

Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2018-016

Patrimoine Languedocienne – SA d’HLM

Toulouse (31)

5 place de la Pergola - CS 77711
31077 Toulouse - Cedex 4
T. 05 61 36 26 00
www.sa-patrimoine.com

Monsieur Pascal MARTIN-GOUSSET

Directeur Général
ANCOLS

La Grande Arche
Paroi Sud

Le 27 Septembre 2019

92055 PARIS LA DEFENSE

Lettre recommandée avec accusé de réception

Monsieur le Directeur Général,

J'ai l'honneur de vous adresser ci-joint la résolution adoptée par le Conseil d'Administration de PATRIMOINE SA Languedocienne le 27 Septembre 2019 portant communication du rapport définitif de contrôle n° 2018-016 accompagnée des observations écrites aux fins de publication que le Conseil d'administration souhaite apporter audit rapport.

Le Conseil d'Administration se félicite des points forts relevés par les contrôleurs de l'ANCOLS en particulier : bonne maîtrise de la vacance malgré un parc important en QPV, maintien de l'accessibilité économique du parc par une politique des loyers modérée, implication de la société dans l'accompagnement social et les démarches innovantes au service des locataires, niveau de production élevé, patrimoine en bon état, réhabilitations de qualité et bonne situation financière.

Je vous remercie de votre attention et,

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur Général, en l'assurance de ma considération distinguée.



Jean-Pierre DEYMIER
Président

Partenaire et solidaire depuis 1932





Observations écrites de l'organisme

Rapport définitif de contrôle ANCOLS

n° 2018-016

L'ANCOLS rappelle dans le préambule qu'en application des dispositions des articles L 342-12 et L 342-24 du CCH sa mission relèvera l'ensemble des faits qui constituent :

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

Or il est essentiel de souligner que s'agissant de PATRIMOINE SA Languedocienne aucun des éléments indiqués par le présent rapport ne relève des manquements aux dispositions législatives et réglementaires, d'irrégularités lourdes, de faute grave de gestion ou de carence dans la réalisation de l'objet social.

Le rapport met l'accent sur :

- Quelques **axes d'amélioration mis en œuvre** pour la plupart dès le contrôle.
- Des remarques concernant **les modalités de décision de la gouvernance** sur deux sujets bien particuliers seulement. La gouvernance de la société dans son ensemble s'est exprimée sans équivoque et de façon répétée en confirmant **l'exhaustivité et la clarté des informations et décisions incombant au Conseil d'Administration**, notamment pour les points suivants :
 - 1) La part variable du Directeur Général est conforme à la présentation qui en a été faite au Conseil d'Administration et incitative du fait des objectifs ambitieux de la société ;
 - 2) Les ventes HLM sont explicitées en détail au Conseil d'Administration à chaque mise en vente, fixation des prix et bilans annuels et un plan de vente y est ajouté dès 2019 ;
- Quelques irrégularités :

Traitement et suivi des réclamations « insuffisamment maîtrisé et contrôlé »

L'exigence de la qualité de service est au contraire au cœur de l'organisation de notre gestion de proximité qui est par ailleurs souligné dans le rapport qui note le très bon entretien des immeubles. La concentration des efforts avec une présence quotidienne sur site de nos équipes et le traitement immédiat de la demande reste le plus efficient à satisfaire nos locataires. Lors de la dernière enquête triennale, PATRIMOINE enregistre sur la gestion des réclamations 75% de satisfaction contre 72% pour les OLS Midi-Pyrénées comparables.

Modalités d'attribution ne garantissant pas un traitement équitable des demandes.

Les réponses faites à cette observation après la réception du rapport provisoire n'ont pas été prises en compte par les contrôleurs de l'ANCOLS au stade du rapport définitif :

Les cas pour lesquels nous sommes amenés à ne présenter qu'un seul dossier par logement sont des cas qui sont parfaitement justifiés et pour lesquels PATRIMOINE n'a pas de marge de manœuvre. Au-delà du simple examen de plusieurs demandes sur un logement libéré, le rôle de la CAL consiste à s'assurer que le ou les candidats présentés entrent dans les objectifs de plus en plus complexes des attributions (publics prioritaires, premiers quartiles, demandeurs hors premier quartile en QPV, divers motifs prioritaires de mutations...). Il lui faut répondre à la demande des élus des communes réservataires amenées à défendre les dossiers dont ils sont porteurs sur leurs territoires. Enfin la maîtrise des impayés, de la vacance et de l'équilibre de peuplement de nos résidences restent une priorité de notre Conseil d'Administration.

Concernant les demandes anciennes qui n'auraient pu être honorées, elles ont le plus souvent déjà été traitées par PATRIMOINE et/ou les autres bailleurs sociaux. Cependant comme nous l'avions déjà exposé ces demandes sont bien souvent obsolètes ou revêtent des exigences incompatibles avec notre offre. Des tests réalisés en direct (jusqu'à contacter par téléphone les demandeurs) en présence des contrôleurs de l'ANCOLS nous avaient permis de prouver ces constats. A noter que la seule Commission d'Attribution à laquelle l'ANCOLS a assisté, située en pleine période estivale et à effectif réduit, ne permettait pas d'apprécier dans son ensemble le travail accompli d'une année entière. Nous recevons à ce titre des participations en CAL des services de l'Etat, des Collectivités Locales et du monde associatif de façon à garantir notre process et sa transparence.

Restitution des dépôts de garantie au-delà des délais réglementaires

Nos explications n'ont pas été retenues et pourtant c'est bien une anomalie qui s'est produite en 2017 compte tenu de la montée de version de notre système d'information. Une procédure est en place afin de traiter la liquidation de compte immédiatement après l'EDLS.

Prise en compte « insuffisante » des obligations réglementaires relatives à la prévention contre le saturnisme

Sur 12 000 logements que compte PATRIMOINE seuls 51 logements sont concernés. Comme nous l'avions expliqué, PATRIMOINE est en possession de tous les CREP à l'exception de 6 logements, locataires en procédure judiciaire pour refus d'accès. Pas de logements en classe 3 et les autres ne présentent aucun risque. Tous les CREP ont été remis et sont remis en annexe du bail.

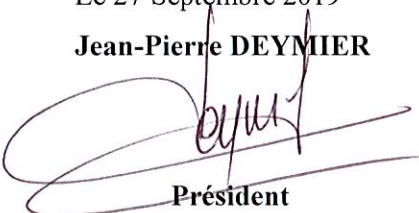
En cas de sous-occupation, les procédures ne seraient pas conduites jusqu'à la perte du droit au maintien dans les lieux

Les contrôleurs n'ont pas tenu compte de la réponse au rapport provisoire. En effet, les cas de sous-occupation sont au nombre 300 cas et non 745. Le contexte récent de la LEC du 27 janvier 2017 ayant modifié la définition de la sous-occupation, bon nombre de locataires entrés dans les lieux avant la promulgation de cette loi se sont trouvés dans une position pouvant effectivement les conduire à la perte de leur droit au maintien dans les lieux. Indépendamment de la prise en compte individuelle mais importante de situations sociales de nos locataires concernés, le volume à traiter impose à de faire un choix dans l'ordonnancement de la gestion de ces dossiers. 254 demandes de mutation reconnues prioritaires (sur et sous-occupation et handicap ou problème social avéré) sont en cours de traitement, ce qui représente 16% de nos attributions annuelles, dépassant de loin le quota de logements réservés à PATRIMOINE et disponibles sur une année. PATRIMOINE, afin de répondre à cette obligation, a été le premier bailleur social à mettre en place un dispositif externe (le Service Mobilité Logement) qui garantit au locataire un traitement impartial du caractère prioritaire de sa demande.

Au total, le rapport met surtout en évidence que la société réalise ses missions de façon très satisfaisante.

Le 27 Septembre 2019

Jean-Pierre DEYMIER



Président

EXTRAIT DU PROCES - VERBAL
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU 27 SEPTEMBRE 2019

5 place de la Pergola - CS 77711
31 077 Toulouse - Cedex 4
T. 05 61 36 26 00
F. 05 61 36 26 56
www.sa-patrimoine.com

Le **27 Septembre 2019 à 9H30**, les membres du Conseil d'Administration de **PATRIMOINE LANGUEDOCIENNE Société Anonyme d'Habitations à Loyer Modéré** se sont réunis au siège social de la société 5 Place de la Pergola à Toulouse, sur convocation du Président pour délibérer sur l'Ordre du Jour suivant :

2- ANCOLS : Rapport définitif de contrôle

SONT PRESENTS

Jean-Pierre **DEYMIER**, Président
Michel **BOUZAT**
Jean-Pierre **CREMER**
Joël **ECHEVARRIA**
Edith **GRUNBERG**
Gilbert **RAUST**, Secrétaire
Jean-François **NICOULES** représentant **MIDI HABITAT**, Vice-Président
Nicolas **ZITOLI** représentant **BATIGERE**
Fatiha **GHELAMALLAH** représentant la **C.L.C.V. -Conf. Consommation, Logement & Cadre de Vie-**

SONT REPRESENTES

Frédéric **DELMAS** - Pouvoir à Jean-Pierre **DEYMIER**
Serge **PAPAIX** - Pouvoir à Edith **GRUNBERG**
Gisèle **TRANIER** - Pouvoir à Michel **BOUZAT**
Jean-Baptiste **DESANLIS** représentant **CDC HABITAT** - Pouvoir à Jean-François **NICOULES**

ABSENTS / EXCUSES

Michel **AUJOLAT** représentant **TOULOUSE METROPOLE**
Vincent **GIBERT** représentant le **CONSEIL DEPARTEMENTAL 31**
Jean-François **ROUSSEL** représentant le **SICOVAL**
Francis **MONSEGOND** la **C.N.L. -Confédération Nationale du Logement-**
Abdellah **LAAIDI** représentant le **DAL HLM 31**

Anissa **SALHI**, Représentant le CSE Collège Agents de Maîtrise
Céline **ALBERT**, Représentant le CSE Collège Cadres

COMITE SOCIAL & ECONOMIQUE

Nadine **BERKANI**, Anaïs **CABROL** : collège Employés

ASSISTENT EGALEMENT A LA REUNION

Pascal **BARBOTTIN**, Directeur Général
Magali **CAMBON**, Directrice des Services
Claire **AVRIL**, Directrice des Relations Sociales et Communication
Fella **ALLAL**, Directrice Commerciale et des Partenariats
Nadine **GAUBERT**, Directrice de la Gestion Locative et Patrimoniale
Valérie **Guiraud**, Directrice Adjointe Projets Urbains et Projets Stratégiques
Thomas **REVEILLERE**, Directeur Adjoint Finance et Contrôles

Partenaire et solidaire depuis 1932



2- ANCOLS: rapport définitif de contrôle

Le Président précise que l'ensemble des membres du Conseil d'Administration a été destinataire de l'intégralité du rapport définitif de contrôle n° 2018-016 établi par l'ANCOLS.

Il rappelle au Conseil d'Administration que les organismes d'Hlm sont soumis conformément à la réglementation au contrôle de la régularité de leurs décisions et actes de gestion en regard de la législation qui leur est applicable.

Ce contrôle, exercé de manière régulière tous les 5 ans. L'Agence a pour missions :

- De contrôler de manière individuelle et thématique : le respect, par les organismes des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables ; l'emploi conforme à leur objet des subventions, prêts ou avantages consentis par l'Etat ou par ses établissements publics et par les collectivités territoriales ou leurs établissements publics.
- D'évaluer l'efficacité avec laquelle les organismes s'acquittent de la mission d'intérêt général qui leur est confiée, la gouvernance, l'efficience de la gestion, l'organisation territoriale et l'ensemble de l'activité consacrée à la mission de construction et de gestion du logement social.

La présence délibération s'inscrit dans le strict cadre des obligations s'imposant aux organismes lors de la transmission du rapport définitif de l'ANCOLS.

Le Président et le Directeur Général commentent ce rapport dont la synthèse de l'ANCOLS relève des points forts :

- Bonne maîtrise de la vacance, malgré un parc important en QPV
- Maintien de l'accessibilité économique du parc par une politique des loyers modérée
- Implication de la société dans l'accompagnement social et les démarches innovantes au service des locataires
- Niveau de production élevé, avec toutefois un recours très important à la VEFA
- Patrimoine en bon état et réhabilitations de qualité
- Bonne situation financière

Cependant, le rapport relève quelques irrégularités, le Conseil d'Administration peut, dans un délai de 4 mois, adresser à l'ANCOLS ses observations écrites sur ledit rapport définitif. Aussi, le Président propose que PATRIMOINE exerce ce « droit de réponse ». Un projet de texte est soumis.

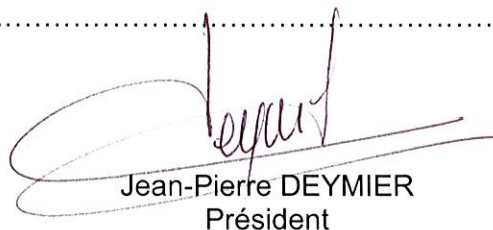
Après un large débat, le Président propose de passer au vote de la résolution.

RESOLUTIONS

Après en avoir délibéré, le Conseil d'Administration à l'unanimité des Administrateurs présents ou représentés :

- Reconnaît avoir reçu l'intégralité du rapport de contrôle n° 2018-016 et en prend acte.
- Arrête le texte des observations écrites à transmettre à l'ANCOLS aux fins de publication avec ledit rapport de contrôle.

Copie certifiée conforme
Le 27 Septembre 2019


Jean-Pierre DEYMIER
Président