

DÉLIBÉRATION N° 2

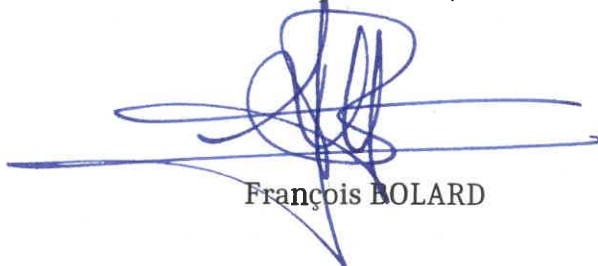
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MASSE DU 30 MARS 2022

Vu le décret n°2015-462 du 23 avril 2015 portant statut de l'Établissement public administratif « la Masse des douanes » et notamment son article 13,

Après en avoir délibéré, le conseil d'administration approuve le rapport annuel d'activité et de gestion de l'établissement au titre de l'année 2021.

Fait à Montreuil, le 30 mars 2022

Le président,



François BOLARD



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



EPA

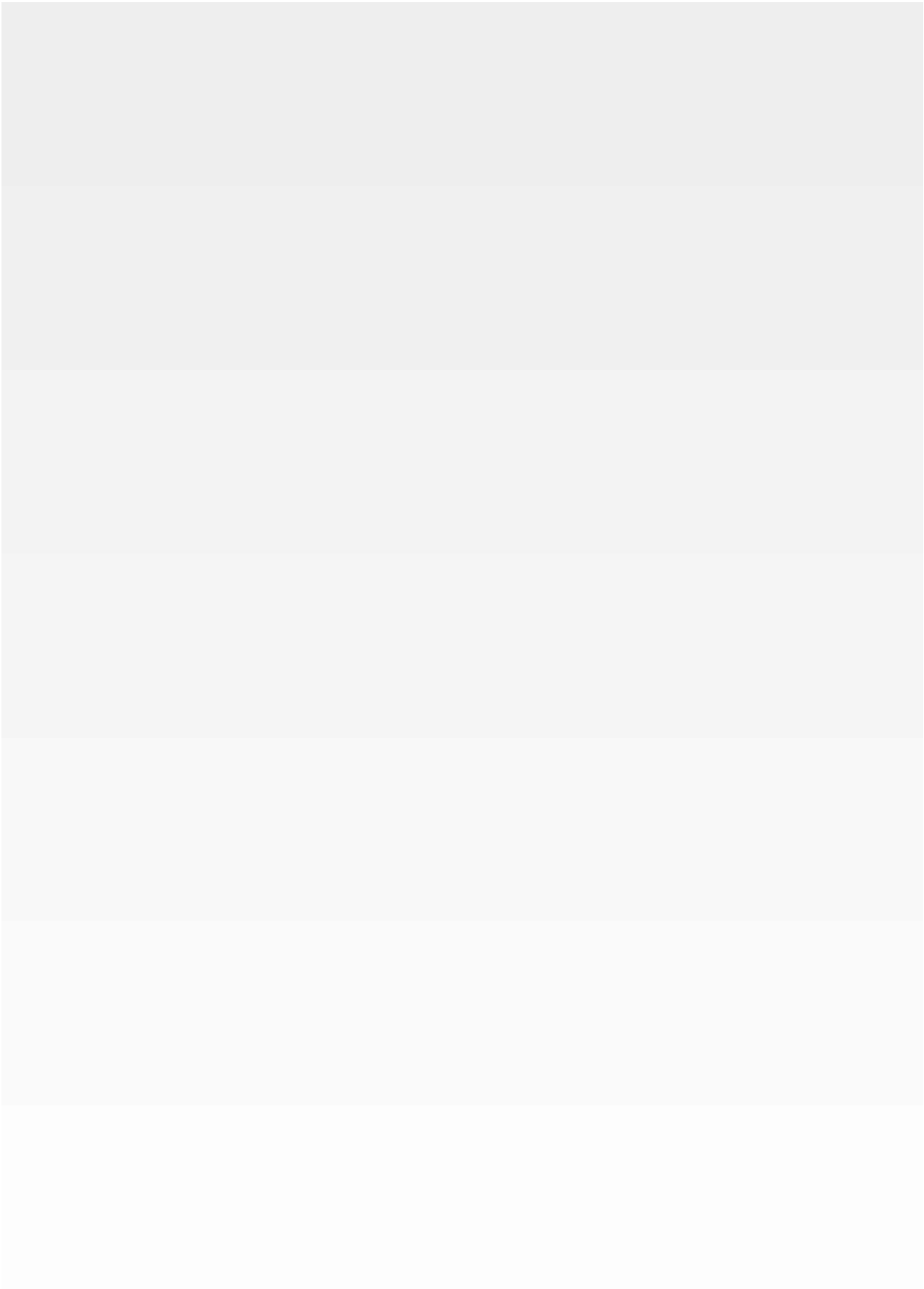
La Masse des douanes



Rapport annuel d'activité et de gestion

2021





Éditorial



L'équipe 2021 du service central de l'EPA Masse

De gauche à droite : Valérie Simonnet, Gaëlle Sergent, Assia Atari, Estelle Chardon, Jean Ruffié, Florence Méliot, Stéphanie Marin, Laurence Brohan, Natacha Duffuler, Pierre Zecchini, Raphaëlle Jouangrand, Valérie Vught.

Les absents : Eve Boussange, Charles Saulin, Aomar Bouzidi, Alexandre Le Ray, Marc Fonou Nzendie et Nurdan Genc.

La Masse des douanes fêtait en 2021 ses 230 ans d'existence...

Née d'une initiative collective des agents des brigades, visant à constituer une caisse ou une « masse » alimentée par une partie de leur solde pour subvenir à leur équipement, leur santé, et leur logement..., elle symbolise l'esprit solidaire douanier qui anime toujours l'établissement et les personnels qui le font vivre au bénéfice des locataires.

L'année 2021 aura encore été marquée par un contexte sanitaire difficile et éprouvant pour les agents et les services. Les fortes contraintes et les nombreuses incertitudes jalonnant ces douze derniers mois n'auront toutefois pas empêché l'EPA de répondre aux impératifs de fonctionnement qui sont les siens. Grâce notamment à l'investissement des agents des services territoriaux, des responsables et gardiens de cité, des agents du service central et de l'agence comptable, la Masse des douanes aura pu remplir l'ensemble des objectifs qu'elle s'était fixée et d'ambitieux projets auront collectivement été portés.

L'élaboration d'une programmation immobilière pluriannuelle était, à ce titre, posée comme un enjeu prioritaire de l'établissement pour garantir le correct entretien du parc domanial à moyen terme et assurer la visibilité requise aux résidents. Après un important travail de concertation avec le réseau et les élus, basé sur une expertise technique détaillée et menée par les mandataires, l'EPA a présenté au conseil d'administration une trajectoire établie sur trois ans (2022-2024), répertoriant les travaux à engager prioritairement, cité par cité. 12 millions d'euros seront ainsi investis sur le triennal. Une part conséquente de cet investissement vise directement le confort des locataires.

La volonté de mieux adapter l'offre à la demande a également fortement motivé les décisions prises en 2021 dans le parc locatif, s'agissant notamment du renouvellement de conventions ou de la conclusion de nouvelles réservations sur des programmes répondant davantage aux attentes des locataires. Les logements neufs offerts en région parisienne, qui ont rapidement trouvé preneur, ainsi que les expérimentations conduites en région bordelaise et en PACA pour satisfaire un besoin longtemps exprimé, illustrent cette volonté.

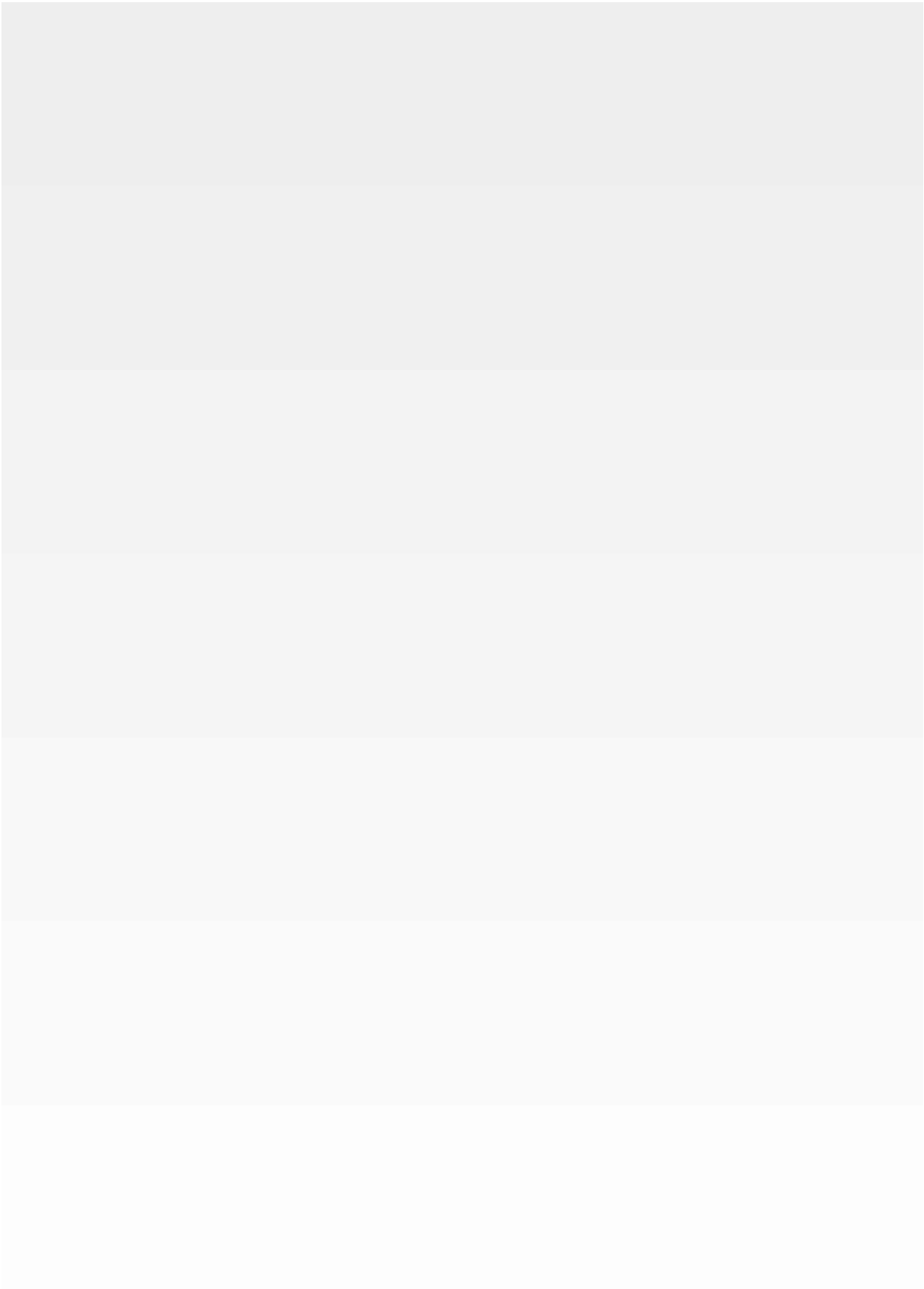
La nécessité d'une efficacité budgétaire optimale, visant à consolider l'action de l'établissement en opérant les choix les plus pertinents en matière d'investissement et de réservations, ouvrira une large discussion en 2022, pour la définition d'une véritable stratégie de politique patrimoniale.

La préoccupation de toujours remplir ses obligations réglementaires, à l'avantage d'une plus grande crédibilité et d'une plus grande professionnalisation, a enfin conduit l'EPA à poursuivre son action dans le processus de certification des comptes. La construction et la mise en œuvre d'un plan de fiabilisation des immobilisations pour l'exercice 2021 lui permettent ainsi d'atteindre les objectifs auxquels il s'était engagé en termes de qualité comptable et budgétaire.

L'ensemble de ces projets a une fois encore été porté dans un esprit de dialogue et de concertation avec les élus nationaux et locaux de l'établissement, pour la préservation de l'intérêt commun.

Les perspectives qui s'ouvrent pour les mois à venir seront l'occasion d'échanger à nouveau sur les enjeux de pérennité, d'efficacité, d'équité et de solidarité, qui caractérisent depuis plus de deux siècles la Masse des douanes, au profit des agents.

La directrice de l'EPA Masse, Stéphanie MARIN



Sommaire



Introduction

I. Les événements marquants dans l'organisation et le fonctionnement de l'EPA Masse en 2021

1. Les évolutions notables en 2021, au service central et dans le réseau de l'établissement
2. Un bilan favorable et une nouvelle organisation pour l'agence comptable de la Masse
3. Une organisation toujours marquée par la crise sanitaire

** Annexe 1 : organigramme actualisé du service centrale de l'EPA*

** Annexe 2 : bilan d'activité détaillé de l'agence comptable pour 2021*

** Annexe 3 : le calendrier des CTM*

** Annexe 4 : le calendrier des dates marquantes de l'activité de l'EPA en 2021*

II. Des enjeux majeurs pour la politique locative

1. État du parc de l'EPA au 31 décembre 2021 : principales données chiffrées
2. Parc locatif : une action volontariste et coordonnée
3. Parc domanial : le suivi des conventions d'utilisation (CDU)
4. Une gestion concertée du parc
5. Des enjeux informatiques toujours prégnants : ULIS

III. Une évolution majeure dans la programmation immobilière

1. Une programmation immobilière 2021 à la hauteur des enjeux et des attentes
2. Une programmation immobilière annuelle ambitieuse malgré un contexte sanitaire toujours contraignant
3. Un niveau d'engagement conséquent en 2021
4. De nombreuses concrétisations
5. Le bilan d'activité de la cellule Marchés/travaux en 2021 et ses événements marquants
6. L'élaboration d'une programmation immobilière pluriannuelle, ambitieuse et concertée, marquant un tournant décisif dans la politique patrimoniale de l'EPA

IV. Une gestion budgétaire guidée par la logique de certification des comptes

1. Éléments « clefs » de l'exécution du budget 2021
2. Les enjeux de la certification des comptes en 2021
3. Le contrôle interne / les audits

V. L'activité juridique de l'établissement en 2021

1. Les contentieux
2. Les ANV et remises gracieuses
3. La préparation des élections 2022

VI. Les autres évènements de 2021

1. Une communication interne régulière malgré un contexte particulier
2. La diffusion de l'offre de la Masse à tous les agents des ministères économiques et financiers

VII. Perspectives 2022 et enjeux à venir

1. L'élaboration d'une véritable politique patrimoniale pour l'EPA Masse
2. Le suivi et l'adaptation de la trajectoire immobilière pluriannuelle
3. La mise en œuvre des élections au conseil d'administration et aux CTM de la Masse 2022

I. Organisation et fonctionnement en 2021

Introduction

Comme en 2020, la crise sanitaire reste un marqueur important de l'année écoulée.

Dans un contexte difficile et malgré l'organisation de la plupart de ses missions en distanciel jusqu'en septembre 2021, l'établissement a toutefois porté d'importants projets et témoigné d'une forte implication dans tous ses domaines de compétence (marchés et immobilier, certification des comptes, arbitrages structurants en matière de politique locative et réservations...).

Le réseau de l'EPA a de nouveau témoigné, dans son ensemble (service central, agence comptable, services territoriaux, responsables et gardiens de cités) de sa capacité d'adaptation et de son engagement au service des locataires et de toute la structure douanière.

Les échanges avec les représentants du Conseil d'administration et des Commissions territoriales de la Masse se sont avérés nourris et emprunts de la volonté de maintenir un dialogue constructif, malgré les contraintes pesant sur l'organisation des instances.

I. Les évènements marquants dans l'organisation et le fonctionnement de l'EPA Masse en 2021

1. Les évolutions notables en 2021, au service central et dans le réseau de l'établissement

a) Concernant le service central

Le service central est installé à Vincennes, avenue des Minimes, depuis le 10 juillet 2018, dans un bâtiment partagé avec d'autres organismes d'action sociale des ministères économiques et financiers, l'ALPAF (logement) et l'AGRAF (restauration).

Évènements RH 2021

- ✓ Trois nouveaux rédacteurs affectés à la cellule Gestion locative :

La cellule Gestion locative a été profondément réorganisée au cours de l'année 2021 avec l'arrivée d'Alexandre LE RAY le 1^{er} juillet 2021, informaticien recruté au service central pour définir, structurer et consolider les procédures existantes et renforcer les relations de l'EPA avec ses partenaires institutionnels et ses prestataires. Estelle CHARDON et Florence MÉLIOT, toutes deux titulaires détachées à l'EPA, ont également rejoint la cellule en remplacement des deux rédacteurs initialement affectés au service central, en charge notamment du suivi locatif, de la régularisation des charges et de l'audit interne, sous la responsabilité de l'adjointe à la directrice.

- ✓ Une nouvelle secrétaire à la direction de l'EPA :

Valérie SIMONNET, détachée de l'administration territoriale (Mairie d'Émerainville), a été affectée au sein des Affaires générales le 1^{er} mars 2021. Cette cellule, composée de trois agents et d'un rédacteur, est notamment en charge de l'organisation de l'ensemble des instances de dialogue social de l'établissement au niveau national.

Le service central voit ainsi ses effectifs renouvelés à 25 % en 2021. Pour mémoire, les personnels du service central ont connu un niveau de turn-over équivalent à 95 % sur ces trois dernières années.

Au 31 décembre 2021, il compte ainsi 18 agents, dont deux jeunes apprentis. Au regard du travail accompli par ces derniers et de leur très forte implication dans le collectif, leur contrat de scolarité en alternance a par ailleurs été renouvelé pour une année.

L'organigramme actualisé du service central de l'EPA est joint en annexe 1.

Un calendrier des dates marquantes de l'activité de l'EPA en 2021 est par ailleurs joint au présent en annexe 4.

Évènements organisationnels 2021

- ✓ La mise en œuvre de SIRHIUS pour la gestion RH

Le déploiement de l'application SIRHIUS a nécessairement, comme dans les autres services concernés, modifié les modalités de gestion du temps et des absences des agents du service central. Après une période d'adaptation utile, l'outil guide désormais l'organisation de l'activité.

La poursuite d'une action structurée par la mise en œuvre des priorités stratégiques définies en 2021

Afin de renforcer la performance de l'établissement et de lui permettre de remplir au mieux sa mission, une nouvelle vision stratégique, construite autour de quatre axes, a été présentée en conseil d'administration le 8 juillet 2020. Cette stratégie structure ainsi l'activité de l'établissement.

Après son engagement, aux côtés de l'Agence comptable, dans la démarche de certification de ses comptes (dont l'aboutissement est consacré pour l'exercice 2021), la direction de l'établissement, en concertation étroite avec les services territoriaux et les élus nationaux et locaux, a défini une trajectoire immobilière pluriannuelle sur trois ans (2022-2024) et largement avancé dans sa réflexion relative à la mise en place d'une véritable politique patrimoniale pour l'EPA. Le service central partagera à ce titre, le fruit des expérimentations conduites en 2021 et l'ensemble des éléments recueillis (notamment juridiques) avec les élus du conseil d'administration à l'occasion d'un GT dédié programmé au 1^{er} trimestre 2021 (cf partie III).

Trois des quatre objectifs initialement définis sont ainsi honorés.

La volonté de repenser la politique locative, en concertation avec les élus du conseil d'administration et dans un objectif d'efficacité visant à l'amélioration du taux d'occupation des cités de l'établissement, est réaffirmée.

Cette réflexion s'articule principalement autour de trois axes :

- la préservation d'une égalité de traitement entre les locataires ;
- la définition d'une politique des loyers, plus adaptée au contexte locatif dans le domanial (état des cités, localisation des appartements, tension immobilière...) ;
- la simplification de la politique tarifaire et de sa gestion.

La tenue d'un groupe de travail national est programmé courant 2022 pour conduire cette réflexion concertée.

b) Concernant les services territoriaux

Le réseau décentralisé de l'EPA Masse compte 14 services territoriaux (ST), implantés en métropole et dans les départements d'outre-mer.

Situés au siège des directions interrégionales douanières, à l'exception des circonscriptions de Bayonne, Corse, Guadeloupe et Guyane, les ST sont placés sous la responsabilité de délégués territoriaux, directeurs interrégionaux ou régionaux des douanes.

Ordonnateurs secondaires, les délégués territoriaux président les Commissions Territoriales de la Masse (CTM).

Effectifs de l'EPA au 31 décembre 2021 :

– Les agents exerçant pour l'EPA Masse, environ 110 agents, sont pour l'essentiel des personnels douaniers ou détachés d'une autre administration.

Le bilan social de la Masse des douanes, également soumis au vote du conseil d'administration de printemps 2022, détaille les données relatives aux personnels, à leurs mouvements, à la masse salariale ainsi qu'à la formation professionnelle.

– En 2021, l'EPA emploie en outre 4 agents contractuels :

- ✕ 3 gardiens d'immeubles dans les cités de Limeil-Brevannes et L'Haÿ-les-Roses d'une part (ST d'Île-de-France), dans la cité du Havre d'autre part (ST de Rouen),
- ✕ 1 femme de ménage à la cité de Modane (ST de Lyon).

Évènements RH 2021

En 2021, 4 nouveaux délégués territoriaux ont été nommés, dont deux assurent l'intérim jusqu'à la désignation d'un nouveau titulaire des fonctions :

- M. Gil LORENZO, nommé le 1^{er} juin 2021 dans l'emploi d'administrateur général des douanes, directeur interrégional d'Île-de-France et délégué territorial en Île-de-France, en remplacement de M. Jean-Roald LHERMITTE ;
- Mme Annick BARTALA, nommée le 1^{er} octobre 2021 dans l'emploi d'administratrice supérieure des douanes et droits indirects, directrice interrégionale à Marseille et déléguée territoriale en Méditerranée, en remplacement de Bernard BOYER, ayant assuré l'intérim de M. Philippe SAVARY ;
- M. Michaël LACHAUX, administrateur des douanes et droits indirects, adjoint à la directrice interrégionale des douanes à Dijon, chargé depuis le 1^{er} octobre 2021 d'assurer l'intérim des fonctions de directeur de la direction interrégionale des douanes de Bourgogne – Franche-Comté, Centre Val de Loire et de délégué territorial à Dijon, en remplacement de Mme Annick BARTALA, jusqu'à désignation du nouveau titulaire des fonctions ;
- M. Claude CEBEDIO, directeur des services douaniers de 1^{ère} classe, divisionnaire à Bayonne, chargé depuis le 1^{er} décembre 2021 d'assurer l'intérim des fonctions de directeur régional à Bayonne et de délégué territorial à Bayonne, en remplacement de M. Patrice FRANÇOIS.

Est reprise ci-après la liste exhaustive des délégués territoriaux en charge des services territoriaux de la Masse.

Un récapitulatif des faits marquants survenus au sein du réseau en 2021 a été élaboré, pour diffusion, avec la collaboration des services territoriaux.

Commissions territoriales	Lieu d'implantation du service territorial	Délégué territorial
Bayonne	Direction régionale	Claude CEBEDIO *
Corse	Direction régionale	Jean-Philippe VIGOT
Dijon	Direction interrégionale	Michaël LACHAUX*
Guadeloupe	Direction régionale	Philippe RICHARD
Guyane	Direction régionale	Alexis LOPES
Île-de-France	Direction interrégionale	Gil LORENZO *
Lille	Direction interrégionale	Jean-Michel THILLIER
Lyon	Direction interrégionale	Éric MEUNIER
Martinique	Direction interrégionale	Marc GALÉRON
Méditerranée	Direction interrégionale	Annick BARTALA*
Metz	Direction interrégionale	Denis MARTINEZ
Montpellier	Direction interrégionale	Franck TESTANIÈRE
Nantes	Direction interrégionale	Christian BOUCARD
Rouen	Direction interrégionale	Jean-Paul BALZAMO

* prise de fonction en 2021

c) Évolution du réseau des responsables de cités

Au 31 décembre 2021, l'EPA compte 82 responsables de cité (titulaires et suppléants). 24 nominations de responsables de cité ont été réalisées en 2021 (avec date d'effet en 2021), dont 6 renouvellements.

Le nombre total de responsables de cité ne doit pas occulter les difficultés à trouver des candidats dans certaines cités puisque 19 postes de titulaires n'ont pas été pourvus au 31 décembre 2021.

CTM	Nombre de responsables de cité titulaires	Nombre de suppléants	Total des nominations en 2021
Bayonne	6	1	3
Corse	4	3	3
Dijon	4	3	3
Guadeloupe	2	0	1
Guyane	4	1	2
Île-de-France	5	1	1
Lille	1	0	0
Lyon	9	8	8
Martinique	1	1	0
Méditerranée	11	0	1
Metz	6	0	1
Montpellier	6	2	0
Nantes	1	0	0
Rouen	2	0	1
Total	62	20	24

Le rôle majeur joué par les responsables de cité – et les gardiens désignés sur les cités de plus de 100 logements – est très largement reconnu par le réseau et le service central.

Le groupe de travail tenu le 13 juin 2019 sur la redéfinition des fonctions de responsable de cité avait toutefois mis en lumière la problématique de la perte d'attractivité de cette fonction, essentielle au bon fonctionnement de l'établissement. Plusieurs pistes avaient été évoquées pour améliorer cette attractivité.

La délibération, soumise au conseil d'administration du 22 mars 2021, visant notamment à **modifier les règles d'attribution des décharges horaires** au bénéfice des agents concernés, a été validée. L'attribution d'un forfait principal d'une heure pour deux logements a ainsi été réaffirmée et le volume horaire maximal du forfait complémentaire a été porté à 16 heures, au lieu des 8 heures initialement envisagées. Cette augmentation permet de tenir compte des spécificités locales, liées à l'éloignement des cités, à l'importance de la rotation des locataires, à la fréquence des interventions des prestataires extérieurs et au suivi des chantiers de travaux et de rénovation de logements.

Suite à cette évolution, les services territoriaux ont effectué une réévaluation des fiches de postes, permettant l'accroissement du volume des décharges horaires accordées à 55 responsables de cité.

Hommage

L'EPA Masse des douanes, et plus particulièrement le service territorial d'Île-de-France ainsi que les nombreux locataires de l'Haÿ-les-Roses, ont été endeuillés par la disparition, à la fin du mois de juillet 2021, de M. DELPLANCHE, responsable de la cité entre 1986 et 2014. Ce dernier continuait à s'investir très largement dans l'entretien de la résidence en soutien à son épouse, nommée gardienne de la cité en avril 2001. Son dévouement, pendant de nombreuses années, a été salué par tous. M. DELPLANCHE est décédé brutalement quelques mois après le départ en retraite de sa femme. Ils avaient tous les deux fait le choix en mars 2021 de s'installer à Vitry-aux-Loges, dans le Loiret, à proximité de leurs enfants.

2. Un bilan favorable et une nouvelle organisation pour l'agence comptable de la Masse

L'agence comptable existe comme entité comptable unique de l'EPA Masse (pour un réseau de 15 ordonnateurs) depuis 2014. L'agence comptable est placée sous l'autorité de l'agent comptable de l'EPA nommé par arrêté du 3 novembre 2014, M. Pascal RIGAUD, également trésorier général des douanes.

Dédiée à la gestion comptable de l'établissement public, l'agence comptable :

- procède à la perception, spontanée, amiable ou forcée, de toutes les recettes de l'établissement (loyers et charges des immeubles en gestion EPA, subventions) ;
- exécute l'intégralité de ses dépenses, dans le cadre du mode facturier (en vigueur depuis début 2017) et tient sa comptabilité.

L'année 2021 a ainsi été le septième exercice de l'agence dans sa forme actuelle.

Le bilan d'activité détaillé de l'agence comptable pour 2021 est joint en annexe n° 2.

3. Une organisation toujours marquée par la crise sanitaire

La crise COVID-19 a profondément bouleversé l'organisation de l'établissement depuis 2020.

Le recours massif au télétravail, pour limiter les contacts physiques et la circulation du virus, a notamment imposé une adaptation rapide de la structure pour poursuivre son activité dans les meilleures conditions possibles. La tenue des instances s'est effectuée majoritairement en distanciel en conformité avec les instructions nationales.

En 2021, un retour en présentiel maîtrisé a toutefois pu s'opérer, permettant notamment la réunion du groupe de travail dédié à la programmation immobilière cadre, et la tenue de la commission préparatoire et du conseil d'administration d'automne à la direction générale.

a) Un dialogue social préservé

Calendrier des instances de l'établissement :

- **Commission d'audit et de vérification des comptes pour l'exercice 2020**

La commission d'audit et de vérification des comptes (CAVC) s'est tenue le **1^{er} mars 2021**, en distanciel. Sous la présidence du vice-président du conseil d'administration, elle a émis un avis positif sur la régularité des comptes de l'exercice budgétaire 2020, après examen du rapport de gestion budgétaire rédigé par l'ordonnateur et de l'annexe du compte financier établie par l'agent comptable.

Pour rappel, bien que facultatif, l'EPA Masse s'est engagé dans un processus de certification de ses comptes, visant à affirmer sa volonté de professionnalisation budgétaire et comptable.

Ce processus s'appuie sur l'expertise d'un commissaire aux comptes qui certifie de manière indépendante que les comptes annuels sont réguliers et sincères, et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice comptable écoulé, ainsi que de la situation financière du résultat et du patrimoine de l'établissement à la fin de l'exercice.

En tant qu'établissement public, la Masse des douanes est soumise aux règles de la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP).

Les comptes 2020 de l'établissement ont bien été certifiés par le CAC, avec une réserve portant sur la fiabilisation des immobilisations. Cette certification est l'aboutissement d'un investissement conséquent des personnels du service central et l'agence comptable dans le processus.

Focus sur :



Un plan d'action relatif à la fiabilisation et à la traçabilité des immobilisations a été élaboré en concertation avec le commissaire aux comptes, afin d'envisager une levée de réserve en 2021. Ce plan a été mis en œuvre tout au long de l'exercice écoulé. L'établissement a honoré l'ensemble de ces engagements et rempli la majorité des objectifs qui lui étaient fixés. L'impossibilité matérielle de reconstituer l'historique ou de justifier certaines immobilisations héritées de l'ancienne gestion (absence ou disparition des données nécessaires à l'occasion de la migration dans Immonet notamment), perdure toutefois. Compte tenu de l'impossibilité matérielle de répondre à cet impératif et de la charge qu'induirait les recherches nécessaires, l'EPA estime désormais avoir atteint ses capacités à justifier des immobilisations figurant au bilan. La certification des comptes 2021 devrait ainsi acter la tenue de ces engagements. La réserve évoquée supra devrait cependant demeurer.

- **Conseils d'administration 2021**

Conformément au décret portant statut de l'EPA, deux conseils d'administration ont été organisés : **le 22 mars et le 16 novembre 2021 (commissions préparatoires les 1^{er} mars et 19 octobre 2021).**



En application des consignes sanitaires liées à la crise de la COVID-19, la commission préparatoire du 1^{er} mars et le CA du 22 mars se sont tenus en distanciel (audio et visioconférence). La commission préparatoire du 19 octobre et le CA du 16 novembre ont quant à eux, pu être conduits en présentiel, la situation sanitaire le permettant.

La liste des délibérations portées au vote du conseil d'administration est reprise dans le tableau ci-dessous :

CAVC et Commission préparatoire du 1^{er} mars 2021		
Conseil d'administration du 22 mars 2021		
Points généraux	Délibération n°1	Approbation du procès-verbal du conseil d'administration du 4 décembre 2020
Points budgétaires et financiers	Délibération n°2	Approbation du rapport annuel d'activité 2020
	Délibération n°3	Arrêt du compte financier 2020 et rapport du CAC
	Délibération n°4	Affectation du résultat de l'exercice 2020
	Délibération n°5	Contrôle interne budgétaire et comptable de l'établissement
Points immobiliers	Délibération n°6	Remise au Domaine pour cession de la cité de Bantzenheim
	Délibération n°7	Remise au Domaine pour cession de la cité de Rochefort
Points juridiques	Délibération n°8	Approbation des conclusions du groupe de travail sur les responsables de cité
	Délibération n°9	Report des élections professionnelles
	Délibération n°10	Examen du rapport établi par l'AC : optimisation de la fonction recouvrement
	Délibération n°11	Remise gracieuse de dette
Points d'information	Délibération n°12	Admissions en non-valeur
		Plan de relance : information sur les opérations retenues
		Point de situation relatif aux conventions de réservation en IDF et en province
		Évolution de l'organisation interne de l'Agence comptable
		Admissions en non-valeur décidées par la directrice

Commission préparatoire du 19 octobre 2021		
Conseil d'administration du 16 novembre 2021		
Points généraux	Délibération n°1	Approbation du procès-verbal du conseil d'administration du 22 mars 2021
	Délibération n°2	Budget rectificatif 2021
Points budgétaires et financiers	Délibération n°3	Programmation immobilière cadre (PIC) 2022-2024
	Délibération n°4	Budget initial 2022
	Délibération n°5	Approbation du bilan social 2020
Points immobiliers	ANNULÉE	Restitution au Domaine de la cité de Delle
	ANNULÉE	Restitution au Domaine de la cité de Saint-Avoid
	Délibération n°6	Restitution au Domaine de la cité de Saint-Omer – état de péril du bâtiment
	Délibération n°7	Admission en non-valeur
Points d'information		Point d'information relatif au suivi des conventions de réservation
		Point d'information relatif à la mise en œuvre de Bercy Vert au sein de l'EPA
		Point d'information relatif au Plan de relance
		Tableau de bord partagé des impayés
		Suite du rapport de l'agence comptable relatif aux impayés
		Admissions en non-valeur décidées par la directrice de l'établissement
		Remise gracieuse décidée par la directrice de l'établissement
		Évolution depuis mars 2021 des admissions en non-valeur votées en conseil d'administration

- **GT nationaux**

Date	Objet
21/09/21	GT relatif à la programmation immobilière cadre – PIC 2022-2024

Comme chaque année, un groupe de travail dédié à la programmation immobilière s'est tenu le 21 septembre 2021.

S'agissant des enjeux entourant l'entretien du parc domanial, l'année 2021 est marquée par une évolution majeure :

Au titre des orientations stratégiques prioritaires de l'EPA Masse, votées en conseil d'administration le 8 juillet 2020, figurait la mise en œuvre d'une **programmation immobilière cadre** s'étalant de 2022 à 2024. Cette pluriannualité a pour objectif de planifier des opérations d'envergure coûteuses, mais également de donner une visibilité aux locataires sur les travaux prévus dans leur cité à moyenne échéance.

Ainsi, début 2021, les mandataires en charge du suivi des cités domaniales ont été sollicités afin de conduire une étude technique exhaustive de l'état du bâti des résidences.

Sur la base de cette étude, une réflexion globale a été menée associant le service central et les services territoriaux et aboutissant à un premier projet dénombrant une centaine d'opérations pluriannuelles d'importance, présenté courant juillet à chaque commission territoriale pour information et avis des élus.

La programmation présentée au conseil d'administration de l'établissement du 16 novembre 2021 s'articule autour des quatre axes suivants :

- la remise à plat des diagnostics obligatoires ;
- les interventions liées au clos-couvert (façades, toitures, huisseries...) ;
- les opérations liées à la rénovation énergétique (changement de chaudière, isolation thermique...) ;
- une attention particulière est enfin portée à l'amélioration du confort des locataires (réfection des parties communes, remplacement de volets roulants ou installation de VMC sont ainsi programmés).

Par ailleurs, les rénovations complètes d'appartements continueront d'être menées par les services territoriaux en fonction des besoins.

- **Commissions territoriales de la Masse**

L'article 6 du règlement intérieur des CTM prévoit deux réunions annuelles. Compte tenu de la crise sanitaire, les 14 délégués territoriaux n'ont pas pu tous tenir cet impératif. Au regard des données transmises au service central, au moins une CTM s'est tenue au cours de l'année 2021, pour notamment permettre un débat sur la programmation immobilière.

Les services territoriaux ont par ailleurs régulièrement organisé des commissions d'attribution et de suivi d'attribution de logements, pour la majorité d'entre elles en distanciel compte tenu du contexte sanitaire.

Pour rappel, le rythme d'organisation des CTM est en général trimestriel, voire mensuel pour les CTM à forte densité (Île-de-France et Méditerranée).

Le calendrier de la tenue des CTM par ST est joint en annexe 3.

- **Comité Technique/Comité Hygiène et Sécurité et Conditions de Travail**

Le décret n° 2011-184 du 15 février 2011 relatif aux comités techniques dans les administrations et les établissements publics de l'État a prévu, dans son article 7§1, la « *création, par arrêté, d'un comité technique de proximité dénommé comité technique d'établissement public, placé auprès du directeur de l'établissement* ».

Ces dispositions sont applicables à l'EPA Masse des Douanes.

Pour rappel :

Le CT de l'EPA Masse des douanes a un caractère consultatif sur les sujets mentionnés à l'article 34 du décret qui concernent essentiellement l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. Présidé par la directrice de l'EPA, la représentation du personnel est assurée par trois représentants élus (et trois suppléants) parmi les agents exerçant leurs fonctions pour plus de 50 % pour le compte de l'EPA Masse des douanes.

Les représentants élus au CT exercent leur mandat pendant quatre ans. Depuis les élections 2018, la CFDT (2 sièges) et l'USD-FO (1 siège) siègent au CT et au CHSCT de l'établissement.

Les dispositions du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique, modifié par le décret n° 2011-774 du 28 juin 2011, s'appliquent à la Masse des douanes.

Un CHSCT Masse des douanes dédié a été créé, en conséquence, par arrêté du 27 juillet 2012.

Également présidé par la directrice de l'EPA, le CHSCT de l'EPA Masse des douanes a un caractère consultatif sur les sujets mentionnés aux articles 47 à 51 du décret du 28 mai 1982 modifié, qui concernent essentiellement l'hygiène, les risques professionnels et les conditions de travail. Dans ces domaines, le CHSCT de l'EPA Masse des douanes apporte son concours au CT.

La représentation du personnel est assurée par trois représentants désignés par les organisations syndicales qui disposent d'élus au comité technique.

Cette instance comprend également un assistant de prévention (Pierre Zecchini, rédacteur au service central depuis 2019), un médecin du travail (Laurence Galichère puis Sandrine Chaouat depuis le 4 novembre 2021) et un inspecteur santé/sécurité au travail (Stéphane Maarek).

Le CHSCT de l'EPA Masse des douanes, mis en place en 2013, a en charge les risques spécifiques à l'activité de l'EPA Masse. Il a donc une compétence complémentaire par rapport aux CHSCT de la DGDDI dont dépendent également les agents mis à disposition de l'EPA.

En 2021, le CT et le CHSCT de l'EPA Masse se sont réunis **le 23 juin 2021** pour voter ou rendre un avis sur les points suivants :

CHSCT	
Point 1	Approbation du procès-verbal du CHSCT du 14 octobre 2020
Point 2	Présentation des registres Santé et Sécurité au Travail
Point 3	Adaptation de l'EPA Masse des douanes à l'épidémie de COVID-19
Point 4	DUERP et PAP 2021
Point 5	Formations
Point 6	Exercices d'évacuation 2020-2021
Point 7	Fusion des instances et création du CSA EPA Masse
CT	
Point 1	Approbation du procès-verbal du CT du 14 octobre 2020
Point 2	Bilan social 2020
Point 3	Questions diverses

Représentants	Qualité	Syndicat	Résidence
Nicolas ETCHEVERRIA	Titulaire	CFDT	Service territorial de Bayonne
Muriel YEPEZ	Titulaire	CFDT	Service territorial d'Occitanie
Marguerite BOUILLARD	Experte	CFDT	Détachée auprès du syndicat
Pascale BRIZIO	Titulaire	USD-FO	Détachée auprès du syndicat
William SALLE	Expert	USD-FO	Direction des douanes de Paris-Est

S'agissant du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et du programme d'actions et de prévention (PAP) de l'EPA Masse des douanes, ils ont été présentés en CHSCT du 23 juin 2021.

Conformément aux notes n° 120175 du 24 février 2012 et n° 13000102 du 7 février 2013, le périmètre retenu pour l'élaboration du DUERP-PAP concerne les situations d'exposition liées aux missions spécifiques des agents du service central et des agents contractuels des services territoriaux (gardiens de cités et femme de ménage) dont la quotité de travail dans l'établissement est supérieure à 50 %.

Il est en effet nécessaire d'associer les contractuels à la démarche de recueil des risques, notamment pour identifier les situations d'exposition particulières et mettre en place, le cas échéant, des mesures correctrices adaptées dans le cadre du PAP.

Le DUERP-PAP 2021 de l'établissement compte ainsi 17 agents pour le service central et 3 agents pour les contractuels des services territoriaux.

La crise sanitaire a bouleversé le calendrier de la campagne d'évaluation des risques professionnels et par là même les modalités du recueil des risques.

En février 2020, un premier recueil des risques a été effectué, par le biais d'une réunion collective au service central et, concernant les contractuels des services territoriaux, par entretiens téléphoniques.

Suite à l'interruption de la campagne durant la période du premier confinement (du 17 mars au 11 mai 2020), il s'est avéré nécessaire de consulter une seconde fois l'ensemble des agents, non seulement pour prendre en compte les nouveaux risques liés à la COVID-19, mais également pour mettre à jour le recueil des risques et les situations d'exposition. En effet, la période 2020-2021 a été marquée au service central par le départ de 7 agents et par l'arrivée de 6 agents. Cette seconde consultation a également permis d'inclure dans la campagne deux agents contractuels qui n'avaient pas pu être interrogés en 2020 : l'un était alors en congés maternité, le second ayant remplacé une agente partie en retraite début 2021.

Pour respecter les consignes sanitaires, une consultation à distance a été organisée, par courriel pour les agents du service central et par entretiens téléphoniques pour les agents contractuels.

Afin d'informer au mieux les agents sur la démarche, plusieurs documents leur ont été transmis, notamment le projet de DUERP-PAP 2021, le référentiel ministériel des risques professionnels et la grille de recueil des situations d'exposition. Des entretiens individuels ont également été proposés ; deux ont ainsi été réalisés au service central à la demande des agents.

Le DUERP 2021 du service central et des contractuels compte 37 lignes et totalise 198 situations d'exposition, principalement liées à la COVID-19, aux RPS, à l'activité physique, aux chutes de hauteur et au travail sur écran.

Il a été décidé d'inscrire au PAP les risques les plus significatifs, pour lesquels des mesures simples de prévention étaient déjà mises en œuvre ou l'ont été rapidement.

Focus sur...

**Le rôle de
l'assistant de
prévention**

Pierre Zecchini, rédacteur aux affaires générales du service central de l'EPA, assure cette fonction depuis le 13 janvier 2020.

Il conseille la direction de l'établissement dans la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité au travail, dans un périmètre d'action comprenant les agents du service central et les agents contractuels, personnels d'entretien et gardiens d'immeuble. À ce titre, il est notamment en charge de l'élaboration du DUERP et du PAP de l'établissement.

La crise sanitaire a donné une dimension nouvelle à sa mission.

Nommé référent COVID de l'établissement le 19 août 2020, il oriente les agents du service central dans le cadre des problématiques liées à la COVID-19 et assure le lien avec tous les acteurs de prévention. Il s'attache par ailleurs à accompagner au mieux les services territoriaux dans la déclinaison des instructions ministérielles et directionnelles, au regard du contexte d'intervention de la Masse. Face à leurs interrogations, il adresse des recommandations pour les aider à répondre pleinement à leurs obligations. En tant que bailleurs dans les cités domaniales de l'établissement, les services territoriaux sont en effet chargés d'assurer la sécurité des locataires (désinfection régulière des parties communes, affichage, accueil des nouveaux arrivants...). À ce titre, les responsables de cité et gardiens ont, une nouvelle fois, constitué un relais opérationnel indispensable, très apprécié et efficace.

- **Instauration d'un Comité Social d'Administration (CSA) en 2022**

L'article 4 de la *loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique* prévoit la fusion des comités techniques et des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, à l'issue du prochain renouvellement général des instances de dialogue social dans la fonction publique, au sein d'une nouvelle instance dénommée comité social d'administration (CSA).

Pris en application de cette loi, le *décret n° 2020-1427 du 20 novembre 2020 relatif aux comités sociaux d'administration dans les administrations et les établissements publics de l'État* a pour objet de fixer l'organisation, la composition, les attributions et le fonctionnement des CSA et des formations spécialisées en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail institués au sein des administrations et des établissements publics administratifs de l'État.

Dans les établissements publics de l'État ne présentant pas un caractère industriel ou commercial, l'article 6 du décret prévoit la création, par arrêté du ou des ministres de tutelle, d'un CSA d'établissement public (CSAEP), placé auprès de l'autorité chargée de diriger l'établissement concerné.

Dans le cadre des élections professionnelles qui doivent se tenir au second semestre 2022, le cahier des charges de la DGDDI prévoit donc en son annexe des élections au sein d'un CSA propre à l'EPA Masse. Cette instance ne comportera pas de formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail, la création d'une telle formation n'étant obligatoire qu'à partir d'un seuil de 200 agents.

b) Une organisation des services toujours fortement impactée par la crise

Poursuite du plan de reprise d'activité dans le contexte de crise sanitaire



Durant toute l'année 2021, l'établissement a poursuivi l'application du plan de reprise d'activité dans le contexte de la crise sanitaire.

Les mesures de prévention mises en œuvre à la Masse des douanes, conformes aux consignes ministérielles et directionnelles, se sont traduites par des actions spécifiques, visant à adapter les conditions de travail.

En direction des agents du service central, les principales mesures mises en œuvre ont été les suivantes :

- ✓ Intervention de l'assistant de prévention et référent Covid-19 :
 - diffusion et déclinaison au contexte de l'EPA des consignes ministérielles et directionnelles ;
 - recensement des cas positifs (3 agents) et des cas contacts identifiés (14 agents), mise en relation avec le médecin du travail (consignes de retour en présentiel) et avec le SEL (SG/SEP2B) pour la désinfection des bureaux ;
 - diffusion d'instructions à tenir en cas de symptômes (2 agents) ;
 - relais des informations sur les dispositifs mis en place pour encourager les agents à la vaccination.
- ✓ Télétravail exceptionnel et ponctuel mesurés dans le cadre de la reprise progressive de l'activité ;
- ✓ Aménagement des horaires pour éviter l'affluence dans les transports en commun et une trop forte fréquentation du plateau à Vincennes ;
- ✓ Port du masque systématique dans les espaces clos et partagés, ainsi que dans les espaces de circulation ;

- ✓ Respect des gestes barrières ;
- ✓ Mise à disposition de gel hydro-alcoolique, de masques, de lingettes, de solution virucide (vinaigre, désinfectant) et affichage des consignes sanitaires dans les locaux du service central par le SEM Paris-Est et SEL (SG/SEP2B) et par le PSG (DGDDI) ;
- ✓ Organisation en distanciel de la commission d'audit et de vérification des comptes et de la commission préparatoire du 1^{er} mars 2021 et du conseil d'administration du 22 mars 2021, et respect de la jauge et des règles de distanciation sociale pour les instances tenues en présentiel ;
- ✓ Audio-conférence privilégiée dans les relations avec les services territoriaux et les partenaires ou prestataires extérieurs.

En direction des services territoriaux, les principales mesures mises en œuvre ont été les suivantes :

- ✓ Rappel des instructions données aux délégués territoriaux en 2020 par le service central :
 - note n° 20000241 du 12 juin 2020 relative à la mise en place d'un protocole pour assurer les précautions sanitaires au sein des appartements partagés ;
 - note n° 20000383 du 9 septembre 2020 relative aux mesures de prévention COVID-19 à appliquer aux responsables de cité et personnels contractuels dans les services territoriaux ;
 - note n° 20000555 du 3 décembre 2020 relative à l'actualisation des mesures de prévention à appliquer dans les cités domaniales dans le cadre de la pandémie COVID-19.
- ✓ Soutien ponctuel du service central visant à faciliter l'application des consignes sanitaires dans le contexte de la Masse. À titre d'exemple, on peut citer la recommandation du 26 mars 2021 concernant la limitation des rassemblements dans les espaces extérieurs partagés des cités douanières.

Il est rappelé que les services territoriaux, comme l'agence comptable, sont rattachés aux directions interrégionales des douanes et relèvent ainsi de la responsabilité des chefs de services déconcentrés qui appliquent leur propre plan de reprise d'activité.

En direction des agents contractuels et responsables de cités, les principales mesures ont été les suivantes :

- ✓ Distribution de masques, gel hydro-alcoolique et matériels de protection (gants, solutions virucides...) par les services territoriaux ;
- ✓ Affichage des consignes sanitaires en vigueur dans les cités.

- **les enjeux du télétravail**

Depuis le début de la crise sanitaire, le télétravail demeure un enjeu majeur, puisqu'il permet de concilier maintien de l'activité et prévention des risques. La DGDDI a donc accompagné le développement du télétravail, y compris au sein de l'EPA Masse : diffusion de conseils aux télétravailleurs et aux managers, équipements informatiques permettant de travailler à distance. L'établissement s'est strictement aligné sur les instructions adressées aux services douaniers, en les adaptant, autant que faire se peut, à la vie de l'établissement et au regard des règles juridiques lui étant applicables, notamment en tant que bailleur.

Le contexte inédit de la crise sanitaire a nécessité la mise en place d'un cadre spécifique de gestion du télétravail (télétravail exceptionnel), dérogeant à l'instruction douanière de 2017.

Par ailleurs, la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique a modifié le décret n°2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique.

Cette évolution a introduit de nouvelles règles (décret n°2020-524 du 5 mai 2020), traduites dans l'arrêté ministériel du 15 janvier 2021, visant à faciliter le recours au télétravail pérenne et d'en

permettre le développement.

L'instruction RH4 du 19 juillet 2021 a présenté aux agents de la DGDDI le nouveau cadre du télétravail pérenne, applicable à partir du 4 octobre 2021.

Au télétravail exceptionnel de crise s'ajoute 2 types de télétravail : le télétravail régulier (en jours fixes) et le télétravail flottant (« enveloppe » de jours à l'année).

Ces nouvelles modalités, ainsi qu'un calendrier de mise en œuvre, ont été présentés aux agents du service central de l'EPA Masse lors de la réunion d'information et d'organisation du 26 juillet 2021.

Entre le 1^{er} et le 22 septembre, des entretiens individuels ont eu lieu entre les agents volontaires et l'encadrement, à la suite desquels 13 agents ont déposé une demande de télétravail pérenne dans l'application Sirhius. Pour garantir une équité de traitement et dans l'intérêt du service, il a été demandé aux agents concernés de privilégier dans un premier temps le télétravail flottant, dans la limite d'une enveloppe de 86 jours par an, ce qui correspond à 2 jours de télétravail flottant hebdomadaires. La très grande majorité des agents du service central a suivi ces préconisations.

Un bilan de la première mise en œuvre du télétravail pérenne sera réalisé en concertation avec les agents du service central début 2022. L'évolution de la crise sanitaire restant toutefois incertaine à ce stade, le service s'adaptera aux nouvelles instructions et aux nouvelles préconisations éventuelles.

- **Incidences sur les formations**

- Formations organisées par le service central

Malgré le contexte de crise sanitaire, les formations organisées annuellement par le service central ont été maintenues en 2021.

Formations	Dates	Modalités d'organisation	Nombre d'agents formés
Responsables de cité – Pathologie du bâtiment	7-11 juin 2021	Présentiel (ENDT)	8
Gestion financière NSI Y2	14-15 juin 2021	Présentiel (ENDT)	5
Gestion patrimoniale NSI ULIS	16-18 juin 2021	Présentiel (ENDT)	4
Commande publique	19 et 20 octobre 2021	Distanciel	15

La formation *Responsables de cité – Pathologie du bâtiment*, conjointement organisée par le service central et la société Concept et Management, et les formations *NSI Y2* et *NSI ULIS* se sont déroulées à l'ENDT en présentiel.

Initialement envisagée le 22 juin 2021, la formation *Commande publique* a dû être reportée au mois d'octobre 2021, en raison de la crise sanitaire et de la mise en œuvre de la programmation immobilière cadre. Organisée en distanciel, elle s'est déroulée en deux temps, les 19 et 20 octobre, afin de tenir compte des contraintes liées au décalage horaire qui s'imposent aux participants des services territoriaux situés en Outre-Mer.

Cette année encore, les retours des participants – aux profils variés – ont été très positifs.

- Formations suivies par les agents du service central.

Par ailleurs, les agents du service central ont bénéficié de nombreuses formations, organisées en distanciel et en présentiel.

Parmi les formations organisées par l'IGPDE, on peut notamment citer :

- Fondamentaux du contrôle interne comptable dans les établissements publics ;
- Fondamentaux de la politique immobilières de l'État ;
- Mettre en place un suivi objectif de la connaissance du parc immobilier ;
- Acteurs et étapes d'une opération immobilière pour le compte de l'État ;
- Outils de rédaction des marchés de l'État ;
- Négociation achat niveau 1 ;
- Stratégie d'influence et négociation communautaire ;
- Comitologie ;
- Aides d'État ;
- Environnement et énergie : nouveaux enjeux du bâtiment ;
- Légistique ;
- Rédaction d'un mémoire en défense ;
- Formation à la pédagogie du formateur ;
- Rédaction administrative ;
- Libre Office.

Parmi les formations Santé et Sécurité au Travail (SST), ont également été suivies les formations suivantes :

- Formation initiale Assistant de prévention (IGPDE) ;
- Lutte contre les violences sexistes et sexuelles (groupe EGAE) ;
- Évacuation Incendie (SEP Paris Est).

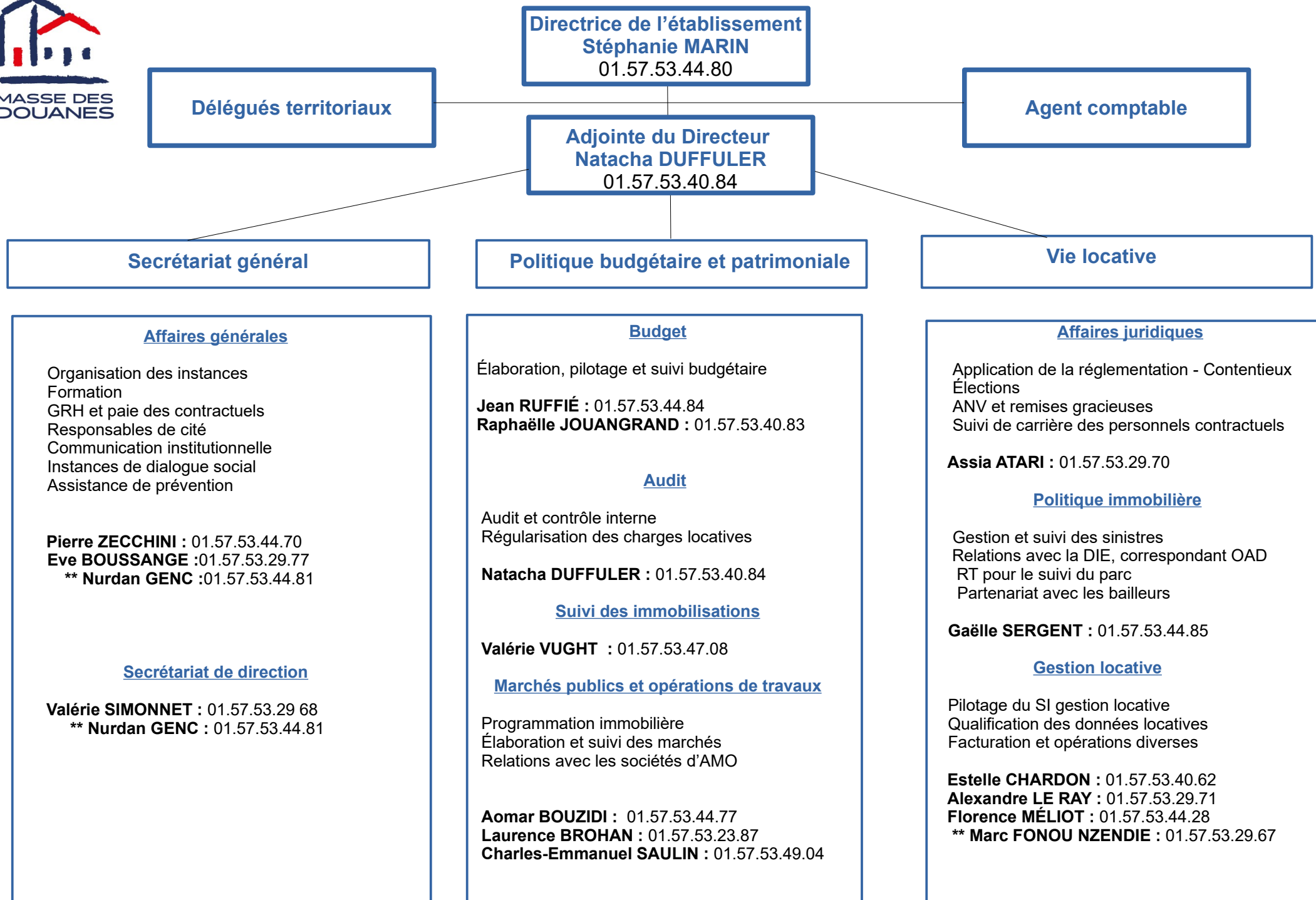
La cellule Gestion locative a également bénéficié d'une formation – Elastic Search – en lien avec l'évolution du progiciel ULIS, dispensée par la société SOPRA.

Le détail concernant le suivi de ces formations sera présenté dans le bilan social 2021 de l'établissement.

- **Séminaire des ST**

Chaque année, à l'initiative de la direction d'établissement, l'EPA organise un séminaire à l'attention des agents des services territoriaux au cours duquel est abordée l'actualité réglementaire et organisationnelle de l'établissement. En 2021, le séminaire des services territoriaux a de nouveau dû être reporté, compte tenu des incertitudes entourant l'évolution de la crise sanitaire.

La tenue du séminaire en 2022 est souhaitée par le service central et attendue par les agents du réseau. Si les conditions sanitaires le permettent, l'établissement mettra tout en œuvre pour renouer avec cette rencontre, indispensable à une animation efficace et humaine du réseau.



AGENCE COMPTABLE EPA MASSE DES DOUANES

RAPPORT ANNUEL SOMMAIRE

2021

1- Événements comptables en nombre (de pièces comptables)

	Flux RECETTES						Flux DÉPENSES				
	2018	2019	2020	2021	Variation		2018	2019	2020	2021	Variation
Titres de recettes	21.287	21.769	21.258	21.190	-0,32 %	DP	5.591	6.686	6.663	7.053	5,85 %
Autres	668	1006	749	705	-5,87 %	Autres	476	613	615	690	12,19 %
Total	21.955	22.775	22.007	21.895	-0,51 %	Total	6.027	7.299	7.278	7.743	6,39 %

Total des pièces comptables traitées	2018	2019	2020	2021	Variation
	27.982	30.074	29.285	29.638	1,20 %

2- Événements comptables en montants

• **Encaissements et décaissements**

ENCAISSEMENTS					DÉCAISSEMENTS				
2018	2019	2020	2021	Variation	2018	2019	2020	2021	Variation
12.309M€	11.832M€	11.621.622 €	12.565.170 €	8,12 %	12.678M€	11.756M€	12.082.260 €	13.736.318 €	13,69 %

En quelques lignes de conclusions sur l'activité 2021.

Elle est l'année la plus active de la période quadriennale 2018-2021, ce aussi bien :

- pour le montant des encaissements et des décaissements, en hausse très nette par rapport à 2020 (+13,69%) ;
- pour le nombre de demandes de paiement comptabilisées, qui coupe de façon inédite le cap des 7000.
- pour le nombre total des pièces comptables traitées par l'Agence, en progression de 1,20 %.

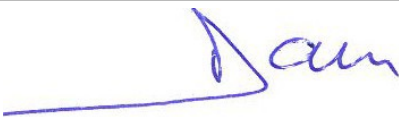
Seul le volume des titres exécutoires pris en charge évolue en 2021 selon une trajectoire de stabilité globale, avec un nombre quasiment identique observé de 2018 à 2021, à 500 unités près.

Pour ce qui des résultats obtenus par l'Agence comptable et de sa performance, il y a lieu de noter que l'on s'oriente vers une atteinte **intégrale** des 4 objectifs (et 7 cibles de performance) assignés le 16 février 2021 par le vice-président de l'établissement, en sa qualité d'évaluateur de TGD-AC, comme en atteste le tableau repris ci-après.

À noter qu'en ce 1^{er} février 2022, la performance de l'Agence en termes d'impayés (nombre de débiteurs et montants globaux dus) ne peut encore s'apprécier que sur **11 redevances sur 12** de l'année 2021. Les résultats sur 12 redevances, y compris celle de décembre 2021, seront connus dans une petite dizaine de jours. Et bien entendu portés à la connaissance des administrateurs élus.

Objectifs assignés à l'Agent comptable Masse pour l'année 2021, résultats au 31 décembre 2021, en date du 1^{er} février 2022

Libellé de l'objectif, actions à entreprendre, résultats à atteindre		Indicateurs de suivi		Avancement	Observations	
→ Objectif 7 - Faire progressivement coïncider les méthodes de travail et l'organisation de l'Agence comptable avec les enjeux d'une certification sans réserves du compte financier de l'établissement						
7-1- Conduire une réflexion en vue de mettre en oeuvre une 'Agence 2021-2022'	Information-validation de l'organe délibérant, puis mutualisation avec les ST		ATTEINT		Lors du conseil d'administration du 22 mars 2021	
	Recrutements et mise en oeuvre		ATTEINT		Démarrage du Pôle Gestion Comptable (PGCM : 9 agents et un binôme managérial) le 1 ^{er} juillet 21	
7-2- Donner un nouvel élan à la dynamique de formalisation d'un contrôle interne comptable approprié	Extension du périmètre et des modalités de l'action de contrôle interne mise en œuvre par l'Agence		ATTEINT		Note AC n° 226 du 27 avril relative au contrôle hiérarchisé Masse Notes AC n° 370 et 383 des 6 et 15 juillet sur l'intégration systématique des contrats dans Y2 Note AC 509 du 1 ^{er} septembre relative aux modalités d'archivage	
	Accentuation de la formalisation de cette action (auto-contrôles, tableaux de bord)		ATTEINT		Consolidation en 2021 du processus expérimental de ciblage automatique des opérations comptables à contrôler prioritairement et mise en application, notamment, aux domaines suivants : cadrage des instances avec les justificatifs de soldes, suivi des factures non parvenues, comptes créditeurs avec soldes débiteurs (et situation inverse)	
→ Objectif 8 - Réduire les impayés Masse à un niveau exclusivement frictionnel, dans la perspective de la création d'ici 2022 d'un service de recouvrement commun aux restes à recouvrer Douane et aux impayés Masse						
8-1- Déterminer et atteindre en 2021 le niveau 'plancher' en termes de volume d'impayés et de nombre de débiteurs, s'agissant des locataires présents dans le logement à la date du 1 ^{er} janvier 2021 (soit de l'ordre de 1700-1750).	Cibles	Impayés	20-30.000€	ATTEINT	Résultats après 11 redevances.	Impayés 30.000€
		Débiteurs	25 à 45 débiteurs		Débiteurs 37 débiteurs	
		Cartographier les impayés à traiter prioritairement, identifier, accomplir et évaluer les diligences comptables	ATTEINT		Au fil de l'eau	
8-2- Établir et présenter en CA des propositions d'optimisation de la fonction recouvrement et, après leur adoption, contribuer à leur déclinaison, en association la plus étroite avec l'ordonnateur principal de l'établissement.	Conduite du projet en mode 'Tableau de suivi des actions'		ATTEINT		Tout au long de l'année	
	Établissement d'un rapport de propositions assorti d'annexes, pour un examen lors du 1 ^{er} CA 2021		DÉPASSÉ		1 ^{er} rapport sur l'optimisation en date du 18 février 2ème rapport (rapprochement MDD) du 8 octobre	
	Adoption des mesures en Conseil d'Administration		ATTEINT		Adoption des 2 rapports en CA (22.03 et 16.11)	
	Mise en œuvre, en association avec le SC		ATTEINT		→ Note AC n° 623 du 4 novembre 2021 → Notes SC n° 432 et n° 441 des 9 et 13 décembre 2021	
→ Pour information, niveau des impayés observé le 31 décembre 2021, après 11 redevances sur 12.				110.617€	Impayés 2020 après 11 redevances : 216,208€ (en baisse de -49%)	
				48 débiteurs	Nombre de débiteurs 2020 après 11 redevances : 67 (en baisse de 28%)	



CALENDRIER DES CTM

ST	Date CTM
Bayonne	13/07/2021
Corse	21/06/2021
Dijon	06/07/2021
Guadeloupe	23/06/2021
Guyane	12/07/2021
Ile de France	29/06/2021
Lille	09/07/2021
Lyon	28/06/2021
Martinique	18/06/2021
Méditerranée	13/07/2021
Metz	28/05/2021
Montpellier	01/07/2021
Nantes	24/06/2021
Rouen	01/07/2021



CALENDRIER 2021

Calendrier récapitulatif des dates marquantes – Année 2021 – *Annexe 4*

Janvier / Février		Mars		Avril / Mai		Juin / Juillet / Août	
09/02/21	Début des travaux de réaménagement – Cité de Saint-Georges de l'Oyapock – Guyane	01/03/2021	CP CAVC/EPA Masse	11/05/2021	COPIL « Maîtrise des risques » – SAFI Gim	03/06/2021 04/06/2021	Visite des cités du Havre, d'Honfleur, de Canteleu et d'Ouistreham
24/02/2021	Réunion préparatoire CP CAVC/EPA Masse	17/03/2021	Visite de la cité de l'Haÿ-les-Roses	31/05/2021	Réunion DIRPE Martinique – Projet du « Marin »	Du 9 au 11 06/2021	Audit du ST de Bayonne Visite des cités de Cambo, d'Anglet et de Ciboure
		22/03/2021	Conseil d'administration			23/06/2021	CT/CHS-CT EPA Masse
		31/03/2021	Visite de la résidence de Limeil-Brevannes			29/06/2021	Séminaire des PLI
						30/06/2021	Visite des logements neufs réservés auprès de RLF – Saint-Maur-des-Fossés
						26/07/2021	Réunion de service relative à la mise en place du travail pérenne
Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
21/09/2021	GT Programmation Immobilière Cadre	14/10/2021	Visite de chantier de rénovation des logements réservés de la RIVP – Quai de Valmy	10/11/2021	Réunion avec la direction de l'immobilier de l'État (DIE)	6-7/12/2021	Visite des cités de Saint-Louis CILOF (Plan de relance) et de Chalampé avec le ST de Metz
23/09/2021	Réunion de service AC/SC	19/10/2021	Commission préparatoire	16/11/2021	Conseil d'administration	16/12/2021	Assemblée générale AGRAF
				17/11/2021	Visite de la cité de l'Haÿ-les-Roses		
				18/11/2021	COPIL « Maîtrise des risques » – SAFI Gim		
				23/11/2021	Réunion institutionnelle CBCM		
				25-26/11/2021	Audit du ST de Dijon avec le commissaire aux comptes. Visites des cités de Dijon et d'Auxerre		

II.

Gestion locative 2021

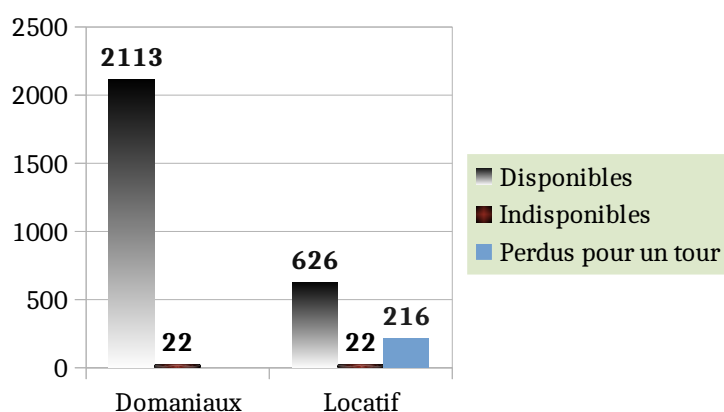
II. Des enjeux majeurs de la politique locative

1. État du parc de l'EPA au 31 décembre 2021 : principales données chiffrées.

Au 31 décembre 2021, l'EPA Masse des douanes dispose d'un parc total de **2999 logements**, incluant le décompte des chambres meublées dont :

- **2135 logements** dans le parc domanial ;
- **864 logements** dans le parc locatif, dont **216** sont « perdus pour un tour ».

Répartition des logements par statut



Source ULIS au 31/12/2021

* Les logements sont qualifiés d'indisponibles dans deux situations : soit ils nécessitent des travaux avant relocation, soit ils sont situés dans des cités en cours de cession et ne sont pas réattribués.

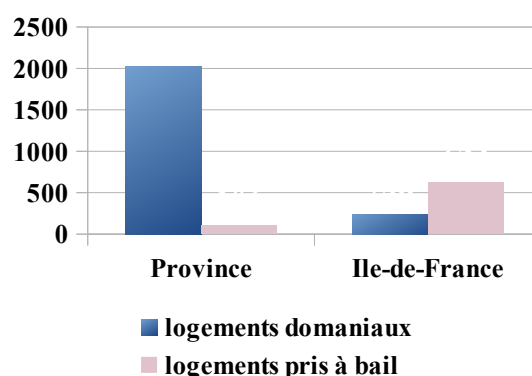
Le nombre de logements global comptabilisé dans le parc de l'établissement au 31 décembre 2021 a notamment diminué en raison de deux facteurs : les remises au Domaine des cités de Rochefort, Saint-Omer, Bantzenheim et Modane CILOF (pour régularisation° ; le non-renouvellement et le renouvellement partiel de plusieurs conventions de réservations initialement prises dans le parc locatif en IDF.

Pour précision, en 2021, 26 logements issus de programmes neufs en IDF ont été livrés.

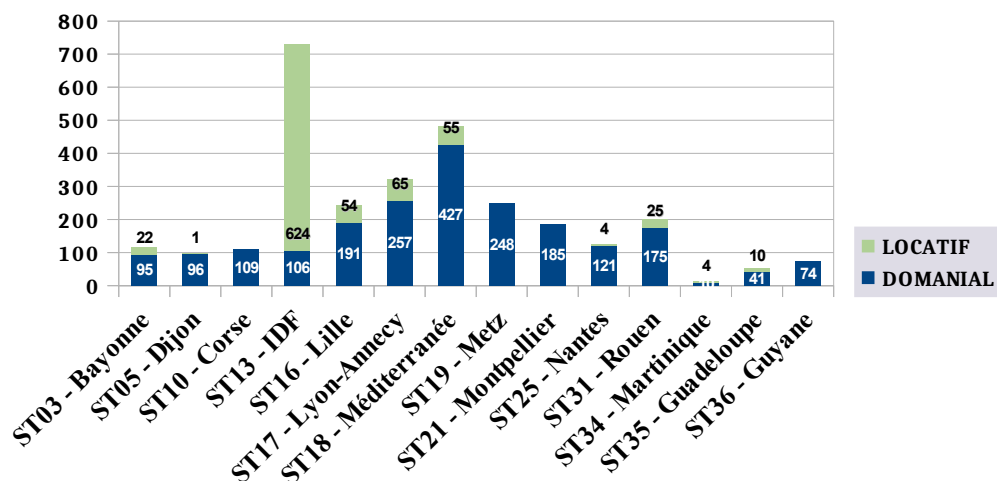
Comparatif du parc provincial et du parc francilien

Le statut des logements en province et en IDF est toujours largement déséquilibré entre le locatif et le domanial, l'essentiel des cités remises en gestion à l'établissement se situant historiquement en région.

	Province	Ile-de-France	TOTAL
Logements domaniaux	2029	106	2135
Logements pris à bail	240	624	864
TOTAL	2269	730	2999



Composition du parc immobilier par service territorial et par statut

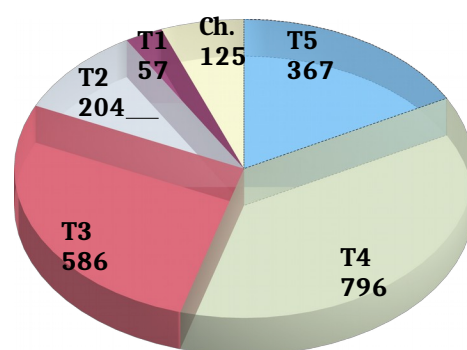


La typologie du parc domanial de l'établissement L'EPA a évolué en 2021 pour mieux répondre aux besoins identifiés : le service territorial de Méditerranée a, par exemple, aménagé, dans la Cité de Val Caré à Menton, deux logements T5 vacants en quatre logements de type T2 afin d'offrir un logement à de jeunes agents sortant de formation et recherchant des appartements de petites surfaces.

La démarche de transformer certains appartements familiaux vacants en chambres meublées, initiée fin 2020, s'est poursuivie en 2021. Près d'une quinzaine de chambres meublées ont ainsi été créées dans des zones où un besoin spécifique était identifié (notamment en Île-de-France, Hauts-de-France et en Occitanie).

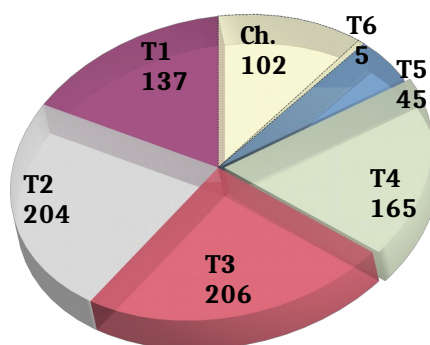
Cf infra Focus sur les chambres meublées.

Typologie du parc domanial



Soit un total de 2135 logements y.c les chambres meublées

Typologie du parc locatif



Le nombre total de logements offerts dans le parc locatif s'établit au 31 décembre 2021 à 864.

Le parc locatif social est constitué en majorité de logements T1, T2, T3.

Focus sur les chambres meublées

Le parc de l'EPA Masse compte au **31 décembre 2021, 227 chambres meublées**.

L'identification des chambres meublées permet d'effectuer un comparatif avec les appartements de Type T1, dont la demande croît, notamment dans le contexte récent de crise sanitaire. L'EPA souhaite mieux prendre en compte l'expression de ces nouveaux besoins.

	Parc domanial	Parc locatif	TOTAL
	Chambres meublées	Chambres meublées	
Province	116	6	122
Île-de-France	9	96	105
TOTAL	125	102	227

- **Dans le parc domanial**

Les logements aménagés en chambres meublées dans le parc domanial sont **principalement situés en province**.

En 2021, 14 chambres meublées ont été aménagées avec pour objectif de faciliter l'hébergement de jeunes agents à leur sortie des écoles de formation et des célibataires géographiques pour répondre notamment aux besoins liés au Brexit. Ainsi, en 2021, 125 chambres meublées sont proposées à la location dans le parc domanial.

Services Territoriaux	RÉSIDENCE	Nombre de chambres créées en 2021
ST Lille	Rosendaël	3
ST Lille	Calais	8
ST Bayonne	Gaud	3
TOTAL		14

- **Dans le parc locatif**

Les logements réservés dans le parc locatif social, aménagés en chambres meublées et gérés selon le dispositif d'intermédiation, sont **majoritairement situés en Île-de-France**, compte tenu notamment d'une offre faible en résidence domaniale (citée de L'Haÿ-les-Roses) :

- 10 logements aménagés en **30 chambres meublées à Tremblay I** pour un taux d'occupation à 45,32 %. En mars 2021, la SEMIPFA, bailleur de la résidence de Tremblay I, a donné son accord pour aménager un logement T5 vacant en 3 chambres meublées.
- 20 logements aménagés en **60 chambres meublées à Tremblay II** pour un taux d'occupation à 37,25 %.

La baisse des taux d'occupation des chambres meublées à Tremblay I et Tremblay II s'explique notamment par le redéploiement géographique des effectifs de la DIPA en raison de la crise sanitaire. L'EPA restera attentif à l'évolution de la demande au retour des effectifs sur la plate-forme aéroportuaire.

- 2 logements aménagés en **6 chambres meublées à Limeil-Brévannes** avec un taux d'occupation à 65,21 % ; actuellement, 3 chambres sont indisponibles en raison des travaux réalisés dans la résidence de Limeil-Brévannes par le bailleur 1001 Vies Habitat.
- Les logements aménagés en chambres meublées à Sarcelles ont été remis définitivement au bailleur, CDC Habitat, en décembre 2021.

2. Parc locatif : une action volontariste et coordonnée

2.1. Rappel du contexte 2020

L'expiration de la convention passée en 2005 avec l'ex-SNI a donné l'occasion à l'établissement, fin 2020, d'opérer des choix lui permettant de repenser son offre de logements locatifs, notamment en Île-de-France, et de prendre des arbitrages budgétaires déterminants.

Le non-renouvellement de la convention liant l'EPA au bailleur 1001 Vies Habitat pour la résidence de Tremblay II, a notamment conduit à une économie budgétaire de près de 700 000 €, tout en préservant l'intérêt des locataires présents dans les lieux et en assurant la conservation des chambres meublées gérées en intermédiation. La négociation d'un renouvellement de la convention de Limeil-Brévannes pour 81 logements, à titre gratuit pour 5 ans, a également permis de réaliser une économie substantielle.

Par ailleurs, la non-reconduction de plusieurs conventions en province, dans des régions où la demande ne justifiait pas la prolongation de ces réservations, aboutit à assainir la gestion locative et à repenser les choix à effectuer (baisse des coûts liés aux loyers d'inoccupation, réorientation de l'effort vers d'autres localisations).

La marge financière dégagée a permis à l'établissement d'investir sur d'autres secteurs et sur d'autres produits locatifs.

Afin de mieux adapter l'offre à la demande et de favoriser une efficacité budgétaire bénéfique pour l'établissement, deux démarches complémentaires ont été conduites :

- Redéploiement en Île-de-France sur des programmes neufs, plus conformes aux attentes des futurs locataires.

À ce titre et pour rappel, l'EPA a réservé fin 2020 :

- ✓ 12 logements neufs (PLUS) situés à Saint-Maur-des-Fossés, commercialisés en 2021 par le bailleur RLF. Cette convention a été consentie avec un droit de suite de 25 ans. Les appartements réservés visent à mieux répondre aux demandes des agents : petites surfaces, sécurisation, cadre de vie de qualité et proche des transports en commun ;
- ✓ 10 logements (PLI) en cours de réhabilitation, situés quai de Valmy à Paris 10^e, **avec une commercialisation prévue en 2022** par le bailleur RIVP. Cette convention a été consentie avec un droit de suite de 25 ans ;

- ✓ 2 logements neufs (PLS) situés à Villejuif dans le Val-de-Marne, commercialisés en 2021 par le bailleur ERIGERE, avec un droit de suite de 15 ans (le service central s'était engagé début 2020 pour la réservation de ces logements).

- Inventaire des conventions existantes sur l'ensemble du réseau national, induisant une analyse concertée des besoins avec les services territoriaux et la définition de nouvelles orientations.

Cette « mise à plat » s'est poursuivie en 2021 s'agissant de la prise en compte des conventions arrivées ou arrivant à échéance à court terme (*cf infra*), au regard notamment des négociations menées avec les bailleurs.

2.2. Avancées 2021

En suite de l'état des lieux réalisé en 2020 sur le suivi et le renouvellement des conventions de réservation, et à l'occasion de la prise de nouveaux engagements auprès des bailleurs partenaires, le service central a tout d'abord souhaité sécuriser davantage ce dispositif de contractualisation, afin de mieux garantir les intérêts de l'établissement (a.).

Une concertation systématique a été organisée avec les services territoriaux pour arbitrer le renouvellement ou non des conventions arrivant à échéance, et pour envisager d'autres pistes de réservations au regard des besoins identifiés (b.).

Par ailleurs, dans le but d'améliorer l'efficacité budgétaire de l'EPA, la direction s'est attachée, toujours en lien avec les services territoriaux et au regard des besoins identifiés, à expertiser d'autres modalités de réservations (c.).

La volonté d'une coordination avec l'ALPAF dans les choix réalisés a également dans ce cadre été réaffirmée.

a. Une démarche de sécurisation visant à préserver les intérêts de l'EPA et des locataires

- Suivi et vérification des obligations faites aux bailleurs

Plusieurs difficultés d'application des conventions de réservation existantes ont été relevées. Pour garantir les intérêts de l'EPA et soutenir les services territoriaux dans leur relation avec les bailleurs, le service central, pour toutes les défaillances constatées, a adressé des mises en demeure pour non-respect des conditions d'application de la convention de réservation. Ces actions ont, par exemple, permis à l'EPA de négocier des compensations financières lors d'un report de livraison sur une construction neuve.

- Modélisation de la rédaction des conventions

De nombreuses conventions devant être renouvelées ou signées en 2020 et 2021, le service central, en tirant parti de ces circonstances exceptionnelles, s'est engagé dans une démarche de professionnalisation et de sécurisation juridique, visant à préserver l'intérêt de l'établissement et des locataires, mais également à faciliter les relations des services territoriaux avec les bailleurs.

À ce titre, les nouvelles conventions ont été « modélisées » (élaboration d'une convention « type »). Outre une présentation harmonisée, y figurent désormais des clauses spécifiques.

b. Les arbitrages rendus en 2021 sur les réservations arrivant à échéance

A titre général, choix a été fait, en concertation avec les services territoriaux concernés, de renouveler partiellement certaines conventions au regard du taux d'occupation et de sécuriser les logements demeurant dans le dispositif d'intermédiation, par le biais d'avenants.

Tableau récapitulatif des réservations prises en 2021 :

RÉSIDENCE	Date de renouvellement	Effet rétroactif de la convention	Durée de la convention	Nombre total de logements réservés	Logements en gestion directe	Logements familiaux intermédiés	Nombre de logements aménagés chambres meublées
Hérouville	06/09/2021	01/07/2020	15	6	3	3	0
Limeil-Brévannes	03/06/2021	01/07/2020	5	81	68	11	2**
Tremblay II	03/06/2021	01/07/2020	13	20	0	0	20
Saint-Victoret	10/08/2021	01/01/2020	11 ans et 10 mois	8	8	0	0
Sarcelles*	17/03/21	01/07/2020	/	13	0	11	2***
Rennes****	03/02/21		/	2	0	2****	0
TOTAL				130	79	27	24

**Afin de sécuriser les locataires titulaires d'une convention d'occupation pour des logements intermédiés, l'EPA a signé un avenant avec les bailleurs concernés (maintien des agents dans leur logement aux conditions initialement actées). Lors de la réception des congés des locataires, ces logements seront remis définitivement au bailleur.*

***3 chambres meublées à Limeil-Brévannes en raison des travaux réalisés par le bailleur 1001 Vies Habitat dans la résidence depuis avril 2021.*

****Les 2 logements aménagés en chambres meublées à Sarcelles ont été remis au bailleur en décembre 2021.*

*****Un des 2 logements intermédiés situés à Rennes a été remis définitivement au bailleur suite au congé du locataire en août 2021.*

Les choix faits en Île-de-France

La direction de l'établissement a prospecté en 2020 dans l'optique : 1) de compenser progressivement l'offre de logements manquante à terme dans l'Est et le Nord-Est parisien, mais également 2) de rationaliser son engagement budgétaire.

Le choix d'un investissement majoritaire sur des programmes neufs s'est rapidement imposé pour plusieurs raisons :

- ✕ une meilleure adéquation de l'offre au regard des demandes : meilleure répartition géographique au regard de l'implantation des services douaniers ;
- ✕ une meilleure qualité de l'offre : conformité aux normes énergétiques, sécurisation des résidences, accessibilité, présence de commerces, d'écoles... ;
- ✕ une disponibilité immédiate des logements pour une efficacité budgétaire « renforcée » (un logement réservé = un agent logé), l'arrivée à échéance des conventions « historiques » offrant la possibilité d'élargir mécaniquement le nombre d'agents logés (stock + flux entrant).

Bilan relatif à l'attribution des logements neufs réservés en IDF en 2020 :

RÉSIDENCE	Date de signature de la convention de réservation	Nombre de logements réservés	Taux d'occupation au 31/12/2021	Observations
St Maur-des-Fossés Avenue Foch	22/12/20	3	100,00 %	/
St Maur-des-Fossés Rue de Breteuil	22/12/20	4	100,00 %	/
St Maur-des-Fossés Avenue Condé	22/12/20	4	100,00 %	/
St Maur-des-Fossés Rue A. Bollier	22/12/20	1	100,00 %	/
Villejuif	27/11/20	2	100,00 %	/
Les Lilas Rue des Bruyères	21/10/16	2	/	En cours d'attribution
Paris 10 Quai de Valmy	22/12/20	10	/	Commercialisation prévue en mars 2022
TOTAL		26	100,00 %	/

Les choix faits en région

Conventions renouvelées en 2021 :

RÉSIDENCE	Nombre total de logements réservés	Logements familiaux en gestion directe en 2021	Logements familiaux dans le dispositif d'intermédiation en 2021	Nombre de logements aménagés en chambres meublées en 2021
Hérouville	6	3	3	0
St Victoret	8	8	0	0
TOTAL	14	11	3	0

c. L'expérimentation de nouvelles modalités de réservation

Pour étoffer et adapter son offre locative aux contextes locaux, tout en rationalisant son investissement budgétaire, l'établissement a lancé plusieurs expérimentations en 2021, en lien avec certains services territoriaux, pour tester différents dispositifs de réservation.

FOCUS SUR... les différents types de réservation

- **La réservation en droit de suite**

La convention de réservation dite en « droit de suite » est prise sur une durée de 15, 20 ou 25 ans. C'est le mode historique de réservation au sein de l'EPA Masse. Dans ce cadre, les logements réservés sont identifiés et clairement localisés dans le parc existant du bailleur et, souvent regroupés sur une même résidence. Ce dispositif de réservation (en droit de suite) est pertinent dans les localités où le turn-over des agents bénéficiaires est important (typiquement en région parisienne).

- **La réservation en droit unique**

La réservation dite en « droit unique », courant sur une durée de 3 à 4 ans, constitue schématiquement un « droit de tirage » sur une volumétrie de logements pré-réservés auprès du bailleur.

Le coût de réservation est 5 fois inférieur à celui d'une réservation en droit de suite. Dans ce cadre, le bailleur propose, sur son parc vacant, au réservataire la mise à disposition de logements dont la localisation ou/et la typologie dépendent de l'intérêt de ce dernier. Sur ces propositions, le réservataire confirme ou non sa capacité ou sa volonté à installer un locataire. Dès contractualisation du candidat avec le bailleur, cette attribution impute de « 1 » la volumétrie de logements initialement réservée. Au départ du locataire, l'appartement concerné rejoint le parc du bailleur, sans droit pour le réservataire de le proposer à un autre candidat douanier. La rentabilité de ce dispositif est donc directement liée à la durée d'installation du locataire. L'établissement vise, par ce biais, à combler la demande dans les régions où la fidélisation des agents est effective, mais où le coût d'entrée de la première installation est élevé du fait d'une tension immobilière très forte sur le marché locatif privé ou d'une carence en offre.

- **La convention partenariale dite en « logement intermédiaire » (LLI)**

La convention partenariale dite en « logement intermédiaire » permet de proposer aux agents un accès prioritaire sur le parc vacant du bailleur sur une zone identifiée, sans frais d'agence et à un tarif inférieur à celui du marché. Cette convention partenariale est en principe conclue à titre gracieux pour un an, et renouvelée par tacite reconduction.

Expérimentations initiées en 2021

- En suite d'une remontée régulière de besoins en logements sur l'agglomération bordelaise, portée par les élus et les services territoriaux, l'EPA, en concertation avec l'ALPAF, s'est engagé dans un processus expérimental de **réservation dit « en droit unique »** avec deux bailleurs régionaux (Mésolia et Aquitanis). Deux conventions distinctes ont ainsi été signées à l'été 2021 par la direction de l'établissement, pour un volume global de 10 logements. Ce type de conventionnement a vocation à être étendu à d'autres secteurs géographiques identifiés comme « zones en tension » du fait d'une présence importante de services, de loyers élevés ou d'offres insuffisantes (Bayonne, Lyon et zones frontalières, PACA...)
- L'EPA a également signé le 6 juin 2021 une **convention partenariale dite en « logement intermédiaire »**, avec la CDC Habitat sur la région PACA, permettant de proposer aux agents des douanes un accès prioritaire sur le parc vacant du bailleur sur toute la zone méditerranéenne, sans frais d'agence et à un tarif inférieur de 15 à 20 % du marché. À l'issue de six/neuf mois de fonctionnement, un premier bilan a été dressé pour réajuster les modalités de mise en œuvre de la convention. Un bilan détaillé sera réalisé courant 2022 pour évaluer la pertinence d'étendre ce type de partenariat à d'autres zones. La région ARA a d'ores et déjà fait valoir son intérêt pour ce type de conventionnement auprès du service central.

À ce stade, la transmission des dossiers de candidatures par le service territorial à la plate-forme de CDC-Habitat en charge de l'étude des dossiers de candidatures des agents est fluide. Les dossiers de candidatures sont traités par CDC Habitat dans un délai de 48h, le candidat a donc une réponse rapide à sa demande de logement.

Le dispositif est toujours en cours d'ajustement. Un prochain point sera réalisé avec CDC Habitat fin du 1^{er} trimestre 2022.

Un bilan complet des expérimentations engagées en 2021 sera présenté et examiné, en concertation avec les élus nationaux, à l'occasion du GT consacré à la politique patrimoniale, programmé au 1^{er} semestre 2022.

2.3. Les arbitrages à rendre et les projets à conduire en 2022

- **Conventions en cours et à arbitrer (IDF et région)**

Nom de la résidence	Nombre de logements réservés initialement	Nombre de logements perdus pour un tour	Nombre de logements remis définitivement au bailleur	Location en gestion directe	Location dans le dispositif d'intermédiation *	Appartements aménagés en chambres meublées
Annemasse (Les Tétrás)	5	4	0	1	0	0
Avignon	15	0	12	2	1	0
Bellegarde	13	3	1	8**	0	1
Hendaye	17	0	11	3	3	0
Lorient	30	0	29	0	1	0
Menton	22	0	18	4	0	0
Fleury Les Aubrais	13	0	12	0	1	0
Paris 13 ^e	8		0	8	0	0
Paris 19 ^e	5	2	0	3	0	0
Paris 20 ^e R. Pelleport	6	0	0	6	0	0
Paris 20 ^e R. Josseaume	3	1	0	2	0	0
Rungis	1	1	0	0	0	0
Saint-Denis	5	5	0	0	0	0
TOTAL	143	16	83	37	6	1

*La situation des locataires en place n'a été remise en cause par aucun des bailleurs. L'établissement veillera prioritairement le cas échéant, à l'instar des négociations qui avaient été menées en IDF en 2020, à la préservation des intérêts des actuels occupants si les conventions devaient ne pas être reconduites. L'établissement signera, le cas échéant, des avenants aux conventions de réservation pour la gestion des logements intermédiés.

**Cité de Bellegarde : huit logements en gestion directe (au 31/12/2021 : 6 logements loués et 2 logements vacants).

- **Nouvelles recherches / orientations**

Le choix stratégique prévisionnel : ambition 2022-2024

Les choix réalisés en matière de réservation seront arrêtés à court/moyenne échéance, dans le cadre d'une concertation conduite avec les élus nationaux et associant les services territoriaux, visant la définition et la mise en œuvre d'une réelle politique patrimoniale.

3. Parc domanial : le suivi des conventions d'utilisation (CDU)

Le décret n° 2008-1248 du 1^{er} décembre 2008 relatif à l'utilisation des immeubles domaniaux par l'État et ses établissements publics a supprimé les procédures de l'affectation aux services de l'État et de l'attribution à titre de dotation au profit des établissements publics.

Ces procédures ont été remplacées par le régime des « conventions d'utilisations » (CDU), documents de nature contractuelle par lequel l'État met un immeuble à la disposition d'un utilisateur pour une durée déterminée et dans un objet défini.

Le renouvellement des conventions d'utilisation s'effectue en collaboration avec les services départementaux des Finances Publiques, service du Domaine.

5 CDU ont été renouvelées en province en 2021 :

Services Territoriaux	Immeuble	Adresse	Durée de la convention	Date de prise d'effet du renouvellement de la convention
ST 10 CORSE	Bastia	11 rue Mondoloni	9 ans	1 ^{er} janvier 2021
ST 18* LILLE	Mons-en-Baroeul*	12 rue du 11 novembre 1918	15 ans	1 ^{er} janvier 2021***
ST16* LILLE	Cysoing*	Route de Gruson	15 ans	1 ^{er} janvier 2021***
ST16* LILLE	Dunkerque Rosendaël*	529 rue Paul Vancassel	15 ans	1 ^{er} janvier 2021***
ST16* LILLE	Amiens*	37 rue Pierre Rollin	9 ans	1 ^{er} janvier 2021***

* Conventions en cours de signature – adressées au Domaine pour signature en janvier 2022

*** effet rétroactif

4. Une gestion concertée du parc

a. Les principales statistiques de gestion 2021

État d'occupation du parc

Parallèlement aux requêtes sur l'application informatique de gestion locative « ULIS », le service central interrogeait chaque trimestre les services territoriaux sur l'état d'occupation des logements, jusqu'à 2019.

Dans un but de fiabilisation des données et pour éviter toute redondance, l'EPA Masse a abandonné cette remontée trimestrielle en 2020, afin de privilégier une remontée unique des **informations via le système d'information ULIS**.

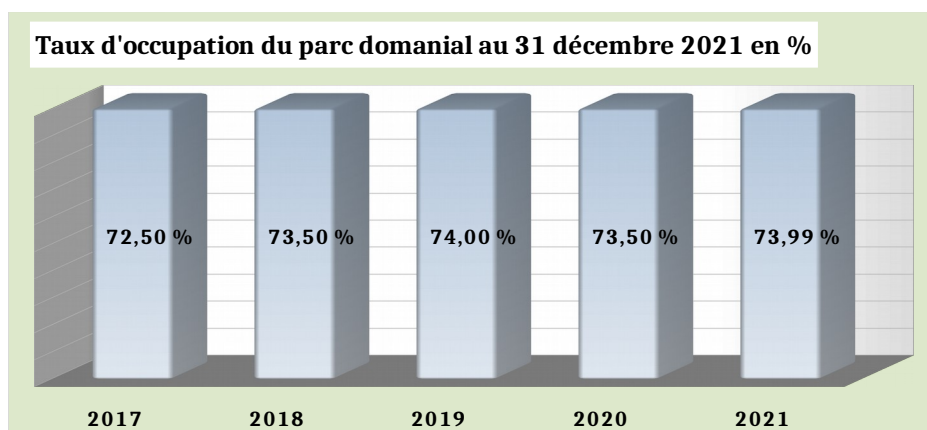
Au 31 décembre 2021, 2738 logements sont réellement offerts à la location (hors les 217 logements perdus pour un tour et les 44 logements indisponibles).

2083 locataires sont présents dans les lieux.

Au 31 décembre 2021, le taux d'occupation réel s'élève ainsi à 75,78 %, en hausse par rapport à l'exercice précédent (72,80 %).

- **État d'occupation du parc domanial**

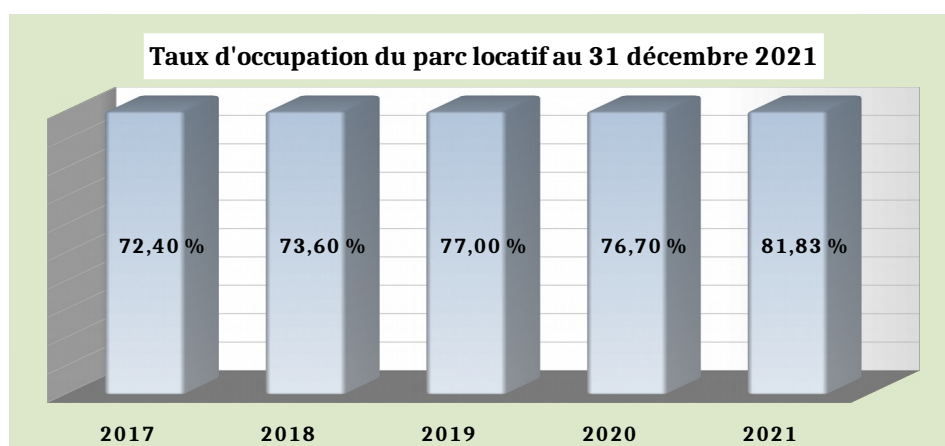
Au 31 décembre 2021, sur **2135 logements domaniaux** dédiés à la location, **1559** sont occupés, 22 étant par ailleurs indisponibles à la location, soit un taux d'occupation réel (pour un total de 2113 logements offerts à la location) de **73,99 %** (nombre de locataires/ nombre de logements offerts à la location).



Les chambres meublées sont comprises dans ce décompte.

- **État d'occupation du parc locatif**

Au 31 décembre 2021, sur **864 logements** dédiés à la location, **526** sont occupés, 216 logements sont perdus pour un tour, 22 logements sont indisponibles et 100 logements sont vacants (dont 49 chambres meublées vacantes pour le ST Île-de-France). Le taux d'occupation du parc locatif « utile » (pour un total de 626 logements offerts à la location) est ainsi de **81,83 %**.



Typologie d'occupation du parc (actifs douaniers/tiers)

- **Parc total au 31 décembre 2021**

Année	Total des occupants	Agents des douanes		Tiers	
	Nb	Nb	%*	Nb	%*
2020	2193	1823	83,12 %	370	16,88 %
2021	2077	1685	81,13 %	392	18,87 %

* au regard du nombre total d'occupants

Au 31 décembre 2021, les **2 077 locataires** se répartissent entre :

- ✓ **1685** agents des douanes en activité, soit **81,13 %**
- ✓ **159** agents des douanes retraités, soit **7,66 %**
- ✓ **233** « tiers » (occupants autres que des agents des douanes), soit **11,21 %**

↳ Parc locatif

Année	Total des occupants	Agents des douanes		Tiers	
	Nb	Nb	%	Nb	%
2020	632	621	98,25 %	11	1,75 %
2021	511	501	98,04 %	10	1,96 %

↳ Parc domanial

Année	Total des occupants	Agents des douanes		Tiers	
	Nb	Nb	%	Nb	%
2020	1561	1202	77,00 %	359	23,00 %
2021	1566	1184	75,61 %	382	24,39 %

Occupants « tiers » autres qu'agent des douanes en activité en 2021

On constate, en observant le profil des locataires tiers en 2021, une mutualisation du parc au profit des agents du MEFR.

Au 31 décembre 2021, **392 locataires sont des tiers à la douane**, ce qui représente une proportion de **16,87 %** sur l'ensemble des locataires.

Cette population se concentre essentiellement dans le parc domanial (382 locataires), puisque le RAOI réserve le parc locatif aux agents actifs de la douane.

La majorité des tiers est constituée de retraités des douanes (**159**), de conjoints survivants ou d'ex-conjoints d'agents des douanes (**28**) et d'enfants de douaniers (**56**), qui font également partie de la liste des bénéficiaires des logements la Masse depuis la décision du conseil d'administration du 12 juillet 2017.

Les fonctionnaires non douaniers, agents des MEFR, sont au nombre de **74** contre 73 en 2020.

- **Taux d'occupation par catégorie de tiers**

	Retraités des douanes	Agents des MEFR	Autres fonctionnaires	Conjoints survivants et ex-conjoints d'agents des douanes	Enfants de douanier	Autres*	Total
Nombre	159	74	38	28	56	37	392
% du total des tiers	40,56 %	18,88 %	9,69 %	7,14%	14,29 %	9,44 %	100%

* La rubrique « Autres » comprend tous les résidents non repris dans les autres catégories.

Nombre total de locataires bénéficiaires en 2021 (en flux)

Année	Total des locataires	Agents des douanes		Tiers	
	Nb	Nb	%*	Nb	%*
2021	2598	2144	82,5%	454	17,47 %
2020	2691	2225	82,7%	466	17,3%
2019	2720	2228	81,9%	492	18,1%

* au regard du nombre total d'occupants

Au cours de l'année 2021, **2 604 locataires ont bénéficié d'un logement offert par l'EPA Masse, dans le parc domanial ou réservé par l'établissement auprès d'un bailleur :**

- **2 144** étaient des **agents des douanes** en activité, **soit 82,53%**
- **454** étaient des « **tiers** » (occupants autres que des agents des douanes en activité), **soit 17,47 %.**

Examen détaillé des vacances en 2021

Au 31 décembre 2021, parmi les 2739 logements offerts à la location, **697 étaient vacants ou indisponibles**, parmi lesquels 112 en Île-de-France et 585 en Province, **dont 408 sont restés totalement inoccupés sur l'année 2021.**

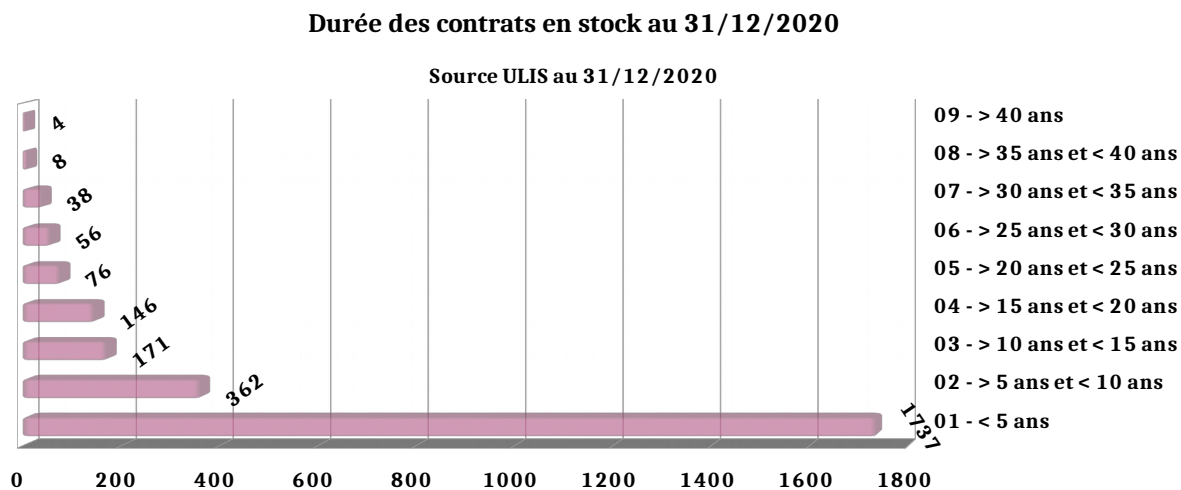
Projection de la durée des vacances au 31 décembre 2021	2019		2020		2021	
	Nb	% du parc total	Nb	% du parc total	Nb	% du parc total
Vacance pendant plus d'un an	531	17,9%	550	18,0%	408	16,3%
<i>Dans le domanial</i>	<i>378</i>	<i>12,7%</i>	<i>442</i>	<i>15,0%</i>	<i>359</i>	<i>11,97 %</i>
<i>Dans le locatif</i>	<i>153</i>	<i>5,1%</i>	<i>108</i>	<i>3,7%</i>	<i>49</i>	<i>1,6%</i>
Perdus pour un tour – pour rappel	200	6,8%	193	6,0%	217	7,2%
TOTAL	731	24,6%	743	25,2%	625	20,8%

Nb : Parc total 2999 logements

La vacance la plus significative (de plus d'un an, hors logements indisponibles) se retrouve dans le parc domanial. Ces vacances représentent en effet 11,97 % sur le parc total, mais représentent une proportion de 16,99 % sur le seul parc domanial « utile » en 2021 (2113 logements utiles = 2135 – 22 logements indisponibles).

Ce constat impose une réflexion globale sur l'implantation et l'occupation de certaines cités domaniales historiques, désormais peu, voire non plébiscitées par les agents.

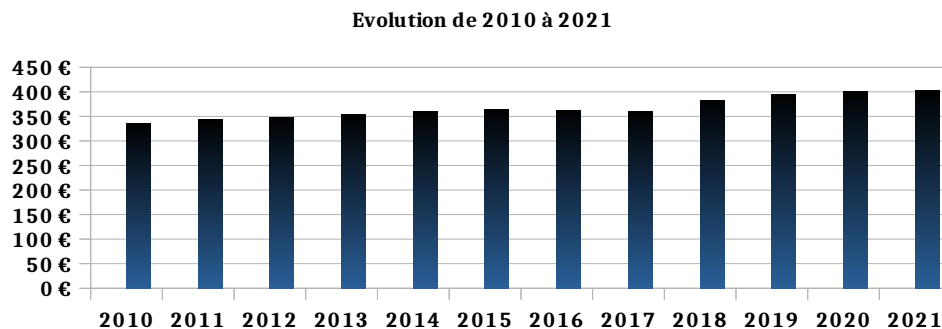
Durée moyenne de résidence des locataires dans le parc total, constatée en 2021



Plus de 65 % des locataires résident moins de 5 ans dans le logement qui leur est attribué. Moins de 1 % des occupants du parc sont présents depuis plus de 35 ans. 8 % sont installés depuis plus de 20 ans.

b. Une évolution linéaire des loyers en 2021

Évolution du loyer facturable dans le domanial



Point méthodologique :

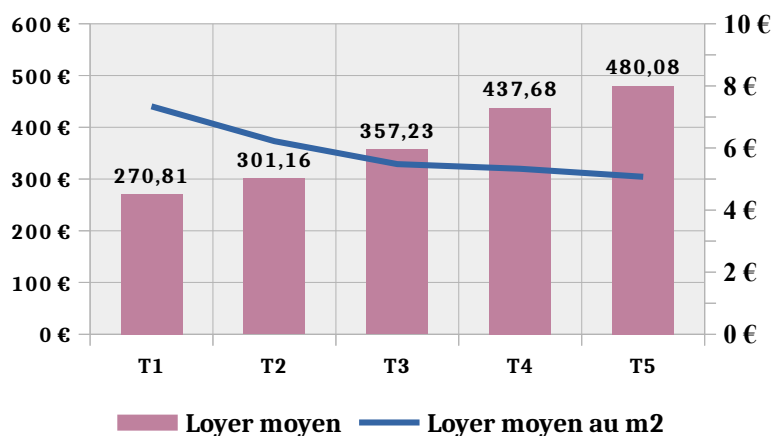
Le loyer moyen (**domanial**) est calculé à partir d'ULIS (tarif de décembre 2020). Il correspond à la moyenne facturable des loyers au prorata de la population des locataires, répartie entre agents douaniers en activité et autres agents.

En décembre 2021, le loyer moyen facturable est de 403,40 €, en hausse de 0,62 %.

Ce calcul ne tient pas compte du tarif des chambres meublées.

Point d'attention : l'écart significatif, entre 2017 et les années suivantes, s'explique par le fait que le mode de calcul était différent. Le loyer était déterminé par le rapport entre les sommes perçues et le nombre de titres émis.

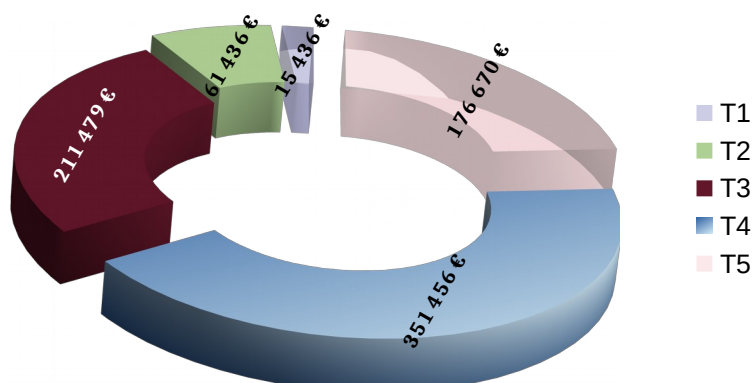
Loyer moyen par type de logement dans le domanial



Concernant le loyer moyen par type de logement, on constate que plus la surface du logement augmente, plus le loyer moyen au m² diminue.

NB : Les tarifs pratiqués par les bailleurs sur les contrats en gestion directe n'étant pas saisis dans ULIS, il n'est pas possible de projeter un comparatif fiable avec le parc locatif.

Répartition des recettes potentielles mensuelles par type d'appartements



Le montant global des recettes mensuelles potentielles liées à la perception des loyers en 2021 représente près de 816 000 €.

Régularisation de charges

La régularisation des charges permet de calculer et de facturer la différence constatée entre le montant provisionné par le locataire durant une période déterminée et la quote-part des dépenses récupérables effectivement engagées par le bailleur sur cette même période. Cette procédure répond à un strict encadrement juridique.

La note n°21 000 267, envoyée le 25 juin 2021, a lancé la campagne de régularisation des charges locatives 2020 et en a fixé le calendrier.

Comme les années précédentes, quatre échéances ont été posées :

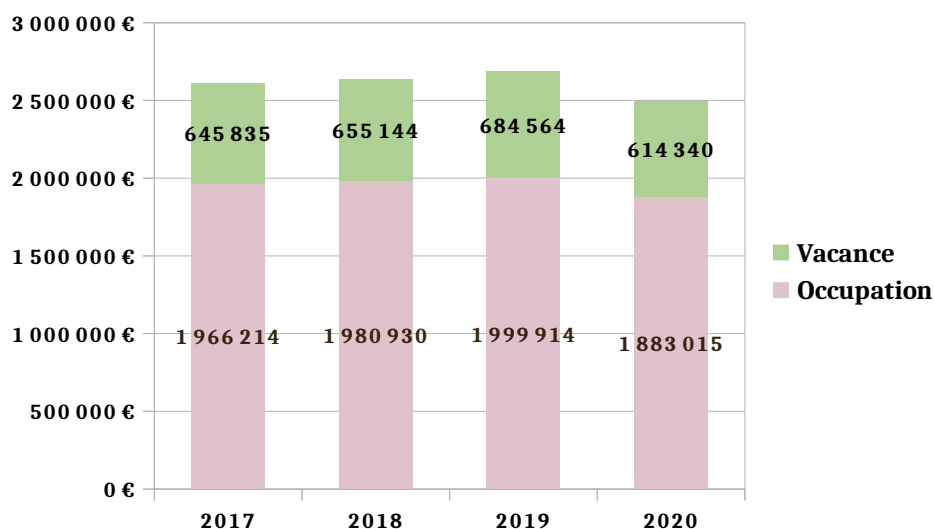
- le 20 septembre 2021 pour la communication des périodes de chauffe ;
- le 30 septembre 2021 pour la fin de l'intégration des compteurs et des factures dans le logiciel Ulis ;
- les mois de décembre 2021 et janvier 2022 pour l'envoi des décomptes individuels aux locataires du parc domanial ;
- le mois de mars 2022 pour l'émission des avis de charges à payer ou des avis de remboursement.

La note était accompagnée de deux modes opératoires relatifs à la saisie des consommations et à la saisie des factures.

Le calendrier annoncé en été 2021 n'a pu être anticipé en raison d'une vacance des postes au sein de la cellule gestion locative. La note n°21 000 452 en date du 16 décembre 2021 a donc été actualisée et adressée aux services territoriaux pour les informer du délai supplémentaire d'un mois pour l'envoi des décomptes individuels de charge aux locataires. Cette note était accompagnée d'un modèle de lettre de transmission à joindre aux décomptes à l'attention des locataires.

Cette année, l'envoi des décomptes individuels de la cité d'Auvergne-Rhône-Alpes a dû être décalé en février 2022. Si la régularisation pour cette cité est reportée, cela ne modifiera pas la facturation pour les autres services territoriaux, prévue pour le mois de mars 2022.

Évolution des charges sur les logements occupés et vacants



Pour information :

En 2021 le montant des **charges supportées par l'établissement du fait de la vacance des logements** représente **614 339 €**, soit environ le tiers des charges totales.

d. Une réflexion engagée sur la politique des loyers

Un groupe de travail s'est tenu le 14 septembre 2020 pour examiner les modalités de la révision générale du tarif des loyers et des différentes règles qui déterminent le montant des redevances d'occupation.

Ce groupe de travail avait pour objectif de répondre à une directive ministérielle suite à un référé de la Cour des comptes de 2016. Il a été pointé des montants de redevances d'occupation inférieures au plafond de loyer applicables dans le logement très-social.

Les représentants du personnel, du service central et de la sous-direction finances et immobilier se sont ainsi réunis pour examiner les différentes alternatives.

Les documents de travail présentés lors de cette réunion comprenaient une synthèse du cadre juridique des redevances d'occupation, du statut des différents occupants logés au sein des cités domaniales (douaniers actifs/tiers), la détermination des groupes de prix appliqués dans les différentes cités, une projection de l'alignement des loyers sur le plafond de loyer du PLAI. L'avis des services territoriaux a été aussi sollicité au sujet de la politique de l'EPA en matière de redevances ainsi que sur les mesures envisageables pour la moderniser.

Un second groupe de travail a été annoncé en 2021 pour aboutir sur ces réflexions. Compte tenu de la crise sanitaire et de la charge de travail pesant sur le service central (du fait notamment d'un renouvellement à hauteur de 75 % de la cellule Gestion locative et de l'élaboration de la politique immobilière cadre 2022-2024), un report de cette concertation a été acté pour 2022.

5. Des enjeux informatiques toujours prégnants : ULIS

Compte tenu de la technicité, des impératifs de sécurisation et des contraintes entourant l'utilisation des applicatifs dédiés par l'EPA, le service central a sollicité en 2021 l'affectation d'un PSE à même de consolider et sécuriser les processus informatiques touchant à la gestion locative (ULIS) et à la gestion budgétaire et comptable (Y2).

Le renforcement des relations institutionnelles avec les services informatiques de la DGDDI, la garantie d'une plus grande maîtrise des projets traités et des interventions réalisées par les prestataires contractuels de l'EPA, ont motivé cette demande.

Un agent informaticien a ainsi été nommé au service central le 1^{er} septembre dernier.

III. Programmation immobilière 2021

III. Une évolution majeure dans la programmation immobilière

1. Une programmation immobilière 2021 à la hauteur des enjeux et des attentes.

a) Modalités de mise en œuvre de la programmation immobilière en 2021

L'élaboration de la programmation immobilière 2021 répondait aux mêmes impératifs d'organisation et de construction que les années précédentes, recensant les besoins à l'horizon d'un an. Ce dispositif sera entièrement refondu dans le cadre de la mise en place de la programmation immobilière cadre 2022-2024.

À la demande du service central, chaque service territorial a établi un recensement de ses besoins en matière de travaux et a proposé, après avis de la CTM, la liste des opérations qu'il souhaitait voir réaliser au cours de l'exercice 2021.

Sur la base de ces propositions, le service central :

- 1 – a compilé l'ensemble de ces demandes transmises à l'issue des CTM des services territoriaux, pour en évaluer le volume global, ainsi que le niveau d'investissement correspondant ;
- 2 – a procédé à une hiérarchisation en fonction des critères suivants :
 - les opérations de travaux urgentes pour des raisons de sécurité ;
 - les opérations permettant une mise aux normes ;
 - les opérations favorisant de meilleures performances énergétiques des bâtiments.

Ce classement établi, à l'occasion du groupe de travail du 21 septembre 2020, le projet de programmation immobilière pour l'exercice 2021 qui a été adopté par le conseil d'administration, le 4 décembre 2020.

b) Une expression de besoins maîtrisée en 2021 au regard de la prochaine programmation immobilière pluriannuelle

La perspective de la mise en œuvre d'une programmation immobilière pluriannuelle à compter de 2022 et la nécessité de rattraper les opérations engagées et votées sur les programmations annuelles antérieures ont conduit à maîtriser la volumétrie des interventions à entreprendre en 2021, sans porter préjudice toutefois au correct entretien du parc.

Le service central a reçu **96** demandes d'opérations de travaux pour un montant global de **6,5 M€**. S'ajoute à cette demande, une enveloppe de **1,04 M€** consacrée aux rénovations d'appartements. Le nombre d'opérations identifiées est ainsi en légère baisse par rapport à l'année précédente (**104** demandes en 2020), le montant total des demandes est également moins élevé, y compris si l'on ajoute les travaux de rénovation d'appartements (soit 7,54 M€ en 2021 pour 9,73 M€ en 2020).

Cette diminution s'explique donc par le fait que la programmation immobilière 2021, dernière sur le format annuel, avait été annoncée comme étant consacrée à l'apurement des opérations de programmations antérieures non commencées ou inachevées, à la réalisation effective d'une programmation resserrée et à la préparation de la programmation cadre 2022-2024.

2. Une programmation immobilière annuelle ambitieuse malgré un contexte sanitaire toujours contraignant

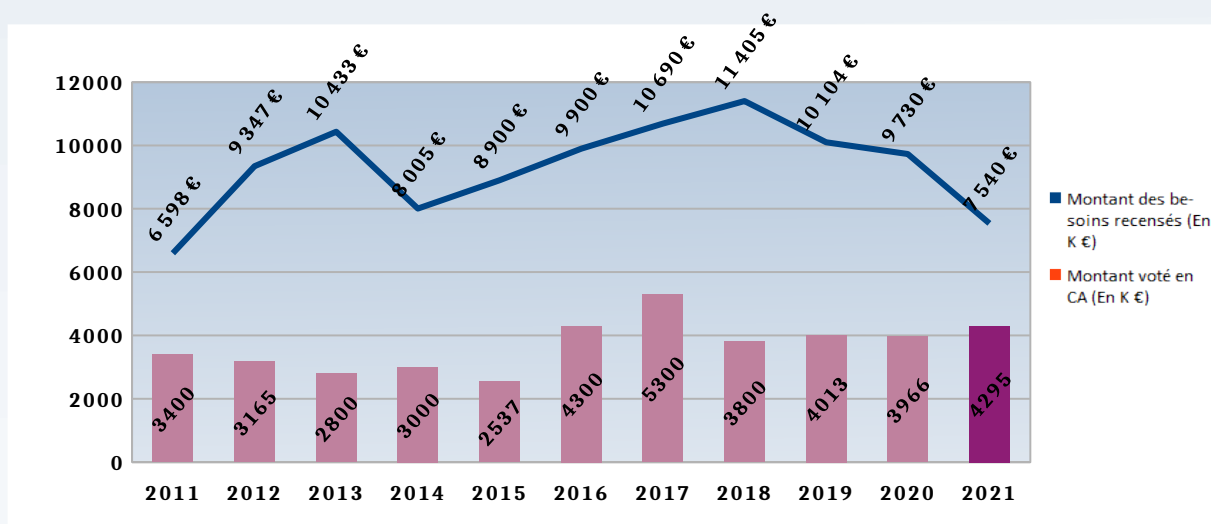
L'enveloppe globale soumise au vote du conseil d'administration du **4 décembre 2020** s'est élevée à **4,3M€** d'autorisations d'engagement (AE) pour les opérations nouvelles et rénovations d'appartements de la programmation immobilière de l'année à venir (travaux, études et rénovations d'appartements compris).

Cette enveloppe se répartit de la façon suivante :

- **3,59M€** de dépenses d'investissement au titre des opérations de travaux ;
- **220 000 €** pour les rémunérations fixes des mandataires (fonctionnement) ;
- **703 000 €** de dépenses de fonctionnement au titre des rénovations d'appartements 2021.

En plus de ces montants, une réserve de **150 000 €** a été constituée, comme habituellement, afin de préserver une marge d'intervention en cours d'année, une fois les opérations engagées.

Evolution des besoins en travaux recensés auprès des services territoriaux au regard des montants votés en conseil d'administration



Le 16 novembre 2021, le conseil d'administration de la masse des douanes a adopté un budget rectificatif au budget initial 2021, dont les enveloppes ont été ventilées de la manière suivante :

- en fonctionnement : l'enveloppe a été revue à la baisse de 10 000 € pour les AE pour atteindre 938 000 € et augmentée de 284 924 € pour les CP portant l'enveloppe à 1 232 927 €.
- en investissement : l'enveloppe a été revue à la hausse de 56 801 € en AE et de 474 502 € en CP, ce qui porte les enveloppes à 6 842 032 € d'AE et 5 556 458 € de CP.

3. Un niveau d'engagement conséquent en 2021

50 opérations ont été engagées au cours de l'année 2021. 6 opérations hors PI ont été engagées au cours de l'année 2021.

Synthèse des opérations de la programmation immobilière 2021

CTM	Cité	Opérations 2021 engagées financièrement en 2021	Montant engagé opération en € TTC
Sur PI			
Bayonne	Anglet	Réfection des réseaux EU/EV des 5 entrées et du collecteur principal avec réfection des enrobés de voirie et traçage des places de parking.	117 000,00 €
	Oloron	Réfection des réseaux EU / EV des 2 entrées, du collecteur principal et du réseau des eaux pluviales avec reprise des avaloirs et tampon de pieds de chutes avec réfection des enrobés de voirie et traçage des places de parking.	91 000,00 €
	Cambo	Réfection des réseaux EU / EV des 3 bâtiments et du collecteur principal avec réfection des enrobés de voirie et traçage des places de parking.	104 000,00 €
	Gaud	Mise aux normes des colonnes techniques dans les communs et pénétrations d'appartement.	52 000,00 €
Corse	Ajaccio	Remplacement des garde-corps (tranches optionnelles 1 et 2).	166 120,11 €
Dijon	Pontarlier	Réfection des façades + toitures +ITE Réfection de l'étanchéité des balcons + Remplacement des gardes-corps des balcons.	613 909,00 €
	Auxerre	réfection des pièces humides réfection de la toiture.	381 552,00 €
	Les Rousses	isolation des façades + désenfumage.	300 143,00 €
	Delle	Diagnostic des balcons.	2 321,00 €
	Toutes cités	Diagnostics électriques.	4 098,00 €
Guyane	Cayenne	Remise en état des gardes-corps Bâtiments I, II et III	14 460,00 €
	Cayenne	Remplacement des fenêtres en aluminium.	16 157€
Île-de-France	L'Haÿ-les-Roses	Reprise de réseau d'assainissement en séparatif (suivant Rapport de la Direction des Services de l'Environnement et de l'Assainissement du Val-de-Marne).	154 554,40 €

CTM	Cité	Opérations 2021 engagées financièrement en 2021	Montant engagé opération en € TTC
Lille	Amiens	Recouvrement des revêtements de sol amiantés des 3 cages d'escalier.	57 400,00 €
	Amiens	Remplacement des portes palières (24 portes) - PF ¼ heure avec serrures trois points et pion anti dégondage.	74 200,00 €
	Mons-en-Barœul	Condamnation des vides ordures et coffrage de conduit amiante en cave	35 310,00 €
	Calais	Condamnation des vides ordures, traitement des ouvertures des celliers, remplacement du panneau en béton sur armature en fer, embellissement des celliers et remplacement des portes entre celliers et cuisine.	177 000,00 €
LYON	Ferney-Voltaire	Installation d'un portail automatique.	59 280,00 €
	Gex	Installation d'un portail automatique et pose d'une clôture.	26 464,10 €
	Chamonix	Réfection de la colonne de distribution ECS, réseau sous dallage et drainage en pieds de mur de soutènement Réf PI : 2018.	123 483,34 €
	Chamonix	Remplacement des garde-corps.	95 004,00 €
	Lyon Smith	Réaménagement de la cour, création d'un espace potager et mise aux normes du garde-corps de l'escalier.	70 583,73 €
	Modane	Eaux usées	90 781,39 €
	Modane	Étude géotechnique.	18 720,00 €
	Toutes cités	Provisions travaux urgents et diagnostics.	
	Ferney-Voltaire	Mise en sécurité électrique.	81 009,00 €
	Modane	Mise en sécurité électrique.	20 235,50 €
	Chamonix	Mise en sécurité électrique.	4 719,00 €
	Lyon Smith	Mise en sécurité électrique.	7 820,96 €
Martinique	La Trinité	Remplacement des toitures et des gouttières des cabanons attenants aux maisons ou regroupés en haut de parcelle.	32 944,91 €
Méditerranée	Salins d'Hyères	Réhabilitation de 12 cabanons.	54 977,00 €
	Golfe Juan	Réhabilitation de 2 cabanons + remplacement de 16 volets.	54 150,00 €
	Port de Bouc	Révision des menuiseries.	39 725,00 €
	Port Saint Louis	Rénovation appartements PI2021 basculée en investissement considérant le montant et l'intervention du mandataire.	100 000,00 €

CTM	Cité	Opérations 2021 engagées financièrement en 2021	Montant engagé opération en € TTC
Metz	Leymen	Réfection réseau EU/EV.	72 255,00 €
	Chalampé	Remplacement des portes d'entrée, boîtes aux lettres, interphonie, portes d'accès au local VO et réfection d'une cage escalier.	79 851,72 €
	Woippy	Remplacement tuyauterie d'alimentation d'eau depuis le compteur des eaux, et départ bouclage de la production d'eau chaude sanitaire.	102 406,91 €
	Woippy	Ravalement des garages (reprise des maçonnerie et peintures) . Réfection lourde de l'étanchéité parties supérieures des garages (toits avec reprise des fissures et dépose / repose gravillons).	75 753,38 €
	Leymen	Diagnostic chaufferie.	3 120,00 €
	Toutes cités	Diagnostics divers.	51 912,00 €
Montpellier	Montpellier	Isolation thermique en sous face des planchers RDC/ caves et reprise des têtes de réseaux.	84 500,00 €
	Le Boulou	Réfection du réseau EU/EV – BAT. A et C.	52 000,00 €
	Le Boulou	Nettoyage vide sanitaire et isolation plancher du BAT. A.	52 000,00 €
	Montpellier	Mise aux normes sécurité des accès toiture et protection des naissances EP.	52 000,00 €
Nantes	Nantes	Traitement des fissures sur corniches et mousse sur façades rue et façades vitrées toute hauteur sur cage escalier bâtiment C.	58 500,00 €
	Nantes	Traitement des gardes corps des baies bâtiments A, B, C et D.	20 800€
	Saint Malo	Isolation des façades existantes et réfection toiture terrasse.	654 500,00 €
Rouen	Le Havre	Traitement des gardes corps de la terrasse du bâtiment C.	10 000,00 €
		Traitement coupe feu des gaines électriques (remplacement des portes et recoupement coupe feu) Bâtiment D et E.	60 000,00 €
		Traitement et reprises ponctuelles de la charpente Bâtiments B, D et E.	60 000,00 €

CTM	Cité	Opérations 2021 engagées financièrement en 2021	Montant engagé opération en € TTC
		Provision pour travaux parkings souterrains suite à étude de faisabilité. Étude de faisabilité à réaliser en 2020.	50 000,00 €
Sous-total PI			4 780 721,45 €
Hors PI			
Bayonne	Anglet	Remplacement de la chaudière PLAN DE RELANCE.	67 439,00 €
	Gaud	Remplacement de la chaudière PLAN DE RELANCE.	34 440,00 €
Martinique	La Trinité	Installation de chauffe-eau solaires et de cuves de récupération d'eau de pluie PLAN DE RELANCE.	86 317,30 €
Metz	Saint-Louis CILOF	Isolation thermique par l'extérieur. PLAN DE RELANCE.	455 009,84 €
	Chalons	Réfection toiture.	42 560,41 €
Lille	Mons-en-Barœul	Mise en peinture des cuisines, loggias, halls d'entrée de l'ensemble des logements et reprise de fissures ponctuelles en séjour dans 6 logements.	63 435,00 €
Sous-total hors PI			749 201,55 €
Total PI et hors PI			5 530 044,00 €

4. De nombreuses concrétisations

a) Un nombre important de réceptions

34 opérations ont été réceptionnées en 2021. Ces opérations ont concerné 24 cités douanières.

Liste des opérations réceptionnées en 2021

CTM	Cité	Opérations réceptionnées en 2021	Montant opération en €
Bayonne	Anglet	Remplacement de 5 portes d'entrée vitrées d'accès aux cages d'escalier.	65 480,00 €
Guyane	Cayenne	Réhabilitation des tableaux électriques – Remplacement de la toiture.	94 363,00 €
		Remise en état des gardes-corps Bâtiments I,II et III.	9 710,00 €
		Remplacement des fenêtres en aluminium.	12 428,00 €

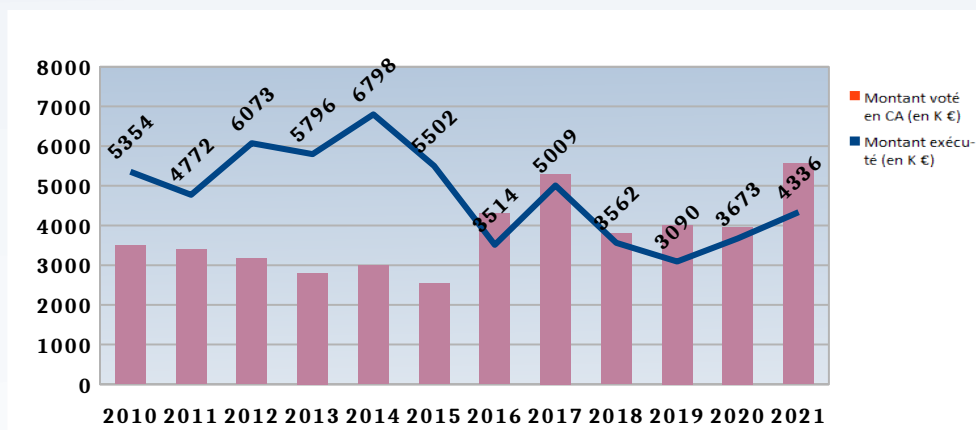
CTM	Cité	Opérations réceptionnées en 2021	Montant opération en €
	Kourou	Réhabilitation du parc de logements.	96 424,00 €
IDF	L'Haÿ Les Roses	Sécurisation (rénovation éclairage extérieur).	20 176,68 €
		Sécurisation (remplacement des portails).	77 487,43 €
Lille	Amiens	Remplacement de vitres châssis sous-sol, des casquettes des halls d'entrée, de l'interphonie, installations de portails et portillons motorisés, intervention en toiture et remplacement de bavettes de baies.	134 362,71 €
Martinique	La Trinité	Sécurisation portail.	12 995,19 €
		Terrassement et reprise des réseaux « eaux de pluie »	27 846,53 €
		Toiture des cabanons.	18 280,26 €
		Remplacement de la clôture mitoyenne intérieure	8 826,48 €
Corse	Ajaccio	Remplacement des garde-corps	96 343,97 €
		Rénovation cages d'escaliers	44 423,01 €
	Porto-Vecchio	Rénovation cages d'escaliers	29 883,30 €
Méditerranée	Fréjus	Remplacement de l'étanchéité et isolation toiture n°2	57 648,52 €
	La Joliette	Remplacement des colonnes d'eau montantes et distribution des bâtiments F, H et remplacement des convecteurs des H, I et F.	261 808,98 €
	Menton	Reconfiguration et rénovation d'un T5 en deux T2 et un T3 + rénovation de 4 salles de bain.	302 380,11 €
Montpellier	Bourg-Madame	Réfection réseau EU/EV en vide sanitaire des deux bâtiments.	83 730,90 €
	Narbonne	Sécurisation de la cité	108 049,09 €
		Rénovation complète et mise aux normes de l'appartement n°9.	40 130,49 €
	Bourg-Madame	Isolation des planchers du RDC.	51 612,73 €
Nantes	Nantes	Reprise des planchers.	63 561,11€
	Saint Malo	Remplacement des descentes et collecteurs EU et remplacement des wc et chasse.	13 317,45 €
Rouen	Le Havre	Portes bois sous-sol bât C.	10 700,80 €
		Portes métalliques du sous-sol bâtiment C.	6 374,40 €

CTM	Cité	Opérations réceptionnées en 2021	Montant opération en €
		Reprise balcons et corniches bâtiment C.	330 531,68 €
	Honfleur	Dépose des colonnes de gaz.	5 750,00 €
TOTAL			1 987 578,47 €

Hors PI			
LYON	Collonges	Sécurisation.	8 810,60 €
	Thaïry	Sécurisation.	24 474,02 €
Guyane	Cayenne	Restructuration en chambrées.	23 472,00 €
Méditerranée	La Seyne	Interphonie.	7 306,20 €
	Les Salins	Interphonie.	5 079,80 €
Nantes	La Rochelle	Remplacement des bouches de VMC dans tous les logements.	6 252,40 €
Sous-total hors PI			75 395,02 €
Total PI et hors PI			2 062 973,49 €

b) Un taux d'exécution légèrement supérieur à 2020

Taux d'exécution comparé



En 2021, l'EPA Masse des douanes a mandaté des dépenses de travaux et études en programmation immobilière pour un total de plus de 4,34 M€. Cette somme comprend des opérations de PI 2021 et PI antérieures (opérations non engagées dans leur intégralité, avenants) ainsi que les rénovations d'appartements.



Menton – Rénovation de 4 salles de bain



La Trinité - Terrassement et reprise des réseaux EP

5. Le bilan d'activité de la cellule Marchés/travaux en 2021 et ses évènements marquants

L'année 2021 a été marquée par la poursuite de l'exécution des opérations non achevées des programmations immobilières antérieures à 2021, ainsi que par l'engagement des opérations de PI 2021.

Au titre des rénovations d'appartements prévues en programmation immobilière 2021, l'EPA a engagé la totalité de l'enveloppe allouée de **703 000€** pour réaliser des travaux d'embellissement et de modernisation des logements.

La crise sanitaire a eu des conséquences sur l'approvisionnement en matières premières (bois, acier...), occasionnant des retards sur certains chantiers (retard dans la livraison de menuiseries). La hausse du coût des matières premières (PVC, aluminium, acier...) a occasionné des dépassements d'enveloppe non maîtrisables.

Par ailleurs, un allongement de la durée des procédures a été constaté. Il a été parfois nécessaire de relancer des consultations du fait du faible nombre voire de l'absence de réponse des entreprises. Malgré cela, l'activité du service a été maintenue sans affecter le nombre de marchés notifiés et la réalisation des travaux.

Enfin, un effort notable a été porté sur les services territoriaux de Dijon, Lyon et Metz pour lesquels la défaillance du mandataire précédent avait occasionné un gel des opérations. Des opérations de grande envergure (isolation thermique par l'extérieur, réfection de toiture) ont été lancées.

a) Une forte réactivité et une implication réussie dans le Plan de relance

L'EPA Masse a participé, avec une grande réactivité, au dispositif « France Relance » en répondant à l'appel à projets pour la rénovation énergétique des bâtiments publics de l'État, avec la collaboration immédiate des services territoriaux.

Seize dossiers répartis sur onze services territoriaux, pour un coût complet de 7,88 M€ TTC, ont été présentés. Au final, 4 projets, pour un montant global de 593 403 € ont été retenus :

- Isolation thermique par l'extérieur des bâtiments de la cité de Saint-Louis CILOF (420 000 €) ;
- Changement de la chaudière à la cité de Gaud (33 000 €) ;
- Changement de la chaudière à la cité d'Anglet (66 000 €) ;
- Installation de cuves de récupération d'eau de pluie et remplacement de chauffe-eau électrique (74 403 €) à la cité de la Trinité en Martinique.

Les opérations du Plan de relance ont fait l'objet d'une prise en charge prioritaire en 2021, afin de répondre aux exigences posées dans le cadre du financement des projets validés.

Ainsi l'implication conjointe du service central, des services territoriaux et des mandataires a permis de tenir les délais imposés par la DIE et de répondre à l'objectif de notification des marchés de travaux fin décembre 2021. Les travaux vont ainsi pouvoir démarrer pour tous les projets dès début 2022.

b) Une activité « marchés » soutenue et diversifiée

Des consultations variées et des marchés structurants ont été lancés et notifiés par l'établissement durant toute l'année 2021 :

- **La fin des tarifs réglementés de l'électricité** et l'ouverture à la concurrence a conduit à l'adhésion au marché électricité de l'UGAP. Ce dernier a été attribué en décembre 2021 à la société Total Energies, pour une mise en service au 1^{er} janvier 2022. L'établissement a fait le choix de retenir la **fourniture d'électricité verte** pour l'ensemble des cités et privilégier ainsi les énergies renouvelables et non polluantes. Le marché est conclu pour une durée de 3 ans. À compter du 1^{er} janvier 2024, l'EPA rejoindra le marché électricité mené par la Direction des Achats de l'État (DAE).
- **Le marché gaz** en cours géré par la DAE a été mis à jour (recensement, bons de commande des marchés subséquents). Par ailleurs, l'établissement a adhéré au prochain marché Gaz de la DAE couvrant pour la période 2024-2027.
- **Le marché de maintenance du logiciel ULIS** a été renouvelé avec la société SOPRA pour 3 ans.
- **Le marché « élections »** a été notifié en novembre. Il consiste en la mise à disposition d'un système de vote dématérialisé par internet et apportera également un soutien à l'organisation des élections aux commissions territoriales et au conseil d'administration de la Masse des douanes prévues en 2022.
- **Le marché « assurances »** de l'établissement, comprenant un lot « assurance dommages aux biens » et un lot « assurance responsabilité civile », a été relancé et notifié pour un début d'exécution au 1^{er} janvier 2022 pour une durée de 9 ans.

6. L'élaboration d'une programmation immobilière pluriannuelle, ambitieuse et concertée, marquant un tournant décisif dans la politique patrimoniale de l'EPA

a) Le contexte de la programmation immobilière cadre

Le 8 juillet 2020, le conseil d'administration (CA) de l'EPA Masse a approuvé les quatre orientations stratégiques prioritaires présentées par le service central (SC), pour tracer la trajectoire d'action de l'établissement sur les prochaines années.

Au titre de ces orientations figurait, outre la certification des comptes, l'évolution de la politique locative et la définition d'une politique patrimoniale à moyen terme, la mise en œuvre d'une programmation immobilière pluriannuelle triennale.

Était ainsi prévu que le dernier conseil d'administration de l'année 2021 délibérerait sur :

- ✓ la programmation immobilière triennale 2022-2024 précisant le détail calendaire, technique et financier des priorités de politique immobilière ;
- ✓ la programmation immobilière 2022 pour la mise en œuvre de la première tranche de la programmation-cadre, complétée des opérations de rénovation d'appartements et d'éventuels travaux imprévus ou urgents.

Le service central de l'EPA Masse des douanes s'est ainsi attaché durant tout le premier semestre 2021, en concertation avec les services territoriaux (ST), à définir une méthodologie structurée et objective, permettant d'élaborer une trajectoire de valorisation de son patrimoine à moyenne échéance, au-delà de la programmation immobilière annuelle strictement budgétaire prévalant jusque-là.

La mise en œuvre de cette programmation immobilière cadre (PIC) 2022-2024 a plusieurs objectifs :

- ✓ Entretien le parc domanial confié à l'établissement et anticiper les interventions à réaliser, dans le respect des contraintes budgétaires qui encadrent son action (annualité, sincérité, soutenabilité) ;
- ✓ Répondre aux besoins en logements des agents des douanes sur les zones à forte tension immobilière, en améliorant l'offre domaniale et en rendant les cités plus attractives ;
- ✓ Donner de la visibilité aux services et aux locataires en termes de travaux à moyenne échéance.

b) Les modalités de construction de la PIC 2022-2024

- **Une analyse technique préalable de l'ensemble du parc domanial de l'établissement.**

Afin de préparer l'élaboration de la programmation immobilière cadre 2022-2024, le service central, en lien étroit avec les services territoriaux, a sollicité les mandataires chargés du suivi des travaux réalisés sur le parc domanial, pour conduire une **étude technique exhaustive de l'état du bâti des résidences** confiées en gestion à l'établissement.

Sur la base des éléments déjà connus, complétés le cas échéant de visites sur site ou d'expertises nécessaires à la bonne appréhension des enjeux, l'ensemble des mandataires a ainsi fourni au service central une analyse récapitulative précise préconisant, par ordre de priorité technique, les interventions à envisager à court/moyen/long termes sur les résidences domaniales relevant de leur périmètre d'intervention.

Un chiffrage prévisionnel a en outre été établi pour chaque opération (coût des études, travaux et rémunérations fixe et variable au regard des montants projetés).

Pour précision, les services territoriaux ne disposant pas de mandataire (Guyane, Martinique, Guadeloupe et IDF) ont fourni les éléments utiles à l'intégration de leurs besoins dans la PIC, avec le soutien du service central.

- **Des choix et un ordonnancement des priorités d'intervention faits en concertation avec les services territoriaux.**

Sur la base de l'étude objective établie par les mandataires, et au regard du contexte spécifique de chaque cité, le service central s'est adressé à chaque service territorial pour affiner les priorités établies.

L'ordre de priorité technique a dès lors été complété d'un ordre de priorité posé par le service territorial au regard notamment de contextes particuliers et d'une analyse en gestion (attractivité, taux d'occupation, tension locative sur la zone, cartographie douanière existante ou projetée...).

Le service central a rassemblé et examiné l'ensemble des données recueillies au niveau national.

L'examen par le service central des éléments transmis par les services territoriaux s'est inscrit dans le cadre d'une réflexion globale visant :

- ✓ à prendre en compte les recommandations prioritaires posées par les mandataires et les services territoriaux, s'agissant notamment des interventions nécessaires à la préservation de l'état du bâti (clos-couvert, normes...) ;
- ✓ à préserver une cohérence d'approche et une équité de traitement entre services territoriaux dans les choix effectués au niveau national ;
- ✓ à tracer une trajectoire budgétaire soutenable pour l'EPA à moyen et long terme. À ce titre, l'expertise technique effectuée sur l'ensemble des cités domaniales de l'EPA a permis d'évaluer précisément l'ampleur des travaux nécessaires à un correct entretien du parc et d'y confronter la marge financière laissée à l'établissement.
- ✓ Un échange formel a ensuite eu lieu avec chaque service territorial pour arrêter un premier projet de programmation, présenté courant juillet à chaque commission territoriale (calendrier des CTM en annexe) **pour information et avis des élus.**

À l'issue de ces présentations et au regard d'éventuels éléments complémentaires qui n'avaient pas pu être anticipés, le service central a consolidé, dans un tableau propre à chaque service territorial, les opérations retenues (calendrier/échelonnement et projections budgétaires).

c) La présentation du projet de programmation 2022-2024

- **Présentation générale**

Pour permettre la mise en œuvre d'une politique immobilière à hauteur des enjeux entourant l'entretien du parc domanial confié à l'EPA Masse, tout en respectant la marge budgétaire projetée à trois ans (cf infra), le projet consolidé compte au global une centaine d'opérations annuelles ou pluriannuelles d'importance.

Le montant total estimé des opérations à réaliser au cours de la période triennale (certains engagements verront leur réalisation complète en 2025 et 2026) s'élève à près de 12M€, avec un séquençage d'environ 4M€ par an. Les interventions retenues et l'enveloppe globale allouée aux services territoriaux sur la période 2022-2024 reflètent le contexte spécifique de chaque cité et la réalisation ou non d'opérations d'envergure sur les programmations antérieures au sein du ST, nécessaires à l'entretien du parc.

À ce titre, la programmation immobilière pluriannuelle projetée pour les services territoriaux de Martinique et de Guadeloupe témoignent d'importants investissements réalisés précédemment ou en cours au sein des cités de leur parc respectif (rénovation complète de la cité de Baimbridge en Guadeloupe et opération du plan de relance en cours sur la cité de La Trinité en Martinique). Les besoins remontés au service central sont de fait restés limités (opérations de gros entretien) au regard d'autres impératifs de travaux existants sur d'autres parcs régionaux à l'horizon de 3 ans.

A contrario, une attention particulière a été portée aux services territoriaux de Bourgogne, de Lyon et de Metz, qui ont subis la défaillance de leur mandataire pour les PI 2018-2020. Au-delà d'une forte implication en 2021, ces trois services territoriaux se voient allouer des crédits conséquents (1M€ en moyenne) qui permettront notamment, de mener à bien les opérations telles que la rénovation des façades avec isolation et couvertures à la cité de Dijon (593 000 € TTC), le traitement des façades et isolation extérieure à Hagenthal (250 000 €) pour le ST de Metz et le remplacement des menuiseries extérieures à Chamonix pour 442 000 € pour le ST de Lyon.

Les services territoriaux de Méditerranée et de Rouen, avec les grandes cités du Havre et de La Joliette, se voient également dotés de plus d'un million d'euros sur 3 ans, compte tenu de la prise en compte d'opérations spécifiques particulièrement structurantes (rénovation des façades notamment).

La construction du projet global fait apparaître quatre axes complémentaires correspondant à quatre catégories d'intervention. Le service central, en concertation avec les services territoriaux et à l'appui de l'expertise des mandataires a établi des choix visant à répondre à ces quatre types de besoin.

- **La prise en compte et planification des interventions obligatoires (diagnostics, sécurité, normes...)**

Le service central s'est engagé dans une remise à plat ordonnée des diagnostics à établir afin de répondre à ses obligations, d'en suivre plus strictement les échéances et d'anticiper, notamment budgétairement, leur réalisation.

La mise à jour des diagnostics réglementaires des cités est chiffrée à 300 000 € sur l'ensemble du programme, sans compter les diagnostics d'ores et déjà intégrés dans les opérations de travaux.

Les opérations relevant de la mise en sécurité des bâtiments, détaillées par les mandataires, ont par ailleurs toutes été retenues dans le projet de programmation immobilière triennal.

Les travaux identifiés au regard des obligations de mises aux normes apparaissent également dans les choix effectués. Près d'1 million d'euros sont dédiés aux remises aux normes des réseaux des eaux (EU/EV, EP) notamment dans les cités de La Joliette (230 000 €) et de Calais (214 000 €).

- **La prise en compte et planification des interventions liées au clos-couvert (façades, toitures, huisseries...)**

La projection pluriannuelle permet de planifier des opérations d'envergure, coûteuses pour l'établissement, visant notamment une remise à niveau satisfaisante du clos-couvert du patrimoine de l'EPA.

À ce titre, 5,4 M€ vont être investis pour les rénovations de façades et de toitures sur la PIC 2022-2024 (avec poursuite des travaux en 2025 et 2026 le cas échéant).

- 12 façades seront ainsi rénovées, en particulier à La Joliette (550 000 €) et Anglet (312 000 €) ;
- 8 opérations viseront à la réfection des toitures : Dijon (toitures et façades 593 000 €), Ferney Voltaire (280 000 €).

- **La prise en compte et planification des opérations liées à la rénovation énergétique**

Conformément à la circulaire du Premier Ministre de 2020, l'EPA Masse des douanes répond aux engagements fixés pour accélérer la transition écologique et solidaire du fonctionnement de l'État. La rénovation énergétique a été appréhendée sous différents angles avec des travaux répondant aux demandes spécifiques des services territoriaux (isolation thermique par l'extérieur, remplacement des huisseries, changement de chaudière, VMC...).

Plus spécifiquement, l'établissement s'est inscrit en septembre 2020 dans le plan Bercy Vert avec pour objectif de rendre, au quotidien, les comportements plus écoresponsables selon les directives du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.

Pleinement mobilisé sur ces sujets, l'EPA porte actuellement différents projets dont une opération immobilière d'envergure (isolation thermique par l'extérieur de la cité de Saint-Louis CILOF) qui vont permettre des gains énergétiques tout en réduisant les charges des locataires.

Parfois innovantes, mais toujours adaptées aux contextes locaux, les propositions des services territoriaux ont été soutenues comme l'installation de chauffe-eau solaires et de cuves de récupération des eaux de pluie à La Trinité.

- **La prise en compte et la planification des interventions liées au confort des locataires**

La construction d'un projet immobilier pluriannuel, visant une meilleure anticipation des travaux à conduire et une sécurisation budgétaire à moyen terme, permet d'identifier des marges pour réaliser des interventions plus directement liées au confort des locataires et à l'embellissement des cités. Ces choix visent directement un renforcement de l'attractivité des résidences et un accroissement du taux d'occupation, gages d'une meilleure efficacité budgétaire de l'établissement. Leur programmation offre par ailleurs une visibilité plus grande aux locataires. Des travaux relevant de l'embellissement des cités et du confort sont ainsi envisagés sur les trois prochaines années pour un montant s'élevant à 2,3 M€.

À travers la construction de cette programmation immobilière cadre 2022-2024, l'établissement souhaite pouvoir optimiser la valorisation du parc qui lui est confié, et mieux anticiper les enjeux budgétaires qui l'entourent en termes d'entretien. Le travail réalisé au cours du premier semestre 2021, particulièrement rigoureux et documenté, en concertation étroite avec les ST et les mandataires concernés, permet à l'EPA de bénéficier d'une visibilité technique et financière de moyen terme très précise.

Il sera toutefois nécessaire d'ajuster de manière régulière les projections réalisées. Une mise à jour de la trajectoire immobilière établie et votée en 2021 sera de fait effectuée chaque année pour prendre en compte des interventions qui n'auraient pas été inscrites initialement dans la PIC : travaux imprévus, nouvelles normes, évolutions législatives.

Les rénovations d'appartements continueront à être présentées chaque année.

IV.

**Budget et
immobilisations/
Contrôle interne
2021**

IV. Une gestion budgétaire guidée par la logique de certification des comptes



1. Éléments clef de l'exécution du budget 2021

a) Des ressources générales stables en 2021

L'EPA Masse des douanes dispose de recettes globalisées, divisées entre ressources propres et autres financements de l'État.

En 2021, le montant des recettes de l'EPA Masse s'est élevé à **12 461 568 €** dont :

- **11 153 206 €** au titre des recettes propres ;
- **1 308 362 €** au titre des autres financements de l'État.

Les recettes issues de la facturation des loyers :

Deux types de facturation de loyers sont réalisés par la Masse :

1. **la facturation des loyers au titre de l'occupation d'un logement** remis en dotation par l'État et géré par l'EPA (parc domanial) ;
2. **la facturation des loyers au titre de l'intermédiation** réalisée par l'établissement entre le preneur du logement et le bailleur social qui le loue à l'EPA Masse. Les loyers ainsi perçus constituent un remboursement (total ou partiel) des sommes avancées par l'EPA au bailleur social pour le compte du locataire (parc locatif) .

Evolution du montant des loyers perçus*

Type	Montants 2020 (balance comptable)	Montants 2021	Différence de perception	Pourcentage d'évolution
Logements domaniaux (compte 70673)	7 195 480 €	7 371 339 €	175 685 €	2,38 %
Logements locatifs intermédiés (compte 70674)	538 674 €	405 012 €	-133 662 €	-24,81 %
Total	7 734 154 €	7 776 351 €	42 197 €	0,55 %

**Il convient de noter que le SI financier Y2 ne distingue pas, au sein des recettes propres, les loyers domaniaux comme intermédiés encaissés. Aussi, les données fournies sont celles figurant sur la balance comptable.*

La « baisse » de loyers perçus dans le cadre de l'intermédiation correspond à la volonté de l'EPA de remettre progressivement la gestion directe de ces logements aux bailleurs. Les nouvelles conventions de réservation s'établissent à ce titre exclusivement en gestion directe, à l'exception des appartements locatifs aménagés en chambres meublées.

Les autres recettes de la Masse des douanes :

=> La subvention versée par la DGDDI

En 2021, la subvention de fonctionnement versée par la DGDDI, d'un montant de 500 000 €, reste identique à celle des trois années précédentes.

=> Le plan de relance France Relance

L'EPA Masse des douanes a participé à l'appel à projet lancé par le ministère de l'économie, des finances et de la relance, qui retient un vaste programme de rénovation des bâtiments visant deux objectifs : soutenir le secteur de la construction et réduire l'empreinte énergétique.

Ainsi, l'EPA a pu bénéficier à ce titre d'une subvention de 593 000 €, permettant l'engagement de quatre opérations :

- le remplacement de deux chaudières au sein du service territorial de Bayonne (cité de Gaud et d'Anglet) ;
- l'isolation thermique par l'extérieur du bâtiment situé à Saint-Louis à Metz ;
- l'installation de chauffe-eau solaires et la mise en place de cuves de récupération d'eau de pluie à La Trinité, en Martinique.

=> Les remboursements

Ces remboursements correspondent principalement aux reversements effectués par les mandataires d'assistance à maîtrise d'ouvrage au profit de l'EPA, lorsque les paiements des appels de fonds relatifs aux travaux immobiliers ont été supérieurs aux dépenses réalisées auprès des entreprises attributaires des lots de travaux. Il peut également s'agir d'abandon d'opérations ou de trop versés. Ainsi, en 2021, les remboursements des mandataires s'élèvent à 377 834 €, contre 245 031 € en 2020.

=> Les mises de Masse et dépôts de garantie

La mise de Masse est une contribution s'élevant à 1 % du traitement annuel brut que chaque agent des douanes en activité doit verser à l'établissement lorsqu'il bénéficie d'un logement pour la première fois. Les tiers sont exemptés du paiement de cette contribution. En 2021, la somme de 49 480 € a été facturée au titre des mises de Masse, en diminution cette année encore de 7,7 % par rapport à 2020.

Le dépôt de garantie, versé par l'ensemble des locataires du parc domanial, correspond à une somme égale à un mois de loyer hors charges ; il est destiné à couvrir d'éventuelles réparations devant rester à la charge du locataire au moment de la libération du logement. Lors de l'état des lieux de sortie, si aucune réparation n'est envisagée, le dépôt de garantie est restitué au locataire. En revanche, si des dégradations sont constatées, dont le montant des travaux semble supérieur au montant du dépôt de garantie, ce dernier n'est pas restitué. Un devis est alors réalisé afin d'estimer le montant précis des travaux à effectuer. Une procédure en justice peut être envisagée dans le cas où le locataire ne consent pas à payer les frais afférents aux travaux.

Depuis le 1^{er} septembre 2017, le dépôt de garantie est exigé pour tout nouvel entrant, douanier comme non douanier. En 2021, une somme de 166 147 € a été perçue, contre 178 186 € en 2020.

Evolution du montant des mises de Masse et des dépôts de garantie

	Mises de Masse		Dépôts de garantie	
	2020	2021	2020	2021
Nombre d'encaissements	271	238	479	450
Montant le moins élevé facturé	183 €	181 €	160 €	163 €
Montant le plus élevé facturé	432 €	432 €	866 €	885 €
Moyenne (Total/nombre)	202	208	372	369
ST avec le plus grand nombre de facturations	IDF : 101	IDF : 73	IDF et Méditerranée : 59	Méditerranée : 43
Montant total facturé	53 593,00 €	49 480,00 €	178 186,00 €	166 147,00 €

b) Une structuration des dépenses liées aux enjeux 2021 de l'établissement

Conformément au décret de la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP), les dépenses de l'exercice 2021 sont présentées par nature (fonctionnement, investissement et personnel) et par destination (gestion locative et habitabilité des logements, gestion et entretien du patrimoine immobilier, fonctions support).

En 2021, les dépenses de l'EPA se sont élevées à 13 722 541 € de crédits de paiement, ventilées par de la manière suivante :

- **9 195 165 €** au titre de l'enveloppe « fonctionnement » ;
- **4 419 472 €** au titre de l'enveloppe « investissement » ;
- **107 904 €** au titre de l'enveloppe « personnel ».

La politique de réservation en 2021

En 2021, l'EPA a poursuivi son ambition d'offrir des logements dans de nouvelles villes de France. Ainsi, deux nouvelles conventions de réservation ont été signées à Bordeaux.

Une exécution de la programmation immobilière annuelle importante et la mise en place de la programmation immobilière cadre

En 2021, les dépenses d'investissement se sont élevées à 4 419 472 €, contre 2 407 702 € en 2020, et représentent 32,2 % des dépenses exécutées. Elles concernent principalement la programmation immobilière, à hauteur de 4 336 564 €. La crise sanitaire débutée en 2020 a empêché la réalisation, et donc le décaissement, d'un grand nombre d'opérations, ce qui explique des dépenses plus importantes en 2021.

Malgré un contexte sanitaire encore compliqué cette année, le taux d'exécution (78,05%) de la programmation immobilière démontre l'investissement des entreprises pour permettre la réalisation des travaux au sein des cités domaniales.

Par ailleurs, 2021 marque la fin de la programmation immobilière dans un cadre annuel. Une programmation immobilière cadre (PIC) 2022-2024 a ainsi été élaborée pour mieux anticiper les enjeux entourant l'entretien du parc domanial à moyen terme. La déclinaison budgétaire de cette programmation est d'ores et déjà engagée pour 2022.

2. Les enjeux de la certification des comptes en 2021

a) Une démarche consolidée

Jusqu'en 2017, les comptes de l'EPA Masse étaient vérifiés par un organe interne aux douanes, l'inspection des services.

Ce contrôle ayant pris fin, et afin de renforcer la crédibilité et la sincérité des comptes de l'établissement, le service central s'est engagé dès 2018 dans une démarche de certification en nommant le cabinet Mazars pour un mandat de commissariat aux comptes de six ans.

En 2018, le cabinet Mazars avait indiqué qu'il était dans l'impossibilité de certifier les comptes annuels, notamment en raison des insuffisances relevées dans la justification de nombreuses opérations et dans la documentation du dispositif de contrôle interne.

En 2019, le commissaire aux comptes a souligné les efforts assidus et conséquents de l'établissement pour formaliser les activités de contrôle, notamment dans le processus de quittance et d'engagement de la dépense. L'établissement a donc obtenu une certification de ses comptes qui s'est toutefois accompagnée d'une réserve relative aux immobilisations.

En 2020, l'EPA a poursuivi ses efforts pour améliorer la chaîne de l'information comptable. Les différents maillons de cette chaîne ont participé à un effort collectif d'organisation pour que soient respectées les règles permettant d'améliorer l'efficacité comptable de l'établissement.

Répondant à la réserve émise par le commissaire aux comptes, l'EPA a aussi établi un plan d'action pour fiabiliser ses immobilisations, détaillant les travaux d'inventaire physique et comptable à poursuivre, ainsi que les procédures à mettre en place pour assurer la correcte valorisation des éléments de l'actif immobilisé. L'exercice 2020 n'a pu faire l'objet d'une levée des réserves sur le haut de bilan, mais le commissaire aux comptes, dans sa certification des comptes de l'exercice 2020, a reconnu une avancée notoire vers dans le travail de certification des comptes.

b) Un travail important de fiabilisation sur les immobilisations

En 2021, le plan de fiabilisation, élaboré l'année précédente, a été appliqué :

- Le contenu du logiciel d'immobilisations IMMOS Net (mis en place en 2007) a fait l'objet de contrôles, principalement concernant les valeurs initiales des cités évaluées par la DIE pour la plupart au début des années 2000. Ce travail a permis de s'assurer de l'exactitude de 66 % de la valeur nette des immobilisations. Pour sécuriser les données, le logiciel a été transféré sur de nouveaux serveurs de la DNSCE et le contrat de maintenance avec l'éditeur a pu être renégocié à un tarif avantageux.
- Les données comptables ont été ajustées pour correspondre à cette base de données, afin de faire disparaître un écart injustifié qui rendait impossible tout audit du « haut de bilan » de la Masse des douanes. L'ajustement a été effectué sur la base d'une valeur brute de 124 040 974,10€ et de 77 940 754,43€ en valeur nette ;
- Les procédures proposées par le plan de fiabilisation pour que les nouveaux enregistrements d'immobilisations en 2021 soient conformes aux règles comptables rappelées par le commissaire aux comptes ont été suivies :
 - la valorisation des travaux a pris en compte la rémunération variable du mandataire ;

- l'enregistrement des travaux a été comptabilisé à l'exercice de leur réception, toutes les fois où il a été possible d'obtenir des mandataires les justificatifs nécessaires (en raison de leur non obligation de les fournir avant la fin de la période de garantie de parfait achèvement) ;
- en application de la méthode des composants, la valeur des actifs remplacés a été sortie dès qu'il était possible d'en effectuer une valorisation fiable ;
- un inventaire physique a été effectué au premier trimestre 2021 sur une sélection de lignes ;
- les taux d'amortissement ont été affinés pour tenir compte de la plus ou moins grande exposition des cités.

Les imputations comptables d'immobilisations sont donc désormais justifiées et leur évolution fait l'objet d'une documentation organisée et exhaustive.

3. Le contrôle interne / les audits

a) le contrôle interne

Le décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (dit décret GBCP) a posé un cadre réglementaire pour la mise en œuvre d'une démarche de renforcement du contrôle interne financier des établissements publics (contrôle interne comptable – CIC – et contrôle interne budgétaire – CIB).

La Masse des douanes doit ainsi répondre à cet objectif de qualité comptable, tout en assurant ses missions de service public dans un cadre légal et réglementaire.

Pris ensemble, le contrôle interne budgétaire et le contrôle interne comptable constituent le levier majeur pour atteindre l'objectif de qualité des comptes, en tant que démarche de maîtrise des risques.

- Le **contrôle interne** se définit comme l'ensemble des dispositifs organisés, formalisés et permanents, choisis par l'encadrement, mis en œuvre par les responsables de tous niveaux, pour maîtriser le fonctionnement de leurs activités. Ces dispositifs sont destinés à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation de leurs objectifs : la réalisation et l'optimisation des opérations, la protection des actifs et des ressources financières, la fiabilité des informations comptables et financières, la conformité aux lois et règlements et la qualité des prestations.
- Le **contrôle interne budgétaire** est l'ensemble des dispositifs formalisés et permanents ayant pour objet de maîtriser les risques afférents à la poursuite des objectifs de qualité de la comptabilité budgétaire et de soutenabilité de la programmation et de son exécution.
- Le **contrôle interne comptable** est l'ensemble des dispositifs formalisés et permanents ayant pour objet de maîtriser les risques afférents à la poursuite des objectifs de qualité des comptes, depuis le fait générateur d'une opération jusqu'à son dénouement comptable.

La mise en œuvre du CIBC concerne l'ensemble des composantes de l'établissement, aussi bien l'instance décisionnelle (conseil d'administration) que les acteurs opérationnels (services de l'établissement).

Dans le cadre de cette démarche qualitative, et pour satisfaire à ses obligations réglementaires, l'établissement a enrichi ses outils. Il s'est ainsi doté d'**une carte des risques de l'EPA Masse des douanes**, en lien avec la direction de tutelle de l'EPA, qui sera validée par les membres du conseil d'administration en supplément du cadre de référence de la maîtrise des risques et du contrôle interne, de logigrammes des processus-clefs, de cartes des risques budgétaires et comptables de ces principaux processus et d'un plan d'actions associé reprenant les risques résiduels modérés et forts.

Ces documents ont été enrichis et actualisés en 2021 pour prendre en compte l'ensemble des domaines d'intervention de la Masse des douanes : moyens humains, ressources budgétaires, évolutions réglementaires, système d'information.

Il sera proposé, au conseil d'administration de mars 2022, de valider cette cartographie de risques actualisées, ainsi que **le nouveau plan d'action de la Masse des douanes**.

b) les audits en région

La diffusion et l'exploitation de grilles d'auto-contrôles, ainsi que la réalisation d'audits au sein des services territoriaux (**Bayonne et Dijon en 2021**), viennent compléter ce dispositif et participent également à la consolidation de la démarche de contrôle interne.

Un des objectifs sera désormais de déterminer si ces logigrammes doivent être actualisés pour correspondre au fonctionnement des ST.

- **Du 8 au 10 juin 2021**, le service central a organisé une mission d'audit au sein du **service territorial de Bayonne** :

Le ST de Bayonne gère six cités douanières dans le parc domanial, comprenant un total de 91 logements, mais également un parc locatif associé (3 cités locatives comprenant 23 logements). Chargé de la gestion de proximité de l'établissement, le ST prépare et exécute les délibérations des CTM qui examinent l'attribution des logements, la programmation locale de travaux, la gestion des logements domaniaux et les relations avec les entreprises extérieures intervenantes. Le ST travaille en collaboration avec les responsables de cités présents sur place au quotidien. Ils sont les relais de proximité du ST auprès des locataires.

Le ST est rattaché au Secrétariat Général et repose sur l'expertise de deux rédacteurs. Différents processus seront vérifiés comme les processus de quittancement (entrée et sortie des locataires), la revue des processus d'engagement de dépense de fonctionnement (commande, vérification et validation du service fait, paiement des engagements de la dépense avec demande de paiement, engagements de la dépense avec ordre de paiement). Les conventions de réservation ont été un point d'attention lors de cet audit pour permettre d'adapter l'offre à la demande particulière du ST.

- **Du 24 novembre au 26 novembre 2021**, a été initié, en coordination avec le service central et avec le commissaire aux comptes (CAC), un audit au sein du **service territorial de Dijon**.

Le service territorial de Dijon gère un parc domanial de six cités, comprenant un total de 96 logements. Le parc locatif comprend lui un seul logement dans une cité gérée par le bailleur social CDC Habitat. Les deux rédacteurs de ce service assurent le relais pour les importants travaux gérés sur ces cités en 2021.

Pour conduire cet audit, de nombreuses opérations comptables ont été sélectionnées concernant les processus de dépenses et notamment celles au niveau de la certification de service fait (vérification de la réalisation effective de la prestation). Un point d'attention a également été réalisé sur les travaux de fin d'exercice (CAPAC, PAR...) et sur les demandes de dégrèvements d'impôts.

Des sélections sur les entrées/sorties de locataires ainsi que sur les certifications de service fait ont permis des tests à l'appui de la certification des comptes dont la restitution sera transmise lors de la **note de synthèse de février 2021 par le CAC.**

Au premier semestre 2022, le service central adressera à l'ensemble des services territoriaux un document retraçant les anomalies constatées (anonymisées) et les recommandations proposées pour les réduire.

V.

**Affaires juridiques et
contentieuses
2021**

V. L'activité juridique de l'établissement en 2021

1. Les contentieux

a) Les affaires pendantes et jugées devant l'ordre administratif

En 2018, deux requêtes visant à contester des saisies administratives à tiers détenteur, déposées par un locataire devant le tribunal administratif de Rouen, ont été rejetées. La partie perdante a fait appel de la décision devant la cour d'appel administrative de Douai, dont l'instruction est toujours en cours à la date de la publication du présent rapport d'activité.

En octobre 2020, une nouvelle requête déposée auprès du tribunal administratif de Marseille a été notifiée à la Masse des douanes, relative à la contestation d'un titre exécutoire. L'instruction de ce dossier est toujours en cours.

Enfin, un locataire a contesté en 2020 une décision de l'EPA lui imputant des frais de remise en état. Suite à des échanges de mémoires entre les parties au cours de l'année 2021, le tribunal administratif de Montpellier a rendu un jugement en décembre 2021. Ainsi, le tribunal a estimé que le montant facturé par l'établissement devait être revu à la baisse.

b) Les affaires jugées devant l'ordre judiciaire

En fin d'année 2021, deux locataires à l'égard desquels une procédure d'expulsion avait abouti à la délivrance d'un jugement en faveur de l'EPA Masse des douanes, n'ont pas encore quitté les logements concernés.

Focus réglementaire sur... la mise en œuvre des procédures d'expulsion :

Pour précision, suite à la signification par l'huissier du commandement de quitter les lieux, soit le locataire part de lui-même soit il reste dans les lieux. Dans ce dernier cas, l'huissier a la faculté de demander le concours de la force publique pour expulser le locataire sans droit ni titre.

L'instruction de la demande de concours de la force publique (CFP) comporte systématiquement une enquête de police qui vise à décrire la situation du locataire et évaluer le risque de trouble à l'ordre public que fait courir l'expulsion. Le service de police ou l'unité de gendarmerie concernée conclut alors par un avis positif, réservé ou négatif. En parallèle, une enquête sociale est généralement diligentée afin de préciser la situation de l'intéressé.

En dépit d'un jugement d'expulsion, il est nécessaire de rappeler que les préfetures n'accordent en moyenne le concours de la force publique que dans un cas sur deux.

Ainsi, au sein du parc domanial de l'EPA, une locataire se trouve encore dans les lieux, sans droit ni titre à ce jour, malgré la délivrance d'un commandement de quitter les lieux et la réquisition de la force publique. La préfeture a refusé de prêter son concours à l'huissier agissant pour l'établissement. Deux recours en indemnisation contre cette décision de refus ont abouti à des transactions avec la préfeture. Ces deux transactions ont permis le paiement des indemnités d'occupation dues par la locataire correspondant aux périodes où elle n'aurait pas été dans les lieux si la Préfeture avait prêté son concours à l'huissier pour l'expulser.

Focus sur ...

La Banque de France et le traitement des situations de surendettement

Certains occupants des logements de la Masse des douanes se trouvant en situation d'impayés, prennent l'initiative de saisir la commission de surendettement.

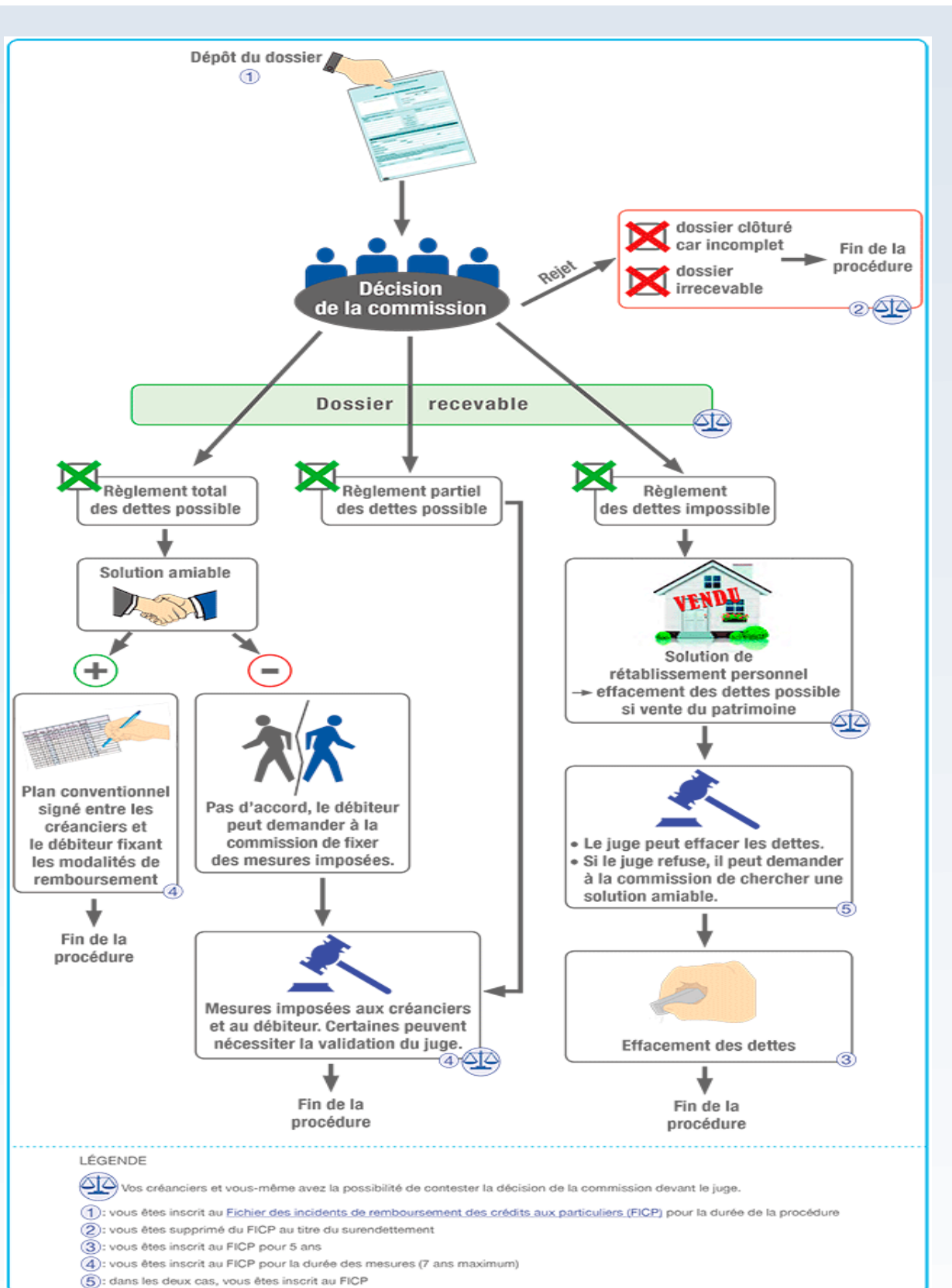
La mission de la Banque de France concerne les ménages ou les personnes dans l'impossibilité manifeste de faire face à leurs dettes non professionnelles exigibles et à échoir. Le bénéfice des mesures de traitement du surendettement est ouvert aux personnes physiques de bonne foi qui effectuent une démarche volontaire auprès du secrétariat des commissions de surendettement, assuré par les succursales régionales et départementales de la Banque de France¹. Cette procédure permet aux déposants dont les dossiers sont déclarés recevables de bénéficier de plusieurs types de mesures, proposés en fonction de leur situation familiale et sociale, de leurs ressources et charges, de leur situation au regard du logement (propriétaires ou non de leur résidence principale).

Parmi ces mesures figurent :

- i) les mesures d'attente et moratoires qui suspendent les remboursements de dettes et d'arriérés pendant une période maximale de deux ans ;
- ii) les plans de conciliation, réservés aux propriétaires de biens immobiliers, et dont l'objectif est de permettre, autant que possible, de maintenir la propriété de la résidence principale ;
- iii) le rétablissement personnel, qui consiste en un effacement total des dettes, hormis une liste limitative de dettes non effaçables ;
- et iv) les mesures imposées de réaménagement de dettes avec effacement partiel ou sans effacement. Lorsqu'un dossier est déclaré recevable par une commission de surendettement, le ou les débiteurs concernés sont protégés pendant la procédure et pour une durée maximale de deux ans. Toutes les procédures de saisie en cours doivent être suspendues, sauf celles relatives à des dettes pénales ou alimentaires (pensions alimentaires, par exemple).

Ci-dessous un schéma simplifié de la procédure.

¹ Le seul fait d'être propriétaire de sa résidence principale, dont la valeur estimée à la date du dépôt du dossier de surendettement est égale ou supérieure au montant de l'ensemble des dettes non professionnelles exigibles et à échoir, ne fait pas obstacle à la caractérisation de la situation de surendettement.



2. Les ANV et remises gracieuses

a) De nouvelles instructions relatives aux admissions en non-valeur

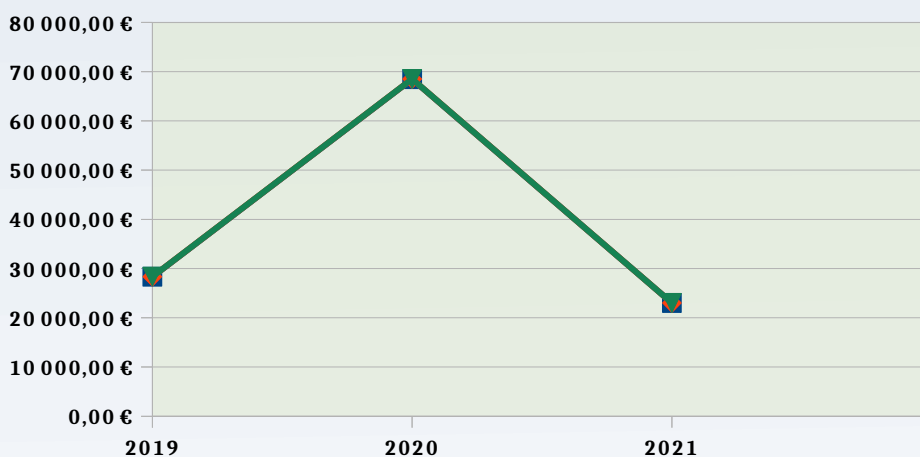
En suite du conseil d'administration du 22 mars 2021, des modifications ont été apportées au processus des créances pour leur admission en non-valeur. La directrice de l'établissement peut notamment décider des ANV en lieu et place de l'assemblée délibérante, si la créance est inférieure à 5 000 €.

Afin de faciliter la procédure d'admission en non-valeur, des mesures pratiques d'instruction des dossiers ont été élaborées en concertation avec l'agence comptable (NA n° 21000441 du 13 décembre 2021 : mesures pratiques de mise en œuvre des admissions en non-valeur).

5 décisions d'admissions en non-valeur ont été signées par la directrice de l'établissement en 2021 sur proposition de l'agent comptable pour un montant total de **23 015,63 €**.

Pour comparaison, le montant accordé en 2019 s'élevait à 28 336,57 € et à 68 495,05 € en 2020.

Le graphique ci-après donne un aperçu de l'évolution des admissions en non-valeur au cours des trois dernières années :



b) Les remises gracieuses de dette

Une décision de remise gracieuse de dette a été adoptée par le conseil d'administration du 22 mars 2021, dont le montant total s'élève à **2 703,51 €**.

La directrice de l'établissement a approuvé le 5 octobre 2021 une décision de remise gracieuse de dette d'un montant de **1 405,99 €**. Les enquêtes sociales menées au sein des services territoriaux concernés ont mis en évidence que les deux demandeurs se trouvaient en état de gêne ou d'indigence notable.

Les remises gracieuses de dette octroyées au titre de l'année 2021 s'élèvent à un total de **4 109,50 €**.

3. La préparation des élections 2022

Après concertation avec les organisations syndicales, les décisions suivantes ont fait l'objet de la délibération n° 9 au conseil d'administration du 22 mars 2021 :

- **Le report des élections initialement prévues le 19 octobre 2021.**
- Le mandat des représentants syndicats a ainsi été prorogé de dix-huit mois dans l'intérêt du service comme le permet le décret n°2015-462 du 23 avril 2015 portant statut de la Masse des douanes (articles 10 et 20).
- **La proposition de supprimer le second tour des élections** au sein de l'EPA Masse a été accueillie favorablement par le CA s'étant tenu le 22 mars 2021.

Ces deux décisions ont fait l'objet de deux arrêtés distincts publiés au JOFR en fin d'année 2021.

Du fait de l'épidémie de la Covid-19 et de la nécessité d'alléger la charge organisationnelle des élections des représentants de la Masse au CA et aux CTM, l'exercice électoral 2022 se tiendra sous forme électronique. Il a été envisagé dans un premier temps d'intégrer les élections des représentants de la Masse au marché des élections professionnelles de la DGDDI lancé par le secrétariat général (SG). Suite à un dialogue poussé avec le bureau RH1 en début d'année 2021, cette option a finalement été écartée. En conséquence, les élections des représentants de la Masse seront planifiées de manière autonome à l'instar des exercices précédents.

Dans cette perspective, il était nécessaire de :

- a) rédiger un cahier des charges reprenant les besoins de l'EPA au regard des récentes évolutions en matière de protection des données des agents participants au scrutin. Cette étape a été finalisée au cours de l'été 2021 ;
- b) procéder à un appel d'offres selon les règles de la commande publique. Cette étape a été réalisée à la rentrée 2021 ;
- c) d'analyser les offres reçues à cet appel. Les offres reçues ont fait l'objet d'un examen attentif dès leur réception en octobre 2021, complété par un cycle de négociations avec les prestataires candidats ;
- d) de sélectionner le candidat répondant au mieux aux critères posés par l'établissement avant l'attribution du marché public. Le titulaire du marché élections est la société Néovote, notifiée de ce choix en novembre 2021.

Une réunion de lancement s'est tenue le 10 décembre 2021 entre la direction de l'EPA et le titulaire. Au regard de l'accompagnement au changement que ces premières élections sous forme électronique suppose, son organisation fera l'objet d'une concertation régulière et soutenue avec les représentants syndicats au cours de l'année 2022.

VI.

Autres évènements

2021

VI. Les autres événements de 2021

1. Une communication interne régulière malgré un contexte particulier

a) Le dépliant EPA Masse

Il s'agit d'une présentation de l'établissement sous forme d'un livret de 4 pages ciblant un public élargi de jeunes collègues douaniers, d'agents des ministères économiques et financiers ou de tout correspondant extérieur intéressé, en leur faisant découvrir en quelques lignes et images, les services proposés par l'EPA Masse.

Le bureau de la communication de la DGDDI a assuré la mise en page et l'impression des premiers exemplaires. Le service central a rédigé le contenu. Les écoles de la DNRFP et les services territoriaux se chargent de sa diffusion.

b) Le livret de présentation de l'EPA Masse

Un livret de présentation de l'établissement, plus complet et reprenant l'ensemble de l'organisation et des missions de la structure a été élaboré en 2020 et mis à disposition sur l'Intranet Aladin.

c) L'intranet Aladin

La page intranet sur Aladin est régulièrement actualisée.

Elle permet aux agents des douanes d'accéder à l'ensemble des informations et documents utiles (liste des cités, documents à fournir...)

L'onglet relatif à la Masse se trouve historiquement dans les sous-dossiers de la Sous-Direction Finances et Achats. Pour une plus grande visibilité, un onglet dédié à la Masse des douanes sur le portail Aladin a été sollicité.

2. La diffusion de l'offre de la Masse à tous les agents des ministères économiques et financiers

Depuis le mois d'août 2019, une **page Alizé** est consacrée à la présentation de l'établissement à l'adresse suivante :

<https://actionsociale.finances.gouv.fr/sites/actionsociale/accueil/logement/epa-masse-des-douanes.html>

tous les agents publics, et en priorité les agents des administrations financières, ont accès à la typologie des logements et aux conditions d'accès.

Sont également disponibles :

- Le dépliant EPA Masse précité ;
- Le livret de présentation de l'EPA Masse ;
- La liste des cités domaniales et des points de contacts ;
- La carte des implantations des cités.

Cet accès élargi à l'offre de l'établissement vient en complément des prestations de logements déjà proposées par le ministère par l'entremise de l'ALPAF.

VII.

Perspectives 2022

et

enjeux à venir

VII. Perspectives 2022 et enjeux à venir

Les objectifs stratégiques définis à moyen terme pour l'EPA seront à nouveau au cœur des préoccupations du service central et de l'ensemble du réseau Masse en 2022.

1 – L'élaboration d'une véritable politique patrimoniale pour l'EPA Masse

L'objectif prioritaire de l'établissement demeure toujours celui d'une meilleure adaptation de l'offre à la demande. Cet objectif revêt plusieurs enjeux :

- Des enjeux d'**anticipation** : la juste détermination des besoins, à court et moyen termes, au regard du contexte locatif, de la demande des agents et de l'évolution prévisionnelle des structures douanières, demeure la principale préoccupation de l'établissement ;
- Des enjeux de **sécurisation** : la parfaite maîtrise du cadre juridique dans lequel peut intervenir l'établissement conditionne directement la pertinence des orientations prises ou à prendre en termes de politique patrimoniale. Les échanges initiés en 2021 avec la direction de l'immobilier de l'État permettent d'ores et déjà de tracer les perspectives encadrant l'évolution du parc domanial ;
- Des enjeux d'**efficience** : la soutenabilité et l'efficience budgétaires de l'établissement doivent rester au cœur de la stratégie patrimoniale de l'EPA, pour garantir son fonctionnement pérenne. La trajectoire immobilière tracée pour 2022-2024, visant le correct entretien du parc domanial au bénéfice des locataires, influence inmanquablement sur toute la période la stratégie de réservation de l'établissement.

L'élaboration d'une véritable politique patrimoniale pour l'EPA, construite en concertation avec les représentants élus et les services territoriaux, sera l'un des enjeux principaux de 2022/2024.

Plusieurs actions doivent être ainsi menées :

- Arbitrages sur les conventions de réservations en cours

Le service central a dressé un inventaire de toutes les conventions en cours, afin 1) de maîtriser, au regard de leur date d'échéance, les incidences budgétaires des renouvellements à envisager ; et 2) de prendre, au regard des orientations générales posées en termes de politique patrimoniale à moyen terme, les arbitrages requis, en concertation avec les services territoriaux.

- Définition des priorités et des moyens

Le redéploiement vers des réservations sur appartements vacants (programmes en construction ou récents) pour accroître objectivement l'offre de l'établissement a été privilégié en 2021. La consolidation du parc locatif en IDF est par ailleurs restée une priorité. Le renouvellement de plusieurs conventions en province a enfin été formalisé.

Le service central, avec l'appui des services du réseau, a toutefois engagé d'autres réflexions pour satisfaire des besoins longtemps exprimés.

Pour évaluer la pertinence de ces démarches et en suite notamment des expérimentations conduites en région bordelaise et en PACA, complété d'un examen attentif des dernières conventions prises ou renouvelées, un état des lieux sera dressé en concertation avec les élus et les services Masse. En fonction des conclusions tirées de ces analyses et au regard des besoins réellement identifiés, la recherche d'une offre complémentaire s'effectuera selon les modalités les plus adaptées. Les orientations proposées seront soumises au conseil d'administration.

2 – Le suivi et l’adaptation de la trajectoire immobilière pluriannuelle

La mise en œuvre de la PIC élaborée en 2021 constituera à court/moyen termes un enjeu majeur pour l’EPA et son réseau.

Elle implique d’ores et déjà :

- un suivi très serré en matière de marchés et de travaux, en concertation avec les mandataires et les services territoriaux ;
- une traduction budgétaire rigoureuse pour assurer la soutenabilité du projet à moyen et long terme (définition d’une méthodologie concertée entre la cellule Marchés et la cellule Budget, pour le suivi des opérations reprises à la programmation immobilière cadre).

3 – La mise en œuvre des élections au conseil d’administration et aux CTM de la Masse 2022

La concertation avec les élus nationaux et locaux restera un élément structurant de la conduite du processus et une préoccupation forte du service central et des délégués territoriaux.

La réussite des élections au CA et aux CTM de la Masse sera un temps fort de l’établissement en 2022. Elle demeure un enjeu majeur pour la conduite d’un dialogue social nourri et constructif au bénéfice de tous.



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



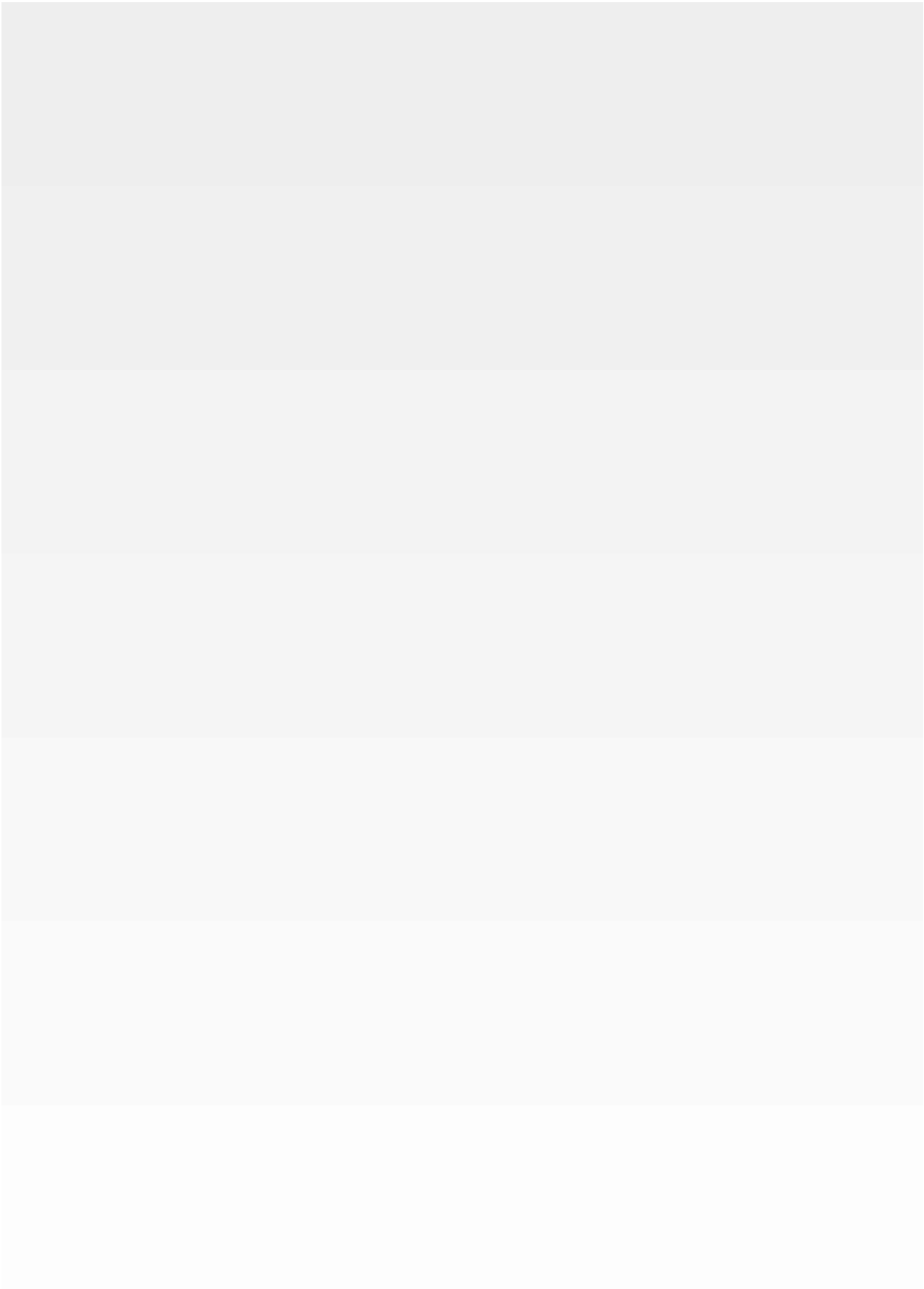
EPA

La Masse des douanes

**La vie des services
territoriaux**

Année 2021





Vie des services territoriaux

Faits marquants 2021

Le rapport annuel d'activité de l'établissement est l'occasion de **mettre en lumière l'action des services territoriaux**, acteurs les plus proches des résidents et bénéficiaires de la Masse.

De nombreux services territoriaux ont répondu au souhait du service central de valoriser leur action sur la base des principaux événements ayant marqué leur activité durant l'année 2021.

Ceux-ci sont retracés ci-après sur la base des éléments communiqués par les services territoriaux.

Service territorial de Bayonne

Pour le service territorial de Bayonne, les principaux événements de l'année 2021 s'ordonnent autour de deux grands axes majeurs : le dialogue social et les travaux d'aménagement. Le service territorial a également souhaité faire un focus sur sa volonté d'adapter au mieux l'offre à la demande : la transformation d'un appartement familial en chambres meublées en est l'illustration.

- **Un dialogue social nourri et diversifié**

Afin de répondre aux différentes demandes de logements exprimées par les douaniers, huit commissions d'attribution de logements se sont tenues par voie électronique, notamment pour traiter des demandes urgentes de logements, statuer sur une proposition d'ANV ou encore pour permettre la nomination d'un responsable de cité. Dans un contexte de crise sanitaire encore prégnante, une CTM a été organisée en audio conférence le 6 avril 2021 pour échanger sur le projet de création de chambres de célibataires à Gaud.

Deux CTM se sont par ailleurs tenues en présentiel les 13 janvier et 13 juillet 2021.

- **D'importants travaux d'aménagement**

En matière d'embellissement intérieur de logements, quatre appartements ont été entièrement rénovés (plafonds, murs et sols). Ainsi, trois cités ont bénéficié de ces travaux : à Anglet avec la rénovation d'un appartement de type 4 ; à Cambo avec la rénovation d'un appartement de type 3 et d'un appartement de type 4 ; à Oloron avec la rénovation d'un appartement de type 3.

Dès la fin des travaux, les logements rénovés ont été occupés, confirmant l'intérêt d'investir dans la réfection d'appartements pour améliorer le taux d'occupation des cités domaniales.

- **La création de 3 chambres de célibataires à la cité de GAUD**

Le service territorial avait le projet de créer 3 chambres de célibataires à la cité de Gaud. En effet, le T5 n°4 était inoccupé depuis 2010, et ce, malgré sa rénovation en 2017.

Ce besoin d'appartements meublés était en effet régulièrement exprimé par les collègues de la brigade de Gaud. Cette proposition avait également été relayée par la correspondante sociale de la direction régionale de Toulouse, dont dépendent les agents de la BSI de Gaud.

L'arrivée de 6 sorties de stage contrôleur en mai 2021 a fortement incité le ST à réunir la CTM de Bayonne en audio conférence pour statuer sur l'aménagement des 3 chambres de célibataires dans le T5, avant leur prochaine affectation. À l'issue de la CTM du 6 avril 2021, « séance tenante », cet aménagement a été soumis au service central pour le mettre en place matériellement comme budgétairement. Le financement des travaux d'aménagement, essentiellement du mobilier, s'est appuyé sur le budget de fonctionnement alloué annuellement par le service central, ce dernier ayant informé d'une possibilité d'abondement budgétaire en cours d'année si besoin.

Si la fermeture des magasins de meubles pendant le 3^e confinement (période avril mai 2021) a compliqué la commande du mobilier nécessaire à l'aménagement des chambres de célibataires, les 3 collègues ont pu occuper ces chambres dès la mi-mai 2021 et ce, malgré quelques dysfonctionnements de plomberie.

Hormis ce court désagrément, les collègues qui occupent aujourd'hui ces chambres meublées ont fait part de leur satisfaction quant aux conditions de leur hébergement.

L'existence de ce type de logement meublé à la cité de Gaud a de fait rendu plus attractive la brigade de Gaud qui subit un fort taux de renouvellement de personnel depuis plusieurs années.

Aménagement du T5 et de ses 3 chambres pour célibataires, cité de GAUD



Service territorial de Corse

Au titre de l'année 2021, le service territorial de Corse nous relaie les nombreux travaux entrepris dans ses cités domaniales. Ainsi, tous les locataires des cités corses ont tous pu bénéficier de travaux d'embellissement.

- **Concernant la cité de Bastia**

Après avoir bénéficié de la rénovation des parkings en 2020, l'EPA Masse des douanes a achevé la réfection du portail et deux portillons de la cité. Le service territorial a également permis le changement du mobilier dans l'appartement de chambres meublées.

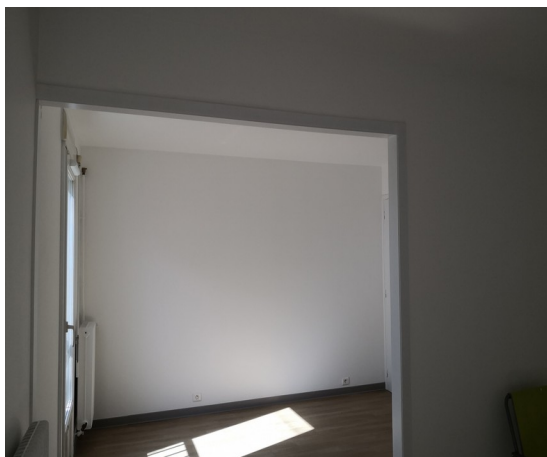


- **Concernant la cité de Porto-Vecchio**

Le ST a procédé au changement de mobilier dans l'appartement de chambres meublées.

D'autres travaux de rénovation ont été initiés comme la mise en peinture d'appartements familiaux. L'aboutissement des travaux prévus à la PI ont permis la réfection complète de cinq appartements (2004, 2008 , 2011, 2012 et 2013).

Chambres



Séjour



Grâce au volontarisme du service territorial, les entrées communes ont connu de nombreux embellissements comme le changement des boîtes aux lettres, la mise en place d'une nouvelle interphonie des halls d'entrée et la peinture des parties communes. La mise en service d'un éclairage extérieur dans les entrées permet de sécuriser les locataires également.



- **Concernant la cité d'Ajaccio**



En 2020, suite à une première réception en 2020 des travaux pour le remplacement des gardes corps, des études sont finalisées pour la deuxième tranche de cette opération de travaux qui visent à remplacer les gardes corps. Enfin, des travaux d'embellissement des cages d'escalier ont également aboutis cette année.

Grâce à l'implication des acteurs locaux, la très belle rénovation complète d'un appartement (1008) a abouti en 2021.



- **Concernant la cité de Calvi**

Des purgeurs automatiques ont été installés afin de palier aux problèmes de chauffage récurrents.

Service territorial de Dijon



Cité d'Auxerre

À la fin du mois de novembre 2021, la directrice de l'Établissement accompagnée de la référente travaux du service central, s'est déplacée au sein de la DI de Dijon.

Les cités de Dijon et d'Auxerre ont été ainsi visitées avec les responsables de cité, ce qui a permis d'échanger sur le rôle primordial de ces agents des douanes.

Ces acteurs permettent de gérer la vie locative quotidienne au bénéfice des locataires de la Masse des douanes.

Service territorial de Guadeloupe

Durant l'année 2021, la politique du service territorial a été prioritairement axée sur le respect des normes de sécurité de l'ensemble des résidences domaniales et la mise en œuvre de la politique immobilière annuelle.

- **Le respect des normes de sécurité**
 - ✓ Installation de nouveaux détecteurs de fumée sur toutes les résidences ;
 - ✓ Contrôle annuel des extincteurs ;
 - ✓ Mise aux normes des disjoncteurs de la résidence Baimbridge ;
 - ✓ Mise aux normes des prises électriques de la résidence de Deshaies.
- **La politique immobilière annuelle**

Un budget initial de 72 000 € a été adopté pour la rénovation de la résidence de Deshaies. Suite à la hausse du prix des matières premières et à la crise sociale en Guadeloupe, les travaux n'ont pas pu être effectués.

Toutefois, un audit amiante avant-travaux a permis de constater l'absence d'anomalie et de préparer les travaux à venir.

- **L'excellent taux d'occupation des résidences**

Le taux d'occupation des résidences de Baimbridge, de Deshaies et de Saint-Martin est de 99 %.
Il est de 100 % pour celle du Gosier.



Service territorial de Guyane

Lors de cette année 2021, le service territorial a mené à bien plusieurs actions dans les cités douanières visant à améliorer le confort des locataires.

- **Concernant la cité de Cayenne**

La transformation d'un T5 en appartement meublé de 4 chambres a été effectuée par le service territorial. De même, le remplacement de la toiture du Bâtiment 3 à REBARD a abouti avec succès.



Le service territorial a également remplacé l'ensemble des 30 tableaux électriques (bâtiments 1 à 3).

- **Concernant la cité de Kourou**

Grâce au service territorial de Guyane, la réhabilitation de 5 logements vétustes et inoccupés depuis des années a été mise en place. L'ensemble de la cité a également bénéficié de l'installation de 12 tableaux électriques dans les villas.

Différents menus travaux ont été entrepris comme le remplacement de carreaux, la pose d'une dalle de propreté, l'installation d'une douche italienne ou encore de clôture). Enfin, des travaux de charpentes ont eu lieu dans diverses maisons.

- **Concernant la cité de Saint-Laurent du Maroni**

Des travaux ont permis la rénovation de 3 villas. Avec une grande réactivité, le service territorial a également remplacé deux tableaux électriques défectueux.

- **Concernant la cité de Saint-Georges**

La cité a bénéficié de reprise de peinture dans certains appartements et de l'élagage des arbres. Des travaux électriques d'urgence ont également eu lieu pour répondre à d'éventuelles non conformités. Afin de rendre les chambres meublées plus confortables, le mobilier a été remplacé (micro-onde – canapé, table et chaises, réfrigérateurs).

Service territorial d'Île-de-France

L'année 2021 a été riche en travaux et en évolution pour le service territorial francilien.

- **Des travaux menés sur la cité de l'Haÿ-les-Roses**



Sur la cité domaniale de l'Haÿ-les-Roses, deux gros chantiers ont été menés, en concertation avec le PLI IDF et le service central : le changement des éclairages extérieurs et également des portails d'accès à la résidence.

Par ailleurs, 14 logements de la cité ont bénéficié de travaux de peinture et de rénovation du sol au cours de l'année.

- **Une convention de réservation passée avec le bailleur RIVP**

Au niveau du parc locatif, en partenariat avec le service central et sur proposition du DI d'Île-de-France, une convention de réservation a été passée avec le bailleur RIVP pour 10 logements neufs, situés Quai de Valmy, allant du T2 au T4, dont certains T2 en duplex.

Ces logements font partie d'un programme de rénovation pour transformer des anciens locaux situés dans l'îlot historique de la Direction Interrégionale d'Île-de-France (10^e arrondissement de Paris, à une rue des locaux de la DI IDF).

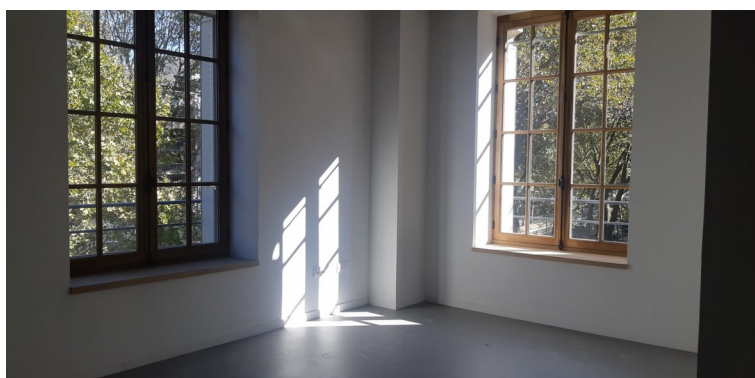
Le programme retenu de 10 logements conventionnés PLI se décompose comme suit :

1 T4	2 T3	1 T2	6 T2 en duplex
79 m ²	67 et 75 m ²	54 m ²	52 à 59 m ²

Ces logements ne sont pas encore livrés en raison de retard de travaux, mais trois candidats sont déjà positionnés. Les sept logements restants seront présentés lors d'une prochaine commission d'attribution.



Programme Quai de Valmy



Rénovation de l'ancien bâtiment de la chambre de commerce et d'industrie de Paris et du centre de tri postal – 49 quai de Valmy, situé à proximité de la Direction interrégionale d'Île-de-France





Service territorial de Lille

Pour répondre aux arrivées des agents dans le cadre du Brexit, le service territorial de Lille a enclenché différentes actions afin d'accueillir au mieux les agents arrivant dans un contexte urgent. En plus d'offrir aux agents un accueil personnalisé par des réunions avec ceux-ci en amont de leur affectation, le service territorial s'est mobilisé afin d'offrir un panel plus large de logements à ces nouveaux agents. Ainsi, les agents ont souhaité transformer deux appartements de Calais et un appartement de Rosendaël (Dunkerque) en chambrées.

Avec l'appui des relais locaux du secrétariat général de la DR de Dunkerque, les logements ont été rénovés, nettoyés et meublés entre février et mai 2021. Par ailleurs, les chambrées existantes à Dunkerque ont été dotées de nouveaux meubles. Cette opération a été réalisée avec le fonds de rénovation des appartements géré par le ST, pour un budget total de 26 426 €. Cette transformation a permis la création de 11 nouvelles chambrées sur le littoral. 8 locataires au total en ont bénéficié cette année.

Service territorial de Lyon



La désignation d'un nouveau mandataire pour la mise en œuvre des travaux concernant les cités de l'inter-région AuRA a permis le rattrapage des opérations engagées pour les programmations immobilières précédentes qui n'avaient pas pu être menées à leur terme.

L'engagement du service territorial dans l'élaboration de la programmation immobilière cadre, menée avec l'appui de la SEMCODA, a fortement mobilisé les équipes.

Cité de Romans

En gestion locative, le service territorial, dans les cadres des nombreuses commissions d'attribution organisées au cours de l'année 2021, a attribué 65 logements au bénéfice des agents de la circonscription.

Service territorial de Martinique

En 2021, plusieurs travaux et projets marquants ont été réalisés sur la cité de Trinité.

- **Travaux et projets pour la cité de Trinité**



Dans le cadre du plan de relance, le projet retenu a permis l'installation de chauffe-eaux solaires individuels de 10 villas.

De plus, la réfection complète des toitures des cabanons a été menée par le service territorial.

D'autre part, les travaux portant sur les années 2020 et 2021 ont permis d'achever la mise en place d'un système de drainage des eaux de pluie.

Pour sécuriser au mieux la cité, le portail d'entrée véhicule de la villa n°1 a été remplacé.



Enfin, un autre projet innovant est en cours dans le cadre du plan de relance.

Il s'agit de l'installation de cuves individuelles de récupération d'eaux de pluie pour les 10 villas de la cité. Le 17 décembre a lieu la réunion d'ouverture de ce nouveau chantier.

Service territorial de Méditerranée

Pour l'année 2021, le service territorial de Méditerranée est mobilisé sur de nombreux projets immobiliers.

- **Les travaux de rénovation des façades du Bâtiment I de la caserne de La Joliette**



Ces travaux accompagnent un programme de rénovations d'appartements qui concerne les bâtiments I et H.

- **Bienvenue aux nouveaux douaniers au sein du ST Masse !**

Laurent PASSEMARD a été affecté au 1^{er} septembre, en remplacement de Marjorie BULIARD, comme nouveau responsable du Service Territorial de Méditerranée.

Erwan LLORET, Gardien de la cité de Joliette, a été nouvellement affecté le 15 décembre 2021 suite au départ de Wilfried FRANTZ.

- **La cité historique de la Joliette a accueilli un tournage de la série télévisée marseillaise de « Plus belle la Vie »**



Plus belle la vie à la Masse des douanes !

Un appartement du bâtiment B a reçu fin décembre le tournage sur 2 jours de « Plus belle La Vie », pour le plus grand plaisir des voisins de palier qui accueilleront un acteur s'enfuyant lors d'une des scènes en tournage.

Service territorial de Metz

Les travaux visant à l'amélioration des conditions de vie des locataires ont constitué une préoccupation importante du service territorial en 2021.

Ainsi, les travaux d'isolation thermique extérieure (ITE) concernant la cité douanière de Saint-Louis CILOF (56 logements) ont été retenus au plan de relance du gouvernement.



Cité de Saint-Louis CILOF

La directrice de l'EPA Masse des douanes s'est déplacée au sein du service territorial pour visiter cette cité de Saint-Louis retenue pour projet important de rénovation thermique. Accompagnée par le rédacteur en charge des travaux du service central, ils se sont également rendus à la cité de Chalampé.



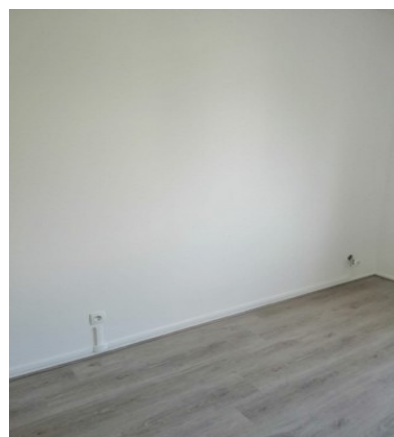
Cité de Saint-Louis l'Ancienne

Par ailleurs, la programmation immobilière 2021 a permis d'effectuer de notables travaux de rénovation d'appartements, comme l'illustrent les photographies ci-dessous :



Avant travaux

Rénovation d'un appartement à la cité du LEYMEN (peinture et sol)



Après travaux



Cuisine après rénovation

Séjour après rénovation





Chambre
après rénovation



Service territorial de Montpellier

Plusieurs projets immobiliers d'importance ont été réceptionnés par le service territorial de Montpellier en 2021 :

- **Bourg-Madame**
La réfection du réseau des EU/EV en vide sanitaire des deux bâtiments de la cité a été achevée pour un montant de 83 730 €. Par ailleurs l'isolation des planchers du RDC a été réalisée pour un montant de 51 610 €.
- **Narbonne**
Les travaux de sécurisation de la cité, engagés pour un montant de 110 000 € ont été réceptionnés. La rénovation complète (murs, sols et mise aux normes de l'appartement n°9) a été réalisée pour un montant de 40 130,49 €.

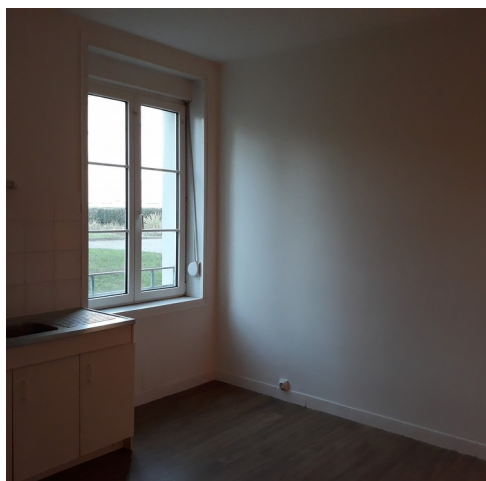
L'élaboration de la programmation immobilière cadre 2022-2024 a été l'occasion de mener une analyse technique en concertation avec le mandataire sur l'ensemble des cités confiées au service territorial de Montpellier.

Service territorial de Nantes

Pour le service territorial de Nantes, cette année 2021 a été marquée par les travaux de rénovation d'appartements, les travaux d'entretien, les dotations de crédits complémentaires et les bons taux d'occupation des cités.

- **Rénovations d'appartements**

A Saint-Malo, deux appartements, T4 (A4 et C16), ont été rénovés par l'entreprise Émeraude peinture. Les travaux ont pris fin en octobre 2021 et se sont élevés à 17 964 euros. Grâce à cette rénovation, ces appartements ont été reloués très rapidement.



A Nantes, c'est l'entreprise Batard qui a rénové un appartement de type T3 de 81 m² (n°C20) pour un montant de 20 149 €. Cette rénovation a permis de proposer à la location un appartement supplémentaire, sur un secteur où la demande de logements est très forte.

- **Travaux d'entretien courant**

A Nantes, la Société Fresnel Électricité a réalisé au mois de juin 2021 la pose de luminaires LED avec détecteurs incorporés au-dessus des entrées des bâtiments A, B, C, D, E et F, pour un montant de 2 715,70 €, afin de pallier à un éclairage extérieur insuffisant dans la cour de la Cité.

Des devis ont également été réalisés courant octobre par la société MCO (Menuiserie Charpente Orvaltaise), afin d'aménager, dans deux des chambres meublées, des placards en mélaminé dans des niches inutilisées. Cela permettra de libérer de l'espace et de remplacer les armoires de ces chambres, actuellement en mauvais état. Ces travaux sont programmés pour janvier 2022, pour un montant de 1 522 €.

- **Dotation de crédits complémentaires**

Grâce à cette allocation de crédits et à l'aval de la Cellule Marchés et travaux du service central, le ST de Nantes a pu planifier les travaux suivants :

À Nantes, le remplacement total du cheminement en dalles de la cour a été entrepris par la Société Verde Terra pour un montant de 13 358,40 euros.



La rénovation des parquets des deux pièces de l'appartement (n°E 48) a été achevée par la Société Leriche pour un montant de 803 euros.

À La Rochelle, le remplacement des bouches de VMC dans tous les logements a été effectué fin novembre par la société AVIPUR 17, pour un montant avoisinant les 6 000 euros.

Le Renouvellement d'une partie des meubles et équipements des meublés a également permis de remplacer les éléments vétustes comme les gazinières, canapés, matelas, luminaires qui ont été achetés et installés dans les trois meublés ainsi que dans l'appartement divisé en 3 chambres de célibataire.

À Saint-Malo, le service a du procédé à l'abattage et l'évacuation de trois pins ayant subi une attaque importante de chenilles processionnaires entre 2018 et 2019, pour un montant de 4 230 €.

- **Le taux d'occupation des cités**

En cette fin d'année 2021, les résidences présentent un taux d'occupation très satisfaisant, révélateur de l'attractivité de nos cités.

Service territorial de Rouen

Pour cette année 2021, le service territorial de Rouen met en lumière les travaux entrepris dans les cités domaniales.

- **Concernant la cité de Ouistreham**



Il a été procédé à la mise en sécurité du local électrique et à la rénovation logement (n°1).



La rénovation de la salle de bain du logement (n° 3) a été effectuée.

- **Concernant la cité du Havre**



Grâce à l'action des acteurs locaux, différentes actions ont été rendues possibles. Le marquage au sol de 61 places de parking a été réalisé par la société MSR le 15 avril 2021.



D'importants travaux de rénovation des balcons ont pu aboutir.



Le remplacement des portes d'accès aux sous-sols a permis de sécuriser l'accès des bâtiments.



Des travaux conséquents de remplacement de deux ascenseurs du bâtiment B avaient été réceptionnés fin 2020.



Afin d'améliorer les espaces verts, les bordures des patios ont été scellées.

Il faut également préciser que l'excavation des jardinières a été faite au niveau du Bâtiment B comme la pose de carrelage mural et d'un sol anti-dérapant au sein du local poubelles. La réparation de la lucarne du bâtiment E, escalier H a été effectuée.

Enfin, le remplacement des paillassons dans tous les halls permet d'améliorer la propreté des locaux communs.



Grâce à l'action de la responsable de cité et au suivi de la gardienne, deux chapiteaux en béton ont été posés.

Au niveau électrique, le remplacement des disjoncteurs différentiels dans le local électrique du Bât B, suite au remplacement des ascenseurs a été effectué.

De même, la mise en conformité électrique de 10 logements a été entreprise comme les diagnostics électriques des 17 logements, sans oublier le dépannage de volets électriques comme le remplacement de nombreux crochets de volets.

Au niveau de la conformité du jeu pour enfants, il a été procédé au test de la structure Pom d'api pour vérification.

Au niveau des travaux de plomberie, le remplacement de 5 cumulus, sur 50 logements possédant des cumulus, a été achevé comme le remplacement de tous les compteurs eau chaude en télé-relevage ainsi que la fourniture et la pose de 42 robinets d'arrêt au niveau des compteurs eau chaude. Une pompe de bouclage en chaufferie a été remplacée et une soixantaine d'interventions de plomberie ont eu lieu ainsi que le remplacement des purgeurs d'eau chaude pour le chauffage.

Afin de garantir la sécurité des résidents, la réparation de larmiers en zinc suite à une tempête comme la réparation de fissures au niveau du muret du bâtiment B. Il a été nécessaire de procéder à une opération de purges des façades et des corniches des bâtiments D et E. Enfin, le traitement des charpentes est en cours comme prévu avec le mandataire.

En termes de rénovation, il faut préciser que trois logements ont été concernés (n°E 362, CC8 et CD 5). L'appartement numéroté D 153 est également en cours de réception. Suite à un dégât des eaux, la réparation de l'appartement n° B 411 a débuté comme le remplacement des sol de l'appartement numéroté E162.

- **Travaux entrepris dans le cadre de l'allocation complémentaire de crédits (LH)**



Remplacement de 6 corbeilles extérieures

De plus, quatre locaux à vélos (bâtiments B, C, D et E) ont été aménagés avec la pose d'un petit rack dans le local 5 du bâtiment B.



Des travaux de rénovation sont entrepris dans les deux logements (B12 et B112). Des gâches électriques ont été remplacées par des gâches électriques à rupture.

Afin de vérifier l'ensemble des travaux entrepris par les acteurs locaux, le service central s'est déplacée pour constater le souci d'entretien de ces différentes cités. La directrice accompagnée de son adjointe et du référent du service central pour le service territorial de Rouen, ont ainsi pu visiter les trois cités domaniales du Havre, d'Ouistreham et d'Honfleur mais aussi les cités locatives de Canteleu (Rouen) et d'Hérouville (Caen).

L'engagement des délégués et des services territoriaux, accompagnés des membres de la commission territoriale, et le cas échéant, des mandataires pour les soutenir dans la réalisation des nombreux projets de rénovation mis en œuvre au sein de l'EPA, a contribué une nouvelle fois en 2021 au confort et à l'accompagnement des nombreux locataires présents dans les cités.

Malgré une année encore largement marquée par la crise sanitaire et des contraintes d'organisation et de fonctionnement très fortes, le réseau Masse a poursuivi avec toute la persévérance et l'efficacité attendues, l'ensemble des missions qui relèvent de sa responsabilité.

Le service central remercie vivement les services pour les contributions reçues à l'occasion de la constitution de ce livret 2021. Elles permettent de valoriser l'investissement de tous et de faire vivre l'EPA au travers des actions et des réalisations concrètes qu'il entreprend au bénéfice des douaniers.