

**Rapport définitif n° 2012-081 Avril 2013**

**Société anonyme d'HLM « Scalis »**

**Châteauroux (36)**

## FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF N° 2012-081 SA D'HLM « SCALIS » – 36

Président : Jean-François MÉMIN  
 Directeur général : Jean-Christophe PICHON  
 Adresse : 14-16, rue Saint-Luc  
 36 000 CHÂTEAURoux

Nombre de logements familiaux gérés : 8 674

Nombre de logements familiaux en propriété : 8 631

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 405

Indicateur	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	0.4	1.17	0.24
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	55	46.7	49.7
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	4.25	1.4	2.5
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface corrigée)	3.12	2.99	2.76
Loyers mensuels (€/m <sup>2</sup> de surface habitable)	5.12		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	2.6		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	2.9	3.93	
	Quartile : 2		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	15.1	12.1	
	Quartile : 3		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	11.3	12.17	
	Quartile : 2		

**Présentation générale de l'organisme** La société qui est un opérateur multi-activités (locatif, hébergement, accession à la propriété), gère, au 31 décembre 2011, 8 631 logements familiaux, 23 logements en location-accession et 43 en gestion pour le compte de tiers. Elle est propriétaire de 16 foyers (405 équivalents logements). Le parc est conventionné à 94,7 % (hors foyers) ; 15,4 % du parc se trouve en ZUS et 40,7 % en ZRR. La société est engagée dans plusieurs opérations ANRU et a signé, en août 2008, avec la CGLLS un Plan de Prévention pour la période 2008-2011.

**Points forts**

- Remise en ordre de la société et professionnalisation des équipes
- Service rendu aux locataires satisfaisant
- Mise en place de moyens de lutte contre la vacance élevée
- Patrimoine bien entretenu

**Points faibles**

- Le taux de vacance des logements est important et supérieur au taux régional
- Suivi des charges non optimum et défaut de récupération de charges
- La structure financière se fragilise

- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Des contrats de location sont signés avant la CAL
  - Certains décomptes de surface corrigée comportant des équivalences superficielles non réglementaires
  - Des locations à personnes morales non autorisées ont été constatées
  - Des modulations de loyer non prévues par les conventions APL et des dépassements des loyers plafonds ont été constatés
  - De janvier à juillet 2011, la société n'a pas appliqué le barème national unique du SLS
  - Des manquements aux dispositions du CCH ont été constatés dans les dossiers de vente de logements

**Conclusion** Suite au précédent rapport Miilos, la société Scalis a mis fin aux errements constatés en matière de gouvernance et a entrepris une remise en ordre de son fonctionnement et de son organisation. Une véritable politique de ressources humaines a été mise en place pour professionnaliser les équipes ; des procédures et des règles de gestion ont été formalisées qui ont abouti à la certification ISO 9001 de la société. La société s'est fixé des orientations stratégiques pour adapter son parc au marché local et lutter contre la vacance.

La société assure pleinement son rôle de bailleur social en accueillant des populations aux ressources modestes et en leur offrant un service de proximité satisfaisant. Toutefois, des irrégularités ont été constatées tant en matière d'attribution de logements (signature de baux avant CAL, logements loués à des personnes morales...) qu'en matière de loyers et de charges locatives (modulations de loyers non conformes et dépassements de loyers plafonds...).

Le parc est globalement bien entretenu. Scalis a décidé de faire évoluer son offre patrimoniale : à côté de l'offre locative, elle s'est impliquée dans des programmes de location accession et de rénovation urbaine.

Dans le cadre du plan de prévention CGLLS, la société a pris des mesures correctives pour un retour à l'équilibre financier. Elle s'est désendettée et a amélioré sa rentabilité. Cependant sa structure financière a été fragilisée par les remboursements anticipés. L'analyse prévisionnelle confirme la détérioration progressive du FRNG. La société doit donc rester très vigilante.

Inspectrices-auditrices Miilos : Françoise Arribard et Brigitte Lagarde  
Chargée de mission d'inspection : Hélène Roux  
Précédent rapport Miilos : n°2007-134 du 2.12.8  
Contrôle effectué du 26/06/12 au 12/12/12  
Diffusion du rapport définitif : Avril 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° 2012-081

## SA D'HLM SCALIS – 36

### SOMMAIRE

<b>1. PRÉAMBULE.....</b>	<b>2</b>
<b>2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE.....</b>	<b>2</b>
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME .....	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT.....	3
2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE.....	5
<b>3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE .....</b>	<b>5</b>
3.1 OCCUPATION DU PARC .....	5
3.2 ACCES AU LOGEMENT .....	6
3.3 LOYERS ET CHARGES.....	9
3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES .....	12
3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES .....	12
3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE .....	14
<b>4. PATRIMOINE.....</b>	<b>14</b>
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE .....	14
4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE .....	15
4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE .....	16
4.4 MAINTENANCE DU PARC .....	17
4.5 VENTE DE PATRIMOINE .....	18
4.6 AUTRES ACTIVITES.....	19
4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE.....	20
<b>5. RENOVATION URBAINE.....</b>	<b>20</b>
5.1 PRU CHATEAUROUX.....	20
5.2 PLAN STRATEGIQUE LOCAL DE L'AGGLOMERATION CASTELROUSSINE.....	20
5.3 RENOVATION DU QUATIER DE LA NATION A ISSOUDUN.....	20
5.4 RENOVATION URBAINE DE CHATILLON SUR INDRE.....	21
<b>6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE.....</b>	<b>21</b>
6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE.....	21
6.2 ANALYSE FINANCIERE.....	21
6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE ET PLAN DE REDRESSEMENT CGLLS .....	26
6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE.....	29
<b>7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS.....</b>	<b>29</b>
7.1 PERIODE A VERIFIER.....	29
7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION .....	29
7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS .....	30
<b>8. CONCLUSION .....</b>	<b>31</b>

## 1. PRÉAMBULE

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

Le précédent contrôle de décembre 2008 mettait en exergue un organisme qui contribuait activement au développement de l'offre dans le département de l'Indre et accueillait une population aux ressources modestes. La situation financière nécessitait un suivi attentif notamment la maîtrise des coûts de gestion. Des irrégularités avaient été détectées en matière de gouvernance, d'attribution et de mise en concurrence.

Le présent contrôle a porté sur les exercices comptables 2008-2011 et la gestion 2008-2012.

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

### 2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE DE L'ORGANISME

Créée en 1929, la société anonyme d'habitations à bon marché de l'Indre devient, en 1951, la société anonyme d'HLM de l'Indre qui prend en 1989 le nom de société anonyme d'HLM Habitat 2036. En 2009, cette ESH change de dénomination et devient la société anonyme d'HLM Scalis (Société du Centre pour l'Aménagement, le Logement et l'Immobilier Social). Elle choisit également un nouveau logo.

La société est un opérateur multi-activités (logements locatifs, structures d'hébergement, accession à la propriété).

Elle est le 6ème bailleur social de la région Centre et le second du département de l'Indre. Au 31 décembre 2011, elle gère 8 631 logements familiaux, 23 logements en location-accession et 43 en gestion pour le compte de tiers. Le parc est conventionné à 94,7% (hors foyers) ; 15,4% du parc soit 1 331 logements se trouve en ZUS et 40,7% soit 3 510 logements en ZRR.

La société gère également 1 095 garages, boxes et parkings (hors garages attenants aux maisons individuelles), 7 locaux collectifs résidentiels (LCR), 72 commerces et 16 foyers conventionnés (405 équivalents logements) situés sur 13 communes du département. Ces foyers sont gérés par des associations.

Le parc est exclusivement implanté sur le département de l'Indre. Scalis intervient principalement sur la communauté d'agglomération castelroussine qui regroupe 12 communes et sur Issoudun.

Le département de l'Indre connaît un marché de l'habitat détendu. Confronté à une décroissance économique<sup>1</sup>, le marché de l'habitat indrien reste fragile. La société voit sa vacance croître (2,6% en 2008, 7,5% en 2011). La gestion de celle-ci est donc une préoccupation majeure pour la société.

Cependant selon une récente étude conjointe de l'Insee Centre et de la Dreal du 3 décembre 2012, la région Centre (si les tendances démographiques récentes perduraient) gagnerait, d'ici

---

<sup>1</sup> Hausse des demandeurs d'emploi en 2011 et perte d'environ 5 200 emplois en 5 ans [une partie étant liée au départ du 517<sup>ème</sup> régiment du train en 2012]

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

2020, 8 350 ménages chaque année et aurait besoin de 9 600 logements supplémentaires par an. Pour le département de l'Indre, le besoin potentiel de logements pour 111 257 ménages en 2020, serait de 6 144 soit un besoin annuel de 559.

## 2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

### 2.2.1 Gouvernance

- Actionnaire de référence et capital

Fin 2012, le capital de Scalis est de 2 560 000 € réparti en 160 000 actions d'une valeur nominale de 16€ chacune, détenues par 101 actionnaires.

La Société Interprofessionnelle du Logement (20,9%), le CIL Val de Loire (20,8%) et la Ville de Châteauroux (15,6%) constituent l'actionnariat de référence. Il détient ainsi 57,3 % des actions de la société Scalis. Un pacte d'actionnaires a été signé le 24 février 2004. La société possède comme actionnaires relevant de la catégorie II le département de l'Indre et la communauté d'agglomération castelroussine (CAC).

La société a procédé à la distribution de dividendes sur les années 2008 à 2011.

- Participations détenues

Au 31 décembre 2011, la société Scalis détient entre autres 9,89% du capital social de la SA d'HLM Touraine Logement, 4,42% de la SA Valogis, 6,48% de la Semclo.

- Conseil d'administration

Le conseil d'administration, composé de 18 membres, se réunit en moyenne 5 fois par an. Il est présidé depuis le 22 juin 2011 par M. Guy Pépin, dirigeant d'entreprise, qui a remplacé M. Jean-François Memin, président du 24 juin 2009 au 22 juin 2011. M. Rambert Raymond est vice-président. Trois administrateurs représentent les locataires.<sup>2</sup>

Les administrateurs disposent d'informations complètes sur la stratégie, les finances, activités de la CAL, vacance et opérations. Les procès-verbaux détaillés retracent les débats.

Chaque année, est organisée une journée visite du patrimoine et découverte à laquelle sont conviés les administrateurs et les membres du comité de direction.

Dans le cadre de la stratégie de retour aux équilibres financiers engagée par la société en raison de sa fragilité organisationnelle et financière, une convention avec la CGLLS intitulée « Plan de Prévention » a été conclue en août 2008 pour la période 2008-2011.

La stratégie 2012-2019 actualisée de la société, décidée par le conseil d'administration du 14 décembre 2011, se décline autour des principaux enjeux suivants : stratégie patrimoniale, opérations de rénovation urbaine, politique d'amélioration de la gestion locative, stratégie financière, développement du marketing et de la communication.

### 2.2.2 Organisation et management

- Organisation

Depuis le dernier contrôle de la Miilos, la société suite à de nombreux audits a fait évoluer son organisation et s'est dotée d'outils de pilotage et de gestion.

L'organigramme actuel mis en place fin 2011, fait apparaître, outre la direction générale, trois directions supports (la direction des ressources humaines, la direction administrative et financière, la direction juridique) et un service marketing et communication ainsi que trois directions opérationnelles [la direction de la clientèle Locative (DCL) qui comprend une conseillère sociale et un médiateur, la direction du patrimoine (DP) et la direction de la

<sup>2</sup> Il est noté le peu de présence physique du représentant de la communauté d'agglomération castelroussine qui sur 25 séances a été représenté 16 fois et excusé 1 fois

**Réponses de l'organisme**

---

Les derniers éléments connus montrent que l'Indre a malheureusement encore perdu plus de 1000 habitants en 2012.

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Le vice-président de Scalis est Monsieur Rambert Georges (et non Raymond).

Dont acte.

promotion immobilière (DPI)] placées sous l'autorité du directeur général]. La direction de la clientèle locative compte entre autre six agences et un service commercial pour la communauté d'agglomération castelroussine.

Début 2012, suite au départ de la directrice de gestion locative et en l'absence du directeur adjoint de la gestion locative depuis juin 2011, une organisation transitoire a été mise en place pour assurer le fonctionnement de la direction de la clientèle locative.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2013, une évolution de l'organisation a transformé la direction de la clientèle locative en direction commerciale et clientèle. Le service marketing & communication devient une direction avec une chargée marketing et communication et une responsable système management qualité. La direction du patrimoine voit la création d'un poste de responsable pôle senior.

#### • Personnel

Au 31 décembre 2011, la société employait 158 personnes (représentant 153,64 ETP), dont 112 administratifs et 46 gardiens ou employés d'immeubles. 11 personnes sont employées en contrat à durée déterminée. L'effectif de la société a baissé par rapport à celui de fin 2007 (179 salariés).

Le GIE de moyens Habitat Groupe 2036 a été dissous par l'assemblée générale mixte du GIE à effet du 30 juin 2009 en raison du retrait de la Caisse d'Investissements pour la Construction de l'Indre (CIC) à cette date et le personnel a été repris par la société.

La société a connu un fort turn-over au niveau de ses cadres. En effet, trois directeurs de la gestion locative/clientèle locative se sont succédés entre mars 2007 et mars 2012. Il y a eu deux directeurs administratif et financier (DAF) entre 2007 et 2012, ce poste est actuellement vacant depuis septembre 2012. De même, deux directeurs du développement devenu promotion immobilière se sont succédés entre 2007 et 2012. Le directeur du patrimoine a été recruté en juillet 2008. Le fort turn-over constaté nuit à la mémoire collective avec des conséquences sur le fonctionnement de la société. Il en est ainsi par exemple des dysfonctionnements observés en ce qui concerne les modulations de loyer (cf. § 3-3-1) ou encore en matière de gestion locative (contrats de locations signés avant CAL cf. 3-2-3).

Depuis 2006, la société a mis en place une politique des ressources humaines :

- Un plan d'action « démarche qualité de vie au travail » a été élaboré et l'ensemble du siège social a été rénové avec une attention particulière portée à l'ergonomie des postes de travail.
- La société a mis en place un plan de formation pour renforcer le professionnalisme des salariés. En 2011, le budget formation était de 145 k€ (plan de formation et droit individuel à la formation ; de l'ordre de 6% de la masse salariale brute). Une charte de management a été établie.
- Afin de gagner en efficacité et performance, la société a revu sa politique de recrutement en privilégiant le recrutement de juniors diplômés pour les fonctions d'experts et de cadres dirigeants confirmés (une dizaine d'années d'expérience au poste recruté) pour les postes de direction. Pour les autres postes le niveau baccalauréat est requis. Les salariés ont une fiche de poste et font l'objet d'une évaluation annuelle avec fixation d'objectifs. Un accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a été signé. En 2011, un accord d'intéressement lié à l'autofinancement net a été conclu.

La société a mis en place des procédures et règles de gestion. En novembre 2012, la société a été certifiée aux normes ISO 9001. Il reste cependant à améliorer certaines fiches de procédures qui apparaissent trop complexes et peu conviviales (avec notamment des références fréquentes à d'autres fiches de procédures et sans lien automatique entre elles). Par ailleurs, le rapport d'audit ISO 9001 relève une insuffisante appropriation individuelle des objectifs généraux et préconise la poursuite des efforts de sensibilisation du personnel.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Le nouveau directeur administratif et financier est arrivé en février 2013.      Dont acte.

• **directeur général**

La direction générale de Scalis est assurée depuis le 23 novembre 2006 par M. Jean-Christophe Pichon. Le conseil d'administration délibère chaque année sur sa rémunération.

Plusieurs instances ont été mises en place auprès du directeur général : un comité de direction réuni sur la base de tableaux de bord actualisés, un comité stratégique, un comité d'engagement des opérations d'investissements, un comité de patrimoine et clientèle locative et un comité « Système de management de la qualité ».

**2.3 CONCLUSION DE LA PRESENTATION GENERALE**

Suite au précédent rapport Miilos, une remise en ordre de la société a été entreprise. Le conseil d'administration joue son rôle d'instance de décision et de contrôle. La société s'est fixée des orientations stratégiques (2012-2019). Une véritable politique de ressources humaines a été mise en place. Le professionnalisme des équipes a été renforcé et des procédures ont été formalisées.

**3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE**

**3.1 OCCUPATION DU PARC**

En avril 2011, 4 580 ménages percevaient une aide au logement. La valeur moyenne de l'aide était 228€ pour l'APL et 210€ pour l'AL.

La société a réalisé l'enquête OPS 2012. Toutefois, certaines données apparaissent faussées : pour un parc à peu près similaire à celui de 2009, le nombre de ménages ayant répondu à l'enquête est inférieur d'environ 1 200 locataires. La Miilos a donc choisi de se référer aux résultats de l'enquête OPS 2009. Selon celle-ci (qui n'a pas été exploitée par l'organisme), le profil des occupants est le suivant :

	SCALIS			Ensemble des ménages (*)		
	Ensemble des ménages (*)	Locataires en ZUS	Emménagés récents	Moyenne départementale 2009	Moyenne régionale 2009	Moyenne nationale 2009
Ressources < 20 % des plafonds	23,6%	41,8%	30,5%	20,6%	21,4%	20,4 %
Ressources < 60 % des plafonds	71,6%	86,7%	77,7%	68,7%	66,8 %	66,4 %
Ressources > 100% des plafonds	4,5%	1,3%	1%	4,7%	5,1 %	6,2 %
Familles monoparentales	18,2%	24%	23,6%	18%	18,8 %	19,2 %
Familles de 3 enfants	8,1%	18,6%	9,2%	6,7%	9,3 %	10,4 %
Bénéficiaires d'une aide au logt	55%	72,4%	57,6	53,1%	49,7%	46,7%
Personnes seules	45,6%	32,6%	41,7%	46,7%	39,8%	36,4%
Locataires de 65 ans et plus	13,6%	9%	5,3%	12,9%	11,3%	11,4%

L'analyse des données montrent une population logée présentant des caractéristiques sociales au regard des indicateurs régionaux.

Sur l'ensemble des ménages, on remarque que près de la moitié (45,6%) des occupants sont des personnes seules et que près d'1/5 (18,2%) des occupants sont des familles monoparentales. En outre, la population occupante est plutôt âgée, près d'1/3 a plus de 50 ans. 13,6% des locataires ont 65 ans et plus [moyenne régionale 11,4%].

Dans son rapport d'activité annuel 2011, la société présente un « portrait » de ses locataires qui confirme les données de 2009.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

### 3.2 ACCES AU LOGEMENT

#### 3.2.1 Connaissance de la demande

En 2011, la société a enregistré 2 769 demandes (2 855 en 2010). Au 31 décembre 2011, il reste 2 599 demandes de logement en instance.

Selon le fichier des demandeurs de la société, au 8 octobre 2012, 1 254 demandes de logements étaient en instance (2 dataient de 2008, 6 de 2009 et 7 de 2010).

Les demandes non satisfaites de plus d'un an sont en principe des demandes spécifiques (maisons individuelles dans un quartier ciblé, type de logement, logement adapté...).

#### 3.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

- Les réservataires

Le parc de la société est réservé à 27%. Au 31 décembre 2011, les logements réservés se répartissent comme suit :

Total	Préfectures	1%	Réservé Société	Total
Nombre de logements	1 449	884	6 298	<b>8 631</b>
% du parc	16,8	10,2	73	<b>100</b>

Dans les conventions APL, les taux de réservation de logements aux publics prioritaires désignés par le préfet sont le plus souvent de 5% ou 20%.

La convention de réservation de logements par l'État en application de l'article R. 441-5 du CCH et du décret n° 2011-176 du 15 février 2011 relatif à la procédure d'attribution des logements sociaux et au droit au logement opposable, a été signée le 9 janvier 2012. La quotité annuelle réservée, hors contingent fonctionnaires est définie, dans l'Indre, à 20% du parc conventionné du bailleur soit 1 732 logements. La gestion de ce contingent se fera en stock.

- La vacance logement

**Obs 1 : Le taux de vacance des logements est important et supérieur au taux régional.**

	2008	2009	2010	2011	Taux régional*
Taux de vacance global	2,58%	3,77%	5,83%	7,46%	6,3%
Taux de vacance technique.	0,36%	0,44%	0,77%	1,09%	1,6%
Taux de vacance à moins de 3 mois (hors vacance technique)	1,41%	1,87%	2,11%	2,12%	
Taux de vacance de plus de 3 mois (hors vacance technique)	0,81%	1,47%	2,94%	4,25%	
Taux de rotation total	16,34%	15,9%	16,5%	17,67%	12,2%
Taux de rotation externe	14,13%	13,39%	14,01%	14,97%	
Taux de rotation interne	2,21%	2,51%	2,49%	2,70%	

\*source, RPLS au 1<sup>er</sup> janvier 2011

Sur la période 2008-2011, la vacance croît de manière significative. Au 31 décembre 2011, 644 logements étaient vacants. Le taux de vacance global (7,46%) est supérieur à la moyenne régionale (6,3 % données RPLS 1/1/2011). Le taux de vacance à plus de 3 mois est de 4,25% (hors vacance technique) avec 367 logements vacants, alors qu'en 2008, il était de 0,81%.

Au 31 décembre 2011, l'analyse de l'ancienneté sur 538 logements vacants montre que 173 lgts l'étaient depuis moins de 3 mois (dont 19 lgts PLI/PLS/Libre), 240 lgts depuis une durée allant de + de 3 mois à 1 an (dont 25 lgts PLI/PLS/Libre) et 125 lgts depuis plus d'un an (dont 6 PLI/PLS/Libre).

La réduction de la vacance est un objectif prioritaire de la société du fait qu'elle engendre des pertes importantes en terme de loyers et de charges locatives non récupérées.

Un groupe de résorption de la vacance a été constitué en mars 2012. Il s'est rendu dans chaque

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Observation 1**

Les chiffres de 2008 sont ceux d'avant-crise. Comme il est précisé en introduction du rapport, la crise économique, sociale et financière a fortement impacté notre département, ce qui a entraîné une augmentation importante du taux de rotation, et en conséquence une hausse de la vacance, malgré une politique soutenue de travaux d'amélioration du parc.

C'est en effet le constat de la Miilos.

agence et secteur pour identifier les problématiques et tenter d'y apporter des mesures correctives (déclassement typologie et loyers, déclassement des loyers avec/sans charges, réalisation de travaux ciblés, vente, changement d'usage, démolition ou passage dans le stock vacant démolition, neutralisation du patrimoine atypique/passage à une vacance technique ...

De janvier à novembre 2012, le plan résorption de la vacance s'est avéré efficient : le nombre de logements vacants est passé de 564 à 461.

- La vacance parking

La vacance des emplacements de stationnement est élevée. Au 31 décembre 2011, le taux de vacance des garages, boxes et parkings s'élève à 38%. Cette vacance préoccupante du fait des pertes d'exploitation est due à plusieurs facteurs notamment aux possibilités de stationnement résidentiel en surface et à la désolidarisation des baux. Pour y pallier, la société indique qu'elle a adopté une politique tarifaire au coup par coup afin d'adapter les loyers parking au marché très détendu de l'Indre et proposé la location à des personnes non résidents. Toutefois, actuellement Scalis se mobilise en priorité sur la vacance des logements.

- La rotation

Dans l'Indre, le marché de l'habitat est détendu avec un taux de rotation de 16 à 17%. Le taux de rotation de Scalis s'élève à 17,7 % (moyenne régionale 12,2% données RPLS 1/1/2011). Il est en constante évolution depuis 2009 (15,9%). Les départs des locataires sont liés essentiellement à la crise économique et au vieillissement de la population à la recherche de structures adaptées, à la mobilité pour l'emploi et à l'accession à la propriété.

### 3.2.3 Gestion des attributions

Les demandes de logement sont instruites par les agences. La commission d'attribution se réunit en moyenne une fois toutes les 3 semaines. Le règlement intérieur de la commission et le processus d'attribution des logements ont été approuvés par le conseil d'administration du 28 mars 2012.

#### **Obs 2 : Certaines insuffisances sont observées dans le fonctionnement de la CAL.**

Plusieurs feuilles de présence de la commission n'ont pas été contresignées par le président sous la mention « certifié sincère et véritable » conformément au § V du règlement intérieur de la CAL (toutes les commissions du 5 janvier au 16 novembre 2011).

Des incohérences existent entre les membres présents notés sur les procès-verbaux des commissions des 5 janvier, 9 mars, 22 juin, 26 octobre 2011 et les feuilles de présence de ces séances.

Les dossiers présentés en commission ne comportent pas l'attestation de numéro unique. En outre, seul le plafond PLA apparaît sur la fiche d'instruction même s'il s'agit d'un PLS ou PLI.

#### **Obs 3 : Le décompte de la surface utile ou de la surface corrigée n'est pas toujours joint en annexe du contrat de location lors de sa signature. En outre, certains décomptes de surface corrigée comportent des équivalences superficielles non réglementaires. Enfin, le contrat de location contient une clause qui pourrait être considérée comme abusive.**

- Il est constaté dans des décomptes de surface corrigée la prise en compte d'équipements (branchement TV, VMC, interphone) non prévus par le décret n°48-1766 du 22 novembre 1948 qui fixe les conditions de détermination de la surface corrigée des locaux d'habitation ou à usage professionnel. L'ajout de ces équipements et la fixation d'une équivalence superficielle, possible réglementairement (article 17 du décret n° 48-1766 du 22 novembre 1948), nécessitait la prise d'un arrêté préfectoral que la société n'a pu fournir. Il en est ainsi par exemple pour les programmes n° 62, 600, 727, 730 et 731.

**Réponses de l'organisme****Nouvelles observations de la Miilos****Observation 2**

Cette anomalie relative aux feuilles de présence a été réglée par une action corrective relative au processus « Attributions » en 2012 ; en outre la gestion administrative des CAL a été centralisée sur une personne.

L'absence de numéros uniques concerne des candidats dont le dossier a été enregistré lors de la mise en œuvre de la demande unique partagée au niveau de la région, période ayant connu de nombreux bugs techniques dont l'indisponibilité des numéros uniques.

L'information relative aux plafonds PLS/PLI n'est techniquement pas gérable en informatique avec notre ERP Estia ; elle figure donc sur un document « papier » utilisé par les membres de la CAL.

**Observation 3**

Malgré l'important travail déjà réalisé, les décomptes détaillés de surfaces corrigées des patrimoines rachetés (auprès de Berry Logement ou de la Semclo notamment) n'ont pas encore été tous reconstitués. Par ailleurs Scalis s'est engagée dans le cadre de sa CUS,

Dont acte.

Il est important que les membres de la CAL disposent de cette information.



**Réponses de l'organisme**

à examiner l'opportunité de redistribution des loyers, et de fait du passage en surface utile, d'ici 2016. Pour répondre à cette observation, il est donc proposé que les baux des logements concernés soient, à terme, accompagnés du détail de surfaces utiles.

Après investigations, Scalis est en mesure de fournir des arrêtés relatifs aux équivalences superficielles pour des équipements de domotique (anti-intrusion, contrôle des consommations) et d'interphonie. Les arrêtés pour les VMC et TV n'ont pu encore être identifiés ; néanmoins, nous possédons de nombreux dossiers de travaux de réhabilitations lourdes (ventilation, électricité, embellissements etc...) comportant tous les documents de concertations, d'autorisations préfectorales quant aux impacts de surfaces et d'accès aux subventions, qui laissent à penser que les arrêtés préalable ont bien été rédigés.

La commission des clauses abusives en 2000 a pu retenir que certaines clauses pénales pouvaient être source de déséquilibre contractuel au détriment du consommateur. Cet éventuel déséquilibre étant apprécié par le juge qui peut la modérer.

En tout état de cause, cette clause est licite.

Le site Internet officiel de l'Administration Française, « Service-Public.fr », mentionne : « En cas de retard de paiement, une majoration de loyer peut être exigée par le propriétaire uniquement si cela est prévu dans le bail par une clause pénale. L'obligation de payer au terme (...) est impérative. Ainsi, dès le lendemain du terme convenu, la majoration peut être demandée. Seul un juge du tribunal d'instance pourrait la réduire. (...) ».

**Nouvelles observations de la Miilos**

Dont acte.

La société confirme qu'elle ne dispose pas des arrêtés préfectoraux requis.

Scalis est un bailleur social qui ne peut se comporter comme un bailleur privé. Ajouter une pénalité pécuniaire de 5 % à des impayés n'est pas forcément la meilleure façon de prévenir l'apparition d'impayés.

En juin 2012, la société indique avoir, depuis le précédent contrôle, restauré 1 302 fiches de décomptes de surface corrigée, 2 665 seraient en cours et 2 900 devraient être revues à la sortie des locataires.

- Le contrat de location prévoit une clause estimée abusive par la commission des clauses abusives, à savoir celle au II « Début et fin de la location » § 7 clause pénale « *en cas de retard ou de non paiement du loyer ou des charges dans les délais, le locataire sera redevable d'une indemnité égale à 5% des sommes dues* ». Cette clause a été déclarée abusive par la commission précitée dans sa recommandation n° 2000-01, III 21, relative aux contrats de location de locaux à usage d'habitation et publiée au bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du 22 juin 2000, à défaut de réciprocité en cas de manquement du bailleur, ce qui est source de déséquilibre contractuel au détriment du locataire. La société applique cette clause.

De 2007 à 2011, l'activité de la commission (selon les données fournies par la société) a été la suivante :

	CAL 2007	CAL 2008	CAL 2009	CAL 2010	CAL 2011
Attributions	1 429	1 377	1 331	1 370	1 315
Dont attributions dans le cadre de l'accord collectif	49	57	50	62	52
Dont attributions avec FSL accès	138	134	219	268	260
Dont attributions avec Locapass	412	466	414	580	381
Mutations internes	221	190	218	216	235
Dossiers refusés	38	53	16	9	20

Selon la société, 15% des locataires quittent son parc pour des raisons professionnelles et 14% pour des difficultés financières.

Les mutations font partie du processus de fidélisation des locataires de Scalis. Elles sont en principe subordonnées (sauf circonstances familiales ou d'environnement laissées à la seule appréciation de la société) au respect des conditions suivantes (appréciées d'une manière cumulative et non exhaustive) : occupation du précédent logement pendant une durée globale de deux ans sans discontinuité, absence d'impayés pendant cette même période, entretien normal du logement précédent et réparations locatives incombant au locataire effectuées.

Les refus d'attribution sont motivés. La société adresse un courrier au demandeur mais pas au réservataire. En 2011, la société a procédé à 12 relogements de personnes sortant principalement de CHRS, de foyers, de centre d'accueil pour demandeurs d'asile...

Le contrôle des dossiers d'attribution a porté sur quatre commissions de 2011. Sur 52 dossiers examinés, 77,5% des entrants disposent de revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources.

**Obs 4 : De nombreux contrats de location ont été signés avant le passage en CAL.**

Si aucun dépassement de ressources n'a été constaté, ce contrôle a mis en évidence la signature de 17 contrats de location avant la CAL.

Conformément aux dispositions de l'article L. 451-2-1 du CCH, ces irrégularités sont susceptibles d'entraîner une sanction pécuniaire dont le plafond ne peut excéder 18 mois de loyer en principal du logement concerné

Chaque année, la société présente au conseil d'administration le bilan de l'activité de la CAL.

La société possède un guide d'accueil du locataire.

La société renseigne l'enquête annuelle sur les attributions prescrite par le CCH (articles L. 441-2-5 et R. 441-12 du CCH) et l'adresse aux services de l'État.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

**Observation 4**

Cette anomalie relative au passage en CAL nous a amené à revoir l'ensemble du processus « Attributions » au premier trimestre 2012 ; ont été mis en place notamment un comité d'étude préparatoire à la CAL ainsi qu'une commission de peuplement avec le CCAS de Châteauroux.

Le délai de passage en Commission pour les logements déjà vacants et pour lesquels il existe très peu de candidats accentue les difficultés des organismes en zone détendue pour satisfaire les prospects, comme le relève le rapport annuel 2011 de la Miilos. **C'est pourquoi nous demandons l'indulgence de la Miilos quant à la pénalisation de ces attributions.**

Il est pris note de la révision du processus « attributions »

C'est le préfet qui détermine l'éventuelle sanction à appliquer.

### 3.2.4 Les accords collectifs départementaux et l'application du DALO

Scalis a signé un accord collectif départemental pour le département de l'Indre le 20 septembre 2002. Sur les années 2007 à 2011, sa contribution a été la suivante :

Département	2007	2008	2009	2010	2011	Total
Objectifs	49	49	49	49	49	245
Réalisations	49	60	50	63	52	274
%	100	122	102	124	106	112

Dans le cadre de la mise en œuvre de la loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale (DALO), la société a examiné entre 2008 et 2011, 16 dossiers (1 en 2008, 5 en 2009, 3 en 2010 et 7 en 2011). Quatre demandes ont été satisfaites en 2009, deux en 2010 et quatre en 2011. Quatre demandes ont été ajournées (une en 2009 pour endettement du demandeur ; une en 2010 pour dette envers Scalis et deux en 2011 : l'une pour dette envers Scalis et remise en état du logement, et la seconde pour orientation vers une structure d'hébergement) et deux demandes ont été refusées (une en 2008 du fait que le demandeur était déjà locataire de Scalis et que son logement était adapté et une en 2011 pour problème de comportement).

### 3.2.5 Locations à des personnes morales

**Obs 5 : Des locations à personnes morales autres que celles autorisées par l'article L. 442-8-1 du CCH ont été constatées.**

Quatre logements sont loués à des personnes autres que celles autorisées à l'article L. 442-8-1 du CCH un au CCAS de Châteauroux, un au SESSAD à La Châtre et deux à la Clinique du Manoir en Berry à Pouligny Notre Dame.

Pour la location d'un de ces logements, l'organisme est passible d'une sanction pécuniaire prévue à l'article L. 451-2-1 alinéa 2 du CCH dont le montant ne peut excéder 18 mois de loyer du logement irrégulièrement attribué

## 3.3 LOYERS ET CHARGES

### 3.3.1 Loyers

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

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Recommandations gouvernementales</b>	1,80%	2,7 %	2,38 %	1 %	1,1 %	1,90 %
<b>Scalis</b>					1,1%	1,9%
Au 1 <sup>er</sup> janvier					plafonné à 0,57% pour 49% des logements	plafonné à 1,73% pour 52% des logements
Au 1 <sup>er</sup> juillet (en moyenne)	3,00%	3,20%	3,20%	2,00%		
avec une modulation de	0% à 3,5%	0% à 4,25%	0% à 4%	0% à 3,80%		

**Obs 6 : La société a appliqué des modulations de loyer non prévues par les conventions APL. En outre, les loyers de 442 logements conventionnés répartis sur 76 groupes dépassent les loyers plafonds fixés dans les conventions APL.**

La vérification des données fournies sur un échantillon de 150 programmes conventionnés a montré que la société a appliqué sur certains programmes des modulations de loyer non prévues par les conventions APL. Il en est notamment ainsi pour les groupes suivants (liste non exhaustive) : 430, 447, 448, 452, 456, 460, 504, 529, 552, 1008, 1014, 1043. En outre, il a été observé pour certains programmes pour lesquels la convention APL prévoit une modulation, la

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Observation 5**

Ces anomalies concernent des baux anciens (1995 à 2003). La sortie de ces baux semble difficile mais sera étudiée.

Dont acte.

**Observation 6**

Une action corrective sera apportée en 2013, tant pour les modulations de loyers qui auraient du figurer dans la convention APL que pour le dépassement de plafond de loyer (de quelques centimes par mois suite à des calculs avec arrondis).

Dont acte.

non prise en compte de celle-ci soit pour tous les logements ou pour certains d'entre-eux [ex : groupes (liste non exhaustive) n° 534, 536, 545, 554, 579, 1020, 1026, 1077].

Le contrôle a conduit à constater que 442 logements conventionnés sur 1 769 logements contrôlés présentaient des dépassements de plafonds. Scalis devra procéder à la régularisation des loyers de ces logements et au remboursement des locataires concernés.

Selon les données transmises par la société, fin septembre 2012, pour les logements conventionnés (hors PLS), le loyer moyen est de 3,12€/m<sup>2</sup> de surface corrigée, de 5,21€/m<sup>2</sup> de surface utile et de 5,12€/m<sup>2</sup> de surface habitable. Le loyer moyen des logements non conventionnés et PLS est de 4,67€/m<sup>2</sup> de surface corrigée de 6,77€/m<sup>2</sup> de surface habitable. Enfin, le loyer moyen au m<sup>2</sup> de surface habitable des PLS est de 6,82€ et de 6,22€/M<sup>2</sup> de surface utile. Les relocations se font au prix du loyer du précédent locataire.

Dans le cadre de la CUS, la société n'a pas procédé à une remise en ordre de ses loyers.

Le 16 décembre 2009, le CA a délibéré sur les conditions de location des logements dits libres et a décidé de les soumettre aux plafonds de ressources PLI pour l'attribution des logements et aux plafonds de loyers des logements financés en PLI.

### 3.3.2 Supplément de loyer de solidarité (SLS)

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2011, SCALIS applique le barème du SLS prévu dans la CUS. Le SLS ne s'applique pas dans les ZUS et les ZRR. En décembre 2011, 142 ménages sont assujettis au SLS dont 17 au SLS forfaitaire. Pour les 125 ménages assujettis au SLS calculé, le montant moyen du supplément s'élève à 21€. Le montant collecté est de l'ordre de 60 k€ en 2011.

**Obs 7 : De janvier à juillet 2011, la société n'a pas appliqué le barème national unique du SLS mis en place par le décret n°2008-825 du 21 août 2008 mais a continué à appliquer irrégulièrement son ancien barème du SLS.**

La société pouvait déroger au barème national mis en place en janvier 2009 car elle avait pris la décision d'engager la procédure d'élaboration d'une convention globale de patrimoine. Toutefois, elle aurait dû appliquer le barème national à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011. Or, elle a continué à appliquer le barème dérogatoire.

### 3.3.3 Les charges locatives

La régularisation de charges de l'exercice 2011 est intervenue sur la quittance de mars 2012. La société affiche la régularisation des charges dans les halls d'immeubles et met régulièrement les factures à disposition des locataires durant un mois. Les associations de locataires consultent chaque année le dossier de régularisation (il n'existe aucun compte-rendu de cette consultation).

**Obs 8 : Le suivi de la régularisation des charges locatives de l'exercice 2011 reste insuffisamment maîtrisé et des irrégularités sont relevées.**

- La société a rencontré des difficultés pour remettre des fichiers contenant des informations cohérentes et en adéquation avec celles de la direction du patrimoine.

Compte tenu de ces réserves, le niveau moyen des charges générales locatives récupérables calculé sur la base du fichier remis par la société le 24 octobre 2012 est estimé comme suit :

	SCALIS 2011		Observatoire national 2010	
	Au m <sup>2</sup> /SH	Au logement	Au m <sup>2</sup> /SH	Au logement
<b>Charges totales</b>				
Programmes collectifs	15,63 €	1 043 €	24,50 €	1 650 €
Programmes individuels	2,68 €	211 €	1,91 €	210 €
<b>Charges hors chauffage</b>				
Programmes collectifs	11,71 €	781 €	13,54 €	912 €
Programmes individuels	2,68 €	211 €	1,91 €	129 €

(échantillon portant sur 179 programmes et 4 941 logements)

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Observation 7**

Du fait du report de la date limite de signature de la CUS au 1<sup>er</sup> juillet 2011, l'USH avait demandé au Secrétaire d'Etat au logement le maintien, pour le 1<sup>er</sup> semestre 2011, des barèmes en cours en 2010 afin de n'avoir à modifier le barème qu'une seule fois dans l'année 2011 ; c'est la méthode qu'avait appliquée Scalis.

Aucune directive n'a été donnée par le secrétaire d'Etat au logement pour le maintien du barème SLS.

**Observation 8**

Le processus « Charges locatives » sera intégralement revu en 2013 dans le cadre de notre politique Qualité.

Ainsi, il a été décidé la mise en place d'une « feuille de consultation » à signer pour prouver la réalité de la mise à disposition des documents en vue des contrôles par les locataires ou les associations de locataires.

Il est pris note de la révision du processus « charges locatives ».

Les ratios des charges locatives (hors chauffage) récupérées auprès des locataires de Scalis sont proches de ceux apparaissant dans l'observatoire national des charges 2010 pour la province.

L'examen des charges locatives fait ressortir que 25 programmes collectifs représentant 656 logements ont un niveau de charges hors chauffage supérieur à 15,50 €/m<sup>2</sup>SH (allant jusqu'à 20,65 €/m<sup>2</sup>SH). Selon les explications fournies par la société, les postes relatifs à la consommation d'eau et au nettoyage des parties communes sont, pour l'essentiel, à l'origine de ce niveau élevé de charges.

En ce qui concerne les programmes individuels, 27 d'entre eux, représentant 156 logements, présentent un niveau de charges supérieur à 5 €/m<sup>2</sup>SH (allant jusqu'à 14,61 €/m<sup>2</sup>SH). Le service financier indique que les postes de la consommation de gaz, de l'eau et de l'entretien des appareils de chauffage expliquent principalement les niveaux élevés de charges observés.

Le suivi des factures d'eau est assuré, selon les sites, mensuellement, semestriellement voire annuellement. Une cadence plus régulière du suivi des consommations de l'eau serait sans doute de nature à éviter des variations trop sensibles enregistrées sur ce poste (détection des fuites, anomalies de relevage, alerte des locataires...).

- Sur certains programmes, la société répercute à tort la rémunération des gardiens à hauteur de 75 % sur la quittance de loyer des locataires

Les dispositions du décret n° 2008-1411 du 19 décembre 2008 fixent la liste des charges récupérables des locaux d'habitation. Elles prévoient que les dépenses correspondant à la rémunération et aux charges sociales et fiscales des gardiens sont récupérables si le gardien assure seul l'entretien des parties communes et l'élimination des rejets. Sur certains programmes, la société recourt à une société de nettoyage. Dès lors les dépenses de rémunération des gardiens ne sont exigibles qu'à concurrence de 40 % de leur montant.

- Certains contrats d'exploitation (entretien des robinetteries, entretien des installations des TV...) sont proposés aux locataires de manière automatique et facturés dans les charges locatives. La société n'a pas été en mesure de fournir les comptes-rendus des accords collectifs signés pour autoriser ces contrats. Hors champ des accords collectifs, cette situation est irrégulière.
- L'intégration des charges locatives des logements vacants dans le fichier remis à la Miilos n'a pas permis de calculer le niveau moyen des provisions pour charges locatives. Pour autant, l'examen des 25 programmes présentant un niveau moyen de sur-provision supérieur à 150 €/Logt a fait ressortir que le poste chauffage collectif au gaz explique pour la majorité des cas (72 %) cette surévaluation des provisions de charges (la société indique que l'hiver 2010 a été plus rigoureux que celui de 2011).
- L'examen plus précis de trois programmes (n° 701, 702 et 703) a mis en exergue des pratiques irrégulières :  
La régularisation des charges locatives de l'exercice 2011 du programme n° 701 a fait l'objet d'un ajustement non justifié par des factures se concrétisant par l'augmentation de 5 000 € des charges locatives récupérables de ce programme.  
Les dépenses d'entretien des parties communes du programme n° 703 ont fait l'objet d'une mutualisation avec celles des programmes n° 028, 044, 060 et 065 selon une répartition proportionnelle au nombre de logements. De ce fait, un montant de 23 126 € est affecté au programme n° 703 (au lieu de 15 634€ de dépenses réelles affectées). Il est rappelé que les dispositions de l'article L. 442-3 du CCH prévoient que les charges récupérables sont exigibles en contrepartie des services dont le locataire profite directement. A ce titre, il ne peut y avoir de mutualisation de dépenses.

La mise en place d'un observatoire des charges pourrait améliorer le suivi des charges.

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

Les relevés mensuels donnent lieu à une facturation mensuelle basée sur la consommation réelle, afin que le locataire profite au mieux de ce dispositif.

Dont acte.

Les périmètres d'intervention des gardiens sont en cours de révision, ce qui va permettre de pouvoir vérifier au cas par cas la correcte application de la réglementation sur les charges récupérables.

Les accords collectifs non retrouvés pour certains contrats d'entretien seront resoumis au Conseil de Concertation Locative pour régularisation.

Vu.

Pour le cas précis des charges liées à l'entretien des installations de télévision, elles feront l'objet d'un accord avec le Conseil de Concertation Locative dans le cadre de l'évolution prochaine du contrat.

Dont acte.

La mise en place d'un observatoire des charges (ou un dispositif équivalent) sera étudiée dans le cadre du processus « Charges locatives », courant 2013.

### 3.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

L'évolution des créances sur loyers sur la période 2007 à 2011 est relativement stable proportionnellement aux loyers :

Evolution des impayés totaux	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Total des impayés au 31 décembre (loc.simples + Organismes APL + loc.douteux + Irrécouvr.y compris l'échéance de décembre) en k€</b>	<b>4 639</b>	<b>5 109</b>	<b>4 866</b>	<b>5 034</b>	<b>5 080</b>
<i>Dont admissions en non valeur</i>	187	229	346	538	208
... .. <i>Dont recouvrement sur non-valeur</i>	19	20	0	0	36
<b>Loyers totaux + charges récupérées (en k€)</b>	<b>40 349</b>	<b>42 364</b>	<b>44 020</b>	<b>45 001</b>	<b>44 912</b>
Créances loc./ Loyers et charges récupérées en %	11,5 %	12,06 %	11,05 %	11,19 %	11,31 %

A titre d'indication, le ratio boléro des ESH de province 2010 s'élevait à 11,7 % des produits quittancés.

Le rapport annuel d'activité de la société présenté au conseil d'administration fait état d'un « *contexte économique difficile dans l'Indre en 2011 générant une augmentation des impayés des locataires présents de plus de 18 % en masse (996 k€ en 2011 contre 847 k€ en 2010)* ». Il est observé également une évolution sensible des créances de plus de trois mois qui représentent 373 dossiers pour un montant de 674 k€ fin 2011 contre respectivement 291 dossiers et 519 k€ en 2010, soit une progression de 30 %.

La société reste vigilante à l'évolution des impayés des locataires et assure une gestion rapprochée de ce dossier sensible. Les procédures, l'organisation et la gestion du recouvrement des loyers et des impayés n'appellent pas d'observation particulière.

Le taux de recouvrement des loyers est de 99,23 %. Les créances douteuses, qui représentent 2 419 k€ et 5,39 % des loyers, sont couvertes par une provision pour risques à hauteur de 1 936 k€.

### 3.5 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

- **La gestion de proximité**

La société Scalis dispose de 6 agences rurales qui gèrent 4 488 logements (52% du parc total) dont 2 601 logements individuels (30% du parc total). Le service commercial de Châteauroux gère 4 143 logements (48% du parc total) dont 3 329 logements collectifs (39% du parc total).

Au 31 décembre 2011, la société compte 25 gardiens et 21 employés d'immeubles (dont 3 sont en arrêt pour longue durée) pour 5 163 logements collectifs. Le nettoyage des groupes est assuré soit par le personnel de proximité (gardiens et employés d'immeubles), soit par une entreprise prestataire ou par les locataires eux-mêmes pour quelques programmes. Le management du personnel de proximité est assuré par les chargés de secteur sur le territoire de la communauté d'agglomération castelroussine et par les responsables d'agences dans les zones rurales. Les loges sont toutes informatisées.

Pour améliorer la propreté des parties communes de ses groupes, la société a mis en place un système de contrôle interne de la propreté. Elle possède un plan de gardiennage sur lequel figure notamment l'externalisation du nettoyage de certains groupes et les recrutements à prévoir en raison des prochains départs en retraite. Ce plan, d'une durée de 3 ans (2012-2014), prévoit l'embauche d'un gardien chaque année. En novembre 2012, deux postes de gardien sont vacants. En outre, la société envisage la création de deux postes de gardiens volants chargés d'assurer le remplacement des gardiens absents.

- **La concertation locative**

Le plan de concertation locative, d'une durée de trois ans a été approuvé par le conseil d'administration du 16 décembre 2009. Le conseil de concertation locative se réunit quatre fois par an. Un procès-verbal est établi à chaque séance.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

- **Enquêtes de satisfaction**

Fin 2010, une enquête de satisfaction pilotée par l'USH de la région Centre et réalisée par téléphone par un cabinet extérieur a été lancée auprès d'un échantillon de 908 locataires répartis sur l'ensemble du parc. Le taux de satisfaction globale est de 82,5%. Toutefois, il subsiste une insatisfaction des locataires sur les points suivants : les revêtements de sol, la porte d'entrée de l'immeuble, les contrôles d'accès, la propreté de l'ascenseur, l'isolation phonique, la propreté du local à poubelles.

Suite à cette enquête, des groupes de travail par thèmes ont été constitués et des actions prioritaires établies. Pour l'année 2012, trois actions prioritaires ont été retenues : relancer les opérations « coup de poing » de nettoyage de halls (propositions de sites à nettoyer en priorité faites par les responsables d'agence et les chargés de secteur), harmoniser l'affichage dans les halls, améliorer la propreté des espaces extérieurs.

Depuis 2008, la société procède également à des enquêtes auprès des locataires entrants dans les programmes neufs.

A partir de 2013, elle envisage de procéder à des enquêtes auprès des locataires résidant dans un programme ayant fait l'objet de travaux de réhabilitation et auprès d'un échantillon de locataires dont le logement a fait l'objet de travaux de maintenance ou réparations ponctuelles effectués par une entreprise extérieure, et à l'horizon 2013-2015, auprès de tous les locataires entrants.

- **La gestion des réclamations**

La société dispose d'un système de gestion du traitement des réclamations depuis 2010. Actuellement, la gestion des réclamations est assurée au sein de la direction de la clientèle locative. Actuellement, certaines réclamations (telles que les troubles de voisinage) ne sont pas enregistrées dans le système de gestion du traitement des réclamations, mais sont néanmoins suivies par le médiateur permettant ainsi une traçabilité de ces réclamations. En 2011, 11 283 réclamations techniques ont été enregistrées dont 10 955 ont été clôturées. La société dispose d'une grille de vétusté.

Les techniciens de secteur sont notamment responsables des travaux à effectuer. Ils procèdent à la réception de ceux-ci, valident la facture et animent le service après vente pendant un mois.

Scalis dispose également d'une plate-forme téléphonique spécialisée qui gère les appels d'urgence en dehors des heures d'ouverture des bureaux (24h/24 et 365 jours/an). En outre, cinq cadres de Scalis assurent une permanence hebdomadaire et sont disponibles 24 h/24 en cas de besoin et sur appel de la plate-forme. Si nécessaire, le cadre d'astreinte informe la direction en vue de réunir la cellule de crise. En outre, une entreprise d'électricité assure une permanence pour le dépannage électrique du patrimoine collectif en dehors des heures d'ouverture des bureaux, 24 h/24 et 365 jours/an.

- **Politique d'adaptation des logements en faveur des personnes à mobilité réduite**

Face à une population vieillissante<sup>3</sup>, la société mène, depuis 2005, une politique spécifique en matière d'adaptabilité des logements en faveur des personnes à mobilité réduite qui a réellement pris son essor en 2007 (60 lgts traités).

En avril 2011, 2 155 ménages occupant un logement du parc de Scalis étaient âgés de plus de 60 ans. De ce fait, en janvier 2013 une cellule senior a été créée au sein de la direction du patrimoine. La société poursuit le traitement de 130 à 140 logements/an et mène une réflexion sur les opportunités de spécialiser certains sites pour les rendre plus attractifs (197 groupes du parc sont occupés par au-moins 40% de personnes de plus de 60 ans).

La majorité des travaux (pour les logements de plus de 15 ans) sont financés en totalité par l'exonération de TFPB. Au 31 décembre 2011, 761 logements sont adaptés pour des personnes à mobilité réduite et 657 sont répertoriés comme adaptables. En 2011, la société a adapté 149

---

<sup>3</sup> Selon une estimation de la Direction de la Prévention et du Développement Social du Conseil Général de l'Indre, en 2015, 35% de la population du département de l'Indre aura plus de 60 ans

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

La perception de l'isolation phonique par les locataires de Scalis est meilleure que celles des locataires des bailleurs de la région Centre (5.9 /10 versus 5.3/10). Il en est de même pour les revêtements de sol (5.7/10 versus 5.4/10).

D'autres actions ont également été réalisées : une charte de remise en état du patrimoine ; une communication plus régulière auprès des locataires : journal locataires, guides explicatifs loyer / charges et répartition des responsabilités d'entretien du logement, guide de bienvenue, guide de départ du logement pour faire baisser les coûts de remises en état du logement à la charge du locataire sortant ; l'amélioration de la prise des appels entrants de locataires (astreinte en dehors des horaires d'ouverture et transferts d'appels d'une agence à l'autre, ou vers les portables).

Des enquêtes auprès des clients ayant bénéficié de travaux de maintien à domicile et des clients ayant bénéficié de travaux à domicile ont également été réalisées.

Il est enfin prévu de réaliser des enquêtes auprès des clients acquéreurs dans l'ancien, des locataires ayant été en contact avec le prestataire d'astreinte et des locataires ayant bénéficié de travaux de maintien à domicile.

Ces enquêtes font ensuite l'objet d'actions d'amélioration.

Dont acte.

Il s'agit des « techniciens Etat des lieux » (et non des techniciens de secteur).

Vu.

logements contre 121 en 2010. Dans les orientations stratégiques 2012-2019 définies par les administrateurs, il est prévu en matière d'adaptation du parc sur 10 ans : maintien à domicile (6,3M€) avec un objectif de 150 lgts/an financés par dégrèvement TFPB à 100%.

Par ailleurs, depuis 2006, un accord de partenariat a été signé avec une association pour un accès, par les locataires de la société, à son service de télé assistance.

- **Conventions TFPB**

Deux conventions<sup>4</sup> relatives à l'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires en contrepartie de l'abattement TFPB ont été signées le 19 décembre 2001 entre le préfet et la société.

- **Convention de gestion urbaine de proximité**

La société est signataire de la convention de gestion urbaine de proximité de la ville de Châteauroux (quartier Saint Jean, Saint Jacques, Beaulieu, Vaugirard et Le Fontchoir).

La société est partie prenante au conseil local de sécurité de Châteauroux (quartiers Beaulieu, Vaugirard et Saint-Jean).

En outre, la société diffuse à destination des locataires une lettre d'information « Entre Nous » bi-annuelle. Elle possède un site internet destiné aux locataires.

### **3.6 CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA POLITIQUE SOCIALE**

La société assure pleinement son rôle de bailleur social. La qualité du service rendu aux locataires est satisfaisante. La société porte une attention particulière à la lutte contre la vacance des logements. Toutefois, certains points de gestion locative doivent être améliorés (PV CAL, signature de baux avant CAL, logements loués anormalement à des personnes morales ; les loyers et la gestion des charges locatives doivent être revus [application de modulations non conformes et dépassements de loyers plafonds]).

## **4. PATRIMOINE**

### **4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE**

Au 31 décembre 2011, le parc de logements familiaux géré par la société Scalis se répartit en 713 groupes immobiliers composés de 5 148 logements collectifs et 3 483 logements individuels (40,4% du patrimoine). 143 logements sont inclus dans des groupes en copropriété. Scalis est propriétaire de 133 logements loués à la Gendarmerie Nationale.

La société est présente sur 148 des 247 communes du département. Près de la moitié du parc est situé sur Châteauroux (3 613 lgts soit 42%) et Issoudun (663 lgts soit 7,7%). Les quatre pièces et plus (3 967 lgts) représentent 46% du patrimoine. 20% de ceux-ci sont de très grands logements (797 lgts : du T5 au T12).

L'âge moyen du patrimoine est de 28 ans. Près de la moitié du parc (46,6%) a été construit avant 1981 et un quart entre 1971 et 1980.

Les programmes ayant bénéficié d'un ancien financement (HLMO et ILM) représentent 39% du patrimoine. Les PLA représentent 38% et les PLATS/PLALM 3,6%.

En 2011, la société a démoli 36 logements (16 à Châtillon sur Indre ; un à Châteauroux et 19 à Issoudun).

Enfin Scalis est propriétaire de 16 foyers (9 Foyers pour Personnes Âgées ; 2 résidences sociales ; une maison relais ; 4 Foyers pour Personnes Handicapées ; 3 Foyers pour Jeunes Travailleurs et un Foyer pour Travailleurs Migrants) dont la gestion est assurée par des

---

<sup>4</sup> 2 conventions, soit une convention par ZUS : Saint-Jean, Vaugirard.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

organismes tiers. Certaines conventions de location qui lient la société à ses gestionnaires, sont renouvelables par tacite reconduction et ne prennent pas en compte les modifications de la réglementation comptable relative à la comptabilisation de la provision pour grosses réparations (PGR). La référence à la provision pour grosses réparations (PGR) doit-être supprimée.

La visite de patrimoine a montré un parc globalement bien entretenu. Elle a permis de constater la difficulté de la société à s'adapter à la situation du marché indrien [vacance de logements dans les zones rurales, par exemple pour les groupes 185 à Poulaines (8 logements vacants/18) et 40 à Lucay Le Mâle (4 logements vacants/28). Ce dernier groupe avait accueilli, il y a quelques années, des familles des gens du voyage [quelques unes d'entre-elles sont toujours logées sur le site]. Une réflexion est à mener sur le devenir de ces deux groupes présentant un bâti défraîchi.

En outre lors de cette visite, il a été relevé des insuffisances dans la gestion des caves du groupe de la Nation à Issoudun où l'encombrement de certaines caves est susceptible d'entraîner des problèmes de sécurité et d'hygiène.

## **4.2 STRATEGIE PATRIMONIALE**

En octobre 2005, la société a signé le contrat d'objectifs 2005/2009. Son engagement portait sur un objectif global de production PLUS et PLAI pour la durée du plan de cohésion sociale d'environ 684 logements [129 logements pour 2005; 133 pour 2006; et pour les années 2007 - 2009, il était envisagé une production de 422 logements (dont 135 en 2007)]. La société n'a pas été en mesure de fournir un bilan.

### **4.2.1 Plan Stratégique de Patrimoine et CUS**

La société s'est dotée d'un plan stratégique de patrimoine ( 2010/2017) approuvé par le conseil d'administration du 31 mars 2010 à partir duquel la convention d'utilité sociale (2011-2016) a été élaborée et signée le 24 juin 2011. Les orientations sont les suivantes :

- production locative neuve de 50 logements par an soit 300 logements cumulés sur 6 ans (30% PLAI et 70% PLUS);
- montant moyen en investissement de 557€ HT et en exploitation de 497€ HT par logement et par an;
- traitement de 37% de logements éligibles au sens du Grenelle de l'Environnement sur la durée de la 1<sup>ère</sup> CUS,
- Vente de l'ordre de 85 logements/an.

Le 4 juillet 2012, la société a signé un avenant à la CUS initiale (Volet Logement-Foyer) pour la période 2011-2016.

### **4.2.2 Evolution annuelle de la stratégie de développement approuvée par les administrateurs**

Par ailleurs, chaque année, le conseil d'administration actualise la stratégie de développement. Au conseil du 14 décembre 2011, les administrateurs ont décidé pour la période 2012 -2019 :

- une offre locative de 40 logements par an dont 30% de PLAI,
- en matière d'hébergement une opération d'une vingtaine de logements/an,
- en accession sociale neufs : 40/50 logements/an en 2014,
- ventes HLM : 1% dès 2013,
- offre lotissement : développer la production et la vente de lots aménagés libres pour arriver à une vingtaine de lots vendus/an en 2014,
- développer la maison individuelle à partir de 2013,
- produire 100 à 120 droits à construire/an pour les activités de développement locatif, accession sociale, lotissement,
- développer des nouveaux produits logements intégrant les objectifs du Grenelle de l'Environnement (BBC : 50 kWh/m<sup>2</sup>/an)

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

### 4.3 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

#### 4.3.1 Rythme de construction depuis les 5 dernières années et objectifs de production

Sur la période 2007-2011, la société a livré :

- **350 logements (opérations neuves 306 lgts, acquisition-amélioration [7 lgts] et VEFA [37 lgts])).**

Année	2007	2008	2009	2010	2011	Total
Nombre de logements livrés (hors gendarmeries)	95	57	119	48	31	350
Dont neuf	77	31	119	48	31	306
dont acquisition amélioration	5	2				7
dont VEFA	13	24				37

Sur les 306 logements neufs, on note : 238 PLUS, 31 PLAI et 37 PLS ; sur les 7 logements acquis et améliorés, on compte 5 PLUS et 2 PLS et sur les 37 logements VEFA, il y a 28 PLUS et 9 PLS.

L'accroissement total du parc sur cette période s'élève donc à 4,2% (hors gendarmerie) du parc soit un rythme moyen annuel de 0,8%.

- **105 logements de gendarmerie (102 lgts neufs et 3 lgts acquis et améliorés)**

Année	2008	2009	2010	2011	Total
Neufs livrés	55	11	3	33	102
Acquisitions Améliorations			3		3
Sous Total					105

- **un foyer de 42 chambres sis à Saint-Maur, mis en service en 2010/2011**

En 2012, la société a réalisé sur la commune du Poinçonnet, son premier projet BBC (50 kWh/an/m<sup>2</sup>) sur un programme de 31 logements, 10 ont été livrés en 2012. Scalis a également livré une opération de 11 logements individuels à Le Magny.

Les projets de la société pour les années à venir sont les suivants :

- 149 logements
- un centre pour autistes (40 logements PLUS) développé avec l'association AIDAPHI<sup>5</sup> en 2013
- un EHPAD de 57 logements PLAI à Chaillac en 2015.

#### 4.3.2 Examen de la fonction acquisition foncière

La prospection est réalisée par la direction de la promotion immobilière auprès des notaires, particuliers mais les opportunités proviennent principalement des relations de la société avec les collectivités locales.

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

La société assume en interne les fonctions de maîtrise d'ouvrage. La direction de la promotion immobilière compte 16 personnes dont 2 responsables de programme (également chef de produit Accession/Maison Individuelle et Locatif/Hébergement), 2 conducteurs d'opération et un autre chef de produit Aménagement/Lotissement. Elle s'occupe des opérations de construction neuve locatif/mixte/hébergement, de construction accession, de vente HLM, d'aménagement lotissement. La société dispose d'un cahier des charges produits locatifs individuels.

<sup>5</sup> Association Interdépartementale pour le Développement des Actions en faveur des Personnes Handicapées et Inadaptées

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Il y a trois responsables de programmes, le troisième étant chargé plus spécifiquement de l'aménagement et du lotissement.

Dont acte.

De l'analyse des opérations clôturées et livrées entre 2007 et 2011 il ressort que pour les opérations neuves le prix de revient final HT/logt varie en individuel sur 23 groupes PLUS entre 66 813€ et 125 792€ et sur 3 groupes PLAI entre 69 121€ et 114 895€. Cependant certaines d'entre elles plus anciennes enregistrent un écart significatif entre le prix de revient prévisionnel et le prix de revient définitif, engendré soit par une estimation des coûts de travaux minimalistes (valeur 2006) et l'actualisation des marchés signés en 2007 (ex : opérations 1078 et 1125), soit par la réalisation d'un programme différent de celui prévu lors du dépôt du dossier de financement (2006) et l'actualisation de postes budgétaires du fait de la modification du coût des travaux (ex : opérations 1015, 1063 et 1131).

#### 4.4 MAINTENANCE DU PARC

Chaque année le CA actualise le programme de maintenance et identifie les travaux qui font l'objet d'une programmation annuelle. Une programmation pluriannuelle par thème est effectuée.

La direction du patrimoine possède un responsable maîtrise d'ouvrage travaux, un conducteur d'opérations et deux techniciens travaux sur patrimoine. Elle compte également un responsable stratégie patrimoniale et un responsable contrats et sécurité.

Six techniciens assurent l'établissement des états des lieux. En 2011, un cahier des charges de remise en état des logements suite à état des lieux sortant a été élaboré en vue de lutter contre la vacance des logements. Cependant l'application intégrale de ce cahier des charges aurait pour conséquence de doubler le budget annuel qui est actuellement de 1,2 M€. Des priorisations sont donc effectuées.

En 2010, un audit sécurité a été réalisé ; à la suite de celui-ci la société a engagé un plan d'action de mise en conformité.

##### • Réhabilitations

Sur la période contrôlée, la société a engagé des travaux de réhabilitation sur son parc. La réhabilitation du groupe Pierre Loti/Montaigne (220 lgts) à Châteauroux est en cours.

Des données fournies par la société portant sur 17 opérations de réhabilitation partielle (653 lgts) clôturées et livrées entre 2008 et 2010, il ressort que le prix de revient final HT/logt varie (selon l'importance des travaux) entre 2 654€ et 37 622€

En outre, la société a procédé à 6 opérations de résidentialisation dans le cadre du PNRU de Châteauroux.

##### • Les contrats d'entretien et d'exploitation

Un poste de responsable contrats et sécurité a été créé en 2010. A leur échéance, les contrats sont renégociés. Les contrats pluriannuels sont limités dans le temps. Depuis la réorganisation du service maintenance, les dysfonctionnements notoires d'un prestataire sont signalés au responsable contrats&sécurité qui intervient auprès de l'entreprise concernée.

##### • Ascenseurs

Scalis dispose d'un parc de 122 ascenseurs. L'entretien est confié à deux prestataires. A ce jour, il reste encore 7 cabines avec des portes battantes (le remplacement de 4 d'entre elles est prévu pour 2014, les trois autres ne pourront pour des raisons techniques être remplacées).

La société a échelonné les travaux de mise en conformité. Tous les travaux de mise en conformité à échéance 2010 sont terminés. Il reste pour l'échéance 2013, la mise aux normes de 64 appareils et pour l'échéance 2018 celle de 40 appareils (19 en 2014 et 21 en 2015).

Scalis a conclu un contrat d'assistance technique pour le suivi d'exploitation des ascenseurs de son patrimoine avec un prestataire externe.

Le contrôle technique quinquennal obligatoire (article R. 125.2.4 du CCH) des appareils a été réalisé de 2008 à 2010. Le contrôle des deux appareils neufs (installés en 2009) du groupe 1102 est prévu en 2014.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

- **Les repérages en matière d'amiante**

Les repérages en matière d'amiante dans les parties communes ont été réalisés et les dossiers techniques amiante créés.

Le tableau récapitulatif du suivi des sites en matière d'amiante doit être complété. Il est rappelé à la société qu'elle doit procéder à un contrôle périodique de l'état de conservation des matériaux contenant de l'amiante. Pour ce qui est des parties privatives, la réfection des sols amiantés est réalisée en utilisant la méthode de l'encapsulage.

L'attention de la société est appelée sur les dispositions du décret n° 2011-629 du 3 juin 2011 qui prévoit qu'à compter du 1<sup>er</sup> février 2012, tout propriétaire d'un appartement construit avant le 1<sup>er</sup> juillet 1997 doit constituer un diagnostic amiante intitulé « Dossier Amiante Parties Privatives ».

- **Les diagnostics de performance énergétique**

Les diagnostics de performance énergétique (DPE) ont tous été réalisés en 2009. La classification énergétique du patrimoine de la société est la suivante : 30% du patrimoine avec l'étiquette énergétique C, 36% en D, 15% en E, 14% en F, 2% en G. La consommation moyenne du patrimoine de Scalis en énergie primaire est de 211 kWh/m<sup>2</sup>/an, soit un classement moyen en D. 1 759 logements éligibles au Grenelle de l'environnement (21% du parc) sont à traiter avant 2020.

La société poursuit son programme de réhabilitation thermique [total estimé sur la base des audits énergétiques : 4,7 M€/an rénovations terminées en 2020)].

En 2012, les rénovations thermiques engagées portent sur trois groupes soit 56 logements. Celles programmées en 2013 porteront sur 91 logements et en 2014 sur 16.

Sur la période 2014-2016, la rénovation thermique de 15 groupes devrait représenter un coût total (hors honoraires) de l'ordre de 5M€ soit 24 k€/lgt.

#### **4.5 VENTE DE PATRIMOINE**

Scalis s'inscrit depuis une dizaine d'années dans une politique volontariste de ventes. Le conseil d'administration délibère régulièrement sur les orientations et les objectifs de la politique de vente ainsi que sur le bilan des cessions. La vente de logements reste un élément essentiel de la stratégie de l'entreprise et participe à la démarche d'adaptation du patrimoine au contexte local du marché du logement.

- Le plan de retour aux équilibres financiers prévoit la vente de 400 logements sur la période 2008-2015 (soit 50 unités/an contre 30 antérieurement). Ces objectifs quantitatifs ont été tenus sur la période 2007 à 2011.

- Les objectifs quantitatifs définis dans le PSP et repris dans la CUS sont plus ambitieux avec la vente de 627 logements sur la période 2010 à 2017 (soit 85 logements par an à partir de 2013) correspondant à une marge sur cession de 12 M€. Les plus-values sur cessions sont destinées à financer prioritairement les économies d'énergies, le développement et l'amélioration du parc.

Le choix des groupes mis en vente s'effectue sur la base du diagnostic du PSP :

- exclusion des groupes faisant l'objet d'un bail emphytéotique, mis en service depuis moins de 10 ans, financés en PLAI, PLATS et de type HRPA (Habitat Regroupé pour Personnes Agées) ;
- sélection des immeubles classés en segment obsolète, peu rentable économiquement, dont la valeur nette comptable est faible.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Sur la période 2007 à 2011, l'évolution des ventes est la suivante :

Année	Nombre logements	Montant des cessions en k€	Plus-value comptable en k€
2007	60	3 990	2 565
2008	50	3 646	2 352
2009	49	3 367	2 269
2010	67	4 276	2 770
2011	60	3 888	2 478
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>19 166</b>	<b>12 434</b>

Un examen de 19 dossiers de ventes réalisées sur la période 2007 à 2010 a été effectué.

**Obs 9 : Des manquements aux dispositions du Code de construction et de l'habitation ont été constatés dans les dossiers examinés.**

Il a été constaté que :

- Trois logements ont fait l'objet d'un compromis de vente avant les délais réglementaires prévus par les dispositions de l'article R. 443-12 du CCH qui retient un délai de 2 mois à compter de l'exécution de l'ensemble des mesures de publicité.
- Dans un certain nombre de cas, et notamment pour les trois logements susvisés, les prix de vente ont été inférieurs au prix de vente indiqué dans les publicités affichées et publiées. Ces conditions d'acquisition avantageuses sont de nature à fausser l'information des autres acheteurs potentiels. Cette situation est d'autant plus sensible qu'elle concerne deux logements dont s'est porté acquéreur un client extérieur (acquéreur de quatre logements sociaux auprès de Scalis). Il est précisé que ces acquisitions sont intervenues antérieurement à l'application de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 qui limite l'acquisition à un seul logement par personne.
- Les dispositions de l'article L. 443-7 n'ont pas été respectées : elles imposent notamment d'indiquer, par écrit, à l'acquéreur personne physique, le montant des charges locatives des deux dernières années et de lui transmettre la liste des travaux réalisés les cinq dernières années sur les parties communes. L'organisme doit également fournir, en tant que de besoin, une liste et une évaluation des travaux d'amélioration des parties communes et des éléments d'équipement commun qu'il serait souhaitable d'entreprendre. Les informations et documents à fournir à l'acquéreur sont de nature à éclairer sa décision d'acquisition et à anticiper ses charges futures de copropriétaire.

Tous secteurs confondus, le prix moyen d'un pavillon F4 est de 66 231 € et d'un logement collectif F4 de 62 600 €.

#### 4.6 AUTRES ACTIVITES

##### • Location-accession

Sur la période 2007-2011, Scalis a construit 68 logements individuels destinés à la location-accession dont 50 levées d'option ont déjà été enregistrées.

En 2012, 20 logements individuels (PSLA) ont été achevés. La société projette la construction de 85 logements (PSLA).

##### • Aménagement et assistance à maîtrise d'ouvrage

En 2012, trois projets sont en cours de montage : construction de 63 logements à Ardentes au lieu dit « les Grands Buissons » ; développement d'une maison pour autistes pour l'association Aidaphi ; une opération d'aménagement (location, accession, lots libres) à l'Aumée.

##### • Construction de maisons individuelles

Afin de diversifier ses activités de développement, la société étudie la possibilité de faire évoluer ses activités vers l'accession groupée et les maisons individuelles avec pour objectifs le lancement de l'activité (6 pavillons la première année) puis une montée en puissance progressive pour atteindre 20 à 25 pavillons par an. La société a fait procéder à des études de marché.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Observation 9**

L'amélioration du processus en 2012 a supprimé tout risque d'erreur ou d'oubli. Par ailleurs, ce processus fait l'objet d'une action corrective et d'amélioration visant à améliorer le niveau des informations vers le futur acquéreur.

Dont acte.

#### **4.7 CONCLUSION DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE**

La société dispose d'un patrimoine globalement bien entretenu. Elle participe au développement de l'offre locative sociale sur le département de l'Indre (région Centre). Elle est impliquée dans des programmes de location-accession et de rénovation urbaine. Les travaux de mise aux normes des ascenseurs doivent être poursuivis pour les échéances 2013 et 2018. Quelques irrégularités ont été constatées lors des ventes de logements.

### **5. RENOVATION URBAINE**

En matière de rénovation urbaine, la société poursuit son engagement sur les quartiers de la Nation à Issoudun et du Champ de Foire à Châtillon sur Indre. Par ailleurs, la société a terminé le programme de Châteauroux en 2008.

#### **5.1 PRU CHATEAUROUX**

La convention cadre a été signée le 18 octobre 2004. Les actions portaient sur quatre quartiers de la ville : Saint Jean/Saint Jacques, Vaugirard, Le Fontchoir et Cré. L'ensemble du projet était estimé à 85 823 509 € (base financière prévisionnelle : 79 871 986 € TTC).

Le 6 octobre 2006, un avenant a été conclu portant le coût global du projet à 91 931 288 € TTC (base financière prévisionnelle : 86 503 630 € TTC). Selon ce document, la société devait construire 91 logements, démolir 244 logements, réhabiliter 387 logements et résidentialiser 1 084 logements. Elle était également concernée par des travaux d'amélioration de qualité de service et construction d'équipements pour un coût de 26,5 M€ TTC.

#### **5.2 PLAN STRATEGIQUE LOCAL DE L'AGGLOMERATION CASTELROUSSINE**

Le Comité Interministériel des Villes (CIV) a décidé pour les quartiers dont la convention ANRU arrive à échéance, d'établir des Plans Stratégiques Locaux (PSL). Les PSL visent « à formaliser la vision locale partagée à l'échelle intercommunale des enjeux et objectifs à atteindre, après rénovation urbaine, dans le ou les quartiers concernés ». Cette démarche fait l'objet d'une expérimentation sur 10 sites pilotes (dont celui de Châteauroux) répartis sur l'ensemble du territoire français.

Le 29 octobre 2012, la communauté d'agglomération castelroussine, les villes de Châteauroux et Déols et huit partenaires (le Conseil Régional, le Conseil Général, la Caisse des Dépôts, la CAF, ErDF et les organismes d'HLM Scalis, Antin Résidences et l'OPHAC 36) ont signé le 1<sup>er</sup> Plan Stratégique Local. Les signataires se sont engagés à poursuivre et élargir l'action menée entre 2003 et 2009 dans le cadre du Projet de Rénovation Urbaine (PRU). Six quartiers d'habitat social de l'agglomération castelroussine sont concernés par le PSL (Saint-Jean ; Saint-Jacques ; Vaugirard ; Beaulieu ; et les Nations à Châteauroux ; Le Clou à Déols). Chacun d'eux est inscrit dans un programme de rénovation urbaine prévoyant des transformations physique (démolition de 95 logements) et socio-économiques (revitalisation des quartiers).

#### **5.3 RENOVATION DU QUATIER DE LA NATION A ISSOUDUN**

Pour répondre à la demande de la ville d'Issoudun qui souhaitait changer l'image du quartier de La Nation, un projet de requalification des façades et insertion urbaine a été validé en 2009. Sur ce quartier, la société était propriétaire d'un ensemble immobilier de 210 logements construits entre 1962 et 1968. Le projet prévoit le traitement des bâtiments (façades, entrées, cages d'escaliers, création d'ascenseurs), l'amélioration du confort des logements et la requalification des aménagements extérieurs entre 2010/2014, l'ouverture du quartier (la démolition de 19 logements en 2010/2011 et la création de 15 logements PLAI sur site en 2009).

A ce jour, 15 logements PLAI ont été livrés en 2011, 19 logements ont été démolis et 197 logements sont en cours de réhabilitation.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

#### 5.4 RENOVATION URBAINE DE CHATILLON SUR INDRE

Cette opération porte sur l'adaptation et l'amélioration de la qualité de l'offre proposée sur le quartier Champ de Foire et Tivoli. Il s'agissait d'un ensemble immobilier de 82 logements dont la construction s'était échelonnée sur plusieurs années : 34 logements en 1968, 24 en 1971 et 24 en 1972. Le programme de rénovation urbaine prévoyait la démolition de 40 logements (16 en 2009/2010 et 24 en 2013/2015), la construction de 16 logements en 2009/2010 et 4 maisons de ville en 2016/2017 et la réhabilitation des bâtiments B, C, D et E.

A ce jour, ont été réalisées la construction de 16 logements en 2009 (14 PLUS et 2 PLAI), la démolition de 16 logements en 2011 et la réhabilitation de 15 et 42 logements en 2011. Actuellement est en cours la réhabilitation thermique de la chaufferie du Champ de Foire.

La démolition de 24 logements est prévue en 2013 et la construction de 4 maisons de ville en 2015.

Pour l'ensemble des opérations de rénovation urbaine, le coût total des opérations est estimé (au 26 novembre 2012) à 26 514 k€ financés à hauteur de 9 307 k€ par des subventions Anru. Le montant des subventions Anru encaissées par la société s'élève fin 2012 à 9 159 k€ et se répartit ainsi:

Subventions ANRU perçues en k€	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	CUMUL
Subvention d'investissement	305	858	447	924	1 750	1 092	274	47	5 696
Subvention d'exploitation (démolition)	0	0	390	3 073	0	0	0	0	3 463
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>858</b>	<b>837</b>	<b>3 997</b>	<b>1 750</b>	<b>1 092</b>	<b>274</b>	<b>47</b>	<b>9 159</b>

## 6. TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

La direction administrative et financière comprend, outre le poste de directeur vacant depuis le 3 septembre 2012, 13 salariés. Le directeur est assisté par un contrôleur de gestion, un responsable de la trésorerie et une responsable des comptabilités encadrant elle-même 4 salariés. Sont également rattachés à cette direction le service des systèmes d'information et le système Management Qualité.

### 6.1 TENUE DE LA COMPTABILITE

Les comptes de la société ont été régulièrement certifiés par les commissaires aux comptes sur toute la période contrôlée. Le commissaire aux comptes actuel a été nommé par l'assemblée générale du 21 octobre 2010 au vu des résultats d'une procédure de consultation intervenue en février 2010. Le GIE Habitat 36, auquel adhère la société, a été dissout le 30 juin 2009.

La comptabilité est bien tenue dans son ensemble. Il est cependant observé que le service comptable calcule la conduite d'opération interne selon un forfait de 1,3 % du coût TTC des travaux. Il est rappelé que l'instruction comptable n° 92-10 TO modifiée prévoit que : « *le compte 72 production immobilisée* » enregistre le « *coût réel de production des immobilisations créées par les moyens propres de la société* ».

### 6.2 ANALYSE FINANCIERE

L'analyse financière porte sur la période 2007-2011. Les ratios de la société sont comparés aux référents Boléro-DHUP « valeur 2010 » des sociétés anonymes d'HLM de province.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

L'équipe est au complet depuis février 2013 avec l'arrivée du nouveau DAF. Elle comprend également une assistante de direction. La responsable des comptabilités encadre 6 personnes.

Vu.

Le coût de la conduite interne d'opération a été recalculé en 2012.

La société ne précise pas le mode de calcul employé.

## 6.2.1 L'analyse du compte de résultat

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de l'autofinancement sur la période 2007 à 2011 :

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Marge sur accession (hors intérêts sur opérations accession)	62	204	249	177	263
Marge sur prêts	78	-183	6	0	0
Loyers	34 042	35 675	37 092	37 733	37 895
Coût de gestion hors entretien	-7 798	-8 343	-8 810	-9 139	-10 124
Entretien courant	-993	-1 231	-1 435	-1 442	-1 627
GE	-3 646	-2 867	-2 842	-3 132	-3 973
TFPB	-2 328	-2 887	-3 062	-3 200	-3 124
Flux financier (y compris intérêts sur opérations accession)	-191	702	-780	270	333
Flux exceptionnel	-365	898	52	905	56
Autres produits d'exploitation	1 016	1 434	1 480	1 402	1 651
Pertes créances irrécouvrables	-187	-229	-346	-538	-208
Intérêts opérations locatives	-9 226	-9 186	-8 718	-6 718	-6 631
Remboursements d'emprunts locatifs	-9 922	-8 310	-7 759	-8 659	-8 347
<b>Autofinancement net<sup>6</sup></b>	<b>543</b>	<b>5 678</b>	<b>5 127</b>	<b>7 658</b>	<b>6 162</b>
% du chiffre d'affaires	1,55%	15,25%	12,54%	19,21%	15,11%

L'autofinancement net de la société s'améliore sensiblement à partir de 2008. La société s'est profondément restructurée et a parallèlement pris des mesures correctives dans le cadre du plan de prévention CGLLS pour un retour à l'équilibre financier. La caractéristique essentielle de la période contrôlée tient au désendettement de la société, compte tenu à la fois de la renégociation de 34 % de son encours intervenue en 2007 et de remboursements anticipés de capital, ce qui diminue sensiblement les annuités d'emprunt.

### 6.2.1.1 Marge sur accession

La marge sur accession s'élève à 955 k€ sur la période 2007 à 2011. Elle a généré 134 k€ de loyers en 2011 contre 122 k€ en 2010. Les produits s'élèvent à 2 198 k€ en 2011 provenant de la vente de 14 lots en location-accession (levées d'option) et 5 lots en accession contre 1 436 k€ en 2010 pour 12 lots en location-accession. Compte-tenu de l'achat des terrains, du montant des travaux et des variations de stocks, la marge sur accession représente 177 k€ en 2010 et 263 k€ en 2011.

### 6.2.1.2 Les produits

- La masse des loyers (loyers des logements, des commerces et des parkings) évolue comme suit :

Evolution de la masse des loyers	2007	2008	2009	2010	2011
En k€	34 042	35 675	37 092	37 733	37 895
En %		+ 4,8 %	+ 4 %	+ 1,7 %	+ 0,4 %

L'évolution de la masse des loyers est décroissante. Cependant il est observé une quasi-stabilité de la masse des loyers des seuls logements entre 2010 et 2011 (35 500 k€ et 35 584 k€). L'augmentation moyenne des loyers décidée par le conseil d'administration (+ 1,1 %) n'a pas compensé la diminution du nombre de logements du parc (8 661 logements en 2010, 8 631 en 2011).

<sup>6</sup> L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice (excédents des produits encaissables sur les charges décaissables) restant à sa disposition après remboursement des emprunts liés à l'activité locative (à l'exclusion des remboursements anticipés).

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Les redevances pour les résidences administratives et les foyers représentent 1 014 k€ et les loyers commerciaux (garages et parkings, commerces) s'élèvent à 1 296 k€ en 2011.

La vacance commerciale est estimée (source : DIS provisoire de 2011) à 2 985 k€ représentant 6,7 % des loyers et charges quittancées.

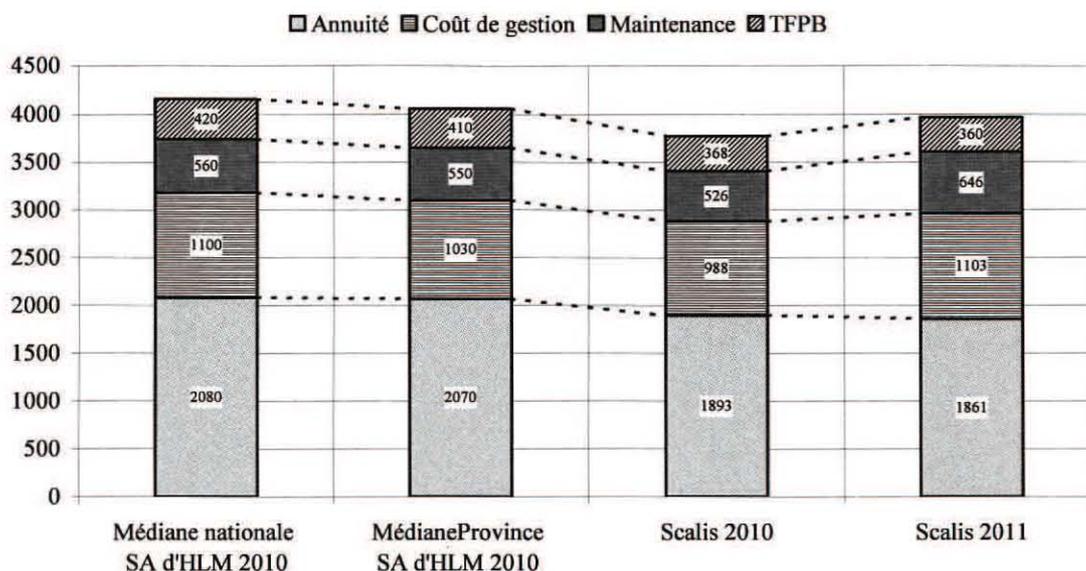
- Les subventions d'exploitation représentent 231 k€ en 2010 et 307 k€ en 2011. Sur la période contrôlée, la société a encaissé 764 k€ de subvention d'exploitation au titre de l'aide de la CGLLS pour le financement à 80 % des études et formations diverses prévues au protocole et à 30 % des travaux d'aménagement des loges.
- Les produits des activités annexes (notamment TV satellite pour 379 k€) s'élèvent à 567 k€ et les produits divers de gestion courantes à 346 k€ (dont 171 k€ sur la cession de kwh dans le cadre de certificats d'économies d'énergie).
- Les produits financiers atteignent 630 k€ en 2011 représentant 73 €/Logt en rapport avec le niveau de la trésorerie.

Il est constaté des flux financiers négatifs en 2007 et 2009 qui s'expliquent en particulier par la résiliation des swaps en 2009.

### 6.2.1.3 Les charges

Les principaux postes de charges d'exploitation sont les suivants :

En €/logement	Médiane nationale SA d'HLM 2010	Médiane Province SA d'HLM 2010	Scalis 2010	Scalis 2011
Annuité	2080	2 070	1 893	1 861
Coût de gestion	1100	1 030	988	1103
Maintenance	560	550	526	646
TFPB	420	410	368	360



#### • Annuités

L'annuité d'emprunts locatifs de l'exercice 2011 représente 16 138 k€ et un niveau de 42,4 % des loyers inférieur au ratio 2010 des SA d'HLM de province, soit 45,3 % des loyers. La société a connu un niveau d'endettement très important (encours de la dette en 2007 de 232 M€ et une annuité représentant 61,3 % des loyers) qui participait à la détérioration de son autofinancement. L'encours total de la dette s'élève à 208 M€ fin 2011.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

Conformément aux engagements pris par la société dans le cadre du plan de prévention signé avec la CGLLS :

- Scalis a procédé en 2007 à la renégociation de 315 prêts de la CDC pour un capital restant dû de 81 469 k€, complété de 3 019 k€ d'intérêts courus non échus afin d'alléger les annuités : les principales mesures ont porté sur un allongement de la durée des prêts, la baisse des marges de 1,30 % à 1,20 % sur livret A ainsi qu'un lissage des annuités. L'impact de la renégociation est favorable sur les douze premières années lorsque les annuités sont les plus élevées puis la tendance s'inverse. Sur la période 2008 à 2011, l'impact favorable est estimé à 10 088 k€ (source : état prévisionnel –amortissement à long terme).

- la société a remboursé par anticipation, sur la période 2007 à 2011, pour 16 087 k€ de capital correspondant à son engagement de désendettement sur emprunts locatifs (remboursement anticipé prévu à hauteur de 1,6 M€ par an sur la période du plan de prévention CGLLS 2008-2011) et 13 954 k€ de capital des emprunts restant à courir affectés aux sorties de composants, opérations démolies, cessions et contrats définitifs en PSLA.

La stratégie financière 2012-2019 définie par la société prévoit de limiter l'encours de sa dette à 200 M€. Il n'a pas été observé d'emprunts à risques. 12 % de l'encours est adossé sur des prêts à taux fixe et 82 % sur le livret A.

Suite à une opération de Swap en 2004 avec Calyon, la société a assigné la banque devant les tribunaux pour notamment annuler le contrat de swap de taux. Déboutée de l'ensemble de ses demandes, la société a dû verser 1 967 k€ à Calyon

- **Coûts de gestion**

Les coûts de gestion s'élèvent respectivement pour 2010 et 2011 à 988 €/Logt et 1 103 €/Logt (22,7 % et 25,2 % des loyers). Ceux-ci restent proches de la médiane Boléro 2010 (1 030 €/Logt et 23,5 % des loyers).

Les frais généraux évoluent cependant sensiblement sur la période contrôlée, passant de 2 379 k€ en 2007 à 3 102 k€ en 2011 en dépit de la disparition des dépenses de loyers du siège social (355 k€ en 2007) consécutive à son acquisition sur fonds propres (1 900 k€) intervenue fin 2008. Les principaux postes de dépenses qui expliquent l'augmentation des frais généraux portent sur la rémunération d'intermédiaires et d'honoraires, les dépenses d'annonces et d'insertions et frais de commercialisation, les redevances.

**Obs 10 : L'insuffisance de récupération des charges représente 349 k€ en 2011.**

Cette insuffisance provient de la non récupération auprès des locataires de charges récupérables, notamment sur le poste de l'eau.

Les charges de personnel (y compris le personnel extérieur à la société) passent de 5 411 k€ en 2007 à 6 603 k€ en 2011, soit une augmentation sensible de 22 %. A la suite de la dissolution du GIE Habitat 36 en juin 2009, certains salariés du GIE ont été transférés vers Scalis, ce qui explique l'augmentation de la masse salariale. Il est cependant constaté sa stabilisation entre 2009 et 2011 (+ 2 %). Le ratio des dépenses de personnel au logement (731 €/Logt en 2010 et 762 €/Logt en 2011) reste élevé par rapport à la médiane des SA d'HLM de province 2010 (630 €/Logt). L'objectif de la société est de réaliser des gains de productivité par une rationalisation des ressources humaines.

- **Maintenance**

L'effort de maintenance, sur la période étudiée, est le suivant :

Effort de maintenance en k€	2007	2008	2009	2010	2011
Charges de maintenance	4 639 k€	4 098 k€	4 277 k€	4 574 k€	5 600k€
Nombre de logements gérés (hors foyers)	8 589	8 696	8 713	8 704	8 674
Coût de maintenance par logement géré	540 €	471 €	491 €	526 €	646 €

Pour mémoire : médiane 2010 des ESH de province = 550 €/Logt.

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

Les coûts de gestion ont augmenté en partie en raison des actions de redressement (audits, honoraires, démarche Qualité, etc.) qui ont été conduites sur la période, et ceci grâce aux subventions de la CGLLS qui les finance.

Vu.

Pour limiter l'augmentation de la vacance, surtout sur un territoire détendu comme l'Indre, la publicité a effectivement été renforcée sur différents supports média.

Le DIS 2011 indique clairement que Scalis a des coûts de fonctionnement inférieurs à la médiane de son groupe typologique (82 ESH).

**Observation 10**

Les cycles des relevés de compteurs et de facturation ne sont pas identiques, ce qui peut expliquer certains décalages.

En 2011, la Lyonnaise des Eaux a accéléré son rythme de facturation, ce qui conduit à comptabiliser l'équivalent de 18 mois de consommation d'eau ; il a été décidé de conserver l'annualité du quittance pour ne pas pénaliser les locataires.

Dont acte.

La hausse des charges de personnel est due notamment aux coûts de restructuration de la société, ainsi qu'à un effort de formation sans précédent. C'est pourquoi les charges ont augmenté avant de se stabiliser depuis 2009.

Vu.

Sur la période 2007 à 2011, la société a consenti un effort financier moyen représentant 535 € par logement pour l'entretien de son parc immobilier. Après un ralentissement des dépenses de maintenance constaté en 2008, l'effort de maintenance s'accroît à nouveau progressivement à partir de 2009. Une dotation exceptionnelle de 1 115 k€ a été allouée à l'entretien et la remise en état du patrimoine existant en 2011. La société constate une évolution du coût du vandalisme représentant 200 k€ en 2011 (dont 80 k€ liés à un sinistre-incendie du quartier Saint Jean, couvert par la police assurance) contre 50 k€ en 2007.

- **TFPB**

Les taxes foncières sur les propriétés bâties se sont élevées à 3 124 k€, soit un ratio de 360 €/Logt (ratio 2010 : 410 €/Logt). Le nombre de logements assujettis à la TFPB est de 6 859 logements (source : DIS provisoire 2011), soit 79 % du parc. La société a bénéficié en 2011 de 439 k€ d'abattement de taxe foncière (1 331 logements assujettis situés en ZUS).

- **Flux exceptionnels**

Les flux exceptionnels sont respectivement de 905 k€ et 56 k€ pour les exercices 2010 et 2011. L'exercice 2010 a enregistré des dégrèvements d'impôts pour travaux d'accessibilité et d'adaptation des logements aux personnes handicapées ainsi que des travaux dans le cadre des économies d'énergie à hauteur de 1 351 k€ contre 791 k€ en 2011. Ce dernier exercice enregistre un coût lié aux démolitions de 36 logements pour 418 k€.

Les dégrèvements d'impôts pour travaux d'adaptation et d'accessibilité ont été particulièrement importants en 2008, soit 1 404 k€. Toutefois, dans le même temps, la société a enregistré 536 k€ en pertes exceptionnelles correspondant à l'abandon de sept opérations anciennes très ambitieuses dont l'équilibre financier n'était pas assuré. Le flux exceptionnel de l'exercice 2008 est positif de 898 k€.

## 6.2.2 Étude plus particulière des fonds disponibles

Le bilan fonctionnel fait apparaître le fonds de roulement net global constaté au 31 décembre de chaque exercice suivant :

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Capitaux propres	45 587	52 710	64 873	73 923	80 552
Provisions pour risques et charges	5 894	6 101	1 086	903	973
<i>Dont PGE</i>	3 253	3 578	0	0	0
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	135 346	141 858	147 660	152 203	154 236
Dettes financières	237 274	239 434	236 771	223 526	214 146
Actif immobilisé brut	404 986	422 705	432 049	437 082	436 554
<b>Fonds de Roulement Net Global</b>	<b>19 115</b>	<b>17 398</b>	<b>18 341</b>	<b>13 473</b>	<b>13 354</b>
<b>FRNG à terminaison des opérations<sup>7</sup></b>					<b>12 025</b>
Stocks (activité accession)	4 609	6 081	3 763	4 329	4 340
Autres actifs d'exploitation	14 795	11 784	11 095	9 183	8 295
Provisions d'actif circulant	1 631	2 070	1 945	1 869	2 191
Dettes d'exploitation	7 388	7 480	8 622	8 874	7 690
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	10 385	8 314	4 290	2 769	2 755
Créances diverses (+)	2 413	1 898	1 285	939	1 866
Dettes diverses (-)	9 069	8 069	5 875	4 746	4 064
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation</b>	<b>-6 656</b>	<b>-6 171</b>	<b>-4 590</b>	<b>-3 808</b>	<b>-2 198</b>
<b>Besoin (+) ou Ressource (-) en FR</b>	<b>3 729</b>	<b>2 143</b>	<b>-300</b>	<b>-1 038</b>	<b>557</b>
<b>Trésorerie nette (hors concours bancaire)</b>	<b>15 386</b>	<b>15 255</b>	<b>18 641</b>	<b>14 512</b>	<b>12 797</b>

<sup>7</sup> 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**

---

Les capitaux propres progressent de 77 % sur la période étudiée passant de 45 587 k€ en 2007 à 80 552 k€ en 2011. L'incorporation des résultats successifs (30 075 k€ de 2007 à 2011) est à l'origine de l'essentiel de cette augmentation dont les plus-values comptables dégagées de la cession des logements sociaux.

Le conseil d'administration a décidé, lors de sa réunion du 16 décembre 2008, de ne plus constituer de provision pour gros entretien (PGE) à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009. Les dépenses de gros entretien ne font pas l'objet d'un plan pluriannuel mais sont suivies dans un budget annuel. La PGE antérieurement constituée, d'un montant de 3 578 k€, a été reprise directement aux comptes de capitaux propres.

Les dettes financières (hors ICNE et intérêts compensateurs) s'élèvent fin 2011 à 207 680 k€ contre 232 643 k€ en 2007. Les actifs immobilisés nets passent, hors immobilisations financières, de 264 360 k€ en 2007 à 275 922 k€ en 2011.

Le cumul de l'autofinancement sur la période 2008 à 2011 s'élève à 24 625 k€. Les dépenses d'investissements représentent 60 221 k€ sur la même période, financées à hauteur de 46 374 k€ dont 40 101 k€ par emprunts (86 %) et 6 273 k€ par subventions. Les remboursements anticipés d'emprunts sont intervenus à hauteur de 16 087 k€. Sur la période 2008 à 2011, l'autofinancement disponible après investissement est négatif de 5 308 k€. Les cessions d'actifs sur la même période s'élèvent à 15 394 k€ et les remboursements d'emprunts non locatifs à 16 417 k€. Cette situation explique l'essentiel de la détérioration du FRNG.

Celui-ci passe de 19 115 k€ (4,1 mois de dépenses moyennes mensuelles) en 2007 à 13 354 k€ en 2011 (2,9 mois). Compte tenu des dépenses restant à comptabiliser et des recettes à encaisser, le FRNG à terminaison des opérations est de 12 025 k€ et représente 2,6 mois de dépenses moyennes mensuelles (médiane Boléro des SA d'HLM 2010 est de 4 mois).

Au 31 décembre 2011, compte tenu d'un besoin en fonds de roulement de 557 k€, la trésorerie atteint 12 797 k€, soit 2,7 mois de dépenses moyennes mensuelles, niveau légèrement inférieur à la médiane.

### **6.3 ANALYSE PREVISIONNELLE ET PLAN DE REDRESSEMENT CGLLS**

#### **6.3.1 Analyse prévisionnelle**

Les résultats prévisionnels de la période 2010 à 2019 ont été présentés au conseil d'administration du 14 décembre 2011, en même temps que l'actualisation de la stratégie de développement et les comptes de résultat prévisionnels 2012.

Les grandes orientations retenues sont cohérentes avec celles de la CUS qui intègre le PSP et à la stratégie de développement actualisée :

- offre nouvelle de 410 logements : 50 logements par an jusqu'à 2015 puis 40 logements de 2016 à 2019
- démolitions : 30 logements par an en moyenne afin de dynamiser les secteurs où se concentre le patrimoine obsolète et/ou techniquement dégradé et de contribuer aux projets de renouvellement
- vente de logements sociaux : 1 % du parc par an

Le patrimoine passe ainsi de 8631 logements au 31 décembre 2011 à 8 069 logements fin 2019.

Le PMT est bâti sur les hypothèses de travail suivantes :

- En matière d'autofinancement :

Les hypothèses de calcul tiennent compte des composantes suivantes : l'indexation des loyers est limitée à 0,80 % en 2011 puis à 1,5 % à partir de 2012. L'augmentation annuelle des frais généraux est fixée à 1,5 % et celle des frais de personnel à 2 %. Le taux de pertes de loyers dues à la vacance est de 6,55 % en 2011 puis 6 % de 2012 à 2014 et une diminution régulière jusqu'à 5 % en 2019 tenant compte à la fois de la politique de commercialisation et des mesures patrimoniales. Le taux d'évolution des travaux d'entretien et de maintenance est fixé à 1,5 %

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

par an ainsi que celui de la TFPB. L'abattement de 30 % de la taxe foncière sur les logements situés en ZUS n'est plus décompté à partir de 2014. Le taux du livret A est fixé à 2,25 % au 1<sup>er</sup> août 2011 et 3 % au 1<sup>er</sup> février 2012.

- En matière d'investissement :
  - les opérations nouvelles identifiées sont prises en compte sur la base de leur prix de revient prévisionnel (période 2010 à 2013) ;
  - les coûts de production des opérations non identifiées sont estimés, sur la base d'une surface de logement de 70 m<sup>2</sup>, à un prix unitaire de 120 k€ par logement (TTC) indexé chaque année sur le taux d'évolution d'ICC de 2 % pour les opérations financées en PLUS et PLAI. Les hypothèses prévoient un financement par emprunts à hauteur de 70 % en moyenne et une proportion de subventions de 0,5 % pour les PLUS et 6,7 % pour les PLAI. L'injection de fonds propres est prévue à hauteur de 28 à 29 % du prix de revient des opérations, soit une moyenne de 1 500 k€ par an.
  - le montant des travaux d'amélioration et de requalification est estimé sur une base annuelle de 5 100 k€ financés exclusivement sur fonds propres.

Les hypothèses émises par la société apparaissent à la fois prudentes et réalistes dans l'ensemble, à l'exception du prix de revient des opérations neuves non identifiées sur la base de 120 k€ par logement (TTC). En effet, la société fait mention d'un prix moyen de 127 k€ par logement (HT, soit 136 k€ TTC) en ce qui concerne les projets en cours. Or la société entend réaliser 40 logements neufs par an à partir de 2014, soit un écart annuel de 640 k€ qui se répercute sur le niveau de l'annuité et le montant des fonds propres à investir sur la période 2014 à 2019.

Cependant ceci ne remet pas en cause les résultats de l'analyse prévisionnelle de la société :

En k€	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Loyers	37 915	38 556	38 939	39 259	39 780	40 106	40 652	40 994	41 345
Autres produits d'exploitation	773	727	781	817	818	820	821	822	823
Charges d'exploitation (y compris la maintenance)	-18 793	-18 205	-18 669	-18 892	-19 324	-19 880	-20 461	-20 898	-21 539
Résultat financier	400	200	200	200	200	200	200	200	200
Annuités emprunts	-16 221	-16 411	-16 276	-16 248	-16 276	-16 350	-16 308	-15 922	-15 846
Autofinancement courant	4 074	4 867	4 975	5 136	5 198	4 896	4 904	5 196	4 983
En % des loyers	10,7 %	12,6 %	12,8 %	13,1 %	13,1 %	12,2 %	12,1 %	12,7 %	12,1 %
Résultat exceptionnel et IS	-74	-840	-840	-840	-840	-840	-840	-840	-840
Autofinancement net	4 000	4 027	4 135	4 296	4 358	4 056	4 064	4 356	4 143
En % des loyers	10,5 %	10,4 %	10,6 %	10,9 %	11 %	10,1 %	10 %	10,6 %	10 %

De 2011 à 2019, l'autofinancement courant moyen prévisionnel de la société (hors résultats exceptionnels et impôts sur les sociétés) s'élève à 4 914 k€, soit un niveau de 12,4 % par rapport aux loyers. Il est constaté que les charges d'exploitation (y compris les dépenses de maintenance) évoluent à un rythme plus soutenu (moyenne de 1,6 % par an) que les produits d'exploitation (1 % pour les loyers et 0,7 % pour les autres produits). Cette situation est compensée par une diminution des annuités d'emprunts qui passent de 16 221 k€ en 2011 à 15 846 k€ en 2019, soit un niveau d'annuité passant de 43 % des loyers en 2011 à 40 % en 2019. Outre la politique de désendettement menée par la société, les remboursements anticipés des opérations cédées participent à la diminution de l'annuité.

Compte tenu des charges exceptionnelles (principalement les charges liées aux démolitions) et des impôts sur les sociétés, l'autofinancement net atteint 10 %, soit un niveau légèrement inférieur à la médiane Boléro (12 %).

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Obs 11 : L'évolution de la structure financière de la société se dégrade régulièrement sur la période 2011 à 2019.**

En ce qui concerne la structure financière, L'évolution prévisionnelle de la structure financière de la société présente les résultats suivants :

En k€	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
FRNG	12 822	11 632	10 700	9 925	9 213	8 198	7 192	6 478	5 551

Globalement, la société évalue le besoin de fonds propres à investir dans les opérations neuves et les travaux d'amélioration et de requalification prévus au PSP à une moyenne annuelle de 6 600 k€. L'autofinancement net prévisionnel se situe en moyenne annuelle à 4 159 k€ et l'estimation des plus-values des cessions d'actifs représente en moyenne annuelle 1 700 k€. L'accroissement annuel moyen des fonds propres est donc moindre que le besoin en fonds propres, ce qui explique la dégradation régulière de la structure financière de la société. Le FRNG prévisionnel atteint 5 551 k€ en 2019, il représente un mois de dépenses moyennes mensuelles.

Cette situation financière structurelle dégradée doit être mise en perspective avec certains aléas tenant à :

- la maîtrise des risques locatifs (impayés, vacance) dans un contexte économique et social difficile ;
- l'atteinte des objectifs de ventes de logements aux locataires dans un contexte économique difficile et concurrentiel puisque l'OPH de Châteauroux devrait engager une politique de vente sur les mêmes secteurs que la société.

Lors de la clôture du contrôle, la société a remis une étude prévisionnelle actualisée en septembre 2012, intégrant les comptes définitifs de l'exercice 2011 ainsi que les nouvelles activités (construction de maisons individuelles et aménagement de terrains à bâtir) vers lesquelles Scalix souhaite s'orienter.

Faute de pouvoir contrôler les hypothèses de calcul, l'étude n'a pas été exploitée. Toutefois, on constate :

- un accroissement du cumul de l'autofinancement des exercices 2012 à 2019 de 4 117 k€ par rapport à la précédente version, dont 3 628 k€ proviennent de la marge sur les activités nouvelles

L'écart d'autofinancement hors activités nouvelles est donc peu significatif (489 k€ sur la période, soit 61 k€ par an).

- une amélioration des résultats prévisionnels de la rentabilité par rapport à la version antérieure. Le FRNG fin 2019 atteint 6 421 k€ (contre 5 551 k€ dans la version d'octobre 2011).

L'étude prévisionnelle actualisée est donc plus favorable sans remettre en cause les principaux constats : une rentabilité prévisionnelle proche de 10 à 11 % des loyers et un FRNG d'un montant de 5 à 6 M€ représentant environ un mois de dépenses moyennes mensuelles.

**6.3.2 Plan de prévention CGLLS 2008-2011**

La société présentait en 2006 des signes de fragilités financières et organisationnelles confirmées lors de la présentation de la note d'appréciation sur les comptes 2006 au Comité d'Autocontrôle et de Prévention de la Fédération des ESH. Le conseil d'administration a décidé, le 1<sup>er</sup> avril 2008, l'entrée de la société en procédure de prévention auprès de la CGLLS.

Ce plan comprenait :

- le retour aux équilibres financiers sur la période 2007-2015 ;
- la réalisation d'études portant sur les thèmes : Ressources humaines-Organisation qui prévoyait notamment un plan de développement des compétences ; Amélioration de la qualité du service rendu et Études stratégiques et patrimoniales ;

## Réponses de l'organisme

## Nouvelles observations de la Miilos

### Observation 11 :

La politique financière de Scalis a pour objectif d'utiliser toutes les ressources disponibles afin de garantir de façon pérenne l'attractivité du parc tout en assurant pleinement son rôle social.

L'évolution de la structure financière sur la période 2011-2019 correspond aux objectifs stratégiques globaux et plus particulièrement le retour aux équilibres financiers à moyen et long termes décidés par le Conseil d'Administration. **Ces objectifs sont rappelés en conclusion.**

Sur la période 2011-2019, l'autofinancement et les plus values nettes dégagées par année permettent de financer en grande partie en fonds propres :

- 5,1 M€ de travaux d'investissement sur la patrimoine ;
- 1,5 M€ de fonds propres dans les opérations locatives neuves, permettant leur équilibre financier, le reste étant pris sur le fonds de roulement net global.

Pour financer les objectifs stratégiques de retour aux équilibres, nous utilisons les ressources financières disponibles d'une partie du FRNG pour le mettre au minimum du dispositif d'autocontrôle et de prévention (CAP) de la Fédération des ESH, soit 750 euros par logement.

Pour garder un FRNG à 12,8 M€ et assurer notre mission, il nous faudrait emprunter plus ; cela serait contraire aux objectifs stratégiques de retour aux équilibres financiers et de désendettement.

Enfin, il s'agit là d'un prévisionnel à long terme réalisé de façon prudentielle.

Dont acte.

- la rénovation/création de loges pour les gardiens (dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité de service).

La société a globalement respecté ses engagements.

#### **6.4 CONCLUSION SUR LA SOLIDITE FINANCIERE**

Dans le cadre du plan de prévention CGLLS courant sur la période 2008 à 2011, la société s'est profondément restructurée et a parallèlement pris des mesures correctives pour un retour à l'équilibre financier. La caractéristique essentielle de la période contrôlée tient à son désendettement. La diminution sensible des annuités a ainsi permis l'amélioration de la rentabilité de la société. En revanche, les remboursements anticipés (16 087 k€ sur la période) ont détérioré la structure bilantielle.

L'analyse prévisionnelle met en évidence la progression plus rapide des charges par rapport aux loyers, la rentabilité restant cependant d'un niveau convenable (10 % des loyers) du fait de la maîtrise des annuités. Parallèlement, le financement des travaux d'investissement sur fonds propres à hauteur de 6 600 k€ par an n'est pas compensé par l'amélioration de sa rentabilité et des plus-values nettes dégagées par les cessions de logements. De ce fait, le FRNG de la société se détériore progressivement ne représentant plus qu'un mois de dépenses moyennes mensuelles.

### **7. CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS**

#### **7.1 PERIODE A VERIFIER**

La vérification a porté sur les déclarations de cotisation à la caisse de garantie du logement locatif social au titre des exercices 2009 à 2012 (hors vérification de la cotisation additionnelle 2012).

#### **7.2 CONTENU DE LA VERIFICATION**

La Miilos a procédé à la vérification de l'assiette des cotisations dues par la société à la CGLLS, conformément aux articles L. 423-14, 452-4, L. 452-5 et L. 452-6 et R. 452-25-2 du code de la construction et de l'habitation (CCH).

L'organisme a procédé aux déclarations de la cotisation à la CGLLS et s'est acquitté des règlements correspondants.

**Obs 12 : Certains éléments de calcul de la cotisation de base et de la cotisation additionnelle sont erronés.**

- **Cotisation de base**

Certains éléments de la cotisation de base donnant lieu à réduction de cotisation sont erronés :

- Le nombre de logements locatifs situés en ZUS et donnant lieu à réduction de cotisation est erroné pour l'ensemble des exercices 2009 à 2012. La société a pris en compte le nombre de logements locatifs bénéficiant de l'abattement de 30 % sur la TFPB. Ne sont donc pas pris en compte les logements locatifs situés en ZUS bénéficiant des dispositions de l'article 1384 A et C du Code Général des Impôts mis en service à compter de 2009.
- La cotisation est réduite d'un montant proportionnel au nombre des logements à usage locatif ayant fait l'objet au cours de l'année écoulée d'une première mise en service par l'organisme. Cependant les dispositions de l'article L.452-4 du CCH prévoient que ces logements doivent faire l'objet d'une convention en application du 3° ou du 5° de l'article L. 351-2. Le nombre des logements déclarés tient compte de logements livrés n'ayant pas donné lieu à la signature d'une convention APL qui, de ce fait, ne peuvent bénéficier d'une réduction de la cotisation CGLLS.

**Réponses de l'organisme**

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

**Observation 12**

Dont acte.

La société doit se rapprocher de la CGLLS pour régulariser sa situation.

Il s'agit des programmes suivants :

Année de cotisation	Code programme	Libellé	Nombre de logements
2008	1120	Issoudun Gendarmerie	55
2009	1113	Neuilly Gendarmerie	3
	1142	Buzançais Gendarmerie	11
2010	1113	Neuilly Gendarmerie	3
2011	1146	La Chatre Gendarmerie	25
<b>Total</b>			<b>97</b>

Compte tenu de ces deux éléments, l'impact sur la cotisation de base équivaut à une insuffisance de versement de 66 040 €.

- **Cotisation additionnelle**

La société a tenu compte du nombre des équivalents-logements au lieu du nombre d'unités ouvrant droit à redevance des résidents en ce qui concerne les logements foyers. L'impact sur la cotisation additionnelle de la période étudiée est une insuffisance de versement de 1 047 €.

- **Cotisation sur le potentiel financier**

En 2010 et 2011, la société n'a pas été redevable de ce prélèvement n'ayant pas atteint le seuil de recouvrement.

### 7.3 CONCLUSION SUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET PRELEVEMENT CGLLS

L'incidence globale sur les cotisations de base des exercices 2009 à 2012 et sur les cotisations additionnelles des exercices 2009 à 2011 correspond à une insuffisance de versement d'un montant cumulé de 67 087 €.

**Réponses de l'organisme**

---

**Nouvelles observations de la Miilos**

---

## 8. CONCLUSION

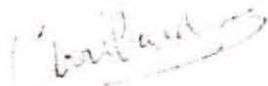
Suite au précédent rapport Miilos, la société Scalis a mis fin aux errements constatés en matière de gouvernance et a entrepris une remise en ordre de son fonctionnement et de son organisation. Une véritable politique de ressources humaines a été mise en place pour professionnaliser les équipes ; des procédures et des règles de gestion ont été formalisées qui ont abouti à la certification ISO 9001 de la société. La société s'est fixée des orientations stratégiques pour adapter son parc au marché local et lutter contre la vacance.

La société assure pleinement son rôle de bailleur social en accueillant des populations aux ressources modestes et en leur offrant un service de proximité satisfaisant. Toutefois, des irrégularités ont été constatées tant en matière d'attribution de logements (signature de baux avant CAL, logements loués à des personnes morales...) qu'en matière de loyers et de charges locatives (modulations de loyers non conformes et dépassements de loyers plafonds...).

Le parc est globalement bien entretenu. Scalis a décidé de faire évoluer son offre patrimoniale : à côté de l'offre locative, elle s'est impliquée dans des programmes de location accession et de rénovation urbaine.

Dans le cadre du plan de prévention CGLLS, la société a pris des mesures correctives pour un retour à l'équilibre financier. Elle s'est désendettée et a amélioré sa rentabilité. Cependant sa structure financière a été fragilisée par les remboursements anticipés. L'analyse prévisionnelle confirme la détérioration progressive du FRNG. La société doit donc rester très vigilante.

Les inspectrices-auditrices de la Miilos



Françoise Arribard



Brigitte Lagarde

La chargée de mission d'inspection de la Miilos



Hélène Roux

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

L'équipe de Scalis est heureuse de constater que les efforts entrepris ces dernières années sont reconnus.

Des anomalies ont été relevées, mais nombre d'entre elles ont déjà été corrigées dans le cadre de notre système de management de la qualité qui s'attache à proposer des actions de prévention, des actions correctives et des actions d'amélioration suite à tout dysfonctionnement identifié.

L'évolution de la structure financière 2011-2019 répond aux 5 objectifs stratégiques et à la stratégie de retour aux équilibres financiers à moyen et long termes décidés par le Conseil d'Administration, dans un environnement qui s'est beaucoup dégradé dans l'Indre du fait des crises financières, économiques et sociales.

Premier objectif stratégique : redresser l'exploitation de Scalis sur 5 ans.

L'autofinancement net complet était proche de 0 en 2007. Le redressement financier a été réalisé dès 2008 pour se situer au-dessus de la moyenne des ESH grâce à différentes actions, et notamment :

- l'augmentation des loyers et des recettes,
- la mise en place du contrôle budgétaire et la maîtrise des dépenses,
- la renégociation et l'allongement d'une partie de la dette.

Deuxième objectif stratégique : augmenter les plus-values de la vente HLM par un plan de développement de l'activité pour arriver à vendre 1 % du patrimoine dès 2013.

Troisième objectif stratégique : désendetter progressivement Scalis.

L'objectif est descendre la dette en dessous de 200 M€ et que les annuités soient inférieures à 40 % des loyers. Pour mémoire, fin 2006, la dette était de 240 M€ et les annuités représentaient plus de 60 % des loyers !

A fin 2012, la dette représente 202 M€ et les annuités 41 % des loyers. Ce troisième objectif sera donc atteint en 2013.

Quatrième objectif stratégique : valoriser, adapter et redresser le patrimoine par un investissement de 100 M€ sur 10 ans (2010-2019), soit une moyenne de 10 M€/an.

Vu.

Il est pris note des objectifs stratégiques sous tendant l'analyse prévisionnelle 2011-2019 pour un retour aux équilibres financiers.



## Réponses de l'organisme

Le diagnostic stratégique du patrimoine réalisé en 2009 a montré que le patrimoine manquait de travaux d'entretien et de maintenance de façon importante. Les investissements ne représentaient que 6 M€/an sur la période 2000-2006.

De plus, des nouvelles obligations en matière de travaux d'économies d'énergie sont apparues dans la loi Grenelle de l'Environnement.

Le Conseil d'Administration a adopté un plan stratégique du patrimoine volontaire permettant de redresser, de valoriser et d'adapter le patrimoine de Scalis, en augmentant les travaux (au compte de résultat et au bilan) de 66 % par rapport à la période 2000-2006.

Cinquième objectif stratégique : développer les activités de promotion immobilière et d'aménagement, en fonction des besoins.

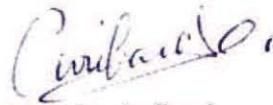
Concrètement, il s'agit de réaliser :

- 40 logements locatifs neufs par an de façon équilibrée,
- une opération par an dans le secteur de l'hébergement : maison pour personnes autistes, EPHAD, maison d'accueil pour personnes handicapées, gendarmerie...
- 40 à 50 logements en accession sociale (PSLA),
- 20 lots en lotissements,
- et enfin des opérations d'aménagement telles les Grands Buissons à Ardentes (6,7 ha) ou l'Aumée au Poinçonnet (17,2 ha).

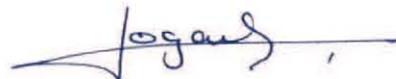
Réponses apportées par M. Guy Pépin,  
Président de Scalis, le 7.3.13.

## Nouvelles observations de la Miilos

Les Inspecteurs-auditeurs de la Miilos



Françoise Arribard



Brigitte Lagarde

La Chargée de mission d'inspection  
de la Miilos



Hélène Roux

