Rapport définitif n° 2012-095 Mai 2013

Société anonyme d'HLM

«Immobilière 3F»

Paris (75)

Document administratif à caractère nominatif dont la diffusion est régie par les articles 2 et 6 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2012-095
IMMOBILIERE 3F – 75

Président : M. Christian Baffy

Directeur général : M. Yves Laffoucrière

Adresse : 159, rue Nationale
75 638 PARIS CEDEX 13

Nombre de logements familiaux gérés : 112945

Nombre de logements familiaux en propriété : 112945

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 2434

Indicateurs	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	5.2	1.17	0.83
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	36.5	46.7	32.3
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	0.2	1.4	1.1
Loyers mensuels (€/m² de surface corrigée)	nd	2.99	3.35
Loyers mensuels (€/m² de surface habitable)	6.2		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	1.96		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	1.99 Quartile : 1	3.93	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	15 Quartile : 3	12.1	
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	17.8 Quartile : 4	12.17	

Présentation générale de l'organisme

La société Immobilière 3F est compétente pour exercer son activité sur l'ensemble du territoire national. Cependant, son patrimoine, qui dépasse les 110 000 logements est situé à 99 % en région parisienne. La société est la structure de tête de l'immobilier social du groupe SOLENDI, qui rassemble plus de 200 000 logements sociaux. La société est très impliquée dans le renouvellement urbain et le développement de l'offre nouvelle de logements sociaux.

Points forts

- Pilotage d'un ensemble très structuré de sociétés HLM actives sur les principaux marchés tendus du territoire national
- Participation active aux projets de renouvellement urbain
- Participation active au développement de l'offre nouvelle de logements sociaux sur le marché tendu de la région parisienne
- Situation financière satisfaisante
- Politique active de vente HLM, dégageant d'importantes plus-values
- Participation active au logement des personnes défavorisées et démunies

Points faibles

- Gestion de proximité et service aux locataires à améliorer sur certains sites
- Insuffisances ponctuelles dans le respect des règles applicables en gestion locative
- Gestion des charges perfectible
- Sites présentant des difficultés sérieuses de gestion de proximité devant faire l'objet d'un suivi attentif

Anomalies ou irrégularités particulières

- Logements non conventionnés loués à des loyers élevés
- Logements loués irrégulièrement à des personnes morales
- Attributions en dépassement des plafonds de ressources et non radiation du fichier des demandeurs
- Diagnostic de performance énergétique non fourni aux locataires
- Équivalences superficielles irrégulières
- Augmentations de loyer supérieures aux maxima réglementaires dans le secteur non conventionné
- Dépassements de plafonds de loyer
- Montant maximum du loyer non indiqué sur la quittance
- Application temporaire d'une modulation de SLS irrégulière
- Contrôles d'accès défectueux dans certaines résidences
- Logements anciens n'offrant pas des garanties suffisantes en termes de confort, d'hygiène et de sécurité

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

Conclusion

La société « Immobilière 3F » pilote un ensemble bien structuré de filiales constituant le pôle immobilier social du groupe Solendi. Le groupe mène une politique active de participation aux projets de renouvellement urbain et de développement de l'offre nouvelle de logements sociaux sur les marchés tendus du territoire national.

Sur le marché tendu de la région parisienne, sur lequel sont situés la quasi-totalité des 110 000 logements d'Immobilière 3F, la société participe activement au logement des personnes à ressources modestes et démunies et à la mise en œuvre du DALO. Ses projets de renouvellement urbain sont pour la plupart bien avancés et le développement soutenu du parc s'appuie sur une situation financière saine et une politique active de vente aux locataires dégageant des ressources importantes.

La gestion d'ensemble de la société est globalement performante. Cependant, la gestion de proximité et le service aux locataires sont à améliorer sur certains sites, et de nombreuses irrégularités et insuffisances ponctuelles dans le respect des normes applicables à la gestion d'un parc locatif social nécessitent la mise en place de correctifs appropriés.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Julien Cira (comptable/financier) et
Nouredine Goual (technique/administratif)
Chargé de mission d'inspection : Lucien Touzery
Précédent rapport Miilos : n° 2007-151 du 23 octobre 2008
Contrôle effectué du 2 juillet 2012 au 7 janvier 2013
Diffusion du rapport définitif : Mai 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° 2012-095
SA D'HLM IMMOBILIERE 3F – 75

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 L'INTEGRATION AU SEIN DU GROUPE SOLENDI 3
2.3 LES RELATIONS INTRA-GROUPE 4
2.4 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT 6
2.5 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE 8
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE 8
3.1 LE CONVENTIONNEMENT DU PARC 8
3.2 OCCUPATION DU PARC 9
3.3 ACCES AU LOGEMENT 12
3.4 LOYERS ET CHARGES 15
3.5 TRAITEMENT DES IMPAYES 18
3.6 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES 20
3.7 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE 23
4. PATRIMOINE 23
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE 23
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE 24
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE 25
4.4 MAINTENANCE DU PARC 27
4.5 VENTE DE PATRIMOINE 27
4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE 28
5. RENOVATION URBAINE 28
6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE 29
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE 29
6.2 ANALYSE FINANCIERE 30
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE 36
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE 38
7. CALCUL DES COTISATIONS CGLLS 38
7.1 PERIODE A VERIFIER 38
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION 38
8. CONCLUSION 40

1. PRÉAMBULE

La Miilos a effectué le contrôle de la SA d'HLM « I3F » 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'Etat 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 d'I3F a été réalisé en 2008. La société bénéficiait d'une gestion d'ensemble satisfaisante et d'une situation financière favorable. Elle s'impliquait fortement dans le développement de l'offre de logements sociaux et dans les projets de renouvellement urbain concernant son patrimoine. Quelques irrégularités et insuffisances ponctuelles étaient cependant signalées, concernant notamment le respect des plafonds de loyers et des plafonds de ressources, la gestion du contingent préfectoral et le respect des accords collectifs départementaux.

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

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

La SA d'HLM « Immobilière 3F » (I3F) est compétente pour exercer son activité sur l'ensemble du territoire national. Elle intervient toutefois principalement en région parisienne où se concentre la quasi totalité de son patrimoine.

Fin 2011, elle possède 112 945 logements familiaux dont :

- 111 972 (soit 99 % du parc total) en Ile-de-France dans les départements de l'Essonne (17 %), du Val de Marne (17 %), de Seine-Saint-Denis (16 %), des Hauts-de-Seine (13 %), des Yvelines (13 %), du Val d'Oise (12 %) et de Paris (11 %) ;

- 973 (moins de 1 % du parc total) en Province dans les départements des Pyrénées-Orientales (345 logts), du Maine-et Loire (315 logts), de l'Oise (185 logts), de Charente-Maritime (65 logts), de l'Hérault (44 logts) et de Loire-Atlantique (19 logts). I3F a décidé en 2012 de se départir d'une partie de ce patrimoine. Les 185 logements situés dans l'Oise ont été vendus en avril 2012 à la SA d'HLM « Picardie Habitat » et la cession des 345 logements situés dans le Languedoc-Roussillon (Pyrénées-Orientales et Hérault) est prévue pour début 2013.

La société est également propriétaire de 2 434 équivalents-logements répartis sur 32 logements-foyers et établissements d'hébergement spécifique. Ces programmes sont localisés en région parisienne à l'exception d'une résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS) construite en 2011 à Perpignan. La gestion patrimoniale de la plupart de ses foyers (24 sur un total de 32) est assurée par la SA d'HLM « Résidences Sociales de France » (RSF) dans l'attente d'une cession pure et simple.

Les 8 établissements qui ne seront pas repris par RSF comprennent notamment des programmes (non conventionnés) à destination de pompiers et gendarmes, ainsi que des opérations particulières en cours de modification (RPA devant être transformée en programme de logements « classiques »).

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

2.2 L'INTEGRATION AU SEIN DU GROUPE SOLENDI

- Situation du groupe 3F en 2009

Le capital de la SA « I3F » s'élevait à 46 552 000 € et l'actionnariat de référence était constitué de quatre collecteurs du 1% logement regroupés au sein d'un pacte : Solendi (45,71 %), le Groupement interprofessionnel pour la participation à l'effort de construction (Gipec : 10, 1 %), Alliance 1% Logement (8,16%) et Astria (5,38 %).

I3F était la société-mère du groupe éponyme comprenant 9[1] « SA d'HM » et une SCP d'HLM (la CLARM). Le groupe était présent dans 12 régions et totalisait plus de 150 000 logements. Outre la société-mère, deux autres SA d'HLM intervenaient également en région parisienne (la Résidence Urbaine de France et Résidences Sociales Ile-de-France (RSIF). Le groupe a donc décidé de spécialiser l'activité de ses filiales compétentes sur ce territoire : le logement familial pour I3F société-mère et sa filiale la RUF (la première prenant en charge les logements situés en région parisienne à l'exception de ceux du département de Seine-et-Marne confiés exclusivement à la RUF) et les logements-foyers et établissements similaires pour RSIF.

Le regroupement du patrimoine « familial » a été achevé en 2009 par le biais de cessions réciproques entre I3F et La RUF. Les opérations de transfert des logements-foyers vers RSIF initiées à partir de 2007 se poursuivaient toujours en 2009.

- L'entrée de la SA d'HLM « Aedificat » au sein du groupe 3F en 2010

Fin 2010, I3F a acquis auprès de Cilgère 94,8% du capital de la société Aedificat (propriétaire en région parisienne de 4 557 logements et de 118 équivalents logements) devenant ainsi son actionnaire de référence.

- Le rapprochement avec le groupe Solendi

La SA « I3F » et le CIL «Solendi » ont décidé en juin 2010 de rassembler leurs filiales immobilières. Ce processus de rapprochement s'est traduit par les opérations successives suivantes :

- en octobre et novembre 2010, une augmentation du capital d'I3F souscrite par Solendi et constituée, d'une part, d'un apport des titres que détient le CIL au sein de la Sadif (d'une valeur nette comptable de 49,8 M€ représentant 79,75% du capital) et, d'autre part, d'un apport en numéraire de 20 M€. Le capital social d'I3F s'élevait après ces opérations à 93 095 627 € et était détenu à 72,9 % par Solendi ;

- en mai et juin 2011, la fusion-absorption de la SADIF par I3F qui a porté le capital de cette dernière à 103 408 363 € et qui en a fait l'actionnaire majoritaire des trois filiales[2] de la SADIF ;

- en septembre 2011, le capital social d'I3F a fait l'objet d'une augmentation supplémentaire en numéraire d'un montant de 5 M€[3] (ouverte à tous les actionnaires) qui l'a porté à 108 498 362 €. Il est détenu à 66,33 % par Solendi.

Suite à ces différentes opérations, I3F se trouve à la tête du pôle immobilier « social » du groupe Solendi qui comprend :

- 14 SA d'HLM dont 2 disposent d'une compétence nationale (I3F société-mère et Résidences Sociales de France[4]), 2 exercent leur activité en région parisienne (Aedificat et La RUF) et 10 en Province (Immobilière Basse Seine, Immobilière Nord-Artois, Immobilière Rhônes-Alpes,

---

[1] Immobilière Basse Seine, Immobilière Nord-Artois, Immobilière Rhônes-Alpes, Immobilière Val de Loire, La RUF, Immobilière Midi-Pyrénées (SA Vallée du Thoré), Jacques Gabriel, RSIF et Immobilière 3F Alsace

[2] La SADIF contrôlait directement trois SA d'HLM situées en Province : Habitations Modernes et Familiales (HMF) en Rhône-Alpes, Azur Provence Habitat (AZH) en PACA et Est Habitat Construction (EHC) en Lorraine.

[3] Cette augmentation a été décidée par le CA de la SA « I3F » le 30 juin 2011 qui avait bénéficié préalablement dans cette perspective d'une délégation de compétence donnée par l'AG des actionnaires le 14 octobre 2010.

[4] Cette filiale d'I3F dont l'activité est dédiée aux logements foyers et établissements d'hébergement spécifique a été créée en 2007 sous la dénomination Résidences Sociales Ile de France.. En 2011, elle a changé de nom pour devenir Résidences Sociales de France et sollicité une extension de compétence à l'ensemble du territoire national. Cette extension a été délivrée par arrêté ministériel en date du 26 avril 2012.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Immobilière Val de Loire, Immobilière Midi-Pyrénées, Jacques Gabriel, Immobilière 3F Alsace, Est Habitat Construction, Habitations Modernes et Familiales, Azur Provence Habitat) ;

- 3 coopératives d'HLM : la Clarm (SCP ayant pour actionnaire majoritaire I3F société-mère), la Coopérative de Haute-Normandie (SCIC ayant pour actionnaire majoritaire Immobilière Basse Seine) et Lorraine Vosges Habitat (LVH) (SCP ayant pour actionnaire majoritaire Est Habitat Construction).

Ce pôle représente plus de 190 000 logements ou équivalents-logements dont 70 % situés en région parisienne.

- Les projets de réorganisation interne

Le rapprochement avec Solendi a incité le groupe à modifier son organisation et à poursuivre sa démarche de spécialisation et de regroupement des filiales.

Obs 1 : L'organisation du groupe I3F reste sur certains points à finaliser.

Le groupe envisageait lors du contrôle de :

- fusionner les sociétés « Immobilière Rhône-Alpes» et « Habitations Modernes et Familiales » qui interviennent sur le même territoire ;

- créer, après obtention de l'extension de compétence de la SA « Azur Provence Habitat » une société interrégionale ayant pour dénomination « Immobilière Méditerranée » dans laquelle serait regroupé le patrimoine situé en Languedoc-Roussillon ;

- ne conserver qu'une seule coopérative (la CLARM) et céder les deux autres (LVH et Coopérative de Haute Normandie) à des opérateurs locaux après transfert de leurs réserves à la CLARM ;

- terminer le programme de transfert des logements-foyers vers la filiale spécialisée RSF, les dernières cessions devant intervenir en 2015 après réalisation de travaux ;

- créer une filiale locale pour reprendre le patrimoine non francilien appartenant à I3F et situé dans les territoires du grand ouest de la France. La fusion envisagée du collecteur SOLENDI avec un collecteur implanté dans le grand ouest constituerait également une solution adéquate pour permettre de rationaliser la présence territoriale d'I3F.

2.3 LES RELATIONS INTRA-GROUPE

La société I3F se trouve, dans ses relations avec ses filiales, selon les cas, dans une position soit de prestataire de service soit de client. Elle respecte, lors de la conclusion de ces conventions intra-groupe, les procédures de contrôle prévues par le CCH et le code du commerce pour les conventions dites « réglementées ». Ces conventions sont conclues de gré à gré, sans mise en concurrence préalable, ce qui place les co-contractants en infraction au regard des règles de la commande publique auxquelles sont assujettis les organisme HLM en application des articles L. 433-1 et R. 433-5 du CCH.

- Les prestations confiées par I3F à ses filiales

Sur la période de contrôle, I3F a confié :

- la gestion immobilière de ses logements-foyers à RSF dans l'attente d'une cession pure et simple. La convention de « pool » signée entre les deux organismes a fait l'objet d'un avenant en décembre 2010 afin de prévoir le remboursement des missions effectuées par RSF. En octobre 2012, un mandat de gestion a été signé entre les deux organismes pour une durée de 5 ans renouvelables deux fois. En 2011, I3F a versé 397 673 € à sa filiale en contrepartie des prestations effectuées ;

- une mission de prospection foncière à la société « Aedificat » dans le cadre d'une convention de développement signée le 28 décembre 2011. Aucune durée n'est fixée dans cette convention qui prévoit une refacturation à I3F d'un montant de 380 € par logement signé sous promesse de vente.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

OBSERVATION 1

L'organisation du groupe I3F reste sur certains points à finaliser.

Les projets cités ont été menés activement pendant le contrôle. À l'exception de l'organisation de nos implantations dans l'ouest de la France dont l'aboutissement ne dépend pas que d'Immobilière 3F, les autres projets sont terminés ou entrés dans la phase finale de leur réalisation. Ainsi :

1) Azur Provence Habitat, qui a pris le nom d'Immobilière Méditerranée, a été agréée pour opérer dans la région Languedoc-Roussillon le 30 mars 2012, elle a acquis le patrimoine en exploitation d'Immobilière 3F le 10 janvier 2013 et elle est maître d'ouvrage de toutes les opérations nouvelles lancées en 2012. À l'exception des opérations de construction en cours à la date de l'agrément qui seront menées à terme par Immobilière 3F pour des raisons juridiques et comptables évidentes, Immobilière Méditerranée qui a repris également le 18 janvier 2013 le programme de Draguignan (il s'agissait d'un programme d'IRA), est désormais l'opérateur 3F unique sur toute la façade méditerranéenne (de Menton à Perpignan).

2) Le projet de fusion d'IRA et HMF a fait l'objet de nombreuses informations aux conseils d'administrations des deux sociétés au cours de l'année 2012. Le projet de traité sera soumis à ces mêmes conseils d'administration en avril 2013, et l'assemblée générale des deux sociétés devrait se prononcer sur l'opération en juin 2013, ce qui permettrait une prise d'effet juridique et comptable au 1er janvier 2013.

OBSERVATION 1

Il est pris note des derniers développements dans l'organisation du groupe I3F.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

3) À fin 2012, Immobilière 3F a cédé à Résidences Sociales de France, depuis sa création, plus de 100 résidences représentant plus de 5000 équivalent logements. Il ne reste plus à Immobilière 3F qu'une vingtaine de résidences, représentant environ 1500 équivalent logements qui seront cédées entre 2013 et 2015.

4) Les cessions des deux coopératives (Lorraine Vosges Habitat et Coopérative de Haute Normandie) sont engagées conformément aux orientations définies par les conseils d'administrations concernés.

Plus généralement, il nous paraît important de ne pas restreindre ces projets à une simple logique de simplification ou de réorganisation administratives de notre groupe. Ils constituent avant tout le support d'une véritable stratégie de développement :

- Résidences Sociales de France est déjà devenue grâce à sa spécialisation le principal pôle de production du logement thématique en France et contribue jour après jour à trouver des solutions innovantes dans ce secteur complexe ;
- la société issue de la fusion d'HMF et d'IRA va regrouper nos moyens pour produire plus et mieux dans les zones tendues de la deuxième région française ;
- l'élargissement de la compétence géographique d'Immobilière Méditerranée lui permettra d'apporter une réponse commune au développement de la frange littorale dans les régions Languedoc-Roussillon et Provence-Alpes-Côte d'Azur et aux besoins en logements sociaux que cet essor entraîne ;
- les capacités accrues de la CLARM et sa spécialisation au sein de notre groupe lui permettront d'intervenir plus efficacement dans l'accession sociale à la propriété pour les ménages les plus modestes, et principalement dans les grands quartiers de renouvellement urbain ou à leurs périphéries.

Nous développons ainsi un modèle de groupe composé de sociétés locales, et permettant d'accompagner les mobilités professionnelles et familiales, notamment dans les grandes métropoles.

Ces prestations n'ont pas donné lieu à une mise en concurrence préalable. Les prestataires étant deux filiales d'I3F, l'exception des contrats de quasi-régie qui dispenserait des obligations de publicité et de mise en concurrence pourrait s'appliquer sous réserve toutefois d'une appréciation souveraine des tribunaux.

- Les prestations effectuées par I3F pour le compte de ses filiales

Obs 2 : La société fournit à ses filiales, dans le cadre de conventions de « pool » renouvelées chaque année, un certain nombre de prestations (fonctions supports et assistance à maîtrise d'ouvrage) dans des conditions juridiquement contestables au regard des règles de la commande publique.

Chaque filiale d'I3F bénéficie, dans le cadre d'une convention de « frais généraux » (ou de « pool »), conclue chaque année avec sa société mère, de la mise en commun de services (moyens en personnels et en équipements matériels) dont l'utilisation est refacturée au coût exact selon des modalités définies contractuellement.

Les moyens mis à disposition sont exclusivement ceux de la société-mère qui agit en fait en tant que prestataire de service pour le compte de sa filiale. Outre des tâches fonctionnelles (prestations informatiques, assistance et services en ressources humaines, assistance financière, secrétariat général), les équipes d'I3F (direction de la construction et du développement, direction de l'architecture) sont également sollicitées pour le montage des opérations par certaines filiales (cas de la RUF en particulier). La société intervient dans des domaines qui se sont pas exemptés des obligations de publicité et de mise en concurrence et pour lesquels l'exception des contrats de quasi-régie[5] (ou prestation «in house ») ne peut être invoquée (la filiale n'exerçant pas un contrôle analogue sur son prestataire à celui qu'elle exerce sur ses propres services). Le recours par les filiales aux services de la société-mère s'effectue donc actuellement en violation des règles applicables. Ce point a été rappelé par la Miilos lors de ses contrôles des organismes concernés.

En 2011, I3F a perçu 11,5 M€ au titre de ces frais de pool, ce qui a représenté 3,2 % du montant total des loyers perçus.

[5] Article 23 de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au code des marchés publics

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

OBSERVATION 2

La société fournit à ses filiales, dans le cadre de conventions de « pool » renouvelées chaque année, un certain nombre de prestations (fonctions supports et assistance à maîtrise d'ouvrage) dans des conditions juridiquement contestables au regard des règles de la commande publique.

Les solutions que nous pourrons apporter à ce sujet capital sont essentielles pour que notre secteur puisse maintenir un seuil d'efficacité optimum en dépit de contraintes économiques de plus en plus grandes.

Les développements qui suivent constituent une réponse, tant à l'observation 2 qu'aux remarques de même nature figurant au paragraphe 2.3 :

1) la coopération entre organismes d'HLM est une nécessité si l'on souhaite faire monter en compétences la plupart d'entre eux en respectant les spécificités et les ancrages locaux. C'est ce que s'est efforcée de réaliser Immobilière 3F dans son propre groupe de sociétés en donnant à chacune d'entre elles, quelle que soit sa taille, accès à des compétences qu'elles ne pourraient pas s'offrir séparément. Ces résultats ont été en outre obtenus en préservant des coûts de gestion inférieurs aux moyennes régionales, ce qui a pu être constaté lors des contrôles effectués.

OBSERVATION 2

Il est pris note de la volonté de la société d'attendre la publication de la directive européenne sur la coopération des organismes chargés d'une mission d'intérêt général, avant de définir précisément ses orientations.

Il convient cependant de rappeler que les marchés conclus par les organismes privés d'HLM sont soumis, en application des articles L 433-1 et R 433-5 du CCH, aux dispositions prévues par l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et du décret n° 2005-1742 du 30 décembre 2005. Ces marchés doivent faire l'objet, à ce titre, de mesures de publicité et de mise en concurrence préalables.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
2) Nous ne partageons pas l'analyse faite sur la compatibilité de notre organisation avec les règles applicables. Outre le fait qu'un grand nombre de prestations réparties ne sont pas des prestations de marché, on peut observer que la CJCE, comme les services de la Commission, ont sensiblement évolué sur le sujet de l'exception « in house », au point que le nouveau projet de directive sur les marchés publics en cours de discussion valide les contrats de coopération « public-public » quel qu'en soit le sens, dès lors qu'ils sont conclus pour réaliser des missions de service d'intérêt général.	Ces prestations essentiellement d'assistance, de conseil et d'expertise, sont, pour certaines d'entre elles, parfaitement accessibles sur le marché concurrentiel. C'est le cas notamment pour les missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage.
3) Notre organisation ne cause aucun tort aux opérateurs économiques. D'abord parce que l'assistance d'Immobilière 3F à ses filiales est une assistance globale, multi-compétences, portant sur des spécialités du logement social peu susceptibles d'être fractionnées et qu'il n'existe de ce fait, sur le marché, aucun opérateur capable de se substituer à elle. Mais surtout parce que dans les domaines qui pourraient relever du marché (comme l'informatique, par exemple), tous les achats extérieurs de biens ou de services sont faits par appels d'offres groupés, ouverts à tous les opérateurs qui le souhaitent et qu'une organisation différente ne donnerait aucune opportunité supplémentaire aux acteurs du marché.	
4) Nous nous sommes toujours efforcés de faire évoluer notre organisation pour répondre aux remarques des contrôles ou pour apporter plus de transparence sur les prestations réparties : - en 2007, nous avons transféré les contrats de travail de près de 500 salariés de la société-mère aux filiales (1/3 du volume des prestations réparties) ; - l'année suivante, nous avons modifié le statut de nos directeurs généraux de filiales, désormais directement rémunérés par les filiales ; - nous avons systématisé les appels d'offres groupés entre sociétés dès lors que les achats étaient communs à au moins deux d'entre elles ;	

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

- les conventions de frais généraux sont renouvelées annuellement et, dans chaque conseil d'administration concerné, sont présentés et comparés, également annuellement les budgets et les réalisations de prestations ;

- en 2010, ce choix d'organisation a été confirmé dans le cadre de la structuration du pôle immobilier de Solendi à l'occasion de l'apport à 3F des quatre filiales de Solendi.

5) Nous serons toujours disposés à poursuivre ces évolutions, quand la situation juridique sera clarifiée. Il n'est pas raisonnable, en effet, de se lancer aujourd'hui dans la création d'une structure du type de celle de l'article L 423-6.I du Code de la construction et de l'habitation, longue et complexe à mettre en place du point de vue du droit social, alors que cet article prête également à discussion au regard des règles européennes et qu'il n'a d'ailleurs pas reçu son texte d'application interne.

Madame la ministre chargée du logement a fait état au Congrès de Rennes de sa volonté de sécuriser les modes de coopération entre organismes d'HLM. Compte tenu de la compréhension qu'elle a manifestée de ce sujet, nous espérons que les discussions actuellement en cours au niveau européen permettront d'aboutir à un texte favorable à notre secteur d'activité. La parution de la directive est désormais la condition nécessaire de toute réflexion.

2.4 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.4.1 Actionnariat de référence

Obs 3 : La société n'a pas accompli les formalités obligatoires (demande de renouvellement d'agrément, information de chacun de ses actionnaires et du préfet de la région parisienne) qu'impose la signature d'un nouveau pacte d'actionnaires.

L'actionnariat de référence de la société a été constitué dans le cadre d'un pacte d'actionnaires établi en décembre 2003. Un nouveau pacte d'actionnaires réunissant le groupe Solendi (CIL et ses sept filiales) et les CIL « Alliance 1% logement », « Astria » et « Cilgère » a été signé le 12 septembre 2012 et désigne Solendi comme chef de file.

Il est rappelé à l'organisme, qu'en application de l'article L. 422-2-1 du CCH, ce pacte doit être « *communiqué dès sa conclusion à chacun des actionnaires de la société ainsi qu'au préfet de région dans laquelle celle-ci a son siège* ». Un renouvellement de l'agrément délivré à la société doit par ailleurs avoir été sollicité par ses « *instances statutaires* ».

2.4.2 Gouvernance

2.4.2.1 Les organes dirigeants

Le conseil d'administration est présidé depuis 2008 par M. Christian Baffy et la direction générale de la société est assurée depuis 2005 par M. Yves Laffoucrière.

Le conseil d'administration comprend 19 membres dont notamment trois représentants des locataires, deux représentants des salariés et des représentants de trois collectivités territoriales (départements de Paris, des Hauts de Seine et de la Seine Saint Denis). L'instance se réunit en moyenne quatre fois par an et est aidée dans ses travaux par cinq comités spécialisés (un comité d'orientation stratégique, un comité d'audit et des comptes, un comité de suivi, d'évaluation et de coordination des attributions de logements, un comité de suivi et d'évaluation des appels d'offres et un comité des rémunérations). Le comité d'orientation stratégique consacre depuis 2011 deux réunions par an à la situation des filiales du groupe.

Ces comités qui comptent de quatre à six membres préparent les décisions à soumettre au conseil et lui rendent compte régulièrement. Solendi est représenté au sein des différents comités, ce qui lui permet de jouer pleinement son rôle d'actionnaire majoritaire. Le collecteur a par ailleurs fait signer à ses représentants une « charte de gouvernance » qui précise les conditions dans lesquelles ces derniers doivent exercer leur mandat social et leur a demandé d'organiser des comités « préparatoires » (qualifiés de comités de l'actionnariat de référence) aux séances du CA. Ces dispositifs ont été étendus à l'ensemble des filiales du groupe.

Le rapport d'audit effectué fin 2008 dans le cadre de la démarche RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) mettait notamment en évidence, parmi les points forts de l'organisme en matière de gouvernance, « la saisine systématique sur tous les dossiers stratégiques » et « le mode d'élaboration qui laisse la place au débat contradictoire » La société a par ailleurs fait l'objet d'un contrôle de la Cour des Comptes dont les conclusions ont été communiquées en avril 2012. Le fonctionnement de ses organes de direction a été jugé satisfaisant à cette occasion. Les administrateurs bénéficient en effet d'une information de bonne qualité sur l'activité de la société et sa gestion.

Obs 4 : Des améliorations pourraient toutefois être utilement apportées dans certains domaines.

Il est constaté en particulier que :

- les opérations d'investissement ne font pas l'objet de décisions de clôture présentées au conseil et qui préciseraient l'évolution des prix de revient et des plans de financement. On signalera toutefois que les rapports annuels d'exécution sur les marchés établis en application de l'article R. 433-6 du CCH et destinés au conseil sont très détaillés et fournissent des explications sur les raisons ayant conduit à apporter des avenants aux marchés ;

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
OBSERVATION 3	**OBSERVATION 3**
La société n'a pas accompli les formalités obligatoires (demande de renouvellement d'agrément, information de chacun de ses actionnaires et du préfet de la région parisienne) qu'impose la signature d'un nouveau pacte d'actionnaires	Il est pris note des éléments de contexte (mouvements et concentrations du secteur du 1 % logement) avancés par l'organisme qui ont conduit à l'élaboration d'un nouveau pacte d'actionnaires signé le 12 septembre 2012. Ces éléments (connus de la mission) ne dispensaient cependant pas la société de l'obligation d'accomplir les formalités prévues par le CCH, lorsque des changements interviennent dans l'actionnariat de référence. En application de l'article L 422-2-2 du CCH (partie II) : *« l'actionnaire de référence peut être constitué d'un groupe de deux ou trois actionnaires, liés entre eux par un pacte emportant les effets prévus à l'article 1134 du code civil, et s'exprimant d'une seule voix dans les assemblées générales de la société anonyme d'habitations à loyer modéré. Le pacte d'actionnaires est communiqué, dès sa conclusion, à chacun des actionnaires de la société anonyme d'habitations à loyer modéré ainsi qu'au préfet de la région dans laquelle celle-ci a son siège... En cas de rupture du pacte ou en cas de modification de la composition du capital ayant un effet sur l'actionnaire de référence, les instances statutaires de la société anonyme d'habitations à loyer modéré demandent un renouvellement de l'agrément mentionné à l'article L. 422-5. Les associés de l'Union d'économie sociale du logement sont considérés comme un seul actionnaire.... ».*
Il n'y a pas de différence de fond entre la convention d'actionnariat de 2003 et celle de 2012.	
Certes, le pourcentage de détention du capital par Solendi a augmenté, mais cette augmentation avait été notifiée précédemment par Solendi au Préfet de Région fin 2010 et par Immobilière 3F au Ministère du Logement début 2011.	
La liste des signataires n'a été impactée que par les mouvements et les concentrations du secteur du 1% Logement. Juridiquement parlant, les signataires de 2012 viennent aux droits des signataires de 2003.	
La nouvelle convention, dont nous ne sommes destinataires que depuis le 23 octobre 2012 n'a pas été communiquée aux actionnaires parce qu'elle n'entraînait aucune novation de fond par rapport à la précédente et ne justifiait donc pas de formalités nouvelles au regard des règles de l'article L422-2-1.II du code de la construction et de l'habitation.	Dans le cas de la société « I3F », les signataires de nouveau pacte sont différents de ceux du précédent et plus nombreux. Leur nombre (étant précisé que les CIL sont assimilés à un actionnaire unique) dépasse même le seuil de « deux ou trois actionnaires » prévu par l'article L 422-2-2 du CCH précité en ce qui concerne l'actionnariat de référence. Il est par ailleurs indiqué en préambule dans le pacte d'actionnaires signé le 12 septembre 2012 que « la présente convention… annule et remplace celle conclue antérieurement… ».
Il nous avait échappé que la clause-type 17 des statuts est plus formaliste que la loi en exigeant la communication de tout avenant au pacte quelle que soit son importance.	Les conditions fixées par la loi (rupture du pacte initial et modification de la composition du capital ayant un effet sur l'actionnaire de référence) sont bien remplies. Il appartenait donc aux dirigeants de la société, après avoir communiqué le document aux actionnaires et au préfet de région dans laquelle celle-ci a son siège, de solliciter un renouvellement de son agrément.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
	La prise de connaissance du contenu du nouveau pacte d'actionnaire par les dirigeants de l'organisme (23 octobre 2012 si on se réfère aux réponses fournies) est intervenu par ailleurs dans un délai relativement tardif. Ce qui est anormal, compte tenu de l'importance d'un tel document. La Miilos a, à cet égard, également constaté, durant le contrôle, des difficultés de l'organisme à produire le document. L'observation est confirmée et la société est invitée à se mettre en conformité sans délai avec les règles applicables. Elle doit en particulier solliciter le renouvellement de son agrément.
OBSERVATION 4 ***Des améliorations pourraient toutefois être utilement apportées dans certains domaines.***	**OBSERVATION 4**
- À l'occasion de l'engagement foncier, le conseil a connaissance, en amont de l'opération, de son prix de revient prévisionnel et des différentes composantes de son financement, notamment, des mises de fonds propres. En outre, comme l'ont remarqué les contrôleurs, l'obligation réglementaire du rapport sur les marchés soldés est mise à profit pour présenter, dans un premier temps au comité de suivi des appels d'offres et dans un second temps au conseil d'administration, un véritable audit annuel de la maîtrise budgétaire des marchés, assorti de pistes d'amélioration. Il est également prévu de compléter, dès le prochain exercice, cet ensemble par une présentation des opérations clôturées qui reprendrait l'évolution de l'ensemble des composantes de l'opération.	- Il est pris note de la décision de la société de compléter, dès le prochain exercice, l'information fournie au Conseil par une information d'ensemble sur les opérations clôturées.
- Comme c'est l'usage dans la société, la rémunération du directeur général, lors du renouvellement de son mandat, a été présentée et discutée au comité des rémunérations d'abord, puis au conseil d'administration, assortie de l'avis du comité, le tout dans un esprit de transparence allant bien au-delà du seul formalisme légal. En ce qui concerne la consultation de l'UESL, il est fait observé que ce n'est pas le président d'Immobilière 3F qui a écrit à l'UESL, mais Solendi en sa qualité d'actionnaire, membre d'Action Logement, conformément à une recommandation de l'UESL, et cette dernière a répondu par lettre du 30 mars 2011.	- Dans le souci de transparence revendiqué par la société, il aurait été judicieux que le conseil d'administration ait connaissance des règles de l'UESL et de la dérogation demandée.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
- Le conseil dispose d'informations sur les attributions en province par le rapport d'activité. Suite à cette remarque, nous fournirons annuellement une information plus détaillée, calquée sur les attributions en Île-de-France.	- Il est pris note de la décision de la société de communiquer à l'avenir à son conseil la même information sur les attributions sur l'ensemble du territoire national.

- la rémunération du DG a été fixée par le conseil d'administration en juin 2011 conformément à l'article L. 225-53 du code du commerce. Les discussions préalables intervenues entre le président de l'organisme et l'UESL concernant la mise en œuvre de la recommandation du 24 novembre 2010 relative à la politique de rémunération des dirigeants de CIL et de leurs filiales n'ont en revanche pas été portées à la connaissance du conseil. Dans la mesure où la rémunération globale envisagée pour M. Lafoucrière en 2011 était « dérogatoire au barème annexé à la recommandation »[6], l'avis de l'UESL a été sollicité par le président d'I3F le 29 mars 2011. Dans sa réponse datée du 30 mars 2011, le président de l'UESL constatait que la rémunération globale proposée pour M. Lafoucrière était supérieure de 21 % au plafond de la recommandation mais indiquait que le contexte particulier dans lequel celui-ci exerçait ses fonctions pouvait justifier le montant de cette rémunération. Il aurait été souhaitable, dans un souci de bonne gouvernance, que le conseil soit informé de la teneur de ces échanges ;

- le CA ne dispose d'aucune indication sur les attributions de logements effectuées en province, le bilan sur les attributions de logements diffusé chaque année portant uniquement sur le patrimoine francilien ;

2.4.2.2 Orientations stratégiques

La stratégie du groupe est définie dans un projet d'entreprise qui fixe les orientations sur 6 ans et qui est approuvé par le conseil d'administration. Un Plan à Moyen Terme décrivant les perspectives financières sur 10 ans est également présenté au conseil.

Le projet d'entreprise retient trois grands axes pour la période 2011-2016 :

- « favoriser l'accès au logement » (notamment en augmentant la production locative) ;

- «s'engager aux cotés des clients » (en fluidifiant et sécurisant les parcours résidentiels, consolidant et améliorant la qualité de service et en valorisant le patrimoine) ;

- « se donner les moyens de réussir » (en structurant et intensifiant le développement engagé en région, en optimisant la performance de la société et en développant les compétences des collaborateurs).

Des objectifs ont été fixés pour chacun de ces axes. La société s'est par ailleurs dotée d'un PSP et a signé une convention d'utilité sociale le 30 juin 2011. Les engagements souscrits (en particulier en matière de production) sont cohérents avec les orientations du projet d'entreprise (cf. parag.4.3.2).

2.4.3 Organisation et management

La société est organisée autour :

- de directions « centrales » au siège social à Paris. Le DG est assisté de quatre DG adjoints, sept directeurs et d'un secrétaire général. L'agence « Grand Ouest » est également installée depuis 2008 dans les bureaux du siège social. Cette agence a en charge le patrimoine situé dans les départements de la Charente-Maritime, du Maine et Loire et de la Loire-Atlantique mais ne le gère pas directement. Des mandataires extérieurs (organismes HLM) ont été sollicités dans l'attente de la création d'une structure locale. Ils ont été choisis après mise en concurrence et obtention des autorisations administratives requises ;

- de services décentralisés comprenant sept directions départementales en région parisienne[7] et, depuis 2009, une agence basée à Perpignan en charge des logements situés dans le Languedoc-Roussillon. Cette agence a cependant vocation à être intégrée à la filiale « Immobilière Méditerranée » qui doit être mise en place en 2013.

---

[6] Recommandation établie par l'UESL établie sur la base de l'article L 313-19 du CCH

[7] Ces directions sont localisées à Paris 19ème, Saint-Germain-en-Laye, Athis-Mons, Boulogne-billancourt, Rosny-sous bois, Saint-Maur-des-Fossés et Eaubonne et son placées sous l'autorité de la Direction de la Gestion du Patrimoine (DGP)

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Le fonctionnement de la société apparaît efficace et s'appuie notamment sur la mise en place de nombreux outils de suivi (tableaux de bord, indicateurs) et l'existence de procédures détaillées encadrant chaque activité. Des missions d'audit sont réalisées en interne et la mise en œuvre des préconisations qui en découlent fait l'objet d'un suivi. La certification ISO 9001 a été délivrée pour les activités de maîtrise d'ouvrage et d'acquisition - amélioration, de gestion locative, d'entretien et de réhabilitation, de vente et de renouvellement urbain. La société s'est par ailleurs engagée dans une démarche RSE.

Au 31 décembre 2011, I3F emploie 1 957 salariés dont 340 cadres, 356 agents de maîtrise, 283 employés, 856 gardiens, 121 employés d'immeubles et 5 ouvriers.

Obs 5 : L'absentéisme augmente depuis 3 ans (passant de 6,26 % en 2009 à 8,25 % à 2011).

Ce phénomène est important et affecte principalement le personnel de proximité si on se réfère aux données figurant dans le bilan social de 2011 (près de 50 % des salariés concernés sont des gardiens). Une attention accrue devra être portée à son évolution. A titre indicatif, le taux moyen d'absentéisme relevé au plan national par la fédération des ESH en 2011 était de 6,9 %[8].

La direction des ressources humaines est rattachée au secrétaire général et fournit un appui en matière de recrutement et de formation aux filiales du groupe. On signalera qu'I3F et ses filiales « historique »[9] se sont rassemblées en une « unité économique et sociale » (UES) et ont mis en place dans ce cadre des institutions représentatives communes (en particulier un comité d'entreprise).

2.5 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE

I3F est à la tête d'un groupe important qui s'est renforcé depuis 2010 sous l'impulsion de son actionnaire majoritaire Solendi. La société a été recapitalisée et a pris le contrôle du pôle « ESH » de Solendi. Ses dirigeants ont engagé à partir de 2008 une politique de spécialisation et de regroupement de certaines des filiales. Cette démarche est appelée à se poursuivre suite à l'intégration au sein du groupe d'anciennes sociétés contrôlées par Solendi. Ce processus de réorganisation interne reste à finaliser.

La société-mère est administrée et fonctionne dans des conditions globalement satisfaisantes. Elle met à la disposition de ses filiales des moyens (notamment ses services supports) dans le cadre de conventions reconduites chaque année. Cette situation place les co-contractants (et au premier chef les filiales concernées) en infraction au regard des règles de la commande publique.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1 LE CONVENTIONNEMENT DU PARC

Près de 10 % du parc n'est pas conventionné à l'APL, dont la moitié est constituée principalement de logements acquis sur fonds propres relevant du secteur taxable à l'impôt sur les sociétés. En 2011, 5 799 logements étaient ainsi « fiscalisés ».

Obs 6 : La société loue actuellement des logements à des niveaux de loyers qui ne sont pas accessibles à des « ménages à ressources modestes ».

La relocation des logements financés sur fonds propres n'est soumise à aucune condition particulière de ressources et les locataires de ces programmes doivent s'acquitter d'un loyer mensuel pouvant atteindre des niveaux très élevés. Le loyer moyen mensuel sur le parc non conventionné est de 9 € au m² de surface habitable (SH) et dépasse les 21 € dans certains cas

[8] Source : rapport annuel de branche 2012, les ressources humaines dans les entreprises sociales pour l'habitat.

[9] UES regroupe les sociétés du groupe I3F à l'exception des SA d'HLM « Jacques Gabriel », « Aedificat » et de celles issues du pôle immobilier du groupe SOLENDI (Immobilière Méditerranée, HMF et Est Habitat Construction)

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

OBSERVATION 5

L'absentéisme augmente depuis 3 ans (passant de 6,26 % en 2009 à 8,25 % à 2011).

Il convient tout d'abord d'observer qu'un décalage de 1,35 % avec le taux moyen de la fédération des ESH n'est pas alarmant, et ce d'autant plus que l'ensemble des organismes n'a pas la même assiette de calcul, ni les mêmes pratiques (licenciement des invalides de 2^{e} catégorie par exemple), ni la même organisation (au sein du groupe 3F, nous avons par exemple internalisé l'activité de "centre d'appels", métier traditionnellement à fort absentéisme, ce qui pénalise notre taux global).

Néanmoins, nous rejoignons l'avis de la MIILOS sur la nécessaire vigilance sur ce sujet, notamment en ce qui concerne les personnels de proximité du fait de la pénibilité et du recul de l'âge de la retraite.

Dans ce cadre, nous avons fait appel à un cabinet extérieur (Alma) pour mener une étude sur l'absentéisme, et présenter la démarche au comité d'entreprise de janvier 2013. À l'issue de cette étude, un plan d'action sera défini et mis en œuvre à partir du second semestre 2013. Parallèlement, nous avons prévu de travailler avec le CHSCT et la médecine du travail sur la prévention des accidents du travail.

OBSERVATION 5

Il est pris note de la décision de la société d'effectuer une étude sur le sujet, et de définir un plan d'action pour le second semestre 2013.

OBSERVATION 6

La société loue actuellement des logements à des niveaux de loyers qui ne sont pas accessibles à des « ménages à ressources modestes ».

La Miilos mentionne 10 programmes pour lesquels un ou plusieurs locataires s'acquitteraient d'un loyer supérieur à 21 € au m² de surface.

OBSERVATION 6

La Miilos a signalé dans son rapport les programmes dont un ou plusieurs logements présentaient des loyers particulièrement élevés. Cette liste avait été établie en liaison avec les services de l'organisme. Même si les situations relevées sont atypiques et représentent une faible part du patrimoine, la société doit se conformer à sa vocation sociale et traiter les cas signalés.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
En complément des échanges intervenus au cours de la mission, nous portons à votre connaissance que seuls 5 programmes sont réellement dans cette situation, représentant un total de 6 logements. Parmi ces programmes 3 sont constitués d'un ou deux logements isolés – non conventionnés – situés à Paris et figurant dans le patrimoine Sadif fusionné en 2011 ; un programme est une acquisition-amélioration pour laquelle le logement concerné ressort de l'article 9 bis de la convention et un immeuble est non conventionné avec 2 logements supérieurs à 21 € du m². La société considère en conséquence que ces situations, totalement atypiques, ne remettent pas en cause la vocation sociale de l'organisme.	De même, son attention est appelée sur le fait que le seuil des 21 € mensuels est purement indicatif, et qu'elle conserve, au sein de son parc, une proportion relativement importante (une trentaine de programmes concernés) pour lesquels les loyers, sans atteindre les niveaux particulièrement élevés évoqués précédemment, sont supérieurs à 15 € mensuels, et dépassent ainsi nettement le loyer moyen pratiqué (9 € mensuels).

(une dizaine[10] d'opérations concernées en 2011). Cette situation n'apparaît pas conforme avec la vocation sociale de l'organisme. Il est rappelé en effet que les SA d'HLM ont principalement pour objet, en vertu des articles L. 411-1 et L. 422-2 du CCH, la réalisation d'opérations destinées aux « personnes et aux familles à ressources modestes ». A titre indicatif, on précisera que le loyer mensuel dans le parc conventionné se situe en moyenne à 6 € au m² de SH. La société doit fixer des plafonds de loyers et de ressources pour ces logements, en application de sa vocation sociale définie par les articles L. 411-1 et L. 422-2 du CCH.

3.2 OCCUPATION DU PARC

Les développements ci-dessous concernent la situation d'I3F en Ile-de-France où se concentre 99 % de son patrimoine.

3.2.1 Analyse du peuplement

La société a une bonne connaissance de la population qu'elle loge sur son patrimoine francilien et de son évolution. Les enquêtes sur l'occupation du parc social sont effectuées et analysées. Des bilans détaillés sont par ailleurs établis chaque année concernant les attributions de logements.

Une synthèse des résultats principaux de l'enquête OPS de 2009 figure dans la CUS signée par l'organisme. Elle fait apparaître, notamment sur le plan familial, une représentation des familles monoparentales et les couples avec trois enfants à hauteur respectivement de 20,8 et 22,5 % des ménages logés et une situation de sous-occupation qui concernerait 5 % des locataires. Elle relève par ailleurs, sur le plan social, que 37 % des ménages ont touché au moins une fois une aide au logement et que le revenu moyen des ménages logés en région parisienne s'établit à 21 776 €. Ce dernier varie suivant les départements : le niveau le plus faible est observé en Seine-Saint-Denis (19 477 €) et le plus élevé dans les Hauts-de-Seine (25 683 €).
La CUS ne fournit pas d'indication quant au positionnement de l'organisme par rapport aux autres bailleurs sociaux intervenant sur le même territoire. Une étude comparative du profil des locataires « I3F » avec celui observé en moyenne auprès des locataires HLM résidant en Ile-de-France a toutefois été effectuée lors du contrôle. Les résultats (résumés dans le tableau ci-dessous) montrent que la population logée présente des caractéristiques sociales un peu moins affirmées que les moyennes régionales. La faible représentation des ménages à très bas revenus (ressources inférieures à 20 % des plafonds réglementaires) doit en particulier être signalée. Les locataires qui ont intégré le patrimoine en 2011 disposent cependant de ressources moins élevées que les ménages en place. Cette baisse des revenus était également constatée s'agissant des ménages entrants[11] de 2009 et 2010.

	SA d'HLM « I3F»			Ensemble organismes HLM de l'IDF
	OPS 2009	*OPS 2012*[12]	*Entrants 2011*	(OPS 2009)
Ress. < à 20 % des plafonds réglementaires	12 %	11,1 %	19,6 %	17,7 %
Ress. < à 60 % des plafonds réglementaires	58,1 %	50,2 %	65,1 %	62,7 %
Ress. > à 100 % des plafonds réglementaires	9 %	15,3 %	1,25 %	8 %
Bénéficiaires d'une aide au logement	36,8 %	36,5	NC	32 ,3 %
Personnes seules	30,4%	30,7 %	31 %	31,5 %
Familles monoparentales	20,8 %	22 %	19 %	19,4 %

[10] Les programmes pour lesquels un plus ou plusieurs locataires s'acquittent d'un loyer supérieur à 21 € au m² de surface sont situés à Paris (S009L, S011L et S013L),Colombes (1069L), Juvisy-sur-Orge (1324L), Saint-Germain-en Laye (1678 L), Aubervilliers (2137 L), La Garenne Colombes (4198 L), Asnières-sur-Seine (4203L), Le Raincy (4813L) et Clichy (4895L).

[11] les bilans des commissions d'attribution 2009 et 2010 indiquent que la proportion de ménages entrants ayant des ressources inférieures à 60 % des plafonds réglementaires est de 70 % et celle de ceux dont les ressources sont inférieures à 20 % des plafonds est de 20 %.

[12] L'enquête OPS de 2012 effectuée par l'organisme intègre la baisse des plafonds de ressources de 10,3 % intervenue avec l'entrée en vigueur de la loi Molle. Cet élément doit être pris en compte pour comprendre l'évolution par rapport aux résultats de 2009.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

3.2.2 L'accueil et l'hébergement des ménages en difficulté

3.2.2.1 Respect des accords collectifs départementaux

La contribution insuffisante d'Immobilière 3F au relogement des plus démunis était signalée dans le précédent rapport de la Miilos. Des efforts ont été accomplis depuis et une nette amélioration est observée comme le montre le tableau ci-dessous.

		2009	2010	2011	Total
Total « Ile-de-France »	**Objectif**	**678**	**734**	**760**	**2 172**
	Réalisation	**717**	**918**	**950**	**2 585**

NB : Les chiffres mentionnés intègrent également les relogements DALO relevant des accords.

Ces résultats doivent toutefois être nuancés selon les territoires, la société ne parvenant pas en particulier à atteindre les objectifs qui lui ont été assignés dans les départements de Paris (227 relogements effectués en 3 ans pour un objectif de 299) et de Seine-Saint-Denis (66 relogements effectués en 3 ans pour un objectif de 177). Ces difficultés seraient principalement dues, selon l'organisme, à la faible rotation dans ces départements et à l'absence de « labellisation » a posteriori des dossiers.

3.2.2.2 Relogements « DALO »

1 510 ménages jugés « prioritaires » par les commissions de médiation au titre du DALO ont été relogés sur la période 2009-2011.

La société a reçu 673[13] dossiers en 2011 : 576 relogements ont été effectués (soit un taux de réalisation de 85 %), 80 refus prononcés et 17 candidats se sont désistés. Un échantillon de dossiers reçus ayant donné lieu à un refus a été vérifié durant le présent contrôle. Aucune décision pouvant être qualifiée de manifestement abusive n'a été relevée dans les cas étudiés.

I3F s'est engagée à consacrer globalement 15 % des attributions aux ménages labellisés DALO sur la période de la CUS. Cet objectif traduit un effort important pour la société. Les relogements DALO effectués en 2011 n'ont représenté en effet que 6 % des attributions effectuées dans l'année.

3.2.2.3 L'accompagnement social

L'accompagnement des ménages en difficulté est assuré par une vingtaine de conseillères sociales (appelées « chargées d'accompagnement social ») réparties au sein des différentes directions départementales (2 ou 4 personnes selon les cas).

Ces conseillères sont sollicitées pour :

- favoriser l'accès au logement notamment en réalisant des évaluations sociales, recourant aux dispositifs d'aide (FSL, services sociaux) ou à des associations d'insertion (mise en place de baux glissants ou associatifs) ;

- contribuer au maintien dans le logement en cas d'impayés, de situation sociale particulière (sous-occupation, inadaptation du logement, trouble de voisinage) et mise en œuvre d'une opération de renouvellement urbain.

Un bilan de leur activité est effectué chaque année puis transmis au siège. En 2011, 118 logements ont été attribués à des associations d'insertion par le logement, 699 dossiers ont été acceptés au titre du FSL « accès », 114 locataires ont bénéficié de dispositifs d'aide (effacement et apurement de dettes) de l'association A2S (association du groupe Solendi) pour un montant de 246 000 €.

La société a décidé de lancer en avril 2012 le projet « un logement adapté à tous chez 3F » afin de réduire le nombre de refus des candidatures liées à l'insuffisance de ressources. Elle s'engage

[13] 63 % émanant de préfectures de département, 27 % des collecteurs 1 % , le reste ayant été proposé notamment par les mairies

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

pour cela à proposer des solutions alternatives : soit rechercher un logement (de taille ou de financement) mieux adapté à la situation du ménage soit accorder une ristourne de quittance (100 à 125 €). Les associations d'insertion par le logement seront mobilisées et un objectif de signature d'environ 80 baux glissants par an est envisagé dans ce cadre. Les ristournes ont vocation à disparaître à court ou moyen terme en fonction de l'évolution des revenus des candidats. Les premiers résultats du dispositif « un logement adapté à tous chez 3F » ont été communiqués au CA en octobre 2012. Ils font apparaître une diminution significative, après 6 mois de mise en place de cette démarche, des refus motivés par l'insuffisance des ressources : le taux de refus est passé de 1,71 % en 2011 à 0,49 % en 2012 (période allant du mois d'avril à celui d'août).

3.2.3 Les locations irrégulières

3.2.3.1 Les locations consenties à des personnes morales

Obs 7 : Des logements conventionnés sont loués dans des conditions irrégulières à des personnes morales.

Seules les personnes morales visées à l'article R. 441-1 du CCH et qui sont autorisées en application de l'article L. 442-8-1 du CCH à faire de la sous-location peuvent se voir attribuer un logement social. En outre, un logement social ne peut constituer l'accessoire d'un contrat de travail (article R. 441-11 du CCH). Or, la société gère actuellement une quarantaine de logements qui sont loués en contradiction avec ces règles, au bénéfice notamment de collectivités, d'associations de culte, d'entreprise, de centre hospitalier, de certaines administrations, de la gendarmerie et d'une caserne de pompiers.

Selon l'organisme, certains de ces logements sont utilisés pour un usage autre que l'habitation sans qu'une autorisation de changement de destination dans les conditions prévues par l'article L. 443-11 du CCH n'ait pu être produite et/ou que le bail initial n'ait été modifié. Des mesures devront être engagées afin de régulariser ces situations.

3.2.3.2 Les phénomène de squats

Les squats sont très limités et la société se montre réactive pour prévenir et gérer ce type de difficulté. 26 cas sont recensés en 2011 notamment en Seine-saint-Denis (Bondy, Sevran, Stains). Le nombre était de 62 en 2007.

3.2.4 Rotation et vacance

L'évolution de la rotation et de la vacance depuis 3 ans est décrite dans le tableau ci-dessous.

	2009	2010	2011	Taux régional *
Mobilité	7,6 %	8,6 %	8,1 %	7,2 %
Mobilité externe	6,8 %	7,5 %	7 %	
Vacance totale	**3,5 %**	**3,6 %**	**4 % %**	
Vacance « commerciale » (hors locations gelées liées à la mise en œuvre de PRU)	0,96 %	1,1%	1 %	2,6 %

**source, SoeS, RPLS au 1er janvier 2011*

La rotation observée au sein du parc, bien que supérieure à la moyenne régionale, se situe à un niveau qui n'apparaît pas très élevé. La société s'est engagée dans sa CUS à fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations. Une proportion (allant de 9 à 13 %) des attributions annuelles doit être réservée à des locataires déjà en place qui demandent une mutation. En 2011, les changements de logement ont représenté 11,7 % des dossiers acceptés par les commissions d'attribution. Les taux étaient compris entre 10 % (pour les Yvelines) et 13,8 % (pour Paris).

Le patrimoine est peu affecté par des phénomènes de vacance si on exclut celle liée à la mise en œuvre de PRU. Les délais de relocations sont par ailleurs maîtrisés. En 2011, la vacance de plus

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

OBSERVATION 7

Des logements conventionnés sont loués dans des conditions irrégulières à des personnes morales.

La société a recensé 408 contrats de location signés avec une personne morale (0,36 % du parc) parmi lesquels la mission a identifié 51 situations considérées comme irrégulières (0,05 % du parc). Tous les baux concernés ont une date de signature antérieure à 2004 dont 35 avant 2000. La société notifiera la situation aux 36 personnes morales différentes concernées avant le 30 avril 2013 pour les informer de la démarche de régularisation qui sera engagée.

Une instruction sera publiée dans le référentiel des procédures le 30 avril 2013 au plus tard, rappelant les modalités à respecter pour les locations à des personnes morales relevant des différents cas de figure prévus par la réglementation.

OBSERVATION 7

Il est pris note de la décision de la société d'engager une action d'ensemble de régularisation sur ce dossier

de 3 mois s'élevait par ailleurs à 0,2 %. Les difficultés de relocation concernent principalement les logements dont les loyers sont élevés. En cas de vacance prolongée et d'absence de solution par le circuit « interne », ces logements sont mis en ligne sur le site Internet de la société (« bourse aux logements »).

3.3 ACCES AU LOGEMENT

3.3.1 Les réservations de logement

- La répartition du parc par réservataire

72 % du parc géré par I3F est « réservé ». Les principaux réservataires sont les préfectures de département (28 % des droits), les mairies (20 %) et les collecteurs 1 % (19 %). Les différents contingents sont identifiés et font l'objet d'un suivi qui apparaît rigoureux. Conformément à la réglementation[14], la société a signé une convention de réservation avec chacune des préfectures de département où elle est implantée.

Outre des réservations de logements avec « droit de suite[15] », la société signe également des conventions dites « de patrimoine » qui octroient à certains bénéficiaires (collecteurs, ministères, entreprises), des droits de désignation unique de locataires en contrepartie des financements accordés. Les conventions en vigueur lors du contrôle portaient sur plus de 2000 logements à attribuer.

- La situation de Solendi

Le collecteur détient des droits de réservation avec « droit de suite » portant sur 5 % du parc et les conventions de patrimoine en vigueur lui confèrent des droits de « désignation unique ». Il est sollicité prioritairement pour proposer des candidats lorsque les logements ne relèvent d'aucun contingent ou sont remis à disposition. Ces différents dispositifs permettent à Solendi de jouer un rôle important dans le domaine des attributions de logement prononcées par l'organisme. Près de 10 % des attributions effectuées en 2011 concernaient des candidats proposés par ses services. Solendi envisage par ailleurs de participer à l'augmentation de capital d'I3F de l'ordre de 17 M€ dont le principe a été approuvé par le CA du 26 juin 2012. Sa souscription s'élèverait à 15 M€ maximum et lui permettra de bénéficier de droits de réservation de logement (842 en « désignation unique » sur son patrimoine ancien et 49 en « droit de suite » sur des programmes neufs). La possibilité pour des CIL d'obtenir des réservations locatives en contrepartie d'aides versées sous forme de souscription ou acquisition de titres a été introduite par l'article 1 du décret n°2012-352 du 12 mars 2012[16].

3.3.2 Processus d'attribution

3.3.2.1 Gestion des demandes de logement

La réception et l'instruction des demandes de logements sont décentralisées (directions départementales pour l'Ile-de-France et l'agence de Perpignan pour le Languedoc-Roussillon). Elles font l'objet d'un enregistrement lorsqu'elles ne sont pas pourvues d'un numéro unique. Ces demandes sont instruites en tenant compte des orientations définies par la société dans sa « charte d'attribution des logements ». Quatre grandes orientations ont été fixées : maintenir un partenariat régulier et soutenu avec les organismes réservataires, répondre aux situations d'urgence et aux demandeurs prioritaires et développer l'intervention des associations d'insertion par le logement, favoriser la mobilité résidentielle de ses clients et favoriser les partenariats avec les acteurs locaux.

---

[14] Décret n° 2011-176 du 15 février 2011 relatif à la procédure d'attribution des logements sociaux et au droit au logement opposable

[15] Par opposition au « droit unique », les réservations en « droits de suite » permettent au réservataire de proposer un nouvel attributaire en cas de départ du locataire, pendant la durée prévue par convention de réservation.

[16] Décret relatif aux emplois de la participation des employeurs à l'effort de construction pris pour l'application de l'article L 313-3 du CCH.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

La charte décrit également le processus de relocation et précise en particulier les modalités de traitement des logements non réservés (ou remis pour un tour). Ces logements sont destinés à répondre en priorité aux demandes suivantes : ménages à reloger dans le cadre des opérations Anru, mutation de locataires en place relevant des catégories « prioritaires » (situations de handicap, ennuis grave de santé, violence, état de forte sur ou sous occupation, personnes âgées), candidats proposés par Solendi en exclusivité puis par les autres CIL, relogement des familles logées dans les structures d'accueil et attributions aux associations d'insertion par le logement ou aux associations d'aide au logement des salariés. Ce circuit laisse peu de marge de manœuvre à l'organisme pour donner une suite favorable aux demandes « spontanées » qui lui sont adressées et explique le faible nombre d'attributions « directes »[17]. Ces demandes sont conservées au sein des directions départementales et ne sont utilisées qu'en dernier ressort lorsque les « premiers » niveaux de proposition décrits ci-dessus n'ont pas abouti.

3.3.2.2 Passage en commission d'attribution

La société a mis en place en région parisienne une commission d'attribution par direction départementale. Ces commissions sont régulièrement constituées et examinent l'ensemble des demandes quel que soit le financement du logement. Elle dispose également d'une commission d'attribution à Perpignan et a confié la gestion de ses autres logements situés en Province à des mandataires extérieurs.

Les demandes présentées aux commissions d'attribution émanent principalement de réservataires (77 % des cas en 2011). Si on excepte les préfectures et certaines collectivités, les réservataires ne proposent qu'un seul dossier aux commissions d'attribution compétentes. Une confirmation par écrit de l'impossibilité de satisfaire à la règle des trois candidatures (fixée par l'article R. 441-3 du CCH) est réclamée depuis 2011 par la société auprès du réservataire concerné. Cet écrit figure effectivement dans les dossiers récents examinés durant le contrôle. Le collecteur y fait valoir simplement qu'il n'a pas été en mesure de proposer deux autres candidats sans davantage d'explication.

Obs 8 : Des irrégularités passibles de sanctions pécuniaires ont été relevées lors du contrôle.

Quatre locataires se sont vus attribuer un logement alors qu'ils dépassaient les plafonds réglementaires de ressources. L'un des logements a été financé en PLI et les trois autres relevaient des plafonds prévus pour le PLUS. Pour ces derniers, les infractions constatées exposent l'organisme aux sanctions pécuniaires prévues à l'article L. 451-2-1 2ème alinéa du CCH.

Il est rappelé par ailleurs qu'aux termes de l'article R. 441-2-8 du CCH « *l'organisme qui a attribué le logement procède à la radiation dès la signature du bail sous peine des sanctions pécuniaires prévues à l'article L 451-2-1 du CCH* ». Or, un nombre important de ménages (plus de 9000 lors du contrôle) ayant obtenu un logement et signé le bail correspondant restent toujours enregistrés dans le fichier des demandeurs.

La procédure d'attribution des logements mise en œuvre par I3F peut également être critiquée sur certains aspects.

On constate en effet que :

- la commission d'attribution de Perpignan ne compte que quatre membres au lieu des six requis en application de l'article R. 441-9 du CCH. Il n'y a pas de représentant des locataires et cette commission ne rend pas compte de son activité chaque année au conseil d'administration ;

- les logements situés dans les départements du Maine-et Loire, de Charente-Maritime et de Loire-Atlantique sont gérés par des mandataires extérieurs (ayant la qualité d'organisme HLM) qui décident seuls des attributions. Aucun représentant d'I3F n'a été désigné pour participer aux commissions d'attribution de ces organismes. En application de l'article R. 441-9 précité du

[17] Les attributions à des candidats non désignés par des réservataires ont représenté moins de 7 % de celles effectuées en 2011 et portaient à 59 % sur des logements situés dans de département de l'Essonne.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

OBSERVATION 8

Des irrégularités passibles de sanctions pécuniaires ont été relevées lors du contrôle.

Dans les 4 cas cités de dépassements de ressources par rapport aux plafonds, des dérogations préfectorales ont été demandées et obtenues.

Dans les quatre cas, les motivations mises en avant par la préfecture pour justifier, à titre exceptionnel, de la dérogation ont été, soit la présence d'une maladie évolutive (un cas), soit l'anticipation d'une baisse importante de revenus l'année de la demande (trois cas).

Les radiations du fichier des demandeurs de logement non effectuées lors du contrôle proviennent de dysfonctionnements informatiques au moment de l'interface entre le système Ulis d'I3F et le serveur national de la demande. Depuis le passage de la mission, une grande majorité des corrections ont déjà pu être apportées.

OBSERVATION 8

Observation confirmée et non contestée par la société pour les 4 dépassements.

Il est pris note de l'action entreprise pour supprimer les doubles enregistrements.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
L'installation dans les prochaines semaines de la version 2 du Système National d'Enregistrement développé par l'Etat devrait résoudre la plupart des dysfonctionnements restants.	
Sur la question des PLUS Majorés, notre société a jusqu'alors considéré que les conditions de ressources pour entrer dans un logement financé en PLUS Majoré étaient situées dans une fourchette située entre le plafond PLUS et 120 % de ce plafond. Compte tenu du positionnement du loyer supérieur de 33 % à celui d'un loyer PLUS, il nous était en effet apparu illogique de proposer ces logements à des familles dont les ressources étaient inférieures au plafond PLUS. Après analyse, il s'avère que cette interprétation n'était pas celle qui correspondait à l'article R331-12-II du CCH, et en conséquence la société a donné dès le début de l'année 2013 les instructions pour ne plus faire figurer de plancher de ressources dans les attributions de PLUS Majorés, tout en veillant à ce que les taux d'effort des candidats concernés restent raisonnables.	Il est pris note de la suppression, dés le début de l'année 2013, des règles de plancher de ressources dans l'attribution des PLUS majorés.

CCH, le président de la commission d'attribution de l'organisme mandant (ou son représentant) fait partie des membres (avec voix délibérative lors des réunions) de la commission de l'organisme mandataire pour l'attribution des logements faisant l'objet du mandat de gestion ;

- des ménages se sont vus refuser l'attribution de logements identifiés par l'organisme comme des « PLUS majorés » au motif que leurs revenus étaient inférieurs à 100 % du plafond PLUS. La société exige en effet pour ces logements que les revenus soient compris entre 100 et 120 % du plafond. Une dizaine de refus pour ce motif a été relevée au cours du premier semestre 2012. Ces refus ne sont pas justifiés. Il est rappelé en effet que les opérations financées par du PLUS majoré sont régies par l'article R. 331-12 du CCH qui prévoit que « *10 % au plus des logements peuvent être attribués à des personnes dont l'ensemble des ressources est supérieur de 20 % au plus* » au plafond réglementaire. Il s'agit donc d'une possibilité offerte aux bailleurs d'accueillir, sous réserve de respecter les conditions d'accueil des ménages défavorisés, des candidats qui dépasseraient les plafonds de ressources. Aucun « plancher » en termes de ressources n'est prévu dans le cadre des opérations financées par du PLUS.

3.3.3 Signature du bail

I3F remet à ses locataires entrants à chaque relocation des documents d'information (notamment un livret d'accueil et guide du locataires) et certaines annexes obligatoires (décompte de surface, état des risques naturels, constat de risque d'exposition au plomb pour les logements construits avant le 1er janvier 1949).

Obs 9 : Le bail n'est pas accompagné d'un diagnostic de performance énergétique (DPE) et son contenu n'a pas été mis à jour.

Il est rappelé que :

- le DPE doit figurer dans le dossier de diagnostic technique que doit fournir le bailleur en application de l'article 3-1 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 . La réalisation de ce diagnostic pour l'ensemble du parc est programmée sur la période 2011-2013 (43 000 effectués en 2011) :

- une clause prévoyant l'application des articles L. 442-3-1 à L. 442-4 du CCH doit être ajoutée au contrat passé entre un bailleur et un locataire conformément à l'article 61-V de loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (dite loi Molle). Ces articles précisent les cas de remise en cause du droit au maintien dans les lieux (sous-occupation, dépassement des plafonds de ressources) et les procédures à mettre en œuvre. La société a procédé cependant au recensement des locataires qui seraient potentiellement concernés par ces dispositions : en 2011, 4 000 étaient en situation de « forte sous-occupation » et 108 dépassaient de plus de deux fois le plafond de ressources.

Obs 10 : Des anomalies ont été relevées concernant les équivalences superficielles retenues dans certains décomptes de surface corrigée.

La présence d'un interphone dans le logement a conduit a augmenter d'un mètre supplémentaire la surface quittancée. Or, l'interphone ne fait pas partie de la liste des équipements bénéficiant d'un équivalent superficiel en application de la réglementation[18]. Dans un autre cas[19], la nature de l'équipement ayant conduit à l'attribution d'un équivalent superficiel n'est pas précisé, le poste « divers » étant simplement mentionné dans le décompte.

[18] Décret n°48-1766 du 22 novembre 1948 fixant les conditions de détermination de la surface corrigée des locaux d'habitation ou à usage professionnel.

[19] Logement situé rue de la Chapelle à Villejuif

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
OBSERVATION 9	**OBSERVATION 9**
Le bail n'est pas accompagné d'un diagnostic de performance énergétique (DPE) et son contenu n'a pas été mis à jour.	
Concernant les diagnostics de performance énergétique :	Il est pris note de la programmation, en 2013, de la réalisation de l'ensemble des diagnostics de performance énergétique.
À ce jour, les diagnostics des 42 114 logements des programmes collectifs chers en chauffage présentant un coût de 12 € ou plus de chauffage, ou des programmes avec chauffage individuel construits entre 1948 et 2003, sont disponibles.	
Les diagnostics des 27 429 logements des programmes avec chauffage collectif moins élevé ou des programmes avec chauffage individuel construits après 2003 sont par ailleurs en cours de réalisation.	
Une dernière campagne portant sur le solde des logements a été lancée et sera disponible à la fin du 1er semestre.	
Tous les diagnostics réalisés sont accessibles sur le site intranet de la société et sur l'outil de gestion ULIS. Une procédure sera publiée au début du 2e trimestre dans le référentiel des procédures, quant aux modalités à respecter pour la mise à disposition des diagnostics aux locataires.	
Concernant la mise à jour du bail :	Il est pris note de l'actualisation des baux au second trimestre 2013.
Sous pilotage de la Direction des Affaires Juridiques, la société procède actuellement à l'actualisation des différents modèles de baux prenant en compte les dernières modifications réglementaires. Les nouveaux modèles seront disponibles au début du 2e trimestre 2013.	
OBSERVATION 10	**OBSERVATION 10**
Des anomalies ont été relevées concernant les équivalences superficielles retenues dans certains décomptes de surface corrigée.	Il est pris note des rectifications effectuées.
Les 3 anomalies communiquées par la mission sont corrigées sur les quittances de mars 2013.	

3.4 LOYERS ET CHARGES

3.4.1 Politique des loyers

3.4.1.1 Les augmentations depuis 5 ans

Les hausses des loyers des logements conventionnés intervenues durant la période de contrôle sont résumées dans le tableau ci-dessous.

	2008	2009	2010	2011	2012
En Zus	1,8 %	2,2 %	0,3 %	1,1 %	1,9 %
Hors Zus	2,3 %	2,6 %	0,8 %		
Recommandations gouvernementales (2008-2010)	2,7 %	2,38 %	1 %	1,1 %	1,9 %
Règles[20] de plafonnement (2011-2013)				1,1 %	1,9 %

Ces augmentations ont été inférieures aux recommandations gouvernementales excepté en 2009 pour les logements hors Zus. Une seconde délibération a été demandée par les services de l'Etat. Les décisions initiales ont été confirmées. La société a appliqué en 2011 et 2012 les taux d'augmentation maximum autorisés conformément aux règles introduites par la loi n°200-1657 du 29 décembre 2010 de finances pour 2011.

Obs 11 : Les décisions du CA transmises au représentant de l'Etat ne font pas référence aux loyers des logements du parc non conventionné. Certains de ces logements ont par ailleurs fait l'objet en 2012 d'une augmentation supérieure au taux maximum autorisé.

Il est rappelé qu'aux termes de l'article L. 442-1-2 du CCH, « *toute délibération d'un organisme HLM relative aux loyers applicables à compter du 1er juillet 1987 est transmise deux mois avant son entrée en vigueur au représentant de l'Etat dans le département du siège de l'organisme et à celui du département du lieu de situation des logements. Le représentant de l'Etat dans le département du lieu de situation des logements peut, dans le délai d'un mois à compter de la plus tardive de ces transmissions, demander à l'organisme une nouvelle délibération* ». Les dispositions de cet article visent « les loyers applicables » sans opérer de distinction entre ceux du secteur conventionné et les autres et s'appliquent donc à l'ensemble du parc.

Le patrimoine non conventionné comprend 8 219 logements pour lesquels les contrats de location signés stipulent notamment que « *le loyer convenu aux conditions particulières est révisé chaque année, à la date anniversaire de la prise d'effet du contrat, en fonction des variations de l'indice de référence des loyers (IRL) publiées par l'INSEE. L'indice de référence est celui du dernier trimestre publié à la date de prise d'effet du contrat* ».

Les loyers de ces logements ont donc été révisés en 2011 et 2012 en tenant compte de l'IRL du dernier trimestre de l'année précédente et non, comme le prévoit l'article 210 de la loi précitée du 29 décembre 2010, en fonction de celui du troisième trimestre de l'année précédente. Or, les logements non conventionnés sont également concernés par les règles introduites par cette loi. Les augmentations pratiquées par l'organisme ont été différentes en fonction de la date de signature des baux et ont été supérieures au maximum autorisé dans certains cas[21]. La société doit procéder aux remboursement des trop-perçus et devra veiller à mettre en conformité sa politique des loyers sur le parc non conventionné avec les textes applicables (délibération du CA sur les logements concernés et veiller à ce que l'augmentation en 2013 n'excède pas l'IRL du troisième trimestre de l'année N-1).

[20] Article 210-III de loi n°200-1657 du 29 décembre 2010 de finances pour 2011

[21] A titre d'exemples, pour les locataires des logement référencés « 2327L-0017 » et « 2323L-0262 » le loyer a été augmenté de 2,23 % en 2012 or le taux maximum autorisé était de 1,9 %

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

OBSERVATION 11

Les décisions du CA transmises au représentant de l'État ne font pas référence aux loyers des logements du parc non conventionné. Certains de ces logements ont par ailleurs fait l'objet en 2012 d'une augmentation supérieure au taux maximum autorisé.

La société fait remarquer que les dispositions de l'article 210 de la loi de finances pour 2011 visent à plafonner les augmentations de loyers des logements concernés par l'article L442-1 du CCH qui peuvent à ce jour aller jusqu'à 10 % par semestre, dans la limite des plafonds fixés par les conventions.

Elles ne s'appliquent en conséquence pas aux logements dont les baux prévoient une revalorisation à date anniversaire, selon le dernier indice IRL connu, c'est-à-dire principalement des logements PLI ou d'autres financements non conventionnés.

De la même façon, l'obligation de présenter au conseil d'administration (art. L 442-1-2 du CCH) les propositions d'augmentation de loyers ne vise selon nous que les logements concernés par l'article L442-1 du CCH. Il résulte en effet sans ambiguïté de l'article L 442-10 du même code que les articles L 442-1 et L 442-1-2 concernent les mêmes catégories de logements.

Dans un souci d'exhaustivité, la société mentionnera cependant, lors des prochains conseils, le mécanisme d'augmentation applicable aux logements non concernés par cet article.

OBSERVATION 11

L'interprétation par la société de la portée des dispositions introduites par l'article 210 de la loi n° 2010-1657 du 29 décembre 2010 de finances pour 2011 apparaît erronée.

Il est rappelé qu'aux termes de celles-*ci, « à compter du 1er janvier 2011 et jusqu'au 31 décembre 2013, par dérogation aux articles L 442-1 et L 445-4 du code de la construction et de l'habitation, la révision sur une année des loyers pratiqués, mentionnés au même article L. 442-1 pour les logements appartenant aux organismes mentionnés à l'article L 411-2 du même code, ne peut excéder la variation de l'indice de référence des loyers définie au de l'article 17 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986.*

L'indice de référence des loyers à prendre en compte est celui du troisième trimestre de l'année précédente.

Toutefois, l'autorité administrative peut, dans la limite prévue aux articles L. 442-1 et L. 445-4 du même code, autoriser un organisme à déroger aux dispositions de l'alinéa précédent soit dans le cadre d'un plan de redressement approuvé par la Caisse de garantie du logement locatif social, soit pour une partie du patrimoine de l'organisme ayant fait l'objet d'une réhabilitation.

Le présent III est applicable à tous les contrats de location, y compris aux contrats en cours. »

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
	Ce texte fait ainsi référence aux *« logements appartenant aux organismes mentionnés à l'article L411-2 du CCH »* et son dernier alinéa précise qu'il est *« applicable à tous les contrats de location »*. Sont donc visés par ces dispositions tous les logements appartenant à la société et il n'est pas prévu de dérogation particulière, contrairement à ce qu'indique l'organisme, au bénéfice des logements non conventionnés « dont les baux prévoient une revalorisation à date anniversaire ». La Miilos a par ailleurs critiqué le fait que les décisions relatives aux loyers (prises en application de l'article L 442-1-2 du CCH) concernent actuellement uniquement les logements conventionnés à l'APL. Les modalités d'évolution des loyers du parc non conventionné échappent ainsi au conseil d'administration. Ce parc est constitué principalement de logements financés sur fonds propres ou par du PLI. Il comprend également quelques logements de type ILM ou HLMO. Comme le précise le rapport, l'article L. 442-1-2 du CCH, qui instaure l'obligation de faire délibérer le CA des organismes HLM, vise les *loyers applicables* sans opérer de distinction entre ceux du secteur conventionné et les autres. De même, l'article L 442-10 du CCH dispose que *« les articles L. 442-1 à L. 442-9 s'appliquent aux logements construits ou acquis en application de la législation sur les habitations à loyer modéré appartenant soit à des organismes d'habitations à loyer modéré, soit à l'État, à des collectivités locales ou à des groupements de collectivités locales et gérés par lesdits organismes »*. Les logements non conventionnés de type ILN et HLMO relèvent à l'évidence de la législation sur les HLM et il est donc anormal que le CA de l'organisme ne soit pas amené à se prononcer sur les augmentations correspondantes comme cela est le cas actuellement. S'agissant des logements sur fonds propres et des PLI (dont les loyers sont révisés chaque année à la date anniversaire), la question peut en revanche être discutée.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
	Cependant, l'expression utilisée par l'article L 442-10 du CCH précité (logements construits ou acquis en application de la législation sur les HLM) confère aux dispositions précitées un champ d'application qui apparaît plus important que celui prévu dans le domaine des attributions de logements. L'article L 441-1 du CCH vise en effet *« les logements construits, améliorés ou acquis et améliorés avec le concours financier de l'État ou ouvrant droit à l'aide personnalisée au logement.* » et ne concerne donc par les logements financés sur fonds propres ou par du PLI. Les acquisitions immobilières effectuées par des organismes HLM obéissent par ailleurs à des règles particulières fixées par le CCH, y compris lorsqu'elles sont financées sur fonds propres. On note également qu'il est stipulé dans les baux concernés (article 2 « régime des contrats ») que « *le présent contrat est régi par les seules dispositions de la législation HLM applicables en raison de la qualité d'organisme HLM de la société propriétaire* ». Enfin, le fait que le CA ne soit pas informé de la situation des loyers des logements concernés (qui représentent une part non négligeable du patrimoine de la société) est critiquable sur le plan de la bonne gouvernance de l'organisme. Il est pris note, à cet égard, de la volonté de l'organisme exprimée dans sa réponse d'être plus exhaustif à l'avenir dans l'information communiquée en la matière au conseil d'administration. Dans ces conditions l'observation est confirmée et la société est invitée à faire examiner par son conseil d'administration la politique des loyers menée sur l'ensemble de son parc.

3.4.1.2 Situation dans le parc conventionné

La société applique un loyer à la relocation fixé au loyer plafond actualisé prévu par les conventions APL. En 2011, la marge potentielle d'augmentation par rapport au loyer maximum des conventions APL est évaluée par les services de l'organisme à 6,65 %. Cet écart est variable suivant les départements. Il est compris en région parisienne entre 5,52 % (Yvelines) et 9,20 %(Val d'Oise).

Obs 12 : Des dépassements du loyer maximum prévu par les conventions APL sont constatés.

Pour une cinquantaine de locataires, le loyer pratiqué en 2012 excède en effet ce qui est requis en application des conventions APL. Cette situation concerne les opérations «1247L » (dépassement de 13 % pour un locataire résidant aux Ulis), « 2636 L» (dépassement de 2,4 % pour un locataire résidant à Athis Mons) , « R 308 L» (dépassement de 7 % pour un locataire résidant à Villeneuve le Roi) et « R 322 L » (dépassement de 10 % pour un locataire résidant à Corbeil-Essonnes) et « R053 L » (dépassement supérieur à 16 % pour 53 locataires résidant à Sèvres).

L'attention de l'organisme doit être appelée sur le fait que le contrôle n'a porté que sur moins de 5 % du parc conventionné compte tenu des difficultés pour obtenir des informations complètes sur un échantillon plus important. L'outil interne de suivi des loyers ne précise pas en particulier le montant fixé à l'origine (élément indispensable pour effectuer un contrôle rigoureux) et il a été nécessaire de consulter les conventions APL pour apporter les renseignements demandés par la Mission. Il serait souhaitable à l'avenir, afin de permettre un contrôle exhaustif, que les données disponibles soient complétées pour l'ensemble des opérations.

Obs 13 : Le montant du loyer maximum n'est pas mentionné sur les quittances de loyer des logements.

Cette obligation est prévue par l'article R. 445-13 du CCH.

3.4.1.3 Application du surloyer

Obs 14 : La société applique depuis le 1er janvier 2010 le barème modulé du SLS prévu aux articles L. 441-12 et R. 441-21-1 du CCH, alors que cette mesure ne pouvait prendre effet qu'à partir de la date de signature de la CUS le 30 juin 2011.

Réuni le 29 avril 2010, le CA a décidé en effet d'appliquer du 1er janvier au 31 décembre 2010 un abattement sur la quittance des locataires assujettis au SLS sans attendre la signature effective de la CUS. Cet abattement correspondait à la différence entre le SLS résultant du barème réglementaire et celui qui résulterait d'un barème modulé et était justifié par le souhait de limiter l'impact de la baisse des plafonds de ressources de 10,3 % suite à l'entrée en vigueur de l'article 65 de la loi Molle. Cet abattement n'avait cependant pas de fondement légal et expose l'organisme aux sanctions financières prévues par l'article L. 411-11 du CCH (pénalité équivalente à 50 % des sommes non recouvrées).

Les modalités selon lesquelles a été appliqué le SLS en 2011 n'appellent pas de remarque particulière. 41 235 ménages ont été enquêtés (soit 36 % de l'ensemble des locataires), 3 717 ont dû s'acquitter d'un surloyer dont 303 pour défaut de réponse.

3.4.2 Gestion des charges locatives

Les dossiers de charges sont préparés (classement par nature de dépenses) par les services comptables des directions départementales puis vérifiés par les responsables habitat (contrôle du caractère récupérable dans les cas complexes) chargés in fine de les présenter aux amicales de locataires.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

OBSERVATION 12

Des dépassements du loyer maximum prévu par les conventions APL sont constatés.

Les quatre logements recensés dans les programmes 1247L (dépassement de 13 % pour un locataire des Ulis), 2636L (dépassement de 2,4 % pour un locataire d'Athis-Mons), R308L (dépassement de 7 % pour un locataire de Villeneuve-le-Roi), R322L (dépassement de 10 % pour un locataire de Corbeil-Essonnes) relèvent de situations particulières de relogement suite à démolitions ou sinistres pour lesquelles le loyer a été saisi par erreur en « montant forfaitaire » au début du contrat. La société a procédé depuis le contrôle à la mise à jour du loyer au niveau du prix plafond autorisé. Même en considérant que le contrôle a porté sur un échantillon, la société fait observer que les dépassements ne concernent que 4 locataires. Ramenés à la taille de l'échantillon, ils représentent moins de 0,07 % du parc.

Le programme R503L de Sèvres est un programme de 54 logements mis en service en 1974 au statut ILN à l'occupation exclusive à l'époque du personnel de l'hôpital de Sèvres. La convention fournie à la mission datée de décembre 1987 atteste de son conventionnement suite à une subvention PALULOS. L'analyse tend à montrer que le prix de relocation a été maintenu au niveau du prix ILN pour tous les logements alors qu'il aurait fallu maintenir un statut ILN pour les baux en place avec l'hôpital (25 logements) mais adopter un statut Palulos pour les nouveaux baux signés avec les personnes physiques (30 logements).

La société va corriger la situation en mettant le prix de location actuel à hauteur du plafond Palulos actualisé à partir du 1er avril 2013 pour les locataires en place, et en contactant l'hôpital de Sèvres pour étudier avec lui la possibilité de transformation de la convention existante par des baux directs auxquels seraient également appliqués les prix Palulos actualisés, assortis d'un droit de réservation au profit de l'hôpital.

OBSERVATION 12

Il est pris note des rectifications effectuées et programmées.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
OBSERVATION 13	**OBSERVATION 13**
Le montant du loyer maximum n'est pas mentionné sur les quittances de loyer des logements.	Il est pris note de la régularisation effectuée à la fin du premier semestre 2013.
La société a pris acte de l'observation de la mission et procèdera d'ici la fin du premier semestre à la modification de la quittance de loyer pour qu'elle fasse apparaître le montant du loyer maximum selon la convention.	
OBSERVATION 14	**OBSERVATION 14**
La société applique depuis le 1er janvier 2010 le barème modulé du SLS prévu aux articles L. 441-12 et R. 441-21-1 du CCH, alors que cette mesure ne pouvait prendre effet qu'à compter de la date de signature de la CUS le 30 juin 2011.	Observation confirmée. On ne peut à l'évidence pas considérer que la société respecte la réglementation sur le SLS quand elle accorde à ses locataires une ristourne sur loyer égale au SLS calculé.
La société fait observer que le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) a été calculé selon les modalités réglementaires en vigueur et qu'aucune disposition du CCH n'interdit l'application d'une ristourne d'autant que le conseil d'administration en a été informé en toute transparence.	
L'application d'une remise sur le loyer de base visait à s'aligner sur le futur barème modulé déjà voté à l'époque par le conseil d'administration, mais dont la mise en œuvre a été retardée par le report de la signature de la CUS.	

Obs 15 : Le traitement des charges récupérables est perfectible en terme de délais de régularisation - notamment celles des copropriétés, excédant souvent les limites réglementaires - et d'estimation des provisions. Par ailleurs, pour certains programmes, le montant des charges est élevé, en raison notamment du coût du chauffage.

Les travaux de régularisation débutent tôt (février de l'année n+1) et permettent de traiter rapidement les programmes les plus simples (équipés de compteurs d'eau individuels, petits immeubles, etc.) pour un quittancement en mai. L'objectif d'I3F est de régulariser 95 % des programmes avant septembre. Or, ce taux n'a été que de 85 % en septembre 2011 pour les charges de l'année 2010.

De surcroît, en octobre 2012, les charges de l'année 2010 n'avaient pas été régularisées pour plusieurs centaines de logements. A noter que parmi eux, les logements détenus par I3F en copropriété sont sur-représentés (cf. liste en annexe 1.8). La société met en avant la défaillance des syndics. Le suivi paraît cependant insuffisant au regard de la gestion spécifique que nécessite ce type de patrimoine : relance des syndics pour l'obtention des décomptes de charges, non-renouvellement de mandat le cas échéant, rôle d'information au sein des conseils syndicaux. Des améliorations semblent indispensables pour I3F dans la perspective de l'accroissement attendu du nombre des copropriétés, corollaire de la politique active de ventes aux locataires (cf. § 4.5).

L'examen de la régularisation des charges de l'année 2010 fait ressortir un surprovisionnement global de 7 %. Cependant, pour près de 20 % des programmes les appels de charges ont été de 20 % supérieurs ou inférieurs aux charges constatées. Cet écart trouve notamment son origine dans la mauvaise estimation de la consommation d'eau. De manière plus générale, l'estimation des appels de charges obéit à un circuit complexe, auquel participent de nombreux intervenants de directions différentes (au siège la direction des systèmes d'information, dans les directions départementales, les comptables, les responsables comptables et les responsables habitat), qui conduit à la dilution des responsabilités.

Concernant le niveau de charges en 2010, le coût au m² de surface habitable (SH) ressort en moyenne à 26 € (25,3 € hors ascenseur), situant I3F en dessous de la médiane régionale établie par l'Observatoire de l'Union sociale pour l'habitat (29,4 €). Mais pour près de 12 % du patrimoine, ce montant excède 35 €, avec pour première cause le coût du chauffage qui peut atteindre 19 € au m² de SH pour une médiane régionale à 12 €

A défaut d'un observatoire des charges, dont la création est prochainement envisagée, une analyse statistique assez complète, à partir d'un échantillon de logements, est menée chaque année par la direction financière et de la stratégie, afin de dégager une tendance sur l'évolution du montant des charges par nature de dépenses (prestations, eau, chauffage).

Les programmes dont les charges sont élevées selon les critères fixés par I3F[22] sont examinés par les responsables habitat avec l'appui d'un chargé de mission auprès de la DGP, afin de proposer des solutions d'amélioration (redimensionnement du périmètre d'intervention des gardiens, renégociation de contrat).

Des résultats ont été obtenus grâce à la renégociation de contrats d'exploitation (intéressement de l'exploitant à la réduction de la consommation), à leur remise en concurrence (fourniture de gaz, prestations d'entretien ménager en février 2010) et aux travaux de réhabilitation du bâti (isolation thermique en vue d'obtenir l'étiquette « C », « contrats de performance énergétique » associant dans un même marché les travaux et l'exploitation du chauffage, réfection des réseaux d'eau). L'objectif de la société est d'intensifier ses campagnes de sensibilisation des locataires aux économies d'eau et d'énergie (installation de chasse d'eau double commande, distribution des plaquettes « Les gestes utiles pour préserver l'environnement »).

[22] Par exemple le chauffage est jugé cher si son coût au m2 de surface habitable excède 12 €.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
OBSERVATION 15	**OBSERVATION 15**
Le traitement des charges récupérables est perfectible en terme de délais de régularisation – notamment celles des copropriétés, excédant souvent les limites réglementaires – et d'estimation des provisions. Par ailleurs, pour certains programmes, le montant des charges est élevé, en raison notamment du coût du chauffage.	Il est pris note des informations fournies par la société sur les actions menées en réponse à l'observation.
Concernant les délais de régularisation	
La légère dégradation récente et temporaire du taux de régularisation a deux raisons :	
- d'une part, la reprise des 8 000 logements du patrimoine Sadif sur 155 programmes et la difficulté à remettre selon les formats 3F les informations récupérées sur les charges non encore régularisées à la date de la reprise,	
- d'autre part, la montée en puissance de la politique de vente et son application concrète à travers la création des copropriétés dont les syndics ont notamment pour mission la régularisation des charges.	
Afin d'assister les responsables habitat sur les dossiers les plus complexes, deux chargés de mission ont été recrutés ; l'un pour accompagner le processus de régularisation des charges suite à la reprise de la Sadif ; l'autre, en charge d'intervenir lorsque les syndics ne donnent pas satisfaction. Par ailleurs, les instructions données aux syndics sont désormais de clôturer les comptes dès que possible de manière à pouvoir tenir l'AG en avril et régulariser les charges pour nos locataires au plus tard en juin.	
Concernant les niveaux de provision	
La société souhaite nuancer l'observation de la mission en faisant observer que cette dernière a analysé la situation du provisionnement en se fondant sur le total des dépenses récupérables et non celles réellement quittancées aux locataires, faisant ainsi abstraction des dépenses restant à charge de la société du fait de la vacance par exemple.	
La société va mettre en œuvre une requête mensuelle qui permettra d'extraire les programmes régularisés au mois m-1 présentant un écart conséquent provisions/dépenses, afin d'y apporter les corrections immédiates.	

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Concernant les niveaux de charge, notamment du chauffage. Le montant moyen des charges récupérables au titre de 2011 régularisées en 2012 s'établit à 1 711 € par logement et par an (logements individuels et collectifs confondus), soit 26,9 € par m² et par an (10 % en-dessous de la médiane régionale comme relevé dans le rapport). Les charges récupérables par logement baissent de 2,1 %, soit 36 € par logement par rapport à 2010. Cette diminution résulte principalement de la forte baisse du coût du chauffage (- 14,7 %), obtenue malgré la hausse du prix des énergies (prix du gaz en hausse sur la période de chauffe de + 22,1 %), et s'explique non seulement par la diminution de la rigueur de l'hiver par rapport à une année 2010 froide mais aussi par l'impact des actions menées tant à travers les travaux d'isolations et les modernisations de chaufferie que sur la renégociation des contrats des prestataires. L'ensemble des actions menées sur ces thèmes a permis de faire passer le nombre de programmes ayant un coût de chauffage supérieur ou égal à 11 € par m² de SH de 98 programmes en 2007 à 45 programmes en 2011, malgré l'augmentation des prix de l'énergie intervenue entre temps.	

3.5 TRAITEMENT DES IMPAYES

3.5.1 Recouvrement

Le taux de recouvrement se maintient à un bon niveau sur l'ensemble de la période étudiée, et s'améliore même depuis 2009 (99,13 % en 2011 contre 98,3 % en 2008), taux conforme à l'objectif de la société mentionné dans la CUS.

Le tableau suivant, qui reprend l'évolution de la répartition des modes de paiement entre 2007 et 2011, fait ressortir le léger recul des chèques et des prélèvements automatiques, l'augmentation des virements et l'émergence plus récente des cartes bancaires via le site extranet de la société :

Modes de paiement	2007	2011
Chèques	32,4 %	30,2 %
Prélèvements	61,1 %	60,3 %
Mandats	2,6 %	2,6 %
Virements	3,9 %	5,6 %
Cartes bancaires par internet	0 %	1,4 %

3.5.2 Traitement des impayés

Le traitement des impayés, qu'il s'agisse de la phase pré-contentieuse ou contentieuse, est largement décentralisé dans les directions départementales, à l'exception des dossiers des locataires partis, suivis par une cellule spécialisée de la direction de la gestion du patrimoine (DGP) au siège.

Sous l'autorité des responsables de gestion locative, les chargés de recouvrement locatif (CRL), en moyenne 6 par direction départementale, suivent de bout en bout les affaires qui leur sont transmises par les chargés de gestion locative (depuis la seconde lettre de relance jusque, si besoin est, à l'expulsion).

Lors de la phase pré-contentieuse, l'accent est mis sur la détection précoce des difficultés financières des locataires, afin de les faire bénéficier des dispositifs d'aides (Ville de Paris, FSL, aide sur quittance d'Action logement), de les orienter vers les assistantes sociales et de leur proposer le cas échéant des plans d'apurement. Avant passage au contentieux, les chargés d'accompagnement social (CAS, en moyenne 3 par direction départementale) interviennent pour étudier la situation des familles (évaluation sociale) et les aider dans la gestion de leur budget et dans certaines démarches administratives (évolution des droits à l'aide personnalisée au logement, montage de dossier FSL). Les CAS et les CRL développent également des partenariats avec les services sociaux des collectivités (circonscriptions de la vie sociale, centres communaux d'action sociale) et participent aux commissions locales d'impayés de loyers.

Lors de la phase contentieuse, les CRL suivent les étapes des procédures (assignations, jugements, etc.) et sont en contact direct avec les auxiliaires de justice. Les expulsions ne sont réalisées qu'en dernier recours (260 en 2011 alors que le concours de la force publique avait été obtenu pour 550 dossiers) et le maintien dans les lieux -ou l'échange de logement s'il est approprié- sont privilégiés (signature de protocoles Borloo, sursis accordé par la société, obtention d'une aide du FSL relogement).

Toutes ces étapes sont encadrées par des procédures communes[23] à tout le patrimoine francilien, réactualisées et consultables sur l'intranet de la société.

Des différences dans les pratiques ont pourtant été notées : la tenue de permanence sur site par les CRL ou les CAS n'est pas systématique, le recours au gardien en cas de difficulté pour joindre le locataire existe selon les cas, l'importance accordée aux relances téléphoniques et l'efficacité de l'organisation de cette tâche sont inégales selon les directions départementales.

[23] Par exemple : « Facturer et recouvrer », « Recouvrer à l'amiable les dettes des locataires en place », « Recouvrer les contentieux des locataires en place ».

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Outre un reporting régulier au siège (taux de recouvrement etc.), un bilan annuel sur la prévention des expulsions est produit par chaque direction départementale.

Comme l'atteste le tableau suivant, la politique menée par la société, notamment en matière de prévention, permet de stabiliser la situation sur la période étudiée, malgré la dégradation de la situation financière des ménages à partir de 2009 :

Données en k€	2007	2008	2009	2010	2011
Montant des créances douteuses (cpte 416)	53 344	48 822	67 030	69 996	74 348
Admissions en non-valeur (+)	3 874	4 867	2 594	4 113	6 989
Recouvrement sur admissions en non-valeur (-)	-8	-3	-13	-21	-13
Total des créances douteuses	**57 210**	**53 686**	**69 611**	**74 088**	**81 324**
En % des produits	10,2	9,4	10,1	10,7	10,6
En jours de quittancement	37,2	34,3	36,8	38,9	38,8
Montant des créances simples (cpte 411)	42 410	41 439	51 534	51 869	54 992
Total du stock d'impayés	**99 620**	**95 125**	**121 145**	**125 957**	**136 316**
En % des produits	17,7	16,6	17,6	18,1	17,8
En jours de quittancement	64,7	60,7	64,1	66,2	65

Le montant des créances douteuses augmente mécaniquement du fait de la croissance du patrimoine de l'office (offre nouvelle et reprise des logements de la Résidence urbaine de France et de la SADIF), passant de 53 344 k€ en 2007 à 74 348 k€ en 2011.

Mais rapportées aux produits, les créances douteuses restent assez stables (entre 9,4 % et 10,6 %) et diminuent même en 2011.

La part des locataires partis dans les créances douteuses s'accentue cependant sur la période (48 % en 2011 contre 44,8 % en 2007). Afin d'améliorer le traitement de ces dossiers confiés majoritairement à des prestataires extérieurs[24], I3F lance actuellement un appel d'offres avec un cahier des charges plus exigeant.

Obs 16 : Le passage en pertes des créances jugées irrécouvrables n'est pas soumis au vote du conseil d'administration.

Des créances sur des locataires représentant chaque année des montants importants (cf. tableau supra) sont passées en pertes. L'admission en non-valeurs (ANV) des créances jugées irrécouvrables est décidée par la direction générale sur proposition de la direction de la gestion du patrimoine (cellule des locataires résiliés). Mais aucune information sur ce thème n'a lieu auprès du conseil d'administration au moins une fois dans l'année, afin que ce dernier puisse en approuver le montant et demander le cas échéant des précisions supplémentaires, notamment sur les démarches entreprises pour leur recouvrement.

A noter que le montant des ANV est plus élevé en 2010 (4 113 k€) et surtout en 2011 (6 989 k€), afin de rattraper le retard pris en 2009 dans le traitement des dossiers (sous-effectif en personnel).

Avec un ratio global locataires « créances non-douteuses + créances douteuses + admission en non-valeur – recouvrement sur ANV / loyers et charges quittancés » (cf. tableau supra) presque identique en début et en fin de période, I3F se situe toutefois au-dessus de la médiane des ESH de la région Île-de-France (18,1 % contre 15,8 % en 2010).

[24] Les dossiers non-titrés, qui n'ont pas fait l'objet d'un jugement, sont conservés pour traitement en interne.

Réponses de l'organisme

OBSERVATION 16

Le passage en pertes des créances jugées irrécouvrables n'est pas soumis au vote du conseil d'administration.

Cette observation appelle de notre part deux réactions préliminaires :

1) Le montant des créances admises en non-valeur par la société conformément à ses procédures, figure de manière distincte dans les documents financiers transmis aux administrateurs à quatre reprises au titre d'un exercice, sur la ligne

«Pertes sur créances irrécouvrables» du compte de résultat : montant budgété pour l'année à venir (décembre de l'année précédente), première révision budgétaire (avril de l'année concernée), deuxième révision budgétaire (octobre de l'année concernée), et enfin, montant réalisé (arrêté des comptes en avril de l'année suivante).

Le conseil d'administration dispose donc de ces informations qui sont également présentées aux membres du comité d'audit et des comptes et qui sont commentées si leur contenu, leur niveau ou leur évolution le rendent nécessaire.

2) Une approbation particulière (indépendante du vote sur l'arrêté de l'ensemble des comptes) des créances irrécouvrables par le conseil d'administration ne nous semble requise ni par le Code de commerce ni par les textes spécifiques qui sont applicables aux sociétés d'HLM.

Si l'instruction comptable des offices HLM n° 11-005-M31 du 1er février 2011 énonce bien de façon explicite cette obligation pour les offices soumis à comptabilité publique, ceci sur la base de l'article R.421-16 CCH relatif aux OPH, il n'existe pas de disposition similaire qui concernerait les sociétés d'HLM.

Lors d'un prochain comité des comptes, les procédures de passage en irrécouvrables seront présentées et commentées aux membres du comité d'audit et des comptes et leurs observations recueillies. Comme c'en est la règle, le conseil aura connaissance, dès sa séance suivante, du débat et des orientations éventuellement prises. Il en sera de même pour toute modification significative de ces procédures.

Nouvelles observations de la Miilos

OBSERVATION 16

La ligne « créances irrécouvrables » figure en effet au compte de résultat ainsi que dans les documents budgétaires, au même titre que tous les postes de charges ou de produits.

Par ailleurs, aucune obligation réglementaire n'oblige une ESH à faire délibérer son Conseil d'administration sur ce thème.

En revanche, comme le précise l'observation, c'est bien dans un souci d'amélioration de l'information financière qu'une communication spécifique pourrait être faite au CA sur les admissions en non-valeurs, surtout quand le montant de ces pertes connaît une évolution inhabituelle (cf. l'exercice 2011).

3.6 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

3.6.1 Gestion de proximité

- Organisation et moyens

La gestion locative et technique est assurée par les directions départementales. Outre des gardiens et employés d'immeuble (977 personnes au total), la société emploie également une dizaine de médiateurs et fait intervenir durant les week-end une trentaine d'agents de présence. Les médiateurs exercent leur activité dans certains quartiers de Garges-lès-Gonesse et Champigny-Chennevières. Les agents de présence sont affectés à la surveillance d'une quinzaine de sites répartis sur les sept départements franciliens. Cet effectif important permet à l'organisme de respecter pleinement les obligations de gardiennage et de surveillance.

Les loges des gardiens (espace d'accueil) sont informatisées et ces derniers ont à leur disposition des outils nombreux de contrôle et de suivi. Le personnel de proximité est encadré par des chefs de secteur placés sous l'autorité de responsables « Habitat ».

La société participe aux actions menées dans les quartiers dans le cadre de conventions de gestion urbaine de proximité. Des mesures particulières (sur-entretien et amélioration du cadre de vie, présence renforcée du personnel de proximité, lutte contre l'insécurité) sont également mises en œuvre dans les Zus en contrepartie des abattements de TFPB.

Les directions départementales bénéficient de l'appui du département de gestion sociale et urbaine (DGSU). Ce département comprend sept chargés de missions en développement social et urbain, un chargé de mission en sûreté urbaine et un coordonnateur des agents de présence. Il est sollicité pour accompagner la fin des PRU et suivre les actions destinées notamment à favoriser la cohésion sociale au sein des quartiers (projets de jardins partagés et de jardins pédagogiques), soutenir les associations locales, développer l'insertion par l'activité économique et renforcer la prévention et le traitement de l'insécurité sur les sites.

- Les problèmes d'insécurité touchant certains sites

Obs 17 : Certains sites présentent des difficultés sérieuses en matière de sécurité et doivent faire l'objet d'un suivi attentif.

La société est implantée dans des secteurs difficiles dans lesquels elle doit faire face à un développement des actes d'incivilité et de délinquance (trafic de stupéfiants). Ces phénomènes se concentrent principalement dans certaines sites de communes du département de Seine-saint-Denis (quartier des Beaudottes à Sevran, Gros Saule à Aulnay sous Bois). Ils ont conduit les gardiens des immeubles de Sevran à exercer, à la suite d'agressions en 2008, leur droit de retrait. A Aulnay-sous-bois, la démolition de la tour particulièrement affectée par les trafics a été inscrite à l'avenant apporté à la convention Anru et qui a été signé en octobre 2011.

Ce contexte d'insécurité a conduit la société à transférer en 2011 les bureaux de l'agence départementale d'Aulnay-sous-Bois vers Rosny-sous-Bois. Les sites situés dans d'autres départements que la Seine-saint-Denis (Val d'Oise en particulier) sont également confrontés à des difficultés d'une ampleur toutefois moindre que celles qui viennent d'être évoquées.

Immobilière 3F ne reste pas inactive pour maîtriser ces phénomènes d'insécurité et participe aux différents dispositifs[25] de prévention de la délinquance mis en place par les pouvoirs publics. Les services de police sont sollicités et la société a recours ponctuellement à des vigiles. Elle fait partie depuis 2004 du Groupement Parisien Inter-bailleurs de Sécurité (GPIS), ce qui permet de faire surveiller son patrimoine parisien la nuit. La société développe également l'installation des systèmes de vidéo-surveillance (2 100 logements bénéficient d'un équipement couvrant les halls et 4 489 places de parkings sont également surveillées) et procède, lors des résidentialisations, à une remise en état des systèmes de contrôle d'accès.

[25] Immobilière 3F est associée en Ile de France à 58 conseils locaux de sûreté et de prévention de la délinquance (CLSPD) et à cinq groupes locaux de traitement de la délinquance (GLTD)

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

OBSERVATION 17

Certains sites présentent des difficultés sérieuses en matière de sécurité et doivent faire l'objet d'un suivi attentif.

Rappelons tout d'abord que les problématiques de sécurité sont d'abord une responsabilité de la puissance publique et que dans certains territoires, celle-ci échoue malheureusement à maintenir durablement l'ordre républicain.

Cette situation conduit hélas à une exposition grandissante de nos personnels et fournisseurs à des risques réels, graves et très regrettables.

Néanmoins, dans la mesure de ses moyens et avec le souci de ne jamais mettre en danger ses personnels, 3F, sur tous les sites, travaille de façon partenariale avec les forces de police, et suscite régulièrement des réunions avec les préfets, les sous-préfets et les procureurs de la République sur les sites les plus sensibles.

3F s'est par ailleurs structuré en créant un service dédié à la gestion sociale urbaine (DGSU) qui a pour mission à la fois de suivre plus particulièrement ces problématiques de sécurité (un responsable sécurité est dédié à plein temps à cette activité) et de mener des actions sociales dans les quartiers.

OBSERVATION 17

Même si les problèmes de sécurité sont une responsabilité de la puissance publique, la société se doit de participer activement à l'action partenariale pour répondre aux difficultés constatées sur certains quartiers.

Elle dispose depuis 2005 d'un observatoire de la violence qui recense, sur la base de déclaration d'incidents des gardiens, les actes d'incivilité. En 2011, 1938 « incidents » ont été relevés dont 280 « atteintes aux personnes ». A titre de comparaison, ces chiffres étaient respectivement de 1351 et 291 en 2009. Ces données doivent être analysées avec prudence, l'outil n'étant pas encore pleinement approprié par les gardiens.

- Constats effectués lors de visites sur le terrain

Un échantillon du patrimoine (plus de 1000 logements) de la société a été visité dans le cadre du contrôle notamment celui situé dans les communes d'Aulnay-sous-Bois, Sevran, Bondy, Noisy-le Sec, Garges-lès-Gonesse, Montmagny, Montmorency et Aubergenville. Les gardiens rencontrés à cette occasion sont apparus bien formés et encadrés. Plus généralement, les échanges durant ces visites ont montré une implication dans la gestion des résidences et une motivation importante du personnel en dépit du contexte parfois difficile dans lequel celui-ci pouvait être amené à exercer ses missions.

Dans l'ensemble, les immeubles visités ne présentent pas d'insuffisances majeures en terme d'entretien et de propreté.

Obs 18 : Les dispositifs de contrôle d'accès de certaines résidences sont défectueux.

Les contrôles d'accès de certaines résidences situées en Zus (Bondy, Garges-lès-Gonesse, Montmagny) ne fonctionnent pas. Le caractère systématique des « détériorations » des dispositifs après remise en état des équipements est avancé par l'organisme. Une quarantaine d'opérations comprenant 100 logements ou plus et non pourvues d'un système de contrôle efficace (dont quatre pour lesquels un dispositif de contrôle d'accès n'a jamais été mis en place) a été identifiée dans le PSP .Ce nombre est important et il convient de rappeler que l'article R. 127-5 du CCH impose aux bailleurs sociaux l'installation et l'entretien de systèmes limitant l'accès aux parties communes aux seuls résidents et autres personnes habilitées dès lors que ceux-ci gèrent cent logements locatifs ou plus dans un immeuble (ou groupe d'immeubles collectifs formant un ensemble) situé soit dans une Zus soit dans une commune dont la population dépasse 25 000 habitants ou qui est comprise dans une aire urbaine d'un seul tenant regroupant au moins 50 000 habitants et dont une ou plusieurs communes comptent plus de 15 000 habitants.

Obs 19 : Le patrimoine comprend un certain nombre de logements très anciens n'offrant pas des garanties suffisantes en termes de confort, d'hygiène et de sécurité.

Les douches sont installées dans la cuisine dans certains logements situés à Montmorency et les sanitaires ne comportent pas de « lave-main ». Outre les questions d'hygiène et d'intimité, les risques en termes de sécurité mériteraient d'être évalués par la société. Des logements situés à Aubergenville ne disposent par ailleurs pas de sanitaires et pourraient potentiellement être qualifiés « d'indécents » au sens du décret n°2002-120 du 30 janvier 2002. A la demande de la mission, un recensement des logements présentant une insuffisance sur le plan des éléments de confort et de sécurité a été effectué par l'organisme. 79[26] logements seraient concernés. La société est invitée à procéder à une analyse approfondie de ces logements afin de déterminer leur conformité avec la réglementation en vigueur et d'établir un plan d'actions.

3.6.2 Les relations avec les locataires

- La charte d'engagements « qualité »

I3F a adopté une charte « qualité » qui comprend cinq engagements principaux : l'accueil des nouveaux locataires, l'amélioration et l'entretien du cadre de vie, la gestion des demandes de clients, la participation des habitants et le départ des locataires. Le respect de ces engagements fait l'objet d'un contrôle régulier. Des indicateurs sont diffusés par trimestre et par année à cet

[26] Les logements concernés sont situés à Paris (code « S030L »), Versailles (code « 1112L »), Aubergenville (S041L), Neuilly-sur-Seine (codes « 4168L » et « 1976L »), Villiers (code « 1342L », Villejuif (code « R011L »), Montmorency (codes « 1003L » et « 1720L »).

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
OBSERVATION 18 ***Les dispositifs de contrôle d'accès de certaines résidences sont défectueux.*** L'ensemble des sites où le contrôle d'accès est considéré défectueux dans le PSP a été, soit déjà traité en 2012, soit inclus dans une opération de réhabilitation lourde, soit prévu dans la campagne de remise en état des contrôles d'accès lancée en 2013.	**OBSERVATION 18** Il est pris note de la mise en œuvre d'une campagne de remise en état des contrôles d'accès en 2013.
OBSERVATION 19 Le patrimoine comprend un certain nombre de logements très anciens n'offrant pas des garanties suffisantes en termes de confort, d'hygiène et de sécurité. En réponse à la demande de la mission, la société a recensé 79 logements au confort modeste représentant 0,07 % du parc de logements de la société. Sur ce total, la moitié concerne un programme de Montmorency pour lequel une réhabilitation est envisagée, soit à la rotation, soit, si les locataires en sont d'accord, en milieu occupé ou avec relogement provisoire le temps de faire des travaux. Le reste des situations correspond le plus souvent à d'anciennes chambres de service qui seront réaménagées dès 2013 (cas du programme de Paris) ou au fur et à mesure de la rotation. Parmi les neuf programmes recensés figure par ailleurs celui d'Aubergenville, issu de la reprise Sadif, déjà identifié comme cible potentielle de démolition. Enfin, quant au logement de Villejuif, il est occupé par une même locataire depuis 49 ans qui a refusé catégoriquement, malgré les multiples relances, l'accès à son logement pour réaliser les travaux de réhabilitation engagés par ailleurs sur l'ensemble du programme. Si ce refus devait persister, nous envisagerions des mesures plus coercitives, pour les travaux impliquant la sécurité et l'hygiène.	**OBSERVATION 19** Il est pris note du plan de traitement des difficultés rencontrées envisagé par la société.

effet auprès des directions départementales. Ce suivi donne lieu à la mise en œuvre de mesures correctrices.

Des chartes couvrant des domaines spécifiques ont été également élaborées par l'organisme : charte du développement durable, charte I3F du handicap et charte des chantiers propres.

- La mise en œuvre d'un plan propreté

I3F a lancé en 2008 un plan d'amélioration de la propreté des parties communes. Des animations visant à sensibiliser les locataires à la propreté de leur cadre de vie sont organisées dans le cadre d'une « semaine de la propreté ». Ce dispositif a été reconduit chaque année. Des « bilans propreté » ont été réalisés dans les halls et les cages d'escaliers et les marchés d'entretien ménager renouvelés. Le service « Urgence propreté week-end » permettant de solliciter l'intervention d'une entreprise durant les week-end et les jours fériés sur l'ensemble du patrimoine en cas de dégradations importantes a été étendu à l'ensemble du parc en 2011. Cette politique a contribué à une amélioration des taux de satisfaction.

- La gestion des réclamations

Les réclamations sont effectuées auprès du gardien dans son espace d'accueil. Les locataires peuvent également solliciter le centre d'appel téléphonique (« service clientèle ») du groupe ou adresser un courrier aux directions départementales. Un service téléphonique est également accessible les week-ends. La réception et le traitement des réclamations font l'objet d'un suivi informatisé (application « COHERIS »). Le taux de réponse sous 10 jours aux courriers des locataires constitue un des indicateurs « qualité » retenus pour le suivi des engagements de la charte adoptée par I3F. Le taux observé en 2008 est de 59,8 %. La société s'est fixé dans le cadre de la CUS un objectif de prise en compte de 100 % des réclamations dans un délai de 30 jours.

- Les enquêtes de satisfaction

Immobilière 3F réalise principalement deux types d'enquêtes pour évaluer la qualité du service offert aux locataires : l'enquête « locataires entrants » consistant à interroger par questionnaire les locataires sur les conditions de leur installation, la qualité du logement, des parties communes et abords, et l'enquête de satisfaction globale (« baromètre de satisfaction ») effectuée tous les trois ans par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de locataires. Une enquête a par ailleurs été lancée sur Internet à titre expérimental en 2011.

Une enquête téléphonique a été effectuée en 2008 et en 2011. Elle n'a pas été menée par le même prestataire et l'échantillon représentatif interrogé a été sensiblement augmenté lors de la seconde (passant pour la région parisienne de 1 905 à 3180). La comparaison des résultats[27] de ces deux enquêtes montre une nette amélioration du niveau de satisfaction des locataires dans différents domaines : la satisfaction globale » (taux passant de 77,1 à 89,8 %), le traitement des demandes techniques[28] (taux passant de 65,4 à 84,4%), la propreté des parties communes (taux passant de 69,3 à 84,6%) et le fonctionnement des ascenseurs (taux passant de 52,6 à 79,70 %). Les bons résultats dans le domaine de propreté méritent d'être soulignés et dépassent le niveau fixé dans le cadre de la CUS (75 %).

L'enquête organisée sur Internet en 2011 (11 400 participants) fait ressortir un taux de satisfaction globale de près de 73 %. Les jugements émis sur les thèmes « propreté des parties communes » et « traitement des réclamations techniques » sont plus nuancés (55 % de satisfaits).

[27] Ile-de-France uniquement

[28] Item relevant du domaine « échange en général » de l'enquête

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

- La concertation locative

Deux instances de concertation locative ont été créées : un conseil régional (où sont abordés des sujets d'ordre général) et des conseils départementaux (compétents par territoire). Des réunions avec les amicales de locataires interviennent également fréquemment.

Des actions nombreuses de communication sont lancées. La société dispose par ailleurs d'un site Internet dont les services en ligne ont été développés (mise en place en 2009 d'un « compte client »).

3.7 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE

Les efforts déployés par I3F en faveur de l'accueil et de l'accompagnement des ménages en difficulté sont importants et doivent être poursuivis. Des irrégularités ont été toutefois relevées lors de l'examen des dossiers de locataires entrants (dépassements des plafonds de ressources, baux non accompagnés d'annexes obligatoires, anomalies dans les décomptes de surface corrigée). De même, des personnes morales bénéficient de logements sociaux alors qu'elles ne peuvent y prétendre. La politique des loyers et des charges de la société n'est pas non plus exempte de critiques : disparités entre locataires en ce qui concerne les sommes quittancées, dépassements du loyer maximum autorisé, absence de mention du loyer maximum sur les quittances, augmentation des loyers du parc non conventionné non décidée par le CA, délais de régularisation des charges parfois excessifs et pour certains programmes, mauvaise estimation des provisions et niveau élevé.

I3F a mis en place une organisation en matière de gestion de proximité qui apparaît globalement adaptée à la configuration et à la localisation de son patrimoine. Le service offert est apprécié par une grande majorité des locataires interrogés lors des enquêtes de satisfaction.

La société est implantée dans des secteurs difficiles où elle doit faire face à de nombreux actes de délinquance et d'incivilité. Une attention particulière doit être portée à l'évolution des sites concernés.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Immobilière 3F gère 112 945 logements familiaux et est propriétaire de 32 logements-foyers (et établissements similaires) représentant un total de 2 434 équivalents-logements.

Le patrimoine (hors foyers) est constitué à 96 % d'immeubles collectifs. Son âge moyen est de 31 ans et 50 % des logements ont été mis en service avant 1981. 25 406 logements (soit 22 % du parc total) sont localisés en Zus. La société est par ailleurs engagée en région parisienne dans une quarantaine de projets de renouvellement urbain (PRU) qui concernent plus de 15 000 logements.

Le patrimoine a fait l'objet dans le cadre du PSP d'un classement, établi en fonction de critères[29] techniques et de sécurité, en six grandes catégories (« gamme »).

- 12 % classé en gamme « A » (excellent état) et, à l'opposé, 4 % en gamme « E » ou « F » (résidences ayant obtenu les notes techniques les plus faibles dont certaines proposées à la démolition) ;

- 27 % classé en « B », 40 % en « C » et 17 % en « D ».

Une majorité du parc présente un état technique pouvant être qualifié de « bon » ou « moyen ». Le PSP constate par ailleurs une relative homogénéité de l'état du patrimoine d'un département à l'autre.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE

La stratégie patrimoniale suivie par l'organisme est définie principalement dans trois documents : le PSP, la CUS et le projet d'entreprise. Ces documents ont été mis en cohérence et couvrent une période identique (2011-2016). Ils prennent en compte la participation de l'organisme au renouvellement urbain.

- Le orientations du PSP

Une version actualisée du PSP a été présentée au CA le 12 avril 2012. Le PSP est centré sur les travaux de réhabilitation et de rénovation du parc existant. Ces travaux ont été programmés en fonction de l'état technique des résidences, de l'impact sur la qualité du service rendu, des informations recueillies sur le coût du chauffage (volonté de maîtrise des charges locatives) et du degré d'adaptation des logements (volonté d'améliorer l'accessibilité aux personnes âgées et à mobilité réduite). Il est prévu en particulier d'intervenir sur les composants en mauvais état et de mettre en œuvre les politiques techniques retenues par la société en matière de prévention de risques (modernisation des ascenseurs…). Au total, le montant des travaux programmés sur la période 2012-2016 s'élève à 661 M€. Le PSP envisage également hors PRU la démolition à court terme de 9 résidences représentant 537 logements.

- Les engagements souscrits dans la CUS

I3F s'est fixée, en matière de travaux sur le parc existant, des objectifs annuels de dépenses en « investissement » (indicateur C I) et en « exploitation » (indicateur C II).

Elle s'engage par ailleurs à ;

- réaliser l'ensemble des DPE d'ici 2013 (indicateur C III). Il est rappelé dans la CUS que la réalisation de ces diagnostics est « obligatoire à l'occasion de la vente de chaque logement ou bâtiment (sauf exceptions) en France métropolitaine depuis le 1er novembre 2006, et lors de la signature des contrats de location à compter du 1er juillet 2007 » ;

- réhabiliter 83 % des immeubles « énergivores »[30] (étiquette énergétique E, F et G) et à les faire passer d'ici 2016 en classe « C ».

Les actions envisagées par la société dans le domaine de la consommation d'énergie sont également décrites dans la CUS. Elles visent à préserver la qualité environnementale (obtenir une étiquette énergétique égale à C sur l'ensemble des réhabilitations, obtention de certification pour certaines opérations, actions de sensibilisation des locataires, mise en place de compteurs d'eau individuels) et à développer la performance des équipements (poursuite des travaux d'isolation, renégociation des contrats d'entretien des chaufferies collectives…).

- Les opérations à terminer dans le cadre des PRU

Le programme de renouvellement urbain de la société a bien avancé. Fin 2011, les travaux étaient démarrés ou achevés à hauteur de 76 % pour les démolitions, 75 % pour les reconstructions, 89 % pour les réhabilitations et 68 % pour les résidentialisations. Il restait, lors du contrôle, à démolir 499 logements, à en construire 739, à en réhabiliter 356 et à en résidentialiser 728.

[30] Indicateur C IV relatif à la proportion de logement à rénover au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

4.3.1 Activités depuis 2007

4.3.1.1 La production locative

Immobilière 3F contribue, depuis de très nombreuses années, de manière significative, au développement d'une offre nouvelle de logements sociaux en région parisienne. Elle a maintenu depuis 2008 un niveau élevé de production.

	2007	2008	2009	2010	2011	Total	Nbre / an
Opérations neuves (construction et VEFA)	549	1386	919	2025	1955	**6834**	1367
Acquisition -Amélioration	1193	440	404	516	135	**2688**	538
Total général	**3749**	**3834**	**3332**	**4551**	**4101**	**9522**	**1904**
dont Anru	*124*	*676*	*498*	*1349*	*972*	*3619*	*724*

Au total, 9 522 logements ont été mis en service soit un niveau moyen de production de 1 904 logements par an. Cette production locative a été principalement le résultat d'opérations de constructions neuves. Les logements construits ont été financés à 70% par du PLUS (dont 18 % de PLUS-CD), 28 % du PLS et 2 % du PLAI.

88 % de ces logements sont localisés en région parisienne notamment dans les départements de l'Essonne (27 % de la production totale), de Seine-Saint-Denis (24 %), du Val d'Oise (11 %) et du Val de Marne (9 %). Les opérations de province concernent les régions Alsace (5 %) et Languedoc Roussillon (4 %) ainsi que les départements de Charente-Maritime (1 %), de Loire Atlantique (1 %) et du Maine et Loire (moins de 1 %).

La livraison de 2 455 logements est attendue pour 2012 dont 648 dans le cadre de PRU.

4.3.1.2 Les acquisitions en bloc

Le patrimoine de la société a été augmenté de 1829 logements supplémentaires entre 2007 et 2011 suite à des opérations de rachat. Ces logements étaient conventionnés à l'APL et les acquisitions ont été effectuées principalement auprès de bailleurs sociaux.

4.3.2 La stratégie de développement

Immobilière 3F s'est engagée à mettre en service, sur la période de la CUS, 15 334 logements au total en Ile-de-France soit une moyenne de 2 555 logements par an. Hors Anru, l'objectif porte sur 13 860 logements et représente en moyenne 2 310 logements par an. Les logements à produire seront financés en PLUS (72 %), PLS (15 %) et PLAI (13 %).

La stratégie territoriale de développement est décrite dans la CUS et sera tournée principalement vers la région parisienne. Des secteurs prioritaires d'intervention ont été identifiés dans chacun des départements d'Ile-de-France. La société souhaite également renforcer son implantation en province dans deux territoires qui lui apparaissent être à fort potentiel en termes d'accroissement de la population et de l'emploi : le Grand Ouest (Pays de Loire, Loire-Atlantique, Maine-et-Loire, Poitou-Charentes, Bretagne et Morbihan) et le Languedoc-Roussillon (Hérault et Pyrénées-Orientales).

Ces objectifs sont cohérents avec ceux du projet d'entreprise adopté par la société. Ce dernier envisage, pour la période 2011-2016, les orientations suivantes :

- une intensification en région parisienne se traduisant par un objectif de production de 19 320 logements familiaux (soit une moyenne de 3 220 par an). Les opérations seront situées dans les communes de la première couronne et du Grand Paris et, pour les autres territoires, en

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

fonction des grands projets d'aménagement. Il s'agira principalement de programmes[31] collectifs et financés par du PLUS-PLAI.

- une production accrue dans les zones tendues en province. L'élaboration partagée entre Solendi et 3F de cartes stratégiques de développement est envisagée ;

- sur un plan « opérationnel », le maintien comme mode de production prépondérant de la maîtrise d'ouvrage directe et le développement du montage d'opération en conception-réalisation.

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

Immobilière 3F a mis en place une organisation et affecté des moyens (notamment humains) qui lui procurent la capacité technique suffisante pour continuer à produire des logements de qualité à un rythme soutenu.

La société emploie plus de 90 personnes pour son activité de maîtrise d'ouvrage qui se répartissent au sein de trois directions : la direction de la construction (Ile-de-France), la direction de l'architecture, de l'aménagement et de l'environnement (direction rattachée à la direction de la construction) et la direction de la construction et du renouvellement urbain.

La prospection foncière est assurée par des chargés de développement et une mission a été également confiée à la filiale «Aedificat » fin 2011. Des chefs de projets ont en charge le montage administratif, technique et financier des opérations qui sont ensuite présentées à un comité « foncier » présidé par le DG.

Les chargés de développement et les chefs de projets bénéficient de l'appui de la direction de l'architecture, de l'aménagement et de l'environnement pour les différentes phases du projet (faisabilité, accompagnement pour le choix du maître d'œuvre et conception des projets). Outre ces missions « opérationnelles », cette direction (d'une dizaine de personnes) définit également la politique architecturale et environnementale du groupe et est garante de sa mise en œuvre. Un cahier des charges « construction neuve » a été élaboré dans ce cadre et précise les normes particulières auxquelles doit obéir la qualité technique des constructions.

Les préoccupations d'ordre environnemental sont prises en compte. Des objectifs sont fixés chaque année par la société (100 % des opérations en BBC en 2011 en 100 % en RT 2012 en 2012). Des projets innovants sont par ailleurs en cours de réalisation (programme portant sur 54 logements en « énergie zéro » à Brétigny-sur-Orge, construction de 42 logements à Athis-Mons en utilisant un système de poteaux-poutres).

Des procédures détaillées encadrent les différentes étapes des opérations et permettent de suivre leur avancement.

L'analyse des coûts et de la durée des opérations neuves livrées depuis 2008 n'a pas mis en évidence de dérives importantes par rapport aux prévisions initiales. L'audit interne effectué sur le processus de développement du patrimoine en 2011 n'a par ailleurs pas relevé d'anomalies majeures.

---

[31] Il est prévu dans le projet d'entreprise :

- pour la première couronne et le Grand Paris, de réaliser 90 % des opérations en collectif et de proposer 85 % des logements en PLUS-PLAI, intégrant 15 % minimum de PLAI, et 15 % en PLS-PLI ;

- pour la deuxième couronne hors Grand Paris, de réaliser 75% des opérations en collectif et de proposer 90% des logements en PLUS-PLAI et 10 % en PLS sans application systématique du loyer plafond.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

4.4 MAINTENANCE DU PARC

I3F a consacré un effort important à la réhabilitation et à la maintenance de son parc. La moitié de son patrimoine a fait l'objet d'une réhabilitation au moins une fois depuis l'origine et 3 286 logements ont été réhabilités entre 2008 et 2011. Les dépenses de maintenance (GE et entretien courant) ont augmenté de manière continue durant la période de contrôle.

Un plan de travaux sur trois ans est établi et deux services distincts ont la responsabilité de sa mise en œuvre :

- la direction technique qui est chargée principalement des réhabilitations (ainsi que des grandes opérations d'entretien et d'amélioration du patrimoine) et la négociation des contrats d'exploitation relatifs au chauffage et aux équipements techniques (ascenseurs). Les travaux engagés doivent respecter des prescriptions techniques particulières ;

- les directions départementales qui assurent les travaux de maintenance et le suivi des contrats.

Les contrats sont périodiquement renégociés dans le respect de la réglementation. Le suivi des conditions de leur exécution n'appelle pas de remarque particulière.

La société dispose d'un parc de 2800 ascenseurs dont la maintenance est assurée par trois prestataires. Un dispositif de suivi interne des conditions d'entretien des appareils a été mis en place (associant les directions départementales et le siège). Les obligations de mise en conformité auxquelles était tenue la société durant la période de contrôle ont été respectées (les travaux de sécurité et les contrôles quinquennaux ont été réalisés avant les échéances fixées réglementairement).

4.5 VENTE DE PATRIMOINE

Comme indiqué dans sa Charte des ventes de logements[32], I3F inscrit les ventes de logements aux locataires à la fois dans sa politique sociale (aboutissement du parcours résidentiel) et dans sa stratégie financière (constitution de fonds propres pour le développement de l'offre nouvelle). Les ventes sont suivies par la direction du renouvellement urbain et de l'accession à la propriété.

Initiées en 2008, les ventes aux locataires ont pris leur essor en 2010 ; le montant du chiffre d'affaires de cette activité est multiplié par 2,7 en 3 ans, passant de 33 M€ en 2009 à 89 M€ en 2011.

	2008	2009	2010	2011	*2012 (budget)*
Nombre de promesses de vente	4	408	625	645	*685*
Nombre d'actes authentiques	6	238	529	582	*650*
Montants des ventes en M€	nc	33	62,1	89	/
Plus-values dégagées nettes de subventions en M€	0,6	21,4	44,7	61,1	/
Apports en trésorerie nets de remboursements d'emprunts en M€	nc	24,1	61,7	75,2	/

Le choix des programmes mis en vente, la détermination du prix de vente et la sélection des acquéreurs obéissent à des règles formalisées et correctement respectées.

Après sélection conjointe par la direction de l'accession à la propriété et la direction financière et de la stratégie, le choix des programmes mis en vente est validé par la direction générale, puis soumis au vote du conseil d'administration. L'avis favorable du maire de la commune d'implantation du programme est systématiquement demandé, sachant qu'I3F exclut toute vente en cas de constat de carence par le Préfet, au sens de l'article 55 de la loi Solidarité et renouvellement urbain.

[32]Document interne réactualisé en avril 2011 en conformité avec la Charte des ventes de l'Action logement.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Les programmes sélectionnés, répartis sur tous les départements franciliens (à l'exception de Paris), obéissent à des critères économiques et techniques précis : ancienneté supérieure à 15 ans, plus-value suffisante (au regard notamment du capital restant dû sur l'emprunt du financement), absence de travaux lourds à effectuer par la future copropriété dans les 5 ans à venir, normes d'habitabilité satisfaisantes. Avec 4 943 logements (dont 86 % dans des immeubles collectifs, de type F3 principalement) début 2012, le stock mis en vente représente environ 5 % du patrimoine de l'ESH.

Obs 20 : La société différencie de manière contestable ses locataires et ceux des autres organismes HLM dans l'application d'une décote sur le prix de vente.

Après consultation d'un expert immobilier, le prix de vente des logements est déterminé à partir de l'estimation de France Domaines, à laquelle est appliquée une décote (uniquement s'il s'agit d'un locataire HLM). Or cette décote se monte à 20 % pour le locataire occupant et les autres locataires du groupe 3F et seulement à 5 % pour les locataires d'autres organismes HLM.

La vente de logements à des tiers est marginale (moins de 3 % du total en 2011) et soumise à des conditions particulières (vacance supérieure à 4 mois, acquisition pour résidence principale, revenus de l'acquéreur inférieurs aux plafonds PLI ou PLS[33], prix sans décote), qui sont examinées par la Commission des vacants, présidée par un administrateur.

La commercialisation est sous-traitée à trois groupements (composés d'un notaire, d'un commercialisateur et d'un expert immobilier), ayant été retenus après un appel d'offres, et auxquels des objectifs de ventes annuels ont été fixés.

Un bilan et une analyse approfondie des ventes de l'exercice sont présentés tous les ans au conseil d'administration et de nouvelles mises en vente lui sont proposées. A noter qu'aucun dispositif de rachat par le bailleur dans le cadre de la sécurisation de la vente n'a été actionné par les nouveaux propriétaires pendant la période étudiée.

Concernant les cessions en bloc, I3F a vendu en 2012, dans une logique de rationalisation géographique de son patrimoine, un programme de 190 logements situés à Beauvais à un opérateur local, réalisant une plus-value de 7,5 M€.

4.6 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

I3F contribue depuis de nombreuses années au développement de l'offre nouvelle en région parisienne et entend poursuivre cette politique. Elle est dotée d'un PSP et conduit une politique patrimoniale qui semble adaptée à l'état de son parc. Son activité a été importante durant les cinq dernières années. La société a maintenu un niveau élevé de production locative et effectué de nombreux travaux sur son patrimoine. Elle a poursuivi et renforcé sa politique de vente de logements aux locataires qui lui permet de favoriser les parcours résidentiels et de dégager les fonds propres nécessaires à son développement.

I3F dispose en interne da la capacité technique suffisante pour mettre en œuvre les orientations patrimoniales qui ont été définies.

5. RENOVATION URBAINE

Le groupe 3F est un important opérateur du renouvellement urbain. Il est engagé dans 58 projets dont une quarantaine en Ile-de-France. La mise en œuvre du programme de renouvellement urbain prévu en région parisienne est bien avancée.

Les opérations prévues pour une dizaine de projets situés dans cinq départements ne sont toutefois pas terminées. Elles représentent, au total, la démolition de 499 logements, la reconstruction de 739 logements, la réhabilitation de 356 et la résidentialisation de 728 logements.

[33] Plafonds PLI pour le patrimoine non-conventionné ou financé en PLI, plafonds PLS pour le patrimoine conventionné.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
OBSERVATION 20	**OBSERVATION 20**
La société différencie de manière contestable ses locataires et ceux des autres organismes HLM dans l'application d'une décote sur le prix de vente.	L'observation ne vise pas la décote préférentielle prévue pour le locataire en place, mais bien la distinction opérée dans la Charte des ventes de logements du groupe 3F entre les locataires d'I3F (décote de 20 %) et les locataires de tout autre bailleur social (décote de 5 %).
À la suite des orientations définies par le protocole d'accord national interprofessionnel et par le Livre Blanc d'Action Logement, une charte des ventes de logements sociaux aux locataires a été diffusée par l'UESL en date du 7 mars 2011. Cette charte précise les modalités de fixation du prix de vente et arrête le principe de 3 niveaux de décote :	Cette différence de traitement n'est pourtant pas préconisée par la *Charte de la vente HLM aux locataires* diffusée par l'UESL, qui définit « trois niveaux de décotes de prix possibles :
« Fixation d'un prix en priorisant le locataire en place.	- prix privilégié locataire en place ;
Être incitatif sans pour autant être trop bas (impact sur marché immobilier local, équilibre financier de l'ESH).	- prix privilégié locataire tous parcs HLM accédant ;
Après détermination d'un prix plancher par l'ESH, trois niveaux de décotes prix possibles :	- prix accédant hors parc HLM ».
1- «Prix privilégié locataire en place »,	**Observation maintenue.**
2-«Prix locataire tous parcs HLM accédant »,	
3- «Prix accédant hors parc HLM ».	
L'application d'une décote au bénéfice des locataires en place est ainsi recommandée. Elle correspond de surcroît à la politique de 3F d'accorder à ses locataires des conditions préférentielles d'accession à la propriété.	
La charte de vente de 3F a été actualisée en avril 2011 pour s'inscrire pleinement dans le cadre défini par Action Logement. Elle a été présentée et validée par le Conseil d'Administration de 3F. Conformément à la loi Engagement National pour le Logement du 13 juillet 2006, la référence de prix est donnée par le Service des Domaines, sur la base d'un logement libre, avec la possibilité pour l'organisme d'appliquer à ce prix une décote.	
Au préalable, 3F commande une estimation de valeur à des experts immobiliers qu'elle soumet aux Domaines. La convergence des avis est obtenue. Les grilles de vente sont ensuite établies avec une décote de 20 % pour tous les locataires 3F, avec une décote de 5 % pour les locataires de tout autre bailleur social et sans décote, au prix des Domaines, pour les candidats du secteur locatif privé répondant aux conditions de ressources.	

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos
Nous observons également qu'en réservant, sauf exceptions strictement définies, ses logements vacants non acquis par ses propres locataires aux locataires HLM des autres organismes, elle va plus loin que la stricte obligation légale qui lui permettrait de les vendre bien plus aisément « à toute personne physique » (art. L 443-11 du CCH). Par ailleurs nous n'avons pas identifié les dispositions légales ou réglementaires qui pourraient rendre cette manière de faire « contestable ». De plus, n'oublions pas que nos « locataires-acheteurs » ont été nos clients depuis des années. Enfin, nous tenons à rappeler que chaque année le conseil d'administration évalue et ajuste la politique de vente.	

Les quartiers concernés sont situés dans les territoires suivants :

- Département de l'Essonne

Les PRU en cours sont ceux menés sur les communes d'Athis Mons (quartier « Noyer-Renard »), de Corbeil-Essonnes (quartier « Montconseil-La Nacelle ») et de Vigneux (quartier « Croix Blanche »).

Au titre de ces projets, il reste à démolir 310 logements et à en reconstruire 375.

- Département des Hauts-de-Seine

Le projet en cours est celui mené sur la commune de Clichy la Garenne (quartier « Victor Hugo ») pour lequel il reste à construire 38 logements.

- Département de Seine-Saint-Denis

Les PRU en cours sont ceux menés sur les communes de Bondy (quartier « 14 Juillet Merisier St Blaise »), Clichy (quartier « Plateau »), Pierrefitte (quartier « Poètes »), Sevran (quartier « Beaudottes ») et Noisy le Sec.

Au titre de ces projets, il reste à démolir 118 logements, à en reconstruire 234, à en réhabiliter et à en résidentialiser 356.

- Département du Val de Marne

Les PRU en cours sont ceux menés sur les communes de Champigny-sur-Marne (« Bois-Labbé »), Thiais (quartier Grands « Champs ») et Villeneuve le Roi (quartier « Paul Bert »).

Au titre de ces projets, il reste à démolir 71 logements, à en reconstruire 20 et à en résidentialiser 372.

- Département du Val d'Oise

Le projet en cours est celui mené sur la commune de Montmagny (quartier « Centre ville ») pour lequel il reste à reconstruire 72 logements

6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

La Direction financière et stratégie (DFS) comporte une cinquantaine de salariés, répartis dans les services Comptabilité générale, Trésorerie et financement, Contrôle de gestion, Projets et pilotage financier des filiales, localisés au siège de la société. Les directions territoriales franciliennes et les deux agences régionales (Grand ouest et Languedoc-Roussillon) disposent également d'équipes comptables réduites (3 à 4 salariés dont un cadre), chargées notamment du contrôle des factures et de la préparation des dossiers de régularisation des charges locatives (cf. § 3.3.2).

La DFS apporte son appui dans les opérations financières particulières (fusion, augmentation de capital, etc.), et assure le reporting « groupe ». Par ailleurs, elle élabore et met à jour l'ensemble des procédures budgétaires et comptables, consultables sur le site intranet de la société. A ce titre, elle a intégré aux travaux de clôture depuis 2010 une procédure de dépréciation comptable des programmes à indicateurs de gestion dégradés (test de validité) qui permet d'évaluer plus justement au bilan les actifs dont la rentabilité est particulièrement érodée (faible taux de recouvrement, fort taux de vacance)[34].

La société tient une comptabilité analytique très complète : par programme, par activité (gestion

[34] Si la valeur comptable est supérieure à la valeur vénale (loyers quittancés / taux de capitalisation) ou à la valeur d'usage (autofinancements hors annuité retraité x nombre d'années retenu), une dépréciation est constatée, quitte à être reprise si les indicateurs se redressent par la suite.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

locative, ventes HLM, gestion de syndic, etc.), taxable ou non, et plus récemment par centre budgétaire (de profit). Cette dernière classification permet notamment de dégager une marge brute opérationnelle (MBO) par direction départementale et par agence et, par le suivi de cet indicateur, de sensibiliser les personnels à la culture de gestion.

Concernant les conventions de frais généraux signées entre I3F et ses filiales (cf. § 2.4.2), la répartition des frais communs aux différentes sociétés du groupe s'effectue sur le base de clés de répartition qui ont été affinées depuis le contrôle précédent (effectif pour l'assistance aux ressources humaines, temps passé pour les prestations juridiques, nombre de lots gérés pour l'informatique) et sont soumises chaque année à l'approbation du conseil d'administration. Le montant refacturé par I3F à ses filiales diminue fortement en 5 ans, passant de 27 754 k€ en 2007 à 11 565 k€ en 2011.

Le budget initial de l'année N, présenté pour vote au conseil d'administration en décembre N-1, fait l'objet d'une « reprévision » avec intégration des comptes N-1, de l'évolution du livret A en mars-avril, et d'une extrapolation près de « l'atterrissage » en octobre. Les derniers ajustements budgétaires (demande de crédits supplémentaires pour la remise en état des logements avant relocation par exemple) sont effectués à cette occasion.

La comptabilité est bien tenue et l'annexe littéraire, ainsi que le rapport d'activité, fournissent une information assez complète sur les événements intervenus lors de chaque exercice. Cependant l'impact des variations du périmètre patrimonial, qui rend la comparaison d'un exercice à l'autre déjà complexe, gagnerait à être mieux identifié dans l'évolution des postes du bilan (dettes et immobilisations) ; par ailleurs, les commentaires sur l'évolution des produits de couverture de la dette doivent veiller à distinguer plus clairement les conséquences en terme de charges d'intérêt supplémentaires (réellement décaissées) et en terme de décote du produit lui-même (soulte applicable uniquement en cas de sortie anticipée du produit).
Les comptes ont été certifiés par les commissaires aux comptes pour l'ensemble de la période considérée.

6.2 ANALYSE FINANCIERE

Les ratios d'I3F sont comparés aux référents BOLERO-DHUP « valeur 2010 » des SA d'HLM « région Île-de-France ».

L'autofinancement et sa formation sont récapitulés dans le tableau ci-dessous.

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Marge sur accession	135	0	0	-49	14
Marge sur prêts	0	0	0	0	-1
Loyers	412 153	414 319	507 379	518 649	569 664
Coût de gestion hors entretien	-86 482	-86 089	-107 847	-117 143	-135 114
Entretien courant	-23 248	-26 064	-33 094	-34 488	-39 113
GE	-22 740	-22 173	-27 855	-29 125	-33 819
TFPB	-36 335	-37 574	-51 229	-53 658	-61 273
Flux financier	8 839	3 165	-1 895	-3 691	1 516
Flux exceptionnel	-5 375	2 492	-1 824	-2 592	-9 511
Autres produits d'exploitation	4 936	5 485	10 746	14 047	15 369
Pertes créances irrécouvrables	-3 875	-4 867	-2 593	-4 113	-6 989
Intérêts opérations locatives	-68 275	-71 914	-80 581	-66 667	-83 012
Remboursements d'emprunts locatifs	-89 343	-85 239	-103 011	-120 604	-130 158
Autofinancement net[35]	**90 390**	**91 541**	**108 196**	**100 566**	**87 573**
% du chiffre d'affaires	20,67%	20,78%	20,82%	18,92%	14,97%

[35] 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

L'autofinancement net d'I3F est élevé sur toute la période étudiée, essentiellement grâce à un coût de gestion maîtrisé et à une annuité assez faible. Le changement de périmètre de la société (offre nouvelle, échange ou cession de patrimoine, fusion[36]), perceptible dans l'évolution du montant des produits et des charges d'exploitation (cf. infra), n'a pas d'impact défavorable sur sa rentabilité.

Supérieur à 20 % du chiffre d'affaires jusqu'en 2009, l'autofinancement net s'érode quelque peu par la suite pour descendre à 15 % en 2011. Cette année-là, la dégradation s'explique notamment par la hausse du coût de gestion (charges externes, cotisations CGLLS), par un flux exceptionnel très négatif (coût des sinistres, charges nettes sur démolition) et par le poids croissant des intérêts consécutif à l'augmentation du taux du livret A[37]. L'autofinancement net reste toutefois supérieur à la médiane régionale des SA d'HLM (12,1 % en 2010).

6.2.1 Les produits

Le chiffre d'affaires dégagé par les loyers, composants prépondérants des produits d'exploitation, progresse de 38,2 % en 5 ans, passant de 412 153 k€ en 2007 à 569 664 k€ en 2012. Cette forte augmentation s'explique avant tout par le développement rapide du patrimoine d'I3F (+ 28,6 %), qui passe dans le même temps de 87 855 logements familiaux (et 2 017 équivalents-logements) en 2007 à 112 945 (et 2 434 équivalents-logements) en 2012, et dans une moindre mesure par la hausse des taux de loyer (cf. § 3.3.1).

Les autres produits d'exploitation sont issus principalement de la refacturation des prestations d'I3F à ses filiales dans le cadre des conventions de frais généraux (cf. § 6.1), et des locations d'emplacements publicitaires et d'antennes (respectivement 11 565 k€ et 2 714 k€ en 2011). Ils représentent autour de 4 % du chiffre d'affaires en moyenne pour les exercices considérés.

Le montant des produits financiers fluctue selon le niveau de la trésorerie disponible pour les placements : très faible en 2010 (15 € par logement pour une médiane à 50 €), il remonte en 2011 (46 € au logement) grâce au niveau moyen plus élevé de la trésorerie pendant cet exercice (cf. § 6.2.3) et surtout à l'augmentation des taux de rémunération des placements.

6.2.2 Les charges

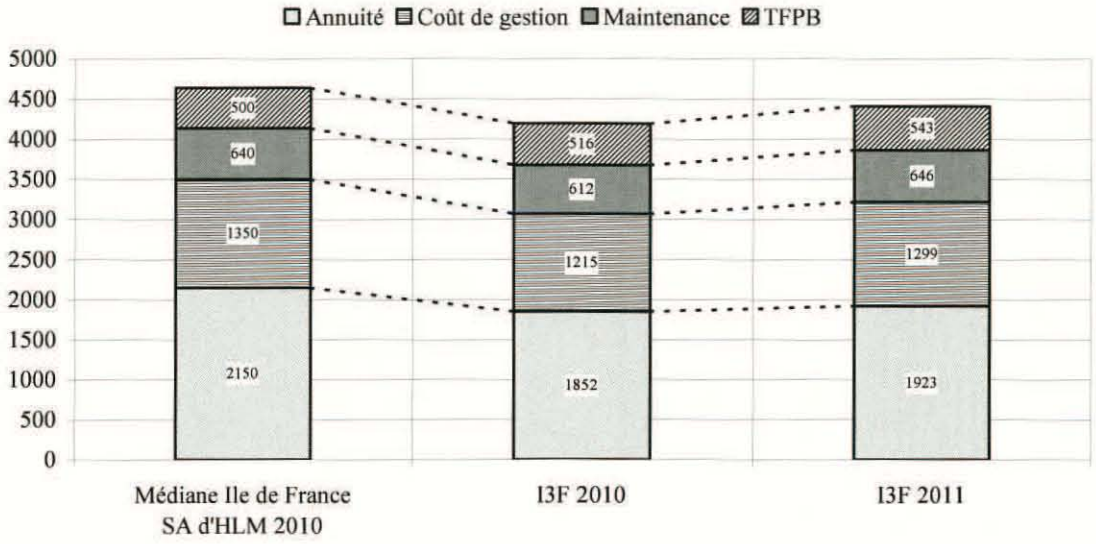
Les principaux postes de charges décaissées, composantes significatives de la formation de l'autofinancement, sont repris dans le tableau ci-dessous.

En €/logement	Médiane Ile de France SA d'HLM 2010	I3F 2010	I3F 2011
Annuité	2150	1852	1923
Coût de gestion	1350	1215	1299
Maintenance	640	612	646
TFPB	500	516	543

[36] Cession de foyers à Résidences sociales de France ou de logements familiaux à la Résidence urbaine de France sur l'ensemble de la période, fusion-absorption de la SADIF avec effet rétroactif au 1er janvier 2011

[37] Le taux du livret A passe de 1,75 % en août 2010 à 2,25 % en août 2011.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos



- **Annuités locatives**

L'annuité locative passe de 157 618 k€ en 2007 à 213 170 k€ en 2011, soit une augmentation de 35 %, en raison de la souscription de nouveaux emprunts et de la reprise au bilan des emprunts en cours, finançant le patrimoine repris (RUF et SADIF notamment, cf § 6.2.3). Mais elle est assez stable, voire en légère baisse, en proportion des loyers : 38,1 % en 2011 contre 39,6 % en 2007.

Le service de la dette pèse modérément dans les dépenses d'I3F ; rapportée au logement, l'annuité est en effet de 1 852 € en 2010 pour une médiane à 2 150 €. La hausse constatée en 2011 (1 923 €) est imputable à la revalorisation du taux du livret A qui alourdit les charges d'intérêts des emprunts (735 € au logement contre 641 € en 2010).

- **Coût de gestion**

Stable jusqu'en 2008, le montant du coût de gestion hors entretien progresse nettement en 2009 (+ 25,3 %) et en 2011 (+ 15,3 %) en raison de l'augmentation du périmètre patrimonial (reprises de 18 000 logements de la RUF et de 8 300 logements de la SADIF). Mais en terme de rentabilité, ces opérations, et les changements organisationnels qu'elles ont induits, ne dégradent pas le ratio « coût de gestion / loyers » qui s'améliore en 5 ans (25,7 % en 2011 contre 26,5 % en 2007).

Rapporté au logement, le coût de gestion reste inférieur à la médiane régionale des SAHLM sur l'ensemble de la période étudiée (1 215 € contre 1 350 € en 2010). Le ratio remonte cependant à 1 299 € en 2011, en raison de la hausse de la cotisation à la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) qui passe de 6 446 k€ à 9 889 k€ (soit + 53 %, cf. § 7.3) et de l'augmentation des honoraires versés à des tiers (notamment à l'occasion de l'opération de fusion-absorption de la SADIF), qui s'élèvent à 2 151 k€ contre 1 452 k€ en 2010 (soit + 48 %).

Composants principaux du coût de gestion, les frais de personnel non-récupérables, rapportés au logement, progressent en moyenne de 3,4 % par an. Avec 698 € au logement en 2010, I3F se situe au niveau de la médiane régionale (700 €).

- **Maintenance**

Le coût de la maintenance au logement (gros entretien + entretien courant) progresse régulièrement (+ 4,3 % en moyenne par an) passant de 523 € en 2007 à 646 € en 2012. Il se situe au niveau de la médiane régionale des SAHLM (640 € en 2010).

A noter que le coût de l'entretien courant augmente plus fortement entre 2010 et 2011 (+ 13,4 %). I3F a notamment accentué son effort financier pour la remise en état des logements (REL) après libération, afin d'en faciliter la relocation et de baisser le taux de vacance.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

La mise en place de nouveaux contrats a ainsi fait passer le coût moyen au logement de la REL de 1 631 € en 2010 à 1 855 € en 2011.

- **Taxe foncière sur les propriétés bâties**

La taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) passe de 414 € au logement en 2007 à 543 €[38] en 2011. Son niveau est légèrement supérieur à la médiane (516 € contre 500 € par logement en 2010).

En 2011, 82 % du patrimoine d'I3F étaient assujettis à la TFPB qui a augmenté de 2,9 % à périmètre constant. L'abattement de 30 % et les dégrèvements pour vacance avant démolition se sont élevés à 2 251 k€.

6.2.3 Étude plus particulière des fonds disponibles

Le bilan fonctionnel est récapitulé dans le tableau ci-dessous.

En k€	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
Capitaux propres	1 865 919	2 004 640	2 234 829	2 554 757	2 881 400
Provisions pour risques et charges	57 787	54 308	65 402	69 198	75 603
Dont PGE	*37 598*	*34 191*	*45 937*	*48 936*	*49 635*
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	1 678 561	1 672 057	1 768 618	1 862 614	2 137 404
Dettes financières	2 080 463	2 051 868	2 588 144	2 781 886	3 131 849
Actif immobilisé brut (-)	-5 451 870	-5 585 332	-6 439 718	-6 999 181	-7 913 298
Dont immobilisations financières (participations)	*126 512*	*217 280*	*157 525*	*237 711*	*233 452*
Fonds de Roulement Net Global	**230 860**	**197 541**	**217 275**	**269 274**	**312 958**
FRNG à terminaison des opérations[39]					**308 244**
Stocks (toutes natures)	902	841	1 843	5 671	13 301
Autres actifs d'exploitation	294 748	348 560	394 032	406 660	448 183
Provisions d'actif circulant (-)	-53 411	-49 150	-66 605	-69 689	-73 777
Dettes d'exploitation (-)	-78 181	-88 321	-95 091	-152 794	-172 739
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	**164 058**	**211 930**	**234 179**	**189 848**	**214 968**
Créances diverses (+)	7 113	14 249	15 332	22 729	33 150
Dettes diverses (-)	-89 104	-118 417	-141 601	-109 172	-123 784
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	**-81 991**	**-104 168**	**-126 269**	**-86 443**	**-90 634**
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	**82 067**	**107 762**	**107 910**	**103 405**	**124 334**
Trésorerie nette	**148 793**	**89 779**	**109 365**	**165 869**	**188 624**

- **Capitaux propres**

Le montant des capitaux propres progresse de plus de 50 % entre 2007 (1 865 919 k€) et 2011 (2 881 400 k€). Le tableau suivant détaille les opérations et les mouvements de capitaux à l'origine de cette augmentation :

En M€	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
Variation des subventions d'investissement	99,4	32,3	95,6	57,1	81,7
Affectation du bénéfice de l'exercice précédent	104,7	107,6	106,1	134,8	191,1
Augmentation de capital et primes de fusion ou d'apport	/	/	/	69,8	76,3
Émission de titres participatifs	/	/	/	/	3
Variation du résultat	2,8	-1,2	28,5	58,3	-25,5
Montant des capitaux propres en fin d'exercice	1 865,9	2 004,6	2 234,8	2 554,8	2 881,4

[38] Si l'on ne prend on compte que le patrimoine assujetti, la TFPB au logement s'élève à 641 € au logement.

[39] 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

Sur l'ensemble de la période, la comptabilisation de nouvelles subventions d'investissement et surtout l'incorporation des bénéfices successifs gonflent chaque année les capitaux propres.

Par ailleurs, des opérations financières plus spécifiques ont concouru à l'augmentation du capital d'I3F, avec en 2010 l'apport par Solendi de ses parts dans la SADIF (+ 49,8 M€) complété par un apport en numéraire (+ 20 M€), en 2011 suite à la fusion-aborption de la SADIF (+ 71,3 M€) et l'apport en numéraire de ses actionnaires dont principalement Solendi (+ 5 M€). Cette même année, I3F a émis des titres subordonnés remboursables qui ont été souscrits par Solendi à hauteur de 3 M€ pour une durée de 40 ans au taux de 1,25 % par an, en contrepartie de réservations locatives. Ce type de financement, jusque-là inusité dans le secteur du logement social, s'assimile, par son faible degré d'exigibilité[40], à des quasi fonds propres.

L'augmentation des capitaux propres compense la hausse de l'endettement de la société (cf. infra) et permet ainsi de préserver une large autonomie financière : le ratio ressources internes/capitaux permanents[41], qui est quasiment identique en 2007 (48,3 %) et en 2011 (48,7 %), se situe bien au-dessus de la médiane régionale des SAHLM (32,6 % en 2010).

Les relations capitalistiques d'I3F sont également à l'origine :

- de versements de dividendes à ses actionnaires, dont principalement Solendi : 1,9 M€ (sur 193 M€ de bénéfice de l'exercice précédent) en 2011, pour la première fois, sachant que cette politique de rémunération du capital est amenée à se poursuivre (cf. § 6.3).

- de remontées de dividendes de ses filiales : en 2012, environ 0,8 M€ de dividendes (sur un total de 1,1 M€ pour l'ensemble du groupe) devraient êtres distribués à I3F par ses filiales. En plus des limites réglementaires, les critères de distribution, basés sur la rentabilité d'exploitation, ont été clairement définis : seules les filiales dont l'autofinancement est supérieur à 6 % de leur chiffre d'affaires sont concernées et le montant des dividendes versés ne doit pas dépasser 10 % de leur résultat net.

- **Provision pour gros entretien**

La provision pour gros entretien (PGE) est adossée à un plan triennal de travaux distinguant les types d'interventions identifiées par programme et par exercice.

Au 31 décembre 2011, la PGE, correspondant aux dépenses prévues au budget pour les exercices 2012, 2013 et 2014, s'élève à 49 635 k€, en diminution par rapport à 2010 (54 943 k€), en raison des travaux importants engagés sur le patrimoine de la SADIF au cours de l'année écoulée. Rapportée au logement, la PGE d'I3F se situe au niveau de la médiane régionale en 2010 (470 €) puis s'en éloigne en 2011 (439 €).

- **Dettes financières**

Les dettes financières d'I3F passent de 2 080 463 k€ à 3 131 849 k€ en 5 ans. Cette augmentation de plus de 50 % s'explique par la mobilisation de nouveaux emprunts nécessaires au financement des investissements et par la reprise au bilan du capital restant dû (CRD) des emprunts finançant notamment le patrimoine repris à la RUF (358,6 M€[42]) et à la SADIF (236 M€).

Fin 2011, les prêteurs principaux sont la Caisse des dépôts et consignations (CDC) pour 64 % de l'encours, Action Logement pour 21 % et le Crédit foncier de France pour 12 %. La dette est indexée pour 62 % sur des taux révisables, majoritairement le livret A. Afin de diminuer son exposition au risque de variation de cet indice, I3F a souscrit en 2008 trois contrats de couverture qui échangent des taux fixes contre le taux du livret A pour un montant notionnel de 300 M€ (soit environ 18 % de l'encours de la dette exposée).

---

[40] En cas de liquidation de l'émetteur, le remboursement des titres subordonnés n'intervient qu'après désintéressement de tous les créanciers privilégiés ou chirographaires.

[41] Les ressources internes sont constituées des capitaux propres et des provisions pour risques et charges. Les capitaux permanents comprennent les ressources internes, les emprunts et autres dettes financières, et les dépôts.

[42] Dont 12,4 M€ d'intérêts compensateurs

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

La forte baisse du taux du livret A en 2009, qui a rendu les taux fixes obtenus peu compétitifs, a contraint I3F à renégocier ces produits auprès des établissements de crédit (BRED et BNP) avec pour résultat d'en réduire la durée (échéances comprises désormais entre 2012 et 2014). L'impact négatif de la couverture s'est élevé à 6 582 k€ en 2010 et à 4 693 k€ en 2011 en raison des taux d'intérêt appliqués (de 2,6 à 3,12 %).

Par ailleurs, au cours de la période étudiée, I3F a renégocié les emprunts CDC dont les taux de marge étaient supérieurs à 1,30 % (en 2007 pour un montant de 520 M€), ainsi que ceux indexés sur l'inflation dont les taux de marges ont été revus par deux fois à la baisse (en 2007 et 2008 pour un montant de 258 M€).

Début 2011, le Comité d'audit et des comptes a produit une analyse de la dette, qui a permis l'identification des emprunts les plus coûteux en terme d'intérêts (taux supérieurs à 3,11 %) et proposé leur refinancement pour ceux dont les conditions de remboursement anticipé n'étaient pas trop défavorables.

Immobilisations

Le montant brut des immobilisations passe de 5 451 870 k€ en 2007 à 7 913 298 k€ en 2011 (soit + 45,1 %). De manière générale, cette hausse est due au rythme soutenu des investissements (constructions, réhabilitations, etc) réalisés par I3F sur l'ensemble de la période mais également à des opérations particulières à l'origine de variations plus marquées du montant des immobilisations locatives : acquisition d'une partie du patrimoine de la RUF en 2009 (+ 851 M€) et apport de l'actif de la SADIF (+ 434 M€) en 2011.

Quant aux immobilisations financières, constituées principalement des participations d'I3F dans ses filiales, elles ont augmenté en 2010 suite à l'acquisition par I3F de près de 95 % des titres de la société Aedificat (+ 20,3 M€) auprès de Cilgère, et surtout de près de 80 % des titres de la SADIF auprès de Solendi (+ 49,8 M€, annulés l'année suivante, lors de l'opération de fusion-absorption).

A noter que la société a revu sa politique de prêts aux salariés, qui avait fait l'objet d'une observation dans le rapport précédent, et n'en a plus octroyé -sauf cas justifiés- pendant la période considérée. L'encours de ces prêts est par conséquent en nette diminution (35 815 € en 2010, contre 315 896 € en 2007).

- **Fonds de roulement net global**

Sur la période étudiée, le FRNG, à savoir l'excédent des ressources stables sur les emplois durables, augmente en montant, passant de 230 860 k€ en 2007 à 312 958 k€ en 2011. Mais rapporté aux dépenses mensuelles moyennes, le FRNG se dégrade en 5 ans, passant de 2,85 mois en 2007 à 1,99 mois en 2011 (pour une médiane régionale des SAHLM de 4,20 mois en 2010). Cette détérioration du ratio s'explique par le quasi doublement du niveau moyen des dépenses mensuelles sur la même période (157 587 k€ en 2011 contre 81 240 k€ en 2007) consécutif à l'intensification des opérations, qui n'est pas compensé par une augmentation comparable du FRNG. Le FRNG à terminaison des opérations, calculé à partir des fiches de situation financière et comptable, ressort à 308 044 k€ (soit 1,96 mois de dépenses) à fin 2011.

Concernant le bas de bilan, le besoin en fonds de roulement suit une tendance à la hausse, passant de 82 067 k€ en 2007 à 124 334 k€ en 2011. Son évolution est très dépendante du niveau des subventions à recevoir de l'État et de l'ANRU : celles-ci sont notamment en forte augmentation entre 2007 et 2008 (+ 562 %) en raison de la relance de la production et du programme de renouvellement urbain, faisant passer le besoin en fonds de roulement d'exploitation de 164 058 k€ à 211 930 k€.

- **Trésorerie**

Dans son projet d'entreprise, I3F a fait le choix de diminuer le volume moyen de sa trésorerie[43] qui est largement et avant tout utilisée dans le préfinancement des opérations. Par conséquent,

[43] Après analyse, I3F juge suffisant de stabiliser sa trésorerie entre 800 et 1 000 € par logement en moyenne.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

rapportée aux dépenses mensuelles moyennes, la trésorerie peut atteindre des niveaux très bas (0,76 mois en 2009) et demeure inférieure à la médiane régionale sur l'ensemble de la période (en 2010 : 1,52 mois pour une médiane à 3,29 mois).

Au 31 décembre 2011, la trésorerie placée est liquide puisque composée pour 68 % de livret A et pour 32 % de comptes à terme et d'obligations.

6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE

Conformément au calendrier et à la méthodologie communs à l'ensemble du groupe, le plan moyen terme (PMT) de la société I3F, après validation du Comité d'orientation stratégique, a été présenté au Conseil d'administration en décembre 2011, dans sa version actualisée, en même temps que le budget 2012, dont il est le prolongement. Il couvre la période 2012-2021. Cet outil de prévision, élaboré en interne, a fait régulièrement l'objet d'améliorations (intégration cette année d'un plan de trésorerie plus développé).

Les grandes orientations du projet d'entreprise sont déclinées dans le PMT : maintien d'un rythme de production soutenu en région parisienne et dans le grand ouest (agence) portant le patrimoine d'I3F à 134 409 logements en 2021 (+15,6 %), montée en puissance des ventes aux locataires (8 650 logements sur la période) qui doivent représenter à terme jusqu'à 0,7 % du patrimoine par an pour un montant cumulé supérieur à celui des autofinancements (cf tableau infra).

Sur le plan patrimonial, la totalité des foyers[44] (soit 3 336 équivalents-logements) sera progressivement cédée à la filiale spécialisée Résidences sociales de France (RSF) et les programmes de l'agence du Languedoc Roussillon (449 logements) seront transférés à Azur Provence Habitat (APH) d'ici le 1er janvier 2013.

Le PMT est bâti sur des hypothèses de travail qui apparaissent réalistes :

En matière de financement :

- autofinancement : ses composantes évoluent comme suit : l'indexation des loyers est limitée à 1,5 % en 2013 et 2014, 1,8 % par la suite. L'augmentation annuelle des charges s'étale de 2,3 % (frais de personnel) à 3 % (TFPB) pour une inflation fixée à 1,8 %. Les indicateurs de gestion locative (taux de vacance, de recouvrement; etc) retenus sont ceux constatés en 2011.
- ventes aux locataires : un abattement de 15 % sur leur montant prévisionnel est appliqué, afin de tenir compte du risque de retournement du marché et de baisse des aides publiques à l'acquisition.
- subventions des investissements : anticipation d'une baisse de leur niveau et de la transformation des aides d'Action logement en prêts à remboursement in fine.
- emprunts : taux du livret A fixé à 2,50 % en 2013 et 2014, puis à 2,75 % par la suite.
- augmentation de capital : 15 M€ apportés par Solendi et 2,2 M€ par les autres CIL sur 3 ans, en contrepartie de réservations de logements.

En matière d'investissement :

- offre nouvelle : accélération du rythme de production qui passe de 2 001 logements livrés en 2013 à 2 850 logements en 2015, pour atteindre un régime de croisière de 2 950 logements par an par la suite. La société s'est préservé une marge de manœuvre pour saisir des opportunités (évolution législative ou économique) avec la possibilité de construire davantage (variante de l'analyse prévisionnelle).
- coûts de production : ils sont actualisés selon un échantillon représentatif de programmes produits au cours des deux derniers exercices. Ils sont évalués à 183 k€ TTC par logement

[44] Soumis au système de redevance d'équilibre.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

pour les opérations financées en PLUS-PLAI, 205 k€ TTC pour les opérations en PLS et 185 k€ pour les opérations ANRU. Le relèvement du taux de TVA de 5,5 % à 7 %, qui concerne les derniers agréments accordés, a été intégré à l'analyse courant 2012.

- réhabilitation : leur volume a été revu à la hausse par rapport à la précédente projection (en moyenne 1 000 € par logement et par an).
- démolitions : de nouvelles opérations sur des patrimoines jugés obsolètes (539 logements identifiés en Ile de France jusqu'en 2014, 100 par an par la suite) ont été intégrées à l'analyse, avec financement sur fonds propres.
- achats en bloc : leur volume a été estimé à 100 logements par an. Leur financement (prêts expérimentaux conventionnés - PEX - de la CDC), ainsi qu'une provision pour gros entretien spécifique ont été intégrés à l'analyse avec un objectif de rentabilité dès le premier exercice d'exploitation.
- Apport en capital aux filiales (Azur Provence Habitat, Immobilière Midi-Pyrénées, Résidences sociales de France, Résidence urbaine de France) pour 62 M€ sur l'ensemble de la période. A noter que cet apport est conditionné par des critères de performance (rentabilité d'exploitation, amélioration de la vacance, respect de la politique de ventes).
- versement de dividendes aux actionnaires : 25 M€ (dans les limites et les conditions définies en interne par le groupe 3F, cf § 6.2.3).

La part des fonds propres dans les investissements s'élève à 10 % pour les constructions et 55 % en moyenne[45] pour les autres opérations (démolitions, réhabilitations, résidentialisations, gros travaux).

Le tableau suivant reprend les principaux résultats de la prévision :

En M€	PM 2011 (réalisé)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2012-2021
Loyers	*569,7*	582,7	593,6	614,4	637,3	661,5	686,8	712,6	739,1	766,4	794,4	*6 788,9 (cumul)*
Autres produits d'exploitation	*15,4*	20,1	22,5	25,3	27,3	27,8	28,3	28,9	29,4	30	30,5	/
Charges d'exploitations	*-277*	-293	-293	-300	-308	-319	-331	-340	-353	-367	-381	/
Résultat financier	*1,5*	6,4	3,1	3,3	3,5	3,1	2,7	2,7	2,6	2,2	2,2	/
Résultat exceptionnel	*-9,5*	-7	-16,7	-16,2	-11,8	-17,3	-14,7	-14	-14,3	-14,5	-14,8	/
Intérêts des emprunts	*-83*	-104	-112	-121	-133	-147	-159	-170	-182	-193	-205	/
Remboursements des emprunts	*-130*	-134	-139	-145	-148	-156	-163	-174	-180	-183	-187	/
Autofinancement net	*87,6*	72,2	59,7	60,7	66,7	53,2	50,5	46	42,6	40,4	39,1	*531,2 (cumul)*
En % des loyers	*15*	12,4	10,1	9,9	10,5	8	7,4	6,4	5,8	5,3	4,9	*7,8 (moyenne)*
Produit net des ventes de logements à l'unité	*61,1*	56,6	66,6	78,1	86,4	94,5	103,1	106,4	109,9	113,4	116,9	*931,8 (cumul)*
Trésorerie	*188,6*	137,6	159,6	155,1	141,2	130	133	131	121	118,3	112,1	*133,9 (moyenne)*

En 10 ans, l'autofinancement d'I3F se dégrade nettement d'année en année, passant de 72,2 M€ en 2012 à 39,1 M€ en 2021, soit en proportion des loyers de 12,4 % à 4,9 %. Cette évolution est essentiellement due au poids croissant des annuités d'emprunts qui passent sur la même période de 238 M€ à 392 M€, représentant respectivement 40,8 % puis 49,3 % des loyers. La société

[45] Démolitions : de 30 % dans le cadre des plans de rénovations urbaines (PRU) à 100 % ; réhabilitations : de 15 % dans le cadre des PRU à 100 %.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

compense la baisse des subventions à l'investissement par un recours accrû à l'endettement pour assurer son développement.

Dans le même temps, le produit net des ventes de logements aux locataires augmente sensiblement pour devenir une source essentielle de reconstitution des fonds propres, conformément à la stratégie d'I3F (cf 4.5). Dès 2013, le montant dégagé par cette activité est supérieur à l'autofinancement (66,6 M€ contre 59,7 M€). Cette tendance s'accentue pour atteindre en cumul sur 10 ans un montant de 931,8 M€ (pour un autofinancement cumulé de 531,2 M€). Le développement futur de la société et la tenue de ses objectifs de production sont donc particulièrement dépendants du produit des ventes.

La trésorerie diminue en 10 ans, passant de 137,6 M€ en 2012 à 112,1 M€ en 2021, en raison de l'intensification des mises en chantier notamment à partir de 2014. En moyenne sur l'ensemble de la période, elle ressort à 133,9 M€.

6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE

Le développement soutenu de la société I3F et les mouvements patrimoniaux qu'elle a connus au cours des 5 dernières années n'ont pas mis à mal sa rentabilité d'exploitation qui reste toujours satisfaisante. Les indicateurs sont favorables, tant pour les produits (vacance faible, recouvrement en hausse) que pour les charges (coût de gestion maîtrisé, annuité modérée).

I3F bénéficie par ailleurs d'une bonne autonomie financière : la forte proportion de capitaux propres au bilan lui laisse encore une marge d'endettement.

Les opérations patrimoniales n'ont pas bouleversé l'équilibre du haut de bilan : le fonds de roulement net global est stable, certes à un niveau plutôt bas. La trésorerie assez tendue résulte d'un choix financier (préfinancement des opérations sur fonds propres) et non d'une faiblesse structurelle.

A moyen terme, la poursuite des investissements sur un rythme élevé, notamment en offre nouvelle, va impacter à la baisse la rentabilité de la société, du fait surtout de l'accroissement des annuités d'emprunts, consécutif à la baisse des subventions. Compte-tenu de l'érosion attendue de l'autofinancement, la reconstitution des fonds propres indispensable au développement d'I3F dépendra des résultats de sa politique de ventes de logements et de l'aide financière de son actionnaire principal.

7. CALCUL DES COTISATIONS CGLLS

7.1 PERIODE A VERIFIER

La vérification des cotisations a porté sur les déclarations effectuées de 2009 à 2012 à partir des comptes 2007 à 2011

7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

La société I3F a procédé aux déclarations de la cotisation à la CGLLS et s'est acquittée des règlements correspondants dans les délais impartis.

7.2.1 Cotisation à la CGLLS

Le calcul de la cotisation n'appelle aucune remarque particulière.

7.2.2 Cotisation additionnelle à la CGLLS

Suite à l'examen des déclarations 2010 et 2011, des incohérences ont été relevées dans le nombre de logements : d'après les annexes comptables et les rapports d'activité, le nombre de logements familiaux propriété de l'organisme à fin 2008 et fin 2009 (exercices comptables de

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

référence) s'élevait respectivement à 83 494 et 103 073, en non à 83 410 et 102 789 comme indiqué dans les déclarations.

Or par courrier du 8 août 2012, la CGLLS a également demandé des précisions sur le nombre de logements et d'équivalents-logements déclarés par la société, différent selon les déclarations de base, additionnelle ou de prélèvement sur le potentiel financier. I3F a pu justifier ces écarts (courrier du 8 octobre 2012) par des retraitements concernant les logements pris en mandat de gestion (à déduire) ou les logements dont la société est propriétaire mais qui ne sont pas encore en gestion locative en raison de la réalisation de travaux de réhabilitation importants (à ajouter).

7.2.3 Prélèvement sur le potentiel financier (article L. 423-14 du CCH)

I3F a opté pour une déclaration du potentiel financier au niveau du groupe, à l'issue de laquelle aucun prélèvement n'a été dû.

A titre d'information, si l'ESH avait effectué une déclaration individuelle, elle n'aurait pas été non plus redevable de ce prélèvement vu le niveau de son potentiel financier (négatif en moyenne sur les 5 exercices pris en compte dans le calcul).

7.2.4 Conclusion sur le calcul des cotisations CGLLS

La société I3F s'est acquittée de ses cotisations à la CGLLS pour des montants correctement calculés.

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

8. CONCLUSION

La société « Immobilière 3F » pilote un ensemble bien structuré de filiales constituant le pôle immobilier social du groupe Solendi. Le groupe mène une politique active de participation aux projets de renouvellement urbain et de développement de l'offre nouvelle de logements sociaux sur les marchés tendus du territoire national.

Sur le marché tendu de la région parisienne, sur lequel sont situés la quasi totalité des 110 000 logements d'Immobilière 3F, la société participe activement au logement des personnes à ressources modestes et démunies et à la mise en œuvre du DALO. Ses projets de renouvellement urbain sont pour la plupart bien avancés et le développement soutenu du parc s'appuie sur une situation financière saine et une politique active de vente aux locataires dégageant des ressources importantes.

La gestion d'ensemble de la société est globalement performante. Cependant, la gestion de proximité et le service aux locataires sont à améliorer sur certains sites, et de nombreuses irrégularités et insuffisances ponctuelles dans le respect des normes applicables à la gestion d'un parc locatif social nécessitent la mise en place de correctifs appropriés.

Les inspecteurs-auditeurs de la Miilos

Nouredine Goual **Julien Cira**

Le chargé de mission d'inspection de la Miilos

Lucien Touzery

Réponses de l'organisme	Nouvelles observations de la Miilos

Réponses du 17 avril 2013 de MM. Yves Laffoucrière et Christian Baffy, Directeur Général et Président du Conseil d'administration d'Immobilière 3F.

Les Inspecteurs-auditeurs de la Miilos

Julien Cira

Nouredine Goual

Le Chargé de mission d'inspection de la Miilos

Lucien Touzery