

CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE

Pour la période 2011 - 2016

SIMAR

JUIN 2010

SOMMAIRE

CHAPITRE 1.	PORTEE DE LA CONVENTION ET CADRE DE SA SIGNATURE.....	4
1	VISAS	5
2	CONCERTATIONS / ASSOCIATIONS MENEES	6
2.1	Délibérations prises par le Conseil d'Administration	6
2.2	Démarches d'association des collectivités	6
2.3	Démarches de concertation avec les locataires.....	6
3	OBJET DE LA CUS ET DETAILS	7
3.1	Objet de la CUS	7
3.2	Durée de la CUS	7
3.3	Articulation avec les anciennes conventions.....	7
3.4	Le PSP	7
3.5	Les engagements de l'État.....	7
3.6	Rédaction de la convention d'utilité sociale	7
CHAPITRE 2.	CONTEXTE.....	8
1	PREAMBULE.....	9
2	LE LOGEMENT SOCIAL EN MARTINIQUE	9
3	LES ENJEUX SOCIAUX	9
4	LES ENJEUX FONCIERS	9
CHAPITRE 3.	PRESENTATION ET AMBITIONS DE LA SIMAR,.....	11
1	PRESENTATION GENERALE DE L'ENTREPRISE.....	12
2	LA SIMAR, UN ACTEUR ECO-CITOYEN.....	18
3	LE PLAN DE DEVELOPPEMENT STRATEGIQUE 2010/2014.....	19
4	ENGAGEMENTS DU PSP DE 2007 A 2009.....	20
5	ENGAGEMENTS DU PSP DE 2010 -2019	21
CHAPITRE 4.	POLITIQUE PATRIMONIALE.....	22
1	POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE.....	23
	OBJECTIF DE DEVELOPPEMENT DURABLE	24
	DISPOSITION.....	25
	PROTECTION ARCHITECTURALE DES MURS EXTERIEURS	25
	L'ISOLATION DE LA TOITURE	25
	RECUPERATION, STOCKAGE, FILTRATION DES EAUX DE PLUIE DE TOITURE POUR UN USAGE NON ALIMENTAIRE	25
	REDUCTION DE LA CONSOMMATION D'EAU POTABLE PAR L'INTERMEDIAIRE D'UN RESEAU PERFORMANT	25
	APPAREILS ECONOMES EN EAU	26
	SOLAIRE THERMIQUE	26
2	POLITIQUE D'ENTRETIEN SUR LE PATRIMOINE EXISTANT	27
3	DEVELOPPEMENT DURABLE	28
4	PREVENTION DU RISQUE SISMIQUE	31
5	ADAPTATION AU VIEILLISSEMENT	32

6	RENOUVELLEMENT URBAIN ET PATRIMONIAL	33
CHAPITRE 5.	POLITIQUE DE GESTION SOCIALE	34
1	POLITIQUE DE PEUPLEMENT ET D'ATTRIBUTION	35
2	PROMOTION DES PARCOURS RESIDENTIELS	43
3	PREVENTION DES EXPULSIONS	44
CHAPITRE 6.	POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE RENDU	46
1	MESURER LA SATISFACTION DES LOCATAIRES	47
2	COMMUNIQUER, INFORMER, CONCERTER	49
3	MOBILISER LE PERSONNEL DE PROXIMITE SUR L'ENJEU DE QUALITE DE SERVICE RENDU	51
4	AMELIORER NOTRE REACTIVITE DANS LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	54
5	POURSUIVRE L'EFFORT D'ENTRETIEN COURANT DU PATRIMOINE	56
6	ASSOCIER NOS PARTENAIRES AUX ENJEUX DE QUALITE DE SERVICE RENDU	57
7	ETRE UN ACTEUR DE LA VIE DES QUARTIERS	58
8	PERENNISER LA QUALITE DU SERVICE RENDU	59
CHAPITRE 7.	INDICATEURS	60
1	PERIMETRE, CLASSIFICATION ET SEGMENTATION	61
1.1	Patrimoine concerné	61
1.2	Classement du patrimoine en fonction du service rendu	61
1.3	Segment de patrimoine	62
2	POLITIQUE PATRIMONIALE	64
2.1	Développement de l'offre	64
2.2	Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire	65
2.3	Dynamique patrimoniale et développement durable	66
2.4	Mise en vente de logements aux occupants	70
3	POLITIQUE DE GESTION SOCIALE	71
3.1	Mutations	71
3.2	Droit au logement	72
3.3	Prévention des expulsions	73
4	POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE	74
5	PERFORMANCE DE GESTION	75
CHAPITRE 8.	CAHIER DES CHARGES DE LA GESTION SOCIALE	76
1	POLITIQUE DE LOYER	77
2	POLITIQUE DE SUPPLEMENT DE LOYER DE SOLIDARITE	77
3	DEROGATIONS AUX PLAFONDS DE RESSOURCES	77
CHAPITRE 9.	ANNEXES	78

CHAPITRE 1.

PORTEE DE LA CONVENTION ET CADRE DE SA SIGNATURE

1 Visas

ENTRE

L'État

Représenté par le Préfet de Région M. Ange MANCINI.

D'une part

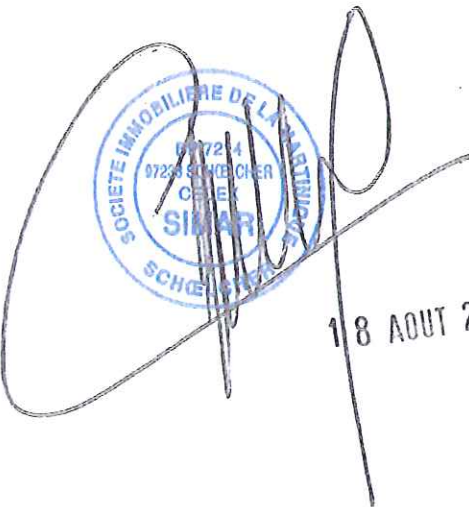
ET

La **SIMAR**, Société Immobilière de la Martinique dont le siège social est à Schoelcher, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Fort de France sous le numéro de Siret 303 188 528 000 10.

Représenté par M. Alain MOUNOUCHEY, agissant en qualité de Directeur Général dûment habilité.

Pour le Préfet et par délégation
le Secrétaire Général de la Préfecture
de la Région Martinique


Jean-René VACHER


18 AOUT 2010

2 Concertations / associations menées

2.1 Délibérations prises par le Conseil d'Administration

Date	Objet
5 mars 2010	Approbation du Plan Stratégique de Patrimoine
5 mars 2010	Engagement de la procédure d'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale
19 Mai 2010	Adoption du projet de convention et autorisation de la signature

2.2 Démarches d'association des collectivités

Date	Qui	Objet
5 mai 2010	Conseil général	Association
	Conseil Régional	Informations
12 mars 2010	Communauté des Communes du Nord de la Martinique	Informations
24 mars 2010	Communauté d'Agglomération de l'Espace sud de la Martinique	Informations
17 juin 2010	Communauté d'Agglomération du Centre de la Martinique	Informations
	Ville de Fort de France	Informations
28 avril 2010	Ville du Lamentin	Informations
21 avril 2010	Ville de Trinité	Informations

2.3 Démarches de concertation avec les locataires

Date	Qui	Objet
24 mars 2010	Associations de locataires	Concertation sur le classement en fonction de la qualité du service rendu

3 Objet de la CUS et détails

3.1 Objet de la CUS

La présente Convention d'Utilité Sociale (CUS) a pour objet de fixer les droits et les obligations des parties prévus dans la loi de Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009. Elle décline les politiques patrimoniales, de gestion sociale et de qualité de service.

3.2 Durée de la CUS

La présente convention est conclue pour une durée de 6 années, à compter du 1^{er} janvier 2011.

La convention sera renouvelée par périodes de 6 années.

A défaut de renouvellement, les conditions issues de l'application du cahier des charges de gestion sociale pour les volets loyers, surloyers et plafonds de ressources en vigueur au terme de la convention restent en application.

3.3 Articulation avec les anciennes conventions

La CUS ne met pas fin au système existant de conventionnement de financement LBU par programme.

Les engagements qui sont de même nature que ceux figurant dans les conventions s'y substituent sans qu'il soit nécessaire de les formaliser par des avenants aux conventions en cours.

Les engagements des conventions de nature différente aux engagements figurant dans la CUS ou auxquels il n'a pas été dérogé demeurent applicables.

3.4 Le PSP

Conformément à la loi du 25 mars 2009, La SIMAR a élaboré un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP). Il a été approuvé le 30 novembre 2007 par le conseil d'administration et actualisé le 5 mars 2010.

3.5 Les engagements de l'État

La Société bénéficiera de l'abattement de la base d'imposition à la taxe foncière sur les propriétés bâties, prévu à l'article 1388 bis-I du CGI, pour les années 2011 à 2013.

La liste des logements de SIMAR situés en Zones Urbaines Sensibles mentionnées à l'article 42-3 de la loi N°95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire est annexée à la présente convention.

3.6 Rédaction de la convention d'utilité sociale

Concernant la rédaction de ce document, la SIMAR a opté pour une présentation consistant dans un premier temps à expliciter les stratégies et les politiques (chapitres 2 à 6), puis dans un second temps, a formalisé ses engagements à travers les différents indicateurs du décret.

CHAPITRE 2.

CONTEXTE

1 Préambule

La crise de l'économie sucrière au début du XX^{ème} s. a mis fin au modèle d'habitation majoritairement rural de la Martinique en suscitant un mouvement fort de migration vers les centres urbains, principalement Fort-de-France.

La départementalisation appliquée à partir de 1946 s'est accompagnée de la mise en place pour la première fois d'une politique publique du logement social.

2 Le logement social en Martinique

La SIMAR, SEM créée en 1955 à l'initiative de l'Etat avec la participation des collectivités de la Martinique, a été le premier bailleur social.

Deux autres opérateurs de statut SA HLM ont été créés ultérieurement : Ozanam en 1964 et la SMHLM en 1971.

Chacune des trois sociétés compte actuellement entre 9 000 et 10 000 logements, soit un parc social locatif total d'environ 28 000 logements, représentant près de 20% du parc de logement global de la Martinique.

La population hébergée par les trois bailleurs peut être estimée à 90 000 personnes, soit près du quart de la population martiniquaise.

3 Les enjeux sociaux

Les indicateurs de pauvreté à la Martinique sont plus élevés que ceux de la Métropole. Sur les 153 000 ménages dénombrés en Martinique, 90% sont sous les plafonds du logement social.

Le taux de pauvreté des ménages est de 12 %, soit un taux 2 fois plus élevé qu'en Métropole où il s'élève à 6,1 %

On recense plus de familles monoparentales à la Martinique (38 %) qu'au niveau national 13 % et près d'une famille Martiniquaise sur cinq a pour chef de famille une femme seule inactive.

Indicateurs de référence :

- Chômage (source DDTEFP – novembre 2009) : 24,5 %,
- Allocation Chômage (source Assedic – novembre 2009) : 14 260 bénéficiaires,
- RMI (source CAF – septembre 2009) : 28 430 bénéficiaires.

La demande de logements sociaux demeure forte et est évaluée autour de 10 000 logements. Le moteur de la demande n'est plus alimenté par la croissance démographique, qui a rejoint les taux de la métropole, mais par les besoins de décohabitation et de desserrement des ménages.

La taille moyenne des ménages était de près de 4,5 occupants par résidence principale en 1967 et est passée à son plus bas niveau depuis 40 ans avec une moyenne de 2,6 occupants. Ce niveau est encore supérieur à la Métropole (2,3).

4 Les enjeux fonciers

La forte densité de population en Martinique, 400 000 habitants sur 1 100 km², ajoutée à une topographie accidentée se cumulant à un atlas des risques naturels fournis représentent une forte contrainte.

L'absence d'un opérateur foncier dédié au logement social et les difficultés opérationnelles et financières des aménageurs locaux limitent l'offre de foncier viabilisé.

CHAPITRE 3.

PRESENTATION ET AMBITIONS DE LA SIMAR,

1 Présentation générale de l'entreprise

Présentation de la S.I.M.A.R

Créée le 17/09/1955 par l'Etat, la S.I.M.A.R société d'économie mixte a été le premier organisme de construction de logements sociaux en Martinique.

Composition du conseil d'administration :

Manuel BAUDOUIN	Président
Christian URSULET (Ministère de l'Outre-Mer)	Administrateur
Jean-René VACHER (Ministère de l'Outre-Mer)	Administrateur
Christian DEPECKER (Agence Française de Développement)	Administrateur
Eric BORDES (Agence Française de Développement)	Administrateur
Corinne LEFRANC (Ministère de l'Economie et des Finances)	Administrateur (en remplacement de M. LELTÉ)
Gérard HILAIRE (Ministère de l'Economie et des Finances)	Administrateur
Eric LEGRIGEOIS (Ministère de l'Equipeement et du Logement)	Administrateur
Catherine CONCONNE (Ville de Fort-de-France)	Administrateur
Athanase JEANNE-ROSE (Conseil Général)	Administrateur
Christiane BAURAS (Conseil Général)	Administrateur

REPRESENTANTS DES LOCATAIRES : Louis PASTEL – Marie-André SAINT-HONORÉ

COMMISSAIRE DU GOUVERNEMENT : PREFET DE LA MARTINIQUE

CONTROLEUR GÉNÉRAL : Michel HOURCADE

COMMISSARIAT AUX COMPTES : ERNST & YOUNG

DIRECTEUR GENERAL : Alain MOUNOUCY

REPRESENTANTS DU PERSONNEL : Cédric SEBAHIZI – Cathia ADREA

Tout en poursuivant son rôle de constructeur de logements sociaux, la S.I.MAR couvre aujourd'hui les domaines suivants :

- ▣ La construction de logements locatifs, commerces et bureaux,
- ▣ La gestion locative et immobilière,
- ▣ L'accompagnement social,
- ▣ L'amélioration et la maintenance du patrimoine,
- ▣ Des opérations de renouvellement urbain,
- ▣ Le cas échéant, l'aménagement et l'allotissement des terrains urbains ou à urbaniser dans le cadre d'une opération de construction,
- ▣ La prospection foncière.

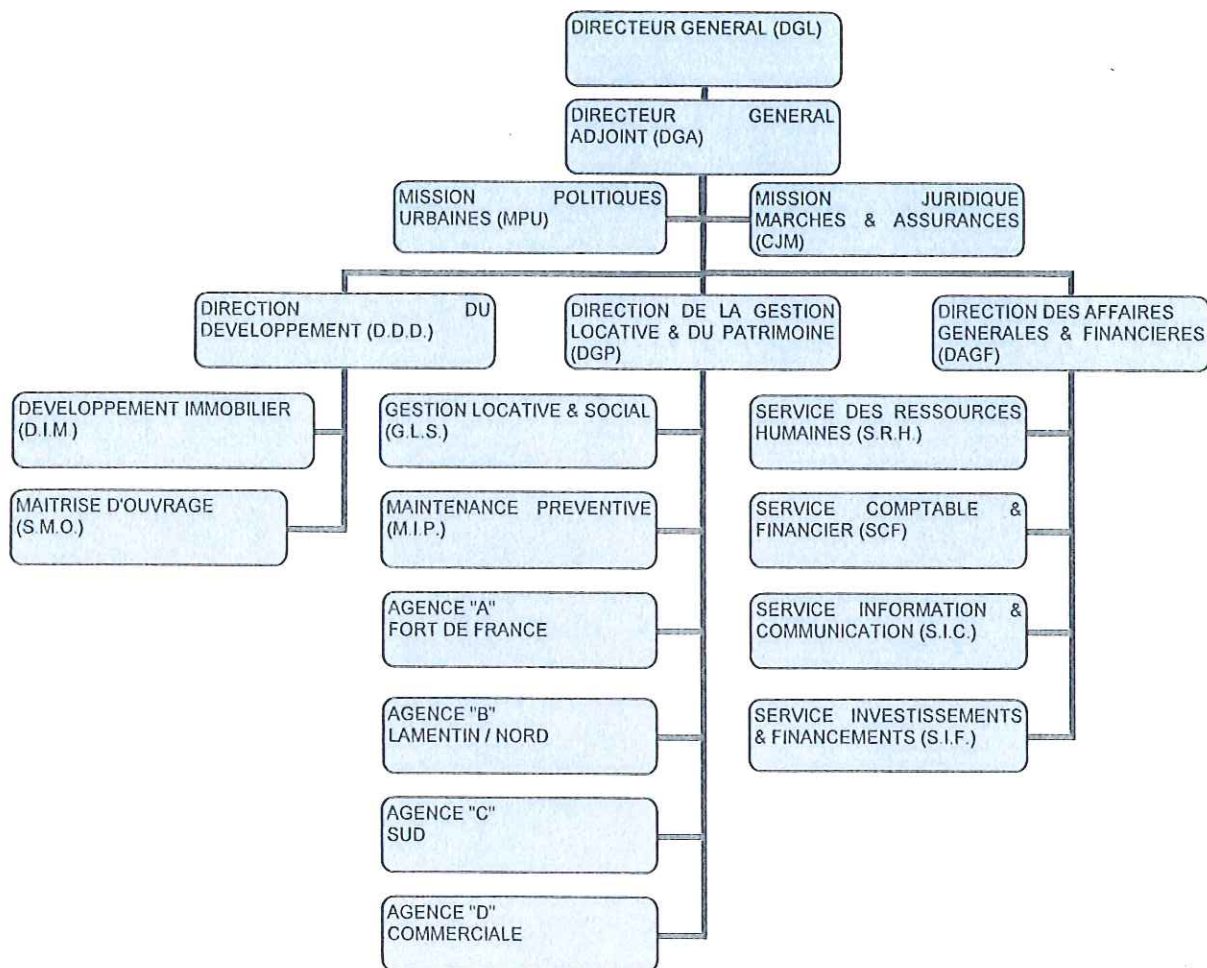
Les principaux chiffres clefs de la S.I.MAR sont au 31 Décembre 2009

- Chiffres d'affaires 44 M €
- Taux impayés locataires présents 1,51 %
- Taux de vacance 2,12 %
- Trésorerie net disponible 32 M €
- Résultat d'exploitation 6,34 M €
- Résultat net 4,56 M €
- Production de logements 111 en moyenne (2007 2008 2009)
- GE maintenance entretien et amélioration du parc 4,5 M € en moyenne (2007 2008 2009)

L'organisation de la S.I.M.A.R

La SIMAR compte un effectif de 78 salariés et est structurée de la manière suivante :

Organigramme



Direction Générale :

Définition de la politique générale de l'entreprise en lien avec le Conseil d'Administration

Direction du Développement (DDD) :

Définition et mise en œuvre de la stratégie de développement de la SIMAR

Cette direction comporte 5 activités principales :

- La construction de logements locatifs, commerces et bureaux,
- La construction de logements adaptés,
- Le renouvellement urbain,
- Le cas échéant l'aménagement et allotissement des terrains urbains ou à urbaniser en vue de leur construction,
- La prospection foncière.

Direction des affaires Générales et Financières (DAGF) :

Définition et mise en œuvre de la stratégie d'optimisation des ressources humaines, financières et du système d'information de la SIMAR

Cette direction comporte 5 activités :

- La comptabilité, les finances,
- Le suivi des investissements,
- Les moyens généraux,
- Le système d'information,
- Les ressources humaines.

Direction de la Gestion Locative et du Patrimoine (DGP):

Définition et mise en œuvre de la stratégie de la qualité du service rendu aux habitants

Cette direction comporte également 5 activités principales :

- La gestion de proximité,
- L'accompagnement social,
- La gestion locative,
- La gestion du recouvrement et des impayés,
- La maintenance et l'entretien du patrimoine.

Outre ces directions, sont rattachées à la direction générale deux missions :

Mission Juridique Marchés et Assurances (CJM) :

Cette mission comporte 5 activités principales :

- Passation des marchés,
- Gestion des contrats d'assurances (hormis construction),
- Suivi des dossiers sinistres,
- Gestion des dossiers juridiques et veille juridique,
- Contrôle interne.

Mission Politiques Urbaines (MPU) :

Cette mission comporte 2 activités principales :

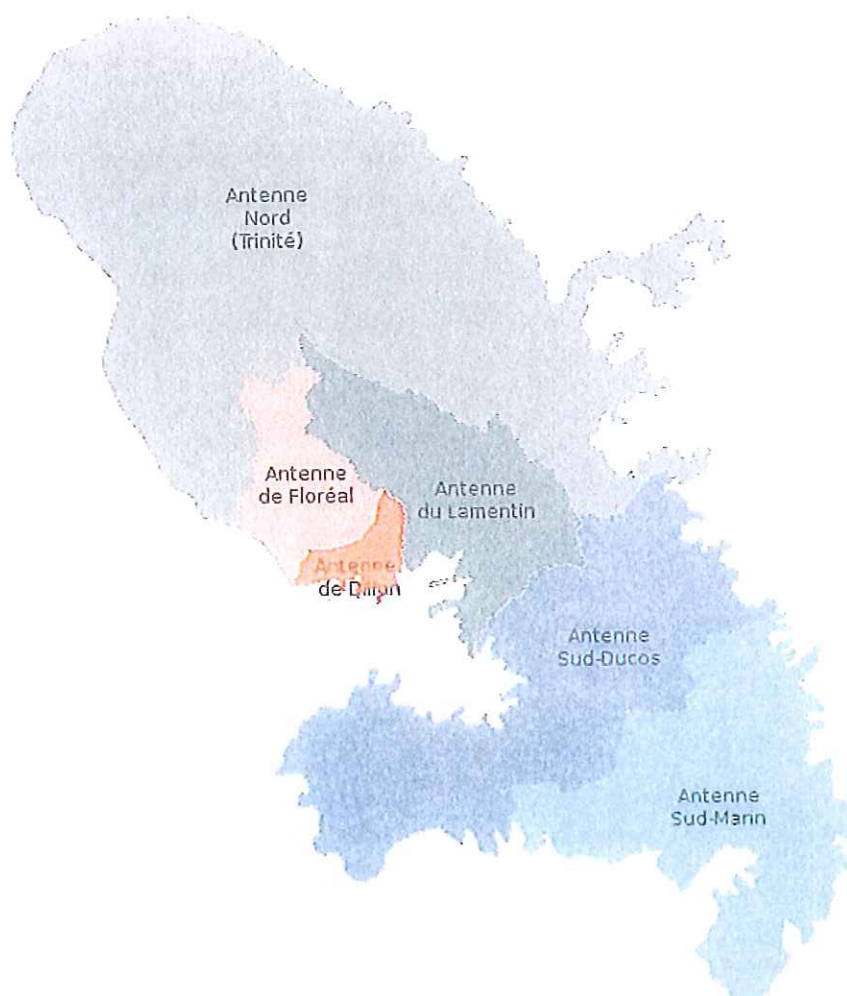
- Suivi PDRU Fort-de-France,
- Pilotage des études urbaines.

Aujourd'hui la S.I.M.A.R gère un patrimoine essentiellement constitué de logements sociaux fortement marqué par son ancrage territorial (couverture de 27 communes sur les 34 que compte la Martinique).

La structure de ce patrimoine révèle le poids du financement LLS.

Type	Nombres (31 12 2009)
Total logements	9 207
LLS	8 075
LLTS	869
Logements fonctionnaires	76
Autres (LTE, HLMO, ILM)	187
Locaux d'activité	323

Point marquant de son engagement de qualité de service rendu, la SIMAR s'est engagée depuis plus de 10 ans dans une stratégie de territorialisation de sa gestion. La SIMAR compte ainsi aujourd'hui 3 agences et 6 antennes couvrant de la manière suivante le territoire martiniquais.



Ce maillage permet ainsi de disposer d'une très bonne proximité et réactivité au plus près des besoins des locataires. Ces agences et antennes apportent les prestations de service suivantes :

- Accueil et information,
- Recouvrement des loyers,
- Gestion des réclamations,
- Concertation locataires,
- Propreté des parties communes et abords,
- Suivi des prestataires (ascensoristes, ...),
- Gestion de la rotation du parc.

Ainsi la SIMAR mobilise dans ses structures de proximité 26 collaborateurs, soit 33% de son personnel.

A cet effectif, il convient d'ajouter une trentaine de personnes dans le cadre de contrats de prestations de services sous traitées sur la fonction de gardiennage.

Le patrimoine de la SIMAR a été réparti en tenant compte des réalités territoriales :

- Agence A - Fort-de-France: **3 815 logements**,
 - Antenne de Dillon : 2 389 logements,
 - Antenne de Floréal: 1 426 logements.
- Agence B - Nord/Lamentin : **2 824 logements**,
 - Antenne de Trinité : 1 309 logements,
 - Antenne du Lamentin : 1 515 logements,
- Agence C - Sud : **2 491 logements**,
 - Antenne du Marin : 1 334 logements,
 - Antenne de Ducos : 1 157 logements,
- Agence D-Agence Commerciale : **459 logements et commerces**,
 - Locaux d'activité : 323
 - Logements fonctionnaires : 76 logements,
 - Logements libres (SCI) : 60 logements.

2 La SIMAR, un acteur éco-citoyen

i - Sur le bâti

La S.I.M.A.R, dans le sillage de sa maison mère l'AFD, s'est engagée dès le début des années 2000 dans des actions liées à la préservation de l'environnement. A ce titre, elle a signé une convention « Programme d'Energie Renouvelable pour le logement social » (Initiative P.E.REN), le 5 Juillet 2002.

La S.I.M.A.R collabore avec l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie) sur plusieurs opérations dans le cadre de la maîtrise de l'énergie. Elle est le premier Bailleur social de la Martinique à avoir souscrit au label ECODOM.

C'est ainsi que depuis 4 ans, tout nouveau programme de logements neufs est systématiquement équipé en eau chaude solaire.

Dans la poursuite de son engagement dans le développement durable, le Conseil d'Administration du 09 Novembre 2006 a autorisé la S.I.M.A.R à louer les toitures de l'ensemble de son parc immobilier dans le cadre d'un programme d'installation de panneaux photovoltaïques destinés à la production significative d'énergie électrique d'origine solaire qui sera vendue à EDF.

Une superficie de 29 273 m² de panneaux photovoltaïques a été installée sur les toitures du parc immobilier S.I.M.A.R.

Ce programme a porté sur 15 résidences soit 81 bâtiments représentant un total de 1 891 logements.

L'impact de cette action se traduit comme suit :

- Economie de CO2 : 4 000 tonnes / an
- Economie de pétrole : 4 000 tonnes / an
- La production d'énergie produite annuellement est de 5 M KW

ii - Responsabilité Sociétale

La SIMAR entend intégrer la démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) dans ses pratiques professionnelles en contribuant à l'évolution des savoir-faire et des comportements de ses collaborateurs.

- ▶ Favorisation de l'impression recto verso
- ▶ Recyclage des cartouches et toners
- ▶ Favorisation du co-voiturage

Simultanément, la SIMAR se positionne comme un acteur impliqué dans l'évolution des comportements éco-responsables des habitants, au quotidien.

3 Le plan de développement stratégique 2010/2014

Depuis le 2^{ème} semestre 2008, la Direction de la S.I.MAR a initié une réflexion visant à définir un projet d'entreprise pour la prochaine période des 5 ans.

Dans un contexte d'aggravation prévisible de difficultés économiques, sociales et environnementales, il a paru nécessaire à la S.I.MAR de se recentrer sur son métier de base et de maîtriser ses fonctions essentielles, ceci dans un objectif de qualité et de performance intégrant les grandes tendances d'évolution sociétale.

La finalité essentielle de notre plan de développement stratégique est de faire de la SIMAR l'un des acteurs de référence du logement social au service des élus et des habitants et être ainsi un partenaire des politiques publiques.

Cette finalité se décline en orientations concrètes couvrant la période 2010-2014 :

- ▮ Devenir l'opérateur de référence de la Martinique pour une efficacité accrue de notre activité de maître d'ouvrage et une capacité de production élevée.
- ▮ Réorganiser et renforcer notre Direction de la gestion locative et du patrimoine pour en faire la « colonne vertébrale » de notre activité et aboutir à une Direction de la Clientèle et du Patrimoine.
- ▮ Développer une qualité d'écoute et de service rendu auprès de nos clients locataires et augmenter notre réactivité à toute demande de manière efficace.
- ▮ Mettre en œuvre un haut niveau de dialogue, de concertation et d'échange avec nos clients locataires afin d'amortir les effets d'une paupérisation déjà engagée.
- ▮ Consolider notre patrimoine dans un esprit de sécurisation, de qualité d'habitabilité, de maîtrise des charges et de prévention des risques naturels.
- ▮ Mettre en œuvre des dispositifs innovants et exemplaires en matière de développement durable.
- ▮ Investir de manière pérenne dans la ressource humaine : partage des valeurs, professionnalisation, formation, gestion des carrières, implication au projet de développement stratégique.

Ces orientations seront déclinées en objectifs opérationnels et en plans d'actions.

Le plan de développement stratégique, qui a renforcé la culture projet au sein de SIMAR, sera suivi et piloté à partir d'une organisation définie ultérieurement.

Enfin, ce plan de développement stratégique sera adopté par le Conseil d'administration le 19 mai 2010.

4 Engagements du PSP de 2007 à 2009

Les plans stratégiques de patrimoine qui sont en cours de réalisation en vue de préparer les futures conventions d'utilité sociale indiquent de nombreuses évolutions par rapport aux variantes antérieures au point qu'ils font l'objet d'une nouvelle interrogation complète de leurs hypothèses et de leurs orientations et non d'une simple actualisation ou prolongement des tendances initialement identifiées.

La SIMAR n'échappe pas à ce constat général. En effet, depuis les lois DALO et Boutin, depuis le Grenelle de l'Environnement, le contexte a profondément changé, ce qui conduit à interpeller fortement les conclusions des plans stratégiques de patrimoine précédents. Des questions qui auparavant n'étaient que sous-jacentes sont au cœur des préoccupations, des discours et des politiques.

Ces questions portent plus particulièrement sur les points suivants :

- ▀ incertitude quant aux ressources des collectivités locales à qui on demande par ailleurs de s'impliquer davantage dans le développement de l'offre du logement social et dans le maintien de son attractivité,
- ▀ augmentation des coûts de production des logements et des coûts d'entretien liés aux obligations de plus en plus prégnantes liées au Grenelle de l'Environnement,
- ▀ augmentation de la contrainte liée au vieillissement de la population, thème qui est passé du stade de l'étude et des intentions au chiffrage des impacts,
- ▀ pression sur les bailleurs en termes de production de logements sociaux en raison d'un déficit structurel entre l'offre et la demande,
- ▀ volonté de spécialisation du parc locatif social vers les populations de plus en plus démunies avec, à terme, un abandon des politiques de mixité sociale et une aggravation des risques d'impayés.

L'ensemble de ces points exigeait de ce fait une nouvelle interrogation des hypothèses constitutives du PSP précédent de la SIMAR. Pour autant il convient de souligner que cette nouvelle interrogation s'est faite :

- ▀ en respectant les mêmes principes méthodologiques – recherche dans un premier temps d'un chiffrage exhaustif des besoins, puis, dans un second temps, arbitrage,
- ▀ en capitalisant sur les acquis du plan stratégique de patrimoine de la période 2007-2015,
- ▀ en procédant aux mêmes découpages d'analyse des besoins techniques du patrimoine.

Cette continuité et ces ruptures sont repérables à travers le tableau suivant :

M€	2007/2009	Moyenne annuelle	2010/2019	Moyenne annuelle
Offre nouvelle	73,1	24,4	567,8	56,8
Gros Entretien	7,1	2,4	31,5	3,2
Amélioration	2,6	0,9	7,5	0,8
Réhabilitation	2,6	0,9	0,0	0,0
Risque sismique	2,5	0,8	11,4	1,1
Résidentialisation	3,6	1,2	1,4	0,1
Démolition	0,8	0,3	2,8	0,3
S/total	92,3	30,8	622,4	62,2
Accessibilité			3,3	0,3
Développement Durable			5,1	0,5
Total	92,3	30,8	630,8	63,1

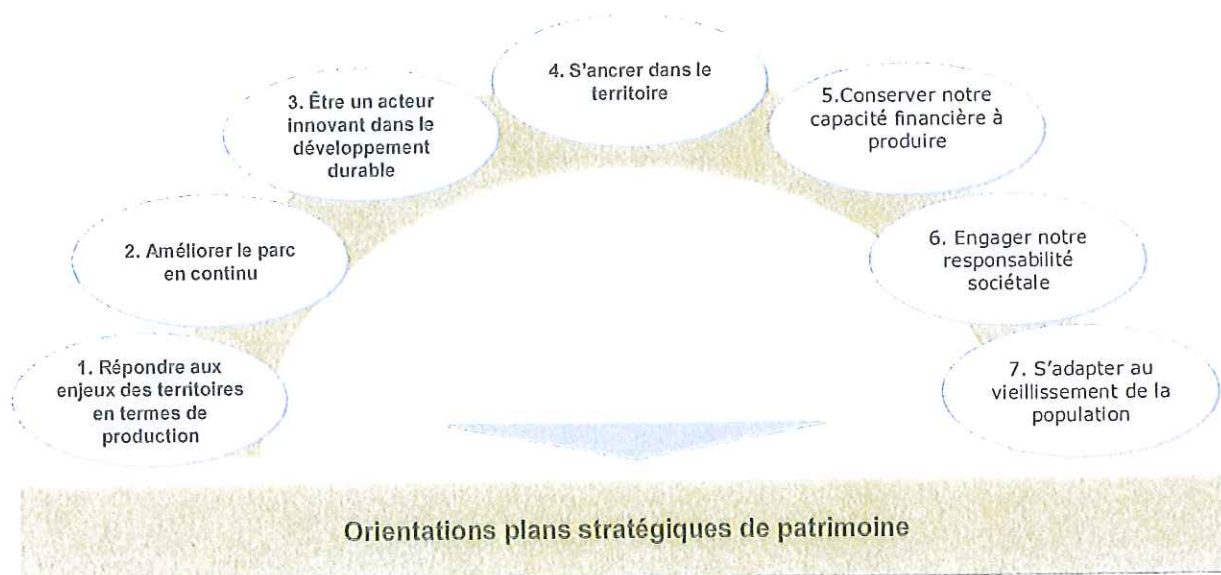
Au cours de la période 2007-2009, la SIMAR a réalisé environ 75% de ses ambitions stratégiques patrimoniales.

5 Engagements du PSP de 2010 -2019

Les orientations stratégiques du plan 2010-2019 s'appuient sur différentes convictions affirmées ou réaffirmées dans le cadre de l'actualisation de la démarche.

Ces convictions portent sur les points suivants :

- Volonté de répondre aux enjeux des territoires en matière de production de logements, tant du point de vue quantitatif que du point de vue de la diversification de l'offre (foyers spécifiques, accession sociale, défiscalisation)
- Volonté de prendre en compte les tendances sociétales en matière environnementale et de vieillissement de la population
- Volonté d'affirmer l'ancrage territorial de la SIMAR, en lien avec son histoire –présence sur la quasi-totalité des communes de la Martinique – et en cohérence avec les spécificités de sa gouvernance
- Volonté de promouvoir une croissance « rentable » assurant la pérennité de la structure et la préservation de sa capacité autonome de développement
- Volonté d'inscrire la réflexion patrimoniale dans une approche globale de type RSE



Plus spécifiquement, ces orientations se traduisent ainsi selon les enjeux abordés :

1/ Développement :

- une forte croissance : plus de 4000 logements livrés dans les 10 prochaines années
- une structure de production équilibrée : 25% LLTS, 60% LLS, 15% autre (PLS, résidences senior...)
- la couverture des besoins sur l'ensemble des territoires, et particulièrement sur le Nord
- la mise en œuvre d'une stratégie énergétique définie
- un ajustement constant des moyens et compétences à mobiliser en maîtrise d'ouvrage

Cependant ces engagements s'inscrivent dans un contexte marqué par l'absence d'outils dédiés à la politique de l'habitat (PLH, établissement public foncier,...).

2/ Parc actuel :

- Des montants de travaux de l'ordre de 62 M€, montant qui traduit la volonté de la SIMAR de poursuivre sa stratégie initiée lors du plan stratégique précédent d'amélioration en continu du parc,
- 15% du parc traité en vue d'améliorer l'accessibilité : rampes d'accès, aménagement des rez-de-chaussée, amélioration des conditions de circulation dans les parties privatives,
- 20% des logements du parc traité en développement durable avec mise en place de dispositifs d'eau chaude solaire.

CHAPITRE 4.

POLITIQUE PATRIMONIALE

1 Politique de développement de l'offre

i - Etat des lieux

De nouvelles impulsions :

Des applications concrètes en matière de développement durable :

Face aux évolutions de la société et des modes de vie, la SIMAR répond, grâce à son expérience, son savoir faire et la compétence de ses équipes, aux différents types de constructions : aménagement de nouveaux quartiers, création, extension ou revitalisation de centre-bourg, intervention dans le cadre de la rénovation urbaine (quartiers ANRU), réalisation d'équipements et d'espaces publics...

Le programme d'installation de panneaux photovoltaïques pour la production d'électricité solaire a permis notamment de mettre en œuvre :

- 100.000 m² de surface de toiture pour 9 000 logements dont 29.273 m² exploitable en l'état pour l'installation de centrales photovoltaïques,
- Les 29.273 m² de panneaux photovoltaïques produisent une puissance installée de 3 MégaWatts crêtes et l'énergie reçue représente une production annuelle de 4.000.000 Kwh. Cela signifie une contribution de 15% à la capacité de production d'électricité solaire de la Martinique.

Par ailleurs, cette démarche a permis un partenariat fiable sur le plan technique et financier avec le groupement SECHILIENNE-SIDEC – 5ème producteur Français d'énergie, un des leaders en énergies renouvelables.

La SIMAR a également mobilisé ses équipes sur l'expérimentation de procédés favorisant les économies d'énergies (label ECODOM – production d'eau chaude solaire) sur des opérations pré-identifiées.

A terme, la valorisation du patrimoine par l'utilisation des toitures permettra de financer une quote-part des actions en faveur du développement durable et de prendre en charge en partie les surcoûts engendrés par l'application de la RTAA (Réglementation thermique acoustique et aération). Cela permettra par ailleurs, d'inscrire la SIMAR dans une dynamique éco-citoyenne, par l'expérimentation de nouvelles pratiques en interne et en externe, en cohérence avec la mise en œuvre de son plan stratégique d'entreprise.

Une politique volontariste de relance de la production :

Une nouvelle impulsion a été donnée à la politique de développement de la S.I.MAR depuis septembre 2008.

Conformément à l'engagement exprimé par le nouveau Directeur Général, les voies et moyens d'une augmentation significative de la production de logements de la Société ont été recherchés et mis en œuvre sans délai.

Deux axes de recherches d'opportunités d'opérations ont été déployés :

1. La redynamisation de la prospection de terrains auprès de propriétaires privés ou de Mairies
2. Le marché en difficulté de la promotion immobilière privée.

▮ Maîtrise d'ouvrage interne

Pour anticiper ses besoins en matière de foncier, la SIMAR est dotée d'un service de développement immobilier et de maîtrise d'ouvrage afin :

- D'avoir une meilleure réactivité face aux multiples offres de terrains, de bâtiments ou de VEFA,
- De réaliser systématiquement des études de faisabilité urbaines et économiques et de programmation,
- De mieux encadrer les négociations.

▮ Les acquisitions en VEFA

Au dernier trimestre 2008, la SIMAR a saisi l'opportunité du dispositif gouvernemental du plan de relance, avec le lancement dans la presse d'un appel à projets auprès des promoteurs privés pour l'acquisition de logements en VEFA.

Le Conseil d'Administration de la SIMAR du 13 mai 2009, après examen et analyse des propositions d'acquisition de programmes de logements en VEFA, a autorisé l'acquisition d'une première tranche d'opérations.

En raison du recul du marché de la promotion privée, l'achat de projet immobilier en VEFA représente une opportunité de compléter la production en maîtrise d'ouvrage interne.

ii - Orientations stratégiques et programme d'actions

Afin de poursuivre le développement de sa politique en matière d'offre nouvelle, la SIMAR s'engage à :

- A. *Maintenir un volume de production d'environ 300 logements par an avec 25% de logements financés en LLTS* de manière à répondre aux besoins des populations à caractère « social », voire « très social »,

La structure de l'offre nouvelle se décline sur des produits diversifiés :

- ▮ 60% LLS
- ▮ 25% LLTS
- ▮ 15% PLS

- B. *Réfléchir à un cahier des charges d'un habitat plus écologique,*

La S.I.M.A.R. est en train d'élaborer un cahier des charges relatif à un habitat plus écologique. Les objectifs recherchés portent sur les aspects suivants :

EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES

OBJECTIF DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Les projets proposés devront s'inscrire dans un processus de « Qualités Environnementales du Bâtiment » avec en particulier :

- **Un bon confort thermique** obtenu par l'optimisation de la ventilation naturelle des logements et la meilleure protection solaire et isolation de l'enveloppe du bâtiment.

DISPOSITION

Selon l'exposition du bâtiment, les pièces de services peu utilisées seront exposées à la façade ensoleillée afin de servir de tampon thermique.

PROTECTION ARCHITECTURALE DES MURS EXTERIEURS

Elle peut être obtenue par l'isolation des façades ensoleillées (sans loggias ou terrasse) par le recours à une « double-peau » à l'extérieur, et/ou par l'usage de matériaux isolants à l'intérieur ;

Le recours à des professionnels pour une pose dans les règles de l'art, permettra de se prémunir contre toute dégradation, due aux intempéries climatiques.

L'ISOLATION DE LA TOITURE

C'est un élément essentiel au confort, en limitant les apports de chaleur ; cette isolation peut être rapportée en sous-face, en sur toiture ou de panneaux isolants préfabriqués.

Afin d'optimiser cette isolation, la couleur de la toiture ainsi que la nature de l'isolant devront être prises en compte :

RECUPERATION, STOCKAGE, FILTRATION DES EAUX DE PLUIE DE TOITURE POUR UN USAGE NON ALIMENTAIRE

- ⇒ La cuve de stockage devra être dimensionnée en fonction de la superficie de la toiture, et de l'évaluation des besoins en eaux non potables.
- ⇒ La cuve sera fermée, équipée de moustiquaires sur les ventilations pour éviter la prolifération de moustiques, et si possible située en amont des lieux d'utilisation, afin de ne pas recourir à une pompe ou surpresseur.
- ⇒ L'usage de l'eau stockée sera uniquement destiné à des usages non alimentaires :
- ⇒ Arrosage des espaces verts
- ⇒ Entretien des parties communes
- ⇒ Un plan de maintenance devra être établi avec un nettoyage annuel de la cuve, nettoyage des filtres...
- ⇒ Afin d'empêcher tout usage alimentaire, une séparation absolue du réseau pluvial devra être observée.

REDUCTION DE LA CONSOMMATION D'EAU POTABLE PAR L'INTERMEDIAIRE D'UN RESEAU PERFORMANT

- ⇒ Limiter la pression sur le réseau d'eau si cette pression à l'entrée du logement excède 3 bars.
- ⇒ Limiter la distance entre le puisage et la desserte en eau chaude.

- ⇒ Dispositif autorégulant de débit sur les douchettes et les robinets, avec robinetteries performantes type butée en débit ou température.

APPAREILS ECONOMES EN EAU

- ⇒ Inciter l'achat des ménages pour des appareils peu consommateurs d'eau : lave-linge et lave vaisselle A+.
- ⇒ Généraliser les toilettes à réservoir performant et à double débit, ou d'accélérateur de chute.

SOLAIRE THERMIQUE

Les Résidences seront équipées d'un système d'eau chaude sanitaire solaire.

Le recours à un système d'eau sanitaire solaire apportera un confort certain sans augmenter la facture énergétique.

- ⇒ Etude de faisabilité et de dimensionnement obligatoire en vue de mettre en place un système d'eau chaude sanitaire solaire collectif, individualisé couvrant les besoins de l'ensemble des occupants.
- ⇒ Prévoir un emplacement adéquat pour l'installation de capteurs solaires : la surface de captage minimale devra être de $(n \times 0,5 + 1) \text{ m}^2$ par logement, « n » étant le nombre de pièces principales.

C. Privilégier la construction de logements collectifs neufs dans les zones urbaines et péri-urbaines.

La SIMAR a porté une attention particulière sur la production dans le secteur Nord, en identifiant une opportunité d'environ 1500 logements sur les 10 ans du PSP.

D. Développer l'habitat inter-générationnel pour anticiper les changements et les besoins de logements induits par l'évolution de la population, avec le développement de Résidence senior et d'EHPAD

Les moyens mis en œuvre par la SIMAR pour atteindre ces engagements seront :

- L'expertise et la capacité de sa Direction Développement et Maîtrise d'Ouvrage,
- L'optimisation des montages financiers, en mobilisant les aides publiques disponibles et en s'appuyant sur les dispositifs de défiscalisation
- Le renforcement de la prospection foncière pour augmenter le volume de production en maîtrise d'ouvrage interne
- L'acquisition de programmes auprès de promoteurs privés dans le cadre de Vente en l'Etat Futur d'Achèvement.

2 Politique d'entretien sur le patrimoine existant

i - Etat des lieux

C'est sur son PSP que s'appuie la SIMAR pour élaborer un plan d'entretien actualisé, qui définit la programmation de travaux à moyen et long terme. Cette programmation prend en considération les différents facteurs que sont, bien sûr, l'état du bâti mais également l'environnement social et économique.

ii - Orientations stratégiques et programmes d'action

Le projet patrimonial se décline sur le stock par les budgets suivants :

Projet global	Montant € (inflatés)	%
GE global	31 501 420	43%
Sismique	22 927 759	31%
Immobilisations	7 497 812	10%
Développement durable (ECS)	5 099 360	7%
Accessibilité	3 308 611	5%
Demolition	1 481 250	2%
Résidentialisation (ANRU)	1 390 000	2%
Total	73 206 211	100%

- o Les arbitrages annuels sont réalisés de manière transversale : comité de pilotage de suivi du Plan Stratégique de Patrimoine.
- o Pilotés par la Direction de la Gestion Locative et du Patrimoine (DGP), les budgets sont mis en œuvre en collaboration étroite avec les agences. La politique de maintenance tend à la maîtrise des charges par le biais du type de travaux mais aussi par la nature des matériaux utilisés.

Les points Développement durable, prévention du risque sismique, accessibilité/ adaptation des logements et ANRU sont détaillés dans les paragraphes suivants.

iii - Suivi interne de la réalisation des objectifs

- ▶ Bien suivre l'évolution de la classification des familles du PSP.
- ▶ Mettre en place un tableau de bord afin de mesurer les écarts entre prévision et réalisation
- ▶ Maintenir l'effort budgétaire en direction de la maintenance du parc pour tous les budgets : entretien courant, gros entretien et travaux immobilisés.
- ▶ Mettre en œuvre les axes d'amélioration sismique, développement durable, adaptation personnes âgées.

3 Développement durable

i - Etat des lieux

- ▶ C'est pour la Société Immobilière de la Martinique (S.I.MAR) un axe stratégique de gestion et de développement. En effet, depuis de nombreuses années, la Société Immobilière de la Martinique (S.I.MAR) a choisi comme partenaire l'ADEME dans sa gestion des problématiques énergétiques et environnementales dont les principales missions sont :
 - Production d'eau chaude sanitaire solaire,
 - aide pour l'élaboration des cahiers des charges et l'application des contrats de maintenance.
- ▶ La S.I.MAR bénéficiera d'une assistance de l'ADEME dans le cadre du grenelle de l'environnement pour un diagnostic portant sur un échantillonnage représentatif de ses bâtiments. Ces dernières années, le travail d'assistance à maîtrise d'ouvrage s'est renforcé, il a abouti, entre autres, à la mise en place d'un plan d'investissement sur nos installations en panneaux d'ECS (eau chaude sanitaire) solaire et en panneaux photovoltaïques.
- ▶ Aujourd'hui, la SIMAR, convaincu de l'intérêt majeur de mener une politique d'économies d'énergie, renforce ces actions et vise la mise en œuvre d'une stratégie énergétique globale.

ii - Orientations stratégique et programme d'action

A. Pour une approche globale en matière de développement durable:

La SIMAR s'engage à mettre en œuvre une approche globale en matière de développement durable qui concernera à la fois le parc ancien et la construction.

Pour ce qui concerne plus directement la construction neuve, depuis 2007, toutes les opérations de constructions neuves ont été équipées de dispositif d'ECS solaire. Cette démarche systématique a permis d'anticiper l'application de la nouvelle réglementation thermique, acoustique et aération (RTAA) qui entrera en vigueur le 1^{er} mai 2010.

De même, en ce qui concerne le patrimoine existant, la simar s'est engagée dans une opération de d'envergure dans la mise en œuvre de panneaux photovoltaïques fait l'objet d'une opération d'envergure avec près de 30 000m² installés à ce jour.

La SIMAR encourage, auprès de ses partenaires, un ensemble de démarches prenant en considération la dimension environnementale et la préservation du cadre de vie, à savoir :

- Chantier propre,
- Gestion de l'eau,
- Confort et santé,
- Gestes verts.

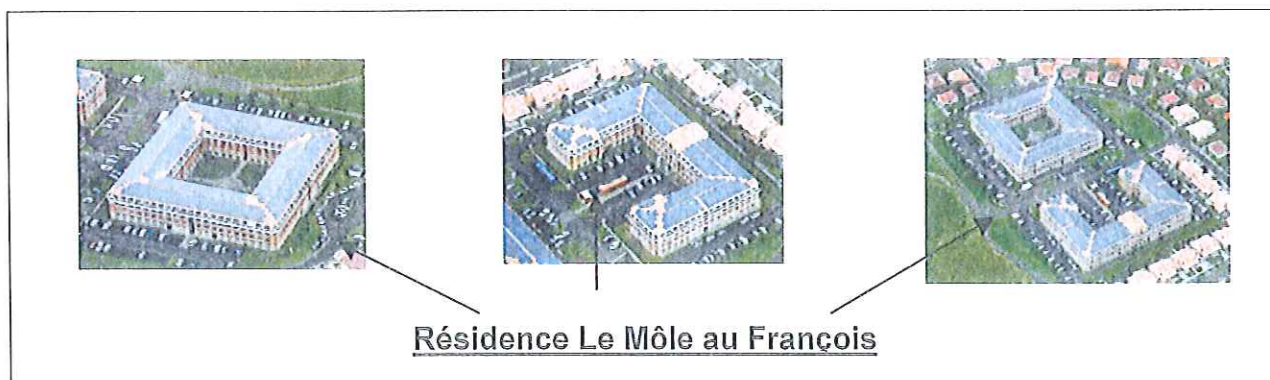
La SIMAR poursuivra avec l'ADEME sa réflexion en matière d'approche énergétique des bâtiments. Ainsi, les données relatives à l'exploitation des bâtiments seront analysées afin de capitaliser un retour d'expérience sur le coût global des opérations. Dans cette perspective, la SIMAR intégrera cette approche dans son plan stratégique de patrimoine pour élaborer sa politique d'investissement et de maintenance. Des scénarios financiers seront alors réalisés afin d'optimiser le couple investissement – réduction des charges.

La SIMAR poursuivra sa recherche de financements (fonds européens, subventions de l'Etat, des collectivités locales et de l'ADEME) afin d'être en mesure de mener une politique sélective en matière d'opérations à forte valeur environnementale.

Liste des résidences équipées

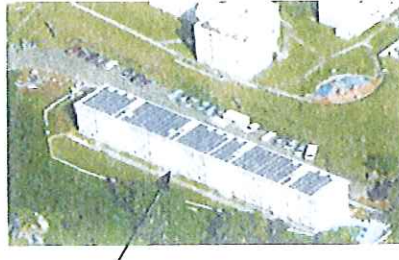
Résidences	Communes	Total Bât.	Surf. (m²)	Nbre modules		P (kwc)
				PW	GE	
Balisiers 2	Fort de France	1	730	462		78, 330
Alizés 5	Fort de France	1	610	332		55, 400
Alizés 6	Fort de France	1	610	326		55, 250
Alizés 7	Fort de France	1	610	335		55, 475
Alizés 8	Fort de France	1	610	335		55, 475
Gaschette 1	Robert	2	1 755		846	169, 200
Bougainvillées	Fort de France	4	1 540		768	153, 600
Cécillon	Ducos	6	2 060	1 102		181, 830
Gaschette 2	Robert	4	2 130	992		172, 480
Bwa Santal	Lamentin	2	990	213	432	122, 805
Gaïac	Marin	4	1 476		756	151, 200
Le Môle	François	2	4 780		2 880	576, 000
Concorde	Vauclin	32	4 020		2 520	504, 000
Matouba	Rivière Salée	7	2 100		1 152	230, 400
Garifuna	Marin	13	5 252		2 259	451. 800
TOTAL GENERAL		81	29 273	4 097	11 613	3 013, 245

Panneaux Photovoltaïques S.I.M.A.R





Résidence Balisier à Fort de France



Résidence Alizés à Fort de France



Résidence Matouba à Rivière Salée

L'engagement en matière de développement durable porte sur l'ensemble du processus de construction - démarche Qualités Environnementales du Bâtiment - allant du choix des matériaux jusqu'à la gestion des chantiers. Dans ce cadre, la SIMAR tente de promouvoir une approche globale en matière environnementale, signifiant sa volonté de mettre en œuvre une démarche éco-citoyenne. Le plan de développement stratégique identifie ainsi des actions internes de mobilisations des collaborateurs en vu de les sensibiliser aux enjeux environnementaux.

La SIMAR entend intégrer la démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) dans ses pratiques professionnelles en contribuant à l'évolution des savoir-faire et des comportements de ses collaborateurs.

De même un travail de sensibilisation sera réalisé auprès des locataires.

4 Prévention du risque sismique

i - Etat des lieux

La SIMAR a présenté en novembre 2005 au Conseil d'Administration un prédiagnostic sismique sur le parc immobilier portant sur 6737 logements.

Résultat du diagnostic	Nbr log	% log
Nombre de logements Sans intervention spécifique à programmer	2058	31%
Nombre de logements Confortement léger	3237	48%
Nombre de logements Confortement lourd	419	6%
Nombre de logements Confortement très lourd voire démolition	1023	15%

Le coût total du traitement parasismique de l'ensemble du parc (confortement, démolition, reconstruction) a été évalué grosse maille à 420 millions d'euros, dont 100 millions pour le confortement.

Ce coût pharamineux a conduit le conseil d'administration à saisir les pouvoirs publics pour la mise en place de dispositifs de financements spécifiques.

Dans l'attente, la société a engagé une action mesurée dans le domaine du confortement et de la démolition, compatible avec ses moyens financiers :

- o Deux démolitions :
Orchidées (80 logements) et La Plage (30 logements)
- o Quatre opérations de confortement sismique (1^{ère} phase):
Dillon, Epinette (Trinité), Etoile (Ste Marie) , soit 320 logements traités, et 8 bâtiments de la Résidence Alizés (Floréal) à traiter, soit 318 logements.

ii - Orientations stratégiques

Suite aux séismes de novembre 2007 en Martinique et 2010 en Haïti et au Chili, le CA du 5 mars 2010 approuvant l'actualisation du PSP a demandé le doublement de son effort financier sur le risque sismique en portant le montant initial de 10 millions à 20 millions.

Il s'agit de travaux de renforcement face aux risques sismiques en traitant spécifiquement les zones de vulnérabilité des bâtiments.

5 Adaptation au vieillissement

i - Etat des lieux

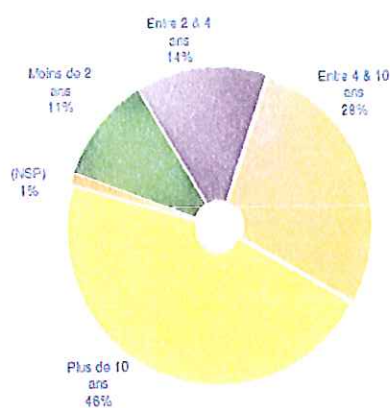
Constat vieillissement population

- 42 % des locataires est âgée de plus de 50 ans. La population dite âgée représente 12 % de la population totale.
 - Une population stable.
- La récente enquête de satisfaction montre en effet les résultats suivants :



Ancienneté dans le logement

« Depuis combien de temps le locataire en titre occupe-t-il ce logement ? »



Base : Total échantillon

Etude de satisfaction des locataires de la SIMAR – Février 2010

SIMAR 2010

11

ii - Orientations stratégiques et programme d'action

▶ Sur le parc existant

Afin de répondre aux demandes d'adaptation, la SIMAR a prévu de traiter 15% des logements sur la période du PSP.

Ces adaptations ont pour but de favoriser la mobilité, se traduisant par la mise en place de rampes d'accès, la modification salle d'eau et la modification de la circulation dans le logement.

D'autre part, la SIMAR favorise la mutation des personnes âgées vers les logements de rez-de-chaussée

▶ Au niveau du développement :

La SIMAR envisage la création de Résidences sénior ou d'EHPAD.

6 Renouvellement urbain et patrimonial

i - Contexte général :

La SIMAR est partenaire de la ville de Fort-de-France dans un programme de développement et de rénovation urbaine (PDRU) initié en 2005 sur 5 ans sur les différents territoires du GPV.

Deux quartiers d'habitat social importants créés par la SIMAR, Dillon (1800 logements gérés) et Floréal (1300 logements gérés) classés en ZUS, sont concernés par le PDRU.

Un avenant récent prend en compte l'opération de démolition reconstruction de la copropriété dégradée de cité Bon Air (318 logements, dont 79 propriété SIMAR)

ii - Opérations

La SIMAR est présente dans le PDRU Fort de France sur trois lignes opérationnelles :

- Démolition / Relogement du bâtiment Orchidées à Floréal (80 logements et 3 commerces)
- Résidentialisation des bâtiments collectifs de Dillon et Floréal (3000 logements)
- Ingénierie : financement d'un poste de chargé de mission PDRU à la SIMAR
-

BON AIR :

Compte tenu de la complexité des enjeux et des actions à mener sur le site, la Ville a décidé de réaliser le projet dans le cadre d'une ZAC et de déléguer sa maîtrise d'ouvrage à un aménageur concessionnaire. L'opérateur retenu sera en charge de mettre en œuvre l'opération en son nom propre, en coordination avec la Ville et le GIP-GPV.

CHAPITRE 5.

POLITIQUE DE GESTION SOCIALE

1 Politique de peuplement et d'attribution

Préambule politiques sociales

Le contexte de crise mondiale est venu amplifier la situation de mal développement de la Martinique. En plus d'un taux de chômage élevé, il existe toute une série de facteurs qui contribuent à augmenter les phénomènes de précarité, voire d'exclusion ou de marginalisation des individus (prépondérance des foyers monoparentaux, refus de l'autorité parentale par les jeunes, addictions diverses, consommation effrénée entraînant le surendettement, etc.).

Dans ce contexte, les ruptures de solvabilité passagères et même définitives compromettent l'accès au logement ou le maintien dans les lieux des familles, d'autant que dans le même temps, les restrictions budgétaires touchent les organismes sociaux (CCAS, Conseil Général...) qui attribuent de moins en moins d'aides financières.

C'est dans ce contexte que se situe l'action de la SIMAR en faveur des familles martiniquaises qu'elle loge ou est amenée à loger.

Au cours des dernières années, la SIMAR a su adapter son organisation afin de répondre au mieux aux besoins de la population.

Trois agences territoriales de taille équivalente ont été créées : Agence de Fort-de-France, Agence du Sud Agence Lamentin/Nord pour rapprocher au maximum du terrain la prise de décision concernant la gestion quotidienne et répondre plus efficacement aux différentes demandes des locataires. Par ailleurs, la SIMAR a renforcé tant en interne que par le biais d'une association spécialisée (Association pour le Logement Social), l'accompagnement social des familles.

i - Etat des lieux

Répartition des logements par contingent	
1% logement	649
Communes	2359
Collectivités (Département / Région)	506
Etat (5% fonct.)	482
Etat (25 % prioritaires)	499
SIMAR	4580
Autres	132

Les politiques sociales sont, compte-tenu des caractéristiques de la population, une des priorités centrales de la SIMAR.

De nombreux moyens sont engagés sur cette question, à la fois en agence et au siège.

Sous la responsabilité des Chefs d'Agence,

- ▶ Les responsables d'antenne (7)
- ▶ Les agents de gestion (7)
- ▶ Les techniciens de maintenance (7)
- ▶ Les concierges

constituent l'équipe de proximité. Ils sont en lien direct et permanent avec le locataire.

Le service gestion locative et sociale, assure une mission transversale d'appui aux équipes de proximité pour le traitement des situations sociales, assure la relation avec les bureaux d'aides sociales (CCAS, FSL, CAF), gère la demande et l'attribution des logements, les dossiers

contentieux présents et partis, et la gestion des comptes clients (facturation, régularisation de charges, etc.).

Il comprend :

- ▶ Le chef de service
- ▶ L'assistante du service
- ▶ Les conseillères sociales (2)
- ▶ Les chargés de gestion locative (6)
- ▶ Les chargés de contentieux (2)
- ▶ Les agents d'accueil (2)

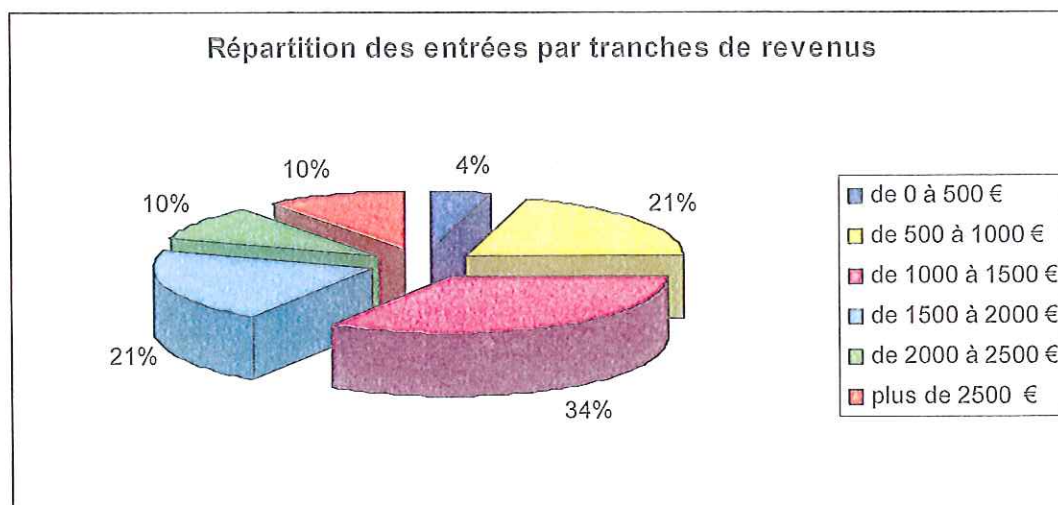
Les évolutions sociologiques et démographiques se révèlent à travers les indicateurs suivants :

NB : Les statistiques prennent en compte la totalité du parc, conventionné et libre.

o Paupérisation

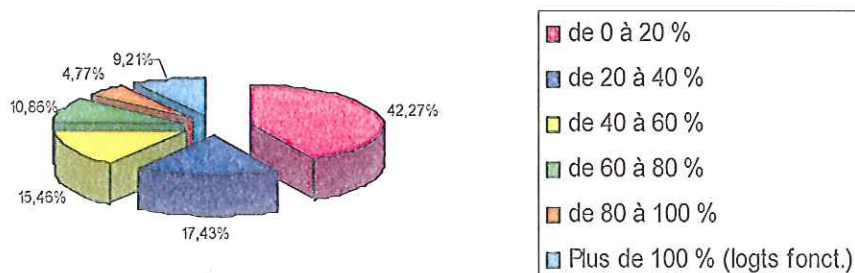
- **Une population paupérisée** : 73 % de nos locataires ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds LLS et 90 % de nos locataires ne dépassent pas les plafonds de ressources. En outre, 61 % des locataires perçoivent l'allocation logement au 31/12/2009.

Zoom sur les entrées 2009 : Cette tendance s'accroît puisque sur les 607 ménages logés, 75 % ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources. 25 % des ménages logés ont des revenus inférieurs à 1 000 €.



Nota : la tranche supérieure à 2000 € correspond pour la majorité, aux locataires entrés sur le parc « libre » (Alpinias – Cycas – Bwa Kannel).

Répartition par rapport aux plafonds de ressources
(entrées 2009)

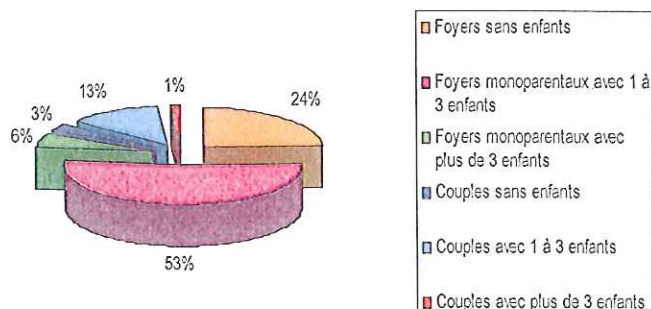


o Foyers monoparentaux

La forte proportion de foyers monoparentaux est révélatrice de la fragilité sociale et économique. En effet, ceux-ci représentent 59 % des ménages logés. Cette tendance est confortée chez les nouveaux entrants.

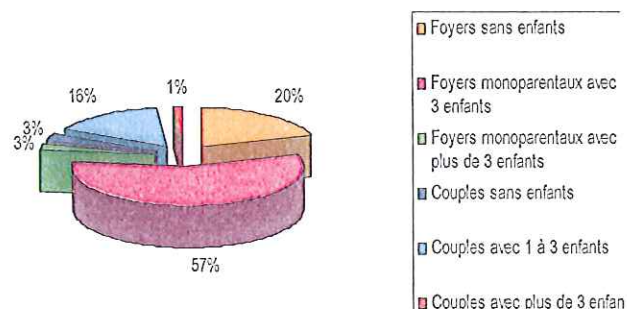
Sur l'ensemble du parc

Répartition par composition familiale



Sur les entrées de 2009

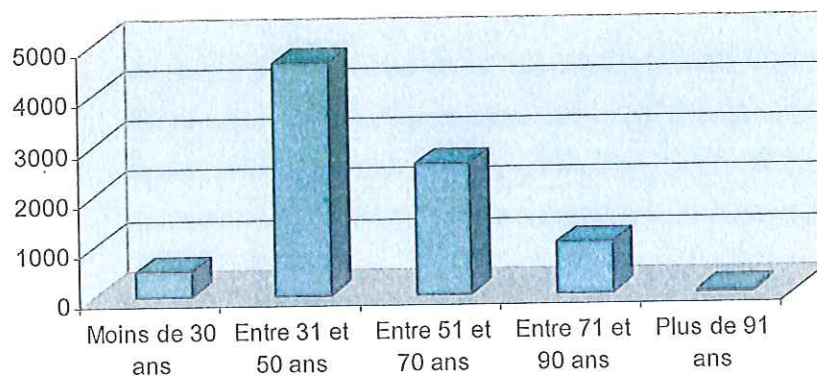
Répartition par composition familiale



Les personnes seules (24 %) et les familles monoparentales (59 %) représentent à elles seules 83 % de la population totale.

o Vieillesse

Pyramide des âges au 31/12/2009

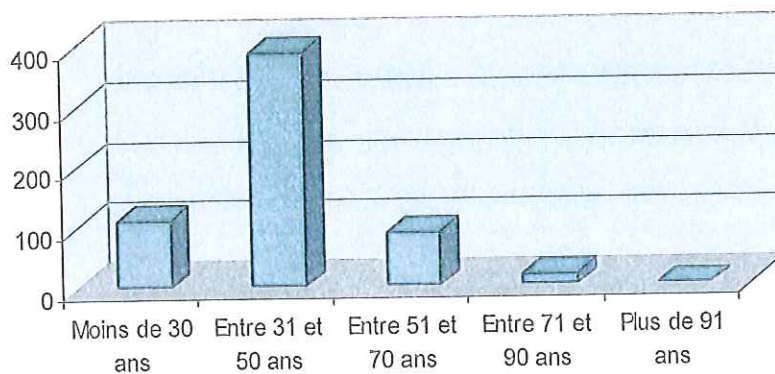


42 % des locataires est âgée de plus de 50 ans. La population âgée de plus de 70 ans représente 12 % de la population totale.

64 % des ménages logés en 2009 ont entre 31 et 50 ans (53 % sur l'ensemble du parc au 31/12/2009). Les moins de 30 ans et les plus de 50 ans représentent respectivement 18 % des entrées.

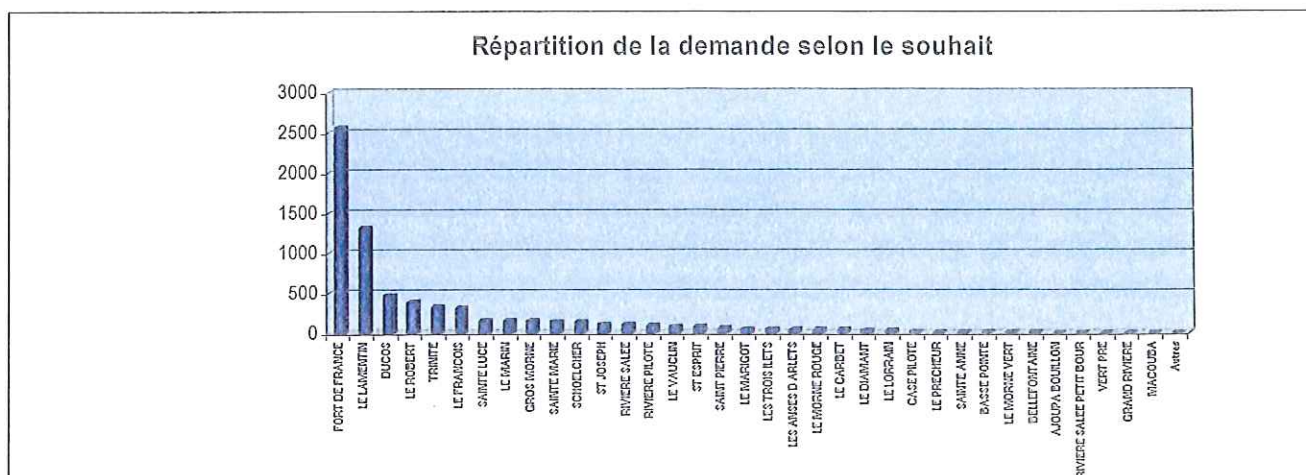
Le vieillissement de la population est lié à une forte stabilité dans le parc.

Pyramide des âges sur les entrées de 2009



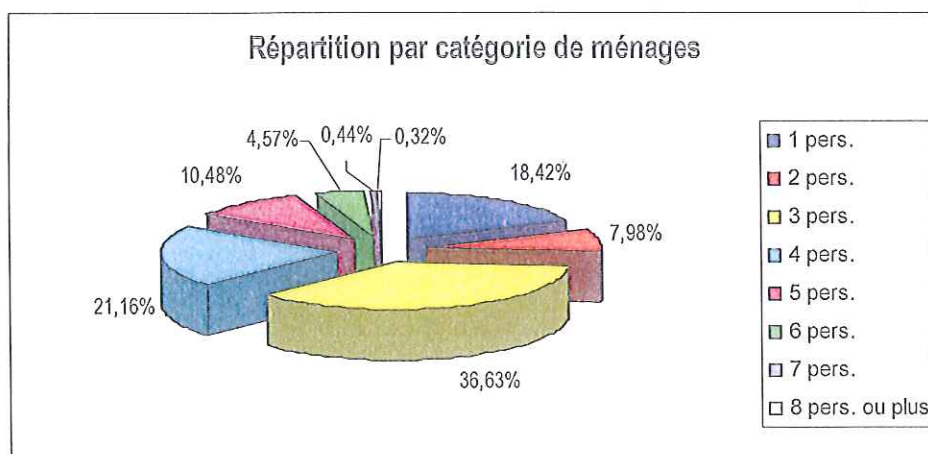
o Le niveau de la demande

Le stock de demandes de logement au 31/12/09 est de 7090 demandeurs.

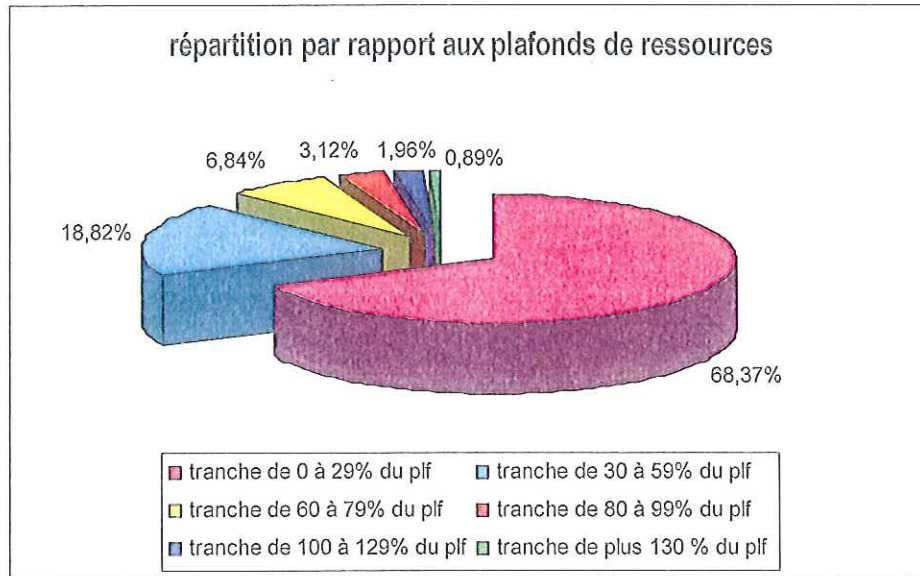


58 % de la demande est concentrée sur le centre de la Martinique dont 55 % rien que sur la zone Fort-de-France – Lamentin. La pression sur le centre est donc invariable depuis 3 ans.

Les foyers de 3 à 4 personnes représentent plus de la moitié de la demande (58 %).



Enfin, la paupérisation des demandeurs s'accroît puisque 87 % d'entre-eux sont en dessous de 60 % des plafonds de ressources.



ii - Orientations stratégiques et programme d'actions

En matière de politiques sociales, les orientations de la SIMAR se structurent autour de 3 axes majeurs :

Maintenir et assurer les équilibres de peuplement dans nos résidences

L'objectif est de parvenir à une occupation maîtrisée à travers la connaissance et la définition d'objectifs territorialisés et partagés en lien avec la Commission d'Attribution de Logements.

Afin de mettre en œuvre cet objectif, la S.I.M.A.R. entend bien évidemment présenter, communiquer, et faire partager à ses partenaires et réservataires les objectifs établis dans un souci de dialogue et de compréhension mutuelle des enjeux.

La réalisation des orientations et objectifs de peuplement veillera à préserver ou améliorer l'équilibre et le fonctionnement social des quartiers et résidences.

Il faudra donc s'appuyer sur la prise en compte de la typologie des résidences de la S.I.M.A.R., établie à partir de l'analyse de leur occupation et de leur fonctionnement social, et de l'évaluation des marges de manœuvre qu'elles offrent en termes d'accueil des différentes catégories de ménages.

La mise en œuvre de l'objectif se traduira de manière opérationnelle :

- ▶ **Le renforcement de l'accompagnement social** tant dans le processus d'accès au logement que dans le cadre du maintien dans les lieux ; ce point faisant l'objet d'un approfondissement dans le plan de développement stratégique.
- ▶ **La définition d'une politique des attributions** à partir :
 - des éléments du Plan Stratégique de Patrimoine, éventuellement approfondis sur les aspects du fonctionnement social, en vue de mettre en œuvre des attributions dans le cadre d'une approche globale et croisée des enjeux (évolution patrimoniale, occupation sociale, gestion de proximité,...).
 - d'une analyse de la demande et des critères de priorité explicitement formalisés, complétant les critères légaux, permettant ainsi une bonne adéquation entre le demandeur et le logement proposé.

- un travail spécifique systématique sur les dossiers et les sites identifiés comme à enjeux, ce qui implique de renforcer l'analyse des situations des demandeurs par une analyse plus qualitative de la situation et de faire participer plus activement les équipes de proximité à la préparation de la Commission d'Attribution de logements en faisant remonter les éléments de connaissance du patrimoine.

- ▶ L'adoption par la Commission d'Attribution d'objectifs annuels de peuplement.
- ▶ L'actualisation du règlement intérieur de la Commission d'Attribution pour tenir compte des engagements territorialisés nouvellement définis.

Apporter plus de pertinence à nos attributions

Le processus d'attribution est aujourd'hui déjà très formalisé et contrôlé. Il répond pleinement aux exigences réglementaires.

Au-delà du respect de la réglementation, la SIMAR cherche à développer une approche qualitative des attributions notamment à partir :

- ▶ **D'une meilleure connaissance du demandeur** : ils sont rencontrés pour mieux qualifier leurs besoins et les orienter.
- ▶ **D'un travail partenarial avec les collectivités et réservataires concernés** :
 - Les 34 communes du Département de la Martinique sont représentées dans la Commission d'Attribution.
 - les réservataires sont rencontrés pour échanger sur les pratiques et faciliter ainsi la bonne compréhension des processus.

Dans un souci de progrès continu, la SIMAR s'engage à améliorer ses pratiques en matière de politiques sociales :

- ▶ **Rédiger des procédures des pratiques dans le traitement de la demande** : les procédures seront formalisées.
 - **Écritures et partage des procédures**
- ▶ **Formaliser des critères d'attribution** :
 - Analyse régulière des demandes en stock,
 - Définition des priorités de traitement
 - prise en compte plus systématique des critères d'ancienneté de la demande et notamment en regard du délai anormalement long
 - **La formalisation de critères d'attribution** permettant de prioriser les demandes et traiter de manière équitable les demandeurs. Ces critères sont complémentaires aux critères réglementaires que la SIMAR respecte.

Contribuer à l'accueil des publics défavorisés

Sur ce constat, l'état des lieux a montré la forte sensibilité de la SIMAR sur cette dimension

- ▶ La contribution de la S.I.M.A.R. à cet accueil se développe sur plusieurs axes :
 - **La tenue des engagements pris dans le cadre de l'accord collectif départemental**

- Un accompagnement spécifique des demandeurs dits « fragiles », avec la mobilisation de nombreux collaborateurs de la SIMAR (par les chargés de clientèle, les Conseillères en Economie Sociale et Familiale ou l'Association pour le Logement Social) et par la mise en œuvre d'outils spécifiques (aide à la tenue du budget, à l'appropriation du logement). Cet accompagnement est individualisé. Cette compétence devrait à l'avenir s'ouvrir à d'autres cibles de demandeurs (personnes âgées,...).
- Depuis 1992, la SIMAR s'est engagée dans la production de LLTS, produit spécifique à destination très sociale, qui représente aujourd'hui 9 %de son parc.

2 Promotion des parcours résidentiels

i - Etat des lieux

Le parcours résidentiel se traduit par un changement de statut qui, bien accompagné, peut amener un changement de comportement et de posture de l'habitant concerné.

C'est également un moyen

- de réintroduire de la mixité dans certains quartiers fragiles
- de favoriser les itinéraires résidentiels des locataires en leur proposant un logement mieux adapté à leurs nouveaux besoins (évolution de la composition familiale, des ressources,...)
- de permettre des décohabitations de foyers ou ménages

ii - Orientations stratégiques et programme d'actions

La S.I.MAR. souhaite poursuivre cet objectif de promotion du parcours résidentiel et s'engage :

- A clarifier les règles applicables auprès de ses locataires de manière à les sensibiliser sur les critères et raisons permettant l'octroi de nouveaux logements dans le cadre de mutations.
- Sur un pourcentage de mutations internes à réaliser chaque année : le pourcentage de demandes à satisfaire sera fixé par agence territoriale, en fonction de la pression de la demande et des coûts induits.
- Etablir un bilan annuel en matière de mutations pour chaque agence

3 Prévention des expulsions

i - Etat des lieux

Favoriser la prévention des risques locatifs (impayés, troubles de voisinage) et le maintien dans les lieux

La S.I.M.A.R. a initié depuis longtemps, pour éviter l'expulsion de ses locataires défaillants de bonne foi, une politique d'établissement de plans d'apurement des dettes locatives et d'accompagnement social destinée à aider ces derniers à surmonter ces difficultés financières, ou difficultés d'insertion sociale et médico-sociale.

L'expérience de la SIMAR en ce domaine montre la nécessité d'une prise en charge immédiate et suivie pour éviter l'aggravation d'une situation naissante.

Ainsi, depuis plus de 10 ans, la S.I.M.A.R. assure la formation régulière de ses collaborateurs sur la procédure de prévention et de traitement des expulsions locatives, en particulier son personnel agissant auprès des ménages en difficultés (conseillères sociales, chargés de gestion locative, personnel de proximité).

Avant l'attribution d'un logement, le profil social et la solvabilité du ménage est examinée, afin de mesurer les risques d'impayé et troubles de voisinage. Dès l'attribution du logement, les ménages identifiés comme « fragiles » font l'objet d'une prise en charge particulière.

Avant la conclusion du bail, le candidat à un logement est systématiquement informé de ses obligations de paiement du loyer et des charges à l'échéance convenue ainsi que des conséquences

- du non paiement des loyers et charges,
- de la non-jouissance paisible du logement
- du défaut d'assurance contre les risques locatifs

et de sa responsabilité en cas de dégradation des lieux.

En cas d'incident de paiement des loyers, la S.I.M.A.R. réagit en privilégiant le contact physique pour appréhender et comprendre la situation des personnes en difficultés, les inviter à régulariser leur situation, négocier avec eux une solution amiable ou les orienter, le cas échéant, vers les structures d'aides et d'accompagnement social.

En cas d'échec du contact physique, une procédure de relance écrite automatisée a été mise en place depuis 10 ans. Ce n'est qu'après échec de la phase amiable que le recours au contentieux est envisagé. Néanmoins, à tous les stades de la procédure, le locataire est démarché, relancé, invité à se rapprocher de nos services pour remédier à sa situation.

ii - Orientations stratégique et programme d'action

Concernant les impayés :

- La S.I.M.A.R. s'engage à maintenir sa politique pour contenir les impayés et les expulsions à des niveaux proches de la situation actuelle. Le maintien d'un taux d'impayés relativement bas est le signe d'une politique de soutien et d'accompagnement des familles.
- Le taux d'impayés définitif s'élève à 1,54
 - % en 2008 et 1,51 % en 2009.
- La S.I.M.A.R. a mis en place un ensemble de mesures permettant de prévenir les impayés :
 - La prévention débute dès l'accès aux logements :

- la politique d'attribution de la S.I.MAR. doit permettre de prévenir les impayés par la bonne adéquation entre l'offre / le besoin / la capacité des locataires.
 - les chargés de gestion locative se coordonnent avec les conseillères sociales pour détecter les situations fragiles et proposer un accompagnement spécifique.
 - La S.I.MAR. offre une assistance aux locataires pour la mise en place de l'accès aux droits à l'allocation logement et/ou l'obtention d'une garantie locative (Locapass et FSL).
- En situation d'impayés :
- Tous les locataires en situation d'impayés sont contactés (courrier, visite à domicile, convocation) lors du premier mois d'impayé pour comprendre la situation et la traiter au plus tôt.
 - Des solutions amiables sont systématiquement proposées (plan d'apurement, régularisation allocation-logement, mise en œuvre des garanties, proposition de mutation) par le personnel de proximité situé en antenne ou agence.
 - Les solutions contentieuses sont mises en place après échec des tentatives amiables.

Des solutions concertées sont proposées à tout moment de la procédure. La S.I.MAR. privilégie une relation humaine avec le débiteur. Aucune décision définitive (expulsion) n'est prise sans avoir tenté une rencontre physique avec le débiteur.

Nombre de locataires en impayés	1079
Nombre commandements de payer délivrés en 2009	200
Nombre d'assignations délivrées en 2009	36
Nombre d'expulsions avec concours de la force publique	0
Nombre d'expulsions sans concours de la force publique	0

En outre, dans le cadre du Plan Départemental d'Actions pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD), un certain nombre d'engagements opérationnels sont pris par la S.I.MAR., à travers la charte pour la prévention et le traitement des expulsions locatives sur le territoire de la Martinique, actuellement en cours d'élaboration.

Concernant les troubles de voisinage :

La S.I.MAR. s'engage également par un travail de terrain à veiller au respect du bail. Une procédure spécifique permet de traiter les troubles de voisinage. L'esprit de la procédure est le déclenchement d'une mécanique graduelle du concierge jusqu'au directeur de la gestion locative et du patrimoine. Elle comprend une phase amiable (convocation par le responsable d'antenne et/ou d'agence), suivie d'une phase contentieuse (sommation interpellative délivrée par huissier) et judiciaire (procédure de résiliation de bail pour troubles de voisinage).

CHAPITRE 6.

POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE RENDU

Comme indiqué précédemment, la SIMAR dans le cadre de son projet de développement stratégique fait de la relation locataire l'un des axes centraux de sa politique générale d'entreprise. La finalité est de mettre le locataire au cœur de notre organisation et de nos préoccupations.

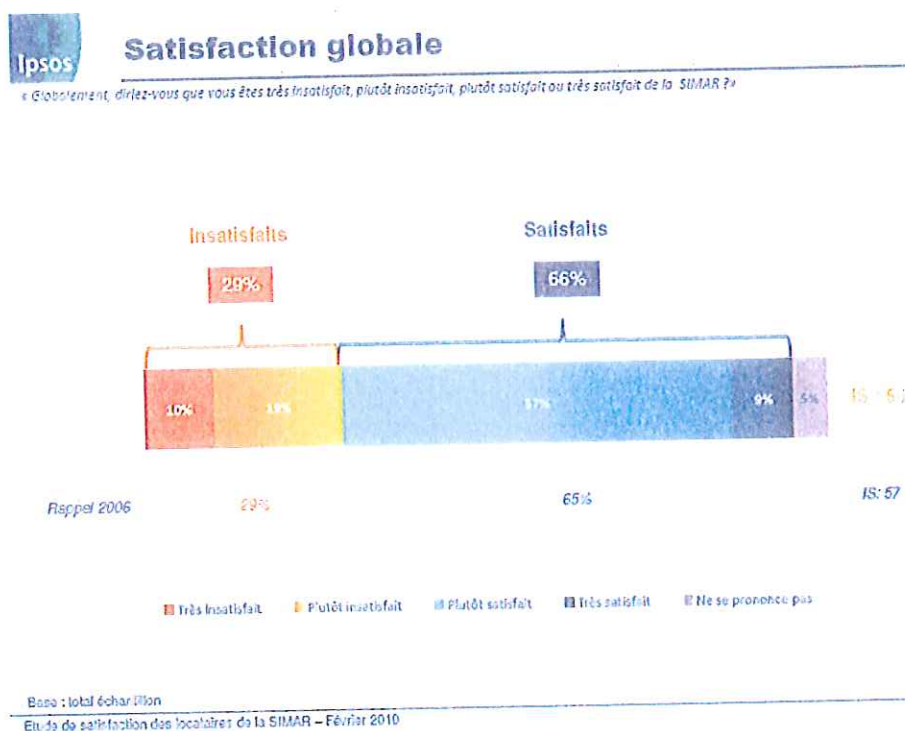
L'analyse de la qualité du service rendu menée par la SIMAR s'articule autour de 8 points qui font l'objet, dans ce chapitre, d'une présentation détaillée.

1 Mesurer la satisfaction des locataires

i - État des lieux

Pour cela, la SIMAR mesure la satisfaction des locataires à travers une enquête de satisfaction régulière auprès d'un échantillon représentatif de ses clients réalisée par un organisme indépendant.

La dernière enquête menée courant janvier 2010 montre les résultats suivants :
Le taux de satisfaction globale par rapport à la SIMAR progresse très légèrement par rapport à 2006. 65 % des locataires s'étaient alors déclarés satisfaits. Ils sont 66% aujourd'hui.
Cependant, comme déjà relevé en 2006, il faut légèrement tempérer ce bon résultat apparent : la comparaison opérée avec 5 autres bailleurs de taille comparable en métropole montre que le résultat de la SIMAR se situe plutôt en dessous de la moyenne (taux de satisfaction moyen de 83%).



Les enquêtes de satisfaction, réalisées auprès des locataires tous les 3 ans, donnent lieu à une exploitation fine avec la mise en place d'actions correctives.

L'enquête de satisfaction est l'occasion de mobiliser l'ensemble du personnel notamment de la direction de la gestion locative et du patrimoine, et particulièrement celui des antennes de proximité, car les résultats sont présentés et commentés lors d'un forum où est convié l'ensemble du personnel.

L'enquête de satisfaction et la rencontre avec les présidents d'associations de locataires donnent lieu à la définition d'actions de progrès par agence et antenne. Pour les années 2010 – 2013, les thèmes prioritaires retenus sont les suivants :

- **L'accueil du locataire** : organisation, harmonisation des pratiques pour faciliter l'accès à un interlocuteur de la S.I.MAR..
- **Le traitement de la réclamation** : optimisation en cours de l'outil de Gestion des contacts tous tiers.
- **La communication, les réparations locatives et les obligations des locataires** :
 - actualisation des supports de communication et optimisation de leur diffusion,
 - formalisation dans les processus métier et informatique d'un volet communication,
 - accompagnement du nouveau locataire : faire de la signature du bail un moment symbolique ; lors de l'état des lieux physique du logement, l'informer sur les conditions d'habitabilité ; dans les 2 mois suivant l'entrée dans les lieux, effectuer une visite de courtoisie.

Les différentes actions sont conduites sous forme de projet piloté par un chef de projet rendant compte directement au comité de direction. Dans certains cas, les représentants des locataires font partis intégrantes des groupes de réflexion, de travail et de suivi.

2 Communiquer, informer, concerter

A. Communiquer, informer les locataires

- ▮ La S.I.MAR. installe systématiquement des panneaux d'affichage dans les cages d'escalier des résidences qu'elle met en exploitation et lors des travaux d'amélioration du cadre de vie.
- ▮ Elle communique par lettre circulaire ou par mailing ciblé avec ses locataires sur les sujets qui le réclament et délivre des messages d'ordre général dans un encart réservé sur les avis d'échéance.
- ▮ Elle dispose d'un site Internet sur lequel il est possible de télécharger des demandes de logement et de s'informer.
- ▮ Elle développe, depuis plusieurs années, des actions d'information sur les risques majeurs (journées Réplik, exercices d'évacuation, réunions à thèmes...).

La S.I.MAR. s'engage à améliorer et moderniser son site internet pour que cet outil devienne un véritable outil de communication.

B. Développer la concertation avec les habitants

- ▮ La S.I.MAR. a mis en place en 2001 un Conseil de Concertation Locative qui se réunit au moins deux fois par an et qui rassemble, outre les représentants de locataires, l'ensemble des présidents des associations de locataires de son parc. Un budget est alloué au fonctionnement de cette instance pour la conduite d'actions d'animations sociales et culturelles au sein des résidences.
- ▮ Deux représentants des locataires élus participent aux réunions du Conseil d'administration de la société et aux commissions d'attribution des logements.
- ▮ La S.I.MAR. dénombre une trentaine d'associations de locataires sur l'ensemble de son parc à disposition desquelles, elle met des locaux et du matériel. Pour faire face, sur certaines résidences, à l'absence d'organisations représentatives des locataires, la S.I.MAR. développe des rencontres avec des personnes ressources qu'elle a identifiées. Les responsables d'agence et d'antenne rencontrent régulièrement, localement, les associations de locataires au cours de réunions de secteur ou de visites de terrain au cours desquelles sont analysées les réclamations et les difficultés rencontrées.
- ▮ Par ailleurs, lorsque cela est nécessaire et en particulier lors de travaux de résidentialisation et d'amélioration du cadre de vie, la S.I.MAR. organise des réunions de concertation, au sein même des résidences, avec l'ensemble des résidents et différents partenaires.
- ▮ La S.I.MAR. accompagne, au travers de l'ALS (Association pour le Logement Social), les locataires désireux de mettre en place une association de locataires. En outre, elle accompagne les associations de son parc, qui en font la demande, dans la réalisation de leurs actions et projets.
- ▮ La S.I.MAR. organise en partenariat avec les associations de locataires, chaque année, la version tropicalisée de « La fête des voisins », à laquelle, elle a adhéré, en fournissant le matériel nécessaire (T-shirts, ballons, banderoles, tables, chaises...).
- ▮ Sur les résidences problématiques, la S.I.MAR. organise des réunions de locataires spécifiquement dédiées à l'insécurité. Ces réunions, en collaboration avec la Mairie, les polices, la gendarmerie et les partenaires, permettent de traiter les difficultés liées à l'insécurité.

La S.I.MAR. s'engage à poursuivre et à intensifier ses efforts afin d'améliorer la concertation avec ses locataires et associations de locataires durant toute la durée de la convention, notamment en incitant à

la création d'association de locataires sur l'ensemble de ses résidences et en valorisant leur rôle et leurs actions.

C. Améliorer l'accueil des nouveaux entrants

La S.I.M.A.R. a choisi de privilégier l'accompagnement du locataire entrant en formalisant des étapes clés :

- **La signature du bail** : le chargé de gestion locative prend le temps de relire le bail et d'expliquer les obligations et devoirs réciproques des signataires, et remet systématiquement un exemplaire du règlement intérieur des immeubles.
- **L'état des lieux d'entrée** : c'est également l'occasion pour le Chargé de proximité de prendre contact avec le nouvel arrivant, lui présenter le quartier et la résidence, de le conseiller en matière d'entretien et de lui rappeler ses obligations et les règles de vie commune.
- **La visite de courtoisie** : deux mois après l'emménagement, le Chargé de proximité reprend contact avec le locataire et réalise une visite afin de contrôler l'exécution d'éventuels travaux, de répondre aux questions du locataire et le cas échéant de lui rappeler les règles de vie commune.

Le chargé de gestion locative transmet au personnel de proximité les informations nécessaires afin d'assurer la meilleure intégration des nouveaux entrants. Ce personnel travaillant en collaboration s'assure un échange régulier d'information afin d'améliorer la prise en charge des difficultés des familles.

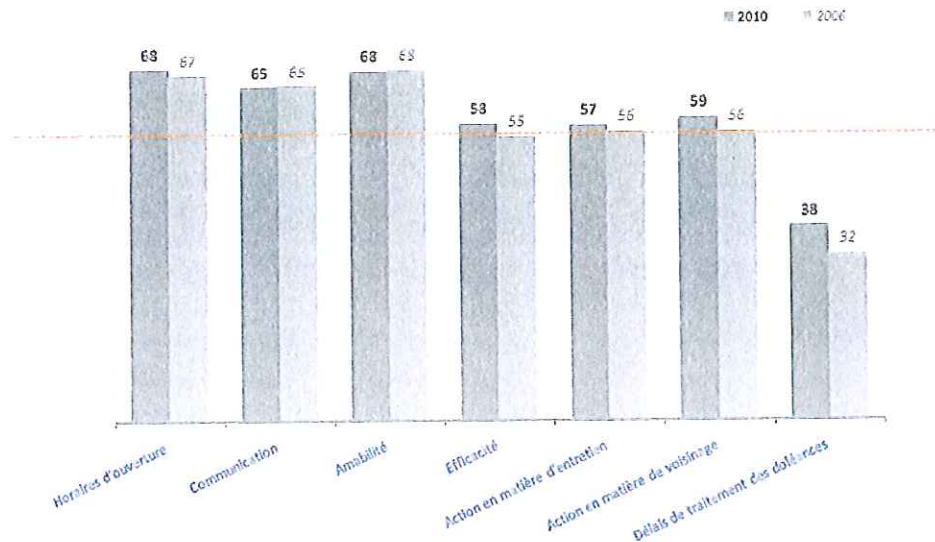
La SIMAR s'engage à systématiser cette démarche durant toute la durée de la convention.

3 Mobiliser le personnel de proximité sur l'enjeu de qualité de service rendu

i - Etat des lieux : résultats de l'enquête de satisfaction



Indice de satisfaction quant aux relations & services avec les antennes



Etude de satisfaction des locataires de la SIMAR - Février 2010

Si la satisfaction dans les relations avec l'antenne de la SIMAR est globalement bonne, c'est toujours grâce au contact : amabilité, communication, horaires donnent satisfaction à plus de 60% des personnes interrogées.

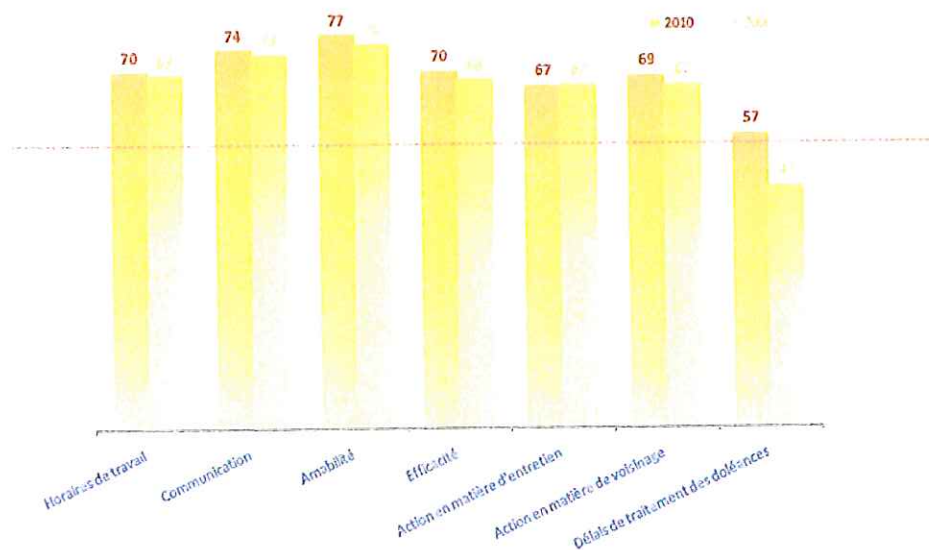
Par contre, les locataires sont beaucoup moins satisfaits de l'action du service de gestion de proximité, notamment de l'action en matière de voisinage, mais également en matière d'entretien, et aussi de son efficacité (20% d'insatisfaits).

Mais c'est encore les délais de traitement des doléances, comme au niveau global sur la SIMAR, qui obtient le taux d'insatisfaction le plus élevé (38%).

Globalement, le taux de satisfaction quant aux relations avec les concierges donne des résultats plus élevés que dans les relations avec les antennes, la relation de proximité apparaissant donc comme un facteur de satisfaction.



Indice de satisfaction quant aux relations & services avec les concierges



Etude de satisfaction des locataires de la S.I.M.A.R. – Février 2010

70

ii - Orientations stratégiques et programme d'action

A. *Mobiliser le personnel de proximité dans la gestion de la relation-client*

- ▮ Être le plus proche possible de ses clients, grâce à une très forte implantation locale, c'est le choix de la politique de proximité mise en place par la S.I.M.A.R. pour répondre le plus efficacement aux attentes de ses locataires. Avec 3 agences territoriales ancrées peu ou prou dans les communautés de communes, 6 antennes de proximité (2 par agences) et du personnel de proximité sur chaque site, la S.I.M.A.R. assure une gestion de proximité au quotidien au plus près de ses clients.
- ▮ La S.I.M.A.R. a fait le choix de développer son organisation de proximité pour assurer une meilleure qualité de service. Ce choix se traduit par :
 - la gestion décentralisée au travers d'agences territoriales et d'antennes (6 implantations locales),
 - une pluralité de métiers représentés sur le terrain : personnels administratifs (agent de gestion), personnel technique (technicien de maintenance) et responsable d'antenne disposant de délégation de pouvoirs et d'engagements.
 - Un personnel de conciergerie en charge de tous les aspects de la vie des résidents et en relation permanente avec les antennes par le biais notamment de téléphone portable et de télécopieur.
 - Des entreprises prestataires disposant d'un personnel qualifié en charge des prestations de nettoyage et d'entretien.
 - la mobilisation du personnel de proximité en capacité de faire une veille sur le patrimoine et de gérer la relation-client notamment par l'enregistrement, le suivi et le traitement des réclamations.
- ▮ La SIMAR dispose d'un standard téléphonique dans son siège et dans chacune de ses antennes de proximité sur une plateforme informatique centralisée facilitant le transfert d'appels et intégrant une messagerie vocale.

- ▣ Elle a mis en place une astreinte technique téléphonique hors des plages d'ouverture de ses bureaux. Le personnel de proximité mobile et chacun de ses concierges disposent d'un téléphone portable.

La S.I.MAR. s'engage à renforcer, lorsque nécessaire, la gestion de proximité afin d'améliorer la gestion de la relation client au plus proche du terrain.

B. Professionnaliser la relation-client

- ▣ La S.I.MAR. s'engage, par ailleurs, à mettre tous les moyens en œuvre pour optimiser la relation client et faciliter l'accès à l'information pour ses locataires notamment par :
 - L'utilisation depuis 2006 d'un outil informatique permettant de tracer les réclamations,
 - La formalisation et l'actualisation des procédures de traitement.
 - Le recentrage de la mission des contrôleurs d'agence sur le suivi des marchés et contrat d'entretien.
 - Par la formation en continu des collaborateurs, la S.I.MAR. accompagne les parcours professionnels de ses salariés et intègre les nouveaux embauchés de la meilleure manière possible. A titre d'illustration, en 2009, la S.I.MAR. a formé son personnel de proximité aux problématiques liées aux réparations locatives et à la réalisation et au chiffrage des EDL. (état des lieux)
 - La S.I.MAR. porte une attention particulière à la formation des concierges dépendant de sociétés prestataires tant sur le plan technique que sur les différentes problématiques liées à leurs métiers : gestion des conflits, appréhension des difficultés sociales, désincarcération des ascenseurs...

La S.I.MAR. s'engage à poursuivre des efforts de professionnalisation de sa relation-client tout au long de la durée de la convention par :

- ▣ l'harmonisation des pratiques de management au niveau des agences et des antennes, notamment par le développement de rencontres inter-équipes pour une meilleure cohésion et une prise en compte efficace de la relation client,
- ▣ la systématisation des visites groupées sur site,
- ▣ un meilleur partage des objectifs d'entreprise jusqu'au niveau du personnel de proximité.

4 Améliorer notre réactivité dans le traitement des réclamations

i - Etat des lieux : résultat de l'enquête de satisfaction

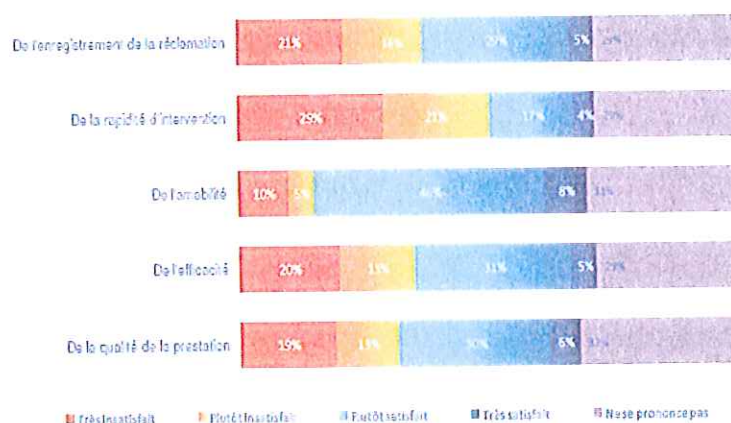
Aucune amélioration notable n'a été enregistrée en 2010. Bien au contraire, l'ensemble des résultats se sont encore dégradés de plusieurs points. Entre autres, les opinions négatives passent de 27 à 37% sur l'enregistrement de la réclamation, de 30 à 35% sur l'efficacité, de 43 à 50% sur la rapidité d'intervention.

Même s'il entre dans ces opinions une forte composante de subjectivité, puisque par définition, lorsqu'il demande une intervention, le locataire est déjà en situation de mécontentement vis-à-vis du bailleur, c'est donc plus que jamais le sujet qui doit mobiliser les équipes de la SIMAR.



Satisfaction quant au traitement des doléances

« Concernant les réclamations que vous avez eu l'occasion de faire à la SIMAR, diriez-vous que vous êtes très insatisfait, plutôt insatisfait, plutôt satisfait ou très satisfait de... ? »



Base : total échantillon

Etude de satisfaction des locataires de la SIMAR - Février 2010

74

ii - Orientations stratégiques et programme d'action

Le traitement de la réclamation s'effectue de la façon suivante :

La réclamation technique :

La S.I.M.A.R. a fait le choix d'enregistrer et de traiter les réclamations techniques au niveau des structures de proximité.

Les réclamations techniques relevant du bailleur sont enregistrées sur le progiciel métier et font l'objet d'un suivi jusqu'à la vérification de l'effectivité des travaux confiés à des entreprises prestataires, comme décrite dans la procédure interne. Elle met particulièrement l'accent sur les réclamations revêtant un caractère urgent.

La S.I.M.A.R. s'engage à améliorer :

- son outil informatique pour un meilleur suivi des interventions,
- ses cahiers des charges pour une diversification des prestataires pour la période 2010-2013 et la clarification des responsabilités sur ce processus de traitement de la réclamation technique.

Par ailleurs, la S.I.M.A.R. perfectionne ses outils de reporting afin d'établir des statistiques, par corps d'intervention, sur les volumes, les délais, les canaux d'enregistrement et les performances des prestataires

Ce point fera l'objet d'un développement spécifique dans le cadre du plan de développement stratégique.

La réclamation administrative :

La réclamation administrative parvient, le plus souvent, par courrier. Elle est transmise à l'antenne de proximité pour analyse et traitement. Dans certains cas, l'antenne ou l'agence, selon la sensibilité de la réclamation, reçoit le ou les déclarants ou personnes en cause.

Une réponse argumentée est donnée au déclarant soit par écrit ou oralement en fonction de la nature de la demande.

Sur le traitement des troubles de voisinage, la SIMAR dispose d'une procédure formelle faisant appel à des partenaires (associations, forces de l'ordre, mairies, médiateurs communaux ou judiciaires...).

La S.I.M.A.R. s'engage à améliorer le traitement des réclamations administratives notamment à systématiser ses réponses écrites.

5 Poursuivre l'effort d'entretien courant du patrimoine

i - Etat des lieux : résultat de l'enquête de satisfaction

72% des personnes sont globalement satisfaites des parties communes. En 2006, 71% l'étaient dans le patrimoine ancien, 73% dans le patrimoine récent ; il n'y a donc pas d'évolution notable.

ii - Orientations stratégiques et programme d'action

A. Renforcer l'entretien des parties communes

Le nettoyage des parties communes est quotidiennement opéré par des prestataires de services, du ramassage des déchets sur les pelouses aux halls d'entrée et aux paliers.

Aux cotés du nettoyage quotidien des halls, cage d'escaliers et paliers, figurent des prestations périodiques dont les fréquences sont explicitement indiquées dans les cahiers des charges des marchés.

La S.I.MAR. s'engage à renforcer le contrôle quotidien de ses prestataires par le personnel de proximité et le contrôle périodique par les antennes, agences et contrôleurs.

Une réflexion est, par ailleurs, menée pour la mise en place des matériaux favorisant le nettoyage lors de la rénovation des parties communes et dans les programmes neufs.

B. Poursuivre l'effort d'entretien courant du patrimoine et la remise en état des logements à la relocation

La S.I.MAR. a, depuis de nombreuses années, mis en place une politique d'entretien volontariste de son patrimoine qui se matérialise par :

- Un budget conséquent d'entretien des parties communes et des espaces verts,
- Une remise en état systématique de ses logements avant relocation avec, dans certains cas, une remise en état complète incluant une remise aux normes des installations et des équipements, et dans tous les cas une réfection complète de la peinture et le remplacement d'équipements comme les abattants WC, les douchettes...
- Une politique de gros entretien de son patrimoine dont le programme des travaux est fixé en relation avec le personnel de proximité et tenant compte des souhaits des résidents. Elle procède à une présentation des travaux à l'association des locataires, lorsqu'elle existe, et aux locataires.
- Une politique volontariste concertée de résidentialisation de son patrimoine se traduisant, dans tous les cas, par une amélioration notable du cadre de vie des résidents.

La S.I.MAR. s'engage à poursuivre cet effort sur la durée de la convention.

6 Associer nos partenaires aux enjeux de qualité de service rendu

A. Assurer le bon fonctionnement des ascenseurs

La S.I.M.A.R. possède un parc limité à une trentaine d'ascenseurs qui font tous l'objet d'un contrat d'entretien par des prestataires stables et fiables. L'ensemble du parc a fait l'objet d'une analyse aux regards des prescriptions réglementaires et un programme de mise aux normes est opéré à fin 2013 sur les machines qui le nécessitent.

La S.I.M.A.R. recense des ascenseurs souvent en panne sur certaines résidences, voir cages d'escaliers ciblées, non pour des raisons d'absence d'entretien ou de vétusté, mais pour des raisons d'usage non conforme, voire de vandalisme, de ces équipements par les habitants.

La S.I.M.A.R. s'engage à mettre en place un outil de recensement des pannes spécifiques des ascenseurs et à assurer une meilleure information de ses locataires sur les fréquences de passage des prestataires.

B. Améliorer la relation avec les fournisseurs :

- La S.I.M.A.R. a mis en place des contrats d'entretien et de maintenance pour la plupart des équipements aussi bien pour les parties communes que pour les parties privatives : VMC, ascenseurs, espaces verts, station d'épuration, barrière électrique, groupe électrogène....
- Un suivi régulier est effectué dans chaque antenne avec les prestataires de manière à rectifier les dérives éventuelles et assurer le meilleur service aux locataires.
- Un contrôleur d'agence assure un suivi global des prestations, contrôle l'exécution et la régularité des interventions et le traitement des factures.
- La S.I.M.A.R. n'hésite pas à appliquer des pénalités financières lorsqu'elles sont justifiées à ses prestataires ne respectant pas les prescriptions du marché.
- Pour l'entretien courant, la S.I.M.A.R. est liée à de nombreuses entreprises dans le cadre d'un marché à bon de commande qui couvre l'ensemble du territoire.
- Le retour d'expérience et le travail avec les différents fournisseurs visent l'optimisation des contrats pour améliorer les prestations et maîtriser au mieux les charges.

La SIMAR s'engage à maintenir son effort sur la relation avec ses fournisseurs dans le but d'améliorer la qualité de service rendu.

7 Être un acteur de la vie des quartiers

A. Participer aux Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS) et aux Conventions de Gestion Urbaine de Proximité (CGUP)

- La S.I.MAR. est partie prenante des CUCS et CGUP sur tout le territoire autour de thématiques telles que le renouvellement urbain, l'image des quartiers, l'animation sociale... Les CUCS et CGUP sont l'occasion de développer des actions de partenariat à destination des résidents. La liste des CUCS et CGUP existantes est la suivante:
 - CUCS du Lamentin,
 - CUCS de Fort de France,
 - CGUP de Trinité,
 - CGUP de Rivière Pilote,
 - CGUP de Ducos

B. Participer aux Contrats Locaux de Sécurité (CLS), aux Contrats Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) et aux Missions locales

- La S.I.MAR. est représentée dans les différentes instances relatives aux contrats locaux de sécurité. Elle est partie prenante des actions menées sur son patrimoine et aux abords visant à faire diminuer l'insécurité. Les actions portent notamment sur la mise en place de chantiers d'insertion, le financement de médiateurs, l'installation de cameras de sécurité, mise à disposition de locaux associatifs et locaux d'activité, ...
- Elle est membre du conseil d'administration de la Mission Locale de la Cabesterre et de la Mission Locale du Nord Caraïbe et prend part aux actions visant à l'insertion des jeunes.

8 Pérenniser la qualité du service rendu

Dans sa démarche d'amélioration de la qualité du service rendu au plus près du locataire, la S.I.MAR. se donnera les moyens de :

- de repérer les difficultés rencontrées sur les résidences, de les analyser et d'accompagner, dans une démarche projet, la mise en place de solutions adaptées,
- de capitaliser les expériences acquises par les équipes, notamment en créant des supports de communication,
- de piloter l'automatisation, la systématisation et l'informatisation des processus efficaces,
- d'innover dans la recherche de solutions, en fédérant les différents acteurs de la société et les partenaires sur les problèmes complexes rencontrés,
- d'accompagner les responsables territoriaux dans l'amélioration de leur relation avec les associations de locataires,
- d'utiliser les outils et dispositifs de contrôle existants afin de vérifier l'efficacité des moyens mis en œuvre dans la qualité du service rendu aux clients.

CHAPITRE 7.

INDICATEURS

1 Périmètre, classification et segmentation

Les engagements portent sur l'ensemble du parc immobilier.

1.1 Patrimoine concerné

La convention porte sur 9 131 logements, hors logements fonctionnaires.

L'annexe 1 liste l'ensemble des ensembles immobiliers du périmètre de la CUS.

Présentation du parc locatif concerné rentrant dans le champ de la convention :

Tab 1

Situation au 31/12/2009	ZUS	Hors ZUS	Total
Nombre de logements de l'organisme concernés par la CUS	2 937	6 194	9 131

1.2 Classement du patrimoine en fonction du service rendu

La SIMAR a procédé au classement de son patrimoine en fonction du service rendu aux locataires sur la base des critères listés ci-après :

- ▮ Attractivité de l'environnement du patrimoine
 - Image du quartier
 - Services de proximité
 - Qualités des espaces publics
 - Présence de nuisances
- ▮ Attractivité du patrimoine
 - Ambiance résidentielle
 - Forme du bâti
 - Qualité des abords et extérieurs
 - Prestations des parties communes
 - Prestations du logement
 - Qualité de la gestion de proximité

4 familles de patrimoine ont été constituées:

Classement	nombre de logements	% logements	nombre de groupes	% groupes
Logt type A	695	8%	13	13%
Logt type B	5298	59%	52	51%
Logt type C	2687	30%	26	26%
Logt type D	315	4%	10	10%
Total	8995	100%	101	100%

Les 136 logements diffus constituent une catégorie à part.

1.3 Segment de patrimoine

La SIMAR a procédé à la segmentation de son patrimoine en 3 segments.

L'ancrage territorial de la SIMAR étant au cœur de sa stratégie, les segments se sont naturellement appuyés sur ses 3 agences :

Segments	nombre de logements	% logements	nombre de groupes	% groupes
Agence A (Fort-de-France)	3723	41%	37	37%
Agence B (Lamentin/Nord)	2801	31%	37	37%
Agence C (Sud)	2471	27%	27	27%
Total	8995	100%	101	100%

Les 136 logements diffus constituent un segment à part.

Les engagements sont déclinés par politique :

1- Politique patrimoniale

- 1.1- Développement de l'offre
- 1.2- Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire
- 1.3- Dynamique patrimoniale et développement durable

2- Politique de gestion sociale

- 2.1- Mise en vente de logements aux occupants
- 2.2- Mutations
- 2.3- Droit au logement
- 2.4- Prévention des expulsions

3- Qualité du service rendu

- 3.1- Qualité du service rendu aux locataires

4- Performance de gestion

- 4.1- Performance de gestion

Les objectifs sont fixés grâce aux indicateurs respectant ceux imposés par le décret d'application de la CUS.

L'évaluation de la CUS se fait sur la base de ces indicateurs.

Ils sont déclinés par segment ou par département suivant leur nature.

Les valeurs des indicateurs sont fixées pour la durée de la convention.

2 Politique patrimoniale

2.1 Développement de l'offre

i - Engagement :

Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires en développant le volume de production nouvelle et de reconstitution de logements locatifs sociaux.

ii - Objectifs

Indicateurs	Valeur de référence *	Objectifs						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
A.I - Nb de lgts locatifs donnant lieu à des dossiers de financement déposés complets dans les services de l'État ou auprès des délégataires								
LLTS								0
LLS								0
PLS								0
Total	111	576	409	300	300	300	300	2185

A.II - Nb de lgt locatifs mis en service / an								
LLTS								0
LLS								0
PLS								0
Total	111	431	576	409	300	300	300	2316

* Moyenne des années 2007, 2008, 2009

iii - Réserves émises :

Sous réserve du maintien des modalités de financement actuel
Sous réserve de réalisation des réseaux d'assainissement

2.2 Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire

i - Engagement :

Adapter l'offre de places d'hébergement aux besoins des territoires. Développer le volume de places nouvelles produites par l'organisme.

ii - Objectifs

Aujourd'hui, la SIMAR ne dispose pas de logement temporaire, mais la réflexion est en cours.

2.3 Dynamique patrimoniale et développement durable

i - Engagement :

Entretenir et améliorer le patrimoine existant.

ii - Objectifs

Indicateurs	Objectifs						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Moyenne
C.I – Montant en Euros (Hors Taxe) en investissement (travaux de réhabilitation du parc et de remplacement des composants) / lgt / an							
Immobilisations							
Agence A (Fort-de-France)	22	92	0	74	46	0	39
Agence B (Lamentin/Nord)	571	22	0	0	0	0	99
Agence C (Sud)	427	0	0	217	29	41	119
Global	304	45	0	90	27	11	80
Confortement Sismique							
Agence A (Fort-de-France)	365	461	470	0	99	466	310
Agence B (Lamentin/Nord)	0	0	84	478	0	0	94
Agence C (Sud)	344	204	0	195	0	0	124
Global	245	247	221	202	41	193	192
Global							
Agence A (Fort-de-France)	386	553	470	74	145	466	349
Agence B (Lamentin/Nord)	571	22	84	478	0	0	193
Agence C (Sud)	771	204	0	412	29	41	243
Global	550	292	221	293	68	204	271

C.II - Montant en Euros (Hors Taxe) en exploitation (dépenses de maintenance qui couvrent l'entretien courant et le gros entretien) / lgt / an							
Agence A (Fort-de-France)	311	526	502	414	452	688	482
Agence B (Lamentin/Nord)	617	480	654	559	471	372	526
Agence C (Sud)	601	340	421	486	583	382	469
Global	486	461	527	479	494	506	492

Patrimoine

Classement	nombre logements	de% logements	nombre groupes	de% groupes
Logt type A	695	8%	13	13%
Logt type B	5298	59%	52	51%
Logt type C	2687	30%	26	26%
Logt type D	315	4%	10	10%
Total	8995	100%	101	100%

Segments	nombre logements	de% logements	nombre groupes	de% groupes	gardien
Agence A (Fort-de-France)	3723	41%	37	37%	14
Agence B (Lamentin/Nord)	2801	31%	37	37%	8
Agence C (Sud)	2471	27%	27	27%	6
Total	8995	100%	101	100%	28

Classement	nombre logements	de% logements	nombre groupes	de% groupes
ZUS	2937	33%	22	22%
	6058	67%	79	78%
Total	8995	100%	101	100%

Indicateur

Segments	GE groupe					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Agence A (Fort-de-France)	125 177	264 711	144 703	375 296	14 914	736 073
Agence B (Lamentin/Nord)	697 317	444 253	920 042	695 870	279 228	44 766
Agence C (Sud)	815 909	15 486	0	207 043	278 570	64 748
Total	1 638 404	724 450	1 064 745	1 278 208	572 711	845 587

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
global						
EC	732 470	749 316	766 551	784 181	802 218	820 669
REL	1 070 599	1 095 223	1 120 413	1 146 183	1 172 545	1 199 513
non programmé	749 419	766 656	784 289	802 328	820 781	839 659
Total	2 552 488	2 611 195	2 671 253	2 732 692	2 795 544	2 859 841

accessibilité	2011	2012	2013	2014	2015	2016
3%		350	350	150	550	350
global	0	371 315	382 454	168 826	637 601	417 918

Segments	ECS					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Agence A (Fort-de-France)	0	501 600	501 600	0	283 200	523 200
Agence B (Lamentin/Nord)	273 600	0	0	0	0	0
Agence C (Sud)	0	24 000	223 200	223 200	249 600	0
Total	273 600	525 600	724 800	223 200	532 800	523 200

total Segments	C2 GE total et EC					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
41% Agence A (F-de-F)	1 181 644	2 000 762	1 910 222	1 576 224	1 719 080	2 615 926 11 0
Agence B						
31% (Lamentin/Nord)	1 765 750	1 372 993	1 870 952	1 599 389	1 348 292	1 065 445 9 0
27% Agence C (Sud)	1 517 098	858 806	1 062 078	1 227 314	1 471 283	965 175 7 1
100% Total	4 464 492	4 232 561	4 843 252	4 402 927	4 538 655	4 646 546 27 1

ratio Segments	C2 GE total et EC					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
3723 Agence A (F-de-F)	317	537	513	423	462	703
Agence B						
2801 (Lamentin/Nord)	630	490	668	571	481	380
2471 Agence C (Sud)	614	348	430	497	595	391
8 995 Total	496	471	538	489	505	517

total Segments	Immo					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Agence A (F-de-F)	82 400	350 097	0	281 377	173 891	0 8
Agence B						
(Lamentin/Nord)	1 634 198	63 654	0	0	0	0 16
Agence C (Sud)	1 078 719	0	0	547 447	72 339	104 312 18
Total	2 795 317	413 751	0	828 825	246 230	104 312 43

ratio Segments	Immo					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
3723 Agence A (F-de-F)	22	94	0	76	47	0
Agence B						
2801 (Lamentin/Nord)	583	23	0	0	0	0
2471 Agence C (Sud)	437	0	0	222	29	42
8 995 Total	311	46	0	92	27	12

total Segments	sismique					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Agence A (F-de-F)	1 387 000	1 752 000	1 788 000	0	378 000	1 773 000 7 0
Agence B						
(Lamentin/Nord)	0	0	240 000	1 368 000	0	0 16
Agence C (Sud)	868 000	516 000	0	492 000	0	0 18
Total	2 255 000	2 268 000	2 028 000	1 860 000	378 000	1 773 000 10 0

ratio Segments	sismique					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
3723 Agence A (F-de-F)	373	471	480	0	102	476
Agence B						
2801 (Lamentin/Nord)	0	0	86	488	0	0
2471 Agence C (Sud)	351	209	0	199	0	0
8 995 Total	251	252	225	207	42	197

total Segments	Immo sismique						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
Agence A (F-de-F)	1 469 400	2 102 097	1 788 000	281 377	551 891	1 773 000	7 9
Agence B (Lamentin/Nord)	1 634 198	63 654	240 000	1 368 000	0	0	3 3
Agence C (Sud)	1 946 719	516 000	0	1 039 447	72 339	104 312	3 6
Total	5 050 317	2 681 751	2 028 000	2 688 825	624 230	1 877 312	14 9

ratio Segments	C1 Immo						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
3723 Agence A (F-de-F)	395	565	480	76	148	476	
Agence B 2801 (Lamentin/Nord)	583	23	86	488	0	0	
2471 Agence C (Sud)	788	209	0	421	29	42	
8 995 Total	561	298	225	299	69	209	

2.4 Mise en vente de logements aux occupants

i - Engagement :

Favoriser l'accèsion à la propriété des locataires du parc social en augmentant le volume de logements mis effectivement en commercialisation.

ii - Objectifs

En raison des difficultés de mise en place et de fonctionnement des copropriétés, la SIMAR n'envisage pas de vendre de logements en bâtiment collectif mais poursuivra la mise en vente de son patrimoine de maisons en bande.

Le stock de logements en vente au 1^{er} octobre 2009 est de 129 logements.

En 2009, la SIMAR a vendu 9 logements.

Le rythme de vente envisagé est d'une dizaine par an.

iii - Réserves émises :

Sous réserve de la capacité d'achat des locataires

3 Politique de gestion sociale

3.1 Mutations

i - Engagement :

Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes.

ii - Objectifs

Indicateurs	Valeur de référence *	Objectifs
		Total
E.I - Nombre de mutations internes rapporté au nombre total des attributions (en pourcentage)		
Total	13%	10%

* Valeur 2009

La SIMAR a une politique de priorisation des mutations dans le cadre des attributions. Ce point est détaillé dans le cadre des parcours résidentiels (Politique de gestion sociale).

3.2 Droit au logement

i - Engagement :

Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil de ménages défavorisés.

ii - Objectifs

* Valeur 2009

Indicateurs	Valeur de référence*	Agence A (Fort-de-France)	Agence B (Lamentin/Nord)	Agence C (Sud)	Total
F.I - Pourcentage des logements occupés par des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60% des plafonds prévus au premier alinéa de l'article R.331-12, en zone tendue, par catégorie de classement					
Global	72,10 %	71,47 %	68,28 %	77,44 %	72,10 %
dont :					
Logt type A	5,43 %	4,48 %	0,99 %	11,95 %	5,43 %
Logt type B	40,27 %	52,94 %	32,56 %	30,09 %	40,27 %
Logt type C	23,68 %	9,47 %	32,09 %	35,40 %	23,68 %
Logt type D	2,71 %	4,57 %	2,64 %	0,00 %	2,71 %
ZUS	24 %	58,54 %	0,00 %	0,00 %	24 %
Hors ZUS	47,98 %	12,86 %	68,28 %	77,44 %	47,98 %
F.II - Pourcentage d'attributions de logements aux ménages prioritaires du code de la construction et de l'habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées et les accords collectifs					
Total	79%	27%	28 %	25 %	
F.III - Pourcentage d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence					
en ZUS	Non disponible				
hors ZUS	Non disponible				
Total	Non disponible				
F.IV – Nombre de logements locatifs attribués aux personnes ou ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté					
Total	Non disponible				
F.V – Pourcentage d'attributions de logements au titre du contingent préfectoral, lorsqu'il est géré en flux					
Stock	11 %	5,00 %	3,4 %	2,6 %	
Flux	6 %	3,57 %	1,22 %	1,22 %	

F.VI – Taux de la vacance (hors vacance technique) supérieure à 3 mois (en pourcentage)					
Vacance en nbre	7 %	2,71 %	2,19 %	2,18 %	
Vacance en nbre > 3 mois Par rapport au total des vacants	9,37 %	4,08 %	2,27 %	3,02 %	

3.3 Prévention des expulsions

i - Engagement :

Détecter les situations d'impayés et prévenir les expulsions.

ii - Objectifs

Indicateurs	Valeur de référence *	Objectif
		Total
G.I - Nombre de ménages en impayés de plus de 3 mois rapporté au nombre total des ménages en impayés ou retards de paiement, en pourcentage		
Total	37 %	30 %

G.II - Nombre de ménages bénéficiant de mesures d'accompagnement financées par l'organisme rapporté au nombre de ménages en impayés de plus de 3 mois, en pourcentage		
Total	60 %	60 %

G.III - Nombre de plans d'apurement amiable rapporté au nombre de ménages déclarés en impayés de plus de 3 mois en pourcentage		
Total	27 %	30 %

4 Politique de qualité de service

i - Engagement :

Assurer la qualité du service rendu aux locataires avec les signataires de la CUS (en particulier lorsque les situations ne relèvent pas du seul organisme, mais également de ses partenaires : gestion urbaine de proximité).

ii - Objectifs

H.I – Processus opérationnel de traitement des réclamations : mode de dépôt, lieu de dépôt, accusé de réception, traçabilité, suivi du chaînage des interventions (OUI / NON)

La SIMAR dispose d'un processus opérationnel de traitement des réclamations. Celui-ci est détaillé dans le chapitre « Qualité de service rendu »

La SIMAR s'engage à améliorer ce processus.

H.II - Pourcentage des réclamations prises en compte (enregistrement, accusé de réception et réponse au locataire, envoi de l'ordre de service d'intervention) dans un délai de 30 jours
Le délai de traitement n'est actuellement pas disponible.

La SIMAR s'engage à systématiser l'enregistrement et l'envoi de l'accusé de réception au locataire dans un délai de 30 jours.

H.III - Bon fonctionnement des ascenseurs et capteurs solaires collectifs : nombre d'arrêts de plus de n heures par appareil et par an et typologie des causes d'arrêt (défaillances techniques, usage anormal, malveillance)

Cet indicateur n'est pas disponible. La SIMAR s'engage à mettre en place cet indicateur de suivi de ses ascenseurs.

H.IV - Bon fonctionnement des ascenseurs et capteurs solaires collectifs : respect de l'engagement contractuel avec chaque prestataire d'un nombre de pannes annuel inférieur à 8 par appareil (hors cas d'usage anormal ou de malveillance)

Indicateurs	Valeur de référence*	Objectifs			
		Agence A (Fort-de-France)	Agence B (Lamentin/Nord)	Agence C (Sud)	Total
H.V – Nombre total de logements de l'organisme rapporté à l'effectif de personnel de gardiennage ou de surveillance, en application de l'article R. 127-1					
Total		266	350	412	321
H.VI - Propreté des parties communes : valeur de l'indice de satisfaction des locataires					
Total	0	0	0	0	0

* Valeur 2009

5 Performance de gestion

i - Engagement :

Améliorer la performance de la gestion des logements.

ii - Objectifs

Sur 6 ans

Indicateurs	Valeur de référence moyenne*	Objectif
I.I - Coût de fonctionnement, à savoir dépenses d'exploitation et de personnel / lgt géré		
Total	1 140 € / Logt. /an	0

* Valeur 2009

Hypothèse de progression : 2,30 % par an.

CHAPITRE 8.

CAHIER DES CHARGES DE LA GESTION SOCIALE

1 Politique de loyer

Pour cette première convention, la SIMAR fait usage de la faculté de dérogation mentionnée au sixième alinéa de l'article L. 445-2 et ne redistribue pas ses loyers en fonction du service rendu.

2 Politique de supplément de loyer de solidarité

La SIMAR applique le barème national de Supplément de Loyer de Solidarité, conformément au décret du 21 Août 2008.

Les immeubles en ZUS et en ZRR continuent d'être exonérés de l'application du SLS, ainsi que les immeubles situés dans les zones géographiques ou les quartiers où, après avis conforme du représentant de l'Etat dans le département, le programme local de l'habitat, a déterminé que le supplément de loyer de solidarité ne s'applique pas.

3 Dérogations aux plafonds de ressources

La SIMAR n'appliquera pas de dérogations de plafonds de ressources dans son parc actuellement en exploitation LLS / LLTS.

CHAPITRE 9.

ANNEXES

Liste des annexes

Annexe 1 - liste des ensembles immobiliers avec pour chacun :

- Adresse, nombre de logements, ZUS / hors ZUS
- Département
- EPCI doté d'un PLH
- Catégorie de classement de qualité de service rendu
- Segment d'appartenance
- Financement principal d'origine

Annexe 2 – liste des conventions ou arrêtés relatifs aux droits à réservation du préfet:

- Liste des conventions ou arrêtés relatifs aux droits à réservation du préfet prévus à l'article R. 441-5.

Annexe 3 - délibérations du conseil d'administration

- Engagement de la démarche
- Approbation du plan stratégique de patrimoine
- Adoption du projet de convention et autorisation au représentant légal de l'organisme de signer la convention d'utilité sociale avec l'Etat

Annexes 4 – justificatifs des échanges avec les collectivités et les services de l'Etat, locataires

- Liste non exhaustive : lettres d'invitation, A/R, feuilles d'émergence, comptes-rendus,...

LIBELLE Residence	NB LOGT	Antenne	SEGMENT	Classement	Commune	Code postal commune	EPCI	ZUS	Financement
Cité DIAKA	20	ANTENNE SUD	Agence C	B	MARIN	97290	SUD		LLS / LLTS
Res. ARAWAKS	94	ANTENNE SUD	Agence C	A	MARIN	97290	SUD		LLS / LLTS
Res. CONCORDE	290	ANTENNE SUD	Agence C	C	VAUCLIN	97280	SUD		LLS / LLTS
Res. GAIAC	140	ANTENNE SUD	Agence C	B	MARIN	97290	SUD		LLS / LLTS
Res. GARIFUNA	220	ANTENNE SUD	Agence C	A	MARIN	97290	SUD		LLS / LLTS
Res. LA MICHELE	32	ANTENNE SUD	Agence C	A	MARIN	97290	SUD		LLS / LLTS
Res. LES OLIVIERS	40	ANTENNE SUD	Agence C	B	SAINTE ANNE	97227	SUD		LLS / LLTS
Res. LES OLYMPIADES	150	ANTENNE SUD	Agence C	B	SAINTE LUCE	97228	SUD		LLS / LLTS
Res. MANNIKOU I 1-21	162	ANTENNE SUD	Agence C	C	RIVIERE PILOTE	97211	SUD		LLS / LLTS
Res. MANNIKOU II 22-42	172	ANTENNE SUD	Agence C	C	RIVIERE PILOTE	97211	SUD		LLS / LLTS
AUTOROUTE	292	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
BON AIR	64	DILLON	Agence A	D	FORT DE FRANCE	97200	CACEM		LLS / LLTS
CALEBASSE	108	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM		LLS / LLTS
EST / OUEST AB DE J I G	258	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
HARMONIES	118	DILLON	Agence A	A	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	HLMO / LLS
NORD / SUD J K L X T P R S	394	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
Res KAMEL	48	DILLON	Agence A	C	FORT DE FRANCE	97200	CACEM		LLS / LLTS
Res DOUSLET	3	DILLON	Agence A	D	FORT DE FRANCE	97200	CACEM		LLS / LLTS
Res GATO KOKO	7	DILLON	Agence A	D	FORT DE FRANCE	97200	CACEM		LLS / LLTS
Res LANMOU KACHE	4	DILLON	Agence A	D	FORT DE FRANCE	97200	CACEM		LLS / LLTS
Res LOTCHO	18	DILLON	Agence A	D	FORT DE FRANCE	97200	CACEM		LLS / LLTS
Res TOUSSAINT LOUVERTU	7	DILLON	Agence A	D	FORT DE FRANCE	97200	CACEM		LLS / LLTS
Res. ACROPOLE I A B C	56	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
Res. ACROPOLE II D E	34	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
Res. ALLENDE	128	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
Res. ATHENA	87	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
RES. BEL AIR	200	DILLON	Agence A	C	FORT DE FRANCE	97200	CACEM		LLS / LLTS
Res. CAPITOLE I 8 9 10	74	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
Res. CAPITOLE II 5 6 7	78	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
Res. CAPITOLE III 1 2 3 4	94	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
Res. FILIBO	8	DILLON	Agence A	D	FORT DE FRANCE	97200	CACEM		LLS / LLTS
Res. LA POINTE	126	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM		LLS / LLTS
Res. SINOBOL	8	DILLON	Agence A	D	FORT DE FRANCE	97200	CACEM		LLS / LLTS
SQUADRA F	18	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
SQUADRA C	18	DILLON	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
TOURS	48	DILLON	Agence A	C	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS	LLS / LLTS
Cité LA PLAGE	30	DUCOS	Agence C	B	TROIS-ILETS	97229	SUD		LLS / LLTS
Cité PETIT-BOURG	20	DUCOS	Agence C	A	RIVIERE SALEE	97215	SUD		LLS / LLTS

LA JETEE	88	DUCOS	Agence C	B	FRANCOIS	97240	SUD	LLS / LLTS
Res FLEUR D'EAU	104	DUCOS	Agence C	B	FRANCOIS	97240	SUD	LLS / LLTS
Res. CECILLON	120	DUCOS	Agence C	B	DUCOS	97224	SUD	LLS / LLTS
Res. CHATROU	40	DUCOS	Agence C	C	DUCOS	97224	SUD	LLS / LLTS
Res. LA BOBBY	22	DUCOS	Agence C	B	DUCOS	97224	SUD	LLS / LLTS
Res. LA CANNAIE	113	DUCOS	Agence C	C	DUCOS	97224	SUD	LLS / LLTS
Res. LA GABARRE	10	DUCOS	Agence C	A	RIVIERE SALEE	97215	SUD	LLS / LLTS
Res. LE MOLE	195	DUCOS	Agence C	B	FRANCOIS	97240	SUD	LLS / LLTS
Res. LES ABRICOTS	54	DUCOS	Agence C	B	DUCOS	97224	SUD	LLS / LLTS
Res. MATOUBA I 1 - 12	104	DUCOS	Agence C	C	RIVIERE SALEE	97215	SUD	LLS / LLTS
Res. MATOUBA II 13 - 16	32	DUCOS	Agence C	C	RIVIERE SALEE	97215	SUD	LLS / LLTS
Res. TAMARINS I A	18	DUCOS	Agence C	B	DIAMANT	97223	SUD	LLS / LLTS
Res. TAMARINS II B C D	47	DUCOS	Agence C	B	DIAMANT	97223	SUD	LLS / LLTS
Res. TCHA - TCHA	72	DUCOS	Agence C	C	ANSES D'ARLET	97217	SUD	LLS / LLTS
Res. TI JACQUES	82	DUCOS	Agence C	C	SAINT ESPRIT	97270	SUD	LLS / LLTS
LES ALIZES 5 6 7 8	160	FLOREAL	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS
BALISIERS	168	FLOREAL	Agence A	C	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS
Cité TRENELLE	100	FLOREAL	Agence A	D	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	LLS / LLTS
LES ALIZES 1 2 3 4	154	FLOREAL	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS
Res. BOUGAINVILLE	96	FLOREAL	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS
Res. LES AZALEES	43	FLOREAL	Agence A	A	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS
Res. LES DAMES	55	FLOREAL	Agence A	A	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS
Res. LES LAURIERS	48	FLOREAL	Agence A	A	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS
Res. ZAMANA	22	FLOREAL	Agence A	A	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	LLS / LLTS
SAINTE-CATHERINE	63	FLOREAL	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	LLS / LLTS
ZETAS	516	FLOREAL	Agence A	B	FORT DE FRANCE	97200	CACEM	ZUS
Cité PETIT-MANOIR	121	LAMENTIN	Agence B	B	LAMENTIN	97232	CACEM	LLS / LLTS
Res. BWA SANTAL	202	LAMENTIN	Agence B	B	LAMENTIN	97232	CACEM	LLS / LLTS
Res. GUIMAUVE I A-E	204	LAMENTIN	Agence B	B	LAMENTIN	97232	CACEM	LLS / LLTS
Res. GUIMAUVE II F	51	LAMENTIN	Agence B	B	LAMENTIN	97232	CACEM	LLS / LLTS
Res. HIBISCUS	96	LAMENTIN	Agence B	D	LAMENTIN	97232	CACEM	LLS / LLTS
Res. LA ROSERAIE	85	LAMENTIN	Agence B	C	LAMENTIN	97232	CACEM	LLS / LLTS
Res. LE LAUREAT	180	LAMENTIN	Agence B	C	LAMENTIN	97232	CACEM	LLS / LLTS
Res. LES AMANDIERS	40	LAMENTIN	Agence B	C	LAMENTIN	97232	CACEM	LLS / LLTS
Res. LES TERRASSES	233	LAMENTIN	Agence B	C	LAMENTIN	97232	CACEM	LLS / LLTS
Res. MAMAIN	32	LAMENTIN	Agence B	B	LAMENTIN	97232	CACEM	LLS / LLTS
Res. MONA LISA	39	LAMENTIN	Agence B	B	LAMENTIN	97232	CACEM	LLS / LLTS
Res. RHIZOPHORES	231	LAMENTIN	Agence B	B	SAINT JOSEPH	97212	CACEM	LLS / LLTS
Cité EPINETTE I 1 2	120	NORD	Agence B	C	TRINITE	97220	NORD	LLS / LLTS
BEAUSEJOUR	228	NORD	Agence B	C	TRINITE	97220	NORD	LLS / LLTS

Cité EPINETTE II	30	NORD	Agence B	B	TRINITE	97220	NORD	LLS / LLTS
Cité ETOILE	84	NORD	Agence B	C	SAINTE-MARIE	97230	NORD	LLS / LLTS
Res. FOND D'OR 1 A	40	NORD	Agence B	C	MARIGOT	97225	NORD	LLS / LLTS
RENAISSANCE	40	NORD	Agence B	B	CARBET	97221	NORD	LLS / LLTS
Res. BARBADINE	20	NORD	Agence B	C	MORNE ROUGE	97260	NORD	LLS / LLTS
Res. CLAVIUS MARIUS I A	10	NORD	Agence B	B	SAINT PIERRE	97250	NORD	LLS / LLTS
Res. CLAVIUS MARIUS II B C	40	NORD	Agence B	B	SAINT PIERRE	97250	NORD	LLS / LLTS
Res. FOND D'OR C	30	NORD	Agence B	B	MARIGOT	97225	NORD	LLS / LLTS
Res. HURTAULT	18	NORD	Agence B	B	SAINT PIERRE	97250	NORD	LLS / LLTS
Res. JACARANDA	19	NORD	Agence B	B	MORNE ROUGE	97260	NORD	LLS / LLTS
Res. LA BAGATELLE	32	NORD	Agence B	B	GROS MORNE	97213	NORD	LLS / LLTS
Res. LA CAROLINE	16	NORD	Agence B	B	LE LORRAIN	97214	NORD	LLS / LLTS
Res. LA DINY	54	NORD	Agence B	B	GROS MORNE	97213	NORD	LLS / LLTS
Res. LA SOURCE	12	NORD	Agence B	A	SAINT PIERRE	97250	NORD	LLS / LLTS
Res. LES BRISANTS	6	NORD	Agence B	A	TRINITE	97220	NORD	LLTS
Res. LES HYBRIDES	40	NORD	Agence B	C	SAINTE-MARIE	97230	NORD	LLTS
Res. LES ILETS I A B	72	NORD	Agence B	C	ROBERT	97231	NORD	LLS
Res. LES ILETS II C D E F	92	NORD	Agence B	C	ROBERT	97231	NORD	LLS / LLTS
Res. LES ILETS III G	50	NORD	Agence B	C	ROBERT	97231	NORD	LLS / LLTS
Res. PAUL GRASSELY	15	NORD	Agence B	A	PRECHEUR	97250	NORD	LLS / LLTS
Res. PROCOPE	12	NORD	Agence B	B	CARBET	97221	NORD	LLS / LLTS
Res. TOMBOLO	105	NORD	Agence B	C	TRINITE	97220	NORD	LLS / LLTS
Res. VAL BEAUSEJOUR	102	NORD	Agence B	B	TRINITE	97220	NORD	HLMO / ILM
Clavius Marius	7		logement diffus	logement diffus				LLS
Dillon	114		logement diffus	logement diffus				LTE / LLS
Pointe du Marin	15		logement diffus	logement diffus				LTE / LLS

Nom	Antenne	Nb Logt	Patrimoine	Environnement	Note de classification	Famille de Service Rendu
Cité DIAKA	ANTENNE SUD	20	47	95	63	B
Res. ARAWAKS	ANTENNE SUD	94	72	95	80	A
Res. CONCORDE	ANTENNE SUD	290	50	10	37	C
Res. GAIAC	ANTENNE SUD	140	60	79	66	B
Res. GARIFUNA	ANTENNE SUD	220	79	95	84	A
Res. LA MICHELE	ANTENNE SUD	32	76	95	82	A
Res. LES OLIVIERS	ANTENNE SUD	40	69	34	58	B
Res. LES OLYMPIADES	ANTENNE SUD	150	63	60	62	B
Res. MANNIKOU I	ANTENNE SUD	162	44	60	49	C
Res. MANNIKOU II	ANTENNE SUD	172	44	60	49	C
AUTOROUTE	DILLON	292	62	60	61	B
BON AIR	DILLON	64	-	10	3	D
CALEBASSE	DILLON	108	69	55	65	B
EST / OUEST	DILLON	258	55	55	55	B
HARMONIES	DILLON	118	77	76	77	A
NORD / SUD	DILLON	394	71	55	66	B
Res. KAMEL	DILLON	48	44	31	40	C
Res DOUSLET	DILLON	3	31	31	31	D
Res GATO KOKO	DILLON	7	31	31	31	D
Res LANMOU KACHE	DILLON	4	31	31	31	D
Res LOTCHO	DILLON	18	31	31	31	D
Res TOUSSAINT LOUVERTURE	DILLON	7	31	31	31	D
Res. ACROPOLE I	DILLON	56	53	45	50	B
Res. ACROPOLE II	DILLON	34	53	45	50	B
Res. ALLENDE	DILLON	128	63	45	57	B
Res. ATHENA	DILLON	87	72	45	63	B
RES. BEL AIR	DILLON	200	53	34	47	C
Res. CAPITOLE I	DILLON	74	53	45	50	B
Res. CAPITOLE II	DILLON	78	53	45	50	B
Res. CAPITOLE III	DILLON	94	53	45	50	B
Rés. FILIBO	DILLON	8	50	31	44	C
Res. LA POINTE	DILLON	126	66	65	66	B
Rés. SINOBOL	DILLON	8	50	31	44	C
SQUADRA	DILLON	18	72	70	72	B
SQUADRA C	DILLON	18	72	70	72	B
TOURS	DILLON	48	44	55	48	C
Cité LA PLAGE	DUCOS	30	39	85	55	B
Cité PETIT-BOURG	DUCOS	20	72	84	76	A
LA JETEE	DUCOS	88	52	50	51	B
Res FLEUR D'EAU	DUCOS	104	71	69	71	B
Res. CECILLON	DUCOS	120	68	84	73	B
Res. CHATROU	DUCOS	40	49	24	41	C
Res. LA BOBIE	DUCOS	22	68	60	65	B
Res. LA CANNAIE	DUCOS	113	42	24	36	C
Res. LA GABARRE	DUCOS	10	72	84	76	A
Res. LE MOLE	DUCOS	195	42	69	51	B
Res. LES ABRICOTS	DUCOS	54	63	84	70	B
Res. MATOUBA I	DUCOS	104	47	40	45	C
Res. MATOUBA II	DUCOS	32	47	40	45	C
Res. TAMARINS I	DUCOS	18	68	69	68	B
Res. TAMARINS II	DUCOS	47	68	69	68	B
Res. TCHA - TCHA	DUCOS	72	52	40	48	C
Res. TI JACQUES	DUCOS	82	43	40	42	C
ALIZES	FLOREAL	160	57	50	54	B
ALISIERS	FLOREAL	168	30	50	37	C
Cité TRENELLE	FLOREAL	100	14	51	27	D
ES ALIZES	FLOREAL	154	66	50	61	B

Nom	Antenne	Nb Logt	Patrimoine	Environnement	Note de classification	Famille de Service Rendu
Res. ALPINIA	FLOREAL	28	95	79	90	A
Res. BOUGAINVILLEE	FLOREAL	96	82	50	71	B
Res. LES AZALEES	FLOREAL	43	84	65	78	A
Res. LES CYCAS	FLOREAL	8	82	95	86	A
Res. LES DAMES	FLOREAL	55	95	60	83	A
Res. LES LAURIERS	FLOREAL	48	89	50	76	A
Res. ZAMANA	FLOREAL	22	90	59	80	A
SAINTE-CATHERINE	FLOREAL	63	54	100	69	B
ZETAS	FLOREAL	516	55	50	53	B
Cité PETIT-MANOIR	LAMENTIN	121	49	65	54	B
Res BWA KANNEL	LAMENTIN	40	100	34	78	A
Res. BWA SANTAL	LAMENTIN	202	68	34	57	B
Res. GUIMAUVE I	LAMENTIN	204	74	59	69	B
Res. GUIMAUVE II	LAMENTIN	51	52	59	54	B
Res. HIBISCUS	LAMENTIN	96	27	25	26	D
Res. LA ROSERAIE	LAMENTIN	85	52	24	43	C
Res. LE LAUREAT	LAMENTIN	180	52	20	41	C
Res. LES AMANDIERS	LAMENTIN	40	49	25	41	C
Res. LES TERRASSES	LAMENTIN	233	68	70	69	B
Res. MAMAIN	LAMENTIN	32	65	76	68	B
Res. MONA LISA	LAMENTIN	39	72	24	56	B
Res. RHIZOPHORES	LAMENTIN	231	68	55	64	B
Cité EPINETTE I	NORD	120	46	55	49	C
BEAUSEJOUR	NORD	228	33	45	37	C
Cité EPINETTE II	NORD	30	61	55	59	B
Cité ETOILE	NORD	84	46	50	47	C
FOND D'OR 1	NORD	40	39	60	46	C
RENAISSANCE	NORD	40	43	45	43	C
Res. BARBADINE	NORD	20	46	69	53	B
Res. CLAVIUS MARIUS I	NORD	10	49	69	56	B
Res. CLAVIUS MARIUS II	NORD	40	49	69	56	B
Res. FOND D'OR	NORD	30	61	60	61	B
Res. HURTAULT	NORD	18	58	54	57	B
Res. JACARANDA	NORD	19	52	55	53	B
Res. LA BAGATELLE	NORD	32	61	84	69	B
Res. LA CAROLINE	NORD	16	72	84	76	A
Res. LA DINY	NORD	54	58	35	50	B
Res. LA SOURCE	NORD	12	72	84	76	A
Res. LES BRISANTS	NORD	6	74	84	78	A
Res. LES HYBRIDES	NORD	40	43	50	45	C
Res. LES ILETS I	NORD	72	49	50	49	C
Res. LES ILETS II	NORD	92	49	50	49	C
Res. LES ILETS III	NORD	50	49	50	49	C
Res. PAUL GRASSELY	NORD	15	72	84	76	A
Res. PROCOPE	NORD	12	68	84	73	B
Res. TOMBOLO	NORD	105	52	15	40	C
Res. VAL BEAUSEJOUR	NORD	102	66	65	66	B