

Rapport définitif n° 2012-094 Janvier 2013
Société anonyme d'HLM France Loire
Orléans (45)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2012-094 SA D'HLM FRANCE LOIRE – 45

Président : M. Denis Bimbenet
 Directeur général : M. Laurent Lorrillard
 Adresse : 33 rue du faubourg de Bourgogne
 45005 Orléans Cedex 1

Nombre de logements familiaux gérés : 9852

Nombre de logements familiaux en propriété : 9852

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 522

Indicateurs ¹	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	1.2	1.17	0.24
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	54.57	46.7	49.7
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	0.6	1.4	2.5
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	3.17	2.99	2.76
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	4.99		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	nc		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	nc	3.93	
	Quartile : nc		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	nc	12.1	
	Quartile : nc		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	nc	12.17	
	Quartile : nc		

Présentation générale de l'organisme *La société France Loire gère près de 10 000 logements répartis sur trois régions administratives. Elle opère principalement sur un marché détendu. Sa situation financière est fragile, en liaison notamment avec un endettement élevé. La remise à niveau du parc est financée en partie par la vente aux locataires.*

Points forts

- Gestion d'ensemble satisfaisante
- Politique active de remise à niveau du parc et de commercialisation sur des marchés peu tendus
- Capacité financière dégagée par la politique de vente
- Contribution active au logement des populations à faibles ressources et démunies

Points faibles

- Situation financière fragile avec notamment un niveau d'endettement élevé
- Patrimoine dispersé et principalement situé sur des marchés détendus voire très détendus
- Poursuite nécessaire de l'adaptation du parc pour répondre aux exigences des locataires

Anomalies ou irrégularités particulières

- Loyer maximal non mentionné sur les quittances

Conclusion La société France Loire bénéficie d'une gestion satisfaisante.

Cependant l'endettement de la société est élevé. D'importants travaux sont nécessaires pour la mise à niveau du parc et son adaptation aux exigences des locataires sur des marchés locatifs peu tendus.

Les perspectives financières de la société sont fragiles et le financement des travaux à réaliser et d'un développement modéré de l'offre nouvelle nécessite la poursuite d'une politique active de vente de patrimoine.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Florence Marlot-Secret et Daniel Grenet

Chargé de mission d'inspection : Lucien Toouzery

Précédent rapport Miilos : n°2007-026 de mars 2007 à avril 2008

Contrôle effectué du 20 juin 2012 au 19 octobre 2012

Diffusion du rapport définitif : Janvier 2013

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

RAPPORT D'INSPECTION N° 2012-094

SOCIETE ANONYME D'HLM FRANCE LOIRE – 45

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE.....	2
2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE.....	2
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	3
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	4
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	5
3.1 OCCUPATION DU PARC	5
3.2 ACCES AU LOGEMENT	5
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	8
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES	10
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	10
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE	12
4. PATRIMOINE	12
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	12
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE	13
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE	14
4.4 MAINTENANCE DU PARC	15
4.5 VENTE DE PATRIMOINE	16
4.6 AUTRES ACTIVITES.....	16
4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	17
5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....	17
5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	17
5.2 ANALYSE FINANCIERE.....	17
5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE.....	20
5.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE	21
6. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....	21
6.1 PERIODE A VERIFIER.....	21
6.2 CONTENU DE LA VERIFICATION	22
6.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS	22
7. CONCLUSION	23

1. PRÉAMBULE

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

Le précédent contrôle par la Miilos de la SA d'HLM France Loire été réalisé en 2007.

La société assumait pleinement son rôle social, maîtrisait sa gestion de proximité et avait engagé un rattrapage nécessaire dans la réhabilitation et l'entretien de son parc. La situation financière de la société se caractérisait par un autofinancement faible et des annuités élevées. Des irrégularités étaient constatées dans l'attribution des marchés (maîtrise d'œuvre notamment) et le respect des plafonds de loyer conventionnels.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

Depuis 2006¹, la SA d'HLM France Loire appartient au groupe Arcade dont le pôle social comprend des entreprises sociales de l'habitat (ESH), des coopératives et une association

France Loire opère globalement dans un marché détendu, voire très détendu, à l'exception de l'agglomération d'Orléans (Loiret).

Durant la période de contrôle (2007-2011), la société France Loire a fait partie de trois groupements de moyens :

- Le GIE Ruche Services qui fournissait des prestations de services de nature administrative informatique ou juridique et des moyens propres à faciliter ou à développer l'activité de maîtrise d'ouvrage.
- Le GIE Arcade Services qui mettait à disposition de ses membres des moyens en personnel et des moyens matériels afin de fournir des services de nature administrative, comptable et informatique. La prestation de ce GIE pour France Loire a notamment consisté dans la mise à disposition du directeur général.
- Le GIE Arcade Promotion avait pour objet le développement de l'activité de promotion immobilière de ses membres.

¹ La SA d'HLM France Loire appartenait au groupe La Ruche qui comprenait une « branche concurrentielle » et une « branche logement social » avec les sociétés France Loire et La Ruche Habitat. En 2003, les groupes La Ruche et Arcade décident de la fusion absorption de la SA d'HLM Berry Sologne, filiale du groupe Arcade, par la société France Loire et la prise de participations majoritaires de la SCCI du groupe Arcade au sein du capital de la SACI La Ruche. La fusion absorption de Berry Sologne, soit 2 752 logements sociaux familiaux et 8 foyers, s'est réalisée en 2004.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Le rapport d'inspection n° 2007-026 d'avril 2008 de la Miilos avait critiqué ce dispositif. En effet, c'est hors des règles de la commande publique que la société France Loire avait recours aux prestations des GIE : l'exception du « in house » ne pouvant s'appliquer dans la mesure où les groupements comportaient des sociétés de droit privé non pouvoir adjudicateur. Par ailleurs, la mission constatait l'existence de champs d'intervention identiques au sein de ces structures.

Des changements sont intervenus. Le GIE Ruche Services a cessé ses activités en 2009. Le groupement est en cours de liquidation. Fin 2011, les activités du GIE Arcade Promotion ont été transférées au GIE Arcade Services qui regroupe désormais uniquement des pouvoirs adjudicateurs : les ESH du groupe Arcade, dont France Loire, et l'association pour le logement des familles et des isolés (ALFI). Il a été constitué par ailleurs, un GIE Arcade Développement dédié aux activités concurrentielles du Groupe.

Fin 2011, France Loire gère 9 852 logements locatifs sociaux familiaux, dont 4 196 (42,59 %) de type individuel. Le parc de logements est conventionné à l'APL à 92,4 %. Le patrimoine est localisé sur trois régions administratives (Centre, Auvergne, Limousin) mais il se situe principalement dans les départements du Cher, du Loiret et de l'Allier. La société compte 3 477 logements en ZRR et 545 en ZUS.

La société possède 18 logements-foyers (soit 522 équivalents-logements) situés, pour l'essentiel, dans le Cher et l'Allier.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

2.2.1.1 Évolution du capital social

Le capital social de la société France Loire est de 13 108 080 €. Une augmentation du capital a été réalisée en 2008 grâce à l'apport de l'ESH Aiguillon Construction.

Le capital social est réparti en 873 872 actions de 15 €. Suite à la cession, en 2008, de 343 519 actions par la Sacicap La Ruche au profit de l'ESH Coopérer pour Habiter, cette dernière est devenue l'actionnaire de référence détenant 51 % du capital.

2.2.1.2 Conseil d'administration

Le conseil d'administration a opté pour la dissociation des fonctions de président et de directeur général.

Le conseil d'administration est présidé par M. Denis Bimbenet depuis le 13 mai 2011. Il succède dans cette fonction à M. Moncef Zniber, désigné vice-président le 9 décembre 2011.

Le conseil d'administration comprend 15 membres et 2 censeurs. L'instance se réunit trois fois par an. L'ensemble des politiques importantes de la société (attributions, augmentations des loyers, ventes, objectifs de développement...) est soumis aux délibérations du conseil d'administration.

France Loire a fait le choix de favoriser l'accession à la propriété des locataires d'une part, grâce à une politique de vente aux occupants et, d'autre part par la production d'une offre sécurisée en partenariat avec la coopérative HLM La Ruche Habitat.

Conformément à l'article R. 433-6 du CCH, un rapport annuel sur l'exécution des contrats dont le montant est supérieur aux seuils mentionnés à l'article 7 du décret n° 2005-1742 du 30 décembre 2005 fixant les règles applicables aux marchés passés par les pouvoirs adjudicateurs, lui est transmis.

Le plan stratégique de patrimoine (PSP) actualisé a été adopté par le conseil d'administration du 13 mai 2011. La convention d'utilité sociale (CUS) et la CUS foyers ont été approuvées par le préfet de la région Centre, respectivement en juillet 2011 et juillet 2012.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

2.2.1.3 Direction générale

Après avoir été directeur général délégué jusqu'au 31 août 2011, M. Laurent Lorrillard a été nommé directeur général, mandataire social à partir du 1^{er} septembre 2011. Il a succédé à cette fonction à M. Jacques Wolfrom.

Conformément aux dispositions de l'article L.225-53 du code de commerce, le conseil d'administration détermine les conditions de la rémunération du directeur général.

2.2.2 Organisation et management

Entre 2007 et 2009, l'effectif global a augmenté en raison du transfert de collaborateurs du GIE Ruche Services vers France Loire. Fin 2011, la société emploie 144 personnes : 86 pour la filière administrative, 14 pour la filière technique et 44 pour la filière services (gardiens, employés d'immeuble et ouvriers de régie).

Pour la gestion locative et la gestion de proximité, France Loire s'appuie sur les 6 agences décentralisées mises en place à Orléans (Loiret), Montluçon et Moulins (Allier), Bourges, Saint-Amand-Montrond et Vierzon (Cher). Outre le responsable, les gardiens et les employés d'immeuble, les agences comptent de 6 à 9 salariés. Sur les sites « difficiles » (Val d'Auron à Bourges, Le Clos du Roy à Vierzon, Les Ailes à Vichy, Dauphine à Orléans), des antennes d'agence ont été installées.

La société dispose de tableaux de bord mensuels et de guides de procédures formalisés. Une charte de qualité de service est certifiée par le bureau Veritas.

2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

La SA d'HLM France Loire, membre du groupe Arcade, intervient sur un territoire étendu qui exception faite de l'agglomération d'Orléans est marqué par une faible tension du marché du logement. Compte tenu de la réorganisation du groupe Arcade et de la cessation des activités du GIE La Ruche, France Loire ne fait désormais appel qu'au seul GIE Arcade Services pour certaines de ces activités. Les problèmes liés à la gouvernance de la société, soulevés en 2008 par le précédent rapport d'inspection de la Miilos ont été résolus.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 OCCUPATION DU PARC

Les principales données de l'enquête relative à l'occupation du parc social² (OPS) 2012 sont synthétisées dans le tableau suivant :

	% de familles monoparentales	% de familles de 3 enfants ou plus	Taux de revenus inférieurs à 20 % des plafonds	Taux de revenus inférieurs à 60 % des plafonds	Taux de revenus supérieurs à 100 % des plafonds
France Loire Centre 2012	22,32%	8,57 %	20,37 %	62,79 %	8,19 %
France Loire Centre 2009	23,33 %	10,27 %	19,6 %	68,03 %	4,37 %
Moyenne ³ Centre 2009	18,8 %	9,3 %	21,4 %	66,8 %	5,1 %
France Loire Auvergne 2012	22,77 %	7,72 %	19,26 %	63,83%	8,58 %
France Loire Auvergne 2009	21,95 %	8,59 %	18,98 %	68,15 %	4,92 %
Moyenne Auvergne 2009	19,8 %	8,1 %	26 %	70,8 %	5,1%
France Loire Limousin 2012	14,05 %	5,11 %	23,77 %	64,53 %	7,02 %
France Loire Limousin 2009	15,68 %	4,90 %	21,89 %	73,52 %	2,94 %
Moyenne Limousin 2009	19,5 %	7,3 %	26,6 %	71,5 %	5,1 %

La population logée par la société présente sur le plan des revenus des ménages une situation assez proche des moyennes régionales. Concernant le profil des ménages logés, on constate une plus grande représentation des familles monoparentales au sein de l'organisme.

Fin 2011, sur l'ensemble du parc le taux de ménages bénéficiant d'une aide au logement⁴ est de 54,57 %⁵, la moyenne régionale Centre est de 49,7 %, Auvergne 52,4 %, Limousin 58,3 %.

Le taux de locataires âgés de 65 ans ou plus est de 16,51 % dans le parc situé dans la région Centre, de 19,48 % dans la région Auvergne et de 22,04 % dans la région Limousine.

3.2 ACCES AU LOGEMENT

3.2.1 Connaissance de la demande

Les agences reçoivent les demandes de logement et délivrent le numéro unique départemental. Le traitement de la demande et la gestion des attributions de logement ont fait l'objet de fiches de procédure interne. La société actualise, renouvelle et radie les demandes conformément à la réglementation et aux dispositifs conventionnels départementaux. S'agissant des demandes de mutation interne, le processus de gestion est identique.

France Loire a mis au point, à l'intention des demandeurs, un guide d'information et une charte d'attribution des logements qui fait apparaître les étapes clés du processus et les engagements de la société. Le document, réalisé en liaison avec les partenaires (réservataires, communes, locataires...) est disponible depuis juin 2012 dans les agences et sur le site internet de la société.

La demande de logement s'oriente principalement vers le logement individuel.

² Les taux de réponses à l'enquête OPS 2012 sont de 93,83 % pour la région Centre, 94,8 % pour la région Auvergne et de 91,78 % pour la région Limousin.

³ Les moyennes des régions Centre, Auvergne et Limousin sont celles de l'enquête OPS 2009.

⁴ APL et AL. Source : données locatives fin 2011 de la société.

⁵ Dans la région Centre, la moyenne régionale est 49,7 % (donnée 2009).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

3.2.2.1 Orientations générales

Le conseil d'administration définit les orientations relatives aux attributions des logements. France Loire bénéficie de dérogations préfectorales aux plafonds de ressources dans les départements de l'Allier, du Cher, de la Creuse et du Loiret sur des territoires en ZUS et pour des immeubles comptant plus de 65 % de ménages bénéficiaires de l'APL. Au 31 décembre 2011, les dérogations concernent 1 189 logements collectifs et individuels.

3.2.2.2 Rotation

Le taux de mobilité externe est élevé : en 2011 il est de 17,21 %.

3.2.2.3 Mutations internes

La part des attributions en mutation interne est la suivante :

	2009	2010	2011
Part des attributions en mutation interne	11,7 %	11,67 %	10 %

Conformément aux dispositions de la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (article L. 442-3-1 du CCH), la société a recensé les logements en situation de sous-occupation.

A court terme, France Loire projette la mise au point d'un guide d'information destiné à ses locataires qui traitera des possibilités de parcours résidentiel au sein de son parc de logement (mutation interne, accession sociale...).

3.2.2.4 Vacance

Au 31 décembre 2011, les données sont les suivantes :

- le taux de vacance global de 4,36 % (la moyenne régionale Centre se situe à 5,4 %) ;
- le taux de vacance inférieur à 3 mois, hors vacance technique, est de 2 % ;
- le taux de vacance supérieur à 3 mois, hors vacance technique, est de 0,6 % ;
- le taux de vacance technique, qui concerne soit de petits collectifs en zone rurale soit des logements situés sur les sites de rénovation urbaine, est de 1,76 %.

Sur la période 2007-2011, le taux de vacance financière (cf. § 6.2) est passé de 1,94 % à 2,56 %. Toutefois ces taux restent contenus, eu égard aux contextes locaux marqués par des marchés du logement détendus et des conjonctures économiques locales difficiles. France Loire pratique une politique active de commercialisation de ses logements.

3.2.2.5 Réservations

Fin 2011, calculé sur l'ensemble du patrimoine de logements sociaux familiaux, les réservations de logements se présentent ainsi :

Réservataires	préfets	villes	CIL/employeurs	Autres	Non réservés
Pourcentage	24,86 %	14,61 %	5,16 %	0,05%	55,33 %

Calculé sur le parc de logements soumis par la réglementation aux réservations préfectorales, le taux de réservation préfectorale de logements destinés aux ménages défavorisés est de 26,68 %. A la date du contrôle (juillet 2012), la convention de réservation préfectorale instituée par le décret n° 2011-176 du 15 février 2011 (R. 441-5 du CCH) a été signée dans les départements où la société a du patrimoine à l'exception de ceux de la Creuse et du Loiret où elle est en cours de signature.

La part de logements non réservés dont dispose la société est importante (55,33 %).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

3.2.2.6 Accords collectifs

Sur la période de contrôle (2007-2011), la société a largement dépassé les objectifs de relogement⁶ :

2007		2008		2009		2010		2011	
objectif	résultat								
18	17	18	22	24	46	24	50	24	46

En 2011, 19 relogements de personnes en situation d'hébergement dans des établissements de transition ont été réalisés.

3.2.2.7 DALO

Sur la période 2009 à 2011, la société a procédé à 30 relogements DALO :

	2009	2010	2011
Nombre de relogements DALO	10	8	12

3.2.3 Gestion des attributions

Ce sont les attachés commerciaux des agences qui gèrent le processus d'instruction des demandes avant le passage en commission d'attribution. A l'annonce d'une prochaine libération de logement ils sollicitent, s'il y a lieu, le réservataire.

La société a mis en place une commission d'attribution des logements par agence, soit 6 au total. Le règlement intérieur des CAL, régulièrement mis à jour, n'appelle pas de remarque particulière.

Les réunions de la CAL se tiennent à Bourges. S'agissant du patrimoine localisé dans le Cher, les membres de la CAL sont physiquement présents à la réunion. S'agissant du patrimoine situé dans les autres départements, 2 membres de la CAL sont présents physiquement à la réunion (le directeur de la gestion locative et le représentant des locataires au conseil d'administration de la société), les autres membres de la CAL participent à la réunion par conférence téléphonique. Cette organisation a été mise en place en raison de la dispersion géographique du patrimoine géré. L'attention de la société est attirée sur le fait qu'actuellement, la possibilité d'organiser une commission dématérialisée n'est pas prévue par les textes.

Les CAL se réunissent une fois par semaine. Sur la période 2007-2011 elles ont attribué, en moyenne, 1 790 logements par an. Compte tenu du contexte de détente du marché local du logement, les CAL ne sont pas en mesure d'examiner systématiquement trois demandes par logement vacant à attribuer.

Le contrôle des attributions a porté sur 40 dossiers de 2011. Ce contrôle n'a pas fait apparaître de dépassement de plafond de ressources. Les réunions des commissions font l'objet de comptes rendus. Les dossiers sont bien tenus.

Chaque année, la société présente au conseil d'administration un bilan d'activité des commissions d'attribution. Les données suivantes traduisent le caractère social des ménages accueillis dans le parc.

	2007	2008	2009	2010	2011
Familles monoparentales	29,13 %	31,52 %	30,44 %	31 %	29 %
Taux de revenus inférieurs à 60 %	79,49 %	78,58 %	77,96 %	75 %	72,29 %

Au titre de l'année 2011, 16 attributions ont été réalisées en application d'une dérogation aux plafonds de ressources.

⁶ Dans les départements de la Creuse et du Loir et Cher, il n'a pas été établi d'accord collectif.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

La société renseigne l'enquête annuelle sur les attributions prescrite par le CCH et l'adresse aux services de l'Etat. Ceux-ci sont, par ailleurs, informés des dates de réunion des commissions d'attribution et destinataires des comptes rendus.

Les contrats de location signés par la société sont accompagnés des annexes réglementaires (dossier de diagnostic technique, information sur les modalités de réception des services de télévision).

Obs 1 : Le contrat de location contient une clause abusive.

En cas de retard dans le paiement des mensualités, l'article 1-4 des conditions générales du contrat de location établi par la société prévoit, « ...qu'à compter de la mise en demeure de payer, le locataire paye à la société une pénalité correspondant à la valeur de 2 envois en recommandé, cumulable autant de fois qu'il y aura d'échéances impayées ». Or, la commission des clauses abusives considère une telle clause comme abusive du fait qu'elle est « source de déséquilibre contractuel au détriment du consommateur » compte tenu de « l'absence de réciprocité en cas de manquement du bailleur » (recommandation n°2000-01 concernant les contrats de location de locaux à usage d'habitation article 32 - BOCCRF du 22 juin 2000). La société est donc invitée à supprimer cette clause dans les contrats de location.

3.3 LOYERS ET CHARGES

3.3.1 Loyers

Les hausses de loyers pratiquées par la société sont les suivantes :

	2008	2009	2010	2011	2012
Recommandations gouvernementales	2,7 %	2,38 %	1 %	1,1 %	1,90 %
France Loire	2 %	1,75%	1,5 %	1 %	1,45 %

Au 1^{er} janvier 2012, le loyer moyen est de 4,99 €/m² de surface habitable et de 3,17 €/m² de surface corrigée, la moyenne régionale Centre étant de 2,99 €/m²/SC, et de 5,28 €/m² de surface utile. La marge potentielle d'augmentation est de l'ordre de 8 %.

La société ne pratique pas de loyer à la relocation. Excepté dans les zones rurales où le marché du logement est très détendu, les loyers pratiqués sont proches du prix plafond autorisé par les conventions APL.

Obs 2 : La société ne mentionne pas sur la quittance de chaque locataire le montant du loyer maximal applicable à son logement.

Il s'agit d'une obligation qui s'impose aux bailleurs sociaux en application de l'article R. 445-13 du CCH.

3.3.2 Surloyer

Les logements situés en ZUS et ZRR bénéficient d'un régime de dérogation au SLS. A partir du 1^{er} janvier 2009, la société a appliqué le nouveau barème de calcul du SLS mais en pratiquant sur l'agglomération de Bourges une valeur de SLR à 0,25%. Avec l'entrée en vigueur de la CUS, un barème identique dérogatoire au barème national a été mis en place, en zones B1, B2 et C. Au titre de l'année 2011, 109 ménages ont été soumis au SLS, auxquels s'ajoutent trois ménages soumis au SLS pour non réponse.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos
Obs 1

La pénalité instituée dans le contrat de location en cas de retard dans le paiement des loyers est analysée comme une clause pénale échappant à la prohibition des amendes édictées par la loi (article 4 de la loi du 6 juillet 1989). En effet, cette clause vise à fournir une garantie contractuelle de bonne exécution du contrat et évalue forfaitairement et de façon non excessive, à l'avance, la réparation du dommage que causerait son inexécution. Elle a été également approuvée par le Conseil de Concertation Locative de France Loire.

La société prend note néanmoins de l'observation de la Miilos, et décide en conséquence de ne plus appliquer cette clause à compter du 1^{er} janvier 2013.

Il est pris note de la décision de la société de ne plus appliquer cette clause à partir du 1er Janvier 2013.

Obs 2

La société se rapprochera de son prestataire informatique (la société SOPRA) et engagera en 2013 une action spécifique au niveau de son système d'information pour automatiser l'inscription du loyer maximal dans les quittances de chaque locataire.

Observation confirmée.

Il est pris note de la volonté affichée de la société de se mettre en conformité avec la réglementation applicable.

La réponse de la société mérite cependant d'être clarifiée et précisée en ce qui concerne l'échéance opérationnelle.

3.3.3 Charges

Obs 3 : Les provisions pour charges afférentes à quelques groupes sont élevées.

Les groupes dont les provisionnements ont des ratios compris entre 1,44 et 1,27 sont les suivants :

Groupes	Communes	Nombre logements	Ratio provisions/ charges réelles totales	ratio chauffage	ratio ascenseur	Ratio eau
ORVL	Orval	92	1,44	0	0	0
CHET	Montluçon	7	1,41	0	0	1,78
TCHA	Vierzon	225	1,32	1,61	1,10	1,37
SABL	Foecy	32	1,36	0	0	1,34
BLVU	Vierzon	70	1,28	1,77	0	1,31
LADA	Ladapeyre	6	1,27	1,60	0	0,97

Sur le groupe CHET, la hausse anormale de provision pour eau froide provient d'une fuite de robinets non détectée en amont et d'un dysfonctionnement de compteur. Concernant le groupe SABL, la société était en attente d'une année de référence complète pour pouvoir fixer définitivement le niveau de consommation réelle d'eau froide.

Les prévisions de provision pour le chauffage sont calculées à partir de données (DJU Degré-jour) transmises par Météo France. Pour éviter de calculer des provisions de charges excessives de certains groupes, la société a passé un contrat fin 2010 avec un nouvel exploitant DALKIA. Ce nouveau partenariat devrait permettre à la société d'obtenir des gains sur la consommation des combustibles.

Obs 4 : Quelques groupes d'immeubles présentent un coût au mètre carré supérieur aux ratios publiés annuellement par l'observatoire USH.

Les groupes dont les coûts au mètre carré sont supérieurs aux ratios publiés par l'Observatoire des charges sont les suivants :

Groupes	Communes	Nombre de logements	Coût chauffage €/m ²	Coût Eau froide €/ m ²	Coût total €/m ²
SATP	St Satur	16	15,44	2,74	27,90
BRIO	Vierzon	40	6,53	6,34	25,71
ALLE	Vierzon	52	5,63	8,82	24,92

Le groupe SATP dans le commune de St Saturnin a un coût total/m² de 27,90 € légèrement supérieur à la médiane hors Ile-de-france (23,34 €) calculée par l'observatoire USH en 2010. Ce surcoût peut s'expliquer en partie par une charge répartie sur un nombre de logements plus petit (16). Ainsi, le groupe GARCO qui est constitué de 64 logements a un ratio (19,77 €) nettement inférieur à la médiane.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Obs 3

6 groupes immobiliers sur 419 gérés présentent des ratios de provisionnement par rapport aux charges locatives constatées, compris entre 1,27 et 1,44.

Deux postes sont à l'origine de ces écarts :

Le chauffage : les niveaux de provisions sont basés sur des statistiques correspondant à un hiver rigoureux, afin de ne pas mettre en difficulté les locataires lors de la régularisation des charges locatives. Grâce à ce principe, les provisions appelées en 2010 se sont révélées du même niveau que les charges facturées.

En 2011, les conditions climatiques ont été inférieures de 30% à celles d'un hiver moyen (sur la base des « degrés-jours-unifiés » trentenaires de Météoclim). D'autre part, le nouveau contrat de chauffage signé avec la société Dalkia fin 2010 sur les sites du Clos du Roy et de Tunnel Château à Vierzon, a permis d'économiser environ 20% sur le coût du combustible. Cet impact n'a été mesuré qu'après la saison de chauffage dans la facture d'intéressement de l'exploitant, c'est-à-dire en mars 2012.

L'eau : ce poste dépend directement des consommations individuelles et est difficile à appréhender, notamment lors des entrées de nouveaux locataires.

Sur le programme de Montluçon CHET, la régularisation fortement créditrice d'un locataire (sur 6 logements) explique le ratio de 1,78.

Obs 4

Cela concerne 3 groupes sur 419 : SATP, BRIO et ALLE.

Le groupe SATP à St-Satur est composé de logements de petites tailles (57 m² en moyenne), ce qui explique qu'il se positionne en dépassement de 19% par rapport à la médiane.

Il est pris note des compléments d'information fournis par la société.

Il est pris note des compléments d'information fournis par la société, et de sa décision d'engager une réflexion complémentaire sur les programmes BRIO et ALLE à Vierzon.

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

Les programmes BRIO et ALLE à Vierzon, affichant respectivement des écarts de 10% et de 7% par rapport à la médiane, restent proches de la norme, mais feront l'objet sur l'exercice 2013 d'une analyse spécifique pour vérifier les possibilités d'optimisation des coûts, poste par poste.

3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

L'évolution des impayés sur la période 2007/2011 est la suivante :

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Locataires simples (c/4111)	3163	3090	3361	3333	3548
Créances douteuses (c/416)	3469	3158	3224	3156	3178
Admission en non valeur (c/654)	694	559	481	458	402
Montant des impayés (c/4111+c/416+c/654+c/7714)	7310	6796	7048	6922	7110
En % des loyers et charges	14,86%	13,53%	13,32%	12,85%	13,17%

Au sein de la direction de gestion immobilière de Bourges, le service contentieux/recouvrement comprend une conseillère sociale disposant d'une compétence territoriale pour les cinq agences de la société et deux chargés de recouvrement pour le suivi des locataires présents. Le suivi des locataires partis (dette supérieure à 1 an) a été centralisé à l'agence de Vierzon.

Les taux d'impayés mesurés par le ratio créances locatives/loyers+charges récupérées sont légèrement supérieurs à la médiane SAHLM province 2010 (11,70 %). Cependant, si l'on neutralise l'impact du quittancement du mois de décembre, le taux d'impayé s'améliore et se rapproche de la médiane.

Afin d'améliorer le taux de recouvrement, la société a mis en place une cellule spécialisée à Vierzon pour le suivi des locataires partis et le transfert des relances sur un centre de services clients.

La présentation des admissions en non valeur (ANV) au conseil d'administration fait l'objet d'un rapport très détaillé sur les actions de recouvrement mises en œuvre. Le montant des ANV décroît sur la période étudiée en moyenne de 14,50 %. Une partie des ANV est confiée à une société de recouvrement (A titre d'exemple, 241 k€ en 2001).

3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Les activités de gestion locative et de gestion de proximité (contacts locataires, mise à disposition du logement, entretien ménager, maintenance des équipements...) font l'objet d'une « Charte qualité de service » certifiée par le bureau Véritas. En amont, un référentiel des procédures, y compris en situation d'astreinte, a été constitué. La mise en œuvre des engagements du service rendu aux locataires est évaluée régulièrement.

3.5.1 Gestion de proximité

Les activités de gestion locative et de gestion de proximité s'exercent au sein des agences et des antennes d'agence. Les attachés commerciaux sont chargés de la gestion locative : demande, suivi, départ du locataire. Les gérants immobiliers assurent l'aspect technique : état des lieux, mise en œuvre du plan triennal d'entretien courant et de gros entretien. Ils sont également des référents techniques pour les gardiens.

La société compte 25 gardiens et 13 employés d'immeuble. Les gardiens sont chargés de l'entretien des parties communes et de la gestion des ordures ménagères. Ils réalisent les états des lieux pour les logements collectifs. Interlocuteurs privilégiés des locataires, ils interviennent en premier ressort dans le processus de traitement des réclamations ; les loges sont informatisées.

Sur la période de contrôle, France Loire a mis en place un « plan d'entretien propreté » et créé une fonction de « chargé de mission propreté ». Les gardiens et employés d'immeuble ont reçu des formations. L'entretien ménager, qu'il soit réalisé par les salariés ou par les prestataires, fait régulièrement l'objet d'une évaluation.

S'agissant des demandes locatives et des réclamations, la société a créé un centre de « service client » qui gère l'accueil physique (à Bourges) et téléphonique. De plus, grâce aux dispositifs internes mis au point, la traçabilité des demandes et des actions engagées est assurée.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

3.5.2 Relations avec les locataires

Le plan de concertation locative a été révisé en liaison avec les représentants des locataires. Un quatrième plan établi pour la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2015 a été signé le 29 juin 2011 entre France Loire et 4 associations de locataires.

Sur la période 2007-2011, le conseil de concertation locative a été réuni à plusieurs reprises chaque année. Chaque réunion fait l'objet d'un compte rendu. Des rencontres avec les amicales des locataires sont également organisées.

Les locataires sont destinataires de documents d'information ayant pour thème :

- l'entretien et les réparations dans le logement : « Qui fait quoi dans mon logement ? » ;
- les relations de voisinage : « Bien chez moi, bien avec mes voisins ! »
- les économies et l'écologie dans le logement : « L'éco-habitant France Loire » ;
- les engagements pris par la société au titre de la qualité de service : « Charte qualité de service ».

Une enquête triennale de mesure de satisfaction des locataires est réalisée en lien avec l'association régionale USH de la région Centre. De l'enquête réalisée fin 2010, il ressort une note globale de satisfaction de 7,4/10 (contre 7,3 en 2007). La société est confirmée dans ses points forts (accueil, information...). Les locataires sont satisfaits de la propreté des parties communes et des extérieurs, du fonctionnement des équipements collectifs et du traitement des demandes administratives.

3.5.3 Accompagnement social à l'entrée dans le logement

En interne, France Loire emploie une conseillère sociale. La société s'appuie sur les compétences locales. L'accompagnement pour l'accès au logement est fonction du niveau de prise en charge des FSL départementaux, de la disponibilité et de la solidité financière des associations.

Dans le Loiret, le Cher et l'Allier, la société loue des logements à des associations d'insertion par le logement qui procèdent, le moment venu, au transfert du bail locatif à la personne accompagnée, ainsi en 2011 :

	Loiret	Cher	Allier
Contrats en cours en 2011	1	2	2
Nouveaux contrats	2	0	0
Transfert de bail durant l'année	2	1	0

Les aides et les garanties financières pour l'accès au logement concernent le dépôt de garantie :

	Garanties loca pass ⁷	Garantie FSL accès ⁸	Prise en charge du dépôt de garantie par le FSL	« mesure » d'accompagnement ASLL
Soutiens pour l'accès au logement en 2011	834	196	258	33

⁷ Caution solidaire gratuite donnée au bailleur pendant une durée de 3 ans à compter de l'entrée dans les lieux du locataire, qui peut couvrir jusqu'à 18 mensualités de loyers et charges.

⁸ Peut prendre les formes suivantes : cautionnement pour l'accès au logement, prêt pour le dépôt de garantie, frais de déménagement.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

L'accompagnement des personnes à l'entrée dans le logement s'est traduit, en 2011, par 33 « mesures d'accompagnement ASLL » dont 30 dans le département du Cher et 3 dans celui de l'Allier. Mais il est à noter que dans le département du Loiret, les services départementaux ne tenant pas de comptabilisation par bailleur des mesures mises en place, il n'a pas été produit de bilan quantitatif.

Par ailleurs, France Loire a conclu des conventions avec les unions départementales des associations familiales (UDAF) du Cher et de l'Allier dans le cadre desquelles l'UDAF intervient en qualité de prestataire de services pour l'orientation des ménages et la médiation.

Dans le Loiret, le Cher et l'Allier, France Loire a initié des « Rencontres de l'action sociale » sous la forme d'une demi-journée d'échange d'informations chaque année, à l'intention de l'ensemble des interlocuteurs locaux de l'action sociale (travailleurs sociaux départementaux, MSA, CAF, services de l'Etat...) afin de renforcer le partenariat et l'action au quotidien.

3.5.4 Engagements de qualité de service en ZUS

La société avait signé avec l'Etat des conventions relatives à l'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires en contrepartie de l'abattement de TFPB en ZUS. Ces engagements ont été repris par la CUS, la société fournit le bilan des actions engagées sur les sites. Les ZUS Le Clos du Roy à Vierzon (Cher) et Les Ailes à Vichy (Allier) ont notamment bénéficié de la création d'une antenne de proximité, d'actions d'amélioration de la gestion des ordures ménagères et de renforcement du lien social.

3.5.5 Contrats urbain de cohésion sociale (CUCS)

France Loire est concerné par le CUCS de Bourges (Cher) au sein duquel le quartier du Val d'Auron (5 249 habitants, 531 logements gérés par la société) est inscrit comme site prioritaire. L'organisme est également partie prenante du CUCS de Vierzon (Cher) pour le site Le Clos du Roy (301 logements gérés).

3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

La population logée présente des caractéristiques sociales proches des moyennes régionales. France Loire doit faire face à un taux de rotation élevé de ses locataires mais réussit à limiter la vacance de logements grâce notamment à une politique de commercialisation et de gestion de proximité dynamique. La gestion des attributions a fait l'objet d'un guide d'information destiné aux demandeurs de logement. Cette activité est menée par la direction du siège et les agences dans des conditions satisfaisantes.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

4.1.1 Logements locatifs familiaux

Au 31 décembre 2011, la société gère 9 852 logements locatifs sociaux familiaux, dont 4 196 (42,59 %) de type individuel. Ce parc, réparti sur 460 groupes immobiliers, compte 4 518 (45,85 %) grands logements (4 pièces ou plus). Il a pour caractéristique d'être diversifié : situé dans des zones rurales et urbaines, parfois sur des sites denses.

Fin 2011, le parc de logements est conventionné à 92,4 % à l'APL ; ce taux doit augmenter prochainement car 65 logements, en travaux d'acquisition amélioration ou en attente de régulation cadastrale, vont faire l'objet d'une convention APL. L'âge moyen du patrimoine est de 29 ans.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

La répartition du parc de logements sociaux familiaux par types de financement est la suivante :

Logements conventionnés					Logements non conventionnés				
PLAI PLATS	HLM	PLA	PLUS	PLS PCL	Total	PLI	Divers	Total	Total
342	2 680	5 320	615	148	9 105	653	94	747	9 852
3,47%	27,2 %	54 %	6,24 %	1,50 %	92,4 %	6,62 %	0,95 %	7,6 %	100%

Le patrimoine est localisé sur trois régions, il se situe principalement dans les départements du Cher, du Loiret et de l'Allier :

Région	Centre			Auvergne	Limousin	Total	
Département	Loiret	Cher	Loir et Cher	Indre et Loire	Allier	Creuse	
Logts familiaux	1 584	5 268	68	55	2 492	385	9 852

Des logements sont situés sur des territoires rencontrant des difficultés particulières : ZRR, ZUS, site ANRU :

Type de territoire	ZRR	ZUS	Site ANRU
Logts familiaux	3 477	545	202

France Loire gère également 6 780 garages et parkings ainsi que 70 commerces ou bureaux.

4.1.2 Logements-foyers

Par ailleurs, la société possède 18 logements-foyers (soit 522 équivalents-logements) situés principalement dans le Cher et l'Allier, gérés par des associations ou des services sociaux des villes. Ils accueillent les activités suivantes :

Hébergement pour personnes âgées EHPA	Hébergement pour personnes âgées dépendantes EHPAD	Foyer handicapés adultes	Foyer travailleurs handicapés	Foyer jeunes travailleurs
7	4	4	2	1

Les conventions de location liant France Loire et les gestionnaires ont été révisées récemment et de nouvelles conventions ont été signées.

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

La société dispose d'un plan stratégique de patrimoine (PSP), réalisé en interne en 2008 et ajusté chaque année, et d'un plan pluriannuel d'entretien.

Les diagnostics de performance énergétique ont été réalisés : 3 320 logements (32 % du parc) sont classés en E, F ou G.

Les diagnostics patrimoniaux et énergétiques ont permis de classer les groupes immobiliers :

- 83 % du patrimoine allie bonne attractivité et bâti de bon niveau ;
- 25 % du patrimoine relève de la gestion courante et 19 % d'un entretien soutenu ;
- 11 % du patrimoine est positionné en réhabilitation ;
- 9 % du patrimoine (1 569 logements) nécessite une réflexion quant à son devenir (maintien en l'état, réhabilitation, démolition avec ou sans reconstruction, vente) ;
- 6 immeubles collectifs (126 logements) sont concernés par des décisions de désinvestissement (démolition, vente).

Le plan de développement du patrimoine adopté par le conseil d'administration prévoit la production de 690 logements sur la période de la CUS 2011-2016, soit entre 100 et 150 logements nouveaux par an. Les nouvelles constructions sont réalisées en BBC (RT 2012).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

S'agissant des logements foyers, la société s'engage à réaliser de nouveaux établissements à hauteur de 140 logements sur cette même période.

Le programme d'amélioration énergétique prévoit, sur la période de la CUS, des travaux représentant une enveloppe budgétaire annuelle de l'ordre de 3 000 k€.

En 2012, France Loire procède à une révision du plan stratégique de patrimoine actuel, en vue d'une présentation au conseil d'administration en fin d'année. L'objectif est de disposer de diagnostics patrimoniaux et territoriaux plus précis qui permettront au conseil d'administration d'adapter la stratégie aux contextes actuels, tout en restant dans un volume identique de production de logements.

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

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

Sur la période 2007-2011 :

- 349 logements sociaux familiaux ont été mis en service (248 PLUS, 43 PLS, 58 PLAI), soit en moyenne 70 logements par an, dont 178 logements individuels (51 %) et 171 logements collectifs (49 %) ;

Le prix de revient final total HT par m² de SH, des logements mis en service entre 2007 et 2010 (soit 175 logements dont 6 réalisés en acquisition-amélioration), est le suivant :

	En construction neuve	En acquisition-amélioration
Le moins élevé	995 €	878 €
Le plus élevé	1 386 €	3 056 €
En moyenne	1 237,89 €	1 591,9 €

- 576 logements ont été achetés à des bailleurs sociaux dans les départements de la Creuse, de l'Allier et du Cher ;
- 136 logements ont été démolis sur le site Le Clos du Roy à Vierzon (Cher).

Sur cette période, la société a, par ailleurs, construit 2 logements-foyers : un EHPAD (27 logements) et un FJT (36 logements).

Entre 2012 et 2014, un total de 465 logements (soit une moyenne de 155 par an) seront mis en service, dont 258 collectifs (55 %) et 207 individuels (45 %). En 2012, France Loire assurera la livraison d'un centre d'hébergement d'urgence (6 chambres) et d'un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (6 logements) à Orléans ainsi que d'un EHPAD (27 équivalents-logements) dans l'Allier.

Sur cette même période 2012-2014, 150 logements seront démolis. Il s'agit, soit de petits immeubles collectifs implantés en zone rurale dont les logements sont refusés par les demandeurs de logement qui préfèrent un logement individuel, soit de logements situés sur un territoire en rénovation urbaine.

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

La société s'appuie sur ses moyens propres, - la direction du développement de la société comprend 7 personnes - et sur ceux du GIE Arcade Services qui réalise les opérations plus complexes. Les projets sont examinés et suivis par un comité d'investissement.

La société a réalisé, en qualité de maître d'ouvrage délégué désigné par l'association Saint-François à Bourges, une maison-relais livrée début 2012.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.4 MAINTENANCE DU PARC

4.4.1 Réhabilitations, rénovation urbaine

4.4.1.1 Données générales

Ce sont les agences de proximité qui lancent et suivent les travaux de gros entretien (ravalement, changement de menuiseries...), en liaison avec la direction technique du patrimoine. Cette direction compte 6 personnes dont récemment un ingénieur chargé du suivi du programme d'amélioration énergétique.

Sur la période 2007-2011, la société a réhabilité 2 414 logements

Les immeubles concernés par le programme d'amélioration énergétique font l'objet d'un diagnostic approfondi préalable et d'une validation par le comité d'investissement de la société.

4.4.1.2 Actions de rénovation urbaine dans certains quartiers

Certains quartiers font l'objet d'un suivi particulier, en termes de travaux et de dispositifs locaux de rénovation urbaine dans lesquels France Loire s'est engagée. Comme indiqué plus haut (cf. § 3.5.4 et 3.5.5) la restauration des sites est accompagnée d'actions de proximité.

4.4.1.2.1 Orléans (Loiret), résidence Dauphine

Le site n'est ni en ZUS, ni en ANRU. Le quartier compte un total de 602 logements (PLI) construits dans les années 60, ancien patrimoine de la SA Berry Sologne, géré par France Loire depuis 2004. Cet ensemble immobilier fait l'objet d'une remise à niveau.

Jusqu'en 2011 inclus, France Loire a investi un montant de 12 211 732 € de travaux de réhabilitation (bâti et parties communes) et de rénovation des logements. La société prévoit de réaliser, jusqu'en 2019 7 626 742 € de travaux supplémentaires consacrés aux rénovations de logements, aux résidentialisations et à des aménagements de la voirie. La part de fonds propres est de 47 %.

La rénovation urbaine de ce site a fait l'objet d'un protocole d'accord entre la ville d'Orléans et France Loire qui porte notamment sur : des régularisations foncières entre la ville et la société, la démolition de 20 logements, la requalification des voiries et des futurs espaces publics.... Pour sa part, la ville va procéder à des travaux de desserrement du site et de reconstruction d'équipements collectifs.

4.4.1.2.2 Saint-Amand-Montrond, Le Vernet (Cher) :

Ce patrimoine qui se compose de 620 logements collectifs et individuels n'est ni en ZUS ni en ANRU. Le quartier n'est pas attractif, les habitants connaissent des difficultés économiques et sociales. Une réhabilitation avait eu lieu dans les années 90.

La rénovation urbaine du quartier est menée par la société en partenariat avec l'Etat, la communauté de communes, le conseil général, le conseil régional. Le programme porte sur des démolitions et des reconstructions de logement, la collecte enterrée des ordures ménagères, des travaux de réhabilitation et de résidentialisation ainsi que des aménagements de voirie.

Le montant des dépenses engagées jusqu'alors est de 1 504 741 €. A partir de 2012, la société prévoit un montant d'engagement de 2 472 127 €. La part de fonds propres est de 23,56 %.

4.4.1.2.3 Vierzon, Le Clos du Roy (Cher) :

Sur ce site en ZUS, France Loire gère 301 logements. Entre 2007 et 2012, 168 logements ont été démolis. Des travaux de réhabilitation et de résidentialisation d'un montant total de 1 292 658 € ont été réalisés. Ce type de travaux se poursuit, l'engagement envisagé jusqu'en 2014 est de 1 524 905 €.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.4.1.2.4 Les Ailes à Vichy (Allier)

395 logements situés en bordure du site ANRU ont été acquis à la société Logivie en 2009. Le montant des travaux à réaliser jusqu'à fin 2012 s'élève à 1 650 397 €.

4.4.1.2.5 Bourges, le Val d'Auron (Cher)

Le quartier n'est ni en ZUS ni en ANRU, France Loire y gère 531 logements. Sur la période 2008-2011, des travaux de réhabilitation (menuiseries, travaux d'étanchéité, remplacement des bardages et peinture des façades) ont été réalisés sur le groupe Jardins d'Alice pour un coût de 11 772,44 € au logement.

4.4.2 Logements-foyers

Ce patrimoine fait l'objet d'un suivi régulier. France Loire organise une réunion annuelle avec chacun des gestionnaires d'établissement. La rencontre et la visite donnent lieu à la mise à jour du plan d'entretien de la structure et à la vérification de la réalisation des contrôles des équipements de sécurité et des ascenseurs. Au quotidien, les relations avec les gestionnaires sont assurées par un salarié de France Loire. Les DPE des logements-foyers ont été faits.

4.4.3 Suivi des ascenseurs

France Loire dispose d'un parc de 113 ascenseurs. La maintenance est assurée par un prestataire unique. Les mises aux normes de sécurité dont l'échéance a été fixée au 31 décembre 2010 ainsi qu'une partie de celles qui concernent l'échéance du 3 juillet 2013 ont été réalisées.

Le contrôle technique périodique obligatoire des ascenseurs portant sur l'état de fonctionnement des appareils et sur la sécurité des personnes, créé par la loi n° 2003-590 du 2 juillet 2003 urbanisme et habitat (art. L. 125-2-3 et R. 125-2-4 du CCH), a été effectué.

4.4.4 Repérage amiante

Les immeubles concernés ont fait l'objet d'un repérage étendu conformément aux dispositions du décret n° 2001-840 du 13 septembre 2001.

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

Sur la période étudiée, la société a procédé à 561 cessions pour un montant total de 19 767 k€ avec une plus-value de 10 456 k€. Ces ventes se décomposent de la manière suivante :

- 4 125 k€ au titre de la vente en bloc auprès d'un bailleur social (22 pavillons, 78 appartements) ;
- 5 657 k€ représentant la cession de 5 foyers dont une résidence pour personnes âgées (64 maisons), 2 foyers-logements (111 studios) , une MAPAD (100 chambres) et un foyer de personnes âgées (66 logements) ;
- 9 985 k€ afférent à des acquisitions faites par des locataires (120 logements) sur des logements occupés et des tiers concernant les logements vacants.

La société cible ses ventes en priorité sur les collectifs déjà en copropriété, les logements individuels de plus de 10 ans et ceux vacants de plus de 3 mois.

Après avoir procédé aux diligences nécessaires, aucune anomalie n'a été constatée concernant la publicité, le respect des normes d'habitabilité prévues par l'art R 443-11 du CCH et la demande de l'avis à France Domaine pour les évaluations. Par ailleurs, figuraient dans les annexes de l'avant-contrat ou acte de vente, toutes les pièces du DDT (dossier de diagnostic technique).

4.6 AUTRES ACTIVITES

France Loire concourt au développement d'une activité d'accession sociale à la propriété grâce à sa filiale La Ruche Habitat.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

Depuis plusieurs années, la société France Loire met en œuvre, avec efficacité, les choix stratégiques exposés dans sa convention d'utilité sociale et qui reposent sur des axes d'action différenciés : le développement de l'offre de logements tant familiaux qu'en logement-foyer, vente aux locataires, accession sociale à la propriété, continuité d'une politique d'entretien renforcé du patrimoine. De plus, en partenariat avec les collectivités territoriales, la société procède au traitement de rénovation urbaine de certains quartiers situés sur son territoire d'implantation.

5. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

5.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Globalement la société dispose d'un personnel compétent pour gérer la tenue et le suivi de la comptabilité.

Au 31 décembre 2011, la société gère 18 logements-foyers. Sur un échantillon comprenant le FHA (Foyer handicapés adultes) géré par l'association « Gîte et Amitié » à Bourges et l'EHPA « parc des Coupances » à Domerat géré par le Syndicat intercommunal de l'Agglomération Montluçonnaise), il est constaté que le calcul, le suivi et l'encaissement de la redevance respectaient les termes de la convention de location.

5.2 ANALYSE FINANCIERE

La formation de l'autofinancement est synthétisé dans le tableau ci-dessous pour la période 2007-2011 :

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Marge sur accession	6	-263	0	2	0
Marge sur prêts	15	7	3	1	0
Loyers	42868	43438	46053	46396	46812
Coût de gestion hors entretien	-8512	-8992	-10007	-10944	-10330
Entretien courant	-426	-303	-344	-308	-479
GE	-3877	-4602	-5385	-5959	-6684
TFPB	-3738	-3600	-3848	-4003	-4341
Flux financier	1175	1514	277	114	476
Flux exceptionnel	-130	-78	266	-8	486
Autres produits d'exploitation	400	675	554	701	563
Pertes créances irrécouvrables	-694	-559	-481	-458	-402
Intérêts opérations locatives	-12602	-13057	-12366	-9988	-10321
Remboursements d'emprunts locatifs	-11435	-8033	-10356	-12254	-12484
Autofinancement net⁹	3047	6147	4365	3292	3298
% du chiffre d'affaires	7,11%	14,14%	9,47%	7,07%	7,03%

L'autofinancement net par rapport au chiffre d'affaires varie de 7,03 % à 14,14 %, soit une moyenne de 8,96 %. Il est inférieur à la médiane des ratios SAHLM de Province (12,05 %). Cette faible rentabilité s'explique par un niveau d'endettement très important (+ de 50 % pour les exercices de 2007 à 2010) et en effort de gros entretien en progression constante sur la période étudiée.

⁹ L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

• **Les produits**

Les loyers ont augmenté en moyenne de 2,50 % par an. Cette hausse résulte essentiellement des revalorisations annuelles et des nouvelles constructions mises en service. La vacance financière de la société a été la suivante sur la période étudiée :

	2007	2008	2009	2010	2011
Pertes financières (en k€) :					
Logements	916	929	1139	1188	1349
Parkings	274	271	242	277	308
Commerces	37	24	66	46	24
Total	1228	1224	1447	1511	1681
Quittancement	46 019	46 913	47 796	48 077	48 772
Taux de vacance (en %)					
Logements	1,94	1,93	2,21	2,29	2,56
Parkings	0,58	0,56	0,47	0,53	0,58
Commerces	0,08	0,05	0,13	0,09	0,05
Taux de vacance financière Total	2,60	2,54	2,81	2,91	3,19

Les produits financiers sont en baisse constante jusqu'en 2010 avec une légère remontée en 2011. Ces revenus financiers sont générés par des placements sur des comptes livret A (5,76 %), des comptes courants rémunérés (7,67 %), des dépôts à terme (69,33 %) et des valeurs mobilières de placement (17,24 %). En 2011, le rendement moyen est de 1,83 %.

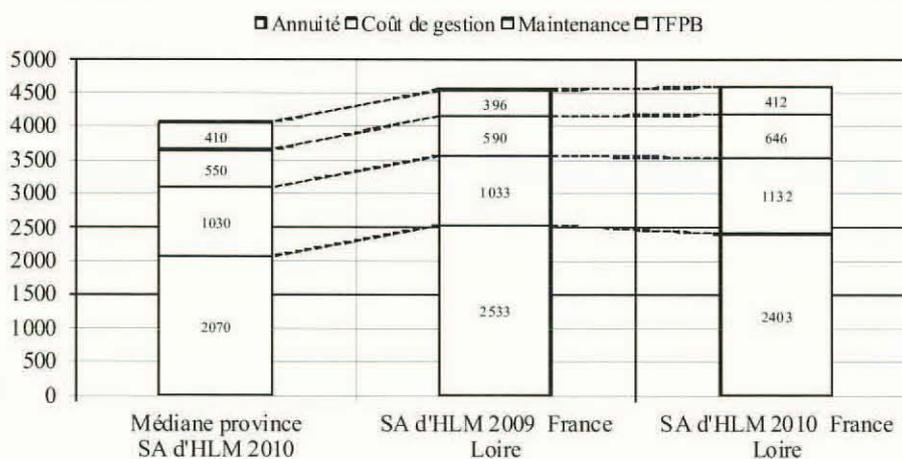
On constate une montée en puissance du dégrèvement d'impôts pour des logements vacants de plus de trois mois et pour les travaux concernant le maintien à domicile de personnes âgées et des handicapées. De 98 k€ en 2007, il atteint 738 k€ en 2011.

0

• **Les charges**

Les principaux postes de charges sont analysés dans le tableau ci-dessous et comparés aux médianes « Boléro »

En €/logement	Médiane province SA d'HLM 2010	SA d'HLM 2009	SA d'HLM 2010
Annuité	2070	2533	2403
Coût de gestion	1030	1033	1132
Maintenance	550	590	646
TFPB	410	396	412



Le poids de la dette par rapport au montant des loyers diminue d'année en année passant de 53,4 % en 2007 à 48,9 % en 2011 mais reste supérieur à la médiane sectorielle SAHLM province (45,29 % en 2010).

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Les coûts de gestion sont maîtrisés. Ils font l'objet d'un reporting mensuel par le contrôleur de gestion sur la consommation des crédits et d'un comparatif avec d'autres organismes de la même strate. Sur la période étudiée, tous les ratios sont inférieurs à la médiane Boléro excepté celui de 2010 qui le dépasse de 10 %.

En 2008, la société avait comme support logistique 3 GIE : Ruche Services, Arcade Services et Arcade Promotion. En 2009, elle a décidé de ne plus avoir recours aux services du GIE Ruche et de recruter les 4 collaborateurs issus de ce même groupement. Le montant de la redevance en 2008 était de 1 279 k€ pour atteindre 852 k€ en 2011.

Le coût de maintenance, soit respectivement 590 €/logt en 2009 et 646 €/logt en 2010, est supérieur à la médiane (550 €/logt). L'entretien et l'adaptation du patrimoine constituent une priorité pour la société notamment pour répondre aux enjeux de maîtrise de l'énergie du grenelle de l'environnement. Deux régies avec deux ouvriers d'entretien permettent d'effectuer des petits travaux d'urgence sur la résidence Dauphine située à Orléans et sur le site de Vierzon.

La charge de TFPB est sensiblement du même niveau que la médiane Boléro province, soit 410 €/logt. En 2011, 84 % du patrimoine était assujéti à la taxe foncière.

- Étude plus particulière des fonds disponibles

L'analyse du haut de bilan, sa structure et son équilibre, est la suivante :

Bilans fonctionnels

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Capitaux propres	62603	73042	81137	89225	96465
Provisions pour risques et charges	5489	5196	4060	3312	3207
<i>Dont PGE</i>	323	369	416	435	505
Amortissements, et provisions (actifs immobilisés)	158969	165585	173554	178170	183731
Dettes financières	294046	296080	294792	290268	302236
Actif immobilisé brut	496823	524214	532738	543280	561259
Fonds de Roulement Net Global	24283	15689	20804	17696	24380
FRNG à terminaison des opérations¹⁰					24290
Stocks (toutes natures)	1004	740	740	786	783
Autres actifs d'exploitation	12228	11774	11894	13976	14714
Provisions d'actif circulant	3683	3231	3197	3150	3204
Dettes d'exploitation	3977	4930	6085	7208	6928
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	5571	4353	3353	4403	5364
Créances diverses (+)	440	544	824	617	1026
Dettes diverses (-)	11983	11503	9858	11502	12211
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-11543	-10958	-9033	-10885	-11185
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	-5972	-6606	-5681	-6482	-5821
Trésorerie nette	30255	22294	26485	24178	30202

¹⁰ Fonds de roulement net global à terminaison : mesure de l'excédent en fin d'exercice des ressources stables de l'organisme (capitaux propres, subventions d'investissement, emprunts...) sur ses emplois stables (immobilisations corporelles et financières essentiellement) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

- **Capitaux propres**

Les capitaux propres progressent en moyenne de 11,40 % par an malgré une baisse tendancielle des résultats. Il est à noter qu'en 2007, la société France Loire a procédé à une augmentation de capital souscrite entièrement par la SA d'HLM Aiguillon Construction, pour un montant de 3 277 k€. Par ailleurs, la provision pour amortissement dérogatoire est passée de 671 k€ à 10 873 k€ afin de combler l'écart entre les amortissements financiers et techniques suite à la réforme de 2005. Enfin, les subventions d'investissements augmentent de 4 % par an.

- **Dettes financières**

La société a procédé en 2007 au réaménagement de 44 % de son encours. Il a porté sur un capital restant dû de 122 675 k€ auquel sont attachés 391 k€ de stocks d'intérêts compensateurs. Ce compactage d'emprunt a permis de diversifier l'encours en le répartissant à 71 % en révisable livret A, 23 % en taux fixe et 6 % en révisable sur fixe+inflation.

La structure de l'encours en 2011 montre que la société emprunte à 75 % sur des livrets A, 20 % à taux fixe, 4 % sur des taux d'intérêts évoluant avec le taux d'inflation et le reste 1 % sur LEP. Le taux actuariel est en moyenne de 3,47 % et la durée résiduelle de 22 années. Il n'existe aucun produit structuré à risque potentiel.

- **Provision pour gros entretien**

La société a choisi de comptabiliser une provision pour gros entretien basée sur un plan triennal de travaux. Les écritures d'amortissement et de reprises sont conformes à la réglementation. Le group Arcade a ajouté une règle supplémentaire pour différencier l'investissement du gros entretien lorsque des travaux immobilisés par nature ne concernent pas l'intégralité d'un programme, leur prix unitaire est inférieur à 1 500 € et la facture inférieure à 15 000 €, cette dépense est considérée comme du gros entretien.

Fonds de roulement net global (FDRNG)

Le FDRNG après avoir décliné sur l'année 2008 et 2010 a retrouvé en 2011 le même niveau qu'en 2007, soit 24 000 k€. Il représente entre 2,61 et 4,29 mois de dépenses mensuelles. A titre de comparaison, la médiane pour la province en 2010 était de 3,90 mois.

Le fonds de roulement hors exploitation dégage en moyenne beaucoup de ressources à court terme pour la société. Elle proviennent en majeure partie du montant élevé des intérêts courus non échus et des dettes restantes à payer sur immobilisations.

La trésorerie nette par rapport aux dépenses mensuelles varie entre 3,34 et 5,35 mois. Elle est supérieure à la médiane qui est de 3,17 mois. Il est à noter que la direction financière et comptable ne s'est pas dotée d'un outil performant pour analyser et suivre la gestion prévisionnelle de la trésorerie.

5.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Le Plan à Moyen terme (PMT) a été établi sur une période de 10 ans (2010-2020) en intégrant les objectifs de la CUS et du PSP. Les hypothèses retenues ont été les suivantes :

- Inflation sur les coûts et les salaires : 2 %
- Augmentation des loyers de 1,25 % en 2012 puis 1,50 % par an et baisse de l'inoccupation de 2,3 % en 2011 à 2 % en 2020
- Taux de placement et livret A : 2,50 %
- Taux avances SCI : 2%
- Taux d'impayés 1 % et de vacance : 2 %
- Livret A constant à : 2,5 %
- Mise de 12 % de fonds propres dans les opérations de construction locative et de 25 % dans les travaux d'entretien immobilisés

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Plan de développement et de démolitions :

En nombre de logements	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Livraisons	18	189	194	125	125	115	115	115	115	115	115
Ventes	29	40	45	50	55	65	85	85	90	90	90
Démolitions			110	71	10	10	10	10	10	10	10
Foyers			27		80		80		80		80

Plan de financement prévisionnel :

En k€	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Loyers	46396	47378	49013	50499	52016	53121	54553	55622	56906	57939	59482
Charges d'entretien global	13601	20339	19008	16930	16104	16511	16833	17151	17268	17302	17661
Remboursement emprunts	12254	12576	11997	12965	13645	14377	15006	15688	15876	16210	15887
Cessions d'actifs	4169	3340	2796	2863	2944	3259	3874	3890	4056	4072	4089
Autofinancement net	3292	1824	3137	2764	2839	2605	2655	2591	2949	3267	4433
Ratio Autofinancement/loyers	7,09%	3,84%	6,40%	5,47%	5,46%	4,90%	4,87%	4,66%	5,18%	5,64%	7,45%
Fons propres investis	5654	4130	4788	4708	4510	4687	4813	4954	4955	4928	5102
Trésorerie	24177	27606	25114	23717	22853	21951	21791	21514	21945	22832	24925
Potentiel financier	10296	5403	4028	2520	1463	520	277	294	888	2165	5093
Fonds de roulement LT	21401	16222	11874	10361	9323	8528	8443	14644	9368	10778	13821

Obs 5 : L'exécution du plan moyen terme fragilise la structure financière de la société compte tenu d'un endettement originel important et d'une maintenance en hausse constante.

Le fonds de roulement net en mois de dépenses représenterait entre 2,34 et 2,96 mois et se situerait en dessous de la moyenne de province (3,90 mois). L'autofinancement net par rapport aux loyers oscillerait entre 4,66 % et 7,45 % soit très inférieur à la médiane du secteur (12,05 %). Par ailleurs le potentiel financier représenterait en fin de période la moitié de celui de début de période.

Les objectifs de vente prévus dans le plan, soit 70 logts/an, sont à comparer à 561 cessions de logements effectués sur la période 2007-2011.

5.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

Compte tenu d'un effort important de maintenance et d'un endettement relativement élevé sur la période 2007-2011, la société dispose d'une faible capacité financière.

La mise en œuvre de son plan prévisionnel à 10 ans, compte tenu d'une activité de promotion en conformité avec les objectifs de la CUS, d'un endettement élevé et d'un effort de maintenance toujours croissant, se traduit par un potentiel financier se réduisant de moitié et un autofinancement net s'affaiblissant (5,38 %).

La réalisation des objectifs de vente conditionne l'équilibre financier de la société compte tenu des investissements prévus au plan à moyen terme.

6. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

6.1 PERIODE A VERIFIER

Le contrôle a porté sur la période 2009 à 2011 pour la cotisation de base et de 2009 à 2011 pour la taxe additionnelle.

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos****Obs 5**

La société a décidé de maintenir un effort de maintenance et d'amélioration élevé, afin de répondre aux besoins du patrimoine et de préserver son attractivité sur des territoires marqués par une faible pression locative. D'autre part, la forte proportion (38%) de logements construits dans les années 80 accentue les besoins techniques sur la période 2010 - 2020. La projection financière des budgets de maintenance sur la durée du PMT reste cependant stable si on la rapporte à l'évolution du parc géré.

Le niveau d'endettement est passé de 65% en 2001 à 50% en 2011 sous l'effet d'une gestion active de la dette. Par ailleurs, il fait l'objet d'un suivi attentif et le recours à l'emprunt est conditionné par le respect du taux d'endettement fixé annuellement lors de l'établissement des budgets. Ce désendettement progressif a pour contrepartie une mobilisation plus importante du potentiel financier.

La société veille également à ce que les enveloppes d'investissements fixées pour chaque exercice soient respectées, garantissant ainsi le respect des mises de fonds propres et du rythme de consommation du potentiel financier prévus au PMT.

L'autofinancement de la société reste faible, en deçà des 6% sur quasiment toute la durée du PMT, et l'équilibre financier de la société est en effet conditionné par les ventes de logements aux locataires. Néanmoins, les

Il est pris note de l'accord de la société sur l'analyse de la Miilos et des compléments d'analyse fournis dans sa réponse.

Réponses de l'organisme

caractéristiques d'âge du patrimoine de la société (développement dans les années 80) amènent une baisse importante de l'endettement en fin de PMT, et donc des perspectives de rétablissement de l'autofinancement au delà de 2018.

Enfin, les niveaux de vente de patrimoine et d'amélioration technique indiqués constituent des données prévisionnelles sur 10 années, annuellement révisées pour assurer les équilibres financiers de l'entreprise.

Nous partageons donc l'analyse financière indiquée dans ce rapport. Nous précisons également que la société prévoit une utilisation de ses ressources afin de remplir pleinement son objet social, au service des locataires et des territoires, et veille avec une attention toute particulière à conserver une structure financière équilibrée et maîtrisée dans le temps

Nouvelles observations de la Miilos

6.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

Aucune anomalie n'a été constatée dans le calcul des taxes de base et des cotisations sur la période contrôlée.

La société n'est pas redevable du prélèvement sur le potentiel financier. La moyenne arithmétique du potentiel financier est de 907 € par logement.

6.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

La société est en règle au regard de ses versements à la CGLLS.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

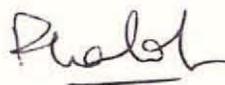
7. CONCLUSION

La société France Loire bénéficie d'une gestion satisfaisante.

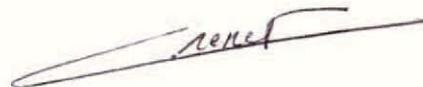
Cependant l'endettement de la société est élevé. D'importants travaux sont nécessaires pour la mise à niveau du parc et son adaptation aux exigences des locataires sur des marchés locatifs peu tendus.

Les perspectives financières de la société sont fragiles et le financement des travaux à réaliser et d'un développement modéré de l'offre nouvelle nécessite la poursuite d'une politique active de vente de patrimoine.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos

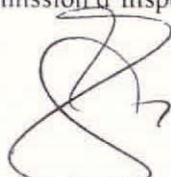


Florence Marlot-Secret



Daniel Grenet

Le chargé de mission d'inspection de la Miilos



Lucien Touzery

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Réponses apportées par M. Laurent Lorrillard,
directeur général de la SA d'HLM France
Loire – 45.

Lettre en date du 4 janvier 2013.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos



Florence Marlot-Secret



Daniel Grenet

Le chargé de mission d'inspection de la
Miilos



Lucien Touzery

