

RAPPORT DEFINITIF DE CONTRÔLE

N° 2016-033 Février 2017

**Terres de Loire Habitat,
Office public de l'Habitat de Loir-et-Cher**

Blois (41)

Rapport définitif de contrôle n°2016-033 Février 2017

Terres de Loire Habitat,

Office public de l'Habitat de Loir-et-Cher

Blois (41)

FICHE RÉCAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2016-033

Terres de Loire Habitat, OPH de Loir-et-Cher - 41

Président : Monsieur Claude DENIS

Directeur général : Monsieur Denis LEBERT

Adresse : 18, avenue de l'Europe - CS 4 314 - 41 043 BLOIS CEDEX

Au 31 décembre 2015	nombre de logements familiaux gérés :	7 881
	nombre de logements familiaux en propriété :	7 877
	nombre de places en résidences spécialisées en propriété :	0 688

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
Patrimoine				
Logements vacants (hors vacance technique) (%)	4.4	5.1	3.1	
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacance technique) (%)	2.05	3.2	1.6	
Taux de rotation (hors mises en service) (% annuel)	11.96	12	9.6	
Évolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	1.24	nc	nc	
Âge moyen du parc (en années)	37	nc	nc	
Populations logées				
(1)				
Locataires dont les ressources sont :				
< 20 % des plafonds (%)	18.07	20.5	19.3	
< 60 % des plafonds (%)	61.99	62.1	59.9	
> 100% des plafonds (%)	7.05	8.5	10.4	
Bénéficiaires d'aide au logement (%)	50.35	48.4	50.6	
Familles monoparentales (%)	15.85	19.4	20.0	
Personnes isolées (%)	42.96	39.8	37.4	(2)
Gestion locative				
Médiane des loyers mensuels (€/m ² de surface habitable)	4.99	5.1	5.6	(2)
Taux d'impayés inscrit au bilan (% des loyers et charges)	15,6	13,7	14,0	(3)
Structure financière et rentabilité				
(3)				
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	7,1	nc	nc	
Fonds de roulement net global (mois de dépenses)	4,4	3,9	3,7	
Autofinancement net / chiffre d'affaires (%)	19,6	12,0	11,8	

(1) Enquête OPS 2012

(2) RPLS au 01/01/2013

(3) Bolero 2013 : ensemble des OPH

- Points forts :**
- Office réactif qui s'est organisé pour combattre la vacance et pour développer la proximité (organigramme modifié, création d'agences et de permanences).
 - Loyers modérés notamment dans l'ancien.
 - Maîtrise d'ouvrage performante, ayant permis la réalisation de deux opérations ANRU dans de bonnes conditions.
 - Situation financière très favorable.
 - Organisation rationnelle et efficiente.
- Points faibles :**
- Impayés en hausse, à surveiller.
- Irrégularités :**
- Pour certains programmes en surface utile, demande d'un loyer accessoire de garage sans loyer plafond dans la convention APL.
 - Défaut du montant du loyer maximum sur les avis d'échéance des logements conventionnés à l'APL.
 - Pas de mise à jour du § V (Fin de location) du bail sur les motifs de délai de préavis réduit.
 - Absence du suivi triennal des éléments amiantés liste B parties communes.

Inspecteurs-auditeurs Ancols

Délégué territorial de Paris

Précédent rapport de contrôle : n° 2011-123 de janvier 2012

Contrôle effectué du 18 avril au 26 août 2016

Diffusion du rapport définitif : Février 2017



RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2016-033

Terres de Loire Habitat, OPH de Loir-et-Cher - 41

SOMMAIRE

Synthèse	5
1. Préambule.....	6
2. Présentation générale de l'organisme dans son contexte	6
2.1 Contexte socio-économique.....	6
2.2 Gouvernance et management.....	7
2.2.1 Évaluation de la gouvernance	7
2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management.....	7
2.3 Train de vie de l'organisme	9
2.4 Conclusion.....	9
3. Patrimoine	9
3.1 Caractéristiques du patrimoine.....	9
3.1.1 Description et localisation du parc.....	9
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation.....	10
3.2 Accessibilité économique du parc.....	11
3.2.1 Loyers.....	11
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité	12
3.2.3 Charges locatives.....	12
3.3 Conclusion.....	13
4. Politique sociale et gestion locative.....	13
4.1 Caractéristiques des populations logées	13
4.2 Accès au logement.....	14
4.2.1 Connaissance de la demande.....	14
4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme	14
4.2.3 Gestion des attributions	14
4.3 Qualité du service rendu aux locataires.....	16
4.4 Traitement des impayés.....	17
4.5 Conclusion.....	18

5.	Stratégie patrimoniale	19
5.1	Analyse de la politique patrimoniale	19
5.2	Évolution du patrimoine	20
5.2.1	Offre nouvelle	20
5.2.2	Réhabilitations	22
5.3	Exercice de la fonction maîtrise d’ouvrage	22
5.3.1	Engagement et suivi des opérations	22
5.3.2	Analyse d’opérations.....	22
5.4	Maintenance du parc	23
5.4.1	Entretien du patrimoine.....	23
5.4.2	Exploitation du patrimoine.....	23
5.4.3	Sécurité dans le parc.....	23
5.5	Ventes de patrimoine	24
5.5.1	Ventes à l’unité	24
5.5.2	Ventes en bloc.....	24
5.5.3	Synthèse.....	24
5.6	Autres activités	25
5.7	Conclusion.....	25
6.	Tenue de la comptabilité et analyse financière	25
6.1	Tenue de la comptabilité.....	25
6.1.1	Le service comptable	25
6.1.2	Les relations avec le comptable public.....	26
6.1.3	La régie d’avance.....	26
6.2	Analyse financière	26
6.2.1	Analyse de l’exploitation	26
6.2.2	Les produits	27
6.2.3	Les charges.....	28
6.2.4	Résultats comptables.....	29
6.2.5	Structure financière	30
6.3	Analyse prévisionnelle	31
6.4	Conclusion.....	33
7.	Annexe	34
7.1	Sigles utilisés	34

SYNTHÈSE

Terres de Loire Habitat gère un parc de près de 7.900 logements sur l'ensemble du département du Loir-et-Cher, qui constitue une zone d'habitations détendue. La gouvernance de l'office est assurée de façon satisfaisante et son organisation est rationnelle.

Dans un contexte de détente marquée du marché immobilier, l'office a obtenu des résultats encourageants en matière de lutte contre la vacance. Son action porte notamment sur une politique de loyers attractifs, car modérés et modulés en fonction du contexte, et sur le rôle commercial développé par les trois agences de proximité. Les charges locatives sont par ailleurs bien maîtrisées. Les impayés de loyers sont à un niveau acceptable mais leur évolution est en revanche à surveiller.

Terres de Loire Habitat assume pleinement son rôle social en contribuant de manière significative à l'accueil des ménages défavorisés. Sa politique d'attribution des logements est conforme à la réglementation, aucune anomalie n'a été détectée. Quelques irrégularités ponctuelles en matière de gestion locative ont été relevées, s'agissant des baux et de la conformité des loyers annexes au regard de la convention APL, que l'office s'est engagé à corriger.

La qualité du service rendu aux locataires est satisfaisante, la nouvelle organisation de proximité mise en place depuis le dernier contrôle ayant permis de l'améliorer. Des marges de progrès existent, l'organisation étant en cours d'évolution. Ainsi, l'augmentation du nombre des permanences, lieux d'échanges entre les locataires et leur gardien, devrait améliorer davantage la qualité du service rendu, notamment si elle s'accompagne d'une professionnalisation accrue du métier de gardien en direction de l'exploitation du module de gestion et de suivi des réclamations des locataires.

Le patrimoine de l'office est globalement bien entretenu. La stratégie patrimoniale est désormais orientée davantage vers le parc existant, comprenant pour partie la poursuite de programmes de rénovation urbaine (Romorantin-Lanthenay et nord de Blois), suite à la réalisation des deux projets labélisés ANRU, et des projets de développement très modestes par ailleurs. Suite au contrôle, l'office a précisé le programme d'amélioration énergétique de son patrimoine sur la période 2016-2021.

L'attention de l'office est en revanche attirée sur la mise en conformité nécessaire en matière de suivi des éléments amiantés en parties communes (DTA) et la généralisation des diagnostics amiantés en parties privatives (DAPP), qu'il s'engage à réaliser.

La situation financière de Terres de Loire Habitat est confortable, tant du point de vue de son autofinancement net que de sa trésorerie, notamment en raison d'un niveau d'endettement limité, d'une gestion efficiente, et ce, tout en maintenant une politique vertueuse de modération des loyers. L'organisme dispose donc de possibilités d'investissement accrues qu'il lui appartient de mobiliser pour réaliser son programme patrimonial.

Le directeur général


Pascal MARTIN-GOUSSET

1. PRÉAMBULE

L'Ancols exerce le contrôle de l'organisme Terres de Loire Habitat en application de l'article L. 342-2 du code de la construction et de l'habitation: « l'agence a pour missions : 1° de contrôler de manière individuelle et thématique : le respect, par les organismes (...) des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables ; l'emploi conforme à leur objet des subventions, prêts ou avantages consentis par l'État ou par ses établissements publics et par les collectivités territoriales ou leurs établissements publics ; 2° d'évaluer (...) l'efficacité avec laquelle les organismes s'acquittent de la mission d'intérêt général qui leur est confiée au titre de l'article L. 411-2 (...), la gouvernance, l'efficacité de la gestion, l'organisation territoriale et l'ensemble de l'activité consacrée à la mission de construction et de gestion du logement social (...). »

Le précédent contrôle, réalisé sur la période 2006-2010 par la Miiilos (n° 2011-123), indiquait une politique patrimoniale contribuant activement au logement des populations sociales et défavorisées, notamment du fait de loyers très en dessous des plafonds réglementaires. Il mentionnait également une situation financière saine et des coûts de gestion maîtrisés. La lutte contre la vacance, dans un contexte de marché détendu, était en revanche sujet à critique ainsi que l'absence d'un dispositif d'astreinte.

2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ORGANISME DANS SON CONTEXTE

2.1 CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE

L'office public « Terres de Loire Habitat » est rattaché au département du Loir-et-Cher. Ce dernier est classé en zone d'habitations détendue. L'armature urbaine du Loir-et-Cher repose principalement sur trois villes moyennes : Blois (45 903 habitants en 2015), Vendôme (17 024 habitants) et Romorantin-Lanthenay (16 746 habitants). Ces dernières présentent un taux de logements sociaux conforme à la loi SRU. En termes de population et de développement économique, ces villes et leurs territoires présentent une attractivité différente que calque la cartographie du patrimoine de l'office.

Si Blois et Vendôme voient leur population se stabiliser, il en est différemment pour Romorantin-Lanthenay qui accuse un déclin démographique avec un repli de 4,7 % entre 2007 et 2015. Vendôme et Romorantin-Lanthenay se distinguent également de Blois par une population plus vieillissante.

La situation économique est aussi contrastée sur les territoires des trois villes. L'évolution de l'emploi est contenue sur celui de Blois, en raison notamment de son appartenance à l'agglomération Agglopolys qui constitue un pôle économique attractif et diversifié. La situation est plus fragile sur les territoires de Vendôme et de Romorantin-Lanthenay depuis le recul du secteur de l'industrie automobile. Au cours des douze années écoulées, cette dernière a supprimé 57 % de ses effectifs dans le département, essentiellement du fait de la fermeture d'unités de production à Vendôme et à Romorantin-Lanthenay.

Terres de Loire Habitat est le seul opérateur public du département. Il est également le plus important des trois bailleurs sociaux qui y exercent. Avec environ 7 900 logements, il détient, en effet, près de 40 % des logements sociaux du département, devant la SA Loir-et-Cher Logement (33 % du parc) et Immobilière Centre-Loire (27 % du parc).

Fin 2015, Terres de Loire Habitat était présent sur 77 communes du département. Environ 55 % des logements de l'office sont concentrés dans ses trois villes principales (31,68 % à Blois, 12,45 % à Vendôme

et 11,79 % à Romorantin-Lanthenay). Le logement social de l'agglomération de Blois est contrôlé à hauteur de 29 % par Terres de Loire Habitat ; il représente environ 37,5 % du parc de l'office.

L'organisme propose une offre diversifiée de logements sociaux : logements familiaux, logements spécifiques dédiés aux étudiants et/ou jeunes actifs, aux personnes handicapées ou aux personnes nécessitant un accompagnement.

Terres de Loire Habitat est engagé dans deux projets de renouvellement urbain retenus par l'ANRU, à Blois (secteurs Croix-Chevalier, Kennedy-Mirabeau et Coty) et à Romorantin-Lanthenay (quartier Saint-Marc). Il devrait également relever d'un projet ANRU II pour le secteur des Favignolles (476 logements) situé à Romorantin-Lanthenay et pour les quartiers nord de Blois.

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

Le conseil d'administration (CA) compte 23 membres. Durant la période contrôlée, la fonction de président a été exercée par Monsieur Claude Denis, vice-président du conseil départemental.

Le conseil d'administration se réunit en moyenne quatre fois par an. Les PV de CA sont détaillés. Le précédent rapport Miilos a été présenté en séance du 3 avril 2012.

Conformément à l'article R. 421-16-2° du CCH, le conseil d'administration s'est doté d'un règlement intérieur.

Le conseil a mis en place les commissions statutaires que sont la commission d'attribution, le conseil de concertation locative, et la commission d'appel d'offres. Le conseil d'administration a également créé une commission de travaux et une commission de pilotage et de supervision du contrôle interne.

Un bureau a été nommé. Il comprend, outre le président du conseil d'administration, président de droit, six membres issus du CA, dont un représentant des locataires. Conformément à l'article R. 421-16 du CCH, le CA lui a délégué le pouvoir :

- de décider des programmes de réservation foncière, d'aménagement, de construction et de réhabilitation ;
- d'autoriser les emprunts et de décider des orientations générales en matière de placement de fonds appartenant à l'office, des opérations utiles à la gestion de la dette et des opérations de gestion de trésorerie ;
- d'autoriser les souscriptions, acquisitions ou cessions de parts sociales ou d'actions en application des articles L. 421-2 et R. 421-3 ;
- d'autoriser les transactions ;
- d'autoriser, selon le cas, le président ou le directeur général à ester en justice, en application des articles R. 421-7 ou R. 421-8 ;

Le bureau rend régulièrement compte au CA de ses décisions.

Globalement, les organes de gouvernance de l'office fonctionnent de façon satisfaisante.

2.2.2 Évaluation de l'organisation et du management

Entre 2011 et 2015, deux directeurs généraux (DG) se sont succédé : Messieurs Jacques Borbon et Denis Lebert.

Le premier a exercé ses fonctions dans le cadre d'un contrat de travail de 2009 qui a fait l'objet d'un avenant présenté en CA du 3 avril 2012 pour une mise en conformité avec les observations du précédent rapport Miilos.

Ancien directeur général adjoint, l'actuel directeur général des Terres de Loire Habitat est en fonction depuis le 1^{er} octobre 2015, suite au départ à la retraite de son prédécesseur. Son contrat de travail a été approuvé par le CA du 17 septembre 2015.

La rémunération annuelle forfaitaire du DG s'inscrit dans la formule actualisée du tableau de l'article R. 421-20 du CCH pour un nombre de logements locatifs gérés par l'office compris entre 5 000 et 10 000 exclus. Le DG ne perçoit aucune part variable. Il dispose d'une voiture de fonction.

L'office employait 152 agents au 31 décembre 2015, dont 68 personnes travaillant au siège, 15 ouvriers dans la régie et 69 dans les services de proximité répartis au sein de trois agences territoriales.

Les effectifs ont diminué de 2013 à 2015, témoignant d'une recherche d'efficience de l'organisation :

	2011	2012	2013	2014	2015
Effectif total REEL	158	159	159	155	152
dont Filière administrative	76	73	74	75	72
dont Filière technique	25	29	28	26	25
Filière services (gardiens et ouvriers de régie)	57	57	57	54	55

En 2016, l'office a créé trois postes dans le cadre des contrats de ville et des conventions de la gestion urbaine de proximité (un médiateur social rattaché à la direction des relations sociales, un gardien à Vendôme et un gardien à Romorantin-Lanthenay), portant ainsi de nouveau l'effectif total à 155.

L'organisation de l'office a été modifiée en mars 2016, avec notamment la suppression du poste de directeur général adjoint et le passage de cinq à sept directions. Outre la direction générale, à laquelle sont rattachés un service communication et un service développement chargé de la phase administrative des constructions neuves, l'office comprend :

- une direction de la maîtrise d'ouvrage chargée des travaux, sous l'autorité de laquelle est placée la régie ;
- une direction de l'organisation et des systèmes d'information ;
- une direction des relations sociales dont dépend le service contentieux ;
- une direction administrative et financière regroupant le service fonctionnement et le service investissement ;
- une direction des ressources comprenant le service ressources humaines et moyens généraux, le service juridique et le service des marchés publics. Le service des marchés de l'OPH Terres de Loire Habitat compte deux agents. L'OPH a choisi d'appliquer le Code des Marchés Publics pour la passation de ses marchés ;
- une direction de la clientèle et de la proximité. Outre le service gestion locative, la direction inclut le service de proximité à laquelle sont rattachées une conseillère sociale et les trois agences de Blois, de Vendôme et de Romorantin-Lanthenay.

Le parc automobile de Terres de Loire Habitat compte 58 véhicules détenus en propre dont quatre de fonction et le solde de service. Sur ce total, 16 véhicules sont utilisés par le personnel de la régie de travaux et 15 par celui des agences. Cela est cohérent au regard de la dissémination géographique du parc.

Les conditions d'utilisation des véhicules de service de l'organisme sont précisées dans une note de service entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2013. Cette dernière n'ayant pas trait aux véhicules de fonction, il serait de

bonne gestion de la refondre pour les y insérer tout en distinguant l'utilisation des deux types de véhicules. Tous les véhicules du parc automobile sont utilisés dans les règles.

À compter du 1^{er} semestre 2017, la gestion du parc automobile sera centralisée au sein de la Direction de la Maîtrise d'ouvrage afin de rationaliser l'organisation. L'organisme envisage dans la seconde moitié de l'année 2017 la possibilité de confier la gestion de sa flotte automobile à l'UGAP afin d'externaliser cette activité chronophage.

2.3 TRAIN DE VIE DE L'ORGANISME

L'organisme est attaché à une forme de sobriété en matière de train de vie. Il ressort en effet des investigations menées qu'aucune dépense somptuaire n'a été mise au jour. Une note de service datée du 5 janvier 2016 et signée du directeur général a fixé à 18,30 euros le montant des frais de restauration de tous les salariés en mission. Ce dernier est revalorisé chaque année pour tenir compte de l'augmentation du coût de la vie. Pour mémoire, il était de 18,10 euros en 2015 et de 17,90 euros en 2014.

Concernant les indemnités de nuitées, une distinction est opérée entre les frais remboursables en région parisienne (130 euros y compris le petit-déjeuner) et ceux occasionnés dans le reste du territoire (85 euros y compris le petit-déjeuner). Ce barème est issu de l'avenant n° 7 à l'accord collectif d'entreprise de Terres de Loire Habitat.

S'agissant des remboursements de frais induits par l'utilisation de son véhicule personnel, une note en ce sens a été signée le 18 mars 2015. Les montants mentionnés correspondent à ceux précisés par l'administration fiscale et publiés au Journal Officiel du 28 février 2015. Aucun changement n'ayant été décidé pour 2016, le barème est resté identique.

2.4 CONCLUSION

Terres de Loire Habitat apparaît bien gouverné, ses instances y exercent leur rôle de définition de la politique et de suivi de sa mise en œuvre. L'office a procédé à des ajustements au niveau de son organisation de manière à la rendre plus efficiente.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTÉRISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

Au 31 décembre 2015, le patrimoine social comprend :

- 7 856 logements familiaux, dont 69,45 % en collectif, auxquels s'ajoutent 21 logements loués à des associations. Le financement des logements est à 98 % de type PLUS. Le solde correspond au type PLAI. L'office ne produit pas de lots en financement PLS qu'il considère trop chers pour ses candidats au logement.
- 688 équivalents logements répartis dans 18 foyers (en 2013, l'office a cédé le foyer de Dhuizon, soit 23 équivalents logements) :
 - o 5 foyers pour personnes handicapées ;
 - o 5 foyers logements pour personnes âgées ;
 - o 3 maisons relais ;
 - o 3 foyers jeunes travailleurs ;

- o 2 résidences pour jeunes ou étudiants, dont le Centre Départemental de l'Enfance et de la Famille (ex-gendarmerie de Vineuil).
- 2 gendarmeries, à Contres et à Selles-sur-Cher. En 2013, l'OPH a résilié par anticipation le bail de 4 logements avec la gendarmerie de Saint-Aignan ;
- 33 locaux commerciaux et 17 locaux collectifs résidentiels ;
- 3 070 places de garage ou de parking.

Par ailleurs, dans le cadre d'une convention de 50 ans, l'organisme gère 4 logements pour le compte de la commune de Savigny-sur-Braye. En contrepartie, selon l'article 12 de la convention du 31 juillet 1995, l'office reverse une redevance annuelle à la commune. En 2015, les loyers perçus ont été de 11 841 € et la redevance reversée de 6 070 €.

	Logements familiaux	Places en foyers		Total
		Unités autonomes*	Places et chambres**	
Nombre de logements en propriété gérés par l'organisme	7 877	522	166	8 565
Nombre de logements en propriété non gérés par l'organisme	0	0	0	0
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	4	0	0	4
Total	7 881	522	166	8 569

* équivalence égale à un pour un ; ** équivalence égale à un pour trois.

Au 1^{er} janvier 2016, l'âge moyen du patrimoine était de 37 ans. Sa typologie présente majoritairement des T3 et des T4 :

	T1	T1bis	T2	T3	T4	T5	>=T6	Total
en %	0,05	3,40	13,20	35,50	39,77	7,84	0,24	100,00

Les logements de l'OPH étaient localisés en Zone Urbaine Sensible (ZUS) à hauteur de 48,5 %.

À compter du 1^{er} janvier 2015, les quartiers ZUS de Blois (Coty, Kennedy et Croix Chevalier) et de Vendôme (Rottes) ont eu leur spécificité confirmée et ont été classés comme « Quartier Prioritaire de la Ville » (QPV).

À Romorantin-Lanthenay, le quartier Saint Marc (45 logements), qui était qualifié en ZUS, n'a pas été classé QPV eu égard aux progrès obtenus dans le cadre de la convention ANRU. En revanche, le quartier des Favignolles (476 logements), qui n'était pas en ZUS mais concentre un grand nombre de difficultés, a été reconnu comme QPV.

Les quartiers Nord de Blois et ceux des Favignolles ont également été reconnus comme quartiers d'intérêt régional par l'ANRU et pourront ainsi bénéficier de financements particuliers au titre de l'ANRU II.

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Le taux de vacance marque une diminution pendant la période contrôlée, notamment du fait des opérations de renouvellement urbain et du dynamisme commercial des agences créées par l'office.

En 2015, le taux de vacance réelle, hors vacance technique, était de 3,56 % sur la totalité du parc (contre 4,40 % en 2014 et 4,90 % en 2013), avec des disparités au niveau des territoires des trois villes moyennes : 2,29 % sur Blois (contre 2,47 % en 2014 et 2,33 % en 2013) ; 5,66 % sur Romorantin-Lanthenay (contre 6,70 % en 2014 et 10,35 % en 2013) ; 3,35 % sur Vendôme (contre 3,42 % en 2014 et 4,08 % en 2013). La même année, le taux de vacance réelle, hors vacance technique, sur le périmètre de chaque agence a été le suivant : 2,32 % pour l'agence Val de Loire (intégrant le territoire de Blois), 4,59 % pour l'agence Sologne Val de Cher (intégrant le territoire de Romorantin-Lanthenay) et 4,43 % pour l'agence Perche Vendômois (intégrant le territoire de Vendôme).

Quelques localités souffrent de difficultés structurelles révélées par un taux particulièrement élevé :

- Sur le territoire de Romorantin-Lanthenay, Favignolles sud accuse un taux de 21,74 %. Celui-ci concerne un immeuble de 39 logements que l'office envisage de démolir.
- Hors les territoires des trois villes moyennes, les taux de vacance à plus de trois mois sont importants pour les communes suivantes :
 - Droué (18,37 %) : la vacance concerne dix pavillons en toiture fibrociment et le collectif du 9 rue de Bel-Air qui pose un problème de structure. Une réflexion est engagée sur la possibilité de procéder à leur démolition ;
 - Mondoubleau (16,89 %) : La vacance porte sur le patrimoine collectif. Elle tient au déclin économique de ce secteur et à des problèmes de communautarisme et de drogue. L'office a engagé des actions commerciales, notamment en direction d'entreprises de Châteaudun distant de 15 km qui n'ont pas permis de résorber la vacance ;
 - Salbris (22,86 %) : La vacance porte sur les 20 logements de l'adresse 7 à 10 rue Raymond Bordes. L'immeuble datant des années soixante pose des difficultés techniques qui nécessiteraient un coût d'entretien excessif. L'office a obtenu l'accord de la commune et de la préfecture pour sa démolition. Sachant qu'il reste une locataire à reloger, la démolition devrait intervenir courant 2017 ;
 - Prunay (16,67 %), d'Authon (11,11 %), Seigy (20 %) et Souday (22,22 %) : L'importance en pourcentage est toute relative puisqu'elle renvoie, dans chacune de ces communes, à un ou deux logements.

Il existe également une vacance structurelle pour certains garages et emplacements de stationnement non attenants aux logements. Sur 12 mois, elle est globalement de 23 %. Elle atteint un taux élevé dans certains secteurs, par exemple : 70 % pour le programme 0467 à Blois, 58 % pour le programme 0183 à Vineuil et 50 % pour le programme 0312 à Vendôme, et s'explique par la présence de stationnements publics gratuits à proximité.

Le taux de rotation de 2015 est en augmentation par rapport à celui de 2014, tout en restant stable sur la durée. Il était de 12,28 % en 2015, contre 11,96 % en 2014 et 12,86 % en 2013.

3.2 ACCESSIBILITÉ ÉCONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Le conseil d'administration délibère chaque année sur les hausses de loyers pratiquées pour l'ensemble des logements. L'office a adopté une politique modérée d'augmentation des loyers afin de rester compétitif. Sur la période contrôlée, les augmentations des loyers sont conformes aux obligations législatives :

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Obligations légales plafond	1,10 %	1,90 %	2,15 %	0,90 %	0,47 %	0,02 %
OPH Terres de Loire Habitat	0,57 %	1,73 %	1,94 %	0,88 %	0,47 %	0 %

Terres de Loire Habitat n'applique pas de hausse de loyer à la relocation. Pour mettre fin à une vacance, il peut être amené à adopter une réduction de loyer. L'exemple de Montrichard constitue une bonne illustration du pragmatisme dont l'office fait preuve pour réduire rapidement sa vacance. La vacance de 20 % sur le patrimoine de Montrichard, due notamment aux charges importantes de chauffage, l'a en effet conduit, en plus d'entreprendre des travaux pour y substituer un mode de chauffage plus performant et plus économique, à opérer une baisse de 10 % des loyers afin de rendre le parc plus attractif. Cette politique de réduction ciblée des loyers a porté ses fruits puisque la vacance a disparu sur ce programme.

Globalement, l'office dispose d'une marge d'environ 15 % par rapport aux loyers plafonds, qu'il lui est difficile d'exploiter en raison de la fragilité financière de ses locataires. Pour les programmes neufs, le loyer acquitté est égal au loyer plafond de la convention APL.

Le loyer mensuel moyen à la surface habitable était, en 2014, de 4,45 €/ m², soit en dessous du niveau moyen de 5,1 €/m² constaté, la même année, en région Centre-Val de Loire par l'enquête RPLS.

Le conseil d'administration délibère sur les loyers relatifs aux constructions neuves et notamment sur les loyers dits accessoires des jardins et garages.

Pour certains programmes, l'OPH a quittancé un loyer accessoire des garages alors que leur convention APL ne le permet pas. Il résulte des dispositions de l'article 15 du décret n° 96-656 du 22 juillet 1996 que, pour les logements relevant d'une convention APL exprimant des surfaces utiles, aucun loyer accessoire ne peut être réclamé pour un garage si son loyer maximal n'y est pas inscrit. Cette situation expose l'organisme à un contentieux de la part du locataire.

L'organisme précise qu'il recense les conventions APL relevant de cette situation, qui font effectivement référence à des loyers accessoires « garages », mais sans indication sur le montant maximum. Il va solliciter un avenant auprès des services de l'État pour l'ensemble de ces conventions.

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

L'office procède à l'enquête annuelle du supplément de loyer de solidarité (SLS). Il applique le montant maximal et les frais de dossier prévus par les textes pour défaut de réponse à l'enquête SLS.

En 2015, 126 ménages étaient soumis au SLS calculé et 28 ménages relevaient du SLS forfaitaire pour non-réponse contre 91 ménages soumis au SLS calculé et 25 ménages relevant du SLS forfaitaire en 2014, et 95 ménages soumis au SLS calculé et 31 ménages relevant du SLS forfaitaire en 2013.

S'agissant du calcul du SLS, Terres de Loire Habitat applique le coefficient de dépassement prévu au barème national pour les revenus dépassant 20 % des plafonds de ressources.

3.2.3 Charges locatives

Le contrôle a porté sur les charges de l'année 2014 de 441 programmes gérés en direct puisqu'il n'existe pas de copropriété. Un guide des procédures est utilisé.

Le traitement des charges locatives est concomitamment réalisé par les services travaux et contrats, comptabilité et gestion locative. L'organisme estime à trois équivalents temps-plein la charge de travail y afférent. L'activité est scindée par secteurs géographiques.

L'organisme se caractérise par un nombre très important de programmes de petite taille dont la surface habitable est inférieure à 1 000 m². Il en existe en effet 282, soit 63,95 % du total, ce qui induit une surface habitable moyenne très faible, de 1 241 m² par programme. En outre, 246 programmes regroupent au plus 10 lots, soit 55,78 % du total. Le parc est donc très disséminé.

Les charges sont globalement sur-provisionnées de 2,56 %, ce qui constitue un excellent taux qui ne pénalise pas les locataires.

Trente-et-un programmes subissent un sous ou un surprovisionnement supérieur à 20 %. Sur ces 31 programmes, 27 d'entre eux sont, ou bien de petite taille, ou bien ont été construits moins de 3 ans auparavant, c'est-à-dire la durée minimale pour que l'organisme dispose d'un recul suffisant pour bien calibrer les provisions aux charges réelles.

S'agissant des quatre programmes qui sortent de l'épure :

- le bâtiment A de la citée R. Bordes située à Salbris (- 78,75 %),
- les bâtiments A et B de la rue Racine situés à Saint-Aignan sur Cher (+ 20,22 %),
- le programme situé rue Courcimault-Merillon à Droué (- 44,36 %),

- les pavillons situés rue des écoles et du 8 mai à La Ville aux clercs (- 21,56 %),

Les justifications sont les suivantes :

- le bâtiment A de la cité R. Bordes située à Salbris : bâtiment voué à la démolition avec 19 logements sur 20 vacants.
- les bâtiments A et B de la rue Racine situés à Saint-Aignan sur Cher : le surprovisionnement s'explique par une panne exceptionnelle des VMC de ce patrimoine qui a fait baisser substantiellement la dépense d'électricité 76 %. Le coût réel de la dépense en électricité a par conséquent été inférieur au montant provisionné.
- le programme situé rue Courcimault-Merillon à Droué : la taxe d'enlèvement des ordures ménagères était directement facturée aux locataires jusqu'en 2013 et l'a été aux propriétaires à partir de 2014. Les rôles étant parvenus à l'organisme à l'automne, celui-ci n'a modifié le montant des provisions pour charges qu'à ce moment-là.
- les pavillons situés rue des écoles et du 8 mai à La Ville aux clercs : pourcentage de vacance élevé.

Les charges de l'année N-1 sont régularisées sur les avis d'échéance du mois de septembre de l'année N, sauf pour celles de chauffage qui le sont six mois plus tard, soit en mars de l'année N+1 dans l'attente des données relatives aux chaudières individuelles fournies par un prestataire. L'organisme est invité à demander à son prestataire d'accélérer les délais en la matière.

Les charges annuelles s'élèvent en moyenne à 12,25 €/m². Aucun programme ne supporte de charges supérieures à 27,00 €/m² sachant que l'USH, dans son observatoire des charges 2013, évalue à 25,30 €/m² le montant des charges récupérables pour les résidences collectives à facturation collective. Les charges locatives de Terres de Loire Habitat sont donc contenues à un niveau globalement modéré.

S'agissant des coûts par type de charges, les seuls écarts ponctuels ont été justifiés par les particularités des programmes concernés.

La gestion des charges est donc satisfaisante.

Enfin, Terre de Loire Habitat a le projet de créer à moyen terme un observatoire interne de ses charges locatives. Pour ce faire, il va faire l'acquisition d'un progiciel adéquat.

3.3 CONCLUSION

La politique des loyers et le niveau de charges locatives permettent de maintenir l'accessibilité du parc aux ménages à faibles revenus. L'évolution annuelle des loyers est conforme aux obligations gouvernementales.

Bien que le contexte soit défavorable, l'office obtient des résultats en matière de lutte contre la vacance par son action volontariste.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTÉRISTIQUES DES POPULATIONS LOGÉES

L'office répond aux enquêtes OPS. Celle de 2012, comparée aux chiffres du département, donne les résultats suivants :

En %	Personnes isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles monoparentales	Revenu < 20 %*	Revenu < 60 %*	Revenu > 100 %*	Bénéficiaires d'APL+AL
Enquête OPH 2012	42,96	7,39	15,85	18,07	61,99	7,05	50,35
Département	40,40	9,40	16,40	18,50	61,50	7,80	52,60

Les comparaisons font apparaître que l'organisme assume pleinement son rôle social.

S'agissant de 2014, les chiffres ne sont pas encore connus pour le département. L'enquête de 2014 a montré les résultats suivants, confirmant une paupérisation des locataires du parc :

En %	Personnes isolées	Ménages 3 enfants et +	Familles monoparentales	Revenu < 20%*	Revenu < 60%*	Revenu > 100 %*	Bénéficiaires d'APL+AL
Enquête OPH 2014	42,54	7,15	13,08	20,40	64,64	6,46	47,77
Département	nc	nc	nc	nc	nc	nc	nc

* revenus des locataires en comparaison du plafond de ressources pour l'accès au logement social.

4.2 ACCÈS AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

L'OPH est service enregistreur du numéro unique. En 2015, il a enregistré 3 299 demandes de logement contre 3 379 en 2014 et 3 362 en 2013. Ces chiffres constatent la poursuite de la détente du marché locatif.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

Le dernier bilan de l'accord collectif porte sur la période 2010-2012. Il révèle une réalisation globale à hauteur de 108,24 % des objectifs, soit 184 relogements pour un objectif de 170. Ce résultat connaît toutefois des disparités en fonction des arrondissements : 65 relogements pour un objectif de 107 sur l'arrondissement de Blois, 86 relogements pour un objectif de 44 sur l'arrondissement de Romorantin-Lanthenay et 33 relogements pour un objectif de 19 sur l'arrondissement de Vendôme.

S'agissant des DALO, sur la période 2011-2014, la CAL a étudié en moyenne cinq dossiers par an. En 2015, 15 dossiers lui ont été soumis. La CAL a refusé un bail direct pour cinq dossiers au total, un pour une insuffisance de ressources financières, les quatre autres pour lui préférer une location sous bail glissant.

4.2.3 Gestion des attributions

4.2.3.1 Analyse de la gestion des attributions

Les logements libérés par les locataires sont identifiés. Jusqu'au 31 décembre 2015, c'est le siège qui informait le préfet des congés relatifs aux logements de son contingent. À compter de 2016, cette tâche incombe aux agences.

L'organisme dispose d'une commission d'attribution des logements (CAL). La composition de celle-ci n'est pas strictement conforme aux règles prévues par le CCH. Le règlement intérieur fait mention de la présence du représentant « *des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique* », prévu avec voix consultative aux articles L. 365-3 et R. 441-9 4° du CCH. L'organisme n'a pas justifié de la présence de ce dernier dans les CAL mais a toutefois démontré l'accomplissement de démarches auprès des services de la préfecture visant à assurer celle-ci. Ces dernières étant déjà anciennes, il conviendrait de solliciter à nouveau les services de l'État pour connaître les organismes susceptibles d'assurer cette présence dans les CAL.

La politique d'attribution de l'office a été validée en CA du 10 décembre 2003. L'OPH indique être dans l'attente des orientations données par les plans partenariaux de gestion de la demande, en cours d'élaboration, pour procéder à la mise à jour de son règlement de CAL.

La CAL s'est réunie à 26 reprises en 2015 contre 25 en 2014. Le 15 décembre 2015, le conseil d'administration a modifié son règlement intérieur du 29 juin 2010, afin de le mettre à jour des évolutions réglementaires. Un bilan des attributions est présenté chaque année au CA.

Au cours de l'année 2015, 1 505 dossiers ont été étudiés pour 1 048 attributions, contre 1 455 dossiers étudiés en 2014 pour 1 104 attributions, et 1 323 dossiers étudiés en 2013 pour 1 005 attributions.

L'examen des dossiers soumis aux CAL des 30 mars 2015, 3 août 2015 et 26 octobre 2015 a permis de s'assurer que les fiches présentées en CAL comportaient toutes les informations nécessaires à la prise de décision par ses membres et que ces informations correspondaient effectivement aux documents fournis par les demandeurs et aux spécifications du logement concerné. Le contrôle a également constaté le respect des plafonds de ressources. La présence de l'équipe de contrôle à la CAL du 27 juin 2016 a confirmé ces points.

La CAL du 27 juin portait sur 50 dossiers de candidatures pour 44 logements. Dix de ces logements relevaient du contingent préfectoral et quatre avaient leur candidat désigné dans le cadre d'une procédure dérogatoire pour urgence liée aux inondations.

Dans sa liste de pièces à joindre à l'appui de la demande de logement, l'organisme a inscrit « *attestation à jour (loyer et charges) établie par le propriétaire* ». Or, cette exigence ne peut revêtir un caractère systématique et apparaît irrégulière. En effet, l'annexe de l'arrêté du 24 juillet 2013 relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social, pour limiter la dépendance au bailleur, ne mentionne cette attestation qu'en substitution de la quittance : « *bail et quittance ou, à défaut de la quittance, attestation du bailleur indiquant que le locataire est à jour de ses loyers et charges ou tout moyen de preuve des paiements effectués* ».

L'office convient que la terminologie consacrée à la demande de logement est bien « quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour ». Il indique qu'un rappel sera effectué auprès de l'ensemble des chargés de clientèle afin d'appliquer la réglementation.

Le processus de location présente deux manquements à la réglementation.

- Le bail (§ V Fin de location) ne tient pas compte des dernières évolutions notamment relatives aux motifs de délai de préavis réduit, issues de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové et de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques (raison de santé justifiant un changement de domicile désormais sans limite d'âge, élargissement aux bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé (AAH), solidarité de paiement du loyer et fin de la colocation). L'office prend l'engagement de remettre à niveau le contrat de location en 2017 pour répondre aux nouvelles dispositions législatives ;
- Contrairement à la réglementation en vigueur, l'organisme ne mentionne pas le montant du loyer maximum sur les avis d'échéance des logements conventionnés à l'APL. Cette obligation résulte du décret n° 2007-316 du 8 mars 2007 codifié à l'article R. 445-13 du CCH. Ce manquement figurait en observation 4 du précédent rapport Miilos. L'organisme s'engage à y remédier à compter des avis d'échéance de mars 2017.

4.2.3.2 Gestion des contingents

Les logements aux différents réservataires sont répartis de la manière suivante :

	Préfet	Mairies	Conseil Départemental	Conseil Régional	CIL	Employeur	Office	Autres	Total
Nombre de logements	955	38	0	0	167	14	6 667	0	7 841
% du total des logements	12,18	0,48	0,00	0,00	2,13	0,18	85,03	0,00	100,00

Un règlement départemental d'attribution sur les droits de réservation du préfet, du 15 septembre 1993, explique le faible taux de la réserve préfectorale. Selon ses termes, le contingent de logements réservés au préfet pour les programmes neufs, acquis, améliorés ou réhabilités par convention postérieure au 1^{er} janvier 1993 ou par avenant intervenu après cette date est fixé à 25 % de chaque programme pour les personnes prioritaires et à 5 % de chaque programme pour les fonctionnaires.

Pour les logements construits, acquis, améliorés ou réhabilités par une convention antérieure au 1^{er} janvier 1993, le contingent préfectoral est fixé à 10 % du programme.

Le patrimoine antérieur à 1993 constitue environ 77 % du patrimoine de l'office au 1^{er} décembre 2015.

Les échanges avec le représentant du préfet à la CAL ont confirmé l'information régulière des congés sur le contingent préfectoral, la prise en compte des propositions de l'État ainsi que le retour d'informations sur les résultats de la CAL.

4.3 QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La proximité est assurée par trois agences (l'agence Perche Vendômois, dont dépend le territoire de Vendôme, qui gère 28 % du parc ; l'agence Val de Loire, dont dépend le territoire de Blois, qui gère 44 % du parc ; et l'agence Sologne Val de Cher, dont dépend le territoire de Romorantin-Lanthenay, qui gère 28 % du parc) et par neuf permanences (trois à Blois, une à Vendôme, une à Romorantin-Lanthenay, une à Montrichard, une à Contres, une à Saint Aignan-sur-Cher et une à Vineuil) qui, en l'absence de loges, permettent aux locataires de rencontrer leur gardien.

Chaque agence, placée sous l'autorité d'un responsable d'agence, intègre deux ou trois salariés chargés de la clientèle et deux salariés chargés de la gestion administrative. Les agences sont découpées en deux secteurs. Chacun des secteurs est doté :

- d'un chef de secteur, à qui il revient notamment de dresser les états des lieux de sortie, d'effectuer les rappels au règlement lorsqu'il identifie des problèmes de trouble de jouissance, d'animer et d'encadrer l'équipe des gardiens, de relayer si besoin au siège ;
- d'un assistant technique, qui évalue le niveau de remise en état des logements et les interventions en cours de bail liées aux réclamations techniques formulées par les locataires.

Par ailleurs, à la direction du service des relations sociales, il a été relevé la présence d'un chargé de mission protection du patrimoine chargé, notamment, des tags, graffitis, dépôts de plaintes et de la vidéo-protection.

Les réclamations locatives sont transmises par plusieurs canaux : courrier, guichet, téléphone, mél, constat direct ou indirect du gardien. Elles sont centralisées vers les agences. Les permanences sont informatisées mais le module actuel ne permet, pour le moment, que de recevoir les états des lieux entrants, l'agenda du gardien et la messagerie. L'office prévoit, d'ici 2017, d'ouvrir le module utilisé dans les permanences aux réclamations, de manière à permettre leur suivi en direct par les gardiens et à élargir l'offre de proximité.

80 % des réclamations sont traitées dans le délai d'un mois. Si un problème apparaît avec une entreprise, le relais est passé au service travaux et contrats. Pour améliorer encore le service au locataire, l'office envisage de réclamer plus souvent aux entreprises défailtantes les pénalités prévues dans les contrats.

Depuis 2015, tenant compte des recommandations du précédent rapport Miilos, une plate-forme téléphonique prend désormais le relais pour traiter les appels en dehors des horaires de fonctionnement, notamment durant le week-end. Dans les situations d'urgence, la plateforme sollicite l'intervention des entreprises. Dans les cas graves, elle mobilise le cadre d'astreinte mis en place par l'office.

L'office procède à une enquête de satisfaction triennale. La dernière, au titre de 2013, effectuée auprès de 852 locataires dans le cadre de la démarche collective portée par l'USH de la région Centre-Val de Loire, a conclu à la note globale satisfaisante de 7,8/10, contre 7,7/10 en 2010. Les points faibles relevés par l'enquête concernent : la manière dont les demandes d'intervention technique ont été écoutées et suivies (6,9/10 en 2013 contre 7,3/10 en 2010), la propreté du local à poubelles (7,6/10 en 2013 contre 8,0/10 en 2010) et le fonctionnement de l'ascenseur (6,5/10 en 2013 contre 6,8/10 en 2010). Les résultats de l'enquête ont été présentés au conseil d'administration du 24 juin 2014.

La visite de patrimoine a révélé un patrimoine de qualité et bien entretenu.

Le 26 janvier 2015, l'organisme s'est doté d'un nouveau plan de concertation locative de trois ans, qui fait suite à celui du 4 octobre 2001 et prévoit une nouvelle composition du conseil de concertation locative.

Ce dernier se réunit une fois par an, notamment pour évoquer le programme des travaux de l'année suivante. La liste des travaux prévus chaque année n'inclut pas de priorité pour leur réalisation.

Le suivi du programme de travaux porté à la connaissance du conseil de concertation locative mériterait d'être amélioré. Chaque année, le programme de travaux validé l'année précédente est réalisé à hauteur de 65 à 70 %. Le procès-verbal du conseil de concertation locative ne fait pas mention, l'année suivante, d'une comparaison entre les travaux prévus et ceux réalisés. De même, il n'expose pas les raisons qui ont pu différer ou annuler certains d'entre eux. La partie du programme qui n'a pas fait l'objet des travaux prévus est reconduite l'année suivante, mais, sauf à effectuer un pointage méticuleux, il n'est pas aisé pour le conseil de concertation locative de suivre l'exécution du programme de l'année passée et de repérer les travaux reconduits plusieurs années de suite ou abandonnés. L'équipe de contrôle préconise d'inscrire un historique des travaux qui ont été reconduits pour assurer un meilleur suivi par le conseil de concertation locative.

L'office justifie cette situation par le fait que les représentants des locataires étaient informés des travaux effectivement réalisés lors des conseils d'administration. Toutefois, il s'engage à présenter désormais le bilan des réalisations à la fin de l'année A+1 au moment de la présentation du budget de l'année A+2.

L'information des locataires s'effectue également via le journal trimestriel « Mieux vivre ».

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYÉS

Le traitement des impayés qui incombe à la direction du service des relations sociales est séparé entre le précontentieux et le contentieux. Ce service emploie 11 salariés, dont un directeur, son adjoint, une secrétaire, un chargé de mission suivi des dossiers FSL, Locapass et Capex, une médiatrice, un agent d'enquête pour les locataires partis. Trois conseillères sociales complètent l'équipe.

Le recouvrement des loyers est principalement réalisé par prélèvement automatique, à hauteur d'un tiers au 31 décembre 2015. Les loyers sont également réglés par la CAF pour un autre tiers. Enfin, le dernier tiers des loyers est payé par TIP, par chèque, par carte bancaire, en numéraire et par virement dans l'ordre décroissant.

L'organisme permet une seule date de prélèvement : le 10 du mois, mais il est prévu de passer dès l'automne 2016 à deux dates : le 5 et le 10 du mois afin de faire progresser la part des prélèvements automatiques dans le règlement des loyers.

Terres de Loire Habitat a mis en place un ensemble de procédures qui sont en train d'être revues dans le cadre d'une actualisation globale de toutes celles de l'organisme. Une synthèse mensuelle de la situation globale des impayés est présentée lors de chaque réunion des chefs de service.

Le nombre d'expulsions est globalement réduit : 15 en 2013, 23 en 2014, et 25 en 2015.

Le tableau ci-dessous récapitule la situation des impayés sur la période 2010-2014 :

En k€	2010	2011	2012	2013	2014	2014 retraité
Montant des créances douteuses (compte 416)	2 273	2 532	2 658	3 300	3 294	3 294
Admissions en non-valeur (+)	136	134	177	250	387	387
Total des créances douteuses	2 409	2 666	2 835	3 550	3 681	3 681
En % des produits	7,09 %	7,70 %	7,97 %	9,46 %	9,89 %	9,89 %
Montant des créances simples (compte 411)	2 147	2 123	2 332	2 302	3 767	2 889
Créances non exigibles (-)	2 858	2 896	2 964	3 100	3 218	3 218
Total du stock d'impayés	1 698	1 893	2 203	2 752	4 230	3 352
En % des produits	5,45 %	5,97 %	6,76 %	8,00 %	12,44 %	9,00 %

Au 31 décembre 2013, le ratio "créances locatives",

(Locataires simples + organismes APL + créances locatives douteuses + créances irrécouvrables)

(Loyers + charges récupérées)

était de 8,00 % pour une médiane régionale de 13,7 % (valeur Bolero 2013). Ce ratio s'est accru de plus de quatre points en 2014 pour atteindre 12,4 % et se rapproche rapidement de la médiane.

Toutefois, les chiffres de l'année 2014 doivent être retraités (cf. tableau supra). Il ressort en effet des entretiens avec la direction financière que le montant du compte 411 de l'année 2014 (3 767 k€) n'a pas été défalqué de l'APL, soit de 878 k€. Correction faite de cet oubli, le montant réel du compte 411 est de 2 889 k€. La progression demeure sensible par rapport à 2013 mais elle est moindre qu'initialement indiqué. Le total du stock d'impayés est donc de 3 352 k€, soit de 9,00 % des produits.

Entre 2010 et 2014, la part du stock d'impayés dans le total des produits a représenté en moyenne 7,72 % (7,04 % en tenant compte du retraitement opéré pour l'année 2014). Toutefois, les impayés ont progressé continuellement et fortement depuis 2010 (+ 6,99 points / + 3,55 points compte tenu du retraitement opéré pour l'année 2014). Cette hausse constante depuis plusieurs années est à surveiller de près, même si les impayés auxquels fait face cet OPH sont encore très en-deçà de la médiane.

Ils révèlent en tout état de cause une fragilité grandissante des locataires de l'office liée à un environnement économique plus difficile, notamment dans le sud du département (vallée du Cher) touché par la désindustrialisation.

Il serait donc souhaitable de circonscrire le taux d'impayés dans un contexte peu porteur préjudiciable au maintien à un niveau élevé de l'autofinancement. Il ressort toutefois de l'entretien avec le directeur du service des relations sociales que la situation en matière d'impayés s'est stabilisée en 2015 et au cours du 1^{er} semestre 2016.

4.5 CONCLUSION

L'organisme contribue de manière significative à l'accueil des ménages défavorisés et assume son rôle social. La qualité du service rendu aux locataires est bonne. La création des agences et du réseau des permanences contribue de manière significative à ce résultat.

Les pistes de progrès visant à professionnaliser le métier de gardien et à exploiter le module de suivi des réclamations devraient renforcer davantage la proximité avec les locataires. Les impayés sont en-deçà de la médiane, mais leur évolution est à surveiller.

5. STRATÉGIE PATRIMONIALE

5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La convention d'utilité sociale (CUS), relative aux années 2011 à 2016, a été signée le 30 juin 2011 ; l'avenant à la CUS concernant les logements foyers a été signé le 4 juillet 2012. Le plan stratégique de patrimoine (PSP) du 26 juin 2007 a fait l'objet d'une actualisation, approuvée le 15 décembre 2009, afin de préparer la CUS.

Le PSP a été revu et présenté au CA du 15 décembre 2015 pour actualiser la stratégie de l'office sur la période 2015-2021. Pour les six prochaines années, il exprime :

- un objectif de développement de 194 nouveaux logements avec un budget prévisionnel de 27 millions d'euros. Le rapport d'activité de l'année 2015, indique une prétention revue à 30 logements en droit commun par an, en raison des faibles besoins dans le département et de la difficulté de trouver les financements correspondants ;
- le niveau d'entretien souhaitable des immeubles et des logements, intégrant le maintien à domicile des personnes âgées et à mobilité réduite, pour assurer l'attractivité commerciale et qui nécessiterait une enveloppe prévisionnelle de 17,4 millions d'euros ;
- un arbitrage prévoyant la démolition de 72 logements pour un coût prévisionnel d'un million d'euros et la réhabilitation de 895 autres pour 15 millions d'euros ;
- les interventions sur le bâti, en gros entretien et remplacement de composants, pour un montant de 16 millions d'euros.

L'office Terres de Loire Habitat y évoque également les deux projets ANRU II à Blois et à Romorantin-Lanthenay ainsi que des intentions d'amélioration de la performance thermique de ses logements.

Le programme de rénovation thermique n'était pas précisé au moment du contrôle. Aucune planification identifiant la priorité et le calendrier de réalisation pour les programmes concernés n'était effective. L'objectif général était toutefois d'injecter à court terme 40 % de fonds propres au titre de travaux thermiques sur ses logements alimentés par le chauffage urbain de Blois et sur ses logements collectifs étiquetés F qu'il envisage de faire remonter en étiquette D.

L'organisme informe de la présentation, en juillet 2016, d'un dossier pour l'obtention de prêts de haut de bilan bonifiés (PHBB) auprès de la Caisse des Dépôts et joint en annexe un tableau de programme de travaux de rénovation thermique pour la période 2016-2021. Ce programme porte sur 17 M€ de travaux et précise les opérations envisagées sans toutefois indiquer les plans de financement envisagés. L'excellente santé financière de l'office (cf. § 6.2) doit en tout état de cause lui permettre de réaliser ce programme.

L'office précise qu'une première concertation locative a été engagée sur l'opération Papillons à Blois. À l'avenir, il prévoit également de synthétiser la programmation et le suivi des réhabilitations thermiques avec un outil comparable à celui existant en développement-construction neuve.

L'OPH dispose de l'ensemble des DPE. En janvier 2014, la répartition sur le patrimoine en pourcentage des étiquettes énergétiques était la suivante :

Classes énergétiques des logements collectifs	Répartition en % des bâtiments
A	0,33 %
B	4,16 %
C	13,26 %
D	55,60 %
E	20,20 %
F	4,43 %
G	2,02 %
Total	100 %

Les logements classés en étiquettes F et G concernent également des logements chauffés à l'électricité, un mode de chauffage auquel est affecté le coefficient d'énergie primaire de 2,58, qui majore la consommation finale utilisée dans le logement.

L'office adapte son patrimoine aux personnes âgées et favorise leur maintien à domicile ainsi qu'à celui des personnes à mobilité réduite, en réalisant, au cas par cas, les travaux d'adaptation dans le logement. En 2015, ces adaptations ont concerné 42 logements (25 logements ont été adaptés au vieillissement et 17 au handicap) pour un montant de 140 k€ euros. En 2014, 42 logements ont également fait l'objet de travaux similaires, 27 logements ont été adaptés au vieillissement et 15 au handicap, pour un montant de 125 k€.

Par ailleurs, Terres de Loire Habitat est signataire de la charte conclue en 2007 avec le conseil départemental pour la promotion d'habitat regroupé adapté aux personnes âgées ou handicapées. Dans ce cadre, il construit régulièrement, dans des communes dotées de commerces de proximité, des T3 de plain-pied destinés à offrir une autre solution de logement à ses locataires seniors vivant dans un logement devenu inadapté ; 108 logements de ce type ont, depuis, été mis en location. Sept logements pour personnes à mobilité réduite (PMR) sont programmés à Mer et deux à Chouzy-sur-Cisse, pour une livraison prévue en 2018.

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

Durant la période 2011-2015, l'évolution du parc de l'office a été la suivante :

Parc au 1^{er} janvier	Construction	VEFA	Acquisition amélioration	Vente	Transformation d'usage	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution
2011	7 760	79	0	1	2	0	7 838	1,00 %
2012	7 838	76	0	0	0	110	7 804	- 0,43 %
2013	7 804	57	2	2	5	34	7 826	0,28 %
2014	7 826	82	13	0	1	79	7 841	0,19 %
2015	7 841	27	23	0	21	4	7 856	0,19 %
Période	7 760	321	38	3	29	4	7 856	1,24 %

Les démolitions et la production neuve ont essentiellement concerné les réalisations au titre des conventions ANRU.

L'office a principalement recours à la maîtrise d'ouvrage directe. Les constructions en VEFA viennent en appoint, notamment pour finaliser les conventions ANRU.

La prospection foncière est réalisée par le responsable du service développement, en lien avec le DG.

Les constructions neuves relèvent de deux services : le service développement, rattaché au DG, traite les dossiers dans sa partie administrative jusqu'à l'élaboration du dossier de consultation des entreprises, puis le service de la construction, rattaché à la direction de la maîtrise d'ouvrage, prend le relais pour suivre le chantier jusqu'à la livraison. Outre leur responsable, les deux services sont respectivement constitués d'un

monteur d'opérations et de deux chargés de gestion, et d'un monteur d'opérations et de trois chargés de gestion.

Les deux services travaillent en partenariat. Celui-ci est facilité par un cahier des charges établi en commun et en relation avec le service responsable de la gestion locative et avec celui en charge des marchés. Le document décrit notamment l'opération dans son mode constructif et les matériaux à utiliser. Il est soumis aux candidats à la maîtrise d'œuvre. Par ailleurs, ce travail collaboratif entre les services est poursuivi à chaque étape décisive de la construction.

L'organisation adoptée pour les constructions neuves n'appelle pas d'observation particulière ; hors aléas de chantier, les conditions de déroulement des opérations en phase administrative et en phase chantier sont maîtrisées.

Le coût en maîtrise d'ouvrage directe se situe dans la fourchette de 1 250 à 1 350 € HT par m² de surface utile hors terrain et hors honoraires. Les prix de revient apparaissent donc maîtrisés et proches de la moyenne des coûts relevés par l'USH dans la région Centre-Val de Loire (1 273 €/m² pour le coût de construction, source chiffres clés de l'année 2015). S'agissant de la VEFA, les prix se situent autour de 1 700 € TTC (tout compris) par m² de surface utile. Ils n'indiquent pas, non plus, de dérive particulière.

5.2.1.1 Les productions hors ANRU

L'office a réalisé des constructions financées en droit commun : 16 logements mis en service en 2015 (4 PLAI et 12 PLUS), 34 logements mis en service en 2014 (8 PLAI et 26 PLUS), 19 logements mis en service en 2013 (5 PLAI et 14 PLUS), 44 logements mis en service en 2012 (12 PLAI et 32 PLUS) et 34 logements mis en service en 2011 (13 PLAI et 21 PLUS),

En 2016, l'office prévoit la mise en service de 26 logements : 18 logements (5 PLAI et 13 PLUS) à Vendôme en VEFA et 8 logements (2 PLAI et 6 PLUS) à Pontlevoy.

En 2017, l'organisme attend la livraison de 20 logements : 10 logements à Montdoubleau (3 PLAI et 7 PLUS), 4 logements à Mer (1 PLAI et 3 PLUS) et 6 logements à Mulsan (1 PLAI et 5 PLUS).

5.2.1.2 Les conventions ANRU

Terres de Loire Habitat est concerné par deux projets de renouvellement urbain (PRU) :

- Le PRU de Blois.

Le Projet de rénovation urbaine de la Ville de Blois porte sur les quartiers Nord, soit un tiers de la population Blésoise. La convention ANRU signée le 26 avril 2005, qui concernait initialement le quartier Croix-Chevalier, a par la suite été élargie aux secteurs Kennedy-Mirabeau et Coty.

Les démolitions prévues (492 logements) sont achevées. La dernière démolition (groupe Maryse Bastié de 80 logements) date de 2014. Les travaux de réhabilitation, relatifs aux 765 logements retenus, sont également terminés, depuis 2012. Il en est de même de ceux dits de la qualité de service à réaliser pour 251 logements, achevés en 2010. S'agissant des résidentialisations, l'objectif de trois adresses, représentant 162 logements, a été atteint en 2015.

L'avenant de clôture a été signé par l'ensemble des partenaires le 28 avril 2014. Il reste cependant à achever 141 des 394 reconstructions prévues (115 sur site, 128 sur l'agglomération et 151 hors site). 125 logements ont fait l'objet d'un ordre de service ; leur livraison doit s'étaler de 2016 à 2018 :

- deuxième semestre 2016 : 8 logements à Onzain ;
- en 2017 : 28 logements à Blois Médicis, 6 à Blois Guyemer, 18 à Blois P. et M. Curie, 19 à Blois Palace, 13 à Blois La grande goualière, 8 à Villebarou, 7 à Saint Gervais Aubépin, 10 à Vineuil ;

- en 2018 : 8 logements en 1^{re} tranche à La Chaussée-Saint-Victor Clos Bourg.

L'office éprouve des difficultés pour trouver le foncier permettant la réalisation de ses derniers engagements sur les communes de Villebarou (10 logements) et de La Chaussée Saint-Victor Clos Bourg (2^e tranche de 6 logements). Afin de respecter les échéances imposées, il envisage l'éventualité de recourir à la VEFA.

- Le PRU du quartier Saint-Marc à Romorantin-Lanthenay.

À la date du contrôle, 20 logements ont été reconstruits dont 11 hors site. L'opération touche à sa fin, sachant que l'office est dans l'attente d'une décision définitive sur l'abandon (zone des Badaires) de 14 des 34 reconstructions prévues initialement pour compenser les 34 démolitions réalisées au titre du PRU. Trente-six logements ont été réhabilités.

La visite sur les sites des opérations ANRU a permis de constater l'impact des travaux effectués sur l'esthétique des immeubles et sur l'aménagement urbain. Les travaux réalisés sont de qualité et participent indéniablement à la requalification des quartiers et au développement de leur attractivité.

5.2.2 Réhabilitations

Hors financement ANRU, les réhabilitations lourdes concernent peu de logements, l'office trouvant difficilement un accord avec les locataires sur l'augmentation concomitante des loyers. En 2014, seuls 36 logements ont été rénovés, à Savigny-sur-Braye. En 2015, une opération de réhabilitation de 16 logements à Romorantin-Lanthenay a pu être engagée après accord avec les locataires.

Les travaux ont notamment porté sur la plomberie, la mise aux normes électriques et l'isolation par l'extérieur.

5.3 EXERCICE DE LA FONCTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

5.3.1 Engagement et suivi des opérations

Les chantiers de travaux sur le neuf et l'ancien relèvent de la direction de la maîtrise d'ouvrage (cf. § 5.2.1).

5.3.2 Analyse d'opérations

Analyse du programme de construction de 16 logements locatifs sociaux individuels ZAC centre bourg à Naveil et de ses marchés.

Cette opération se caractérise par l'ajout d'un logement par rapport au nombre initial de 15 logements inscrit au marché en procédure adaptée de la maîtrise d'œuvre. En janvier 2013, la prise en compte du logement supplémentaire dans le marché de la maîtrise d'œuvre s'est faite via un marché de prestations similaires au marché initial d'avril 2012 confié au titulaire de ce dernier. Du fait de l'ajout, le montant de l'opération a été augmenté de 21,43 % par rapport au marché initial.

S'agissant du marché de travaux, il portait, dès son origine, sur 16 logements (12 de financement type PLUS et 4 de financement type PLAI). Il a été organisé en procédure adaptée pour 13 macro-lots. La mise en service des 16 logements est intervenue en 2015

Les marchés étudiés n'appellent pas d'observation particulière.

En raison d'un vol sur le chantier, le délai d'exécution a subi un retard de 70 jours qui a renvoyé à des pénalités de l'entreprise de maçonnerie.

Le coût final ressort à 2 168 839 euros, soit 1 617,72 €/m²/SU contre 2 205 700 euros, soit 1 645,21 €/m²SU dans l'estimation initiale.

5.4 MAINTENANCE DU PARC

5.4.1 Entretien du patrimoine

Les travaux d'entretien traduisent une attention portée à la fois sur le bâtiment et sur l'intérieur des logements.

L'office consacre, annuellement, en moyenne 2,5 millions (hors coût de la régie) à l'entretien courant des logements, dont environ 2 millions dans la remise en état des logements avant relocation.

S'agissant des travaux de gros entretien (peinture des parties communes, traitement des façades et ravalement, traitement des menuiseries extérieures...), Terres de Loire Habitat investit en moyenne un million d'euros par an.

Enfin, pour le remplacement de composants, la dépense annuelle est d'environ 1,4 million d'euros (1,6 en 2014), principalement pour financer les réfections et isolations de toitures.

Les Foyers

Les foyers font régulièrement l'objet de travaux.

En 2015, l'office a réalisé la réfection de l'étanchéité de la toiture terrasse du foyer l'Oasis à Vendôme, la mise aux normes des ascenseurs du foyer l'Hospitalet à Montoire et la réhabilitation lourde (1,2 million d'€) du FJT la Majo à Romorantin-Lanthenay, soit un montant total de travaux de 1,4 million d'euros.

En 2014, plus de 400 k€ ont été investis dans les foyers, pour des travaux de remplacement des salles de bain, de cuisines, de ravalement de façades du CAT de Pontlevoy ; des travaux de salles de bain pour le foyer « Le Défi » à Montoire-sur-Loir ; des travaux de transformation de la gendarmerie de Vineuil en centre départemental de l'enfance et de la famille (216 k€).

5.4.2 Exploitation du patrimoine

Les contrats d'exploitation sont renouvelés régulièrement. L'organisme effectue le suivi de ses prestataires.

5.4.3 Sécurité dans le parc

- Amiante

L'office a recensé les éléments amiantés de ses parties communes mais n'a pu justifier du suivi triennal.

Terres de Loire Habitat a recensé l'amiante des parties communes de ses immeubles. Il n'est plus concerné par les matériaux de la liste A. Toutefois, son patrimoine intègre des éléments amiantés, notamment des éléments en fibrociment pour lesquels l'office n'a pu justifier d'un suivi systématique par les contrôles triennaux obligatoires (dispositions du décret n° 2011-629 du 3 juin 2011 modifié, codifiées aux articles R. 1334-20 et suivants du Code de la santé publique).

L'office convient de cette irrégularité et monte actuellement un cahier des charges en vue de relancer le suivi systématique. Il s'engage à achever les contrôles avant la fin de l'année 2017.

S'agissant des parties privatives (DAPP), leur diagnostic est effectué avant travaux. Par ailleurs, depuis 2013, l'OPH provisionne 50 euros par logement afin de financer un marché à bons de commande à l'échéance de 2020 et répondre ainsi à l'évolution de la réglementation. Il est rappelé que la généralisation des DAPP doit être effective et sans délai.

- Ascenseurs

À la date du contrôle, l'office possède 19 ascenseurs. Le tableau de suivi et les dossiers produits par l'office attestent de l'effectivité du contrôle quinquennal, obligatoire au titre de l'article R. 125-2-4 du CCH. L'office a également respecté les délais relatifs à la sécurisation des ascenseurs dans le cadre des échéances 2010

et 2014 posées dans la loi modifiée « Urbanisme et Habitat » n° 2003-590 du 2 juillet 2003, dite loi SAE, qui organise la mise en sécurité du parc d'appareils existants.

- Les détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF)

Le 16 septembre 2014, l'organisme a approuvé la fourniture et la pose des DAAF conformément à la loi modifiée n° 2010-238 du 9 mars 2010. La visite de patrimoine a confirmé la présence des DAAF dans les logements visités.

5.5 VENTES DE PATRIMOINE

Conformément aux termes de l'article L. 443-7 du CCH, le conseil d'administration de Terres de Loire Habitat décide chaque année de sa politique de vente de patrimoine.

Au cours de la période contrôlée, l'organisme a réalisé des ventes à l'unité et en bloc. Tous les dossiers de vente ont été examinés et sont bien tenus. En fonction des spécificités du bien vendu et de sa localisation, l'organisme peut avoir recours aux services d'une agence immobilière mais cette pratique n'est pas systématique. En interne, les dossiers de cessions de patrimoine sont gérés par une salariée de la direction du développement ; au regard du nombre de ventes modestes, cette thématique ne représente qu'une faible part de l'activité de l'intéressée.

5.5.1 Ventes à l'unité

Les ventes à l'unité l'ont été au profit des locataires du parc et à celui de ménages extérieurs.

Le détail des ventes à l'unité et des plus-values concomitantes est le suivant :

Année	Total des logts vendus	Dont à des locataires du parc	Dont à des ménages extérieurs	Plus-values réalisées en k€
2010	4	0	4	304
2011	2	1	1	80
2012	0	0	0	0
2013	1	1	0	44
2014	1	0	1	38
2015	1	0	1	12
Total	9	2	7	478

Au 30 juin 2016, l'office, n'avait pas cédé de logement supplémentaire.

5.5.2 Ventes en bloc

Les ventes en bloc ont principalement concerné quatre pavillons situés à Saint-Aignan sur Cher en 2013 ainsi que deux immeubles de 10 logements chacun situés dans la même commune, en 2015. Les 20 logements vendus en 2015 hébergeaient auparavant des gendarmes. Les pavillons et les deux immeubles ont été achetés par le même acquéreur en vue de loger les salariés de son entreprise.

Le détail des ventes en bloc et des plus-values concomitantes est le suivant :

Année	Total d'immeubles vendus	Plus-values réalisées en k€
2010	0	0
2011	0	0
2012	0	0
2013	4	91
2014	0	0
2015	2	106
Total	6	197

5.5.3 Synthèse

Entre 2010 et 2015, les plus-values réalisées à la suite de ventes en bloc ou à l'unité sont les suivantes :

Année	Plus-values ventes à l'unité en k€	Plus-values ventes en bloc en k€	Plus-values totales en k€
2010	304	0	304
2011	80	0	80
2012	0	0	0
2013	44	91	135
2014	38	0	38
2015	12	106	118
Total	478	197	675

Entre 2010 et 2015, l'organisme a donc réalisé 675 k€ de plus-values qui sont venues alimenter son compte de résultat.

Il est prévu à moyen terme de poursuivre cette politique de cessions à concurrence de deux unités par an ainsi que mentionné dans l'analyse prévisionnelle.

L'organisme n'envisage pas de réaliser de nouvelles ventes en bloc dans un futur proche.

5.6 AUTRES ACTIVITÉS

De manière accessoire, l'office effectue des missions en mandat de maîtrise d'ouvrage ou en conduite d'opération pour le compte de tiers. Outre le fait qu'elles lui permettent d'être au cœur des projets des collectivités et de saisir les opportunités qui s'y rattachent, ces missions assurent aussi l'activité de ses services développement et travaux dans l'intervalle entre l'ANRU qui s'achève et le prochain en cours. Ainsi, dans la période contrôlée, Terres de Loire Habitat a accompli, au nom et pour le compte de la Mutualité Française, la maîtrise d'ouvrage relative aux extensions des EHPAD d'Onzain et d'Herbault. Dans le court terme, l'office devrait, pour le compte de la Mairie de Chouzy-sur-Cisse, conduire une opération globale visant, outre des logements, à la construction d'une pharmacie et de locaux destinés à des professionnels de santé ainsi qu'au réaménagement de la place communale et d'une épicerie.

5.7 CONCLUSION

La politique patrimoniale apparaît adaptée, tant en matière de construction que de réhabilitations. Le programme de rénovation thermique du parc nécessiterait d'être affiné. L'office est par ailleurs invité à se mettre en conformité avec la réglementation sur le suivi des éléments amiantés.

6. TENUE DE LA COMPTABILITÉ ET ANALYSE FINANCIÈRE

6.1 TENUE DE LA COMPTABILITÉ

6.1.1 Le service comptable

La tenue de la comptabilité s'exerce dans le cadre de la séparation ordonnateur / comptable.

La comptabilité est tenue par la direction financière rattachée à la direction générale. Elle employait, au 31 décembre 2015, 9 salariés qui traitaient du mandatement des factures, des budgets, des investissements, de la gestion de la dette et de la trésorerie, du quittancement, des régularisations de charges et du suivi des marchés.

D'un point de vue organisationnel, l'ancienne directrice financière a quitté ses fonctions au cours de l'été 2015, Elle a été remplacée au 1^{er} juin 2016 par le responsable de la comptabilité relative aux opérations d'investissement qui a assuré son intérim durant ce laps de temps avec la responsable de la comptabilité relative aux opérations de fonctionnement.

Le contrôle des comptes a mis en relief une comptabilité générale correctement tenue et des délais de paiement respectés puisque les retards demeurent exceptionnels. Cette politique vertueuse ne génère que très peu d'intérêts moratoires. Le volume annuel des factures traitées en 2015 s'établissait à plus de 13 500, en repli d'une centaine d'unités par rapport à 2014.

L'organisme a mis en place une comptabilité analytique pour les régularisations de charges ainsi que pour les enquêtes et les déclarations fiscales. Il a également débuté un processus de dématérialisation des factures émanant des agences.

Il a enfin lancé une réflexion en vue de passer à une comptabilité commerciale au 1^{er} janvier 2020.

6.1.2 Les relations avec le comptable public

Soumis aux règles de la comptabilité publique, l'office entretient d'étroites relations avec la trésorerie principale dédiée qui se trouve dans ses locaux. Celle-ci emploie 7 personnes : le comptable public, responsable de la trésorerie, et six autres personnes dont deux font partie du personnel de l'office en vertu d'une convention de mise à disposition datant de 2001. Les deux salariés de l'office sont affectés à l'amélioration du recouvrement, à l'exclusion de toute tâche concernant la comptabilité et la dépense.

Une charte de partenariat régissant les procédures de travail entre les deux structures a été signée en 2003 pour prendre effet au 1^{er} janvier 2004. Elle a été complétée en 2011 par un engagement partenarial et par un accord local de dématérialisation des pièces justificatives dématérialisées et des documents budgétaires. Enfin, en 2014, a été signé un protocole d'accord sur l'échange de données.

6.1.3 La régie d'avance

L'organisme est doté d'une régie d'avance rattachée à la direction des ressources. Elle dispose d'un fond de caisse de 500,00 euros qui peut être réalimenté en cours d'année en cas de besoin. Il n'y a ni chéquier ni carte bleue. Le fait que les locaux de la trésorerie dédiée se trouvent dans le même bâtiment ne pose pas de problème de sécurité quant au transfert des fonds depuis cette dernière vers le coffre de la régie.

6.2 ANALYSE FINANCIÈRE

Les ratios de l'organisme sont comparés aux référents « Boléro-DHUP » des offices de province (valeur 2013).

6.2.1 Analyse de l'exploitation

L'analyse de l'autofinancement est réalisée sur la base de l'évolution de l'autofinancement net.

Le tableau suivant en résumé la formation :

En k€	2010	2011	2012	2013	2014
Marge sur accession	0	0	0	0	0
Marge sur prêts	0	0	0	0	0
Loyers	27 305	27 745	28 674	30 225	30 431
Coût de gestion hors entretien	- 6 930	- 9 284	- 9 297	- 7 917	- 8 457
Entretien courant	- 1 552	- 3 376	- 4 040	- 3 623	- 3 460
GE	- 2 390	- 938	- 1 239	- 964	- 1 058
TFPB	- 3 087	- 3 214	- 3 307	- 3 404	- 3 288
Flux financier	627	612	555	409	382
Flux exceptionnel	493	918	549	512	- 657
Autres produits d'exploitation	440	436	397	379	445
Pertes créances irrécouvrables	- 136	- 134	- 177	- 250	- 387
Intérêts opérations locatives	- 3 374	- 3 485	- 3 654	- 3 483	- 2 824
Remboursements d'emprunts locatifs	- 5 958	- 5 880	- 5 745	- 5 945	- 6 665
Autofinancement net¹	5 438	3 400	2 716	5 939	4 462
% du chiffre d'affaires	19,82 %	12,20 %	9,44 %	19,61 %	14,41 %

¹L'autofinancement net est la mesure pour un organisme des ressources tirées de son activité d'exploitation au cours d'un exercice

Sur la période contrôlée, l'autofinancement net est passé de 5 438 k€ en 2010 à 4 462 k€ en 2014, soit un recul de 972 k€ ou de 17,95 %. Ce reflux de l'autofinancement net n'est pas significatif au regard de l'excellent niveau de la part de l'autofinancement net dans le chiffre d'affaires.

En effet, ramené au chiffre d'affaires, le taux d'autofinancement atteignait 19,61 % en 2013, soit un niveau supérieur de 7,61 points à la médiane qui s'établissait à 12,00 %. En 2014, le taux de l'autofinancement net a reculé à 14,41 % mais reste supérieur de près de 2,5 points à la médiane précitée. Le passage en territoire négatif des flux exceptionnels s'explique par la comptabilisation cette année-là de dépenses de démolitions dont les subventions ont été encaissées au préalable. Ce décalage temporel n'est pas exceptionnel au regard du temps nécessaire à l'organisation de démolitions de bâtiments dans de bonnes conditions.

Entre 2010 et 2014, l'autofinancement net moyen a représenté 4 391 k€ ou 15,10 % du chiffre d'affaires, soit un niveau supérieur de plus de 3 points à la médiane 2013 sus-indiquée. En outre, les premières estimations pour l'année 2015 laissent entrevoir un autofinancement net de 5 787 k€, soit plus de 18 % du montant des loyers, un taux supérieur de 50 % à la médiane.

Aussi, bien que fluctuante, la part de l'autofinancement net HLM dans le chiffre d'affaires de Terres de Loire Habitat demeure particulièrement confortable et nettement propice au financement des investissements, signe de la bonne santé de cet organisme.

6.2.2 Les produits

L'ensemble des produits locatifs (loyers des logements, des foyers, des commerces et des parkings) correspondait, en 2014, à 81,62 % du montant total des produits. Au titre de cette même année, les produits locatifs ont représenté 30 431 k€ contre 30 225 k€ l'année précédente, soit une hausse de 0,68 %.

L'évolution des loyers sur la période contrôlée se présente comme suit :

En k€	2010	2011	2012	2013	2014
Loyers des logements*	24 880	25 233	26 208	27 302	28 058
Suppléments de loyers de solidarité	58	126	74	115	85
Autres loyers (commerces, parkings...)	2 367	2 386	2 392	2 808	2 288
Total des loyers	27 305	27 745	28 674	30 225	30 431

* hors charges récupérables

Entre 2010 et 2014, les loyers ont progressé de 3 126 k€, soit de 11,45 % (2,75 % par an, y compris les loyers issus des nouveaux logements).

Le poste *autres loyers* a augmenté en 2013 avant de reculer l'année suivante. L'explication de ces variations induites par les foyers est la suivante :

La hausse observée en 2013 est due à la mise en service en janvier de l'extension du foyer l'Hospitalet à Montoire-sur-le-loir dont le gestionnaire a versé 165 k€ de redevance et 184 k€ de provision exceptionnelle pour couvrir le financement de travaux sans avoir recours à l'emprunt.

En 2014, les loyers perçus ont diminué à la suite du remboursement par l'organisme, causé par l'abandon des travaux prévus, de la provision exceptionnelle perçue en 2013 et l'arrivée à échéance d'un important emprunt de 191 k€ sur le foyer précité.

Le produit des loyers représentait, en 2013, 3 498 €/lgt, contre une médiane de 3 615 €/lgt. Il était donc inférieur de 3,24 % au produit médian. Il a ensuite progressé pour s'établir à 3 584 €/lgt en 2014. Cette situation découle de la combinaison de la forte proportion de logements de taille réduite et de loyers bas.

(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) hors opérations démolies, cédées ou sorties de composants. À partir de 2014, prise en compte de tous les emprunts locatifs, les remboursements anticipés étant toujours exclus.

À cette date, le produit annuel des loyers représentait 99,14 % de la médiane régionale 2013, soit un montant quasi-identique. Entre 2010 et 2014, le produit des loyers au logement a augmenté chaque année, passant de 3 207 € en 2010 à 3 584 € en 2014, soit une hausse de 11,76 % sur la période.

6.2.3 Les charges

Les principaux postes de charges sont récapitulés dans le tableau ci-dessous :

En €/logement	Médiane province OPH 2013	Terres de Loire Habitat 2013	Terres de Loire Habitat 2014
Annuité	1 468	1 304	1 210
Coût de gestion	1 026	1 010	1 077
Maintenance	563	585	575
TFPB	471	434	419

6.2.3.1 Le coût des annuités locatives

Le montant net de la dette au 31 décembre 2014 s'établissait à 128,4 M€. Cette dernière est financée à concurrence de 9,61 % à taux fixe et de 90,39 % à taux révisibles quasi-exclusivement indexés sur le livret A. Un document de synthèse sur l'état de la dette est réalisé chaque année.

Au 31 décembre 2014, l'annuité locative versée par l'organisme a diminué de 7,21 % par rapport à 2013 (1 210 €/lgt contre 1 304 €/lgt). En 2013, elle était inférieure de 11,17 % à la médiane régionale (1 468 €/lgt) tandis que l'année suivante, elle en représentait 82,43 %.

L'annuité locative représentait 33,8 % des loyers en 2013, à comparer avec une médiane de 37,4 %. En 2014, ce ratio a perdu 2,6 points pour atteindre 31,2 %.

Les intérêts locatifs sont jugulés à un niveau bas puisqu'ils s'élevaient à 451 €/lgt en 2013 versus une médiane régionale de 597 €/lgt, soit près du quart en moins. Leur repli, entamé en 2012, s'est accentué en 2014 pour atteindre 364 €/lgt. Ils sont en cohérence avec le niveau d'endettement réduit.

En 2013, les intérêts locatifs représentaient 11,7 % des loyers contre une médiane de 15,0 %. Cette situation très satisfaisante s'est encore améliorée en 2014 avec des intérêts locatifs équivalant à 9,4 % des loyers, soit 5,6 points de moins que la médiane.

Aussi, au regard des chiffres évoqués supra, la situation d'endettement de l'organisme est très saine. Il dispose d'une capacité supplémentaire d'emprunt en cas de besoin, notamment pour accroître la taille de son parc locatif ou réaliser des travaux d'amélioration et d'entretien.

6.2.3.2 Le coût de la gestion hors entretien

Le coût de gestion a progressé entre 2010 et 2014, passant de 891 €/lgt en 2010 à 1 077 €/lgt en 2014, soit une hausse 20,88 %. Il atteignait 1 010 €/lgt en 2013, soit 1,56 % de moins que la médiane régionale qui s'établissait à 1 026 €/lgt.

Alors qu'il représentait 98,45 % de la médiane en 2013, ce taux est passé à 104,97 % en 2014. Il demeure donc globalement modéré.

Au sein des coûts de gestion, les frais de personnel sont relativement contenus et ont oscillé entre 21,6 % et 23,4 % des loyers entre 2010 et 2014. Ils demeurent au-delà de la médiane 2013 qui s'établissait à 18,8 % mais la distorsion est acceptable, surtout au regard de l'ancienneté d'une partie des salariés.

Rapporté au montant des loyers, le coût de gestion s'établissait à 26,2 % de ces derniers en 2013 et à 27,8 % en 2014 contre une médiane 2013 de 25,9 %. L'écart n'est pas ici significatif et ne suscite pas d'inquiétude.

Le coût de la gestion hors entretien de Terres de Loire Habitat est donc sous contrôle. Il ressort des différents entretiens menés que chacun s'implique dans la gestion rigoureuse des deniers.

6.2.3.3 Le coût de la maintenance

L'organisme emploie 15 salariés au sein de sa régie de travaux. L'existence de cette structure est justifiée par la dissémination du parc et par la réactivité de ses membres. La visite des locaux a permis d'apprécier la qualité de son organisation.

Entre 2010 et 2014, le coût de la maintenance qui regroupe l'entretien courant et le gros entretien a progressé de 13,41 %, passant de 507 €/lgt à 575 €/lgt.

Pour l'année 2013, il était supérieur de 3,91 % à la médiane régionale (585 €/lgt contre 563 €/lgt). Il a ensuite reculé à 575 €/lgt en 2014 (- 1,71 %). Au cours des cinq années contrôlées, le coût de la maintenance a représenté 578 €/lgt en moyenne annuelle, soit un montant globalement équivalent à la médiane.

Le coût de la maintenance s'établissait à 15,2 % des loyers en 2013, contre 14,3 % pour la médiane régionale, soit 0,9 point de plus. En 2014, l'écart a été réduit puisque le taux est passé à 14,8 %, soit 0,5 point de plus que cette dernière.

Le coût de maintenance consacré par Terres de Loire Habitat à son patrimoine s'inscrit donc dans la médiane des organismes de même nature, tant au niveau du logement qu'à celui de sa part dans le montant total des loyers.

6.2.3.4 Le coût de la taxe foncière sur les propriétés bâties

En 2014, 2 331 logements n'étaient pas assujettis à la taxe foncière sur les propriétés bâties ou bénéficiaient d'un dégrèvement partiel à la suite de travaux, notamment de travaux en faveur de personnes à mobilité réduite générant un dégrèvement dit dégrèvement PMR, de travaux d'économies d'énergie, ou parce que situés en QPV.

Le montant de la TFPB est passé de 3 087 k€ à 3 288 k€ entre 2010 et 2014, soit de 397 €/lgt à 419 €/lgt. Alors que la médiane 2013 s'établissait à 471 €/lgt, le coût de la taxe foncière pour l'organisme équivalait, cette même année, à 434 €/lgt, soit 7,86 % de moins. La charge fiscale a ensuite légèrement reflué de 3,46 % en 2014 pour atteindre 419 €/lgt. Le recul observé en 2014 découle de l'abattement sur les valeurs locatives des logements situés en QPV dont a bénéficié Terres de Loire Habitat en contrepartie de la réalisation d'actions destinées à améliorer la qualité du service rendu aux locataires et des dégrèvements obtenus à la suite de la réalisation de travaux générant des économies d'énergie et permettant l'adaptation des logements au vieillissement des locataires.

La TFPB absorbait 11,3 % des loyers en 2013, proportion moindre que celle de la médiane qui atteignait 11,9 %. En 2014, la part de la TFPB dans les loyers a reculé de 0,5 point pour se situer à 10,8 %.

Aussi, le coût de la taxe foncière sur les propriétés bâties n'est pas pénalisant pour cet organisme puisqu'il se situe à un niveau légèrement inférieur à la médiane des offices de province.

6.2.4 Résultats comptables

Les résultats comptables ont évolué comme suit :

En k€	2010	2011	2012	2013	2014
Résultats comptables	4 967	1 789	1 030	2 905	3 242

Les résultats comptables générés par l'organisme ont été, entre 2010 et 2014, d'un niveau très satisfaisant, oscillant entre 1 030 k€ en 2012 et 4 967 k€ en 2010. Ils s'établissent en moyenne à 2 787 k€. L'impact des plus-values de cessions de logements sur les résultats comptables est positif mais demeure limité. Les cessions d'actifs immobiliers ne sont pas une nécessité pour cet organisme mais représentent une opportunité pour les locataires de réaliser un parcours résidentiel.

Pour 2015, le résultat comptable attendu est supérieur à 5 millions d'euros (5 058 k€). Il va dépasser ceux observés entre 2010 et 2014. De même qu'au cours des années 2010, 2011, 2013 et 2014, l'impact des plus-values de cessions est positif mais très réduit (2,33 %).

6.2.5 Structure financière

Le tableau qui suit présente les principaux postes de la structure du bilan :

En k€	2010	2011	2012	2013	2014
Capitaux propres	78 827	82 860	84 246	88 021	92 087
Provisions pour risques et charges	1 547	2 130	2 142	3 176	3 196
<i>Dont PGE</i>	1 374	1 965	1 988	2 459	2 459
Amortissements. et provisions (actifs immobilisés)	136 644	143 296	147 820	154 704	162 364
Dettes financières	116 939	117 936	121 065	129 224	130 767
Actif immobilisé brut	- 304 500	- 324 979	- 341 988	- 355 712	- 367 200
Fonds de Roulement Net Global	29 458	21 244	12 286	19 413	21 214
FRNG à terminaison des opérations²					31 144
Stocks (toutes natures)	64	53	70	70	73
Autres actifs d'exploitation	13 457	13 891	13 738	12 242	13 974
Provisions d'actif circulant	- 1 809	- 2 016	- 2 111	- 2 639	- 2 751
Dettes d'exploitation	- 4 803	- 5 394	- 6 211	- 4 734	- 6 158
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR d'exploitation	6 909	6 534	5 487	5 119	5 137
Créances diverses (+)	496	435	215	711	314
Dettes diverses (-)	- 4 719	- 4 335	- 6 051	- 4 486	- 3 988
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR Hors exploitation	- 4 223	- 3 899	- 5 836	- 3 774	- 3 674
Besoin (+) ou Ressource (-) en FR	2 687	2 634	- 350	1 344	1 463
Concours bancaires passifs	4 178	4 200	4 500	4 500	0
Trésorerie nette	30 949	22 809	18 135	22 569	19 751

- **Les ratios du FRNG et la trésorerie**

	2010	2011	2012	2013	2014
FRNG (en mois de dépenses)	7,05	4,56	2,80	4,42	5,32
Trésorerie (en mois de dépenses)	6,41	4,00	2,87	4,12	4,96
Part du FRN dans la trésorerie	109,98 %	114,00 %	97,56 %	107,28 %	107,26 %
(P.M : Dépenses mensuelles en k€)	4 178	4 654	4 751	4 389	3 985

Au 31 décembre 2014, la situation de l'organisme est très saine et très solide.

6.2.5.1 Fonds de roulement net global et à terminaison

Ramené au niveau de son activité, le FRNG a reculé entre 2010 et 2014. Il est ainsi passé de 29 458 k€ en 2010 à 21 214 k€ en 2014, soit un repli de 27,99 %. Ce repli est essentiellement la conséquence de la hausse de l'actif immobilisé brut induite par la croissance du patrimoine sur la période considérée. Cette hausse a été supérieure à celle cumulée des capitaux propres, des amortissements et provisions, et des dettes financières. Fin 2013, le fond de roulement atteignait 4,4 mois de dépenses contre une médiane de 3,9 mois.

En 2014, il a progressé pour représenter 5,3 mois de dépenses, soit 1,4 point de plus que la médiane. Il s'agit d'un très bon niveau démontrant qu'il est possible de se développer en préservant ses ratios financiers.

Entre 2010 et 2014, le fonds de roulement net global a représenté en moyenne 20 723 k€, soit 4,83 mois de dépenses. Le différentiel positif avec la médiane approche un point.

²Fonds 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) y compris les amortissements courus non échus (ACNE) en se plaçant comme si les opérations engagées étaient terminées, toutes les dépenses étant réglées et toutes les recettes étant encaissées.

Le fonds de roulement à terminaison des opérations, calculé à partir des fiches de situation financière et comptable établies par l'organisme, atteint 31 144 k€ et permet à l'office de mener à bien les projets en cours. Il est à souligner que ce chiffre est supérieur au meilleur niveau du fonds de roulement net global de la période 2010-2014.

6.2.5.2 Fonds de roulement d'exploitation et hors exploitation

Sur la période 2010-2014, le cycle d'exploitation a généré un besoin continu en fonds de roulement. L'analyse du bas de bilan fait ainsi ressortir des besoins en fonds de roulement respectifs de 6 909 k€ en 2010, de 6 534 k€ en 2011, de 5 487 k€ en 2012, de 5 119 k€ en 2013 et de 5 137 k€ en 2014 qui constituent des besoins à court terme issus du cycle d'exploitation.

Hors exploitation, des ressources continues ont été générées. Ces dernières se sont élevées à 4 223 k€ en 2010, à 3 899 k€ en 2011, à 5 836 k€ en 2012, à 3 774 k€ en 2013 et à 3 674 k€ en 2014.

Il en a découlé des besoins récurrentes en fonds de roulement, sauf en 2012 : 2 687 k€ en 2010, 2 634 k€ en 2011, - 350 k€ en 2012, 1 344 k€ en 2013 et 1 463 k€ en 2014.

6.2.5.3 Trésorerie

La trésorerie disponible *stricto sensu*, y compris les concours bancaires, s'est repliée de plus d'un tiers (- 36,18 %) entre 2010 et 2014, passant de 30 949 k€ à 19 751 k€. Le recul de 2 818 k€ (- 12,49 %) observé en 2014 est essentiellement la conséquence de l'absence de concours bancaires passifs cette année-là, sachant qu'il y en avait eu chaque année entre 2010 et 2013 à concurrence d'au moins 4 178 k€. Ainsi, hors prise en compte des concours bancaires passifs, la trésorerie serait passée de 18 069 k€ en 2013 à 19 751 k€ l'année suivante, soit un accroissement de 9,31 %.

La trésorerie est supérieure à la médiane des offices de province. En effet, l'organisme disposait, au 31 décembre 2013, d'une trésorerie nette couvrant 4,12 mois de dépenses moyennes contre une médiane 2013 de 3,2 mois. En 2014, la trésorerie a représenté 4,96 mois de dépenses moyennes, soit un montant supérieur de 55 % à la médiane.

Entre 2010 et 2014, la trésorerie équivalait en moyenne au 31 décembre à 22 843 k€, soit 4,47 mois de dépenses, montant supérieur de près d'1,3 point à la médiane sus-indiquée.

Au 31 décembre 2015, la trésorerie était de 22 700 k€, en hausse de 2 949 k€ ou de 14,93 %.

La trésorerie est placée sur un livret A.

La locution *stricto sensu* a été utilisée parce que la trésorerie, au sens de moyens financiers immédiatement mobilisables, ne se limite pas aux chiffres mentionnés. En effet, l'organisme possède également des Obligations Assimilables au Trésor (OAT). L'encours de ces dernières est de 5 millions d'euros répartis en deux lignes : deux millions d'euros sur une OAT 3,75 % échéance 25 octobre 2019 souscrite en 2009 et 3 millions d'euros sur une OAT 3,75 % échéance 25 avril 2021 souscrite en 2005. Au regard du repli continu du taux de rémunération du livret A, Terres de Loire Habitat va bien évidemment conserver ces titres jusqu'à leur échéance afin de maximiser ses produits financiers.

Aussi, au regard de la liquidité des OAT et des plus-values latentes de ces deux investissements, il est juste d'ajouter au moins 5 millions d'euros aux chiffres mentionnés. Par conséquent, la trésorerie de Terres de Loire Habitat est d'un niveau plus qu'appréciable et permet à l'organisme de faire face à tout type d'imprévu.

6.3 ANALYSE PRÉVISIONNELLE

Dans le cadre de la préparation de son budget 2016, Terres de Loire Habitat a actualisé fin 2015 son analyse prévisionnelle réalisée sur Visial. Celle-ci porte sur la période 2015-2021 et ne concerne pas les foyers. Un document complet a ainsi été produit.

Il a été décidé de faire preuve de prudence dans les principales hypothèses de hausses annuelles retenues. Celles-ci sont les suivantes :

- Loyers : 0,47 % en 2015 puis 0,50 % jusqu'en 2021.
- Taux d'inflation : 1,00 %.
- Indice du coût de la construction (ICC) : 1,00 %.
- Taux du livret A : 1,00 %.
- Taux de vacance : 4,89 % en 2016, et 4,00 % à partir de 2017.
- Coût des impayés : admissions en non-valeur.
- Taxes foncières sur les propriétés bâties : 3,00 %.
- Coûts de gestion : taux d'inflation majoré de 1 point.
- Coûts de personnel : 2,00 %.
- Maintenance courante : 2,00 %.
- Gros entretien : Indexé sur la variation de l'ICC.
- Cessions de patrimoine : deux unités.
- Constructions nouvelles non identifiées à ce jour : 30 unités financées à hauteur de 80 % en PLUS et de 20 % en PLAI.
- Constructions nouvelles identifiées à ce jour : 342 unités sur la période.

Ces hypothèses sont très cohérentes en tendance et tiennent compte de l'évolution à la baisse du taux du livret A et de celle de l'indice de revalorisation des loyers (IRL).

La prise en compte des différentes hypothèses aboutit aux prévisions suivantes :

En k€	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Autofinancement net HLM	2 837	1 194	27	1 583	2 205	2 264	1 985
En % des loyers	9,6 %	4,0 %	0,1 %	5,1 %	7,0 %	7,1 %	6,1 %
Fonds de roulement long terme à la livraison	20 746	17 089	14 853	14 179	13 247	10 461	10 669

La lecture de ce tableau fait apparaître un recul de l'autofinancement net HLM de 852 k€ (- 30,03 %) entre 2015 et 2021 et un recul de 3,5 points de la part de ce dernier dans les loyers. L'autofinancement devrait osciller entre 27 k€ en 2017 et 2 837 k€ en 2015, avec une moyenne de 1 728 k€. De même, en pourcentage des loyers, le taux moyen serait de 5,6 %. Ce dernier représenterait moins de la moitié de la médiane des OPH de province pour l'année 2013. Il tient néanmoins compte de l'accroissement non négligeable du patrimoine au cours de la période.

Le faible niveau de l'autofinancement net HLM observé en 2017 découle de la montée en puissance des annuités liées au lancement d'opérations nouvelles (981 k€ contre 328 k€ en 2016), du coût des impayés (811 k€ contre 624 k€ en 2016), de celui des démolitions qui n'apparaît plus par la suite (726 k€ contre 375 k€ en 2016) et de la montée en puissance des frais de personnel (7 401 k€ contre 7 102 k€ en 2016).

Le fonds de roulement long terme à la livraison va subir un net reflux entre 2015 et 2021, passant de 20 746 k€ à 10 669 k€ (- 48,57 %). Cette quasi-division par deux est notamment due à la mobilisation des fonds propres utilisés dans le cadre de constructions nouvelles, et au recul des provisions pour gros entretien à partir de 2018, cette tendance s'accroissant en 2020 et en 2021.

En réalité, l'autofinancement net réel de l'année 2015 sera d'ores et déjà très supérieur aux prévisions (2 837 k€ contre un réalisé de 5 787 k€, en raison de flux exceptionnels, notamment des dégrèvements de TFPB).

De façon plus générale, l'équipe de contrôle s'interroge sur la crédibilité de l'analyse prévisionnelle réalisée par Terres de Loire Habitat, au regard des résultats basés sur des hypothèses particulièrement pessimistes. Sauf événement économique imprévisible ou dégradation rapide des indicateurs de gestion, l'autofinancement net HLM et le fonds de roulement long terme à la livraison seront selon toute vraisemblance nettement au-delà de ce qui est indiqué. L'analyse prévisionnelle mériterait donc d'être adossée à un programme patrimonial plus précis, afin de justifier d'une tendance réaliste. C'est le cas pour les hypothèses en matière de construction (possible surdimensionnement), mais aussi et surtout pour la restructuration du parc (réhabilitations lourdes) dont le programme n'est pas véritablement détaillé.

6.4 CONCLUSION

Terres de Loire Habitat fait partie des organismes HLM qui ne suscitent pas d'inquiétude : doté d'une santé financière enviable, cet office a des ratios plus que confortables en matière d'autofinancement net et de trésorerie. Ils résultent d'efforts de gestion soutenus depuis des années, associés à une rigueur indéniable.

Il s'agit donc d'un organisme qui doit poursuivre et amplifier les actions entreprises, notamment en matière de réhabilitation de son patrimoine et de renouvellement urbain, au regard de son excellente santé financière.

7. ANNEXE

7.1 SIGLES UTILISÉS

AFL	Association Foncière Logement	OPH	Office Public de l'Habitat
ANAH	Agence nationale de l'habitat	ORU	Opération de Renouvellement Urbain
ANCOLS	Agence nationale de contrôle du logement social	PDALPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées
ANRU	Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine	PLAI	Prêt Locatif Aidé d'Intégration
APL	Aide Personnalisée au Logement	PLATS	Prêt Locatif Aidé Très Social
ASLL	Accompagnement Social Lié au Logement	PLI	Prêt Locatif Intermédiaire
CAF	Capacité d'AutoFinancement	PLS	Prêt Locatif Social
CAL	Commission d'Attribution des Logements	PLUS	Prêt Locatif à Usage Social
CCAPEX	Commission de Coordination des Actions de Prévention Locatives	PSLA	Prêt social Location-accession
CCH	Code de la Construction et de l'Habitation	PSP	Plan Stratégique de Patrimoine
CDAPL	Commission Départementale des Aides Publiques au Logement	QPV	Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville
CDC	Caisse des Dépôts et Consignations	RSA	Revenu de Solidarité Active
CGLLS	Caisse de Garantie du Logement Locatif Social	SA d'HLM	Société Anonyme d'Habitation à Loyer Modéré
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale	SCI	Société Civile Immobilière
CIL	Comité Interprofessionnel du Logement	SCIC	Société Coopérative d'Intérêt Collectif
CMP	Code des Marchés Publics	SCLA	Société Coopérative de Location Attribution
CUS	Conventions d'Utilité Sociale	SCP	Société Coopérative de Production
DALO	Droit Au Logement Opposable	SDAPL	Section Départementale des Aides Publiques au Logement
DPE	Diagnostic de Performance Energétique	SEM	Société anonyme d'Economie Mixte
DTA	Dossier Technique d'Amiante	SIEG	Service d'Intérêt Economique Général
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes	SIG	Soldes Intermédiaires de Gestion
ESH	Entreprise Sociale pour l'Habitat	SRU	Solidarité et Renouvellement Urbain (loi du 13 décembre 2000)
FRNG	Fonds de Roulement Net Global	TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
FSL	Fonds de Solidarité Logement	USH	Union Sociale pour l'Habitat (union des différentes fédérations HLM)
GIE	Groupement d'Intérêt Économique	VEFA	Vente en État Futur d'achèvement
HLM	Habitation à Loyer Modéré	ZUS	Zone Urbaine Sensible
MOUS	Maîtrise d'Ouvrage Urbaine et Sociale		