

Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2016-062

Société anonyme d'HLM Logiseine

Mont-Saint-Aignan (76)

Délégation Territoriale de l'ANCOLS
44 rue de Tournai
CS 40259
59019 LILLE Cédex

Affaire suivie par

Mont Saint Aignan, le 18 septembre 2017

LRAC

Nos Références :

JLS/LLB – 2017/97

Dossier suivi par :

Jean Luc SCHROEDER

Objet : Rapport définitif de contrôle n°2016-062

Madame,

Je fais suite à votre envoi du rapport définitif de contrôle de notre Société, en date du 20 juillet 2017, et vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint, les documents, ci-après :

- la délibération du Conseil de Surveillance du 8 septembre 2017, accompagné de ses observations
- le renvoi des réponses qui n'ont pas été intégrées dans le rapport définitif

Les justificatifs des suites à donner, correspondant aux pages vous seront transmis prochainement.

Par ailleurs, je souhaiterais vous rencontrer, avec Monsieur SCHROEDER, Président du Directoire, avant la publication du rapport définitif, afin de vous apporter des éléments complémentaires, sur certains points soulevés dans votre rapport.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Et vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments distingués.

Le Président du Conseil de Surveillance


F. DA COSTA

Renvoi des réponses non prises en compte dans le rapport définitif

Fiche récapitulative

- page 2 : **Points faibles**

Vacance sur le volet technique : le terme « importante » est à rectifier, dans la mesure où le taux n'est que de 3,19 % du parc géré, dont un tiers correspond à des logements destinés à être démolis (121 logements au 31 décembre 2015).

Cette stratégie de démolition de patrimoine inscrite dans le PSP, se traduit nécessairement par une vacance technique et ne peut pas être considéré comme un point faible.

2. Présentation générale de l'organisation

2.2 Gouvernance et management

Observation 4 : Relations intra-groupe

- **Charges de personnel :**

Le montant total des charges de personnel doit être retraité du personnel mis à disposition de LOGILIANCE et de SODINEUF, représentant 1,89 etp au total.

Il est également rappelé que la Société avait l'obligation d'avoir 1 correspondant pour 100 logements dans les quartiers en ZUS, ce qui a un impact sur la masse salariale.

L'évolution des charges de personnel, notamment du personnel de terrain, fait suite à la réinternalisation des prestations ménage depuis plusieurs années ; cela a eu pour conséquence de réduire, en contrepartie, le poste « prestations de services extérieurs ». Ces charges de personnel d'entretien sont entièrement récupérées auprès des locataires.

Selon le DIS de 2015, les coûts de gestion sont passés de 23,30 % en 2013, à 21,40 % des loyers en 2015.

- **Relations entre DAF et DI**

Le module opération de suivi des investissements locatifs a été réactivé suite à la mise en place d'ULIS NG ; cette évolution importante de notre progiciel métier, conjuguée à une production importante de logements ces dernières années, justifie principalement le retard pris dans la mise en place de cette nouvelle organisation entre la DAF et la DI.

L'engagement est pris de saisir l'ensemble des opérations dans ce module : un groupe de travail a été mis en place courant 2015 et plusieurs réunions se sont tenues depuis avec l'ensemble des collaborateurs concernés (DI et DAF), chacune ayant fait l'objet d'un compte-rendu détaillé pour mesurer l'avancement du projet.

Les fiches financières et comptables sont désormais produites depuis ULIS NG pour toutes ces opérations.

- **Taux d'absentéisme**

Le taux de 8,05 % se décompose comme suit :

- maladie ordinaire : 2,77 % (moyenne nationale : 3,6 %)
- maladie longue : 3,78 % (moyenne nationale : 0,9 %)
- accidents du travail : 1,48 % (moyenne nationale : 0,8 %)

Le taux de la maladie ordinaire est donc inférieur à celui de la moyenne nationale et concerne essentiellement le personnel de terrain, majoritairement les agents d'entretien.

- **Déploiement insuffisant de l'outil informatique**

La fiabilité et la qualité des données présentes dans l'applicatif ULIS NG n'est pas remise en cause. Seule leur extraction avec l'outil Business Object par les services et la production de certains tableaux non contrôlés est à reconsidérer.

La DSI organisera prochainement des réunions avec les collaborateurs de la DAF et de la DI, afin d'identifier les besoins d'évolution à apporter au module opérations d'ULIS NG afin d'optimiser et d'améliorer l'appropriation et l'utilisation de cet outil.

Observation 5 : Evaluation de l'organisation et du management

- **Contrôle des seuils :**

L'évolution de l'organisation de la DAF envisagée pour 2017 intègrera la mission de contrôle des seuils des commandes ainsi que le respect des principes de l'ordonnance n° 2005-649 concernant la passation des marchés.

- **Opération de Roumare :**

⇒ La CAO a bien attribué les marchés. Certes, le PV de la CAO n'était pas établi, mais celle-ci s'est bien réunie en date du 07 novembre 2014 (la feuille de présence signée de ses membres l'atteste)

⇒ Concernant les avenants du lot VRD (entreprise TRP) :

- le marché initial (Tranche ferme et tranche conditionnelle) est de 217 784 €
 - l'avenant concernant l'extension du Lotissement est de 45 960 €, soit 21% du marché initial : nous avons considéré que ce montant ne modifiait pas l'économie générale du projet
 - les 2 autres avenants (respectivement de 6 255€ et de 7 850 €) se sont imposés à nous, du fait, d'une part d'une exigence technique de France Telecom, et d'autre part d'un changement de réglementation (en matière d'éclairage)

- **Tableaux de bord**

Les tableaux de bord permettent de suivre également les objectifs, en termes de mises en location, de démarrage d'opérations, de ventes de logements et de taux de recouvrement.

- **Analyse prévisionnelle**

L'actualisation du potentiel financier à terminaison des opérations a été réalisée chaque année, pour être transmis à LOGILIANCE/UESL, afin de justifier les demandes d'augmentation de capital, liées au développement de la construction neuve.

L'analyse prévisionnelle de la CDC de 2014 a été établie sur son logiciel, mais à partir d'éléments communiqués par la Société et recalée par la suite concernant certains indicateurs.

Des actualisations sont nécessaires chaque année pour tenir compte du calendrier de réalisation des opérations.

La Fédération des ESH établit chaque année une analyse rétrospective à partir des comptes de la Société, mais ne réalise pas d'analyse prévisionnelle.

- **Stratégie**

La politique de développement a été définie et débattue en Conseil de Surveillance depuis de nombreuses années, et se caractérise comme suit :

- développement sur les communes « tendues » de la Métropole de Rouen et le secteur de Barentin, de façon à maintenir une gestion de proximité, par rapport à l'implantation de nos trois antennes, en tenant compte également des besoins des salariés des entreprises versant leur PEEC à LOGILIANCE/Action Logement.
- renouvellement urbain des quartiers Verlaine et Château Blanc à Saint Etienne du Rouvray, engagé depuis le début des années 2000
- démarrage des études sur la restructuration du quartier Normandie à Barentin
- cession du patrimoine, acquis dans le cadre de la fusion de la Société Normande HLM avec LOGISEINE, en 2010, situé en dehors du périmètre d'intervention de la Société
- restructuration des foyers de travailleurs migrants
- développement d'opérations en location-accession et d'aménagement de lots à bâtir

L'organisation de la Direction des Investissements et du Service Exploitation a évolué depuis 10 ans, avec le recrutement de 2 chargés d'opérations (1 pour le neuf et 1 pour l'exploitation, et d'une assistante administrative partagée entre les deux services).

Le PSP a été actualisé en tenant compte des évolutions du patrimoine (démolitions et ventes) et du planning de réalisation des réhabilitations thermiques, suite aux audits énergétiques réalisés.

Observation 6 : Train de vie de la Société :

Il est rappelé que la carte bancaire mise à disposition du Président du Directoire est utilisée, soit pour les repas d'affaires (caractère exceptionnel, c'est-à-dire irrégulier), soit pour les frais de repas au titre des frais professionnels, s'inscrivant dans le cadre de déplacements professionnels et faisant partie de l'exercice normal de l'activité du Président du Directoire ; au même titre, le Président du Conseil de Surveillance peut être amené à se faire rembourser des frais de repas, dans le cadre de la représentation de LOGISEINE, à l'extérieur.

La procédure appliquée par la DRH est en rapport avec la réglementation de l'URSSAF, fixant des plafonds uniquement au regard des avantages en nature.

3. Patrimoine

Les indicateurs de gestion au 31 décembre 2015 font ressortir un taux de vacance global de 6,85 % (et non 8,29 %), et un taux de vacance commerciale de plus et moins de 3 mois de 2,95 %.

Pour information, au 31 décembre 2016, ces taux ont été respectivement ramenés à 5,24 % et 2,11 %.

Observation 7 : Loyers

- Troisième ligne de quittance

LOGISEINE rappelle que le dispositif de la contribution aux économies de charges a un caractère légal. L'application de cette troisième ligne sur la quittance suite aux travaux de réhabilitation thermique, ne se traduit pas par une augmentation, mais par une diminution globale des dépenses de logements (loyer et charges) pour le locataire. En tout état de cause, le loyer n'augmentant pas à la suite des travaux de réhabilitation, la quittance (loyer + charges + 3^{ème} ligne) diminue.

En outre, l'analyse d'opportunité est bien menée au moment du montage de l'opération de réhabilitation, la contribution constituant une recette modeste, mais prévue par la loi permettant de financer les investissements de réhabilitation thermique. Enfin, la mise en place de ces contributions est systématiquement discutée par LOGISEINE en CCL et en réunion publique avec les locataires concernés.

4. Politique sociale et gestion locative

4.2.2 Politique d'occupation du parc de la Société

Le Conseil de Surveillance réuni le 27 juin 2017, a délibéré sur une nouvelle actualisation du règlement des CAL, et a adopté les orientations d'attribution, conformément à la loi relative à l'Égalité et à la Citoyenneté.

Observation 8 :

- **Absence de passage en CAL de certains dossiers, alors que l'article L 441-2 du CCH prévoit que la CAL examine l'attribution de tous les logements locatifs gérés par l'organisme**

Nous rappelons la rédaction de l'article L.441-2 du CCH

L'attribution des logements locatifs sociaux participe à la mise en œuvre du droit au logement, afin de satisfaire les besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées.

L'attribution des logements locatifs sociaux doit notamment prendre en compte la diversité de la demande constatée localement ; elle doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers, en permettant l'accès à l'ensemble des secteurs d'un territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social et en favorisant l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Les collectivités territoriales et les réservataires de logements locatifs sociaux concourent, en fonction de leurs compétences, à la réalisation des objectifs mentionnés aux alinéas précédents.

Les bailleurs sociaux attribuent les logements locatifs sociaux dans le cadre des dispositions de la présente section et peuvent pratiquer, le cas échéant, des loyers différents selon les secteurs ou au sein des immeubles, afin de remplir ces objectifs.

L'absence de lien avec la commune d'implantation du logement ne peut constituer à soi seul le motif de la non-attribution d'un logement adapté aux besoins et aux capacités du demandeur.

L'Etat veille au respect des règles d'attribution de logements sociaux.

L'article L 441-1 du CCH dispose d'ailleurs bien que :

Le décret en Conseil d'Etat prévu à l'article L. 441-2-9 détermine les conditions dans lesquelles les logements construits, améliorés ou acquis et améliorés avec le concours financier de l'Etat ou ouvrant droit à l'aide personnalisée au logement et appartenant aux organismes d'habitations à loyer modéré ou gérés par ceux-ci sont attribués par ces organismes (donc hors logements PLI et financés sur fonds propres).

Le CCH n'impose donc pas une unique condition de propriété pour qu'un logement locatif soit soumis aux dispositifs d'attribution par les Commissions d'attributions. Le texte impose une condition de propriété ET de financement-conventionnement.

Il découle donc bien de la rédaction de l'article L 441 que les logements locatifs n'ayant pas un caractère social ne sont pas soumis aux dispositions de cette section du CCH.

Nous ajoutons que cette lecture des textes n'est pas nouvelle, elle figure déjà dans la Circulaire du 27 mars 1993 relative aux commissions d'attribution des organismes de logement social :

Compétences et rôle de la (ou des) commission(s) :

Dans un organisme d'HLM, la commission est compétente pour attribuer chaque logement ayant bénéficié d'une aide de l'Etat ou ouvrant droit à l'aide personnalisée au logement (ce qui n'est pas le cas des logements financés en PLI et sur fonds propres).

5. Stratégie patrimoniale

Observation 12 :

Le PSP porte essentiellement sur les actions à mener sur le parc existant (travaux d'amélioration, démolitions et ventes) et non sur le volet construction neuve, dont la stratégie, en termes de localisation et de nombre de logements, est débattue en Conseil de Surveillance, et dont la programmation annuelle prend en compte le potentiel financier.

Le pilotage de la politique de maintenance du patrimoine est assuré par la responsable de l'exploitation, en relation avec la DGI et les antennes.

Un bilan global a bien été présenté au Conseil de Surveillance du 21 Juin 2016, détaillant les actions à mener sur l'ensemble du patrimoine sur la période 2016-2024, par nature d'interventions, par année, en nombre de logements et en montant estimé.

4154 logements sont concernés sur la période étudiée, représentant un budget global de 68 M€. De même, le détail des démolitions, en nombre de logements et en coût estimé, ainsi que la liste des logements proposés à la vente sur la période 2016-2020, ont été présentés.

La synthèse des tableaux est jointe en annexe n°2.

5.3.1. Engagement et suivi des opérations

La programmation de financement PLS dans les opérations provenait d'une demande de l'actionnaire CIL, afin de pouvoir loger les ménages salariés, dont les ressources se situaient au-dessus des plafonds PLUS.

Concernant les opérations réalisées en VEFA, la localisation des opérations dans les communes SRU rend difficile la réalisation en maîtrise d'ouvrage directe, dans la mesure où les quelques fonciers disponibles sont acquis par les promoteurs privés, à des niveaux de prix nettement supérieurs à ceux qui peuvent être proposés par la Société.

Observation 13 : Charges de gros entretien

Le plan triennal d'entretien du patrimoine transmis chaque année par le SEP est réparti par la DAF entre travaux d'exploitation et travaux d'investissement.

Le niveau du Gros Entretien programmable est donc tributaire également de l'affectation comptable des prestations qui est retenue, conformément à l'instruction HLM : une baisse de ces travaux ne signifie donc pas forcément un manque d'entretien du parc locatif, si dans le même temps les travaux d'amélioration immobilisés augmentent.

Néanmoins, et concernant plus précisément le décalage constaté dans le temps des travaux, nous aborderons le sujet avec le SEP lors de nos prochaines réunions budgétaires de façon à fiabiliser les prévisions (réduire l'écart entre les dates d'engagements prévues des travaux et la date réelle de réalisation) et revoir la méthodologie à retenir pour privilégier le chiffrage de campagnes de travaux à planifier (en lien avec notre PSP) au détriment d'interventions ponctuelles dans les logements (en fonction des capacités financières de l'organisme).

Concernant la PGE constituée au bilan de LOGISEINE, son montant tient compte réellement des travaux réalisés chaque année (reprises de provisions) et des prestations envisagées sur les 3 prochaines années (dotations annuelles), le calcul étant réalisé dans le respect de la nouvelle instruction comptable HLM : cette provision est donc cohérente avec le plan pluriannuel présenté au Conseil de Surveillance.

Observation 14

- **Dépenses d'investissement pour l'entretien du parc insuffisantes compte tenu des besoins. Retard du programme de réhabilitations**

Chaque année, la Société détermine, lors d'une réunion inter-services, le budget consacré aux travaux d'amélioration du patrimoine, relevant soit de l'exploitation, soit de l'investissement, permettant de fixer les actions prioritaires et les financements à mobiliser.

Par ailleurs, les raisons liées aux retards d'engagements des opérations de réhabilitation thermiques, soit à cause de la présence d'amiante (Darnétal Les Drapiers), soit des changements d'orientation décidés en accord avec les communes (quartier Normandie à Barentin), ont été explicitées aux membres du Conseil de Surveillance.

Il est à noter les efforts croissants consacrés depuis plusieurs années, à l'amélioration du patrimoine, tous postes confondus (8,7 M€ en 2013 à 15,9 M€ en 2016).

Les groupes qui ne relèvent plus de la programmation de travaux de réhabilitation thermiques, feront cependant l'objet de travaux d'amélioration classiques, dont le montant et le planning seront établis en 2017.

Observation 15

- **Réglementation amiante**

Le marché de réalisation des DAPP est programmé pour 2017 (gestion Service exploitation du patrimoine) dès que les évolutions réglementaires seront parues.

Un logiciel de gestion et de partage de l'accès aux différents diagnostics (amiante, plomb, gaz, électricité) est en cours de déploiement.

Le personnel technique donneurs d'ordre (techniciens suivant les travaux) et d'exécution (ouvriers polyvalents) ont été formés avec délivrance d'habilitations ; il n'existe pas d'obligation de formation ou d'habilitation des personnels assurant l'entretien ménager.

Observation 22 :

Les annexes et la prévision actualisée à 10 ans (période 2016-2025) ont été déposées sur la plateforme web WeTransfer le 12/01/2017 et téléchargées le 16/01/2017 par Mme (mail de confirmation). Compte-tenu du travail nécessaire à l'actualisation du dossier, il n'a pas été possible de le communiquer plus tôt, étant donné également l'avancement d'un mois des travaux de clôture annuelle des comptes (réforme ACTION Logement).

Annexes :

Organigramme page 40 :

Une erreur figure dans le positionnement de l'équipe de la Direction des Investissements, rattachée à tort à la Direction des Systèmes d'informations.

Le Président du Conseil de Surveillance

Francis DA COSTA

