc pas retenus. Quoiqu'il en soit, la présence de M. Oliver permet de conclure que le quorum était bien réuni.

Dont acte.

2.2.2 Organisation et management

2.2.2.1 Aspects organisationnels

Le siège social de Famille et Provence est fixé à Aix-En-Provence, le Décisium B1, rue Mahatma Gandhi. Au 31 décembre 2011, la société comptait 94 personnes réparties au sein de cinq directions

Depuis le précédent contrôle, le parc informatique de Famille et Provence a évolué. L'organisme est à présent doté du progiciel «immoware» en remplacement d'ESTIA.

En sus de ses activités «cœur de métier» (production et gestion locative), la société effectue des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour le compte d'associations ou de collectivités. L'examen des bénéficiaires de ces prestations confirme cette destination

Famille et Provence est adhérente à l'association « le cercle des ESH » devenu depuis fin 2010 l'association « habitat en région » après avoir adopté de nouveaux statuts. A l'initiative de la caisse d'épargne cette démarche vise à :

- permettre aux opérateurs du réseau de mieux affronter les profondes mutations que connaît aujourd'hui le secteur du logement social,
- permettre à chacun de conserver son identité sur le plan local tout en se renforçant collectivement,
- partager des expertises, des innovations et des bonnes pratiques sur le métier d'opérateur de logement social,
- être un interlocuteur des collectivités locales en région, des pouvoirs publics au niveau national, et prendre collectivement des engagements.

2.2.2.2 La commande publique

Famille et Provence en tant qu'ESH est soumise aux dispositions de l'ordonnance n° 2005 – 649 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques non soumises au code des marchés publics et à son décret d'application n° 2005-1742 du 30 décembre 2005 (article L. 433-1 du CCH) qui prévoient notamment le respect des principes fondamentaux de liberté d'accès à la commande publique, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures.

Obs 3 : La société devra poursuivre sa démarche consistant à renforcer son organisation en matière de commande publique qui reste au moment du contrôle défaillante.

Bien que Famille et Provence ait mis en place une procédure interne en matière de passation des marchés de travaux, fournitures et services et que le service « investissement développement et maîtrise d'ouvrage » ait évolué depuis 2008 pour intégrer un service tout spécialement dédié à l'organisation des marchés, le recours à un appel d'offres avec procédure formalisée, pour des marchés le nécessitant, n'a pas été systématiquement fait. En effet, l'examen par sondage d'un certain nombre de marchés a permis à la mission de constater des manquements aux principes fondamentaux de la commande publique prévus à l'article 6 de l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005. Ces irrégularités s'observent pour des marchés de maîtrise d'œuvre (cf. obs. 11) et d'autres prestations de service (cf. obs. 12). De tels contrats doivent être conclus dans le respect des dispositions réglementaires de la commande publique. La société doit se mettre en capacité de déterminer en amont l'objet exact et le montant de ses marchés afin d'opter pour la procédure conforme à ce que prévoit la réglementation de la commande publique.

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

Famille et Provence doit renforcer son organisation, sans délai, afin de respecter la réglementation en matière de commande publique et ce sur l'ensemble de son activité.

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 3

Cette observation est traitée dans les réponses Vu. apportées aux observations 11 et 12.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

Part en %	R < 20 % du plafond	R<40% du plafond	R <60 % du plafond	R >100 % du plafond	Bénéficiaire d'une aide au logement	Bénéficiaire des minima sociaux	Familles de 3 enfants et +	Familles mono parentales
Dept. 04				No	n significatif			
Dept. 13	17 %	24 %	23 %	5 %	45 %	10 %	7 %	14 %
Dept. 13 Aménagés récents	35 %	22 %	20%	2 %	50 %	9 %	6 %	13 %
Dept. 84	12 %	13 %	16 %	3 %	43 %	11 %	6 %	10 %
Dept. 84	7 %	29 %	32 %	3 %	37 %	7 %	8 %	12 %
Aménagés récents								
Moyenne régionale en 2009	21,9 %	23,5 %	23,8 %	6,1 %	57.0 %	13,7 %	12,1 %	22,1 %
Moyenne nationale en 2009	20.4 %	22,7 %	23,3 %	6,2 %	46.7 %	14,3 %	7 ,5 %	19,2 %

Les données de l'organisme issues de l'enquête sur l'occupation sociale du parc reflètent les tendances enregistrées aux niveaux national et régional.

Concernant les emménagés récents, et ceux plus particulièrement situés sur le département des Bouches-du-Rhône, département le plus représentatif de l'organisme, on constate une accentuation de la dégradation du niveau du revenu. La part de ceux dont les revenus sont inférieurs aux plafonds représentent quasiment les ¾ au lieu des ¾ au niveau de l'ensemble des ménages.

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

Conformément à l'article R. 441-9 du CCH, la commission d'attribution des logements rend compte de son activité au conseil d'administration une fois par an.

La commission se réunit en moyenne deux fois par mois.

	2007	2008	2009	2010	2011
Demandes de logements en attente	6611	7065	7648	6969	6657
Dont demandes de logements enregistrées au 31 décembre	3737	4109	4020	4121	4175
Demandes en situation « hors délai »	1577	1 437	1500	1328	1778
Attributions DALO	0	0	3	16	28
Attributions prononcées au cours de l'année	271	231	309	365	361
Vacance globale	0.9 %	1.07 %	1.08 %	0.9 %	1.1 %
Taux de rotation au 31 décembre	5.68 %	4.76 %	5.35 %	6.08 %	6.50 %

Nouvelles observations de la Miilos

Durant les 5 dernières années, la typologie des logements demandés reste identique, avec une prédominance de T3 (environ 40 %), puis de T2 (25 %) et de T4 (20 %). Les villes les plus demandées sur l'ensemble de la période de contrôle restent Aix-en-Provence pour 27 % des demandes, Salon de Provence (9 %) et Arles (7 %). A partir de 2010, Vitrolles et Istres sont des villes qui commencent également à être demandées.

Les taux enregistrés en matière de vacance sont largement impactés par le groupe 93 « l'Orée du Lac » qui reste pénalisé par la mauvaise image du quartier, et ce, malgré une révision à la baisse du loyer.

Sur les cinq dernières années, le taux de rotation est resté relativement stable et avoisine les 6 %, ce qui est inférieur au taux de rotation national qui est de l'ordre de 10 %, mais reste conforme à la moyenne de la région PACA qui est également situé à 6 %⁵. La vacance globale qui est restée relativement stable durant les cinq dernières années aux alentours de 1 % est largement inférieure à la moyenne nationale (4,4 %) et régionale (3,3 %). L'ensemble de ces données traduit un positionnement de la société sur un secteur très tendu.

En ce qui concerne les demandes en situation « hors délai », l'organisme a constaté que le motif du dépassement de délai est essentiellement l'absence de disponibilité.

Concernant plus particulièrement le dispositif DALO, Famille et Provence n'a quasiment pas été sollicitée par ce dispositif depuis sa mise en œuvre.

3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

3.2.3 Gestion des attributions

L'organisme a institué une seule commission d'attribution des logements qui se réunit une à deux fois par mois. Celle-ci est constituée de cinq administrateurs représentant les actionnaires et d'un administrateur représentant les locataires.

Obs 4: Le droit de désignation accordé aux réservataires, notamment aux communes, est outrepassé. En effet, ceux-ci sont sollicités en dehors de tout droit de réservation en amont de la commission d'attribution, ce qui est de nature à créer des situations inéquitables et peu transparentes.

Les logements réservés sont clairement identifiés et les taux de réservation restent conformes à ce que prévoit l'art R. 441-5. Les principaux réservataires sont l'Etat (23 %) et les collectivités locales (15 %).

Toutefois, les communes sont également sollicitées, et ce, en dehors de tout droit de réservation. C'est ce que prévoit l'étape III de l'opération III-3 : de la procédure interne de gestion des attributions de l'organisme, où il est précisé « relation avec la commune : recherche de consensus sur le choix des dossiers. Un consensus sur les candidats proposés doit être recherché par le chargé de clientèle avec la commune d'implantation du logement qui est membre de la commission d'attribution avec voix délibérative ». C'est ainsi que la mission a pu constater qu'un logement pouvait être attribué à un candidat alors même qu'il n'était pas en position de demandeur de logement dans les fichiers de la société

Cette démarche apparaît peu opportune, notamment eu égard au nombre de demandeurs en situation anormalement longue.

.

⁵ Source RPLS au 01/01/2011

Obs 4

Famille et Provence a effectivement le souci de consulter les communes lors du processus d'attribution. Ces consultations vont dans le sens d'une bonne connaissance des demandeurs et assurent ainsi une gestion soucieuse de mixité sociale. Elle ne s'oppose pas à la mise en œuvre d'une politique sociale avérée comme il a été par ailleurs noté. Cette politique a facilité de plus la décision par des collectivités de réalisation de plusieurs opérations de logements sociaux dont le principe n'était pas à priori acquis.

Les candidatures proposées par les communes peuvent, même si elles ne figurent pas au fichier de la demande de la société, présenter par ailleurs une ancienneté.

La décision d'attribution reste dans tous les cas de la compétence souveraine de la commission d'attribution.

Toutefois, afin de ne pas risquer une inégalité de traitement des demandeurs, la notion de recherche de consensus avec la commune sur le choix des dossiers sera retirée de la procédure écrite de gestion des attributions, l'attention du service est d'autre part attirée afin que les droits des demandeurs non répertoriés par la commune soient préservés.

Bien pour la suite.

Obs 5: L'organisme devra rendre ses contrats de location, notamment l'annexe relative aux conditions générales de location, conformes à la réglementation et à l'objet social de son activité.

Certaines clauses contenues dans les conditions générales de location annexées au contrat de location apparaissent abusives et peu conformes à l'objet social de Famille et Provence :

- L'article 3-1-2-3 clause pénale indique que « toute somme due, dont le règlement n'aura pas été effectué à la date limite de paiement fixé à l'article 3-1-1, sera majorée de plein droit de 10 %, sans qu'il soit nécessaire d'une mise en demeure préalable... ». En vertu de l'application de l'article L. 132-1 du code de la consommation et de la recommandation de la commission des clauses abusives n°2000-01 en date du 22 juin 2000, cette disposition revêt le caractère d'une clause abusive.
- Le contrat précise également que le locataire devra, pendant tout le cours de la location, tenir les lieux constamment garnis de gros meubles meublants en quantité, qualité et valeurs suffisantes pour répondre du paiement des loyers et de l'exécution des présentes. Là aussi cette clause, compte tenu de l'exigence systématique d'un dépôt de garantie, est abusive en ce qu'elle fait double emploi avec les dispositions de l'article 1752 du code civil. Cette clause apparaît d'autant plus inappropriée eu égard au profil des ménages logés.

Obs 6 : L'examen des attributions a permis de mettre en évidence deux dépassements des plafonds réglementaires et une absence d'avis d'imposition.

Le tableau ci-dessous récapitule les logements concernés et les sanctions maximales applicables :

Identification du logement	Montant du loyer	Date de la signature du bail	Nature de l'infraction	Maximum de la sanction
Logement Salon de Provence	455,14 €	25/11/2011	Attribution à ménage dépassant les plafonds ressources	8 192,52 Euros
Logement Aix-En-Provence	354,61 €	20/09/2011	Attribution à ménage dépassant les plafonds ressources	6 372,00 Euros
			Dossier incomplet absence ressources N-2	5 310,00 Euros

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Les loyers

Le conseil d'administration délibère sur les augmentations annuelles de loyers qui interviennent soit au 1^{er} janvier soit au 1^{er} juillet.

	2008	2009	2010	2011
Hausse annuelle	2,83 %	2,41 %	1,80 %	1,69 %
Recommandation ministérielle		2,38 %	1,00 %	1,10 %

L'examen des loyers appliqués par l'organisme au 1^{er} janvier 2012 n'a pas révélé de dépassement des taux maxima conventionnés.

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 5

Clause pénale inscrite dans les conditions générales du bail d'habitation :

Article 3-1-2-3 Clause pénale : « Toute somme due, dont le règlement n'aura pas été effectué à la date limite de paiement fixée à l'article 3-1-1, sera majorée de plein droit de 10% sans qu'il soit nécessaire d'une mise en demeure préalable, et ce, sans préjudice pour la société de se prévaloir de clause résolutoire de plein droit prévue à l'article 7... »

Cette clause est appliquée avec discernement par F&P, elle a une valeur pédagogique certaine. En effet, elle n'est appliquée qu'après l'échec des relances amiables mais pas après la signification du commandement de payer visant la clause résolutoire.

Cette clause visant à garantir le paiement du loyer à l'échéance prévue au bail est licite comme l'a rappelé la cour de cassation à plusieurs reprises notamment dans l'arrêt de la 3^{ème} chambre civile de la cour de cassation du 25/03/1987 Deltour c/ Mathieu. Cette clause échappe à la prohibition des amendes édictées par l'article 4 de la loi du 06/07/1989.

Le site officiel de l'administration française « service-public.fr » rappelle la légalité d'une telle clause inscrite dans le bail.

Les recommandations de la commission des clauses abusives ne revêtent aucune valeur juridique contraignante et restent soumises au pouvoir d'appréciation des juges.

Clause contractuelle inscrite dans les conditions générales du bail d'habitation :

Article 4-3: Conditions d'occupation: «
...Le locataire devra garnir les lieux de
meubles et d'objets mobiliers en quantité et
valeurs suffisantes pour répondre de
l'exécution des conditions du présent
contrat »

Une telle clause ne fait pas double emploi avec l'exigence d'un dépôt de garantie. En effet, cette clause et le dépôt de garantie n'ont pas le même objectif.

Le dépôt de garantie est une somme versée par le locataire aux fins de garantir le règlement des loyers, charges, frais éventuels de remise en état du logement. Il ne peut être utilisé par L'observation est maintenue. La Mission confirme le caractère abusif et inapproprié de certaines clauses contenus dans les contrats de location.



Nouvelles observations de la Miilos

le bailleur qu'en cas de départ du locataire (soit volontaire par congé, soit forcé par expulsion). Il ne peut être débloqué en cours de bail

La clause meuble sert à garantir le bailleur des sommes dues non en fin de bail mais en cours de bail : les meubles saisissables légalement peuvent notamment servir à désintéresser partiellement ou totalement le bailleur des loyers impayés pour lesquels ce dernier aura préalablement obtenu un titre exécutoire de condamnation en paiement.

Obs 6

L'étude des dossiers cités fait ressortir les éléments suivants :

Logt

Plafond applicable 19 225 €

Revenu fiscal de référence N-2 = 29 846 €

Le demandeur a fait valoir qu'il avait bénéficié cette année-là d'une prime de licenciement économique ayant gonflé ponctuellement ses ressources.

Revenu fiscal de référence N-1 = 18 967 €

La commission a donc constaté que les ressources N-1 étaient inférieures de plus de 10% aux ressources N-2 et que le candidat satisfaisait aux dispositions prévues par l'article 4 de l'arrêté du 29 juillet 1987 « relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation sur les habitations à loyer modéré et des nouvelles aides de l'Etat en secteur locatif ».

Logt

Plafond applicable 25 673 €.

Revenu fiscal de référence N-2 = 30 725 €

Il a été pris en compte le plafond catégorie 3 alors qu'il s'agit effectivement d'un ménage catégorie 2.

Revenu fiscal de référence N-1 = 24 601 €

Toutefois on constate que les ressources N-1 sont inférieures de plus de 10% aux ressources N-2 et que le candidat satisfait aux dispositions prévues par l'article 4 de l'arrêté du 29 juillet 1987 « relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation

Au vu des éléments indiqués l'observation relative au logement 61.01.4507 est levée elle reste cependant maintenue pour les autres cas. En effet, les raisons invoquées étaient connus de la Mission qui ne les a pas retenu en raison de l'absence d'éléments probants.



Nouvelles observations de la Miilos

sur les habitations à loyer modéré et des nouvelles aides de l'Etat en secteur locatif ».

Logt

La fiche de présentation en CAL ne mentionne pas l'absence d'avis d'imposition. Celui-ci devait donc bien figurer au dossier.

Nous en avons donc demandé une nouvelle copie au locataire.

Ce raisonnement n'est pas recevable et la Mission d'inspection maintient son observation.

Le loyer moyen au m² de surface habitable est de 5,11 €. Le loyer locatif privé moyen dans les Bouches-du-Rhône est quasiment 2,5 fois plus élevé.

Au 31 décembre 2011, 60 locataires étaient soumis au SLS. Les personnes ne répondant pas à l'enquête annuelle se voient appliquer un SLS forfaitaire 14,90 € m² de surface habitable. Parmi les 60 locataires, l'ensemble des SLS était calculé.

Le tableau ci-après reprend le total du produit du SLS:

	2007	2008	2009	2010	2011	Total
Produit du SLS en €	20 199	55 685	70 763	131 809	87 593	366 050

Il est à noter que 19 % des logements ne sont pas conventionnés.

3.3.2 Les Charges

Le contrôle a été effectué sur les charges de l'année 2010.

Obs 7: Le traitement des charges reste perfectible.

Le montant annuel moyen des charges récupérables constatées s'élève à 10,55 €/m² et représente 91 % du montant des charges provisionnées. Quelques régularisations tardives ont été constatées. Dans le cas général, ce retard est dû à un changement de logiciel informatique et à la venue d'un nouvel agent en remplacement d'un départ à la retraite. Certains programmes ont été traités plus tardivement que d'autres. Pour les programmes de résidences étudiants, le logiciel n'acceptait pas les situations de colocation, ce qui a obligé à traiter ce problème informatique avant d'opérer les régularisations.

Dans 34 programmes, le sur-provisionnement est supérieur à 20%, dont 11 sont supérieurs à 50% et 6 supérieurs à 100 %. A l'inverse, on trouve 2 programmes sous-provisionnés d'au moins 20% et 3 programmes sous-provisionnés de plus de 50%. Sur deux petits programmes (les Sarments et la Bardeline), le réajustement devrait être effectif en 2012. Pour le reste l'organisme devra poursuivre ses efforts de réajustement, surtout dans les programmes non récents où il n'existe pas de charges de chauffage, d'ascenseur et d'eau à répartir. 7 programmes⁷ sont dans ce cas.

Obs 8: L'organisme récupère à tort des salaires et charges des gardiens.

La récupération des charges des gardiens ne respecte pas le décret nº 87-713 du 26 août 1987

Sur le programme « Li Passeroun », l'organisme récupère 75 % des charges salariales du gardien alors qu'une entreprise intervient également sur ce programme afin d'assurer des tâches de nettoyage. En effet le nettoyage des grands ensembles ne peut être assumé par les gardiens seuls. Le partage a donc bien une finalité de complémentarité et non de substitution en cas d'empêchement du gardien à exécuter ses tâches (*jours chômés, maladie,...*). Depuis le décret du 19 décembre 2008 applicable aux charges à compter du 1^{er} janvier 2009, le bailleur peut continuer de récupérer les dépenses correspondant à la rémunération des gardiens à hauteur de 75 % lorsqu'un tiers intervient, mais seulement en raison d'une impossibilité matérielle ou physique temporaire du gardien à effectuer ses tâches. Il n'existe pas de liste type relative à l'impossibilité matérielle, cependant il appartient au bailleur de présenter au titre de pièces justificatives tout document relatif au motif de l'incapacité et justifiant le bien fondé de l'intervention nécessaire d'un tiers (rép. Min; n°57883: JOA Q, 7 septembre 2010).

^{6 12.7 €/}m² SH source Clameur 2012

⁷ Saint Roch, le Clos du Village, les Félibres, Trigance, le Clos des Batignoles, Notre Dame, Bel Air

Obs 7

Il existe effectivement, dans ce domaine comme dans d'autres, des marges de progrès.

Il convient cependant de rappeler la nature et l'importance des opérations concernées et leur conséquence sur des évaluations en pourcentage :

Le sur-provisionnement excédant 20% des charges locatives représente 35% de nos groupes d'habitation mais seulement 15% de l'ensemble des logements du patrimoine.

Sur les 34 groupes concernés par ce sur provisionnement, près de 30% sont des groupes de très petite taille (moins de 10 logements), pour lesquels de petits écarts en valeur peuvent aboutir à des variations extrêmement importantes en pourcentage.

9 groupes sont des livraisons récentes pour lesquelles tous les contrats d'entretien programmés n'ont pas encore donné lieu à facturation sur l'exercice étudié. Ce surprovisionnement permet d'éviter les trop grands écarts d'appels à provision d'une année à l'autre.

La Société poursuivra la mise en œuvre du suivi analytique des coûts des charges, notamment en ce qui concerne les facturations d'eau, avec pour objectif de provisionner en temps et au plus près. La Mission note dans l'ensemble un ajustement correct des charges provisionnées. Cependant elle s'attache à relever les situations dans lesquelles des marges d'amélioration existent, même si ces dernières ne concernent qu'une part minoritaire du patrimoine. Cet effort doit être conduit dans l'intérêt de l'ensemble des locataires.

Comme le souligne l'organisme 30 % sont des groupes de petite taille, ce qui implique 70 % de programmes de taille plus importante dont deux de plus de 100 logements.

La Mission admet que les programmes récents nécessitent parfois deux, voire trois ans avant d'obtenir un ajustement correct des charges mais elle a souligné la situation de 7 programmes plus anciens pour lesquels un meilleur ajustement reste possible.

La Mission note la volonté de l'organisme d'améliorer le traitement des charges récupérables.

Obs 8

En 2011, les récupérations ont été réappréciées :

Sur 13 programmes pour lesquels les gardiens

La Mission note la volonté de l'organisme de respecter les taux de récupération des salaires et charges des gardiens et les efforts déjà entrepris.



Nouvelles observations de la Miilos

effectuaient des taches d'entretien des espaces verts et abords et dont les salaires étaient récupérés à hauteur de 40% en 2010, 6 programmes n'ont donné lieu à aucune récupération en 2011.

La récupération du personnel d'encadrement sur les programmes 91 et 105 n'a pas été réitérée en 2011.

Nous nous engageons à reconsidérer nos analyses sur les taux de récupération des gardiens pour les autres programmes mentionnés dans votre rapport, et ceci dès l'exercice 2012.

Cette observation confirme que la réglementation actuelle reste toujours une source permanente de conflit d'interprétation et donc de risque pour la Société. En conséquence, la Société s'oriente vers une externalisation plus poussée des taches d'entretien vers les entreprises, dont la récupération sera totale, et une orientation des tâches des gardiens vers le contrôle de la qualité du service rendu. Evidemment cette politique aura des conséquences sur le nombre à venir de gardiens.

L'impossibilité matérielle ne doit donc pas s'entendre du rapport entre tâche à accomplir et temps disponible.

De plus, sur certains programmes, les charges des gardiens sont récupérées à 75 % alors que ceux-ci effectuent l'élimination des rejets et l'entretien des abords et espaces verts (programmes 17 et 55). Ces derniers n'entrent pas dans le cadre d'entretien des parties communes (*cf. Cour d'appel de Paris ch.6, sect. B, du 5 octobre 2006*). Dans les programmes 49, 70I, 75I, 76, 78, 79, 83I, 84, 85, 93, 100, 101 et 103, les gardiens exécutent des tâches d'entretien des espaces verts et abords et leurs salaires sont récupérés à 40 %. Ils n'exécutent donc ni la manipulation des containers, ni l'entretien des parties communes comme le prévoit le décret.

Dans le programme 105, les charges du superviseur ont été récupérées à tort $(76 \ \epsilon)$ ainsi que sur le programme 91 pour une somme de 4 323 ϵ , alors qu'aucun employé d'immeuble n'intervient sur ces groupes.

L'organisme devra donc réviser les taux de récupération des gardiens sur les programmes relevés par la mission et sur tout autre programme qui serait dans le même cas.

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Le taux des impayés reste à un niveau contenu. Le tableau ci-dessous indique les taux de créances locataires et leur évolution

Evolution du montant des créances locatives en %	2006	2007	2008	2009	2010
Evolution créances locataires/loyers et charges récupérées	0	0,6	0,8	4,8	0,0
Créances locataires/loyers et charges récupérées	4,8	5,1	5,3	9,6	8,9

Ces ratios ne sont pas significatifs car l'organisme a modifié sa méthode d'enregistrement des créances locataires à partir de 2009. Auparavant les encaissements à terme échu à N+1 étaient enregistrés en N, ce qui diminuait le compte 411. De même pour le compte 416 les tranches de dépréciations ont été modifiées. Elles étaient inférieures aux tranches préconisées par les instructions comptables qui sont maintenant respectées.

Aussi la comparaison de ces ratios avec les médianes nationales n'est possible qu'à partir de l'année 2009. L'évolution des créances entre 2009 et 2010 n'est pas significative. En 2010 l'évolution nulle se situe en-dessous de la médiane à 0,98.

Le stock de créances de 8,9 % en 2010 reste en deçà de la médiane (12,17 %). Le coût des impayés en 2010 est de 0,8 % des loyers, en baisse par rapport à 2009 (1,5 % pour une médiane des SA d'HLM de 1,44 %).

Malgré une proportion de stocks d'impayés réduite en 2009, la liquidation judiciaire du foyer « Performance 13 » a impacté le montant des créances de 38 K€. Le contrôle par sondage de dossiers d'impayés n'appelle pas de remarques particulières.

Le traitement des impayés est organisé de manière territoriale. Sur chaque secteur, opèrent un régisseur, un chargé de clientèle, un chargé de prévention et un chargé de contentieux. Après les relances automatiques, un contact téléphonique est établi par l'un des quatre chargés de prévention. Une vérification des droits ouverts est effectuée et un plan d'apurement est systématiquement proposé. Une conseillère en économie sociale et familiale suit les familles les plus fragiles, notamment dans certains secteurs sensibles. Elle intervient à tout moment sur demande des chargés de prévention ou de contentieux.

En 2011, 56 familles étaient bénéficiaires du FSL. Les aides au logement concernent près de 50 % des locataires et couvrent le tiers du quittancement de la société. La part de règlement par prélèvement automatique est de 52,5% des logements et représente 43,34 % des loyers en 2011.

Nouvelles observations de la Miilos

Le tableau ci-après retrace le suivi des dossiers d'impayés :

	2008	2009	2010	2011
Nombre de locataires en impayés de plus de 3 mois	282	343	370	366
Nombre de dossiers impayés soumis à la CCAPEX	166	129	188	192
Nombre d'expulsions prononcées par le juge	60	42	55	83
Nombre d'expulsions effectives avec ou sans concours de la force publique	9	5	11	12

Les engagements pris dans la convention d'utilité sociale (CUS) au travers de trois indicateurs sont :

- indicateur G1: le nombre de ménages en impayés de plus de trois mois rapporté au nombre total d'impayés est fixé à 47,44 %;
- indicateur G II : le taux de bénéficiaires de mesures d'accompagnement est fixé à 10,45 %;
- indicateur G III : le nombre de plans d'apurements amiables est fixé à 59,23 %.

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

3.5.1 Enquête de satisfaction

Dans l'ensemble, les locataires de Famille et Provence affichent une satisfaction globale d'un bon niveau. Ce taux de satisfaction est porté par le bon relationnel de Famille et Provence et le rapport/qualité prix des logements. Toutefois l'enquête met en évidence que les réponses issues des locataires situés en ZUS apparaissent largement en retrait par rapport à cette satisfaction. Ce niveau d'insatisfaction est à mettre en corrélation avec un environnement qui a tendance à se dégrader dans certaines résidences. Des problèmes de propreté demeurent et s'amplifient au niveau des parties communes. L'équipement des logements également n'apporte pas pleinement satisfaction

3.5.2 Gestion de proximité

Obs 9: Le traitement actuel des réclamations manque de suivi et de traçabilité. L'organisme doit renforcer l'information auprès des locataires et sa présence sur le programme « Jas de Bouffan ».

Famille et Provence a organisé la gestion de proximité en découpant son territoire d'intervention en 4 secteurs. Chaque secteur dispose d'un régisseur qui encadre entre 5 à 8 gardiens. Lors de leur entrée dans le logement, les coordonnées téléphoniques du gardien sont communiquées aux locataires. Celui-ci constitue la « porte d'entrée » en cas de réclamation.

Lors de la visite de patrimoine, la mission a pu constater l'absence d'une politique de traitement des réclamations uniforme sur l'ensemble du territoire et l'absence d'outils permettant d'en suivre l'état. Celles-ci sont notées soit sur un cahier, soit sur un imprimé à destination du régisseur responsable. Au moment du contrôle, l'organisme n'était pas en mesure d'indiquer le nombre de réclamations en cours de traitement faute de visibilité sur ce point.

Par ailleurs la mission attire l'attention de l'organisme d'une part, sur la nécessité de procéder de manière systématique à l'affichage des coordonnées téléphoniques des gardiens ainsi que des plages horaires de permanences au niveau des entrées, et d'autre part, sur la nécessité de renforcer sa présence, notamment sur le programme « Jas de Bouffan ». En effet, lors de la visite de patrimoine, la mission a pu constater que l'organisme n'avait plus la maîtrise des locaux communs, les serrures ayant quasiment toutes été changées. La mission attire l'attention

Obs 9

Il convient de distinguer la demande d'intervention et la réclamation :

Les demandes d'interventions sont à ce jour enregistrées sur fiche papier au siège ou au bureau du gardien et transmises au régisseur pour analyse et traitement. Toutefois lorsque cela relève de sa compétence, le gardien peut traiter directement sur place, notamment en faisant intervenir une entreprise sous contrat.

Le nombre de réclamations (faisant en particulier l'objet de courrier du locataire), suite à une insatisfaction liée à une demande d'intervention, est faible. La société a effectivement privilégié jusqu'à présent la diminution du taux d'insatisfaction, donc la résolution du problème à la source, plutôt que le traitement proprement dit de la réclamation. Les résultats de la dernière enquête de

La Mission ne partage pas la même analyse que l'organisme en matière de satisfaction des locataires. Les chiffres avancés par l'organisme résultent d'une enquête qui a porté sur un tiers de ses locataires. La Mission prend note du projet de mise en œuvre du module de suivi informatisé des demandes d'intervention et réclamations ainsi que de l'effort effectué en matière d'information des locataires.



Nouvelles observations de la Miilos

satisfaction indiquent par exemple, qu'entre 2010 et 2011, la satisfaction concernant la propreté des parties commune a progressé de 10,6%, celle sur le fonctionnement des équipements de 6,7%, la qualité des interventions dans le logement de 4,1%.....tous les indices de satisfaction relatifs à ce thème ayant progressés.

La mise en œuvre du module de suivi informatisé des demandes d'intervention et réclamations, existant dans notre logiciel métier, est cependant un de nos chantiers à court terme afin d'en uniformiser et sécuriser le processus.

A compter du 4 février 2013 est mis en place un service de traitement des demandes d'interventions et d'astreintes en dehors des heures d'ouvertures.

Concernant l'affichage des informations destinées aux locataires dans les halls, la société systématise depuis 3 ans l'installation de panneaux d'affichage vitrés dans les halls d'entrée. L'affichage et la tenue à jour des informations est une des tâches dévolues aux gardiens.

Le quartier du jas de Bouffan.

- Il peut paraître intéressant de rappeler certaines données relatives à ce quartier en 2012 :
- 27 actes de vols avec effractions d'appartements ou de garages ayant faits l'objet de dépôts de plainte
- 6 incendies volontaires dans les garages collectifs ou extérieurs (locaux conteneurs) avec dépôts de plainte
- 7 dépôts de plainte pour vol de cuivre et mise en insécurité des immeubles
- 3 signalements de recels de véhicules volés

Rassemblements permanentes dans les garages avec dégradations, vandalisme et intimidations

Un renforcement de présence est sans doute nécessaire mais apparemment à notre avis plus dans des actions publiques de prévention sociale ou des forces régaliennes.

Le personnel de Famille et Provence s'établit quant à lui sur ce quartier à 6 personnes.

Les serrures des locaux communs du quartier

Concernant le quartier Jas de Bouffan, la Mission reconnaît le caractère difficile de cette zone d'intervention qui nécessite des prérogatives qui dépassent parfois celles de l'organisme. Toutefois la Mission rappelle l'importance de conserver la maîtrise des locaux communs, l'appropriation de ceux-ci par des tiers pouvant rajouter du risque à un territoire déjà compliqué.



Nouvelles observations de la Miilos

du Jas de Bouffan sont effectivement souvent changées par les locataires qui souhaitent sécuriser leurs deux-roues. C'est en général le fait de plusieurs locataires de chaque entrée qui s'entendent entre eux, nous n'avons quasiment pas de réclamations de locataires qui n'auraient plus accès à leur local. Il a été demandé aux gardiens de récupérer auprès des locataires concernés un exemplaire de la clé de chaque local. A la suite de cela, nous avons pu constater que ces locaux étaient relativement bien tenus, à quelques exceptions près que nous avons fait débarrasser. Le régisseur et les gardiens ont reçu l'instruction de vérifier régulièrement à ce que nous conservions l'accès à ces locaux.

de l'organisme sur les risques résultant d'une telle situation à la fois en termes de sécurité et d'hygiène mais également de conflit que peut générer l'appropriation par un tiers d'un local collectif.

Exceptés les points évoqués ci-dessus, la Mission indique toutefois que la visite de patrimoine réalisée sur près de 40 % du parc a permis de mettre en évidence dans l'ensemble un bon état d'entretien.

3.5.3 Accompagnement social

L'organisme n'a pas développé de politique en matière d'accompagnement social lié au logement (ASLL). Une conseillère en économie sociale et familiale intervient auprès des locataires en difficulté de paiement. Ceux-ci sont identifiés par les services contentieux et précontentieux. Après les avoir rencontrés, la CESF établit un plan d'apurement de la dette et suit l'évolution de la situation.

3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

La politique d'accueil résolument tournée vers les ménages à faibles revenus confirme le caractère social de Famille et Provence. Toutefois, dans la continuité de cet esprit, une vigilance accrue doit être apportée sur l'attribution des logements et la société doit s'assurer du respect de la réglementation. La mission relève la bonne maîtrise des impayés, mais attire l'attention sur la nécessité de revoir le traitement des réclamations et la politique de récupération de charges.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2011, Famille et Provence dispose de 6183 logements dont 518 équivalents logements. 4 492 (72 %) sont conventionnés, 1 482 sont situés en ZUS, soit 23 % du patrimoine. Parmi les logements conventionnés, la part des logements correspondant aux bas à très bas revenus représente 84 % du parc, les logements destinés aux hauts revenus (*prêts PLS et PLI*) représentant donc 16 %.

L'âge moyen du parc est d'environ 29 ans.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

Le premier plan stratégique de patrimoine (*PSP*) a été approuvé par le conseil d'administration de la société en date du 23 octobre 2003 ; il portait sur la période 2003-2007.

Le 6 novembre 2007, le conseil d'administration a approuvé un nouveau plan pour la période 2008-2012.

A l'occasion de l'élaboration de la convention d'utilité sociale (*CUS*) qui a été approuvée et signée le 10 juin 2011 par le préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et le président de Famille et Provence, un nouveau PSP a été retenu lors des conseils d'administration des 3 mars 2010 et 18 mars 2011. Il porte sur la période 2010- 2016.

Les déclinaisons de ce plan sont les suivantes :

- Assurer la pérennité de l'attrait et le bon entretien du patrimoine, la société ayant prévu :
 - d'améliorer les actes de gestion (qualité de service, maîtrise des charges locatives, politique des loyers...);
 - d'adapter et améliorer le patrimoine (changement composants, réhabilitation, opérations thématiques, stratégie énergie);
 - d'arrêter le principe de vente de logements aux locataires occupants.

- Développer l'offre nouvelle suivant deux axes :
 - définition d'un territoire d'action et de produits, (Bouches-du-Rhône, sud du Vaucluse, Alpes-de-Haute-Provence, ouest du Var (bâtiments relevant de niveau de performance énergétique HPE, THPE...);
 - définition d'objectifs quantitatifs, (prévisions de mise à disposition de 146 nouveaux logements par an dont 116 logements familiaux).

Un troisième paragraphe développe les aspects financiers permettant la mise en œuvre de ces axes.

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

Sur les cinq dernières années, l'organisme a mis en service en moyenne 111 logements par an (logements locatifs, acquisition-amélioration, accession, foyers/Résidence Sociale). Cette moyenne résulte des pics enregistrés en 2008 et 2009 (cf. tableau ci-dessous).

Logements mis en service	2007	2008	2009	2010	2011	Total	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Neufs	29	89	123	63	44	348	110	100	100	100	100	
Acquisition-amélioration				4	33	37						
Total	29	89	123	67	77	385						
En accession	0	20	2	7	0	29						
Foyers/résidences Sociales (en équivalent logement)	0	0	0	0	144	144	40	30	0	0	0	

Pour les logements mis en service les types de prêts utilisés ont été les suivants :

Type de financement	2007	2008	2009	2010	2011	Moyenne sur la période	Prévision 2012
PLUS	72 %	54 %	97 %	88 %	87 %	79,6 %	62 %
PLAI	0	19 %	2 %	10 %	16 %	9,4 %	38 %
PLS	28 %	27 %	5 %	0	0	12,0 %	0
Libre	0	0	0	2 %	0	0,4 %	0

Avec une prédominance de l'utilisation des prêts PLUS, la politique en matière de développement du parc de l'organisme est orientée vers les bas revenus. Si l'utilisation des prêts PLS à destination de revenus plus élevés était plus importante courant 2007 et 2008, cette tendance semble s'inverser par la suite au profit de l'utilisation des prêts PLAI. Les prévisions issues du PSP confirment également cette tendance pour les cinq prochaines années (de 2012 à 2016). Ce ciblage apparaît en cohérence avec le profil des ménages logés par Famille et Provence plutôt à bas revenus (cf. § 3.1).

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

L'organisme ne procède pas à une prospection foncière directe. Il s'agit le plus souvent de communes qui sollicitent Famille et Provence ou de réponses de l'organisme à des appels à projet. Le développement de la société s'effectue également via les contacts auprès de notaires

et de plus en plus auprès de promoteurs immobiliers qui se voient imposer un taux de logement social sur les programmes qu'ils mettent en service.

Obs 10 : Neuf acquisitions immobilières auprès de sociétés privées du secteur marchand ne respectent pas l'obligation légale de demande préalable d'évaluation du bien auprès de France Domaine (art-L 451-5 du CCH).

L'avis de l'autorité compétente de l'Etat doit être requis par les organismes d'habitations à loyer modéré préalablement à leurs acquisitions ou cessions immobilières. Or l'examen des acquisitions en VEFA de Famille et Provence a permis de mettre en évidence que la demande préalable d'évaluation auprès de France Domaine n'était pas systématiquement faite. Pour neuf acquisitions, il a été relevé l'absence de cette demande obligatoire. Il est à noter le montant important de l'une des acquisitions, plus de 7 M€, concernant le programme « Arbor et Sens », sise à Venelles

Obs 11: En optant pour des maîtres d'œuvre sans mesures de publicité et de mise en concurrence préalables alors que le recours aux procédures formalisées (article 7 du décret n°2005-1742 du 30 décembre 2005) est requis dans la mesure où le seuil réglementaire est atteint, Famille et Provence ne respecte pas les règles de la commande publique (cf. obs. 3). Par ailleurs, l'organisme méconnaît l'article R. 433-6 du CCH en l'absence d'intervention de la commission d'appel d'offres pour les marchés passés selon une procédure formalisée.

En effet, l'article L. 433-1 du code de la construction et de l'habitation dispose que les contrats conclus par les SA d'HLM sont soumis aux dispositions de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 qui prévoient notamment le respect des obligations de publicité et de mise en concurrence. Le formalisme de ces mesures varie selon le montant total du marché. Le seuil définissant la nécessité de recourir à un appel d'offres avec procédure dite formalisée est déterminé par l'article 7 du décret d'application précité. Le tableau ci-après reprend les marchés qui ne respectent pas les obligations de mise en concurrence et de publicité prévues par l'ordonnance précitée, et rappelle le seuil applicable au moment de la conclusion de l'acte d'engagement.

Ainsi sur les cinq dernières années examinées, cinq opérations (« l'Oustau de Lure », « le Grand Coudoux », « le Deffends III », « Camargue » et « les Coussouls II ») auraient dû faire l'objet d'un appel d'offres avec procédure formalisée. Or pour toutes ces opérations, le choix du maître d'œuvre n'a pas été effectué conformément aux règles de la commande publique. Pour l'une d'entre elles, Famille et Provence a organisé, certes, une consultation réduite, conformément à ce que prévoit sa procédure interne, mais le montant total, in fine, aurait nécessité l'organisation d'un appel d'offres avec procédure formalisée. Par ailleurs, trois opérations («le Grand Jardin », « le Roussillon » et « la Caprerie ») auraient dû faire l'objet d'une procédure adaptée. Or le choix de chaque maître d'œuvre s'est effectué là aussi en méconnaissance des obligations de publicité et de mise en concurrence puisqu'ils ont été désignés de « gré à gré »

Obs 10

Nous prenons bonne note de la remarque et notons que les notaires n'ont pas fait preuve de vigilance dans leur mission.

Toutes les demandes étaient ou ont pu être traitées comme suit :

- 3 ont été obtenues sans commentaire particulier
- 3 ont été obtenues alors que les actes authentiques n'étaient pas encore signés

Il est ici précisé que la date d'acquisition du programme « Résidence Les Mimosas » est le 13 novembre 2012 et non pas le 1^{er} mars 2012 comme cela a été indiqué par erreur.

1 demande a été rejetée à 2 reprises par France Domaines car postérieure à la signature de l'acte authentique (Pertuis)

1 demande n'a jamais reçu de réponse (Manosque – Jade C)

Cas particulier de Venelles : Grand Puits : L'estimation de France Domaines est inférieure de 1,26 % au prix d'achat mais ne prend pas en compte la surface du foyer qui sera cédé à la commune (soit 95 m² habitables). Cette marge de 1,26% est déclarée tout à fait acceptable par France Domaines.

L'utilisation de la VEFA devenant un mode d'intervention usuel, la société sera particulièrement vigilante au respect de l'application de l'article concerné du CCH.

Obs 11

Les contrats cités nous amènent à vous réexposer les contextes particuliers dans lesquels ils ont été passés :

L'Oustau de Lure, construction d'une EHPAD de 80 logements

Cette opération a fait l'objet d'une reprise d'un projet en phase Conception auprès de l'Association « Entraide », initiatrice et porteuse de l'investissement, qui a souhaité se retirer en cours d'opération pour des raisons de stratégie interne. La Mission note l'attention qui sera portée au niveau des évaluations domaniales notamment en cas d'utilisation de la VEFA.



Nouvelles observations de la Miilos

Ce projet, au moment de la reprise par Famille et Provence, bénéficiait :

D'un compromis de vente du foncier nécessaire qui nous a été transféré

D'études préalables (géomètre, étude de sols...), commandées et réglées par l'association, nécessaires au dépôt d'un permis de construire que nous avons prises en charge

D'un projet architectural, technique et de fonctionnement

et surtout :

De la décision favorable du CROSMS, obtenue sur la base de ce projet architectural, technique et de fonctionnement

La mission de maîtrise d'œuvre engagée par l'Entraide a été dans ces conditions confirmée et confiée à l'équipe auteur du projet (code de la propriété intellectuelle) aux conditions classiques de rémunération de la maîtrise d'œuvre.

Le Grand Coudoux, construction de 31 logements

Cette opération a été engagée conjointement, en 2008, par la Commune et l'Etablissement Public Foncier dans le cadre d'une procédure d'expropriation afin de produire, en centre village, de l'habitat avec une mixité sociale. Pour parvenir à cet objectif et la mise en application de cette expropriation, le Promoteur Privé retenu en 2005 par la Commune et l'EPF pour la réalisation de cette opération, a désigné une maîtrise d'œuvre (architecte et bureau d'études) pour définir un projet architectural détaillé, base du dossier d'expropriation.

Il a été ensuite proposé à Famille et Provence l'acquisition en VEFA de la partie location sociale.

Préférant assurer la maîtrise d'ouvrage directe à une acquisition en VEFA, (le principe d'une VEFA avait été préalablement retenu dans le montage prévisionnel de la DUP), Famille et Provence a proposé d'assurer la maitrise d'ouvrage directe des bâtiments de logements sociaux. La condition en a été de respecter le projet architectural d'ensemble défini par le promoteur privé et approuvé par l'EPF et la commune. Les conditions d'acquisitions du



foncier, propriété de l'EPF après expropriation, ont en conséquence précisé l'obligation de travailler avec le même architecte sur l'intégralité des parcelles expropriées (logements sociaux et promotion privée) (cf. cahier des charges annexé à la promesse de vente).

Le Deffends III, construction de 28 logements

Cette opération a été initiée en 2002, soit il y a plus de 10 ans.. .Le marché de maîtrise d'œuvre a fait l'objet, comme vous l'avez constaté, d'une consultation conforme à nos règles internes applicables en 2002 selon le montant prévisionnel d'honoraires.

Ce projet a été arrêté au stade d'avant-projet, dans l'attente de l'élaboration et mise en application par la Commune de son PLU.

A l'issue de cette longue période, l'opération est donc entrée en phase de finalisation architecturale et technique en 2007. Les évolutions réglementaires, thermiques et accessibilité PMR, et les objectifs qualitatifs recherchés par F&P, l'augmentation des coûts de construction, ont renchéri le coût prévisionnel d'opération et par conséquent fait évoluer automatiquement les honoraires (avenant n°1 du 01/07/2011) pour obtenir 9 ans après, un dépassement d'honoraires par rapport au seuil réglementaire de 2002.

Les Coussouls II, construction de 16 logements

Cette opération a été initiée en 2007 à la demande de la Commune avec la volonté de réaliser un programme mixte de logements locatifs et en accession sociale à la propriété, en continuité et cohérence avec une opération existante située à proximité des terrains mis à la disposition par la Commune.

L'opération mixte, accession et locatif, a été scindée en 2 opérateurs : Famille et Provence a assuré uniquement la maîtrise d'ouvrage de la partie locative (16 logements), la SCIC « Le Foyer de Provence » a porté la partie accession sociale. Le montant final du marché de maîtrise d'œuvre, après avenants, et passé par Famille et Provence s'élève à 182 997 €, montant inférieur au seuil réglementaire nécessitant un appel d'offres avec procédure formalisée.

Résidence Camargue, construction de 24



logements

Afin de saisir une opportunité foncière présentée par la commune et dans un délai imposé très court (1 mois), un avant-projet architectural a été demandé à une équipe de maîtrise d'œuvre. Ce projet a obtenu l'assentiment des élus. Dans la continuité du projet retenu, la maîtrise d'œuvre a été confiée à l'auteur de la faisabilité architecturale.

Le montant prévisionnel d'honoraires a été estimé, en regard du projet retenu et lors de la passation du marché, à un coût inférieur au seuil réglementaire nécessitant un appel d'offres en procédure formalisée. L'augmentation par la suite du montant d'honoraires du marché de maîtrise d'œuvre par avenant n°1 est consécutive à un objectif de performance énergétique plus élevé demandé par Famille et Provence en cours de phase Conception.

Concernant les opérations en procédure interne.

Conformément aux dispositions de l'ordonnance n°2005-649 et à son décret d'application n°2005-1742 du 30/12/2005, « en dessous des seuils de procédure formalisée, les marchés sont passés selon les modalités librement définies par le pouvoir adjudicateur, la société applique à ce jour les règles internes définies dans le « Tableau synoptique des engagements aux règlements » validées par le conseil d'administration du 07/01/2008 et actualisé lors du conseil d'administration du 18/04/2008.

En conséquence, sur proposition de la Commission Technique (CT), le choix de la maîtrise d'œuvre se fait en concertation avec la Direction Générale, « sur des compétences déjà connues ou potentielles sans obligation de consultation formalisée ».

C'est ce qui a été fait pour les 3 opérations suivantes :

Simiane – Le Roussillon, construction de 14 logements. PV CT du 04 décembre 2007

Lourmarin – Le Grand Jardin, construction de 9 logements. PV CT du 03 juillet 2006

Roquevaire – Caprerie, construction de 16 logements. PV CT du 08/02/11

En regard des objectifs d'amélioration, de



Nouvelles observations de la Miilos

renforcement des procédures internes et du respect des obligations réglementaires, la Direction des Investissements Développement et Maîtrise d'ouvrage, en collaboration avec le service des marchés, a actualisé et complété la rédaction du cahier des charges précisant les besoins et attendus sur les missions de maîtrise d'œuvre ainsi que la définition formalisée de programmes prévisionnels pour les opérations d'investissement. Ceux-ci sont dorénavant utilisés lors des consultations régulières pour les missions de maîtrise d'œuvre, en procédure formalisée ou non.

Le renforcement de nos procédures de contrôle depuis la création en 2008 d'un service des marchés se poursuit donc, notamment avec le recrutement en Septembre 2012 d'une assistante administrative avec un profil contrôleur de gestion, dédiée au service des marchés. Ces dispositions viennent confirmer notre volonté de maîtriser et contrôler davantage l'intégralité des procédures de consultation, en particulier afin de sécuriser les opérations complexes.

De plus, une nouvelle proposition de procédures internes ainsi qu'un règlement intérieur des achats sont en cours de finalisation pour être présentés lors d'un prochain Conseil d'Administration. L'ensemble des éléments de réponse de l'organisme à l'observation 11 ne permet pas de déroger aux règles de la commande publique.

L'observation est maintenue.

Nom du programme	Date signature de l'acte d'engagement	Seuil au- delà duquel la procédure doit être formalisée	Nom de l'architecte	Montant HT	Montant HT des avenants	Montant total des honoraires	Procédure de désignation
L'oustau de Lure	21/03/2007	210 000	EUR TE SONS	439 856	30 000	469 856	Néant
Le Grand	16/11/2010	193 000		268 000	1	268 000	Néant
Coudoux							
Le Deffends III	16/02/2007	210 000		175 000	55 215	230 215	Consultation non conforme
Le Grand Jardin	31/08/2006	210 000		162 180	14652	176 832	Néant
Caprerie	11/03/2011	193 000		129 150	1	129150	Néant
Camargue	15/12/2010	193 000		195 300	27 900	223 200	Néant
Le Roussillon	06/02/2008	206 000		82 560	26 880	109 440	Néant
Les Coussouls II	08/06/2007	210 000		250 507	1	250 507	Néant

4.4 MAINTENANCE DU PARC

4.4.1 Gestion des contrats

Obs 12 : Le « toilettage » mis en œuvre par Famille et Provence concernant ses contrats d'entretien et de maintenance devra se poursuivre afin d'assurer les conditions de remise en concurrence périodique conformément à ce que prévoit l'article 5 du décret n° 2005-1742 du 30 décembre 2005.

Un agent, assisté d'une secrétaire, a tout spécialement été affecté au service comptabilité finances afin d'assurer au sein du pôle « charges locatives » l'optimisation de la gestion des contrats d'entretien et de la gestion des fluides, tant au niveau des coûts que de la qualité des prestations. Si ce dernier point (suivi de la qualité des prestations) n'appelle pas de remarque particulière, l'examen des contrats d'entretien et de maintenance fait apparaître des aspects non conformes à ce que prévoit la réglementation (article 5 du décret n° 2005-1742 du 30 décembre 2005). En effet, des contrats disposent de clauses de renouvellement par tacite reconduction sans durée définie, d'autres ayant expiré depuis longtemps continuent de courir en dehors de tout cadre contractuel. A titre d'illustration, le contrat de ramonage, décrassage, désinfection des gaines vide-ordures et locaux réceptacles a été conclu pour un an avec l'entreprise Maurin, le 28 septembre 1989. Depuis cette date, il y a eu un seul avenant, signé le 31 décembre 1997, portant uniquement sur une modification des travaux. C'est le cas également du contrat locationentretien « relevés de compteurs d'eau » conclu pour 48 mois avec la société O'Control, le 29 juin 1988. Un seul avenant portant sur la nature de la prestation a été conclu le 11 février 1997. Un contrat portant sur l'entretien VMC a été conclu avec la société SICV, le 2 janvier 1994, pour une durée d'un an avec un renouvellement par tacite reconduction sans durée limitée. Un avenant signé le 7 juin 1996 supprime la clause de tacite reconduction mais un deuxième avenant signé le 30 octobre 1996 annule l'avenant 1 et rétablit l'exécution du contrat avec les termes d'origine.

4.4.2 Entretien des équipements

Concernant les entretiens ascenseurs et chaufferies collectives, Famille et Provence dispose d'une procédure de suivi de ces équipements afin de s'assurer au mieux de la sécurité de ces équipements et de limiter les périodes de non fonctionnement. Ces suivis sont assurés en assistance à maîtrise d'ouvrage par des structures spécialisées (groupement inter-organismes pour la gestion technique – GIGET- pour les ascenseurs et Habitat et territoire conseil -HTC-pour les chaufferies collectives).

Obs 12

Les actions engagées :

Ce qui est qualifié de « toilettage » a cependant concerné les principales prestations d'entretien et de maintenance et a abouti à la mise en place de nouveaux contrats, à titre d'exemple :

Les contrats de nettoyage des parties communes, mis en œuvre en 2011, concernent plus de 4200 logements et un engagement financier de près d'un demi-million d'euros

Les contrats de chauffage collectif et individuel, renégociés en octobre 2011 et février 2012, intéressent 4309 logements, pour une dépense en P2 et P3 de plus de 350 000 euros.

L'appel d'offres pour la prestation de maintenance des ascenseurs qui vient d'être lancé concerne 1679 logements pour un montant évalué à environ 90 000 €.

La poursuite programmée de remise en appel d'offres concerne en 2013.

La maintenance des portes automatiques de garage

La relève et l'entretien des compteurs d'eau

Les prestations d'entretien de la robinetterie

La Société prend cependant bonne note des observations émises sur des contrats de faible impact économique qui doivent cependant être traités. Comme pour l'observation 11, les éléments fournis par l'organisme ne justifient pas une dérogation aux règles de la commande publique. La notion de « faible impact économique » n'est pas contenue dans ce que prévoit la réglementation.

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

Famille et Provence s'est engagé dans la vente de logements aux locataires depuis 2008. Il s'agit principalement du programme « le Tivoli » à Aix-En-Provence. Sur les 127 logements proposés, 20 ventes ont été réalisées au 11 mai 2012.

4.5.1 Procédure

En conformité avec les dispositions du CCH (articles L. 443-7, L. 443-12 et R. 443-12), le conseil d'administration délibère annuellement sur la politique de vente : il détermine les orientations générales avec la liste des logements ouverts à la vente et il se prononce sur les objectifs quantitatifs ainsi que sur la grille des prix. La procédure de vente est très formalisée : les avis des maires sont régulièrement requis ainsi que l'estimation du bien par France Domaine (cf. annexe 1.18). L'information des locataires concernant les ventes est assurée par voie d'affichage dans les halls d'immeuble ou par une note annexée à la quittance de loyer. Une chargée de mission rattachée directement à la direction a en charge le suivi de la politique de vente. Les personnes intéressées la contactent directement.

Concernant plus particulièrement les logements vacants, les locataires de Famille et Provence sont informés en priorité à travers une lettre-type adressée avec l'avis d'échéance. Une publicité dans le journal local est également insérée. Il y est précisé que la vente est réservée aux locataires de Famille et Provence

Les logements font systématiquement l'objet d'une remise en état qui prévoit des travaux de sécurisation et le changement de la chaudière gaz.

Bien qu'elle en ait la possibilité, une fois le délai de deux mois écoulé, les cas où Famille et Provence a vendu à des tiers sont très rares. (cf. § 4.5.2 ci-dessous).

Une commission a été instituée.

4.5.2 Examen des ventes réalisées

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

	Locataires occupants	Autres locataires Famille et Provence	Extérieur	Total
Statut de l'acquéreur	10	9	1	20

Sur les 20 ventes réalisées au moment du contrôle, seule une vente l'a été auprès d'une personne extérieure. L'examen de son dossier confirme le caractère social de cette vente. Toutes les ventes ont été réalisées auprès de personnes physiques et non de personnes morales. Les ventes ont toujours été réalisées soit au prix de l'évaluation domaniale, soit à un prix inférieur mais situé dans la fourchette des 35 % réglementaires. Les logements du groupe « Tivoli » ont bien été construits depuis plus de 10 ans.

Des clauses ont été insérées dans les actes de vente afin d'encadrer les reventes éventuelles du logement intervenant dans les cinq ans avec obligation de prévenir le bailleur. Des clauses de sécurité en cas de difficulté pour les acquéreurs d'honorer les charges d'emprunt sont également intégrées.

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

Ventes réalisées :	2009	2010	2011	2012	Total
Nombre de logements vendus	7	3	7	3	20
Total des cessions réalisées (en €)	1 104 807	492 183	1 034 254	515 214	3 146 458

4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Famille et Provence affiche un état correct de son parc. Sa politique de développement est tournée vers les bas revenus, ce qui est en corrélation avec sa politique d'accès au logement.

Toutefois l'organisme doit se mettre en ordre de marche afin que ce développement s'effectue dans le respect des différentes réglementations en vigueur, dont celle de la commande publique.

5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

Le service direction comptabilité et finances inclut un pôle comptabilité avec un responsable et trois comptables, dont un est affecté aux investissements. C'est donc dans ce service que sont tenues et mises à jour les fiches de situation financière et comptable. Le pôle charges a été intégré dans cette direction avec un responsable et trois agents.

Excepté pour la paye, le service utilise le logiciel Portal Immo.

Les comptes sont certifiés sincères par le cabinet CPECF – AUDIT.

5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Une anomalie comptable concernant l'enregistrement des subventions a été relevée durant la période de contrôle, mais l'organisme s'est attaché à se mettre en accord avec la réglementation. Jusqu'en 2010, les subventions d'investissement étaient comptabilisées lors de leur encaissement et non lors de leur notification. A partir de 2010, le rapport du commissaire aux comptes indique que dorénavant elles seront inscrites dès leur notification. Or l'état de rapprochement entre le bilan et les fiches de situation financière et comptable indique que certaines subventions notifiées n'ont pas été comptabilisées en 2010 (extrait rapport CAC et contrôle des subventions notifiées 2010). La mise en place du mode d'inscription peut expliquer un oubli de certaines subventions. La mission attire toutefois l'attention sur le respect de la règle, ayant observé qu'en 2011 il existait encore des subventions non inscrites pour un montant de 556 k€

Obs 13 : Les coûts internes de la production immobilisée sont calculés de manière forfaitaire contrairement à la réglementation comptable.

Le calcul de ces coûts doit respecter le principe de l'imputation rationnelle et refléter le coût réel, comme les frais de personnel affectés directement à ces tâches, et non un coût forfaitaire. Or l'organisme applique un pourcentage de 1,30 % sur les constructions neuves et 2 % sur les améliorations

5.1.1 Structure de la dette

En 2007, l'organisme a décidé de structurer environ 24% de sa dette auprès du crédit foncier de France (la dette structurée représente 22 % de l'encours en 2010). Il a contracté trois prêts pour un montant total de 23 175 472 \in pour une période de 35 ans composée de deux périodes successives : une période de cinq ans à taux fixe de 3,10 % et une période de 30 ans pendant laquelle l'emprunt est indexé sur un produit de pente. Le taux fixe de 3,10 % est maintenu tant que la condition « (CMS 10 ans – CMS 2 ans) \geq à 0,08 %» existe. A défaut, le taux fixe est calculé selon la formule « 8% – 5* (CMS 10 ans – CMS 2 ans) ». L'organisme possède un tableau de suivi du coût des contrats dans l'application SAGE. Chaque année, une information est donnée au conseil d'administration sur la perte ou le gain réalisé pendant cette période fixe, en comparaison de l'évolution des taux de la caisse des dépôts et consignations (CDC). Une simulation est présentée sur la période à taux variable en fonction des taux de référence constatés au mois le mois.

L'inversion de la courbe des taux observée en 2008 aurait coûté à l'organisme s'il s'était trouvé dans la période à taux conditionné. Le conseil d'administration a tout de même maintenu ces prêts car la soulte de sortie est très importante (7% de l'encours). La pente est peu élevée et le risque d'une inversion de la courbe des taux est pour le moment faible, mais il ne peut être exclu un revirement de situation sur une période longue, en l'occurrence sur 30 ans. En cas d'inversion de la courbe, la formule comporte un multiplicateur de l'écart de 5, ce qui conduit à une cotation de la charte « Gissler » de 3 E.

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 13

Nous étudierons la mise en place d'un suivi analytique nous permettant de mieux appréhender le coût réel de la conduite d'opération dans nos prix de revient, sans en complexifier cependant inutilement l'appréciation.

Noté.

5.2 ANALYSE FINANCIERE

5.2.1 L'autofinancement

En k€	2006	2007	2008	2009	2010
Marge sur accession	0	27	247	155	15
Marge sur prêts	2	0	0	0	3
Loyers	18 573	19 156	20 360	21 575	22 627
Coût de gestion hors entretien	-4 886	-5 264	-5 094	-4 960	-6 009
Entretien courant	-641	-618	-660	-717	-630
GE	-1 756	-2 245	-2 048	-2 357	-2 380
TFPB	-1 790	-1 862	-2 022	-2 101	-2 115
Flux financier	541	833	485	271	310
Flux exceptionnel	59	-2	331	96	-99
Autres produits d'exploitation	190	141	244	246	213
Pertes créances irrécouvrables	-48	-67	-71	-68	-147
Intérêts opérations locatives	-3 221	-3 541	-3 735	-3 926	-3 387
Remboursements d'emprunts locatifs	-3 691	-3 506	-3 248	-3 285	-4 109
Autofinancement net ⁸	3 332	3 052	4 789	4 929	4 292
% du chiffre d'affaires	17,87%	15,88%	21,86%	21,40%	18,44%

Évolution de l'autofinancement net de l'organisme

En baisse par rapport aux années 2008 et 2009, l'autofinancement net de 2010 s'élève à 4 292 k€. Cependant en représentant 18,44 % du chiffre d'affaires, il reste plus élevé que la médiane nationale des SA d'HLM (12,10 % du CA en 2010). Cette diminution en 2010 s'explique par une augmentation des remboursements d'emprunts (+824 k€) et des pertes constatées sur créances (+79 k€). De plus, il ressort une réduction des marges sur accession, un flux exceptionnel négatif dû en partie à une baisse des cessions d'actifs et une diminution des autres produits d'exploitation (-368 k€). L'augmentation des coûts de gestion, de gros entretien et de la TFPB (+1 171 k€) contribue également à cette diminution de l'autofinancement qui n'est pas compensée par la baisse du coût de l'entretien courant (-87 k€), des intérêts locatifs (-539 k€) et l'augmentation de la recette des loyers (+1 052 k€), de la marge sur prêts (+3 k€) et des flux financiers (+39 k€).

5.2.1.1 Les produits

Les loyers constituent la majeure partie des produits. Le produit locatif représente 57,4 % du chiffre d'affaires. En 2010, l'augmentation des produits résulte essentiellement de l'extension du patrimoine (nouvelles mises en service de logements) qui a entraîné la recette de nouveaux loyers. De plus, l'augmentation des recettes liées au SLS y a marginalement contribué Le taux de vacance est faible. Le coût de la vacance en 2010 est de 198 K€ (DIS 2010), ce qui représente 1% de perte financière alors que la médiane des SA est de 3,3 %. Le loyer annuel moyen au logement est de 3 455 € alors que la médiane se situe à 4 080 €. Une étude des loyers effectuée en 2010 fait ressortir une marge disponible théorique sur les loyers de 2 M€, soit 7% du quittancement sous réserve de possibilités réglementaires. L'étude des loyers effectuée par la Miilos montre une marge théorique de 1 665 126,21 € entre le loyer pratiqué et le loyer maximal autorisé par les conventions. L'activité accession reste marginale et même ralentie par rapport à 2008-2009. Le résultat d'exploitation représente sur la période 10,8 % du chiffre d'affaires.

Les produits financiers restent marginaux. Ils sont de 58 €/logement et restent inférieurs à la médiane nationale des SA d'HLM qui est de 60 €/logement. L'essentiel provient des produits financiers de placement (58 €/logt) qui eux sont supérieurs à la médiane (50 €/logt.). Le résultat

_

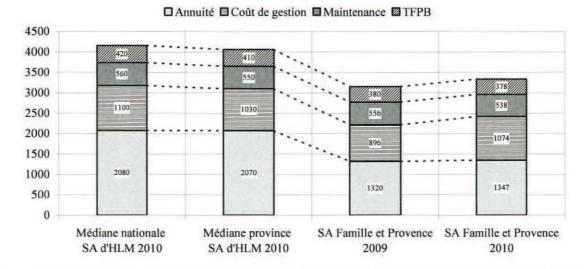
⁸ L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés).

financier représente sur la période 2,2 % du chiffre d'affaires et le résultat exceptionnel, qui ne correspond qu'à 1,7 %, est constitué en grande partie par les cessions d'immobilisations.

5.2.1.2 Les charges

Le tableau ci-après retrace les quatre principaux postes de charges. Sur ces quatre postes l'organisme se situe bien en dessous des médianes.

En €/logement	Médiane nationale SA d'HLM 2010	Médiane province SA d'HLM 2010	Famille et Provence 2009	Famille et Provence 2010
Annuité	2 080	2 070	1 320	1 347
Coût de gestion	1 100	1 030	896	1 074
Maintenance	560	550	556	538
TFPB	420	410	380	378



Même si en volume l'endettement augmente, l'annuité locative ramenée au nombre de logements représente 1 347 €, bien en-deçà de la médiane nationale des SA d'HLM à 2 080 €. Elle absorbe 33,3 % des loyers (médiane à 44,66 %) contre 37,3 % en 2006. Cette situation s'explique par un montant moyen de fonds propres investis sur les opérations de 16,20 %, ce qui diminue d'autant les financements externes en réduisant les annuités. L'âge moyen du patrimoine (29 ans en 2010) explique aussi en partie cette situation. Les intérêts locatifs (605 €/logt.) qui représentent 15 % des loyers (médiane à 18,68 %), se situent en-dessous de la médiane à 860 €/logt. En 2007 l'organisme a renégocié trois prêts afin de maintenir un taux d'intérêt maîtrisé. La période contrôlée correspond à une période à taux fixe (cf. § 6.1.1 - structure de la dette).

Les coûts de gestion sans entretien courant qui comprennent les frais généraux, les impôts hors TFPB et le personnel sont de 1 074 €/logement en 2010, très légèrement en-dessous de la médiane des SA d'HLM à 1 100 €. Ils n'absorbent que 26,6 % des loyers. Certains postes ont augmenté de manière plus significative en 2010 tels les primes d'assurances, rémunérations d'intermédiaires, déplacements et missions et autres services extérieurs. Les frais de personnel de 688 €/logt. sont plus élevés que la médiane à 650 € et représentent 17 % des loyers (médiane à 13,69 %), pourtant l'effectif a très peu augmenté sur la période (+ 3 ETP entre 2007 et 2010). Le montant alloué à la production immobilisée, en diminution en 2010, vient dans une moindre mesure impacter ces coûts à la baisse. Les impôts et taxes (hors TFPB et taxe sur les salaires) subissent une forte augmentation en 2010.

La maintenance, qui comprend le gros entretien et l'entretien courant non récupérable, représente 538 €/logement. Ce ratio est en deçà de la médiane à 560 €. Le coût global a diminué en 2010 par rapport à l'année précédente.

La TFPB qui est de 378 €/logement, situe l'organisme en dessous de la médiane à 420 €/logement. Elle n'a pas subi de hausse importante en 2010. Le patrimoine classé en ZUS est constant sur la période (1482 logements) et représente près de 24 % du patrimoine.

Étude plus particulière des fonds disponibles

Bilans fonctionnels

En k€	2006	2007	2008	2009	2010
Capitaux propres	28 790	32 953	38 467	45 144	55 500
Provisions pour risques et charges	3 680	3 721	3 549	3 879	3 721
Dont PGE	3 360	3 401	3 279	3 464	3 426
Amortissements, et provisions (actifs immobilisés)	72 843	76 903	80 629	85 600	91 340
Dettes financières	94 262	97 762	106 149	121 394	124 541
Actif immobilisé brut	- 182 476	- 197 990	- 217 876	- 238 993	- 256 686
Fonds de Roulement Net Global	17 098	13 351	10 918	17 025	18 416
FRNG à terminaison des opérations9					22 952
Stocks (toutes natures)	133	1 264	1 545	1 033	890
Autres actifs d'exploitation	1 678	2 049	4 073	4 037	7 621
Provisions d'actif circulant	- 546	- 591	- 603	- 859	- 904
Dettes d'exploitation	-4 209	-5 103	-6 148	-4 869	-5 356
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	- 2 944	-2 382	-1 134	-658	2 252
Créances diverses (+)	148	330	648	759	813
Dettes diverses (-)	-2 938	-3 840	-4 831	-5 292	-4 091
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-2 789	-3 510	-4 183	-4 534	-3 279
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	-5 734	-5 892	-5 316	-5 191	-1 027
Trésorerie nette	22 832	19 243	16 235	22 216	19 443

Le fonds de roulement net global (FRNG) qui mesure l'excédent des ressources stables sur les actifs immobilisés est en progression sur la période. Il représente fin 2010¹⁰ 18 416 k€ soit 5,1 mois de dépenses (médiane : 3,93). L'augmentation des capitaux propres est due en partie aux résultats, mais également à partir de 2010 à l'inscription des subventions dès leur notification. Les ressources internes constituent 32,6 % des capitaux permanents et sont supérieures à la médiane (30,95 %). A terminaison des opérations le fonds de roulement s'élèvera à 22 952 k€ soit 6,4 mois de dépenses. Au niveau des emplois les immobilisations sont en progression pratiquement équivalente à l'augmentation des ressources stables sur la période.

En 2010, la ressource en fonds de roulement est de 3 279 k€, en baisse par rapport aux années précédentes, mais ceci s'explique en partie par l'inscription des subventions notifiées, augmentant ainsi le compte de créances. L'exploitation génère un besoin en fonds de roulement de 2 252 k€ alors que l'activité hors exploitation génère une ressource de 3 279 k€ provenant essentiellement des dettes fournisseurs d'immobilisation.

La trésorerie nette, résultante des masses précédentes, est de 19 443 k€ à fin 2010 et représente 5,4 mois de dépenses (*la médiane se situant à 3,23 mois*), pour s'élever à terminaison des opérations à 23 979 k€, soit 6,7 mois de dépenses.

Les fonds propres disponibles pour l'offre nouvelle et l'amélioration du patrimoine s'élèvent à 13 010 k€, pour atteindre à terminaison des opérations 17 547 k€.

19 - 1

⁹ Fonds de roulement net global à terminaison: mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

¹⁰ A noter qu'en 2008 et 2009 les prêts accession sont retraités en ressources longues pour des montants respectifs de 1 472 025,02 € et 178 000 €.

5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Obs 14: L'organisme ne dispose pas d'une analyse prévisionnelle actualisée.

Le dernier rapport faisait état d'une analyse prévisionnelle limitée dans le temps et non réactualisée. Aujourd'hui, l'organisme dispose seulement d'une analyse prévisionnelle réactualisée lors de la négociation de la CUS et portant sur la période 2009-2016. Cependant aucune mise à jour n'a été entreprise depuis. Pourtant l'organisme dispose de l'outil Visial mais ne l'utilise pas pour réaliser cette analyse. Or, le développement envisagé, ainsi que l'entretien du parc existant nécessiteraient de réaliser des projections financières plus affinées.

L'analyse remise repose sur une analyse au fil de l'eau datant de 2008. Cette analyse est complétée par la construction d'un fonds de roulement à long terme incluant l'autofinancement de la période, l'impact des cessions et démolitions et d'autres paramètres non précisés

L'organisme a pris pour hypothèses macroéconomiques d'évolution des masses 2% pour les loyers et 2% pour les charges. Le taux d'emprunt est fixé à 3,60% sur 20 ans pour les réhabilitations et à 3 % pour les constructions neuves, l'évolution de la TFPB est prévue à 3%.

L'analyse part d'un fonds de roulement long terme de 19 404 k€ en 2009 et de 20 108 k€ en 2010. Elle prévoit la construction de 769 logements, et la cession de 40 logements. Elle n'indique pas le nombre de logements à réhabiliter mais en chiffre l'impact sur l'autofinancement.

5.3.1 Les coûts prévisionnels

Le coût du plan prévisionnel doit être financé différemment selon les actions. Le renouvellement de composants est à financer entièrement sur fonds propres pour un total de 10.158 k. Les améliorations/réhabilitations s'élèvent à 43.119 k. dont 14.436 k. de fonds propres, les constructions nouvelles (+769 logements), soit 112.231 k. dont 14.131 k. de fonds propres, les investissements en fonds propres de structure pour 579 k. Le total de l'investissement sur la période est de 165.508 k. (sans l'investissement structure). Le total des fonds propres à mobiliser s'élève à 39.304 k.

5.3.2 Les ressources prévisionnelles

L'autofinancement courant cumulé au fil de l'eau devrait être de 32 761 k ϵ , auquel il faut ajouter l'autofinancement cumulé des nouvelles constructions (1 485 k ϵ) et l'autofinancement négatif généré par les améliorations (- 5 063 k ϵ) et les cessions (- 836 k ϵ), ce qui ramène à un autofinancement cumulé de 28 347 k ϵ en fin de période. L'autofinancement cumulé couvre à hauteur de 73,2 % les fonds propres à investir dans les opérations.

Les autres ressources s'élèvent à 1 904 k€ pour la récupération de la TFPB, 4 150 k€ pour les cessions, 804 k€ pour la politique des loyers, soit un total de 6 858 k€. Les pertes de produits financiers devraient être de 4 461 k€.

Evolution du fonds de roulement : il devrait s'élever à 9 111 k€ en fin de période.

L'analyse financière réalisée par la mission établit des fonds propres à terminaison des opérations de 17 547 k \in . En ajoutant les prévisions établies par l'organisme en fonds supplémentaires générés (35 205 k \in) et en retranchant les pertes sur produits financiers (4 461 k \in) et les fonds propres utilisés (39 304 k \in), le fonds de roulement long terme à terminaison en 2016 s'élève à 8 987 k \in .

L'organisme devrait donc être en capacité de respecter les engagements pris dans la CUS sans détériorer sa situation financière de manière significative. Cependant il devrait réviser très

L'étude prévisionnelle « au fil de l'eau » simule les prévisions de charges et de produits relatifs aux actifs et aux engagements irréversibles d'un organisme à la fin d'un exercice de référence. Sont pris en compte uniquement le patrimoine en service et les opérations d'investissement en cours.

Obs 14

Le premier PSP a été approuvé par le conseil d'administration du 23 octobre 2003 et couvrait la période 2003/2007.

Le conseil a dans sa séance du 18 octobre 2005 a approuvé son actualisation.

Le second PSP a été approuvé par le conseil du 6 novembre 2007 et couvrait la période 2008/2012.

Le troisième PSP a été approuvé par le conseil du 3 mars 2010 et couvrait la période 2010/2016.

Son actualisation a été approuvée par le conseil du 26 octobre 2012 et couvre la période 2012/2017.

La société procède donc régulièrement et suivant un rythme qu'elle juge opportun en regard des caractéristiques de son activité et dispose bien d'une analyse prévisionnelle actualisée, analyse partie intégrante du PSP. La Mission a terminé son contrôle le 1^{er} octobre 2012, date à laquelle la nouvelle actualisation n'avait pas été transmise car non validée par le conseil d'administration. A la demande de la Mission seule l'analyse mentionnée dans le rapport a été communiquée. Cependant la Mission note la mise à jour de 2012 permettant une meilleure visibilité sur la réalisation du PSP.

régulièrement son plan prévisionnel afin de s'assurer de ses possibilités financières en fonction de conjonctures nouvelles.

5.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

L'organisme, de par son activité locative et marginalement de par ses autres activités, dégage au fil des ans un autofinancement qui vient améliorer sa situation financière. Aucun événement majeur ne vient perturber ce cycle financier. Il est en capacité non seulement d'assurer la gestion et la maintenance de son patrimoine, mais également de le développer. Il a en outre des marges de manœuvre suffisantes pour honorer les engagements qu'il a pris dans la CUS sans que leur réalisation vienne détériorer sa santé financière.

6. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

6.1 PERIODE A VERIFIER

Le contrôle a été effectué sur les cotisations de base des années 2008 à 2011, les cotisations de taxe additionnelle des années 2008 à 2011 et le prélèvement sur les ressources financières prévu à l'article L. 423-14 du CCH pour l'année 2010.

6.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

L'organisme SA d'HLM Famille et Provence a procédé aux déclarations de la cotisation à la CGLLS et s'est acquitté des règlements correspondant aux déclarations

6.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

Prenant en compte les observations formulées lors du dernier rapport, Famille et Provence a tenu compte des indemnités d'occupation et a compté les foyers en unités lits pour le calcul de la taxe additionnelle. La différence constatée de 5 € pour la cotisation 2009 provient du calcul erroné des proratisations des colonnes autres activités, dotations aux amortissements, VNC, ramenées au résultat modifiant l'autofinancement net constituant l'assiette de calcul de la part variable avant réfaction qui est de 3 092 530 € au lieu de 3 092 488 €

La différence de 1 € constatée dans la déclaration 2009 provient des arrondis de calculs.

7. CONCLUSION

Famille et Provence met en œuvre une politique sociale avérée et affiche un dynamisme en matière de développement. Elle doit toutefois évoluer au niveau de son organisation afin d'intégrer la réglementation en matière de commande publique. Dans la continuité de son objet social, une vigilance accrue devra être portée en matière de gestion des attributions.

La bonne gestion de Famille et Provence lui permet de conserver les moyens financiers nécessaires à son développement et de respecter ses engagements pris notamment dans la CUS.

Les inspectrices-auditrices

Martine Jeansoulin

Marie Muyor

Le délégué interrégional

Jean-François Tourel

Transmission des réponses par M. Alain Courazier, directeur général de la SA d'HLM Famille Provence, par courrier du 21 février 2013

Les inspectrices-auditrices

Martine Jeansoulin

Marie Muyor

Le délégué interrégional

Jean-François Tourel