

Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2018-025

**SAEM de construction et rénovation de la
ville de Saint-Ouen (SEMISO)**

Saint-Ouen-sur-Seine (93)



17, rue Claude Monet
CS 60173

93406 Saint-Ouen-sur-Seine cedex
Tél : 01 40 11 20 20

ANCOLS
RECU LE
06-11-2020
DG - 173 / 2020

ANCOLS
A l'attention de Monsieur Jean-Claude
ROUJEAN
Direction territoriale du contrôle et des
suites
La Grande Arche – Paroi Sud
92055 Paris La Défense Cedex

Saint-Ouen-sur-Seine, le **30 OCT. 2020**

LRAR n° 1A 181 578 5915 0

V/Ref : RD2018-025/DQS

Objet : Contrôle Ancols de la Semiso : réponses au rapport définitif de contrôle n°2018-025

Monsieur le Directeur Territorial du Contrôle et des Suites,

Par courrier en date du 19 décembre 2019, vous nous avez communiqué le rapport définitif de contrôle n°2018-025 de la Semiso.

Le Conseil d'administration de la Semiso du 1^{er} octobre 2020 a examiné et délibéré sur le rapport définitif accompagné de ses observations écrites conformément à l'article R 342-14 du code de la construction et de l'habitation.

Aussi, nous vous prions de trouver ci-joint nos réponses à annexer au rapport d'observations définitives ainsi que l'extrait de procès-verbal du conseil d'administration prenant acte du rapport définitif et approuvant le projet de réponse.

Vous en souhaitant bonne réception et restant à votre entière disposition pour toute information complémentaire.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos salutations distinguées.



Arnaud BONNIER

Directeur Général

SOCIÉTÉ D'ÉCONOMIE MIXTE DE CONSTRUCTION ET DE RÉNOVATION DE LA VILLE DE SAINT-OUEN

S.A. au capital de 1 420 815 € - R.C.S. BOBIGNY - SIREN 662 044 155 - SIRET 662 044 155 00031 - TVA FR 53 662 044 155 - APE 6820 A
Siège social : 17, rue Claude Monet - 93400 Saint-Ouen-sur-Seine - www.semiso.fr



Réponses de l'organisme

Par la présente, la SEMISO entend répondre aux différentes observations formulées par l'ANCOLS dans son rapport de contrôle 2018 :

▪ **Sur les « POINTS FAIBLES »**

1. Page 2 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« Absence de suivi de la satisfaction des locataires (hormis les nouveaux entrants) »

Au contraire, le projet d'entreprise de la SEMISO est précisément centré sur la satisfaction des locataires et répond à la volonté des dirigeants de maintenir un niveau de qualité de service exigeant vis-à-vis des locataires du parc locatif social.

C'est ainsi que par un procès-verbal en date du 25 septembre 2017, le conseil d'administration de la SEMISO, après avoir rappelé les étapes déjà franchies et en cours pour les années 2017 et 2018, a validé, préalablement à la consultation annuelle obligatoire du comité d'entreprise, les orientations stratégiques de la SEMISO portant notamment sur le regroupement patrimonial avec l'OPH Saint-Ouen Habitat Public, l'organisation interne de la société et sa mutualisation ; la « satisfaction locataires » a été placée au cœur du projet d'entreprise, ainsi que la démarche qualité et la digitalisation de la société qui y contribueront.

Le conseil d'administration a également rappelé à cette occasion, les grandes étapes de la politique d'entreprise depuis 2015 que constituent la lutte contre l'insécurité, la poursuite de la construction de logements neufs ainsi que la poursuite et la réorientation des programmes d'aménagements et de travaux de réhabilitations en cours.

C'est grâce à cette préoccupation permanente de la SEMISO que cette dernière a obtenu la certification qualité ISO 9001 (Version 2008) en janvier 2017 pour une durée de trois ans.

La démarche qualité étant inscrite au cœur du projet d'entreprise centré sur la « satisfaction locataires », la SEMISO tient également à rappeler qu'en janvier 2018, elle a obtenu le renouvellement de la certification ISO 9001 (cette fois dans sa version 2015), ainsi que les certifications supplémentaires ISO 14001 Version 2015 (environnement), et OHSAS 18001 Version 2007 (sécurité).

Enfin il peut être précisé qu'une enquête de satisfaction, concernant l'ensemble des locataires du parc locatif social, a été réalisée entre le 25 novembre et le 2 décembre 2019 avec l'assistance de la société AVISO. Cette enquête téléphonique a été finalement interrompue en prévision des élections municipales de 2020. La crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19 n'a malheureusement pas permis une reprise de l'enquête. Ainsi, 833 personnes ont été interrogées outre le suivi permanent des nouveaux entrants. Une évaluation des actions entreprises est prévue en 2020 avec le prestataire AVISO et selon les besoins identifiés par les premiers résultats flashs et les indicateurs de satisfaction croisés par les variables d'analyse de l'enquête réalisée sur cet échantillon de répondants.

2. Page 2 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« Majorité du patrimoine construit avant 1974 et nécessitant des travaux de réhabilitation notamment thermiques »

Ces travaux de réhabilitation du parc ancien sont prévus par l'ambitieux Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) approuvé par le conseil d'administration le 23 mai 2019 (**Pièce n° 1 : Procès-verbal du Conseil d'Administration du 23 mai 2019**). En effet, l'exécution de ces travaux s'étend jusqu'en 2028, en conformité avec le cadre budgétaire et le scénario d'intervention suivant :

Investissements	5 M€ TTC/an
Renouvellement de Composants	5,3 M€ TTC/an
Gros Entretien (GE)	1,5 M€ TTC/an
Entretien Courant (EC)	1,2 M€ TTC/an
Remise en Etat Logements (REL)	1,5 M€ TTC/an
Aide maintien à domicile	0,5 M€ TTC/an
Total	15 M€ TTC/an

La SEMISO prévoit ainsi un budget d'investissement total de 75 M€ TTC sur 5 ans, hors opérations envisagées dans le cadre du projet de renouvellement urbain du NPNRU, en cohérence avec ses orientations stratégiques en matière de gestion technique, d'entretien et de rénovation de son patrimoine.

▪ **Sur les « IRRÉGULARITÉS »**

3. Page 2 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« Retard dans la transmission des états réglementaires de 2017 (décret n° 2015-1253 du 7 octobre 2015) »

Compte-tenu du blocage informatique dans la transmission des états réglementaires, la SEMISO n'a pu effectuer cette transmission via le portail HARMONIA que le 12 février 2019 à 15h17, étant précisé que les comptes sociaux 2017 ont été approuvés par l'assemblée générale des actionnaires le 28 juin 2018 et que lesdits états réglementaires étaient finalisés et disponibles dès 2018.

4. Page 2 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« Non-respect des obligations relatives à l'amiante (DAPP notamment) »

Pour mémoire, contrairement aux Diagnostics Techniques Amiante (DTA), qui concernent les parties communes et sont des diagnostics complets avec un suivi approprié, les Diagnostics Amiante Parties Privatives (DAPP) ne sont que des repérages visuels concernant uniquement les parties privatives d'un immeuble collectif et portent sur les seuls produits dits de la liste A (flocages, calorifugeages et faux-plafonds des logements).

Il convient en outre de préciser que les deux diagnostiqueurs titulaires des marchés « repérages et diagnostics amiante » ont bien transmis, mais postérieurement au contrôle sur place, environ 5.000 DAPP réalisés principalement en 2015 aux services techniques de la SEMISO.

Il doit par ailleurs être souligné qu'en outre cette réalisation en masse d'environ 70% des DAPP, la SEMISO procède systématiquement au fil de l'eau à un DAPP « à la signature du contrat de location ou son renouvellement », conformément aux recommandations de l'USH, ainsi que lors des travaux de remise en état desdits logements comme la plupart des organismes de logement social.

Le prochain marché relatif à la réalisation de ces diagnostics amiante tiendra compte de leur généralisation à l'ensemble du parc locatif restant et pour mémoire antérieur à 1997.

A toutes fins, il peut être précisé que la SEMISO est à jour, pour chacun de ses immeubles, des Diagnostics Techniques Amiante (DTA), qui regroupent toutes les informations et données à jour concernant la présence, l'état de conservation et la localisation de l'amiante à l'intérieur des parties communes et à l'extérieur d'un bâtiment. La SEMISO s'oblige également à faire réaliser les autres repérages amiante avant travaux (DAAT), avant démolition (DAAD) et avant-vente (DAPP et DTA), pour chacun de ses immeubles dans lesquels elle réalise des travaux (remise en état de logement, rénovation, démolition, etc.) ou pour lesquels elle envisage une cession.

5. Page 2 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« Absence de suivi dans la production des assurances multirisques habitation »

La SEMISO a créé, en 2018, un poste de responsable des assurances locataires visant notamment à améliorer la gestion et le suivi des assurances des locataires, et souscrit une police d'assurance « pour compte » au profit des locataires non assurés qui a pris effet au 1^{er} octobre 2019, conformément aux dispositions de l'article 7G de la loi n° 89-452 du 6 juillet 1989 modifiée par la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 (article 64).

En parallèle, la SEMISO a fait développer par l'éditeur du progiciel de gestion intégré Prem'Habitat et son prestataire informatique, la société AAREON, un module de gestion spécifique de ce dispositif.

La SEMISO a d'ores-et-déjà réalisé une campagne de relances de l'ensemble des locataires non assurés avec une première action qui a été menée au mois de juin 2019, puis une mise en demeure réalisée en septembre 2019.

Les locataires non assurés, ou qui n'avaient pas produit d'attestation d'assurance, se sont vus facturer une prime mensuelle d'assurance. Cette facturation du coût de l'assurance concernant les locataires a été portée sur le quittancement d'octobre 2019 et s'est poursuivie sur les mois suivants, de telle sorte que la SEMISO peut désormais garantir l'assurance de l'intégralité des locataires de son parc locatif.

Du 1^{er} octobre 2019 au 31 mars 2020, le nombre et le pourcentage de locataires ayant fait l'objet d'une souscription automatique à l'assurance « pour compte » ont ainsi évolué et diminué de la manière suivante :

Mois de référence	Octobre 2019	Novembre 2019	Décembre 2019	Janvier 2020	Février 2020	Mars 2020
Nombre de locataires bénéficiant de l'assurance « pour compte »	1 029	848	751	756	727	709
Pourcentage de locataires bénéficiant de l'assurance « pour compte »	14,3%	11,6%	10,2%	10,3%	10%	9,7%

Le nombre moyen de logements familiaux de la SEMISO entre le 1^{er} octobre 2019 et le 31 mars 2020 est de 7333.

▪ Sur la « SYNTHÈSE »

6. Page 4, paragraphe 7 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« Le patrimoine est, dans son ensemble, correctement entretenu. Ce dernier, vieillissant (avec une moyenne d'âge de 41 ans), requiert cependant des travaux de réhabilitations notamment thermiques. L'ANCOLS interpelle la SEMISO sur la nécessité de généraliser les diagnostics amiante dans les parties privatives et d'assurer un meilleur suivi des pannes d'ascenseurs ».

S'agissant des diagnostics amiantes, il peut être rappelé que contrairement aux Diagnostics Techniques Amiante (DTA), qui concernent les parties communes et sont des diagnostics complets avec un suivi approprié, les Diagnostics Amiante Parties Privatives (DAPP) ne sont que des repérages visuels concernant uniquement les parties privatives d'un immeuble collectif et portent sur les seuls produits dits de la liste A (flocages, calorifugeages et faux-plafonds des logements).

Il convient en outre de préciser que les deux diagnostiqueurs titulaires des marchés « repérages et diagnostics amiante » ont bien transmis, mais postérieurement au contrôle sur place, environ 5.000 DAPP réalisés principalement en 2015 aux services techniques de la SEMISO.

Il doit par ailleurs être souligné qu'outre cette réalisation en masse d'environ 70% des DAPP, la SEMISO procède systématiquement au fil de l'eau à un DAPP « à la signature du contrat de location ou son renouvellement », conformément aux recommandations de l'USH, ainsi que lors des travaux de remise en état desdits logements comme la plupart des organismes de logement social.

Le prochain marché relatif à la réalisation de ces diagnostics amiante tiendra compte de leur généralisation à l'ensemble du parc locatif restant et pour mémoire antérieur à 1997.

A toutes fins, il peut être précisé que la SEMISO est à jour, pour chacun de ses immeubles, des Diagnostics Techniques Amiante (DTA), qui regroupent toutes les informations et données à jour concernant la présence, l'état de conservation et la localisation de l'amiante à l'intérieur des parties communes et à l'extérieur d'un bâtiment. La SEMISO s'oblige également à faire réaliser les autres repérages amiante avant travaux (DAAT), avant démolition (DAAD) et avant-vente (DAPP et DTA), pour chacun de ses immeubles dans lesquels elle réalise des travaux (remise en état de logement, rénovation, démolition, etc.) ou pour lesquels elle envisage une cession.

S'agissant des ascenseurs, le bilan de l'année 2018 laissait apparaître un taux de disponibilité moyen de 97% par appareil sur un parc composé au total de 221 équipements implantés sur 112 sites.

Les pannes les plus importantes citées ci-dessus concernent en réalité le groupe d'immeubles Jules Vallès situé à Saint-Ouen-sur-Seine et sont dues à des actes de malveillance (dégradations volontaires et vandalisme, essentiellement liés au trafic de stupéfiants...). Par ailleurs, le rééquipement de ces ascenseurs est prévu dans le cadre du PSP 2019-2028 et dans cette attente, la SEMISO réalise un « sur-entretien » des armoires de commande, des variations de fréquence, des boutons d'appel, des portes cabines et portes palières.

7. Page 4, paragraphe 9 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« Afin de répondre au projet d'entreprise élaboré par la direction générale, et de s'inscrire totalement dans une démarche qualité, cette dernière se doit de réaliser annuellement une enquête de satisfaction plus complète menée sur l'ensemble de ses locataires. Cette démarche lui permettrait de disposer d'indicateurs objectifs d'évaluation des services fournis ».

La SEMISO s'inscrit parfaitement dans cette démarche.

Son projet d'entreprise de la SEMISO est précisément centré sur la satisfaction des locataires et répond à la volonté des dirigeants de maintenir un niveau de qualité de service exigeant vis-à-vis des locataires du parc locatif social.

C'est ainsi que par un procès-verbal en date du 25 septembre 2017, le conseil d'administration de la SEMISO, après avoir rappelé les étapes déjà franchies et en cours pour les années 2017 et 2018, a validé, préalablement à la consultation annuelle obligatoire du comité d'entreprise, les orientations stratégiques de la SEMISO portant notamment sur le regroupement patrimonial avec l'OPH Saint-Ouen Habitat Public, l'organisation interne de la société et sa mutualisation ; la « *satisfaction locataires* » a été placée au cœur du projet d'entreprise, ainsi que la démarche qualité et la digitalisation de la société qui y contribueront.

Le conseil d'administration a également rappelé à cette occasion, les grandes étapes de la politique d'entreprise depuis 2015 que constituent la lutte contre l'insécurité, la poursuite de la construction de logements neufs ainsi que la poursuite et la réorientation des programmes d'aménagements et de travaux de réhabilitations en cours.

C'est grâce à cette préoccupation permanente de la SEMISO que cette dernière a obtenu la certification qualité ISO 9001 (Version 2008) en janvier 2017 pour une durée de trois ans.

La démarche qualité étant inscrite au cœur du projet d'entreprise centré sur la « satisfaction locataires », la SEMISO tient également à rappeler qu'en janvier 2018, elle a obtenu le renouvellement de la certification ISO 9001 (cette fois dans sa version 2015), ainsi que les certifications supplémentaires ISO 14001 Version 2015 (environnement), et OHSAS 18001 Version 2007 (sécurité).

Enfin il peut être précisé qu'une enquête de satisfaction, concernant l'ensemble des locataires du parc locatif social, a été réalisée entre le 25 novembre et le 2 décembre 2019 avec l'assistance de la société AVISO. Cette enquête téléphonique a été finalement interrompue en prévision des élections municipales de 2020. La crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19 n'a malheureusement pas permis une reprise de l'enquête. Ainsi, 833 personnes ont été interrogées outre le suivi permanent des nouveaux entrants. Une évaluation des actions entreprises est prévue en 2020 avec le prestataire AVISO et selon les besoins identifiés par les premiers résultats flashs et les indicateurs de satisfaction croisés par les variables d'analyse de l'enquête réalisée sur cet échantillon de répondants.

▪ **Sur la « 3. PRESENTATION GENERALE DE LA SEMISO »**

8. Page 10, paragraphe 4 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« Jusqu'en juin 2019, la SEMISO ne s'était pas acquittée de son obligation de transmission des états réglementaires 2017 prévue par le décret n°2015-1253 du 7 octobre 2015 relative aux documents fournis annuellement par les sociétés d'économie mixte agréées.

L'arrêté du 7 octobre 2015 homologue l'instruction comptable applicable aux sociétés d'économie mixte agréées ainsi que la nature, le format et contenu des documents (états réglementaires) objets de la transmission annuelle prévue à l'article R.481-14 du CCH et applicable dès la clôture des comptes 2015.

En l'absence de réponse aux lettres d'observations adressées le 6 et 21 décembre 2019 (conformément à l'application de l'article L.342-5 du CCH), le CA de l'ANCOLS de janvier 2019, en application des articles L. 34211 à L. 342-17 du CCH, a mis en demeure la SEMISO par courrier recommandé avec accusé de réception, de s'acquitter de son obligation de transmission des états par le biais de la plateforme HARMONIA dans un délai d'un mois à compter de la date de réception du courrier recommandé.

La transmission des états réglementaires complet et répondant au formalisme attendu n'a été effectué qu'en février 2019 »

Il doit être précisé ici que les comptes sociaux 2017 ont été approuvés par l'assemblée générale des actionnaires le 28 juin 2018 et que lesdits états étaient finalisés dès 2018. Leur transmission en février 2019 a été causée par des blocages informatiques à la SEMISO.

▪ Sur la « 4. QUALITE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES »

Sur l' « 4.2 ORGANISATION DU SERVICE PROXIMITE »

9. Page 11, paragraphe 3 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« Cependant, la SEMISO ne respecte pas totalement les dispositions de l'article R.127-1 du CCH relatif au nombre de gardiens ou d'employés de gardiennage. En effet, la SEMISO emploie 50 gardiens et employés d'immeuble répartis sur les deux agences, soit un ratio de 1 gardien pour 144 logements, inférieur aux dispositions réglementaire ».

La SEMISO, en cohérence avec son cadre budgétaire, fait des efforts conséquents pour se conformer aux dispositions de l'article R. 271-1 du code de la sécurité intérieure, étant rappelé, ainsi que le précise l'ANCOLS, que ce ratio d'un gardien pour cent logements est bien respecté pour les groupes d'immeubles implantés dans les Quartiers Prioritaires de Politique de la Ville (QPV).

Sur la « 4.4 VISITE DE PATRIMOINE PAR L'ANCOLS »

10. Page 12, paragraphe 2 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« En effet, selon les éléments transmis à l'ANCOLS, la dernière enquête de satisfaction globale effectuée par la SEMISO date de 2015 (succédant à celle de 2011). Le taux de réponse affiché en 2015 s'élève à 23,2% (17,4% en 2011), pourcentage trop faible pour juger les résultats significatifs à l'échelle de l'ensemble du patrimoine. Une enquête satisfaction est réalisée sur les nouveaux entrants, un mois après leurs entrées dans les lieux. Ces enquêtes ne font néanmoins pas l'objet d'un réel travail d'analyse. Par ailleurs, en 2016, a été rédigée une procédure portant sur la complétude d'un questionnaire satisfaction par les locataires après traitement de leur sollicitation. Ce mode opératoire a pour conséquence de biaiser les résultats de la première enquête puisqu'elle fait apparaître un taux de satisfaction des locataires élevé, leurs doléances ayant été traitées.

En réponse, la SEMISO précise qu'une enquête de satisfaction concernant l'ensemble des locataires était en cours en novembre 2019. »

Une nouvelle enquête de satisfaction, concernant l'ensemble des locataires du parc locatif social, a été réalisée entre le 25 novembre et le 2 décembre 2019 avec l'assistance de la société A VISO. Cette enquête téléphonique a été finalement interrompue en prévision des élections municipales de 2020. La crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19 n'a malheureusement pas permis une reprise de l'enquête. Ainsi, 833 personnes ont été interrogées outre le suivi permanent des nouveaux entrants. Une évaluation des actions entreprises est prévue en 2020 avec le prestataire A VISO et selon les besoins identifiés par les premiers résultats flashs et les indicateurs de satisfaction croisés par les variables d'analyse de l'enquête réalisée sur cet échantillon de répondants.

11. Page 12, paragraphe 5 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« La visite de patrimoine effectuée par l'ANCOLS, le 11 décembre 2018, a permis de constater que les immeubles sont correctement entretenus. Les halls d'entrée disposent de contrôle d'accès. Cependant, il a été relevé que les parkings enterrés, en termes de sécurité, ne disposent pas de bac à sable, de seau ou de pelle contrairement à ce que prévoit la réglementation en la matière (Article 96 de l'arrêté du 31 janvier 1986 relatif à la protection contre l'incendie des bâtiments d'habitation). »

Les défauts constatés relèvent presque exclusivement d'actes de malveillance (vidage des extincteurs, vol des seaux et des pelles). Malgré ces obstacles, la SEMISO s'efforce pour autant de respecter l'article 96 de l'arrêté du 31 janvier 1986 relatif à la protection contre l'incendie des bâtiments à usage d'habitation.

Sur la « 4.6 POLITIQUE EN DIRECTION DES PERSONNES AGEES »

12. Page 12, paragraphe 8 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« La SEM n'a pas mis en place de réelle politique d'adaptation au vieillissement de sa population, ni de plan d'investissement pour répondre aux besoins de ses locataires âgés. »

En complément des développements de l'ANCOLS sur le PSP 2019-2028 (budget de 500.000 € TTC au titre de l'adaptation des logements au vieillissement de sa population), il peut être rappelé qu'à la date du 30 septembre 2019, 55 logements ont fait l'objet d'une adaptation à ses locataires âgés pour un montant total de 210 959 € TTC (le coût moyen d'une adaptation de salle de bains s'élève à 5 000 € TTC).

En parallèle, la SEMISO a développé un partenariat avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) depuis 2018, dans le cadre de l'aménagement de logements pour les seniors.

Les axes principaux de ce partenariat sont :

- Les modalités juridiques et financières de financement de travaux dans le cadre des réhabilitations programmées ou d'interventions ponctuelles sur l'ensemble du parc : la participation de la CNAV plafonnée à 3 500 € par intervention.
- Les modalités de portage d'ingénierie préalables aux travaux (expertise des besoins, diagnostics, intervention d'ergothérapeutes).
- Les actions collectives et/ou individuelles de sensibilisation des locataires sur le « bien vieillir chez soi », organisées par les partenaires professionnels de la santé.

Enfin la SEMISO s'est engagée à qualifier non seulement la demande de logement du locataire entrant ou présent au sein du parc locatif social mais aussi à qualifier l'offre de logements aux fins d'assurer l'adéquation « offres-demandes ».

Cette mise en relation optimisée est permise par l'évolution du progiciel de gestion intégré Prem'Habitat qui a fait l'objet d'un développement : le témoin d'information est rendu possible par un paramétrage affecté au module client pour la population nommée « sénior » tandis que le module patrimoine permet d'ajouter des droits par caractéristique en consultant les équipements adaptés à l'intérieur du logement, insérés dans la base descriptive.

Il est donc particulièrement faux d'alléguer que « *La SEM n'a pas mis en place de réelle politique d'adaptation au vieillissement de sa population, ni de plan d'investissement pour répondre aux besoins de ses locataires âgés* ».

▪ **Sur les « 5. PATRIMOINE ET STRATEGIE PATRIMONIALE »**

Sur la « 5.3 ÉVOLUTION DU PATRIMOINE »

Sur la « 5.3.3 Réhabilitations »

14. Page 16, paragraphe 8 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« En matière de réhabilitation thermique, la SEMISO n'a pas mené de travaux sur son patrimoine classé E/F/G (11 % du patrimoine), contrairement aux engagements pris dans la CUS de ramener les immeubles en étiquette D a minima. »

En réponse au rapport d'évaluation de la CUS de la SEMISO pour 2015-2016, le préfet de la Région Ile-de-France constatait par courrier du 9 mai 2017 que « *la SEMISO a bien réalisé les diagnostics de performance énergétique et que les travaux de réhabilitation des bâtiments des classes énergétiques E, F ou G sont entamés* ».

Cependant, la SEMISO a été confrontée à certaines difficultés techniques comme l'impossibilité de procéder à une isolation thermique extérieure d'un certain nombre de bâtiments. Pour ces bâtiments, il est quasi impossible d'améliorer leur performance énergétique afin d'atteindre la classe C, minimum requise. La SEMISO comptant dans son parc locatif social plusieurs résidences « tout électrique » datant des années 80 et défavorisées par les modes de calcul des étiquettes énergétiques, l'atteinte d'une étiquette C constitue un objectif ambitieux.

Concernant la réhabilitation de son parc énergivore (E/F/G) un certain nombre de travaux ont été menés mais sans amélioration notable de la performance énergétique ; tant sur le patrimoine historique de la SEMISO que sur celui acquis auprès de l'OPH « Saint-Ouen Habitat Public ».

Toutefois, il convient de souligner qu'au 31 décembre 2019, 44% du parc locatif social de la SEMISO était en classe énergétique A/B/C, 47% en classe énergétique D et 9% en classe énergétique E/F/G.

Sur l'année 2019, la SEMISO a engagé la réhabilitation énergétique ou la requalification des résidences suivantes :

Résidence	Nbre Lgmts	Etiquette actuelle	Programme	Date Chantier	Date Livraison	Etiquette cible
1/9 Berthoud	64	E	Réhabilitation énergétique	2019	2020	C
119 Bauer	61	E	Réhabilitation énergétique	2020	2020	C
82/92 Michelet	101	D	Résidentialisation	2019	2019	D
Payret Massenet	115	E	Réhabilitation énergétique + résidentialisation	2020	2020	C/D
10 République	101	C	Résidentialisation et ravalement	2019	2020	C
Cipriani Jaurès	188	D	Ravalement ou réhabilitation énergétique	2020	2021	B/C
Bourdarias	100	D	Ravalement ou réhabilitation énergétique	2020	2021	C
7 résidences	730 logements					

La CUS de 2019 intègre sur la période 2019-2024, hors périmètre du NPNRU, la réhabilitation énergétique des 16 résidences de logements sociaux conventionnés totalisant 459 logements à étiquette E/F/G.

Afin d'établir une stratégie cohérente de lutte contre la précarité énergétique, la SEMISO a également inscrit au PSP 2019-2028 une intervention sur les 5 résidences de logements non conventionnés totalisant 28 logements (réhabilitation thermique ou vente de patrimoine).

Sur la « 5.5 MAINTENANCE DU PARC »

Sur la « 5.5.2 Sécurité dans le parc »

15. Page 20, paragraphe 4 : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« Pour la période contrôlée, la SEMISO ne s'est pas mise en conformité avec les dispositions du décret n° 2011-629 du 3 juin 2011 et ses arrêtés d'application, rendant obligatoire, depuis février 2012, le repérage de l'amiante dans les parties privatives (logements familiaux et foyers). »

Pour mémoire, contrairement aux Diagnostics Techniques Amiante (DTA), qui concernent les parties communes et sont des diagnostics complets avec un suivi approprié, les Diagnostics Amiante Parties Privatives (DAPP) ne sont que des repérages visuels concernant uniquement les parties privatives d'un immeuble collectif et portent sur les seuls produits dits de la liste A (flocages, calorifugeages et faux-plafonds des logements).

Il convient en outre de préciser que les deux diagnostiqueurs titulaires des marchés « repérages et diagnostics amiante » ont bien transmis, mais postérieurement au contrôle sur place, environ 5.000 DAPP réalisés principalement en 2015 aux services techniques de la SEMISO.

Il doit par ailleurs être souligné qu'outre cette réalisation en masse d'environ 70% des DAPP, la SEMISO procède systématiquement au fil de l'eau à un DAPP « à la signature du contrat de location ou son renouvellement », conformément aux recommandations de l'USH, ainsi que lors

des travaux de remise en état desdits logements comme la plupart des organismes de logement social.

Le prochain marché relatif à la réalisation de ces diagnostics amiante tiendra compte de leur généralisation à l'ensemble du parc locatif restant et pour mémoire antérieur à 1997.

A toutes fins, il peut être précisé que la SEMISO est à jour, pour chacun de ses immeubles, des Diagnostics Techniques Amiante (DTA), qui regroupent toutes les informations et données à jour concernant la présence, l'état de conservation et la localisation de l'amiante à l'intérieur des parties communes et à l'extérieur d'un bâtiment. La SEMISO s'oblige également à faire réaliser les autres repérages amiante avant travaux (DAAT), avant démolition (DAAD) et avant-vente (DAPP et DTA), pour chacun de ses immeubles dans lesquels elle réalise des travaux (remise en état de logement, rénovation, démolition, etc.) ou pour lesquels elle envisage une cession.

16. Page 20, paragraphes 1 et suivants : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« Cependant, le nombre de pannes par ascenseur et par an reste élevé.

En effet, le bilan de l'année 2017 fait apparaître un nombre de pannes annuel sur certains ascenseurs allant jusqu'à 44, nettement supérieur aux engagements pris dans la CUS (un maximum de 7 pannes par ascenseur et par an). Les pannes les plus importantes concernent les groupes immobiliers 10-12 rue des Boute-en-Train et Jules Vallès et sont dus à des actes de malveillances (dégradations volontaires, actes de vandalisme souvent liés au trafic de stupéfiants).

Outre le sur-entretien de certains équipements, la SEMISO prévoit, dans le cadre du PSP 2019-2028, la rénovation des ascenseurs des principaux sites identifiés comme difficiles. »

S'agissant des ascenseurs, le bilan de l'année 2018 laissait apparaître un taux de disponibilité moyen de 97% par appareil sur un parc composé au total de 221 équipements implantés sur 112 sites.

Les pannes les plus importantes citées ci-dessus concernent en réalité le groupe d'immeubles Jules Vallès situé à Saint-Ouen-sur-Seine et sont dues à des actes de malveillance (dégradations volontaires et vandalisme, essentiellement liés au trafic de stupéfiants...).

Dans l'attente du rééquipement de ces ascenseurs dans le cadre du PSP 2019-2028, la SEMISO réalise effectivement un « sur-entretien » focalisé sur les armoires de commande, les variations de fréquence, boutons d'appel, les portes cabines et portes palières.

17. Page 20, paragraphes 4 et suivants : sur l'observation du rapport selon laquelle :

« Le taux de collecte des justificatifs d'assurance « multirisque habitation » auprès des locataires est faible sans réaction appropriée de la part de la SEMISO.

(...)

Conscient de ce constat, la SEMISO a créé, en 2018, un poste de responsable commerces et assurances visant notamment à améliorer la gestion des assurances locataires et a développé un module de gestion spécifique dans le progiciel métier. Par ailleurs, en 2019, la société a également mis en place une campagne de relances auprès des locataires avec mise en demeure, si besoin, pour inciter ces derniers à produire les attestations d'assurance. »

Outre la création d'un poste de responsable commerces et assurances visant notamment à améliorer la gestion et le suivi des assurances des locataires, la SEMIOS a souscrit une police d'assurance « pour compte » au profit des locataires non assurés qui a pris effet au 1^{er} octobre 2019, conformément aux dispositions de l'article 7G de la loi n° 89-452 du 6 juillet 1989 modifiée par la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 (article 64).

En parallèle, la SEMISO a fait développer par l'éditeur du progiciel de gestion intégré Prem'Habitat et son prestataire informatique, la société AAREON, un module de gestion spécifique de ce dispositif.

La SEMISO a d'ores-et-déjà réalisé une campagne de relances de l'ensemble des locataires non assurés avec une première action qui a été menée au mois de juin 2019, puis une mise en demeure réalisée en septembre 2019.

Les locataires non assurés, ou qui n'avaient pas produit d'attestation d'assurance, se sont vus facturer une prime mensuelle d'assurance. Cette facturation du coût de l'assurance concernant les locataires a été portée sur le quittance d'octobre 2019 et s'est poursuivie sur les mois suivants.

Du 1^{er} octobre 2019 au 31 mars 2020, le nombre et le pourcentage de locataires ayant fait l'objet d'une souscription automatique à l'assurance « pour compte » ont ainsi évolué et diminué de la manière suivante :

Mois de référence	Octobre 2019	Novembre 2019	Décembre 2019	Janvier 2020	Février 2020	Mars 2020
Nombre de locataires bénéficiant de l'assurance « pour compte »	1 029	848	751	756	727	709
Pourcentage de locataires bénéficiant de l'assurance « pour compte »	14,3%	11,6%	10,2%	10,3%	10%	9,7%

Le nombre moyen de logements familiaux de la SEMISO entre le 1^{er} octobre 2019 et le 31 mars 2020 est de 7333.

La SEMISO peut désormais garantir l'assurance de l'intégralité des locataires de son parc locatif social.
