

# Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2019-067

**Société immobilière de la Guadeloupe**

**ABYMES (971)**



Abymes, le 24 novembre 2021

Directrice générale de l'ANCOLS  
Agence Nationale de Contrôle  
du Logement Social  
La Grande Arche Paroi Sud  
92055 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Lettre recommandée AR N°2C12164373012

V/Réf. : 2019-067\_SIG (SOCIETE IMMOBILIERE DE LA GUADELOUPE) RP\_L/DQS/21-045

N/Réf. : RO/JV/N°67/DG/21

Objet : Réponse au Rapport définitif N°2019-067

Madame la Directrice générale,

Par courrier électronique reçu le 26 octobre 2021, vous avez bien voulu notifier à la Société Immobilière de Guadeloupe, le rapport définitif N°2019-067, et je vous en remercie.

Nous avons pris acte à la lecture de celui-ci, des améliorations apportées par la SIG à son fonctionnement et les marges de progrès qui subsistent.

Ainsi au-delà de l'amélioration du fonctionnement général de l'entreprise (gouvernance, contrôle interne, processus métiers) des acquis sur la performance économique, en particulier l'amélioration de nos performances de gestion locative, mais aussi sur le lancement d'une programmation de travaux de rénovation et d'une accélération de la politique de confortement sismique, ont pu être obtenus par la mobilisation des équipes de la SIG.

Les principaux points que vous soulevez comme des fragilités sur lesquelles vous avez formulées des observations, font l'objet de plans d'actions :

- Propositions faites à la Ville de Pointe-à-Pitre pour le rachat et la restructuration de son patrimoine, aujourd'hui géré en mandat par la SIG. Les discussions sur ce projet se poursuivent en mobilisant la Ville, mais aussi la Communauté d'agglomération. Ce projet, qui constitue en enjeu de renouvellement urbain, nécessitera la mobilisation de partenaires financeurs, notamment l'ANRU, la Banque des Territoires et Action Logement à nos côtés ;
- Projet de renforcement de la gestion de proximité (déploiement de gardiens concierges au sein des grands ensembles, internalisation et création d'un service d'accompagnement social des familles par le recrutement de conseillers économique et sociale déployés sur le réseau). Ces nouveaux moyens investis devraient nous permettre de progresser sur les points que vous avez soulevés, en l'espèce, le service rendu aux locataires, la satisfaction client. En outre, ils devront concourir à la poursuite de l'amélioration de nos ratios de gestion (notamment notre taux d'impayés).

La SIG

Lot. n°5 la Rocade  
Grand-Camp  
971 39 Les Abymes

Tél. 0806 80 09 71  
Fax 0590 91 54 43

[www.sig-guadeloupe.fr](http://www.sig-guadeloupe.fr)



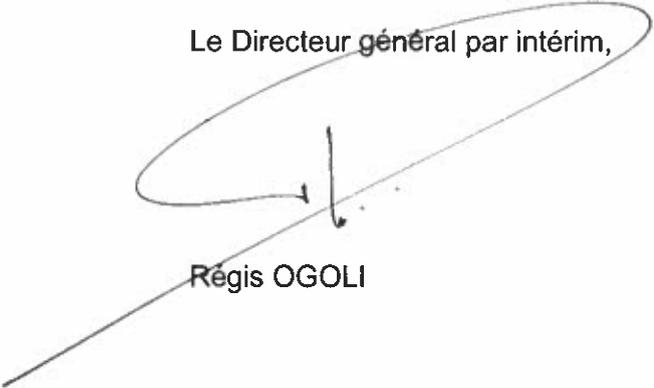
- Projet de révision des accords sociaux. Compte-tenu de l'âge de nos accords, le constat est fait d'une nécessaire actualisation, afin qu'ils se rapprochent à minima dans leurs formes et leurs articulations vers les standards définis par les conventions collectives. Il conviendra aussi de respecter et de maintenir les situations individuelles actuelles.

Les résultats attendus à terme devant contribuer à nous renforcer tout en poursuivant la maîtrise de nos coûts de gestion.

Les éléments ci-dessus récapituler, constituent les objectifs de notre entreprise à moyen terme, à cet effet nous demeurons mobilisés pour leur mise en œuvre et traduction opérationnelle.

Je vous prie d'agréer, Madame la Directrice générale, l'expression de ma considération distinguée.

Le Directeur général par intérim,



Régis OGOLI

## **REPONSE DE L'ORGANISME**

**Obs 1 : Les dispositions prévues par l'article L. 225-40 du code du commerce qui interdisent la participation au vote des administrateurs « intéressés » par des conventions réglementées n'ont pas été systématiquement respectées.**

La SIG sera attentive à ce point lors des CA, et en particulier à ne pas faire prendre part au vote les administrateurs lorsqu'ils sont parties à une opération (mandataires sociaux ou représentant permanent de la société parties à l'opération).

**Obs 2 : L'Agence recommande de revoir la politique de rémunération et du temps de travail de l'entreprise.**

La SIG mène aujourd'hui une révision de sa politique contractuelle afin qu'elle soit actualisée et cohérente avec la stratégie engagée. Le choix stratégique qui sera opéré dans le cadre des négociations sociales avec les partenaires sociaux, devront permettre une meilleure lisibilité de la politique de rémunération, comportant moins de primes spécifiques et plus semblable à la convention de l'immobilier. L'ensemble devant permettre de préserver les avantages acquis par les collaborateurs déjà présents.

Les personnels de proximité qui seront déployés dans le cadre du projet de renforcement de la proximité, auront la qualité de gardiens-concierges. Ils seront recrutés sur la base de la convention collective nationale des gardiens, concierges employés d'immeubles, en conformité avec son champ d'application.

**Obs 3 : Des incohérences dans les données saisies au titre de l'enquête OPS 2018 ont été détectées, matérialisant un problème de fiabilité.**

La SIG prend bonne note de l'observation et s'efforcera d'y apporter des réponses adaptées. Compte tenu de la situation relevée par l'ANCOLS concernant la fiabilité des informations transmises sur l'enquête OPS, la SIG s'efforcera de fiabiliser celles-ci lors des prochaines enquêtes OPS à travers 3 démarches :

- Interne : le déroulement du planning de l'enquête sera renforcé avec des points d'analyse et de contrôle : de la cible, de la collecte et de l'exploitation des données avec un 1<sup>er</sup> point d'étape lors de l'enquête initiale, un 2<sup>nd</sup> point d'étape à la mise en demeure suivi d'un dernier point à la facturation au 01-01-2022 ;
- Externe : le traitement de l'enquête mobilise notre prestataire SOPRA que nous solliciterons sur les différents sujets de suivi, de saisie et de fiabilisation des données accompagné d'un rapport sur le déroulement de l'enquête ;
- Communication : nous solliciterons également le Conseil de Concertation Locative, fédérations et associations pour inciter les locataires à répondre au questionnaire. Parallèlement à cela, nous effectuons des relances auprès de nos clients par les agences et notre centre d'appel, afin les accompagner et les inciter à répondre.

Dans le cadre de la convergence avec le groupe, une numérisation du traitement est prévue avec une lecture automatique des documents (LAD) qui fera place à terme à une saisie directe et en ligne par les locataires par extranet.

Par ailleurs, l'évolution et le renforcement de la proximité dans le cadre du projet de plan de gardiennage, ainsi que les différentes échelles d'interventions sur le territoire, agence, antenne, loge, contribueront à favoriser la fiabilité des données et le taux de réponse en privilégiant le contact direct avec les locataires et de la pédagogie associée.

**Obs 4 : Les dispositions de l'article L. 442-5-1 du CCH visant à identifier la situation des locataires en situation anormale d'occupation, ne sont pas appliquées.**

La SIG entend cependant préciser que, dans le cadre du rapport annuel sur les CALEOL, elle procède bien à une analyse approfondie de la demande et des attributions de l'année écoulée. Ce travail sera complété et portera sur la globalité du parc et des bénéficiaires sur la base du document de synthèse transmis par les services de l'Etat.

La fiabilisation des données saisies est le point de départ de l'identification des locataires en situation anormale d'occupation. Il s'agit d'obtenir des extractions exploitables par les services opérationnels à travers d'une part, une information aux locataires par courrier, mais aussi une démarche de proximité pour rencontrer les locataires ciblés sur site ou en rendez-vous. L'évolution de la proximité prévoit un cadre d'intervention qui sera le socle de cette démarche de proximité à travers le recrutement de personnels de proximité, mais aussi avec la création d'un service social internalisé composé de conseillers économique social et familial et de médiateurs en charge de cette mission.

**Obs 5 : L'Agence recommande de revoir la politique des loyers dans le sens d'une plus grande modération de leur niveau, notamment s'agissant des loyers à la relocation et du développement de l'offre très sociale.**

La maîtrise de l'évolution des loyers moyens passe d'abord par la production plus importante de LLTS, plus conforme aux ressources des demandeurs de logements guadeloupéens. A cet effet, la SIG entend renforcer sa production de LLTS sur les opérations neuves. Cette production suppose le maintien voire le renforcement des financements en taux et en volume pour atteindre les objectifs du PLOM (30% de LLTS sur les nouvelles opérations). En ce qui concerne le patrimoine existant, la SIG sera attentive au respect des plafonds réglementaires, ainsi qu'à une analyse commerciale adaptée à chacune des résidences.

**Obs 6 : L'Agence recommande de poursuivre les actions en vue d'améliorer l'ajustement des provisions de charges auprès des locataires.**

Afin d'améliorer le processus de régularisation des charges, un projet est en cours pour la mise en œuvre du module IKOS de gestion prévisionnelle des charges qui permettra de piloter l'évolution des charges mensuellement. L'ambition de la SIG est de ramener les montants de régularisation de charges à environ 1 mois de provision pour charges en + ou en -. Au 1<sup>ER</sup> octobre des ajustements ont été traités sur les créditeurs (-5%) et sur les débiteurs (+5%). Par ailleurs, la SIG continue sa politique de maîtrise des dépenses dans le cadre du renouvellement des marchés.

**Obs 7 : L'Agence recommande de poursuivre les actions en vue de diminuer le stock de créances locatives et d'améliorer le taux de recouvrement.**

La gestion des créances et du recouvrement fait l'objet d'une attention particulière de la SIG.

Sur le stock

Débiteurs partis : un renforcement du volume d'admission en non-valeur pour réduire le poids de la dette locataires sortis dès le premier semestre 2021, et pour le ramener dans un premier temps à 20% de la mise en recouvrement hors AL.

Débiteurs présents : un plan d'action est en cours sur les 10% de locataires qui constituent 50% de la dette et qui pénalisent tant les impayés que les taux d'encaissements. Il s'agit d'avoir un suivi précis de chaque dossier à travers la connaissance sociale des locataires, la mobilisation des services de l'Etat (mobilisation Banque de France doit au compte, recours à la Force Publique ou à défaut la sollicitation des recours gracieux). A noter le contexte judiciaire lié au COVID avec des retards sur des audiences et des reports à fin d'année ou à 2022, mais aussi une augmentation des effacements de dettes.

### Sur le flux

La SIG s'est engagée dans une démarche d'amélioration de ses ratios et a bénéficié dès l'année 2017, de l'expertise du Groupe à travers son programme ENPAI de mobilisation pour la réduction des impayés. Par ailleurs, avec le passage du quittance à terme échu au 1<sup>er</sup> janvier 2021, ce basculement a permis de réaliser plus de 450 plans d'apurements entre janvier et avril 2021 pour 658K€ en rendant de la trésorerie disponible pour les locataires.

L'analyse des résultats au 31-12-2020 montrent une trajectoire en amélioration avec un taux d'impayés de 4,17%, en baisse de 1,76% par rapport au 31-12-2019. Cette tendance à l'amélioration se poursuit, notre taux d'impayés au 30/10/2021 passant à 3,39%. Ce ratio, reste toutefois en deçà des benchmarks Groupe ce qui laisse augurer des marges de progression.

### **Obs 8 : L'Agence recommande qu'une solution rapide soit trouvée s'agissant du devenir des immeubles gérés pour le compte de la Ville de Pointe-à-Pitre et des emprises foncières correspondantes.**

Concernant ce parc, nous rappelons que :

- un protocole de coopération portant sur le devenir et la gestion de ce parc a été établi entre la SIG et la Ville de Pointe-à-Pitre, le 24 septembre 2019 ;
- le 21 mai 2021, la SIG a adressé à la Ville de Pointe-à-Pitre une Lettre Offre Indicative portant sur les ensembles immobiliers et les fonciers disponibles ;
- la Ville de Pointe-à-Pitre ayant souhaité élargir la consultation des opérateurs.
- nous demeurons en attente des réponses de la Ville à ces offres, enfin que le mandat de gestion se termine au 31/12/2021 et qu'il ne pourra être prorogé.

### **Obs 9 : La société ne dispose pas de registres de sécurité incendie et n'a pas affiché de plans d'évacuation dans les halls d'entrée comme l'impose la réglementation en vigueur (Article R 111-13 du CCH et arrêté du 31 janvier 1986 relatif à la protection contre l'incendie des bâtiments d'habitation).**

Au deuxième semestre 2020, la SIG a lancé le déploiement de l'outil ADP-Sécurité, utilisé par le Groupe CDC Habitat pour l'ensemble des sociétés. Ce projet ADP-Sécurité a pour objectif, l'aide à la définition de programmes de travaux et améliorations de la sécurité. Cela concerne essentiellement les immeubles collectifs et particulièrement les parties communes (hall, d'entrée, cage d'escaliers, coursives...).

Nous travaillons actuellement sur la déclinaison des actions programmées après l'analyse des dysfonctionnements en termes de sécurité à repérer sur les résidences.

Pour rappel, la mission et l'objectif de ce projet sont les visites techniques des parties communes (immeuble collectif) pour l'identification et la gestion future des risques liés aux :

- Chutes en hauteurs,
- Risques incendies,
- Risques électriques.

La problématique des risques liés au registre de sécurité et de l'affichage des plans d'évacuation sera traitée dans le nouveau projet @REGISTRE.

Ce projet @REGISTRE, initié par le Groupe, dans la continuité de l'ADP-Sécurité, a pour objectif de répondre à la réglementation en matière de contrôle des conditions d'évacuation des occupants et d'intervention des secours, dans les résidences de la SIG à travers la réalisation de visites de sécurité.

## ANNEXE N°A1 – RAPPEL DES OBSERVATIONS PRÉCÉDENTES

Observations ANCOLS 2016	Observations ANCOLS 2019
Conseil d'Administration peu présent sur la définition de la stratégie et le suivi de l'activité	Gouvernance exerçant ses prérogatives de façon satisfaisante
Contrôle interne défaillant	La SIG a développé et renforcé, son contrôle interne. Elle s'est dotée d'un comité d'audit qui est chargé d'éclairer le CA sur les sujets touchant au contrôle interne et à la maîtrise des risques de la société...Les procédures relatives aux attributions de logements et au quittancement des loyers et des charges sont apparues globalement maîtrisées. Des mesures visant à sécuriser le montage des opérations d'investissement et à améliorer leur suivi ont été adoptées par la société pour remédier à certaines faiblesses qui ont été constatées. Des « revues de projets » destinées à vérifier l'avancement opérationnel et financier des opérations sont organisées, afin de s'assurer du recouvrement des subventions d'investissement.
Organisation comportant de nombreuses lacunes, avec une quasi-absence de prise en compte de la gestion de proximité (relation avec les locataires, suivi technique du patrimoine).	Le mode de fonctionnement et d'organisation de la SIG avait été critiqué par l'ANCOLS dans son dernier rapport. La vacance de plusieurs postes-clés, le cloisonnement entre les services, la forte centralisation et les difficultés dans la gestion de la relation avec les locataires avaient notamment été mis en exergue. Depuis 2017, la société s'est efforcée de remédier à ces différentes faiblesses.
Nombreuses carences dans la gestion des charges.	La SIG a donc mis en place un ensemble de procédures permettant d'assurer aux locataires une régularisation de leurs charges avant la fin d'année suivante. La SIG met en place un pilotage mensuel de l'évolution des charges et se fixe comme objectif de rester dans une fourchette annuelle de régularisation n'excédant pas un mois de charges.
Niveau des impayés en hausse exponentielle.	La société a renforcé ses procédures dans le suivi des créances locataires en 2018, permettant d'assurer une gestion intégrée des impayés de loyers. Des processus de gestion précontentieuse et contentieuse des impayés locataires (présents et partis) ont été mis en place au second semestre 2018 dans le cadre des procédures métiers requises par CDC Habitat. Ce document précise les différents modes d'action à entreprendre, leur calendrier et les niveaux fonctionnels d'intervention selon le statut des locataires (partis, présents, allocataire de l'AL ou non).
Suivi des réclamations défaillant	Le niveau de satisfaction globale exprimé à l'égard de la société est faible en comparaison des ratios de la profession et a baissé de près de 10 points par rapport à la précédente enquête. Cette enquête fait apparaître un taux de satisfaction globale de 56,4 %, soit un taux en net recul par rapport à celui relevé en 2015 qui était de 64 %. Ce taux de satisfaction est par ailleurs inférieur à celui habituellement observé dans le secteur du logement social. Le prestataire qui a procédé l'enquête fait état d'un ratio de référence de 61 %.

	<p>Des plans d'actions en vue d'améliorer le niveau de satisfaction des locataires ont été mis en œuvre, avec une présentation en CA fin 2019 et 2020. Le niveau de satisfaction fait l'objet d'un suivi précis, par secteur. Il existe une corrélation entre l'état technique du patrimoine et le niveau de satisfaction. Certains secteurs où une action volontariste a été menée (Saint Martin, Nord Basse-Terre) enregistrent de nouveau et depuis 2020 une hausse de la satisfaction.</p> <p>Les faiblesses dans la gestion de la relation avec les locataires ont été identifiées et analysées par l'actuelle direction. Les résultats peu favorables de l'enquête de satisfaction ont été présentés au CA le 17 décembre 2019. La société a décidé, afin d'y remédier, de mettre en place un plan d'actions se déclinant en plusieurs volets : recrutement de gardiens (cf. § 3.4), renforcement du pilotage du traitement des réclamations et du contrôle des prestataires et amélioration de la coordination entre les directions et les actions de communication à l'égard des locataires. En termes d'organisation, le CRC est désormais rattaché à la direction des services à la clientèle, qui coordonne l'action des agences.</p>
<p>Efficience économique de l'organisation perfectible.</p>	<p>Le mode de fonctionnement et d'organisation de la SIG avait été critiqué par l'ANCOLS dans son dernier rapport. La vacance de plusieurs postes-clés, le cloisonnement entre les services, la forte centralisation et les difficultés dans la gestion de la relation avec les locataires avaient notamment été mis en exergue. Depuis 2017, la société s'est efforcée de remédier à ces différentes faiblesses. La société ne compte, parmi ses effectifs, ni gardiens ni employés d'immeuble. Le personnel affecté à des tâches de proximité est constitué uniquement de techniciens de patrimoine et de technico-commerciaux. Les premiers assurent la surveillance des immeubles, le suivi des contrats de maintenance et des prestations de service. Les seconds sont chargés quant à eux de la réalisation des états des lieux, de la remise en état des logements et du suivi des travaux. La SIG employait, au moment du contrôle, 16 techniciens de patrimoine et 14 technico-commerciaux, soit un total de 30 salariés en charge de la gestion de 19 000 logements environ. Chaque salarié se voit ainsi confier à titre individuel la responsabilité de plus de 600 logements. Cet effectif se révèle insuffisant au regard de la taille du patrimoine et de sa dispersion.</p> <p>Il ne permet pas à la société d'exercer pleinement ses missions de bailleur social en matière notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de surveillance et d'entretien du patrimoine. L'obligation fixée par l'article R. 271-1 du code de la sécurité intérieure qui impose à tout bailleur social d'affecter au moins une personne à temps plein aux fonctions de gardiennage ou surveillance des immeubles par tranche de 100 logements n'est pas respectée. Le nombre de gardiens nécessaire pour se conformer à la réglementation est évalué à 39 par la société. Indépendamment de cet aspect réglementaire, le personnel déployé actuellement sur le terrain n'est pas en mesure d'appliquer les procédures internes définies par l'organisme lui-même, en matière de surveillance des immeubles et de suivi des prestations et des travaux. Cela est le cas, par exemple, de la procédure imposant de vérifier au moins une fois dans l'année le respect, au niveau de chaque résidence, des exigences essentielles en matière de sécurité. Il est à noter que ce dispositif de surveillance annuel a été jugé difficilement applicable par les services de la SIG eux-mêmes à l'occasion des audits internes réalisés en 2019 (cf. § 3.3.4). De même, les conditions dans lesquelles les diverses prestations entièrement externalisées (nettoyage des parties communes...) et les travaux sont effectuées devraient faire</li> </ul>

	<p>l'objet de contrôles périodiques difficile à mettre en œuvre efficacement sur l'ensemble des sites ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des relations avec les locataires. La société affiche des niveaux de satisfaction relativement faibles lors des enquêtes menées auprès des locataires. La gestion des réclamations est par ailleurs peu performante du point de vue en particulier des délais de réponse. En 2019, seulement 47 % des affaires créées par le CRC durant l'année avaient pu être traitées et clôturées. Le pourcentage d'affaires traitées en moins de 30 jours est d'environ 25 %. Le manque de réactivité dans le traitement des réclamations a été également évoqué par les représentants des locataires siégeant au sein du CA (séance du 5 décembre 2018).</li> </ul> <p>Pour répondre à cette situation la SIG a engagé un plan d'action qui prévoit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le déploiement progressif de 44 gardiens à partir de 2022 et une densification du maillage territorial ;</li> <li>- la création en interne d'un service social en 2022 (Ce domaine d'intervention est actuellement externalisé en grande partie auprès de l'association guadeloupéenne du logement social (AGLS). De ce fait, la société ne connaît pas de manière approfondie le profil de ses locataires pour traiter chacune des situations rencontrées (impayés, sous-occupation, non-réponse aux enquêtes SLS) ;</li> <li>- le rattachement du Centre de Relation Clientèle (CRC) à la direction des services à la clientèle.</li> </ul>
<p>Suivi financier insuffisant (absence d'analyse prévisionnelle, suivi des investissements et des équilibres par activité).</p>	<p>L'analyse de l'activité, point de départ du diagnostic financier, a permis d'apprécier la croissance de l'organisme et de mesurer son aptitude à dégager des ressources par son activité. La performance de l'activité de la société est mesurée par l'Excédent brut d'exploitation (EBE) et par la Capacité d'autofinancement (CAF).</p> <p>L'EBE apparaît en nette progression en 2019 où il atteint 48,27 % du chiffre d'affaires. Cette tendance est la conséquence d'une forte progression des produits, sous l'effet d'une marge sur activité promotion et aménagement devenue positive, et d'une réduction sensible des dépenses de maintenance, les autres postes de charges (coût de gestion, TFPB, cotisations CGLLS et admissions en non-valeurs) restant relativement stable. Cette réduction sensible des dépenses de maintenance n'est pas inquiétante, étant largement compensée par une hausse très nette des dépenses d'investissement sur le parc.</p> <p>Ce ratio est inférieur au benchmark de 2016 à 2018, puis supérieur au benchmark en 2019. Cependant, ce ratio apparaît peu comparable à ceux des organismes métropolitains, compte tenu de l'impact de la location immobilière (dispositif de défiscalisation) sur l'EBE. Si on neutralise cet impact, le ratio EBE / chiffre d'affaires est supérieur au <i>Benchmark</i> chaque année. Quoi qu'il en soit, il traduit une situation satisfaisante, qui s'est très sensiblement améliorée en 2019.</p>

9 irrégularités relevées par l'autorité de contrôle, lors de son précédent contrôle, ont été entièrement levées. Il est joint en annexe le tableau récapitulatif des principaux process et domaines mis en conformité.

## ANNEXE N°A2 - MISE EN CONFORMITE REGLEMENTAIRE

Domaine	Préconisations	Suite donnée	Observations septembre 2016
Gestion de la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation formulaire CERFA N°14069*02</li> <li>• Reprise liste justificatif arrêté 24 juillet 2013</li> <li>• Systématisation de l'enregistrement et de l'obtention du n° unique avant passage en CAL quel qu'en soit l'objet (1ères locations et relocations)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait</li> <li>• Fait</li> <li>• Fait</li> </ul>	
Instruction de la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homogénéisation des processus de sélection des demandeurs avec utilisation systématique du fichier</li> <li>• Prise en compte renforcée du dispositif de cotation avec ancienneté pour sélection des demandes en vue CAL</li> <li>• Mise en place analyse financière à conforter par procédure + mise à disposition outil analyse (IKOS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait</li> <li>• Fait</li> <li>• Fait</li> </ul>	
Plafonds de ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer vérification revenus / plafonds de ressources dans outil analyse financière de la demande avec paramétrage année n-2 comme revenus à prendre en compte</li> <li>• Systématiser passage en CAL des attributions de logements <input type="checkbox"/> systématisation du contrôle du respect des plafonds de ressources</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait</li> <li>• Fait</li> </ul>	
Politique d'attribution	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualisation de la politique d'attribution</li> <li>• Formalisation de la politique d'attribution sur la base d'un document unique approuvé par CA et intégrant                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ spécificités du patrimoine SIG</li> <li>○ obligations résultant du contingentement</li> <li>○ accords collectifs départementaux ou locaux</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouvelle politique d'attribution, selon décision du CA du 12 décembre 2014</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A modifier pour précision des différentes décisions pouvant être prises par CAL (cf. CCH R. 441-3 Décret n° 2015-523 du 12 mai 2015)</li> </ul>
Commission d'attribution	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se prononcer sur opportunité créations plusieurs CAL en fonction objectifs de gestion décentralisée</li> <li>• Désigner les membres qui, si multiplicité de CAL, ne sont pas obligatoirement membres du CA</li> <li>• Elaborer un nouveau règlement intérieur</li> <li>• Prendre en compte les principes :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de la compétence exclusive de la CAL y compris pour les relocations,</li> <li>○ de l'attribution nominative de chaque logement</li> <li>○ de trois candidatures pour chaque logement devant être attribué</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décision CA du 12 décembre 2014 avec dispositif transitoire liée à la mise en place des UT                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prévission de 7 CAL (6 en UT + 1 en central)</li> <li>○ Durant phase transitoire tout en CAL centrale dont Président désigné lors de la première séance</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre non encore conforme à délibération. CA qui a créé 2 CAL (centrale + Basse Terre)</li> <li>• Voir pour mise en place effective de CAL Basse Terre (en octobre ?)</li> </ul>

## ANNEXE N°A2 - MISE EN CONFORMITE REGLEMENTAIRE

Domaine	Préconisations	Suite donnée	Observations septembre 2016
Réserveataires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser les conventions pouvant prévoir contingentement</li> <li>• Recenser les contingentements sans convention</li> <li>• Régulariser les conventions non encore formalisées</li> <li>• Vérifier les enregistrements dans IKOS et procéder aux corrections nécessaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait</li> <li>• Fait</li> <li>• Fait</li> <li>• Fait</li> </ul>	Difficultés pour régularisation des conventions avec collectivités
Baux et annexes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer nouveau modèle bail</li> <li>• Elaborer nouveau modèle état des lieux</li> <li>• Renoncer recours à référé ou y substituer notion de contact</li> <li>• Formaliser information sur amiante</li> <li>• Limiter reprise dossier demandeur aux justificatifs permettant de vérifier respect des conditions d'attribution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait</li> <li>• En attente support tablette</li> <li>• Dispositif supprimé</li> <li>• Généralisation du diagnostic amiante à l'ensemble patrimoine concerné</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suppression depuis juin 2016</li> <li>• Formalisation en cours par DP</li> <li>• Application inégale</li> </ul>
Loyers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle loyers plafonds de l'ensemble des opérations</li> <li>• Rapprochement avec loyers pratiqués et loyers de relocation</li> <li>• Saisie sur IKOS des loyers plafonds</li> <li>• Suivi des loyers pratiqués / de relocation / plafonds</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait</li> <li>• Fait</li> <li>• Prévu avant fin année 2016</li> <li>• A mettre en place après saisie sur IKOS</li> </ul>	
Impayés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détection des impayés &gt; 2 mois loyer ou 3 résiduels successifs pour saisine systématique CAF</li> <li>• Régularisation de la situation des occupants ayant respecté plan apurement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principe adopté mais difficultés mise en œuvre IKOS</li> </ul>	A prendre en compte nouveau dispositif réglementaire avec saisine CAF quand loyer > 2 résiduels
Charges récupérables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit sur les récupérations de charges</li> <li>• Formation sur les charges</li> <li>• Constitution d'un dossier charges par opération</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• A faire</li> <li>• A prévoir</li> <li>• Prévu pour exercice 2017 mais conditionné à organisation du traitement des factures</li> </ul>

## ANNEXE N°A2 - MISE EN CONFORMITE REGLEMENTAIRE

Domaine	Préconisations	Suite donnée	Observations septembre 2016
Congés	Se conformer à loi du 6 juillet 1989 pour démarrage délai préavis à compter de réception du congé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait</li> </ul>	
Plan gardiennage	<p>A l'occasion de la mise en œuvre gestion décentralisée, intégrer « l'obligation gardien » au niveau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation et dimensionnement des entités créées</li> <li>• Fiche de poste des agents concernés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait avec notamment emploi technico-commerciaux</li> </ul>	Voir éventuels ajustements en fonction de la localisation des UT
Sécurité patrimoine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer contrôle de mise en œuvre des mesures correctives pour les dysfonctionnements classés 1 (urgence)</li> <li>• A l'occasion échéance contrat en cours avec prestataire (31 juillet 2014), établir un cahier des charges en tenant compte Arrêté du 31 janvier 1986 relatif à la protection contre l'incendie des bâtiments d'habitation</li> </ul>	Engagement plan de formation	Prévision d'intégration dans PSP des interventions sur 40 résidences identifiées comme résidences à risques
Amiante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Généraliser diagnostic amiante à toutes les opérations dont PC &lt; 1er juillet 1997</li> <li>• Notifier aux locataires en place fiche récapitulative amiante</li> <li>• Joindre aux nouveaux baux fiche récapitulative amiante</li> <li>• Informer les entreprises devant intervenir dans opérations concernées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cours formalisation par DP</li> <li>• En cours formalisation par DP</li> </ul>
Ascenseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir avenants de régularisation <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Correction de la ventilation R / NR</li> <li>◦ Eclatement prix entre R et NR</li> </ul> </li> <li>• Demander à prestataire factures conformes à réglementation (assurance)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait</li> <li>• Fait</li> </ul>	
Entretien patrimoine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir des cahiers des charges tenant compte tant des besoins techniques que des prescriptions réglementaires</li> <li>• Engager les procédures de consultation pour les prestations actuellement assurées au titre de contrats arrivés à échéance</li> <li>• Dans les nouveaux contrats, veiller à la ventilation du prix entre R et NR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait</li> <li>• Fait</li> <li>• Fait</li> </ul>	