

SA d'HLM NOTRE LOGIS

HALLUIN (59)



RAPPORT DE CONTRÔLE 2019

N° 2019-002

RAPPORT DE CONTRÔLE 2019
N° 2019-002
SA d'HLM NOTRE LOGIS

HALLUIN (59)

Document confidentiel

FICHE RECAPITULATIVE DU RAPPORT N° 2019-002 SA d'HLM NOTRE LOGIS – (59)

Fiche récapitulative

N° SIREN : 886 638 052

Raison sociale (qui se rapporte au N° SIREN) : SA d'HLM NOTRE LOGIS

Président : M. Didier MOTTE

Directeur général : M. Arnaud DELANNAY

Adresse : 221 rue de la Lys - 59250 HALLUIN

Actionnaire principal : GIALE Vallée de la LYS

AU 31 DÉCEMBRE 2017

Nombre de logements familiaux gérés **5 280** Nombre de logements familiaux en propriété: **5 280** Nombre d'équivalents logements (logements foyers...) : **182**

Indicateurs	Organisme	Référence région	France métropolitaine	Source
PATRIMOINE				
Logements vacants	1,6 %	2,3 %	3,20 %	(2)
Logements vacants à plus de 3 mois (hors vacances technique)	0,06 %	1,1 %	1,5 %	(2)
Taux de rotation annuel (hors mises en service)	9,3 %	10,2 %	9,8 %	(2)
Evolution du parc géré depuis 5 ans (% annuel)	5,1 %	nc	nc	(2)
Âge moyen du parc (en années)	20	42	39	(2)
POPULATION LOGÉE (1)				
Locataires dont les ressources sont :				
- < 20 % des plafonds	15,9 %	22,0 %	21,2 %	(1)
- < 60 % des plafonds	53,9 %	61,4 %	59,4 %	(1)
- > 100 % des plafonds	11,5 %	10,0 %	11,2 %	(1)
Bénéficiaires d'aide au logement	51,4 %	56,9 %	47,3 %	(1)
Familles monoparentales	18,0 %	19,9 %	20,8 %	(1)
Personnes isolées	35,0 %	37,7 %	38,5 %	(1)
GESTION LOCATIVE				
Médiane des loyers mensuels (euros/m ² de surface habitable)	6,1	5,5	5,6	(2)
Taux de créances inscrit au bilan (% des loyers et charges)	12,6 %		14,4 %	(3)
Taux de recouvrement (% des loyers et charges)	98,3 %			
STRUCTURE FINANCIÈRE ET RENTABILITÉ				
Autofinancement net / chiffre d'affaires	15,3%		10,6%	(3)
Fonds de roulements net global (mois de dépenses)	8,2		4,8	(3)
Fonds de roulement net global à terminaison des opérations (mois de dépenses)	9,1			

(1) Enquête OPS 2016

(2) RPLS au 1/1/2017

(3) Bolero 2016 - organisme dont le parc est compris entre 3 000 et 6 000 logements

POINTS FORTS :

- ▶ Une gouvernance impliquée
- ▶ Une organisation en mode projet efficace
- ▶ Une croissance soutenue du parc et des opérations neuves de qualité
- ▶ Un patrimoine en bon état et bien entretenu
- ▶ Un service de proximité de qualité
- ▶ Une structure financière solide et bien pilotée

POINTS FAIBLES :

- ▶ Des loyers élevés, notamment dans le neuf, avec un reste à charge important pour les locataires
- ▶ Des locataires présentant un profil social plus privilégié que chez les autres bailleurs de la MEL
- ▶ Absence de programmation de la maintenance à moyen terme dans le PSP

IRRÉGULARITÉS :

- ▶ Les diagnostics amiante des parties privatives (DAPP) ne sont pas réalisés
- ▶ Des retards d'information des locataires sur la présence d'amiante dans le contrat de location
- ▶ Le montant du loyer maximum n'est pas mentionné sur les avis d'échéances

Inspectrices-auditrices ANCOLS : Mme Caroline BOUCHÉ – Mme Caroline PRINCE-DOOSTERLINCK
Directrice du contrôle et des suites : Mme Isabelle GRENIER
Précédent rapport de contrôle : n° 2011-095 d'avril 2012
Contrôle effectué du 24 Janvier 2019 au 30 avril 2019
RAPPORT DE CONTRÔLE : janvier 2020

RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2019-002

SA d'HLM NOTRE LOGIS – 59

Synthèse.....	7
1. Préambule.....	9
2. Présentation générale de la société.....	10
2.1 Contexte socio-économique.....	10
2.2 Gouvernance et management.....	10
2.2.1 Évaluation de la gouvernance.....	10
2.2.2 Relations intra-groupes.....	11
2.2.3 Évaluation de l'organisation et du management.....	11
2.2.4 Gouvernance financière.....	13
3. Patrimoine.....	14
3.1 Caractéristiques du patrimoine.....	14
3.1.1 Description et localisation du parc.....	14
3.1.2 Données sur la vacance et la rotation.....	15
3.2 Accessibilité économique du parc.....	16
3.2.1 Loyers.....	16
3.2.2 Supplément de loyer de solidarité.....	17
3.2.3 Charges locatives.....	17
4. Politique sociale et gestion locative.....	18
4.1 Caractéristiques des populations logées.....	18
4.2 Accès au logement.....	18
4.2.1 Connaissance de la demande.....	18
4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme.....	18
4.2.3 Gestion des attributions.....	19
4.3 Qualité du service rendu aux locataires.....	20
4.4 Traitement des impayés.....	20
5. Stratégie patrimoniale.....	22
5.1 Analyse de la politique patrimoniale.....	22
5.2 Évolution du patrimoine.....	23
5.2.1 Offre nouvelle.....	23
5.2.2 Réhabilitations.....	23
5.2.3 Adaptation du parc au vieillissement et aux personnes en situation de handicap.....	24
5.3 Exercice de la fonction maîtrise d'ouvrage.....	25

5.4 Maintenance du parc.....	25
5.4.1 Entretien du patrimoine.....	25
5.4.2 Sécurité dans le parc.....	26
5.5 Ventes de patrimoine à l'unité.....	27
5.6 Accession sociale.....	28
5.7 Autres activités.....	29
6. Tenue de la comptabilité et analyse financière.....	30
6.1 Tenue de la comptabilité.....	30
6.2 Analyse financière.....	31
6.2.1 Analyse de l'exploitation.....	32
6.2.2 Gestion de la dette.....	36
6.2.3 Gestion de la trésorerie.....	37
6.2.4 Résultats comptables.....	38
6.2.5 Structure financière.....	39
6.3 Analyse prévisionnelle.....	40
7. Annexes.....	44
7.1 Informations générales, capital et répartition de l'actionnariat de la société.....	44
7.2 Organigramme général de la société.....	45
7.3 Sigles utilisés.....	46

SYNTHESE

Notre Logis est une société HLM historiquement implantée sur le secteur de la Vallée de la Lys au nord-ouest de la Métropole européenne de Lille (MEL). De taille modeste, mais active au sein de la MEL, elle bénéficie de l'implication forte de sa gouvernance pour mener à bien ses projets de développement. La qualité de son parc de logement et le service de proximité offert aux locataires font de notre Logis un bailleur reconnu.

La société poursuit depuis une dizaine d'années une politique de croissance soutenue de son parc qui s'est traduite par une progression d'un tiers du nombre de ses logements entre 2013 et 2017 pour atteindre 5 280 logements au 31 décembre 2017.

Elle continue son développement sur la commune de Tourcoing et a investi récemment la première couronne lilloise en s'appuyant sur une stratégie d'acquisition foncière active. Elle jouit pour y parvenir d'une bonne rentabilité d'exploitation et d'une solidité financière associées à un pilotage performant.

Sa dynamique de croissance est soutenue par les marges dégagées par la production et la vente d'opérations d'accession sociale en prêt social location-accession (PSLA). Afin de poursuivre son développement et de dégager de nouveaux financements, la société se lance dans une activité d'aménageur et de gestion locative pour le compte d'autrui.

Dans le cadre du pacte d'actionariat conclu entre le Groupement Interprofessionnel d'Actions Logement et Emploi (GIALE) de la Vallée de la Lys et environs, son actionnaire majoritaire, et Action Logement Immobilier dont elle s'est engagée à respecter les directives, elle consolide ses comptes avec ALI. Un partenariat a été conclu avec Clésence, société du groupe ALI implantée dans l'Aisne qui intervient sur d'autres départements des Hauts de France et d'Île de France, afin de renforcer sa présence dans l'agglomération Lilloise et de l'assister dans la construction de 150 logements par an à partir de 2019.

La stratégie de développement de Notre Logis conduit à la mise en service d'opérations répondant aux objectifs de mixité entre locataires et accédants, collectifs et individuels, mais aussi entre générations.

La société est engagée dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale (RSE). Celle-ci se traduit à la fois dans son fonctionnement quotidien, avec une maîtrise de son impact environnemental, et une organisation interne en mode projet pour la réalisation des opérations neuves et de réhabilitation qui favorise la transversalité des missions et la responsabilisation du personnel. Elle mène également des actions spécifiques, tournées vers les locataires : projets engagés avec les habitants autour du « bien vivre ensemble » (par exemple : espaces et jardins partagés, animations autour de l'environnement), expérimentation du dispositif « un job, un logement » avec des entreprises locales.

Cependant malgré l'engagement de cette démarche RSE, le parc de Notre Logis demeure encore difficilement accessible économiquement aux ménages les plus modestes. En effet, les loyers sont élevés, en raison de la

jeunesse du parc (20 ans en moyenne) mais aussi de la politique d'augmentation régulière des loyers. La maîtrise des charges locatives ne permet pas de les compenser. De fait, on constate que les ménages logés dans le parc présentent des caractéristiques moins modestes que chez les autres bailleurs de la MEL. Par ailleurs, la société n'atteint pas ses objectifs en matière d'accueil des personnes prioritaires.

Bénéficiant d'une situation financière saine, la société pourrait pratiquer des loyers plus modérés permettant aux personnes dont les revenus sont les plus modestes d'accéder à son parc. La société doit procéder à un rééquilibrage de l'occupation de son parc.

Le directeur général

Pascal MARTIN-GOUSSET

1. PREAMBULE

L'ANCOLS exerce le contrôle de la SA d'HLM Notre Logis 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'Etat 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 (...). »

L'ANCOLS rappelle par ailleurs qu'en application des dispositions des articles L. 342-12 et L. 342-14 du CCH, l'ensemble des faits qui constituent :

- des manquements aux dispositions législatives et réglementaires qui sont applicables à l'organisme,
- des irrégularités dans l'emploi des fonds de la participation à l'effort de construction ou des subventions, prêts ou avantages consentis par l'État ou par ses établissements publics et par les collectivités territoriales ou leurs établissements publics,
- une faute grave de gestion,
- une carence dans la réalisation de l'objet social ou un non-respect des conditions d'agrément

et qui sont éventuellement relevés dans le présent rapport de contrôle sont passibles de sanctions. Le cas échéant, les sanctions sont prises par le ministre chargé du logement, sur proposition du conseil d'administration de l'ANCOLS, après examen du rapport par son comité du contrôle et des suites et après que l'organisme a été mis en demeure de procéder à la rectification des irrégularités relevées ou mis en mesure de présenter ses observations sur les irrégularités identifiées et les propositions de sanctions envisagées.

Le précédent rapport soulignait l'efficacité de l'organisation et du management au service d'une stratégie claire et partagée avec sa gouvernance. Il mettait en valeur la capacité de la société à atteindre les engagements pris dans la convention d'utilité sociale (CUS), en matière de développement d'une offre nouvelle, de performance de sa gestion locative et de la qualité de service offerts aux locataires parallèlement à l'amélioration constante de son parc. Sa santé financière et ses bons résultats lui assuraient la capacité de faire face à l'ensemble de ses objectifs.

2. PRESENTATION GENERALE DE LA SOCIETE

Pour le présent rapport, la SA d'HLM Notre Logis est dénommée « NL » ou « la société ».

2.1 CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

NL est historiquement implantée sur les communes situées le long de la Vallée de la Lys au nord de la Métropole européenne de Lille (MEL). Elle y possède la majeure partie de son parc constitué de 5 280 logements locatifs sociaux au 31 décembre 2017. Elle est particulièrement présente sur 5 communes : Roncq (7 %), Wervicq-Sud (8 %), Comines (9,5 %), Linselles (10 %) et Halluin (25 %) dans laquelle elle a installé son siège social.

Elle développe son parc sur la commune de Tourcoing et son territoire et plus récemment sur des communes situées dans la première couronne de Lille (La Madeleine, Faches-Thumesnil, Lomme). Le patrimoine de la société est implanté hors quartier politique de la ville (QPV) à l'exception de la ville de Tourcoing dans laquelle elle possède environ 75 logements.

Si les indicateurs économiques et sociaux de son territoire d'intervention tendent à se rapprocher de ceux de la MEL, le taux de chômage et les niveaux de ressources et de pauvreté y sont cependant nettement moindres à l'exception d'Armentières, d'Halluin mais aussi de la ville-centre de Tourcoing.

Indicateurs sociaux MEL						
Revenus et chômage	MEL	Comines	Halluin	Linselles	Roncq	Wervicq-Sud
Nombre de ménages fiscaux	450 344	4 752	7 964	3 320	5 316	2 062
Part des ménages imposés	52,1%	51,5%	50,0%	60,9%	61,7%	55,5%
Médiane du revenu disponible par unité de consommation en 2015	19 495	19 841	19 243	22 233	22 465	20 730
Taux de pauvreté	19,3%	13,7%	16,2%	8,2%	7,7%	13,8%
Taux de chômage 15-64 ans	17,2%	13,5%	14,9%	10,2%	11,6%	14,9%

Sources : INSEE 2015

2.2 GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

2.2.1 Évaluation de la gouvernance

L'actionnaire principal de NL est le Groupement Interprofessionnel d'Actions Logement et Emploi (GIALE) de la Vallée de la Lys et environs qui détient 51 % de son capital. Le GIALE est une association loi 1901 qui a pour objet la promotion du logement et de l'emploi. Ce groupement a signé en 2017 un pacte d'actionnaires avec Action Logement qui s'est substitué à VILOGIA en 2015 et détient 49 % de son capital.

Depuis 2017, NL consolide ses comptes avec Action Logement.

NL est actionnaire de la société coopérative de production HLM Notre Foyer dont elle possède 95 % des parts. L'activité de la SCP Notre Foyer porte sur la construction en accession sociale à la propriété.

La société est administrée par un conseil d'administration (CA) constitué de 15 administrateurs dont 3 représentants des locataires et 2 représentants de la MEL, présidé par M. Didier MOTTE depuis le 14 mai 2001.

M. Arnaud DELANNAY exerce le mandat social de directeur général de la société depuis le 5 juin 2007, date de départ de son prédécesseur. Son contrat de travail a été suspendu. Sa rémunération a fait l'objet d'une délibération du CA.

Le CA se réunit 6 fois par an. Il est très impliqué dans la gouvernance. Bien informés, ses membres participent activement à l'ensemble des commissions mises en place au sein de la société en particulier la commission d'attribution de logements (CAL).

2.2.2 Relations intra-groupes

NL constitue avec la coopérative Notre Foyer, le groupe Lys Habitat. Elle lui apporte les moyens humains et matériels nécessaires à son activité et lui est liée par un ensemble de conventions. Ces dernières sont venues cadrer les contenus des prestations et les modalités de facturation sur plusieurs domaines : gestion générale de la coopérative, commercialisation et assistance au montage et suivi d'opérations.

La gestion générale de Notre Foyer (représentation, administration générale, technique, gestion et comptabilité, finances) et la commercialisation de ses logements sont refacturées au coût réel (temps passé et coûts supportés en euros pour les différents actes de gestion) ainsi que les primes de ventes pour la commercialisation.

L'assistance au montage et suivi des opérations fait l'objet d'une refacturation sur la base de 3,5 % du montant total HT de l'investissement, cette dernière faisant l'objet d'un exercice détaillé par nature de prestations.

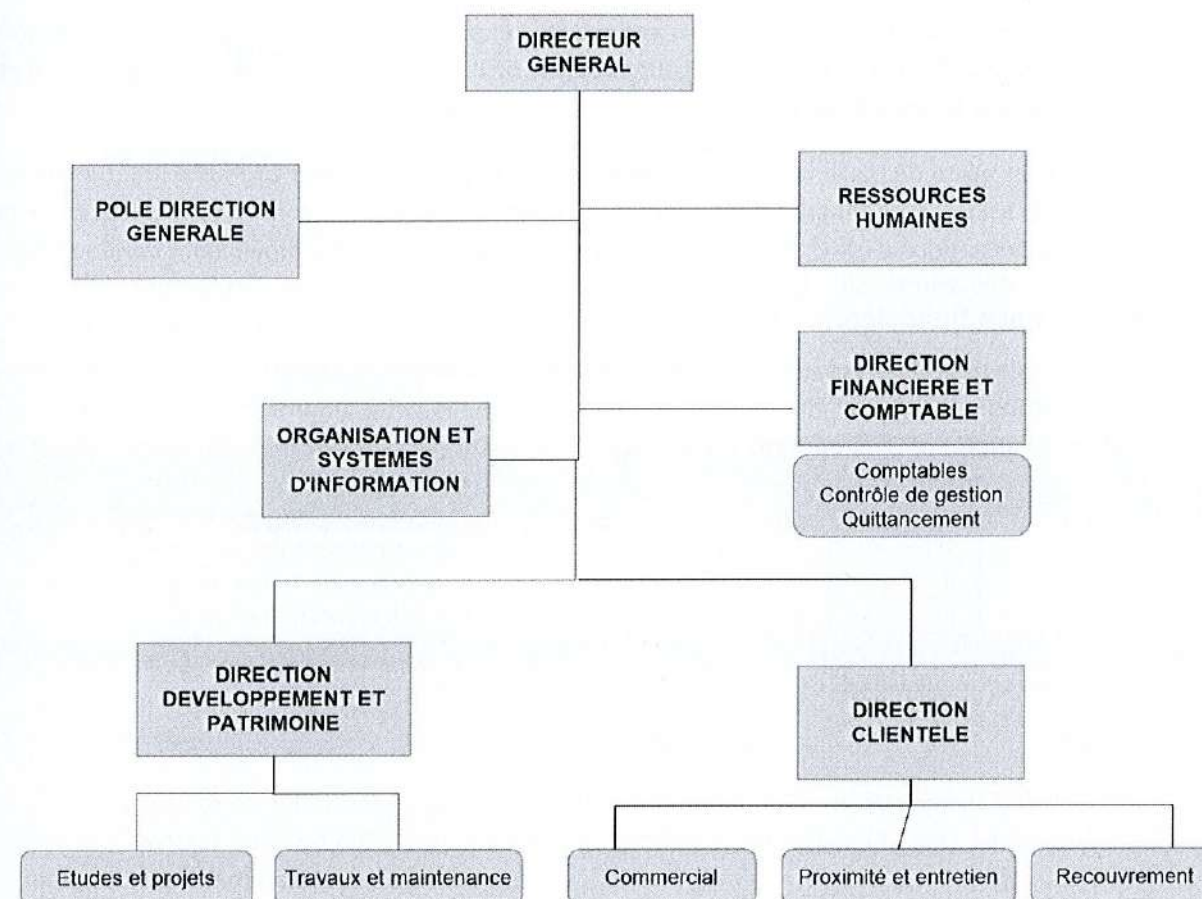
NL a consenti à sa filiale en 2018 une avance de 3 millions d'euros sous forme de mise à disposition de lignes de trésorerie dont les modalités de remboursement sont prévues par la convention.

2.2.3 Évaluation de l'organisation et du management

Au 31 décembre 2017, NL comptait 73,3 ETP dont 65,30 personnels administratifs. Cet effectif qui a légèrement augmenté en fin de période de contrôle représente 13,8 ETP pour 1 000 logements, témoignant d'une gestion des ressources humaines maîtrisée au sein de la société. A titre de comparaison, le ratio repris au rapport de branche des OPH pour l'année 2017 est de 19 ETP en moyenne pour 1 000 logements.

L'organisation de la société est efficace et favorise la transversalité et la responsabilisation des collaborateurs. Elle est structurée autour de deux directions métiers : « clientèle » et « développement et patrimoine » rassemblant la majorité des effectifs. La direction développement et patrimoine comprend deux pôles « études et projets » et « travaux et maintenance ». La direction clientèle comporte trois services ou pôles « commercial », « proximité » et « entretien et recouvrement ».

L'organisation est complétée par 4 services ou directions supports : la direction financière et comptable, l'organisation et les systèmes d'information, les ressources humaines ainsi qu'un pôle gouvernance.



La stratégie de la société repose sur la démarche SMART, initiée en 2014 dont la mise en œuvre poursuit trois objectifs :

- le développement d'une marque "Notre Logis", comme marque de référence du logement HLM ;
- le client, sa satisfaction et la qualité de service avec une priorité pour les parcours résidentiels et l'accession sociale ;
- l'adaptation du mode de gestion et de gouvernance en cohérence avec le programme local de l'habitat (PLH) de la MEL et les capacités financières de la société.

Le contrôle de gestion est structuré autour de grands indicateurs. Il assure une bonne aide au pilotage de la société. Cette dernière ne dispose pas en revanche d'un système d'audit interne. La mise en place de sa cartographie des risques est récente. Pour autant, la taille de la société et le mode de management lui ont permis jusqu'à présent de pallier cette insuffisance.

La société s'inscrit dans une démarche de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) à travers de nombreuses actions en faveur de l'environnement mais aussi de la prise en compte de la santé et du bien-être au travail.

Elle intègre les évolutions numériques à travers une présence sur les réseaux sociaux qui constitue un support complémentaire d'informations et d'échanges avec ses locataires sur l'actualité de la société et les difficultés rencontrées ; mais aussi par la mise en place d'un système de traitement des données pour répondre aux obligations et évolutions réglementaires. La société sécurise par ailleurs ses données dans le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

En 2016, la société a affiché sa volonté de diversifier ses activités et de faire évoluer son modèle économique à travers le développement d'une activité d'aménageur ainsi que de l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) et de la gestion locative pour le compte de tiers.

Elle a signé en 2017 un pacte de partenariat avec La Maison du CIL (Clésence) pour produire des logements locatifs sociaux sur la MEL. Ce partenariat s'est concrétisé récemment par deux conventions portant sur la réalisation par NL de prestations d'AMO, de suivi des travaux et de gestion locative moyennant rémunération.

2.2.4 Gouvernance financière

La présentation annuelle des comptes satisfait aux obligations d'informations légales du CA quant à la situation financière de la société. Le rapport de gestion complète utilement cette information. Les organes de gouvernance de la société sont bien informés de sa situation financière et des décisions de gestion opérées. Les documents de reporting financier exposés en CA sont complets et bien présentés.

3. PATRIMOINE

3.1 CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE

3.1.1 Description et localisation du parc

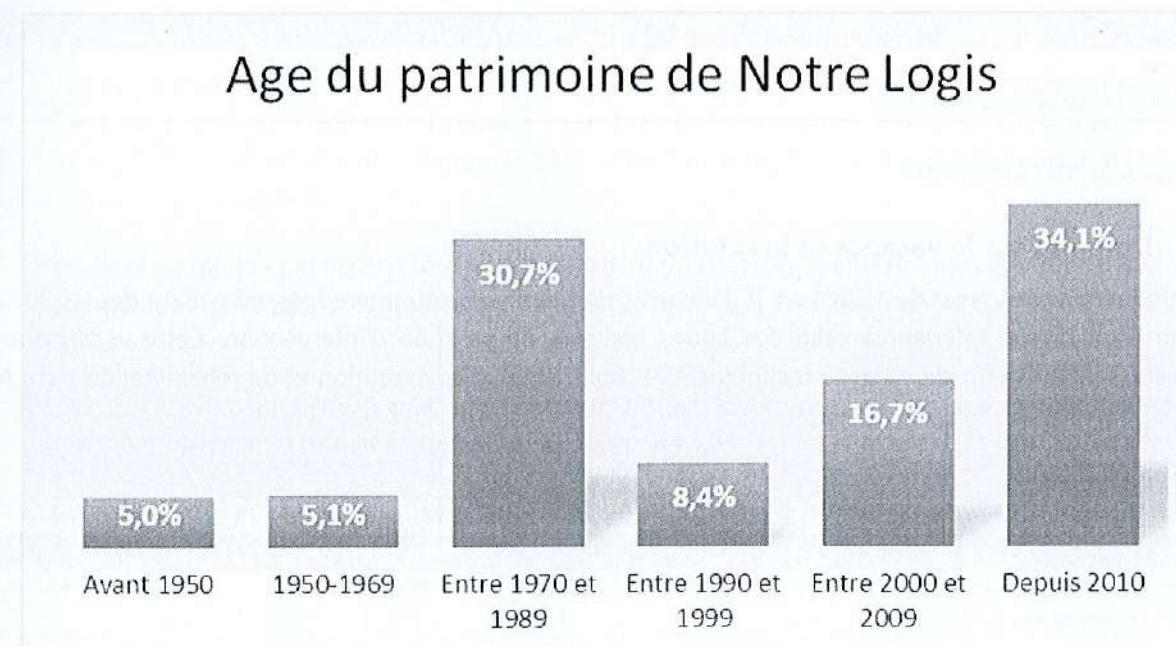
Au 31 décembre 2017, NL gère en propriété 5 280 logements et 182 équivalents logements répartis essentiellement en foyers pour personnes handicapées, maisons-relais et pensions de familles.

Rubriques	Logements familiaux	Logements - foyers		Total
		Unités autonomes *	Places et chambres **	
Nombre de logements en propriété gérés par la société	5 280	182	0	5 462
Nombre de logements en propriété non gérés par la société	0	0	0	0
Nombre de logements gérés pour compte d'un autre organisme	0	0	0	0
Total	5 280	182	0	5 462

* Équivalence égale à un pour un ** Équivalence égale à un pour trois

Sources : états réglementaires

Le parc de la société est jeune. L'âge moyen des logements est de 20 ans, largement inférieur à la moyenne dans le département du Nord (40,5 ans) et dans la région Hauts-de-France (42 ans). La moitié des logements a été mise en service depuis moins de 20 ans.



Il est composé à 65 % de logements collectifs. Ces derniers constituent de petits ensembles comptant en moyenne 20 à 30 logements. Les groupes les plus importants comportent de 80 à 140 logements et sont situés sur les communes d'Halluin (Bouvier, Manoir), Comines (Apothicaire) et Linselles.

Le patrimoine de la société dispose de peu de logements de grande typologie. La majeure partie (69 %) du parc est constituée de logements de type T2 et T3 pour répondre à la demande importante. Les T5 ne représentent que 13,9 % de son parc.

Typologie du parc de Notre Logis						
Parc au 1er janvier	T1	T2	T3	T4	T5 et plus	Total
en nombre de logements	137	1 677	1 960	774	732	5 280
en pourcentage	2,6%	31,8%	37,1%	14,7%	13,9%	100%

Sources : Notre Logis RPLS 2018

Le parc comprend 88 % de logements financés en PLUS/PLAI, les logements financés en PLS ne représentent que 10 % de son patrimoine.

Selon les données du RPLS 2018, près d'un tiers du parc est classé en étiquette énergétique E, F, et G. Ce constat est à modérer, du fait que la société n'a pas encore remis à jour les diagnostics de performance énergétique (DPE) après réhabilitation. Par ailleurs, des travaux programmés sur des résidences de plus de 50 logements devraient contribuer à diminuer de manière importante le nombre de logements énergivores. A ce jour, d'après les informations transmises par la société, 614 logements ont été programmés ou ont fait l'objet de travaux d'amélioration ou de réhabilitation thermique, ce qui porterait à terme le taux du parc énergivore à 17,6 %.

Classe énergétique du parc de Notre Logis			
Parc	A, B et C	D	E, F et G
Notre Logis	36,8%	23,1%	30,2%
Tous bailleurs sociaux confondus Nord	35,0%	35,0%	30,0%

Sources : Notre Logis - RPLS au 01/01/2018

3.1.2 Données sur la vacance et la rotation

Le taux global de vacance est de 1,35 % au 1^{er} janvier 2018. Même s'il a augmenté régulièrement depuis 2013, il se situe à un niveau inférieur à celui des autres bailleurs de sa zone d'intervention. Cette vacance est constituée essentiellement de vacance technique, liée aux travaux d'amélioration et de réhabilitation dans le parc.

Taux de vacance et de rotation Notre Logis et dans le département du Nord					
	2014	2015	2016	2017	2018
Notre Logis : Taux de vacance globale	0,56%	0,76%	0,85%	1,63%	1,35%
Tous bailleurs : Taux de vacance globale	2,86%	2,87%	3,02%	3,14%	
Notre Logis : Taux de vacance commerciale à plus de 3 mois	0,24%	0,14%	0,07%	0,06%	0,06%
Tous bailleurs : Taux de vacance (commerciale) à plus de 3 mois	0,46%	0,47%	0,42%	0,53%	
Notre Logis : Taux de vacance technique	0,24%	0,21%	0,67%	1,52%	1,21%
Tous Bailleurs : taux de vacance technique	1,60%	1,70%	1,78%	1,81%	
Notre Logis : Taux de rotation	8,78%	8,31%	8,01%	9,34%	9,59%

Sources : RPLS

3.2 ACCESSIBILITE ECONOMIQUE DU PARC

3.2.1 Loyers

Dans le cadre de la convention d'utilité sociale (CUS), NL a procédé en 2011 à une remise en ordre des loyers plafonds de ses conventions qui a consisté à redistribuer à masse de loyers maximum constante la masse des loyers au sein du parc en tenant compte de la qualité, du niveau des charges et de leur évolution prévisible, ce qui a eu pour conséquence de diminuer ou d'augmenter les loyers pratiqués sans tenir compte du financement d'origine.

La société pratique un niveau de loyer largement plus élevé que celui des autres bailleurs de sa zone d'intervention, conséquence d'une politique d'augmentation systématique qui n'est pas justifiée par sa situation financière.

Analyse de la distribution des loyers				
Rubriques	Nombre de logements	Loyer mensuel en euros par m ² de surface habitable		
		1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^e quartile
Notre Logis	5 089	5,7	6,1	6,6
Métropole européenne de Lille (MEL)	108 789	4,9	5,5	6,1
Département du Nord	239 393	4,9	5,5	6,1

Sources : RPLS au 1er janvier 2018 / données transmises par Notre Logis (Janvier 2019)

Le loyer médian pratiqué par NL s'élève à 6,1 euros/m² de surface habitable. Il est bien supérieur à celui pratiqué par les autres bailleurs de la métropole qui s'établit à 5,5 euros /m² de surface habitable. La société dispose de peu de logements à bas loyer. Le loyer médian s'établit à 410 euros.

Ces loyers, peu couverts par l'APL, occasionnent un reste à charge important pour les locataires. Plus de 77 % des logements présentent un loyer supérieur au loyer de référence APL contre 44,8 % dans la métropole. Près d'un tiers des loyers sont supérieurs de plus de 20 % contre 16 % des loyers pratiqués par les autres bailleurs dans le département du Nord.

Ce niveau élevé s'explique par le caractère récent du parc (50 % des logements ont été construits depuis 2000), mais aussi par des pratiques d'augmentation régulière des loyers lors des relocations et à l'occasion des réhabilitations.

De 2013 à 2019, NL a procédé à une augmentation de ses loyers chaque fois que la réglementation le permettait. Au 1^{er} janvier 2019, elle a augmenté ses loyers de 1,25 %.

Cette stratégie de maximisation des loyers, que ce soit à l'occasion de la mise en service de logements neufs ou au moment des réhabilitations ou encore à l'occasion des augmentations annuelles n'est ni justifiée par la situation financière de la société ni adaptée aux besoins des demandeurs les plus défavorisés.

La société indique que le niveau de loyer est conforme à la réglementation fixée par l'Etat.

Le montant du loyer maximum n'est pas mentionné sur les avis d'échéances alors qu'il s'agit d'une obligation d'information fixée à l'article R. 442-2-1 du CCH.

Le locataire ne dispose pas de l'information relative au montant du loyer maximum sur sa quittance, ce qui ne lui permet pas de vérifier le montant du loyer acquitté au regard du montant maximum fixé par la convention APL.

La société a reconnu l'absence de cette information et a fait les démarches nécessaires auprès de prestataires pour qu'elle puisse figurer sur les avis d'échéances.

3.2.2 Supplément de loyer de solidarité

NL applique le supplément de loyer de solidarité (SLS) aux locataires assujettis. Le SLS concerne 230 logements en 2017 pour un produit annuel de 131 milliers d'euros, soit une moyenne de 47 euros par logement et par mois.

Même s'ils sont peu nombreux, la société a d'ores et déjà engagé une démarche d'identification des locataires qui seraient susceptibles de perdre leur droit au maintien dans les lieux compte tenu de leurs ressources.

3.2.3 Charges locatives

NL effectue la régularisation des charges locatives dans les délais réglementaires. Le processus est bien maîtrisé. Les provisions font l'objet d'ajustements en mai et en juillet par groupe. Les contrôles sont mis en place.

Le niveau des charges est contenu. Le montant annuel moyen des charges récupérées était de 627 euros par logement en 2017 (états réglementaires au 31/12/2017).

L'analyse de la régularisation des charges de 2017 montre un sur-provisionnement de l'ordre de 25 %. S'il concerne majoritairement des résidences neuves, il porte aussi sur quelques résidences plus anciennes et peut représenter jusque 50 %. La société l'explique, pour les résidences neuves, par la mise en place des contrats d'entretien et d'exploitation mais aussi par la gestion de certaines résidences par des syndicats de copropriétés. Pour autant, et sur les résidences anciennes, elle doit veiller à ajuster au mieux ses provisions. Cette situation est néanmoins atténuée par le niveau moyen raisonnable des charges récupérées.

La régularisation fait l'objet depuis deux ans de bilans annuels au CA qui est vigilant sur les montants des régularisations à la charge des locataires.

La société disposait d'un observatoire des loyers et des charges qui n'est plus actualisé, les liens ne pouvant être établis avec IKOS. Une réflexion est en cours sur la mise en place d'un nouveau dispositif.

4. POLITIQUE SOCIALE ET GESTION LOCATIVE

4.1 CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS LOGEES

Les ménages logés par la société présentent des caractéristiques moins modestes que chez les autres bailleurs de la MEL.

L'enquête d'occupation du parc social (OPS) réalisée en 2016 met en évidence une sélection opérée dans le choix des locataires. La part des ménages dont les ressources sont inférieures à 60 % des plafonds de ressources PLUS est plus faible chez NL que chez les autres bailleurs sociaux. Elle représente 54 % des locataires contre 59,7 % chez les autres bailleurs de la MEL. Concernant les ménages très modestes dont les ressources sont inférieures à 20 % des plafonds, seulement 16 % sont locataires de NL contre 21 % dans le parc social de la MEL.

Le contrôle n'a pas pu établir de comparaison avec les résultats de l'OPS 2014 qui ne peuvent être exploités.

La société conteste l'analyse compte tenu de la composition et de l'implantation de son patrimoine. L'écart avec les autres bailleurs demeure important, La société doit progresser dans l'accueil des populations les plus modestes.

Analyse sociale de l'occupation							
En %	Revenu <20 % *	Revenu <60 % *	Revenu >100 %*	Bénéficiaires d'APL + AL	Familles mono-parentales	Pers. Isolées	Ménages 3 enfants et +
OPS 2016 SA Notre logis	15,9 %	53,9 %	11,5 %	51,4 %	18,0 %	35,0 %	9,5 %
UU Lille	21,0 %	59,7 %	10,0 %	52,1 %	19,3 %	40,2 %	11,1 %
Département du Nord	21,0 %	61,0 %	9,7 %	55,2 %	19,0 %	38,1 %	11,0 %
Région Hauts de France	21,8 %	61,4 %	9,6 %	56,9 %	19,3 %	37,6 %	10,9 %

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

Sources : base de données / données transmises par l'organisme / Janvier 2019, enquête OPS 2016

4.2 ACCES AU LOGEMENT

4.2.1 Connaissance de la demande

NL intervient sur des secteurs relativement tendus, à l'exception d'Armentières.

L'enregistrement et la gestion des demandes sont effectués au siège de NL. Les premières demandes, renouvellements et demandes de mutations sont enregistrées sur le système national d'enregistrement (SNE). La société réalise les entretiens individuels réglementaires mis en place dans le cadre de la loi ALUR.

La société respecte la réglementation relative à l'enregistrement du Numéro unique et aux radiations.

4.2.2 Politique d'occupation du parc de l'organisme

La société a défini sa politique d'attribution validée par le CA en 2017. Cette dernière prend en compte le cadre réglementaire et son évolution. Elle fixe les règles et critères d'attribution des logements. Ces documents et le règlement intérieur de la commission d'attribution de logements (CAL) sont régulièrement publiés sur le site internet de la société. Le CA examine chaque année le bilan des attributions.

La société a mis place un dispositif lui permettant de répondre à l'objectif fixé par la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté (LEC) imposant d'attribuer 25 % des attributions annuelles hors quartiers prioritaires de la politique de la Ville (QPV) aux demandeurs du premier quartile.

Selon les données transmises par la société, 16 % des attributions réalisées hors QPV en 2018 l'ont été aux demandeurs du premier quartile. Ce chiffre témoigne de l'investissement réalisé par NL. En 2016, avant la mise en œuvre de la loi LEC précitée, ces attributions ne représentaient que 7 % selon le bilan des attributions de la MEL.

4.2.3 Gestion des attributions

Le CA a validé la mise en place de deux CAL définies en fonction des secteurs géographiques. Elles sont composées régulièrement de 6 membres dont 2 administrateurs. Les maires ou leurs représentants sont présents au sein des CAL, démontrant le travail réalisé par la société avec les communes. Sur la période 2013-2017, NL a attribué en moyenne 650 logements par an dont 240 logements neufs. La mutation moyenne s'établit à 11,2 %.

Les CAL se réunissent tous les 15 jours afin de répondre à la réduction du délai de préavis à un mois.

Les chargés de location présentent 3 candidatures minimum par dossier répondant aux orientations du CA et permettant aux membres d'exercer un choix dans les candidatures.

La recherche de prospects se fait en lien avec le SNE, les communes, Action Logement et SYPLO (Système Priorité Logement). Les logements concernés sont identifiés dans le patrimoine. La société suit avec attention les demandes de mutations de ses locataires dans le cadre du parcours résidentiel.

Les candidats sélectionnés font l'objet d'un entretien afin de préciser leur demande. Malgré ses précautions, la société enregistre de nombreux refus après attribution qu'elle attribue, en partie à la localisation de son parc.

Si la société a bien mis en place un dispositif respectant la réglementation du CCH et qu'elle a signé l'accord collectif intercommunal (ACI) avec la MEL, l'occupation de son parc montre néanmoins qu'elle opère une sélection aux dépens des ménages les plus modestes.

Ce n'est que très récemment qu'elle a pris conscience de la nécessité de respecter les objectifs assignés par l'Etat en matière d'accueil des publics prioritaires. Si elle a doublé le nombre de ses attributions depuis 2016, elle reste toujours en dessous de son objectif.

Bilan des relogements PDALPD DALO - Convention préfectorale					
	2014	2015	2016	2017	2018
Objectif annuel total	124	171	113	118	120
Attributions prioritaires	15	21	50	54	46
Taux de réalisation de l'objectif annuel	13%	12%	44%	46%	38%
Taux de réalisation autres bailleurs	nc	36%	37%	57%	64%

Sources : DDTM 59 - Notre Logis

La société doit poursuivre ses efforts. Elle a, pour cela, fixé des objectifs chiffrés à ses chargés de location. Elle expérimente des projets avec des associations locales d'insertion et des entreprises de la Vallée de la Lys visant à coupler propositions d'emploi et logement afin de favoriser l'insertion de ménages modestes.

Le contrôle des dossiers portant sur l'intégralité des attributions réalisés par NL de 2015 à 2017 soit 1 826 dossiers, n'a pas révélé de dépassements des plafonds de ressources.

4.3 QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Le niveau de satisfaction globale des locataires de NL est plutôt élevé ; c'est ce qui ressort des enquêtes triennales menées par l'Association régionale des bailleurs sociaux du Nord-Pas-de-Calais et des enquêtes annuelles diligentées par la société. Ce taux élevé de satisfaction s'explique par :

- des amplitudes horaires importantes d'ouverture de l'accueil aux locataires au siège de la société ;
- un dispositif de traitement des réclamations offrant des garanties d'intervention rapide ;
- des chargés de clientèle présents sur le terrain (une chargée de clientèle pour moins de 600 logements) qui assurent des permanences sur certains secteurs et mettent en place des actions contribuant à l'animation des résidences et à la prévention des troubles de voisinage et des atteintes au bien collectif ;
- des gardiens et des employés d'immeubles présents sur les résidences les plus denses (entre 80 et 140 logements).

Une réflexion est en cours pour augmenter la présence de proximité de NL sur certaines communes, notamment à Tourcoing.

Les visites de patrimoine ont permis de constater un parc généralement bien entretenu. Néanmoins, NL doit veiller à intervenir plus régulièrement dans les cages d'escaliers dont l'entretien incombe aux locataires. Il a été constaté, lors de la visite, sur certains immeubles comportant une densité de logements plus importante, l'encombrement des paliers et un nettoyage insuffisant. L'entretien par les locataires, certes, réduit leurs charges, mais nécessite un suivi plus étroit.

Le contrôle a mis en évidence une lacune dans l'information des locataires relative à la sécurité de leur logement (amiante, diagnostic électrique et gaz) qui devrait être résolue par la mise en place d'une application destinée aux clients actuellement en phase test.

4.4 TRAITEMENT DES IMPAYES

Les impayés sont maîtrisés et se situent en deçà de la médiane nationale pour les organismes de même taille, même s'ils progressent légèrement sur la période de contrôle.

Pour les besoins de la comparaison avec les autres SA d'HLM, le stock des impayés présenté ci-dessous (D) comprend également pour chaque exercice le quittance à terme échu du mois de décembre, soit 4,1 millions d'euros en 2017. Or, compte tenu de leur ancienneté, ces créances ne constituent pas des impayés. Les sommes réellement exigibles auprès des locataires et non encaissées au 31 décembre 2017 (E) s'élèvent donc à 2,1 millions d'euros. Ce montant représente 6,6 % du quittance annuel total, ce qui est assez peu élevé.

En milliers d'euros	2013	2014	2015	2016	2017
Loyers et charges quittancés	27 364	28 121	30 551	31 448	32 302
Créances locataires simples (C/411) (A)	1 937	2 113	2 098	2 169	2 355
dont créances appelées non exigibles (C/4112)	1 628	1 899	1 878	1 753	2 018
Créances locataires douteux (C/416) (B)	1 046	1 292	1 414	1 431	995
dont part des locataires partis	276	376	454	872	506
Créances locatives irrécouvrables passées en pertes (C/654) (C)	336	273	233	377	805
- recouvrement sur admissions en non-valeur (C/7714)	32	27	25	104	27
Total stock impayés (D = A+B+C)	2 983	3 405	3 512	3 599	3 350
soit en % des loyers et charges	12,1%	13,1%	12,3%	12,6%	12,9%
Médiane nationale *	13,3%	13,6%	14,4%	14,4%	-
Total stock créances locatives, corrigé de la fraction appelée non exigible	1 356	1 506	1 634	1 847	1 333
soit en % des loyers et charges	6,2%	6,3%	6,1%	7,1%	6,6%

* SA et OPH dont le parc est compris entre 3000 et 6000 logements - ratiom Boiéro 14

Sources : états réglementaires

Si la part des créances dites douteuses, c'est-à-dire celles dont les risques de non-recouvrement sont avérés, diminue fortement dans le total des créances locatives, le montant des créances des locataires partis a doublé et atteint même 22 % du total des impayés en 2016. Ce montant est lié à l'augmentation de la facturation aux locataires des réparations locatives suite à l'état des lieux de sortie. La société a revu sa politique en raison de l'état dégradé de certains logements constaté au moment du départ des locataires.

Le passage en pertes des créances irrécouvrables s'effectue régulièrement et automatiquement pour les créances de locataires sortis depuis plus de 15 mois et suite à décision du juge. La très forte progression du passage en pertes en 2017 liée à des dettes anciennes impacte significativement la rentabilité de la société. En effet, de nombreux dossiers bénéficiant d'un moratoire (24 mois sans payer la dette) sont arrivés à échéance en 2016 et 2017 ; les locataires déposant à nouveau leur dossier sont très régulièrement orientés vers des effacements de créances.

Le recouvrement des créances apparaît efficace, même si la société a connu une légère dégradation de son taux de recouvrement en début de période de contrôle. Elle a alors procédé à la réorganisation de cette activité en séparant les fonctions de précontentieux et contentieux, en recrutant un nouveau chargé de précontentieux et en mettant en place un dispositif permettant de mieux mobiliser les différentes garanties et développer les partenariats (communes, CCAS, UTPAS...). La phase contentieuse, bien gérée, n'appelle pas de remarques. Le nombre d'expulsions annuelles est contenu.

Rubriques	Exercice 2013	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016	Exercice 2017
Créances clients (N-1)	2 720.13	2 983.09	3 404.90	3 512.31	3 599.32
Produits des loyers (1)	24 945.41	25 508.33	27 663.20	28 133.88	28 991.55
Récupération de charges locatives (2)	2 419.00	2 612.82	2 687.67	3 314.15	3 310.17
Créances clients (N)	2 983.09	3 404.90	3 512.31	3 599.32	3 350.10
Pertes sur créances irrécouvrables	- 335.70	- 273.11	- 233.11	- 377.27	- 805.41
Taux de recouvrement (5)=(4) / (3)	97,81%	97,53%	98,89%	98,52%	98,28%
Valeurs de référence	97,04%	96,88%	97,67%	97,87%	98,11%

5. STRATEGIE PATRIMONIALE

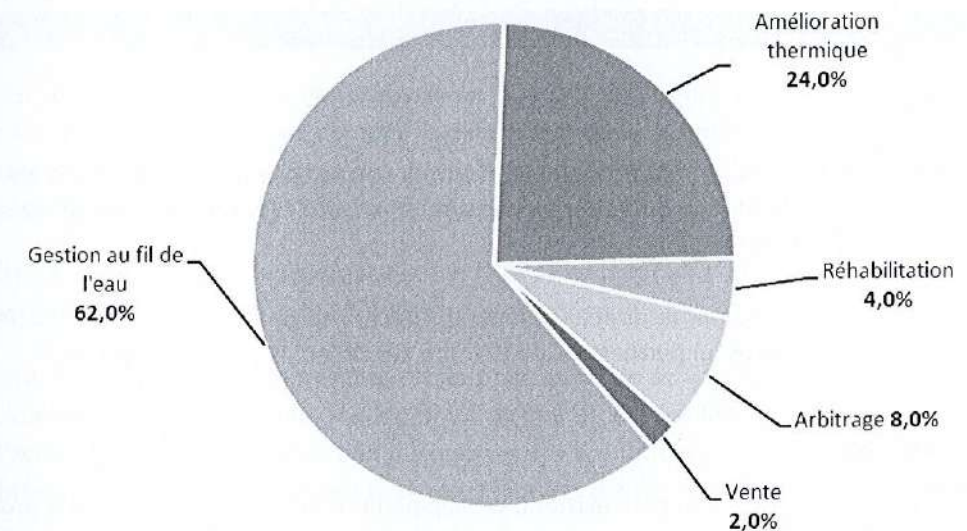
5.1 ANALYSE DE LA POLITIQUE PATRIMONIALE

La stratégie patrimoniale de NL repose sur la convention d'utilité sociale (CUS) pour la période 2011-2016 et son plan stratégique de patrimoine (PSP) actualisé en 2015 et validé au CA de mars 2016.

Elle porte prioritairement sur le développement de son offre locative neuve. Sur la période de contrôle, la société s'est fortement développée sur son territoire historique d'intervention mais également dans le Tourquennois. Elle tend désormais à se rapprocher de l'agglomération Lilloise. Elle a atteint ses objectifs de production neuve en locatif comme en accession. Les partenariats qu'elle a engagés ainsi que les réserves foncières dont elle dispose lui permettront de poursuivre sa croissance.

Dans le PSP élaboré sur la période 2016-2025, la société a procédé à un classement de son parc existant selon 5 orientations, qui compose sa stratégie d'intervention.

Stratégie d'intervention sur le parc existant



Sources : PSP Notre logis – 2015 - 2025

La programmation de l'intervention sur le parc existant antérieur à 2011 a été définie dans un plan prévisionnel d'intervention (PPI), également à horizon de 10 ans. Le PSP prévoit une enveloppe de 5 millions d'euros par an entre 2016 et 2025, ce qui est stable comparé à la période précédente (2010-2015).

Plus de 60 % des résidences sont classées dans la catégorie « gestion au fil de l'eau », avec un entretien dont la programmation s'appuie notamment sur un outil informatique prévisionnel (GIPI).

Compte tenu de la jeunesse du patrimoine, peu d'opérations de réhabilitation ont été prévues ; les interventions portent sur l'amélioration de la performance thermique des logements.

Cependant, la temporalité retenue pour l'élaboration du PPI (10 ans), document technique qui a vocation à être révisé régulièrement, n'est pas pertinente. Il pallie en réalité le manque de précisions du PSP.

La société doit se doter de deux outils complémentaires : un PSP permettant d'avoir une vision des besoins à long terme comprenant un phasage des opérations et un PPI établi sur 2 ou 3 ans, ajusté régulièrement, sur lequel est assise la provision pour gros entretien.

5.2 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

5.2.1 Offre nouvelle

La société a connu un taux de croissance élevé de son parc pendant la période de contrôle : il a ainsi progressé de 28 % pour atteindre 5 280 logements locatifs sociaux au 31 décembre 2017.

Évolution du patrimoine								
Année	Parc au 1er janvier	Construction	dont VEFA	Acquisition-amélioration	Vente	Démolition	Parc au 31 décembre	Évolution
2013	4 124	240	nc	0	9	0	4 355	5,6%
2014	4 355	456	nc	1	16	0	4 796	10,1%
2015	4 796	159	36	4	4	0	4 955	3,3%
2016	4 955	171	59	3	27	8	5 094	2,8%
2017	5 094	178	42	8	0	0	5 280	3,6%
Total		1 204	137	16	56	8		28,0 %

Sources : Etats réglementaires - Notre Logis

De 2013 à 2018, NL a mis en service 1 204 logements locatifs sociaux, parmi lesquels 74 % de logements financés en PLUS et 22 % en PLAI. Les opérations en cours et en projet au 1^{er} janvier 2018 représentent 333 logements dont 218 logements locatifs.

La prospection foncière est assurée par le directeur général. Grâce à sa politique d'achat, la société dispose d'un bon stock de réserves foncières lui permettant d'atteindre ses objectifs de développement.

5.2.2 Réhabilitations

NL a investi dans la réhabilitation de son parc existant, principalement entre 2010 et 2012 et a procédé à son entretien régulier. Entre 2013 et 2017, sept opérations de réhabilitation, correspondant à 158 logements, ont été livrées.

Les travaux réalisés portent sur la réhabilitation thermique, l'aménagement des parties communes et des espaces extérieurs, des mises en conformité électrique, du remplacement de chaudières, d'appareils de production d'ECS et de sanitaires. La société a investi 4,2 millions d'euros dans les opérations de réhabilitation livrées pendant la période de contrôle avec une moyenne de 27 238 euros par logement. La mobilisation des fonds propres est très variable en fonction des opérations.

La société va consacrer 5 162 milliers d'euros à la rénovation de 362 logements (dont la résidence Apothicaire en 2023) de 2018 à 2023. Parmi les réhabilitations en projet, figure une opération importante, celle de la résidence Bouvier à Halluin (80 logements).

Cette résidence, dont la démolition avait été initialement actée, va faire l'objet d'une réhabilitation lourde, portant à la fois sur l'amélioration des performances thermiques et une nouvelle définition de l'architecture du

bâtiment et des logements. La partie thermique de cette réhabilitation s'inscrit dans le cadre d'une démarche novatrice appelée « Energie Sprong », dont le but est d'atteindre un niveau de performance énergétique comparable, voire supérieure, à celui des logements neufs. NL a obtenu, pour ce projet, des fonds européens dans le cadre du programme INTERREG Europe pour un montant de 1 230 milliers d'euros. Un pilotage social a été mis en place par la société. Les habitants ont par ailleurs été associés à une réflexion sur la mise en place d'un lieu d'échanges de services dans la future résidence remise à neuf.

5.2.3 Adaptation du parc au vieillissement et aux personnes en situation de handicap

Au 1^{er} janvier 2016, 23 % des locataires de NL étaient âgés de plus de 65 ans et 12 % de plus de 75 ans. NL a mis en place une démarche inscrite dans la CUS et dans son PSP. Dans le cadre de son projet stratégique, elle a récemment ouvert un chantier dédié aux seniors.

La démarche engagée porte sur :

- la classification des logements afin de déterminer les résidences susceptibles d'accueillir des personnes âgées ou à mobilité réduite (PMR) ;
- la prise en compte et le suivi des demandes d'adaptation des logements des locataires ;
- la réalisation d'opérations neuves comportant des logements adaptés aux personnes âgées ;
- le développement de projets d'habitat intergénérationnel.

La classification des accès et des logements est en cours d'élaboration. 115 logements adaptés ont été identifiés sur les 5 280 logements que compte le patrimoine de la société. Si la société indique réaliser des travaux d'accessibilité des parties communes, il n'existe pas de programme pluriannuel. En réalité, ces travaux ne sont réalisés que dans le cadre des réhabilitations.

En 2017 et 2018, la société est intervenue à la demande des locataires afin de réaliser des travaux d'adaptation dans les logements pour un montant de 80 milliers d'euros par an.

Afin de prendre en compte l'enjeu représenté par la population de seniors qu'elle accueille dans son parc, la société doit accélérer la démarche engagée, du point de vue de la classification et de la cotation de son parc en matière d'accessibilité d'une part et de la mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'accessibilité des parties communes étendues aux résidences hors réhabilitation d'autre part.

En matière de mise en service de logements neufs adaptés, la société réalise dans le cadre d'opérations neuves des logements adaptés aux personnes âgées ou à mobilité réduite (PMR). Sur la période de contrôle, elle a mis en service 51 logements répartis sur 3 opérations. Actuellement 129 logements sont à l'étude, dont l'implantation sur le site d'une ancienne école à Roncq, d'un habitat intergénérationnel.

A compter de 2019, la charte senior prévoit un budget de 200 milliers d'euros pour la réalisation d'interventions en gros entretien (GE) spécifiques fléchées « plan senior » sur 8 résidences.