

Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2016-057

**Groupement d'intérêt économique Cristal
Services**

Chambéry (73)

Extrait du procès-verbal du Conseil d'Administration du 20 décembre 2017

5. Contrôle ANCOLS

Le GIE Cristal Services, l'OPH de Chambéry et la SAIEM de Chambéry ont été soumis au contrôle de l'ANCOLS –Agence Nationale de Contrôle du Logement Social- du 14 juin 2016 au 1^{er} mars 2017 pour la période de 2011 à 2015.

Les contrôleurs ont évalué l'ensemble de l'activité des trois organismes dans leurs aspects administratifs, techniques, sociaux, comptables et financiers.

Par courriers du 21 novembre 2017, l'ANCOLS a transmis à CRISTAL HABITAT (ex-SAIEM de CHAMBERY) les rapports définitifs RD2016-057/DQMS pour le GIE Cristal Services, RD2016-058 pour l'OPH de CHAMBERY et RD2016-059/DQMS pour la SAIEM de Chambéry.

Conformément aux articles L.342-9 et R. 342-14 du code de la construction et de l'habitation, ces rapports définitifs, ainsi que les courriers d'accompagnement relatifs à chaque organisme ont été transmis aux membres du Conseil d'Administration de Cristal Habitat qui réunit les membres des Conseils d'Administration de l'OPH de Chambéry et du GIE Cristal Services aujourd'hui dissous, et leur examen inscrit à l'ordre du jour du Conseil d'Administration de Cristal Habitat du 20 décembre 2017.

Le Conseil d'Administration a été informé qu'il pouvait, dans un délai de quatre mois à compter du lendemain du jour de la notification de l'ANCOLS, soit à compter du 22 novembre 2017, adresser ses observations écrites sur les rapports définitifs de contrôle aux fins de publication et qu'à réception de ces observations, ou à défaut à l'expiration du délai réglementaire de quatre mois, les rapports définitifs de contrôle seraient considérés comme un document administratif communicable à toute personne en faisant la demande, dans les conditions fixées par le code des relations entre le public et l'administration, et qu'ils seraient publiés sur le site internet de l'ANCOLS, accompagnés de ces éventuelles observations écrites.

Le Conseil d'Administration a également été informé que toute mention qui ne serait pas conforme aux dispositions du code susvisé, tant dans les rapports définitifs de contrôle de l'agence que dans les observations écrites précitées, sera retirée des documents publiés sur internet.

Le Conseil d'Administration prend acte des termes des rapports définitifs RD2016-057/DQMS, RD2016-058 et RD2016-059."

Monsieur GIGOT propose au Conseil d'Administration de se fonder sur les appréciations synthétiques figurant au début des rapports pour apporter des éclairages sur les actions entreprises entre la période de contrôle et aujourd'hui et les évolutions enregistrées.

Points forts

- **Modalités de fusion**
- **Vacance commerciale peu élevée pour l'OPH.**
- **Accessibilité économique du parc loyer moyen du T3 moyen : 340 €/mois très en dessous du loyer plafond de 378 €, ce qui fait d'ores et déjà faire une économie annuelle de 1,60 M€ à la Caisse d'Allocations Familiales et autant aux locataires.**
- **Rôle social avéré.**
- **Qualité de service rendue.**
- **Performances d'exploitation satisfaisantes.**
- **Situation financière saine.**

Points faibles

Temps de travail limité

Nos salariés travaillent 1 505 heures contre une durée légale de 35 heures, soit 1 607 heures par an. Nous sommes donc très en-dessous du temps de travail légal pour les fonctionnaires.

Les cadres sont au forfait jour : 192 jours contre 218 en durée légale. Il y a deux ans les membres du comité de direction élargi (soit 13 personnes) sont passés à 200 jours.

↳ Actions entreprises

- La direction générale a dénoncé les accords d'entreprise concernant le temps de travail et son organisation en juin 2017 et des négociations sont actuellement en cours pour un réaménagement du temps de travail et de son rythme.

Taux de vacance commerciale élevé pour la SAIEM (cf. tableau ci-après)

Le taux de vacance baisse régulièrement depuis mi-2016. Il a atteint 2,30 % en moyenne pour la période de janvier à octobre 2017. C'est une vacance "frictionnelle" qui est due aux délais de relocation – actuellement 2,5 mois. Notre objectif est d'atteindre un délai moyen de relocation de 1,5 mois.

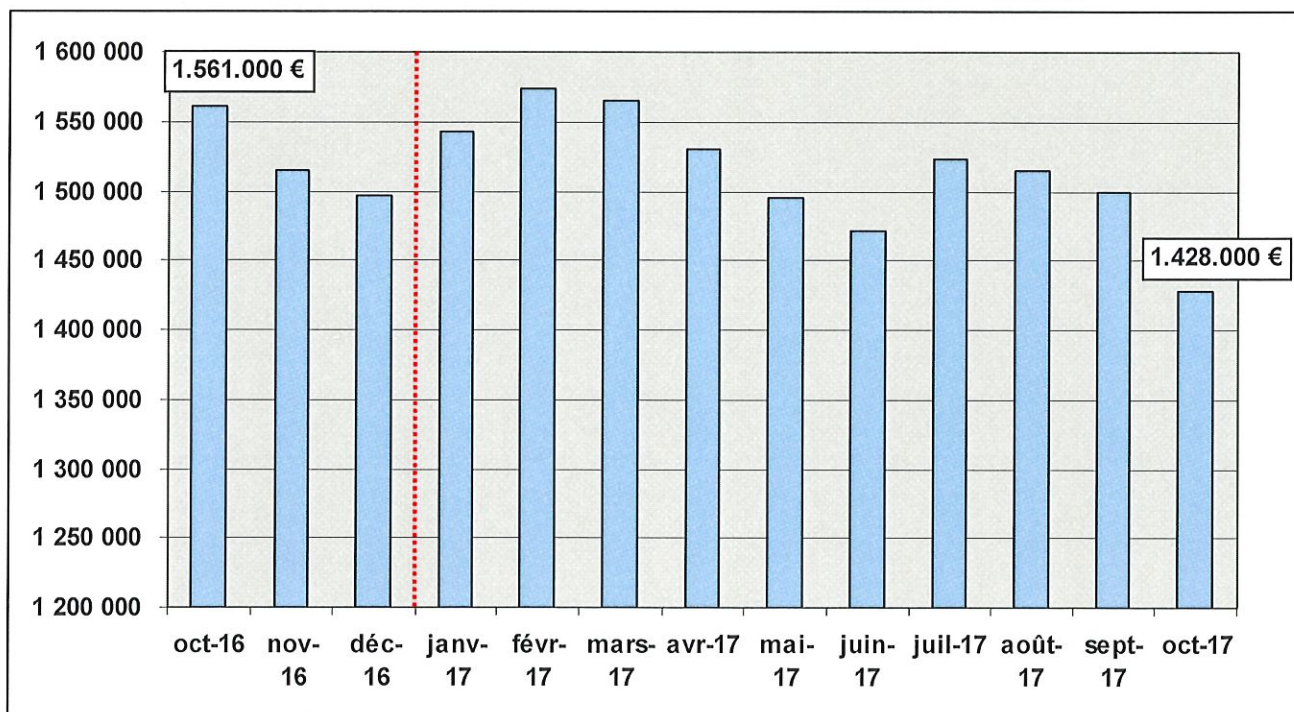
Taux de créances locatives élevé

1. Actions entreprises

- Accélération du cadencement des relances : 1^{ère} relance dès la date d'exigibilité ; mise en place de relances téléphoniques et par SMS opérées par l'Association des Paralysés de France qui a permis d'économiser 1 000 courriers en 2017.
- Optimisation des modes de paiement : création d'une troisième date de prélèvement au 5, développement du paiement en ligne (par CB)
- Mobilisation de l'ensemble de l'Agence et notamment des chargés de clientèle dans la prévention des impayés.
- Mise en place de mutations accompagnées en proposant aux locataires des appartements moins chers

↳ Résultats obtenus depuis 2016

Les situations les plus critiques ont été apurées. L'expulsion a été rendue nécessaire pour régler les situations les plus difficiles. On a enregistré une baisse de 8,5 % des impayés des locataires présents en 2017.



Monsieur DYEN demande si le paiement en ligne est proposé.

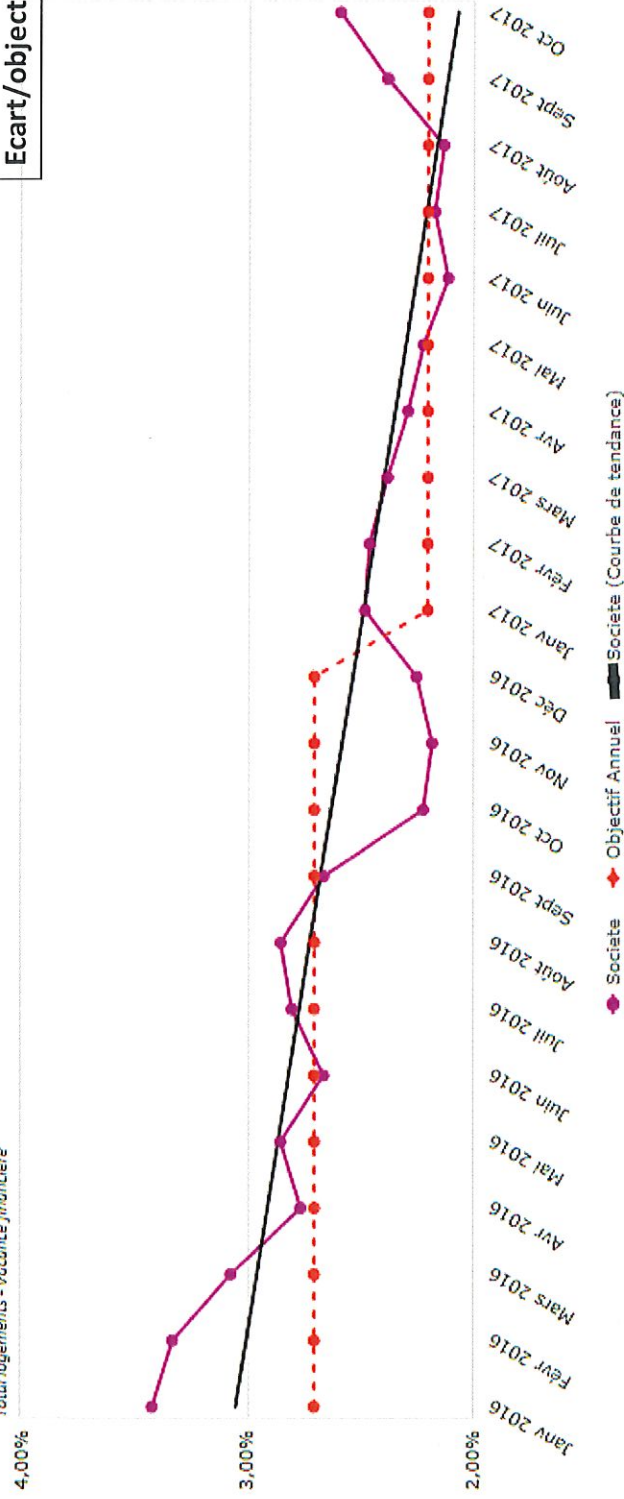
C'est le cas, mais seuls 3 % des locataires utilisent ce moyen de paiement. En revanche, 68 % ont recours au prélèvement. Par ailleurs l'échéance de paiement des loyers a été "remontée" au 5 du mois.

Monsieur GIGOT indique également que de bons résultats ont été obtenus avec le nouveau procédé de transmission des dossiers APL et le calcul prévisionnel de l'APL dès le 1er mois.

5 – Ancols

Vacance financière commerciale

Taux mensuel vacance financière
Total/logements - Vacance financière



Repère / Objectif	
Objectif annuel 2017	2,20%
Moyenne Janv à oct 2017	2,32%
Ecart/objectif	+0,12%

Taux vacance financière Oct. 2017	
Allobroges	3,50%
Hauts de Chambéry	1,90%
Biollay	2,20%
Société	2,60%

PSP 2011-2015 imparfaitement réalisé

- ↳ *Actions entreprises* : nouveau PSP approuvé par le Conseil d'Administration fin 2015.
- ↳ *Résultats obtenus depuis 2016* : augmentation significative du taux de réalisation de nos investissements et de la programmation de nos interventions (cf. tableau)

	Réel 2014	Réel 2015	Réel 2016	Prévision 2017	Budget 2018
Ré-investissement sur le parc				7 563	19 663
Production nouvelle en locatif				15 731	17 371
<i>Sous Total investissement</i>	27 708	20 515	12 172	23 294	37 034
Aménagement/accession	3 304	4 009	9 126	7 942	5 956
TOTAL	31 012	24 524	21 298	31 236	42 990
taux réalisation	58%	51%	45%	86%	

Equilibre économique fragile des opérations d'accession en maîtrise d'ouvrage directe

- ↳ *Actions entreprises*
 - Réorganisation de la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et de la Promotion
 - Professionnalisation des équipes
- ↳ *Résultats obtenus depuis 2016*
 - Evolution du résultat 2015-2017 sur la partie accession :
 - 2015 : résultat de +67 K€
 - 2016 : résultat de +325 K€ ; principalement la marge sur L'îlot Pilotaz et Les Terrasses du Noiray
 - 2017 : résultat prévisionnel de +579 K€.

Cette activité a donc sensiblement amélioré ses résultats.

Taux d'entretien des chaudières gaz individuel méconnu :

Eclairage

L'ANCOLS avait relevé une situation préoccupante en matière de responsabilité : marché passé avec une entreprise nationale avec un taux effectif d'entrée dans les logements très bas et un mauvais reporting.

- ↳ *Actions entreprises*
 - Résiliation du contrat en 2017 et contractualisation avec une entreprise régionale.
- ↳ *Premiers résultats*
 - Sur une période de 5 mois, l'entreprise a réalisé un taux de pénétration de 47 %.

Coût de gestion insuffisamment maîtrisé de 2011 à 2014

- ↳ *Actions entreprises*
 - Fixation au PMT 2016-2025 d'un objectif d'évolution des coûts de structure de 0,6 % inférieur à l'inflation.

L'évolution des coûts de gestion fera l'objet d'un suivi très attentif et de compte rendus réguliers au Conseil d'Administration.

Rémunération brute chargée (en K€)	2014	2015	2016	2017	2018	Evol moyenne
Régie de travaux	835	821	824	863	908	
Maîtrise d'ouvrage et promotion	813	788	921	1 058	1 102	
Transaction	0	0	90	301	336	
Autres prestations	0	0	0	0	73	
Sous total centres de profit	1 647	1 609	1 835	2 222	2 419	10,4%
Var n-1 %		-2,4%	14,1%	21,1%	8,9%	
Fonctions support	2 013	2 140	2 108	2 239	2 281	
Gestion locative	4 177	4 246	4 319	4 580	4 618	
Sous total reste à charge	6 190	6 386	6 427	6 818	6 899	2,8%
Var n-1 %		3,2%	0,6%	6,1%	1,2%	
Total	7 837	7 994	8 262	9 040	9 318	4,5%
Var n-1 %		2,0%	3,3%	9,4%	3,1%	

Analyse financière prévisionnelle comportant quelques hypothèses optimistes :

↳ **Résultats obtenus depuis 2016 : nous sommes pour l'instant conformes aux prévisions fixées dans le PMT.**

- **Ventes HLM 2016 et 2017 :**
 - 2016 : démarrage de l'activité : 5 ventes
 - 2017 : prévision de 33 à 35 ventes (conforme à l'objectif)
- **Marge sur promotion 2016 et 2017** (cf. paragraphe précédent)

Par rapport aux prévisions du PMT :

Le budget 2018 (troisième année du plan) place la société dans la trajectoire :

- ✓ Coût de structure : évolution de +1,2% malgré le déséquilibre de l'activité Régie et Transaction
- ✓ Accession : résultat net positif de 166 K€
- ✓ Vente HLM : objectif de vente de 35 logements conforté par la mise en vente d'une nouvelle liste de programmes
- ✓ Investissements : prévision de dépenses de 43 M€ (compris accession)

LES IRREGULARITES

Entrées d'immeubles insuffisamment sécurisées dans les quartiers prioritaires :

Décisions prises

- Equipement des entrées du QPV Biollay/Bellevue à réaliser sur 3 exercices 2018 à 2020,
- Achèvement de l'équipement des entrées du QPV Chambéry le Haut à réaliser de 2018 à 2020.

Un candidat unique proposé par les collecteurs pour les logements réservés :

Evolution depuis 2015 :

- ACTION LOGEMENT présentait souvent un seul candidat et nous devions ajouter des candidats. Mais depuis le début de l'année : sur 21 CAL : moyenne globale : 2.1 candidats/logements.

Cumul des fonctions de Directeur Général du GIE et des organismes

Evolution depuis 2015

- Régulé suite à la fusion.

Dossier Amiante en Partie Privative non réalisés sur l'ensemble du parc concerné :

Décision prise

- A compter du 1/01/2018 : DAPP systématique à la relocation pour le patrimoine d'avant 2000 + DAAT si travaux de REL .

Absence de mention du loyer maximal sur les avis d'échéance et quittances de loyer :

Evolution

- Cela figure désormais sur nos quittances.

