

Rapport définitif n° 2012-068 Février 2013

Société anonyme d'HLM Soliance Habitat

Libourne (33)

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT DEFINITIF

N° 2012-068

SA D'HLM SOLIANCE HABITAT – 33

Président directeur général : Dominique Petrini
 Directrice: Hélène Alla
 Adresse : 7 bis, rue Max Linder
 33501 Libourne cedex

Nombre de logements familiaux gérés : 1556

Nombre de logements familiaux en propriété : 1603

Nombre d'équivalents logements des foyers en propriété : 87

Indicateurs ¹	Organisme	Réf. nat.	Réf. région
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	9.4	1.17	1.6
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	54	46.7	49.4
Logements vacants à plus de 3 mois, hors vac. techn.(%)	0.56	1.4	0.9
Loyers mensuels (€/m ² de surface corrigée)	nc	2.99	2.93
Loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	5.3		
Fonds de roulement net global à term. des op. (mois de dépenses)	8		
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	5.82	3.93	
	Quartile : 3		
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	14.6	12.1	
	Quartile : 3		
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	10.7	12.17	
	Quartile : 2		

Présentation générale de l'organisme *La société fait partie du groupe « Toit girondin » qui comprend également la SCP d'HLM « Le Toit girondin » et les SA d'HLM « Mésolia habitat » (en Gironde) et « Périgordia habitat » (en Dordogne).*

L'achat à « Mésolia habitat » de 422 logements en juillet 2010 a permis à la société de franchir le seuil des 1 500 logements. Fin 2011, elle est propriétaire de 1 603 logements. Elle exerce pour 68 % son activité locative dans la communauté d'agglomération de Libourne.

Ces dernières années, elle a poursuivi son développement au rythme moyen de 37 logements par an.

- Points forts**
- Adossement au groupe « Toit girondin ».
 - Une gouvernance et une organisation adaptées.
 - Une politique sociale satisfaisante.
 - Une situation financière confortable.

- Points faibles**
- Non-respect des règles de la commande publique pour une prestation de services réalisée par la société-mère.
 - Manque de transparence dans la politique d'attribution.
 - Entretien insuffisant de logements acquis en bloc auprès de la société-mère.

- Anomalies ou irrégularités particulières**
- Non respect de la règle de présentation de trois candidats pour une attribution.
 - Régularisation partielle des charges pour les locataires sortants.
 - Contrats d'entretien multiservices imposés aux locataires en l'absence d'accord collectif.
 - Mise en vente de logements insuffisamment entretenus.

Conclusion La société dispose d'une gouvernance et d'une organisation qui lui permettent de poursuivre dans de bonnes conditions sa politique d'investissement. Cependant, le mode de fonctionnement du groupe devra être revu pour que la société respecte les règles de la commande publique.

La société remplit sa mission sociale de façon satisfaisante. Toutefois, la régularisation des charges donne lieu à des trop-perçus indûment conservés qui doivent être remboursés.

La remise à niveau des logements, parfois vétustes, achetés à « Mésolia habitat » constitue une priorité. Pour cette partie du parc, il convient en effet d'harmoniser le niveau de service avec celui offert aux autres locataires.

Sa situation financière confortable devrait lui permettre d'affecter les fonds propres nécessaires aux investissements à venir.

Inspecteurs-auditeurs Miilos : Alain Verdier, Frédérique Chabiron
Délégué interrégional : Frédéric Perreau
Précédent rapport Miilos : n°2006-044 de novembre 2006
Contrôle effectué du 20 juin au 2 octobre 2012
Diffusion du rapport définitif : Février 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° 2012-068 SA D'HLM « SOLIANCE HABITAT » – 33

SOMMAIRE

1. PREAMBULE.....	2
2. PRESENTATION GENERALE DE LA SOCIETE ET DE SON CONTEXTE	2
2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE	2
2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT	3
2.2.1 Gouvernance	3
2.2.2 Organisation et management.....	3
2.3 CONCLUSION	4
3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE	4
3.1.1 Généralités	4
3.1.2 Caractéristiques socio-économiques des locataires.....	5
3.1.3 Connaissance de la demande	5
3.1.4 Traitement de la demande.....	5
3.1.5 Politique d'occupation du parc	5
3.1.6 Gestion des attributions	6
3.2 LOYERS ET CHARGES	7
3.2.1 Loyers	7
3.2.2 Charges	7
3.3 TRAITEMENT DES IMPAYES	7
3.4 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES	8
3.5 CONCLUSION	8
4. PATRIMOINE.....	9
4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE	9
4.2 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE.....	9
4.2.1 Rythme de construction depuis les 5 dernières années et objectifs de production.....	9
4.2.2 Capacité de la société à construire ou acquérir des logements.....	10
4.3 MAINTENANCE DU PARC.....	10
4.3.1 Contrats multiservices.....	10
4.3.2 Sécurité des ascenseurs.....	11
4.3.3 Diagnostics techniques	11
4.4 VENTE DE PATRIMOINE	11
4.5 CONCLUSION	12
4.6 TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE	12
4.7 TENUE DE LA COMPTABILITE	12
4.8 ANALYSE FINANCIERE	13
4.8.1 Rentabilité d'exploitation.....	13
4.8.2 Etude du bilan	14
4.9 ANALYSE PREVISIONNELLE.....	15
4.10 CONCLUSION	16
5. CALCUL DES COTISATIONS CGLLS	16
5.1 PERIODE A VERIFIER	16
5.2 CONTENU DE LA VERIFICATION.....	16
5.3 CONCLUSION	16
6. CONCLUSION GENERALE.....	17

1. PREAMBULE

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

Le précédent rapport d'inspection de novembre 2006 avait relevé une mission sociale correctement remplie et une situation financière satisfaisante. En revanche, il avait signalé des conventions de prestation de services intra-groupes insuffisamment transparentes et des contrats multiservices imposés irrégulièrement aux locataires.

2. PRESENTATION GENERALE DE LA SOCIETE ET DE SON CONTEXTE

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Fin 2011, la société est propriétaire de 1 603 logements (dont 47 gérés par des tiers) et d'un foyer (87 équivalents-logements) donné en gestion. En 2010, elle a renforcé sa présence territoriale et diversifié son offre locative en achetant en bloc les 422 logements que « Mésolia habitat » (société-mère) possédait dans le Libournais. Ainsi, son patrimoine a augmenté de plus d'un tiers et l'âge moyen du parc est passé de 10 ans à 17 ans.

Elle développe son activité dans la partie orientale du département de la Gironde, plus spécifiquement dans la région de Libourne, où elle possède 40 % des logements sociaux à côté de quatre autres bailleurs sociaux girondins (« Domofrance », « Clairsiennaise », « Gironde-habitat » et « Aquitanis »). Constituée depuis janvier 2012, la communauté d'agglomération du Libournais (CALI) réunit 32 communes représentant au total 67 000 habitants. En marge de son activité locative, la société réalise ponctuellement des lotissements (lots non bâtis viabilisés) au sein d'opérations mixtes.

Située à proximité de Bordeaux (trois quarts d'heure), la ville de Libourne est un des pôles importants de l'économie départementale (3^{ème} pôle démographique et 2^{ème} pôle d'emploi). Son développement s'appuie notamment sur une filière vinicole active et des appellations reconnues (Saint-Emilion, Pomerol, Fronsac). Le solde largement positif des migrations « domicile-travail » (plus de 9 200 entrées par jour sur le territoire de la CALI pour 3 700 sorties) témoigne de l'attractivité de ce bassin d'emploi. Ainsi, au cours de la dernière décennie, le territoire libournais a connu une progression démographique supérieure à celle du département (15 % contre 13,7 %).

Pour autant, la situation du marché du logement à Libourne (zone C) ne connaît pas de tension particulière. Soumise depuis 2012 à l'article 55 de la loi SRU avec deux autres communes de la CALI situées également en zone C (Coutras et Saint-Denis-de-Pile), la ville de Libourne atteint quasiment l'objectif de 20 % de logements sociaux (19,2 %).

Sur le territoire d'implantation de la société, aucun établissement public de coopération intercommunale n'est doté d'un programme local de l'habitat (PLH) exécutoire et les services de l'Etat sont responsables de la répartition des aides à la pierre, la communauté urbaine de Bordeaux (CUB) étant la seule collectivité à disposer d'une délégation en Gironde.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Gouvernance

A la suite de l'achat de patrimoine à « Mésolia habitat » (12,2 M€, dont 10 % de fonds propres), le capital de la société a été porté à 2 012 340 € (assemblée générale mixte du 4 juin 2010), soit le double du capital antérieur. Il est détenu à hauteur de 75,7 % par la SA « Mésolia Habitat » qui est l'actionnaire de référence. Cette dernière est contrôlée à parité par la SA d'HLM « SFHE » appartenant au groupe « Arcade » et la SCP d'HLM « Le Toit girondin » qui ont formé un pacte d'actionnaires

La fonction de directeur général (DG) assurée à titre gratuit depuis 2005 par M. Arnaud Lecroart, DG de la SA « Mésolia habitat », a pris fin en 2011, son mandat n'ayant pas été renouvelé. En mai 2011, la société a choisi de modifier les modalités d'exercice de la direction générale et de confier les fonctions regroupées de président et de DG à M. Dominique Pétrini, président depuis 2003. Le conseil d'administration (CA) du 14 juin 2012 l'a reconduit dans ses fonctions. Comme lors du précédent contrôle, le CA est incomplet, les deuxième et troisième collègues n'étant pas représentés. En effet, lors de la mise en conformité des statuts, les collectivités territoriales n'ont pas donné suite à la proposition de participation qui leur avait été faite. Par ailleurs, en l'absence de dépôt de candidature aux élections (procès-verbal de carence du 31 janvier 2011), les locataires continuent de ne pas disposer de représentant. Composé de 12 membres, le CA se réunit en moyenne quatre fois par an avec un taux de présence satisfaisant de 77 % en 2011. Si globalement les administrateurs disposent des informations leur permettant de remplir leur fonction (développement, maintenance, conventions réglementées, clôtures d'opérations), les procès-verbaux de CA montrent que certains domaines sont insuffisamment développés (ventes, analyse prévisionnelle), voire ignorés (créances irrécouvrables).

2.2.2 Organisation et management

La société est membre du groupement d'intérêt économique (GIE) « groupe Toit girondin » (GIE « Guyenne habitat » jusqu'en 2008) qui comprend également la société coopérative de production (SCP) d'HLM « Le Toit girondin » et les SA d'HLM « Mésolia habitat » et « Périgord habitat ». Il s'agit d'un GIE constitué sans capital ni personnel, dont l'objet est de « faciliter ou développer l'activité économique de chacun d'eux... ».

Les relations entre membres sont régies par des conventions multipartites (groupement de commandes pour la passation d'un marché de contrat d'infogérance, groupement de commandes pour un marché de fournitures de site internet, mise à disposition d'un système de visioconférence) ou bipartites quand il s'agit de prestations fournies par la société-mère à l'une de ses filiales. Dans ce cadre, « Mésolia habitat » a conclu avec la société un contrat d'ingénierie professionnelle (coût 2011 : 28 k€) pour tout type de prestations, notamment juridiques, informatiques, comptables. Elle a également conclu des conventions de mise à disposition de son personnel avec remboursement à l'euro l'euro (coût 2011 : 59 k€) : le directeur de la promotion chargé de superviser pour 1/10^{ème} de son temps le service « production » de la société, le responsable du service « maintenance » chargé de superviser pour 1/5^{ème} de son temps la partie « gros travaux » de la société entre avril 2011 et la fin de l'année 2012, du « personnel cadre informatique » pour remplir des missions d'assistance et d'exploitation. Ces conventions ont fait l'objet de l'autorisation préalable du CA conformément aux dispositions du code de commerce (articles L. 225-38 et suivants) et du CCH (article L. 423-10) relatives aux conventions réglementées qui ont pour objet de prévenir les risques de conflit d'intérêt.

Les conventions de mise à disposition sont exclues du champ d'application des règles de la commande publique en application de l'article 7-I-6° de l'ordonnance précitée. Cependant, elles sont soumises aux dispositions du code du travail relatives au prêt de main-d'œuvre (articles L. 8241-1 et L. 8241-2 du code du travail). La société doit donc veiller à s'assurer du respect du code du travail concernant les opérations de prêt de main-d'œuvre à but non lucratif telles que prévues par ces deux articles. Outre la passation d'une convention de mise à disposition, les

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

Il est écrit dans ce paragraphe : ... » les procès-verbaux de CA montrent que certains domaines sont insuffisamment développés ... voire ignorés... ».

Nous rappelons que les budget prévisionnel et Plan à Moyen terme à 10 ans, établis par Soliance Habitat sont systématiquement présentés en Conseil d'Administration du mois de décembre de chaque année.

Par ailleurs les créances irrécouvrables font l'objet d'un paragraphe spécifique du rapport d'activité établi chaque année, présenté au Conseil d'Administration du mois de mars qui arrête les comptes remis à chaque administrateur.

La Miilos maintient que certains points, pourtant abordés en séance, sont insuffisamment développés dans les PV de CA. L'analyse et les échanges de vue entre administrateurs ne font généralement l'objet d'aucune restitution. Ainsi, le PV de CA du 15 décembre 2011 consacre au total dix lignes (y compris la délibération) à l'examen du budget 2012 et au plan à moyen terme 2010-2020 et ne retranscrit aucun débat sur ces sujets.

En ce qui concerne les créances irrécouvrables, l'information des administrateurs par le biais du rapport annuel d'activité n'est pas suffisante. En effet, il revient au CA de décider de l'opportunité d'admettre certaines créances en non-valeur.

opérations de prêt de main-d'œuvre exigent notamment l'obtention de l'accord du salarié, la passation d'un avenant au contrat de travail du salarié concerné et la consultation des institutions représentatives du personnel.

Enfin, dans le cadre du prélèvement CGLLS sur le potentiel financier, les sociétés du groupe « Arcade », dont celles du groupe « TG », ont conclu une convention par laquelle elles optent pour une « *détermination consolidée du potentiel financier par logement* ».

Obs 1 : Un marché de prestations de services avec la société-mère ne respecte pas les règles de la commande publique telles que prévues par l'article 6 de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005.

Par simple convention, « Mésolia habitat » (société-mère) fournit à la société (filiale) des prestations d'ingénierie professionnelle, notamment pour les ventes (cf. § 4.4), facturées 917 € la journée (118 k€ entre 2007 et 2011). Ces prestations ont le caractère de marchés de services au sens de l'article 1^{er} de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005. L'exception « in house » ne trouve pas à s'appliquer à cette relation conventionnelle, le critère de l'exercice d'un contrôle comparable à celui que l'organisme exerce sur ses propres services ne pouvant être rempli par une filiale.

En conséquence, la passation de ce marché n'a pas respecté les principes fondamentaux de la commande publique (liberté d'accès à la commande publique, égalité de traitement des candidats et transparence des procédures).

Directrice depuis fin 2004, Mme Hélène Alla dispose des délégations les plus larges pour administrer et gérer la société. Fin 2011, la société emploie 22 salariés (21,8 équivalents temps plein), dont 5 ont été recrutés en 2010 suite au rachat des 422 logements de « Mésolia habitat ». L'effort de production (291 logements depuis 2006) et ce rachat de patrimoine ont permis à la société d'améliorer de façon importante son ratio de personnel (13 salariés pour 1 000 logements, contre environ 17,5 lors du précédent contrôle).

L'accord d'intéressement conclu pour la période 2010-2012 prévoit une prime (46 k€ en 2011) liée à la fois aux résultats et à des indicateurs de performance (taux de recouvrement et de vacance).

L'examen des frais de déplacements et des dépenses de représentation n'appelle pas d'observation.

2.3 CONCLUSION

La société dispose d'une gouvernance et d'une organisation lui permettant de remplir sa mission sociale dans de bonnes conditions. En sa qualité d'opérateur en charge d'un service d'intérêt général, il lui reste à s'assurer que toutes ses procédures d'achat de prestations respectent bien les règles de la commande publique.

3. GESTION LOCATIVE ET POLITIQUE SOCIALE

3.1.1 Généralités

Bien qu'en légère progression sur le patrimoine situé en zone rurale (Sainte-Foy-la-Grande et Saint-Seurin-sur-l'Isle), la vacance commerciale reste modérée (1,32 %) et inférieure à la moyenne régionale (1,9 % source RPLS 2011).

Le taux de rotation augmente depuis 2011 (14,16 % contre 10 % en 2010) du fait de l'acquisition du parc majoritairement collectif de « Mésolia habitat ».

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 1

Nous prenons note de votre observation.

Il est rappelé que la convention visée permet à la société de bénéficier, dans le cadre de la coopération intra-groupe, de l'expertise et du savoir-faire de certains collaborateurs de Mésolia, actionnaire de référence, qui, compte-tenu de la taille de son patrimoine et de son organisation, dispose d'une structure de support plus développée que celle de la Société.

Les échanges et apports réalisés à l'occasion de la mise en œuvre de cette convention relèvent donc de la coopération inter-organismes à l'intérieur d'un groupe par mise à disposition de personnel, qui permet à une société de taille réduite comme la Société, de pouvoir cependant bénéficier du savoir-faire de son actionnaire de référence.

Par ailleurs, les prestations réalisées concernent des sujets propres au Groupe et à son fonctionnement, de sorte qu'elles peuvent être considérées comme « hors marché » dans la mesure où aucun autre prestataire ne pourrait les fournir à ce prix et dans ce délai.

Les montants facturés concernant cette convention d'ingénierie professionnelle, mise en place en 2003/2004, avant l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 6 juin 2005, sont restés cantonnés aux montants suivants, qui restent extrêmement réduits tant au regard des seuils marchés que rapportés au chiffre d'affaires de la Société :

Facturation annuelle en 2011 Soliance Habitat : 28 K€ pour un chiffre d'affaires annuel de 9 011 K€

Ces montants apparaissent donc comme non significatifs.

Le Groupe Toit Girondin, avec l'assistance du Groupe Arcade auquel il est adossé, a engagé une réflexion sur une refonte de ces conventions d'ingénierie professionnelle.

A l'instar d'autres groupes de sociétés d'hlm, pouvoirs adjudicateurs, il est recherché les moyens permettant de favoriser les synergies intragroupe en développant une coopération

La Miilos rappelle que les prestations d'ingénierie professionnelle fournies par la société-mère pour le compte de sa filiale revêtent le caractère de marchés de services au sens de l'article 1 de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005.

A cet égard, il convient de noter que l'absence de marge bénéficiaire n'a pas pour effet d'exclure la qualification de prix au sens du droit de la commande publique. En ce sens, la jurisprudence a affirmé que « le caractère onéreux d'un contrat se réfère à la contre-prestation à laquelle procède l'autorité publique en raison de l'exécution des prestations et dont l'autorité aura le bénéfice » (CJCE 12 juillet 2001, Ordine degli Architetti, e a, C-399/98, Rec. p I-5409, point 77). Ainsi la facturation des prestations par la société-mère suffit à caractériser le caractère onéreux des services rendus.

Par ailleurs, comme cela a été indiqué dans le rapport, l'exception des contrats de quasi-régie ou exception « in house » ne peut trouver à s'appliquer dans la mesure où la condition de contrôle comparable n'est pas remplie.

Dans ces conditions, en l'absence de mesures de publicité et de mise en concurrence préalables, la passation du marché précité par la société n'a pas respecté les principes fondamentaux de la commande publique prévus à l'article 6 de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 (liberté d'accès à la commande publique, égalité de traitement des candidats et transparence des procédures).

Réponses de l'organisme

bénéfique à l'atteinte par ces sociétés de leurs missions, pour des montants et des prestations très spécifiques.

A cet égard, une possibilité serait de créer un GIE en conformité avec les dispositions du nouvel article L.423-6 du code de la construction et de l'habitation introduit par la loi dite Warsmann, ce GIE n'étant composé que d'ESH pouvoirs adjudicateurs et pouvant être mis en mesure de fournir des prestations à ses membres, sous réserve d'en refacturer le coût exact, mais nous attendons toujours le décret d'application.

Cependant, la Société a décidé de reporter la modification du système actuel dans l'attente de l'issue des débats européens concernant la directive « Services » et du rapport dit Tarabella qui a reçu le soutien de la Commission et est en cours de discussion devant le Parlement Européen.

Nouvelles observations de la Miilos

Il est pris note de ces informations.

Il est pris note de ce report.

3.1.2 Caractéristiques socio-économiques des locataires

Le 31 décembre 2011, 54 % des locataires perçoivent l'aide personnalisée au logement (APL), ratio nettement supérieur à celui de la moyenne départementale (45 %).

Avec un montant moyen de 260 € par ménage aidé, l'APL assure une bonne couverture du loyer principal (le loyer mensuel moyen pour l'ensemble des locataires est de 388 € au 1^{er} janvier 2012).

Caractéristiques des locataires Au 31 décembre 2012	base	Taux de revenus < à 20 % des plafonds	Taux de revenus < à 40 % des plafonds	Taux de revenus < à 60 % des plafonds	% de familles monoparentales	% minima sociaux
Total locataires	1 565	28 %	36 %	61 %	25 %	34 %
Gironde*		16,7 %	37,3 %	61,3 %	20,6 %	nc
Aquitaine*		18,8 %	41 %	64,9 %	20,9 %	15 %

*Statistiques OPS pour 2009

Si la part des locataires disposant de ressources inférieures à 60 % est proche de la moyenne départementale (61 %), celle des locataires dont les ressources sont inférieures à 20 % des plafonds réglementaires est sur-représentée (28 % contre 16,7 % pour la moyenne départementale).

3.1.3 Connaissance de la demande

Le 31 décembre 2011, 1 965 demandes sont en attente, dont 1 125 enregistrées en 2011 et 840 enregistrées antérieurement au 31 décembre 2010, ciblées pour moitié sur la commune de Libourne. Les demandes en délai anormalement long (36 mois) ne représentent que 4 % des dossiers. Globalement, la part limitée de demandes anciennes est la conséquence d'un marché modérément tendu et de la concurrence des produits défiscalisés aux loyers peu élevés. 72 % des demandeurs ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds.

3.1.4 Traitement de la demande

Les procédures d'enregistrement et de renouvellement des demandes n'appellent pas d'observation. Bien que la société ne fonctionne principalement qu'avec les demandes déposées auprès de ses services, elle renseigne régulièrement le logiciel de gestion du fichier partagé de la demande. Les demandes en délai anormalement long (DAL) font l'objet d'un suivi et d'un examen régulier en commission d'attribution des logements (CAL).

3.1.5 Politique d'occupation du parc

3.1.5.1 Droits de réservation

Hors contingent prioritaire du préfet dont l'attribution est déléguée aux organismes, les droits de réservation (un tiers du patrimoine) sont détenus majoritairement par « Action logement » (23 %). Sur les programmes récemment livrés, ce taux est en forte progression, de l'ordre de 50 % en 2011.

Sur les 278 attributions de l'année 2011, 65 ont été réalisées dans le cadre de contingents réservataires, dont 50 au titre d'« Action logement » et 13 au titre du conseil général.

Les 76 logements remis à disposition par les réservataires en 2011 traduisent la faible tension du marché sur certaines zones.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

3.1.6 Gestion des attributions

3.1.6.1 Organisation

La CAL se réunit au siège une fois par semaine et se déroule en 4 temps successifs correspondant au découpage géographique du patrimoine en 4 secteurs.

Le travail préparatoire effectué au sein des services, complété par l'organisation de visites préalables des logements, garantit la pertinence des propositions.

Les bilans présentés annuellement au CA sont particulièrement détaillés, avec une analyse socio-économique des locataires et des nouveaux entrants. De plus, un bilan régulier est présenté aux membres de la CAL sur les demandeurs en DAL.

Obs 2 : La CAL ne dispose pas d'un représentant des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale financière et technique en infraction avec les dispositions de l'article R. 441-9-1 du CCH.

Ce représentant, membre de droit avec voix consultative, n'a pas été désigné. Il appartient à la société de solliciter les associations agréées en la matière ou le préfet à défaut de réponse de ces dernières.

Obs 3 : La société ne respecte pas l'article R. 441-3 du CCH qui impose la présentation de trois candidatures pour une attribution.

Les réservataires et tout particulièrement « Action-logement » ne présentent qu'un seul candidat par logement, y compris sur les secteurs où la demande le permettrait. Le rappel de la réglementation adressé par la société à l'ensemble des réservataires par courrier du 21 mai 2008 n'est pas suffisant et la société ne complète pas leurs propositions par d'autres candidats.

3.1.6.2 Politique d'attribution

En Gironde, le contingent prioritaire du préfet n'est pas identifié au sein du parc de logements, les attributions effectuées à ce titre s'exerçant sur le flux annuel.

La gestion des demandes de logement des publics prioritaires fait l'objet, entre l'Etat et la conférence départementale des organismes d'HLM, d'un protocole d'accord qui fixe des objectifs quantitatifs pour chaque bailleur.

La société respecte les objectifs qui lui sont assignés dans ce cadre avec pour l'année 2011 33 entrants, dont 2 au titre du dispositif DALO.

Obs 4 : En l'absence de formalisation, la politique d'attribution manque de transparence.

Limité aux règles de fonctionnement, le règlement intérieur de la CAL ne fixe aucune orientation en matière d'attribution. En l'absence de tout autre document de référence (charte d'attribution, décision du CA), l'objectif d'équilibre de peuplement et de mixité sociale affiché par la CUS repose sur la bonne connaissance du parc par les chargées de clientèle. L'augmentation significative du patrimoine et sa diversification résultant de l'acquisition en bloc des 422 logements de « Mésolia habitat » rendent nécessaire un effort de formalisation des procédures également souligné par l'audit en responsabilité sociale réalisé par un prestataire fin 2010.

La charte d'attribution à l'usage des demandeurs, actuellement en cours d'élaboration, constitue un premier axe de progrès vers une meilleure transparence des attributions mais reste à compléter en interne par des orientations et un règlement intérieur à l'usage des chargées de clientèle et des membres de la CAL.

3.1.6.3 Analyse socio-économique des attributions

Plafonds de ressources	base	revenus < 20 %	revenus < 40 %	revenus < 60 %	Familles
					monoparentales
Attributions 2011	278	26 %	41 %	67 %	38 %
(<i>pm Locataires OPS</i>)		28 %	36 %	61 %	25 %

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

Nous prenons acte de votre observation.

SOLIANCE HABITAT complète le règlement de la Commission en vigueur conformément aux dispositions de l'article R.441-9 du CCH et se met en conformité avec les dispositions dudit article d'ici à la fin du premier trimestre 2013.

Il est pris note de cette prochaine mise en conformité.

Observation n° 3

Nous prenons acte de votre observation.

Néanmoins, nous constatons que cette observation s'applique aux réservataires et en particulier à Action-Logement.

Nous vous rappelons que dès que l'un de ces logements est remis à disposition de notre organisme, en secteur tendu, trois dossiers sont systématiquement présentés par SOLIANCE HABITAT sur ledit logement.

Par ailleurs, tant Action-Logement, que les autres réservataires (contingent Conseil Général, contingent fonctionnaire), mentionnent dans leurs courriers d'accompagnement l'absence de candidature complémentaire à celle du dossier adressé.

Ces contingents correspondant à la contrepartie de SOLIANCE HABITAT aux participations financières ou garantie d'emprunt octroyées par ces organismes, SOLIANCE HABITAT ne positionne pas de dossiers complémentaires aux dossiers présentés par le réservataire.

Néanmoins SOLIANCE HABITAT procédera dès le premier trimestre 2013 à un rappel écrit de la réglementation à chacun des réservataires partenaires.

Il est pris note de cet engagement.

Observation n° 4

Nous prenons acte de votre observation relevant la bonne connaissance du parc par les chargées de clientèle, permettant de respecter l'objectif d'équilibre de peuplement et de mixité sociale affiché dans la Convention

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

d'Utilité Sociale de notre Société.

Néanmoins, cette observation souligne la nécessaire formalisation des principes qui conditionnent la politique d'attribution de notre organisme.

Nous confirmons que la charte d'attribution actuellement en cours d'élaboration sera finalisée dans le courant du premier trimestre 2013.

Ce document sera complété dans les meilleurs délais par un règlement intérieur.

Il est pris note de ces deux engagements.

L'amélioration de l'accessibilité du parc du fait de l'acquisition du patrimoine plus ancien de « Mésolia habitat », permet de mieux satisfaire la demande (72 % des demandeurs ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds).

Le contrôle sur fichiers de 278 attributions et l'examen d'un échantillon de 40 dossiers en 2011 n'ont révélé ni dépassement de plafond de ressources, ni attribution hors CAL.

3.2 LOYERS ET CHARGES

3.2.1 Loyers

Les hausses pratiquées sur la période contrôlée ont respecté globalement les recommandations ministérielles en vigueur jusqu'en 2010, puis le taux légal maximum conformément aux nouvelles dispositions introduites par la loi de finances pour 2011. Le contrôle du respect des taux maxima de loyers autorisés par les conventions n'a pas fait apparaître de dépassement.

A l'exception de quelques résidences anciennes, les marges d'augmentation théoriques sont très faibles (3 % en moyenne).

La société n'a pas mis à profit la convention d'utilité sociale (CUS) pour effectuer une remise en ordre des loyers.

Le contrat de location, mis à jour des dernières dispositions introduites par la loi MOLLE, présente un bon équilibre des obligations de chacune des parties. En cas de défaillance du locataire pour fournir annuellement le contrat d'assurance, la société met en œuvre une procédure de mise en demeure.

Le montant du supplément de loyer de solidarité (SLS) perçu sur l'exercice 2011 s'élève à 7 469 € pour 18 ménages assujettis, dont 2 au titre du SLS forfaitaire pour absence de réponse.

3.2.2 Charges

Les charges sont appelées à l'aide de provisions mensuelles régularisées en avril ou mai de l'année suivante. A l'exception de la résidence « Vercors » acquise en 2010 et de quelques résidences récemment livrées, les provisions sont bien adaptées au niveau des charges.

Obs 5 : L'absence de régularisation des charges communes lors du départ des locataires est irrégulière.

Lors du départ d'un locataire, seule la consommation d'eau fait l'objet d'un ajustement des provisions. Sur ces bases, les provisions font l'objet d'un solde de tout compte et la régularisation ultérieure n'est pas réalisée lors de la connaissance des dépenses réelles, contrairement aux dispositions de l'article R. 353-44 du CCH.

Sur les 200 départs intervenus en 2011, 20 locataires ont subi un préjudice financier supérieur à 50 €, dont 10 supérieur à 100 € (écart maximum relevé : 184 €). Les sommes indûment conservées doivent être remboursées à tous les locataires lésés.

3.3 TRAITEMENT DES IMPAYES

Après un pic en 2010, le ratio des créances locatives rapportées au montant des loyers et charges récupérées se situe en 2011 à un niveau inférieur à la médiane nationale (cf. tableau ci-dessous). Cette amélioration est vraisemblablement due aux modifications apportées à l'organisation du recouvrement à la suite de l'acquisition des logements de « Mésolia habitat ». En effet, le recrutement en septembre 2010 d'une personne responsable à la fois du précontentieux et du contentieux a permis de libérer les chargées de clientèle des tâches de recouvrement qu'elles n'étaient plus en mesure d'assurer.

Le prélèvement automatique est largement répandu (plus de 62 % des locataires) et les admissions en non valeur représentent 24 k€ par an (moyenne des trois derniers exercices). De plus, par convention passée avec « La Poste », la société prend en charge les frais de paiement des loyers par mandat « cash ».

La qualité du recouvrement repose sur le traitement rapide des impayés et un suivi attentif des dossiers. A tous les stades de la procédure, la société privilégie un traitement personnalisé visant

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 5

Nous prenons acte de votre observation concernant la forfaitisation des charges locatives prévisionnelles à l'exception de la consommation d'eau lors du départ des locataires.

Cette situation va être régularisée pour l'ensemble des locataires que vous visez ayant subi un préjudice financier supérieur à 50 €.

Toutes les sommes indûment conservées doivent être remboursées à tous les locataires lésés quel qu'en soit le montant.

à trouver une solution amiable et à prévenir l'expulsion du locataire (65 plans d'apurement actifs le 15 septembre 2009). Quand tous les moyens ont été épuisés, la société mène la procédure contentieuse à son terme (13 commandements de quitter les lieux en 2011 et une expulsion avec le concours de la force publique). Le contrôle a permis de constater la bonne connaissance des dossiers « locataires présents ».

Evolution du montant des créances locatives	2007	2008	2009	2010	2011
Evolution des «créances locataires» / «loyers et charges récupérées»	-	0,7 %	1,0 %	4,0 %	0,6 %
Médiane des SA d'HLM de province				0,94 %	
Ratio «créances locataires» / «loyers et charges récupérées »	10,0 %	9,8 %	10,2 %	12,4 %	10,7 %
Médiane des SA d'HLM de province				11,7 %	

Obs 6 : Les modalités de calcul de la dotation aux créances douteuses ne respectent que partiellement la réglementation.

Seuls les impayés des locataires partis sont couverts intégralement par une provision. Les créances des locataires présents dont la dette est supérieure à un an ne sont pas provisionnées à 100 %. En choisissant de les provisionner à seulement 75 %, la société ne respecte pas les dispositions de l'article R. 423-71 du CCH.

Obs 7 : La société n'assure pas l'actualisation du statut des locataires dont le bail a été résilié et qui sont toujours en place.

La situation des locataires dont le bail a été résilié pour des raisons d'impayés ne fait pas l'objet d'un suivi rigoureux. Ainsi, quatre locataires à jour de leurs loyers, parfois depuis plus d'un an (juillet 2011), n'ont pas été réintégrés dans leurs droits. Il appartient à la société d'examiner de façon exhaustive la situation des locataires dont le bail a été résilié et de leur proposer, lorsque les circonstances le justifient, un nouveau contrat de location.

3.4 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Au sein du service clientèle, l'unité responsable de l'entretien courant du patrimoine prend en charge les états des lieux, l'entretien des parties communes et le suivi des prestataires. Elle gère un budget de travaux lui permettant de déclencher rapidement les travaux après état des lieux ainsi que les opérations d'entretien courant sur les parties communes et privatives. En l'absence de grille de vétusté officiellement adoptée, la société ne facture aux locataires sortants que les travaux liés à des dégradations.

L'organisation de la veille technique sur le patrimoine et du contrôle des prestataires qui relève de cette unité doit encore prendre la mesure de l'augmentation significative du parc comme l'ont mis en évidence les résultats de l'enquête de satisfaction 2011 et le diagnostic de patrimoine réalisé à l'initiative de l'ESH (notamment pour ce qui concerne l'entretien des parties communes et des espaces extérieurs).

Le traitement des réclamations fait l'objet d'un suivi automatisé et d'une réactivité correcte des prestataires grâce aux marchés à bon de commande passés pour l'ensemble des équipements à l'exception des menuiseries (marché en cours d'élaboration).

La société a adopté en 2011 une charte qui formalise des engagements de qualité de service pour les locataires tels que l'avance de l'APL pendant les 3 premiers mois, la prise en compte rapide des demandes d'intervention ou encore la participation à la réalisation de travaux pour les locataires ayant une ancienneté d'au moins 10 ans. En vue d'une labellisation de cette charte, un audit par un prestataire extérieur est programmé pour la fin d'année 2012.

Un service d'astreinte spécifique est assuré par un prestataire 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour toute intervention sur l'immeuble ou le logement .

3.5 CONCLUSION

La société assure son rôle de bailleur social de manière satisfaisante en s'appuyant sur une bonne connaissance de sa demande et de l'occupation. L'acquisition des 422 logements de

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 6

Nous prenons acte de votre observation et régularisons dès l'exercice en cours.

Il est pris note de cette procédure de régularisation.

Observation n° 7

Nous prenons acte de votre observation.

SOLIANCE HABITAT s'engage à régulariser pour les exercices 2011 et 2012 la situation des locataires concernés par cette observation par le biais de la signature d'un nouveau bail après une période probatoire de douze mois.

Il est pris note de cette prochaine régularisation.

« Mésolia habitat » a contribué à la diversification des niveaux de loyers et à l'accueil de populations plus défavorisées.

La formalisation des procédures d'attribution reste à parfaire pour tenir compte notamment du nouveau dimensionnement du parc et de la diversification de son occupation.

La régularisation des charges et les règles d'attribution nécessitent une mise en conformité avec les règles du CCH.

4. PATRIMOINE

4.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

Fin 2011, la société est propriétaire de 1 603 logements (dont 47 logements gérés par l'association « Habitat jeune en pays libournais » et d'un foyer (87 équivalents-logements) également donné en gestion à cette association.

Concentré pour plus de la moitié sur la commune de Libourne, le patrimoine se caractérise par l'importance des logements individuels (47 %).

Principalement construit depuis moins de 20 ans (pour les 3/4), il comporte néanmoins des logements plus anciens achetés à « Mésolia habitat ». Sur les 422 logements concernés, 217 ont plus de 40 ans (dont 49 de plus de 50 ans). Ils se décomposent en 72 individuels et 350 collectifs dont 110 d'entre eux (résidence Vercors) ont fait l'objet d'une réhabilitation lourde et 107 (résidences « Gontet » et « Bonnot ») nécessitent des travaux d'entretien et d'investissement importants. Sur les 72 maisons individuelles, 32 parmi les plus anciennes sont mises en vente (cf. § 4.4).

Obs 8 : Le PSP est incomplet : il ne comporte pas de véritable stratégie d'intervention et n'est pas accompagné d'une analyse financière.

Le PSP adopté en 2010 et réactualisé en 2011 à l'occasion de l'élaboration de la CUS s'est limité à une classification du patrimoine en fonction de l'état du bâti et de l'attractivité sans établir de réelle planification et de chiffrage des interventions opérationnelles.

En revanche, la société dispose d'un diagnostic de patrimoine réalisé par un prestataire missionné par la fédération des ESH qui établit pour chaque immeuble (à l'exception des logements en vente) la programmation des investissements nécessaires avec leur impact financier. Le plan triennal de maintenance pour 2012/2014 détaillé par programme et par nature de travaux qui a d'ores et déjà pris en compte une partie de ces préconisations devra être réactualisé au regard de ce diagnostic.

La société a élaboré en 2008 une charte de développement durable par laquelle elle s'est engagée à obtenir le label BBC pour tous ses programmes hors VEFA financés à compter de 2009.

Des études thermiques ont été réalisées sur 231 logements (classés E ou D au regard du DPE) en vue d'une réhabilitation énergétique. La société s'est également engagée à réaliser en partenariat avec le conseil général un suivi des consommations d'énergie sur un échantillon de logements neufs.

4.2 DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

4.2.1 Rythme de construction depuis les 5 dernières années et objectifs de production

Depuis cinq ans, 185 logements ont été livrés, soit une moyenne de 37 logements par an. Les 422 logements acquis en bloc portent la croissance réelle du parc à plus de 50 %.

La typologie des logements livrés (70 % de logements T1 à T3), ainsi que leur localisation, sont adaptées à la demande.

La société s'est engagée dans le cadre de la CUS à poursuivre son développement à hauteur de 35 logements minimum par an en ciblant sa production sur Libourne, la communauté de

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 8

Nous prenons acte de votre observation.

Nous confirmons que le premier Plan Stratégique de Patrimoine élaboré par SOLIANCE HABITAT, compte tenu de sa création récente et du jeune âge de son patrimoine, l'a été à l'occasion de l'élaboration de la CUS signée le 24 juin 2011.

Ce PSP nécessite d'être actualisé suite au rachat de patrimoine intervenu au deuxième semestre 2010, et assorti d'un programme détaillé des investissements nécessaires à la réalisation des travaux qui seront à prioriser notamment à partir du diagnostic de patrimoine réalisé par la Fédération des ESH complété par l'appréciation objective de notre entreprise.

Cette démarche interviendra dans le courant du 1^{er} semestre 2013.

SOLIANCE HABITAT a d'ores et déjà pris en compte, dans l'établissement de son plan moyen terme 2012-2021, validé par le Conseil d'Administration du 15 décembre 2012, la réalisation de travaux prioritaires (pérennité du bâti et sécurisation) tels qu'identifiés par le diagnostic de patrimoine précité.

Il est pris note de cet engagement.

Il est pris note de la prochaine réalisation de ces travaux prioritaires.

communes du sud-libournais et en particulier sur la commune de Saint-André-de-Cubzac classée en zone B2.

4.2.2 Capacité de la société à construire ou acquérir des logements

L'activité de production bénéficie de l'expertise de « Mésolia habitat » (cf. § 2.2), de la prospection foncière jusqu'au déroulement des opérations. La mise en place d'une procédure de suivi des opérations garantit la traçabilité et la maîtrise des impacts budgétaires et financiers. Les règles de passation des marchés encadrées par un ensemble de procédures formalisées sont respectées. Les opérations font systématiquement l'objet d'une validation au sein d'un comité d'engagement en présence du président avant passage en CA.

Les opérations neuves livrées de 2007 à 2011 principalement produites en maîtrise d'ouvrage interne avec des prix de revient moyen maîtrisés de 1 700 €/m² de SH, illustrent l'efficacité de l'organisation mise en place.

4.3 MAINTENANCE DU PARC

Afin d'accompagner l'évolution des missions liées à l'augmentation significative de son patrimoine, la société bénéficie également d'une prestation d'expertise de « Mésolia habitat » pour la mise en œuvre des travaux de gros entretien sous la forme d'une mise à disposition de personnel (cf. § 2.2.2).

En 2010, la société s'est dotée d'un plan triennal de maintenance détaillé par programme et par nature de travaux. Actualisé depuis l'acquisition des 422 logements, ce plan intègre également les travaux d'entretien, de gros entretien et de réhabilitation les concernant. Un important programme de travaux incluant une réhabilitation thermique est en cours d'achèvement sur la résidence « Vercors » à Libourne (110 logements).

A l'exception des logements acquis auprès de la société mère, la visite du parc a permis de constater le bon état général du patrimoine.

Obs 9 : Une partie du patrimoine acquis auprès de « Mésolia habitat » présente soit un retard d'entretien manifeste (maisons individuelles), soit un besoin de maintenance et de travaux importants (immeubles collectifs).

Le retard d'entretien concerne essentiellement 32 maisons individuelles (Saint-Seurin-sur-l'Isle) mises en vente et en grande partie occupées. Bien que des travaux aient été réalisés (changement de menuiseries et modernisation électrique), les équipements de ces logements (installation électrique, sanitaires, ventilation, ...) ne sont pas toujours en bon état d'usage et n'assurent pas aux occupants des conditions d'habitabilité satisfaisantes. Un manque d'entretien avéré a été constaté dans un de ces logements (résidence « La Caillaudine ») qui présentait de nombreux désordres (équipements détériorés ou vétustes, problèmes d'humidité et de moisissures dans la chambre et la pièce d'eau).

Outre le non-respect des obligations faites au bailleur de délivrer aux locataires des logements en bon état d'usage et de réparation, ces logements n'ont fait l'objet d'aucun travaux d'adaptation tenant compte de leur occupation par des personnes âgées, notamment sur les équipements sanitaires obsolètes.

Des besoins de maintenance et de travaux importants ont été mis en évidence sur les résidences « Gontet I et II » (80 logements) et « Raymond Bonnot » (27 logements) suite à un diagnostic technique (cf. § 4.1).

L'actualisation du plan de maintenance pour 2013/2015 en cours de préparation pour une présentation au CA de décembre 2012 devra prendre en compte les préconisations de ce diagnostic.

4.3.1 Contrats multiservices

Obs 10 : Malgré l'observation du précédent rapport, la société continue d'imposer irrégulièrement aux locataires, des contrats d'entretien multiservices forfaitisés (chaudières individuelles à gaz, VMC, robinetterie) et récupère indûment le coût d'intervention auprès des locataires

Réponses de l'organisme**Nouvelles observations de la Miilos****Observation n° 9**

Rappel historique concernant le rachat de patrimoine auprès de MESOLIA HABITAT :

Dans le cadre d'une réflexion de groupe, MESOLIA HABITAT, actionnaire de référence de notre Société, a souhaité céder à sa filiale – SOLIANCE HABITAT - la totalité de son patrimoine construit en Pays Libournais, soit 422 logements, pour les raisons ci-après :

- permettre à SOLIANCE HABITAT de porter son patrimoine en gestion à environ 1600 logements sur un territoire d'intervention élargi s'ouvrant sur le Nord et l'Est du département
- renforcer la présence déjà forte de SOLIANCE HABITAT dans le territoire, soulignant une gestion de proximité et un partenariat engagé avec les élus locaux et les partenaires, permettant une inscription dans les politiques locales de l'habitat.
- Apporter une plus grande diversification du patrimoine – immeubles collectifs et logements individuels – permettant également d'amorcer une action de vente de logements aux occupants
- Assoir une situation économique saine mais caractérisée par un endettement important.

Pour permettre à SOLIANCE HABITAT de faire face à cette opération d'acquisition, MESOLIA HABITAT a décidé de procéder à une augmentation de capital de sa filiale à hauteur de 1 006 170 Euros.

Nous prenons acte de vos observations.

SOLIANCE HABITAT apportera les réponses adaptées dans le cadre du PSP qui sera actualisé, détaillé et chiffré, comme répondu à l'observation n°8.

Concernant le point particulier des logements mis en vente, un diagnostic spécifique sera lancé dès le premier trimestre 2013. La démarche relative à la réalisation de travaux de modernisation électrique est d'ores et déjà engagée pour la Résidence Hameau Jolie Berge à Saint Antoine sur l'Isle.

Observation n° 10

L'entretien des équipements (chaudières ou chauffe-eau, VMC, robinetterie), tels que définis dans le décret 87-712 du 26 août 1987, incombe aux locataires.

Ces informations étaient connues de la Miilos. Les observations ne portent pas sur le principe de l'achat de patrimoine.

Il est pris note de cet engagement.

Il est pris note du lancement de ce diagnostic et de ces travaux.

Réponses de l'organisme

Cependant, au titre des charges récupérables (Décret 82.955 du 9 novembre 1982) il est autorisé de récupérer auprès des locataires ces dépenses d'exploitation, d'entretien courant, et les menues réparations telles que définies selon le Décret 87.712 du 26 août 1987.

Notre organisme est donc fondé à organiser l'entretien de ces équipements et à en répercuter le coût à ses locataires selon l'article 3 du décret D 82-955.

Les sociétés en charge de ces prestations, qui concernent non seulement l'entretien des équipements ci-dessus détaillés, mais aussi le dépannage sur demande du locataire, sont retenues pour chaque programme à l'issue d'une procédure de consultation, et par conséquent selon une proposition économiquement favorable pour les locataires.

S'il s'avère qu'un logement n'a pu être visité au titre de l'entretien annuel, il peut avoir fait l'objet d'une intervention du prestataire pour dépannage, les équipements étant vus à cette occasion.

Par ailleurs, la totalité du montant des charges récupérées est justifiable par le montant des factures de charges récupérables comptabilisées et payées par la Société.

Par ailleurs, le service maintenance de SOLIANCE HABITAT renforce son contrôle auprès des Sociétés prestataires afin de s'assurer de leur intervention systématique effective chez chacun des locataires (avenant aux contrats existants ou clauses nouvelles insérées dans les futurs contrats).

Nouvelles observations de la Miilos

La société ne répond pas à l'observation.

La société ne peut se substituer aux locataires qu'avec un mandat de chaque locataire ou avec un accord collectif.

La société ne peut pas faire payer à un locataire une prestation non réalisée.

qui n'en ont pas bénéficié.

En faisant effectuer par des prestataires l'entretien et la réparation des équipements propres aux logements, la société se substitue aux locataires à qui incombe la responsabilité de l'entretien du logement et du choix de l'intervenant (article 7 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs). Le fait que le bail mentionne cette substitution ne peut constituer une adhésion explicite du locataire. Seul un mandat individuel ou un accord collectif conclu dans le cadre de l'article 42 de la loi du 23 décembre 1986 (simplifié par la loi Molle en 2009) permettrait de déroger et d'intervenir sur les équipements individuels dès lors que cette intervention est liée à la sécurité ou la prise en compte du développement durable.

De plus, la société récupère indûment le coût de la prestation d'entretien auprès des locataires qui n'en ont pas bénéficié.

Obs 11 : L'absence d'entretien de 22 chaudières en 2011 présente des risques pour la sécurité des personnes et des biens.

Une clause du contrat d'entretien prévoit qu'à partir d'un taux de pénétration de 90 % la société paye 100 % de la prestation, ce qui est inadapté s'agissant d'une question de sécurité pour laquelle l'objectif visé doit être 100 %.

Si la mise en place d'une procédure de suivi du prestataire a permis de diminuer le nombre de chaudières non visitées, les modalités de relance des locataires défaillants sont insuffisantes: la lettre de relance par courrier recommandé ne permet pas de dédouaner la société de sa responsabilité dès lors que cette lettre n'est pas relayée par l'engagement de procédures contentieuses par voie d'huissier. Toutes les mesures nécessaires doivent être prises pour assurer l'entretien effectif de tous les appareils.

4.3.2 Sécurité des ascenseurs

La réalisation des travaux de mise aux normes obligatoires de la loi « sécurité des ascenseurs existants » (SAE) est conforme aux échéances légales.

Des contrats d'entretien complets ont été mis en place pour l'entretien et le dépannage de l'ensemble des ascenseurs du parc. Depuis 2011, la société a confié à un prestataire, par convention d'assistance et d'expertise, le contrôle des prestations réalisées par les exploitants et de la conformité des installations avec les normes de sécurité.

4.3.3 Diagnostics techniques.

a) dossiers techniques amiante (DTA)

Le repérage étendu de l'amiante a été réalisé sur l'ensemble du patrimoine concerné et les DTA sont constitués conformément à la réglementation. Disponibles au siège, ils sont mis à disposition des maîtres d'œuvre et des entreprises lors de la réalisation de travaux.

b) diagnostics de performance énergétique (DPE)

Les DPE ont été réalisés pour l'ensemble du patrimoine et sont remis au locataire lors de la signature du bail.

4.4 VENTE DE PATRIMOINE

Jusqu'en 2010, le CA a refusé toute vente de logement au locataire en raison de la jeunesse du parc. Suite à l'acquisition de patrimoine, le préfet (lettre du 1^{er} octobre 2010) a autorisé le transfert à la société des autorisations de vente antérieurement accordées à « Mésolia habitat » pour 32 logements individuels construits entre 1956 et 1983. Peu de temps auparavant, la société avait décidé de mettre en vente deux logements de son patrimoine initial, le préfet n'ayant accordé son autorisation que pour l'un d'eux situé à Gensac.

En 2011, la société s'est dotée d'une commission des ventes qui statue sur le choix de l'acquéreur. La seule vente réalisée au moment du contrôle a bénéficié à un locataire du parc (prix inférieur de 35 % à l'estimation des domaines).

Obs 12 : Lors de la vente de ce logement, la société-mère prestataire n'a pas apporté tout le conseil nécessaire.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 11

Nous prenons acte de votre observation.

Depuis la clôture de la mission, une mise en demeure comminatoire complète la lettre de relance adressée en courrier recommandé avec accusé de réception que vous mentionnez.

Si cette mise en demeure ne devait pas aboutir à la visite du logement par la Société prestataire, SOLIANCE HABITAT engagera la procédure judiciaire utile via injonction de faire.

Il est pris note de cette information.

Il est pris note de cet engagement.

Observation n° 12

La société n'a pas répondu à cette observation.

S'agissant d'un domaine d'activité nouveau pour elle, la société a sollicité l'expertise de « Mésolia habitat » par le biais d'une convention de prestation d'ingénierie professionnelle (cf. § 2.2.2). C'est l'objet d'une lettre de commande de mai 2011, qui vise des prestations complémentaires notamment dans le domaine de la « vente HLM » (non encore facturées au moment du contrôle). Cet « accompagnement » est confirmé par le règlement de la commission des ventes qui prévoit que la société pourra « *en tant que de besoin demander la présence d'un expert avec voix consultative* », ce qui a été le cas lors de la commission du 17 novembre 2011 (présence d'une salariée de « Mésolia habitat »).

Le défaut d'entretien du logement, constaté au moment de sa vente à un locataire du parc (absence de chauffage, anomalies relatives à l'installation intérieure d'électricité) montre que la société-mère n'a pas rempli toutes ses obligations en matière de conseil (cf. ci-dessous).

Obs 13 : La société n'a pas pris l'exacte mesure de ses obligations en matière d'entretien des logements mis en vente. De plus, pour le logement vendu, elle n'a pas respecté les mesures de publicité réglementaires.

a) Les logements acquis, dont la construction remonte pour certains à plus de 55 ans, ont souffert jusqu'ici d'un entretien insuffisant. Certains locataires présents dans les lieux, parfois depuis l'origine, ont effectué les travaux qui s'avéraient nécessaires. Quand cela n'a pas été le cas, les logements présentent un manque évident d'entretien (électricité, chauffage, désordres à l'intérieur du logement).

Il en est ainsi du logement vendu en 2012 dont la construction date de 1956 et dont les besoins importants de travaux ont conduit la commission des ventes à donner la préférence à un candidat pouvant financer ces travaux (près de 20 k€), alors que par ailleurs la société n'était pas en mesure de s'assurer de leur effectivité, ni de leur réalisation selon les règles de l'art. Cette vente ne respecte pas l'article L. 433-7 du CCH selon lequel la décision d'aliéner de l'organisme propriétaire « *ne peut porter sur des logements et immeubles insuffisamment entretenus* ».

En ce qui concerne le logement de Gensac, il s'agit d'une grande maison (T5) atypique faisant partie d'un lot de 8 logements acquis et conventionnés en 1996 suite à amélioration (21 k€ pour le logement en vente). Ce logement, vacant depuis juin 2008 et non louable en l'état, nécessite des travaux importants.

b) Alors que le logement vendu était vacant, la société s'est contentée d'une information sur les avis d'échéance et n'a pas respecté les dispositions du CCH (articles L. 443-11 et R. 443-12) prévoyant une publicité par insertion dans deux journaux locaux diffusés dans le département ainsi que, s'agissant d'une maison individuelle, « *l'apposition sur cette maison ou à proximité immédiate d'un écriteau visible de la voie publique* ».

4.5 CONCLUSION

Si l'organisation de la maîtrise d'ouvrage est adaptée aux objectifs de développement de la société, le caractère vétuste d'une partie du parc nécessite la mise en place d'une politique d'entretien attentive. Les besoins de travaux identifiés sur ce patrimoine rendent indispensable la révision du plan de maintenance en établissant des priorités. En matière de vente aux locataires, la société n'a pas rempli ses obligations relatives à l'état d'entretien des logements en cours de commercialisation.

4.6 TENUE DE LA COMPTABILITE ET ANALYSE FINANCIERE

4.7 TENUE DE LA COMPTABILITE

Comme lors du précédent contrôle, et malgré quelques insuffisances mineures (compte 4112 « *locataires-crédances appelées non exigibles* » non utilisé, respect partiel du calcul de la provision « *crédances douteuses* » et incohérence par rapport à l'annexe littéraire, reprise sur PGE non conforme), la tenue de la comptabilité est satisfaisante et l'information comptable et financière est fiable.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 13

Cf. page 10-2

Nous prenons acte de votre observation.

Concernant le logement commercialisé en 2011 et vendu en 2012 :

En effet, le pavillon vendu étant vacant suite à décès du locataire a fait l'objet d'une information auprès de l'ensemble des locataires de notre Société par le biais d'une fiche technique descriptive jointe à l'avis d'échéance. Ces informations ont également été affichées ouvertement dans l'espace accueil de notre Société visible par tout visiteur.

La société ne répond pas sur le mauvais état du logement.

Les mesures de publicité réglementaires n'ont pas été effectuées.

Dans le délai des deux mois règlementaires, deux candidatures de locataires sont parvenues à nos services.

Concernant les logements commercialisés en 2012 :

Les trois logements mis en vente sur l'exercice 2012 ont fait l'objet de la publicité réglementaire par insertion dans deux journaux locaux.

La société participe pour 10,9 % au chiffre d'affaires consolidé du groupe « Toit Girondin ».

4.8 ANALYSE FINANCIERE

4.8.1 Rentabilité d'exploitation

La rentabilité d'exploitation est analysée sur la base de l'autofinancement net et en référence à la base de données Boléro 2010 pour les SA d'HLM (hors Ile-de-France). Les résultats des deux derniers exercices ont été fortement impactés par l'acquisition en bloc (juillet 2010) de 422 logements, soit plus du tiers du patrimoine d'origine.

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Marge sur accession	60	20	-4	0	63
Loyers	5 207	5 502	5 693	6 697	7 835
Coût de gestion hors entretien	- 899	- 954	- 970	- 1 209	- 1 513
Entretien courant	- 134	- 145	- 167	- 218	- 435
GE	- 156	- 181	- 168	- 110	- 211
TFPB	- 17	- 24	- 40	- 198	- 362
Flux financier	245	315	154	83	155
Flux exceptionnel	24	24	18	28	30
Autres produits d'exploitation	51	65	33	30	34
Pertes créances irrécouvrables	- 22	- 16	- 14	- 23	- 36
Intérêts opérations locatives	- 2 105	- 2 488	- 2 406	- 1 798	- 2 174
Remboursements d'emprunts locatifs	- 1 147	- 1 116	- 954	- 1 723	- 2 187
Autofinancement net¹	1 107	1 002	1 175	1 559	1 199
% du chiffre d'affaires	20,6 %	18,0 %	20,6 %	23,3 %	14,6%

Sur la période allant de 2007 à 2011, l'autofinancement net annuel moyen s'élève à 19,2 % du chiffre d'affaires, ce qui place la société très nettement au-dessus de la médiane nationale (12,1 %). En 2011, année pleine des effets de l'achat de patrimoine à « Mésolia habitat », l'autofinancement diminue (14,6 %) mais reste encore assez largement au-dessus de la médiane.

Conséquence d'un patrimoine en grande majorité jeune (une dizaine d'années avant rachat de patrimoine), le niveau des loyers est nettement supérieur à la médiane (4 438 € par logement, contre 4 080 € pour la médiane). Entre 2007 et 2011, les produits locatifs ont augmenté en moyenne annuelle de 12,6 %, dont près de 8 % sont imputables à l'acquisition de patrimoine. Pour le reste, l'augmentation résulte en grande partie d'un développement continu en construction neuve (37 logements en moyenne par an). Par ailleurs, les aléas de gestion liés aux impayés (cf. § 3.4) et à la vacance sont maîtrisés.

Les éléments principaux de l'exploitation en 2011 sont les suivants :

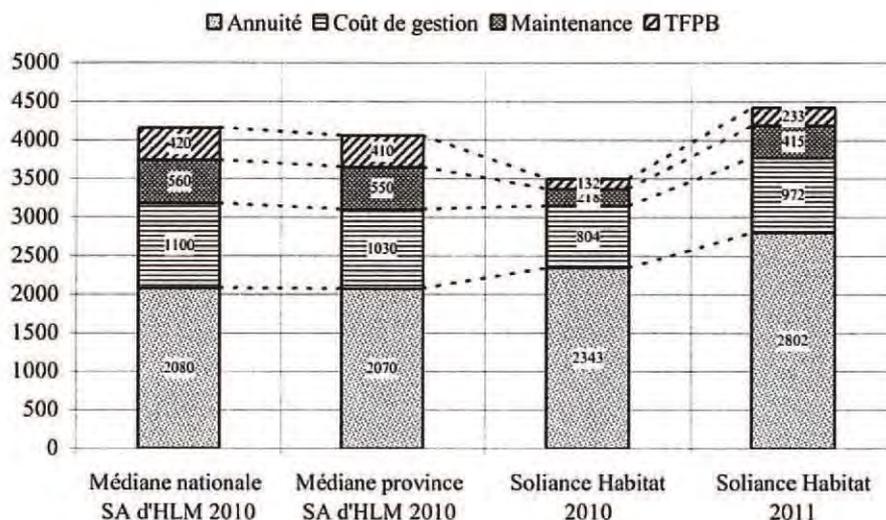
- Le service de la dette est le poste qui pèse le plus fortement sur l'exploitation et dont le ratio rapporté aux loyers s'éloigne le plus de celui habituellement rencontré dans les sociétés d'HLM de province. En effet, les annuités représentent près de 55,7 % du montant des loyers, soit plus de 10 points au-dessus de la médiane nationale.
- En revanche, le coût de gestion (hors entretien courant et TFPB) est contenu (972 € par logement, contre 1 030 € pour la médiane), ce résultat étant la conséquence à la fois de la maîtrise des frais de fonctionnement (frais généraux et charges de personnel) et d'une activité soutenue (plus de 48 logements en moyenne annuelle entre 2006 et 2011).

¹ 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

- c) Les dépenses de maintenance, bien qu'en très forte augmentation (près de 50 % par rapport à 2010) au cours du dernier exercice en raison de l'ancienneté d'une partie du patrimoine acquis, restent inférieures à la médiane nationale (415 € par logement, contre 550 € pour la médiane).
- d) Les charges de TFPB rapportées aux produits locatifs (4,6 %, pour une médiane de 8,7 %) sont révélatrices d'un parc plutôt récent. En effet, à fin 2011 seulement 38 % des logements sont soumis à cette taxe.



4.8.2 Etude du bilan

En k€	2007	2008	2009	2010	2011
Capitaux propres	14 728	15 161	17 046	18 809	19 204
Provisions pour risques et charges	627	517	449	1 009	1 411
<i>Dont PGE</i>	533	442	382	931	1 316
Amortissements et provisions (actifs immobilisés)	9 856	11 922	13 964	16 241	18 817
Dettes financières	62 518	63 846	63 225	72 861	78 315
Actif immobilisé brut	-81 681	-84 711	-87 849	-107 630	-111 918
Fonds de Roulement Net Global	6 048	6 735	6 835	1 290	5 829
FRNG à terminaison des opérations²					7 926
Stocks (toutes natures)	60	224	374	569	0
Autres actifs d'exploitation	1 291	1 351	2 685	2 496	1 839
Provisions d'actif circulant	-144	-167	-196	-253	-341
Dettes d'exploitation	-812	-562	-752	-1 181	-1 132
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	395	846	2 111	1 631	366
Créances diverses (+)	1	1	42	300	24
Dettes diverses (-)	-1 849	-2 361	-1 748	-7 739	-2 033
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	-1 848	-2 360	-1 706	-7 439	-2 009
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	-1 453	-1 514	405	-5 808	-1 643
Trésorerie nette	7 500	8 248	6 430	7 097	7 470

² 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

A l'exception de l'exercice 2010 (augmentation de capital), la situation nette du bilan s'est améliorée chaque année du montant du résultat comptable, positif sur toute la période (442 k€ en moyenne annuelle entre 2007 et 2011).

La situation financière, analysée à partir du FRNG, est confortable. A la fin de l'exercice 2011, celui-ci représente 5,8 mois de dépenses, contre 3,9 mois pour la médiane nationale. Les fiches de situation financière et comptable, mises à jour en temps réel, sont correctement tenues. Estimé à partir de la comptabilité de programme, le FRNG à terminaison des opérations s'améliore pour représenter près de 8 mois de dépenses.

Les projets d'investissement sont présentés de façon détaillée en CA, à la fois sous leurs aspects technique et financier. La part des fonds propres (FP) affectés ou prévus dans les opérations neuves (respectivement 4,2 % du prix de revient des opérations terminées non soldées, 9 % pour celles en cours et 12 % pour celles à venir) est en augmentation sensible.

La provision pour gros entretien (PGE) est calculée réglementairement à partir d'un programme triennal de travaux. La pratique de la société consistant à reprendre chaque année le montant doté l'année précédente est contraire aux principes régissant ce type de provision. Seuls les montants correspondant aux travaux réalisés ou abandonnés ayant justifié la provision peuvent faire l'objet d'une reprise. Le montant des travaux réalisés ces dernières années est relativement faible en proportion de la provision constituée (83,3 % en 2009, 53,5 % en 2010 et 21,3 % en 2011). Même si le montant des travaux engagés au 1^{er} octobre 2012 est en nette augmentation (près de 67 % du montant annuel provisionné), la PGE apparaît encore surestimée.

Depuis 2007, le cycle d'exploitation dégage chaque année des ressources. Les subventions à recevoir (653 k€ en 2011) constituent avec les créances locatives, stabilisées à environ 890 k€, une part importante des actifs d'exploitation. Quant aux dettes, il s'agit en grande partie de dettes envers les fournisseurs (654 k€), de dettes fiscales et sociales (724 k€) et d'intérêts courus non échus (1 131 k€). Au total, la trésorerie atteignait 7,5 M€ à la fin de l'exercice 2011, assurant la couverture de 7,5 mois de dépenses, ce qui est confortable.

4.9 ANALYSE PREVISIONNELLE

La société dispose d'une analyse prévisionnelle couvrant la période 2010-2020 et réalisée à partir des comptes arrêtés en 2010. Au moment du contrôle, le service de la comptabilité n'avait pas terminé son actualisation à partir des derniers résultats comptables connus de l'exercice 2011. Globalement cependant, les hypothèses retenues par le service sont réalistes, voire prudentes. Ainsi, en 2011 l'autofinancement net réel est supérieur de 1,7 point à celui qui était prévu par l'analyse prévisionnelle. Les hypothèses d'évolution des produits (augmentation des loyers de 1,5 % en 2012, puis 1,8 % les années suivantes) et des charges sont prudentes. Elles prennent notamment en compte des dépenses de personnel liées aux recrutements de personnel (comptabilité, maintenance) et des annuités calculées à partir d'un taux de livret A à 2,5 % en 2012 et 3,0 % par la suite. De plus, le poste « maintenance » bien qu'en augmentation sensible en 2011 semble surestimé au regard des écarts de consommation constatés (-225 k€ en 2011).

En k€	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Produits	7 137	8 350	8 581	8 984	9 660	9 771	10 112	10 482	10 868	11 268	11 633
Charges	2 058	3 007	3 176	3 384	3 555	3 710	3 855	3 992	4 204	4 368	4 593
Annuités	3 521	4 332	5 001	5 171	5 264	5 408	5 642	5 864	6 058	6 279	6 379
Autofinancement courant	1 558	1 011	404	429	841	653	615	626	606	621	661
% des loyers	23,3 %	12,9 %	4,9 %	5,0 %	9,5 %	7,1 %	6,4 %	6,4 %	5,9 %	5,5 %	5,7 %

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Au total, l'autofinancement courant cumulé entre 2011 et 2020 représenterait au minimum 6,9 % des loyers (niveau « plancher » en 2012 et 2013), ce qui reste compatible avec la structure financière.

Les modalités de financement des investissements (15 k€ de FP par logement, soit environ 12 % du prix de revient prévisionnel) pour une production annuelle de 35 logements à partir de 2013 conduisent à une contribution moyenne sur FP de 525 k€ par an. Les changements de composants sont financés entièrement sur FP (227 k€ en moyenne annuelle) et les réhabilitations thermiques (programmes « Vercors » et « Gontet ») entièrement par emprunts et subventions.

Au total, les prévisions de rentabilité (autofinancement annuel moyen de 588 k€) et les résultats, même modestes de la politique de vente aux locataires (plus-value annuelle attendue d'environ 50 k€), devraient permettre de satisfaire près de 85 % des besoins en FP nécessaires à l'activité de la société.

4.10 CONCLUSION

La société dispose d'une situation financière confortable. Même si, suite à l'achat de patrimoine à « Mésolia habitat », son niveau de rentabilité est appelé à diminuer assez fortement au cours des prochaines années, l'autofinancement prévisionnel devrait permettre de couvrir plus des quatre cinquièmes des besoins en fonds propres des dix prochaines années.

5. CALCUL DES COTISATIONS CGLLS

5.1 PERIODE A VERIFIER

Le contrôle a porté sur les déclarations de cotisations à la CGLLS relatives aux exercices 2009 à 2012 pour la cotisation principale et 2009 à 2011 pour la cotisation additionnelle.

La société a procédé aux déclarations dans les délais impartis et s'est acquittée des règlements correspondants : pour la cotisation principale, 35 984 € en 2009, 20 702 € en 2010, 16 519 € en 2011 et 29 312 € en 2012; pour la cotisation additionnelle, 47 434 € en 2009, 35 857 € en 2010 et 89 838 € en 2011.

Au titre du prélèvement sur le potentiel financier, la société n'a eu aucun règlement à effectuer (cf. § 2.2.2).

5.2 CONTENU DE LA VERIFICATION

Obs 14 : Les déclarations à la CGLLS comportent quelques erreurs conduisant à une insuffisance de versement de 9 810 €.

Cette insuffisance de versement tient à l'omission des indemnités d'occupation dans l'assiette de calcul de la cotisation principale (exercices 2011 et 2012) et à des erreurs dans les modalités de calcul du résultat locatif de la cotisation additionnelle (exercices 2009, 2010 et 2011).

5.3 CONCLUSION

La société doit se rapprocher de la CGLLS en vue d'une régularisation.

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 14

Nous procédons aux vérifications des modalités de calcul sur les quatre exercices concernés et nous rapprochons de la C.G.L.L.S pour régularisation si nécessaire.

Il est pris note de ces informations.

6. CONCLUSION GENERALE

Obs 15 : La société dispose d'une gouvernance et d'une organisation qui lui permettent de poursuivre dans de bonnes conditions sa politique d'investissement. Cependant, le mode de fonctionnement du groupe devra être revu pour que la société respecte les règles de la commande publique.

La société remplit sa mission sociale de façon satisfaisante. Toutefois, la régularisation des charges donne lieu à des trop-perçus indûment conservés qui doivent être remboursés.

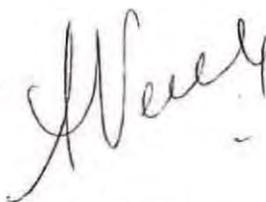
La remise à niveau des logements, parfois vétustes, achetés à « Mésolia habitat » constitue une priorité. Pour cette partie du parc, il convient en effet d'harmoniser le niveau de service avec celui offert aux autres locataires.

Sa situation financière confortable devrait lui permettre d'affecter les fonds propres nécessaires aux investissements à venir.

Les inspecteurs auditeurs

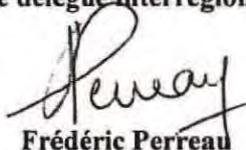


Frédérique Chabiron



Alain Verdier

Le délégué interrégional



Frédéric Perreau

Réponses de l'organisme

Nouvelles observations de la Miilos

Observation n° 15

La société n'a pas répondu à cette observation.

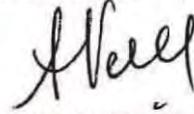
Le Président directeur général

Dominique Petrini

Les inspecteurs auditeurs

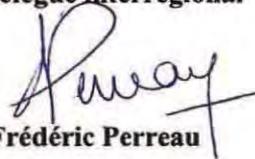


Frédérique Chabiron



Alain Verdier

Le délégué interrégional



Frédéric Perreau

