



Réunion d'échange avec les locataires de La Foa

Mardi 3 Octobre 2017

Pourquoi cette réunion ?



- **Objectifs**
 - Présenter les résidences SIC de La Foa et se rencontrer
 - Entre SIC, mairie et locataires
 - Entre locataires
 - Expliquer le fonctionnement de la SIC
 - Echanger sur nos pratiques : interrogations, pistes d'amélioration et d'optimisation

Déroulé de la réunion



1. La SIC : une équipe au service du client
2. Rappel de l'importance du bail
3. Indicateurs de gestion locative à La Foa
 1. Les impayés
 2. L'aides au logement
 3. Les réclamations techniques et sociales
 4. Les visites de logement
 5. Le suivi des épaves
 6. Le tri sélectif
 7. Les gros travaux
4. Questions-réponses

1. La SIC : une équipe au service du client

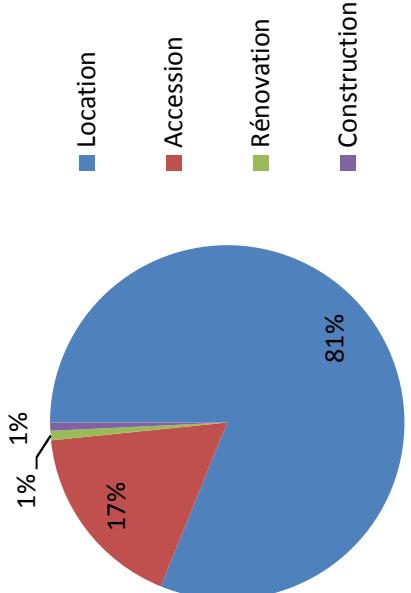


Un objectif prioritaire : répondre à la demande de logements

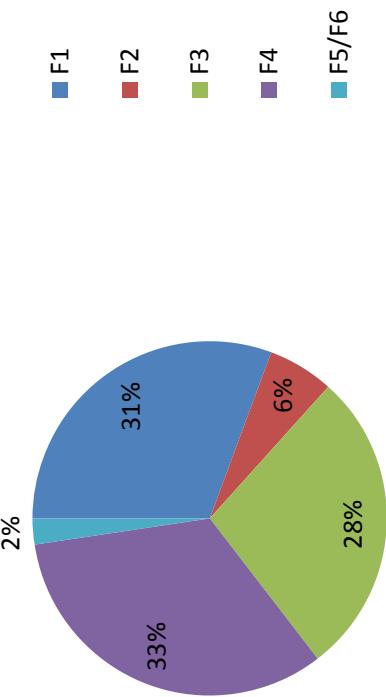
- 6800 demandes actives en province Sud en 2016
- 1744 demandes satisfaites en province Sud en 2016

**Plus de 8000 demandes sur tout le territoire
Dont 93 demandes actives sur La Foa**

**Répartition des types de demandes
en province Sud en 2016**



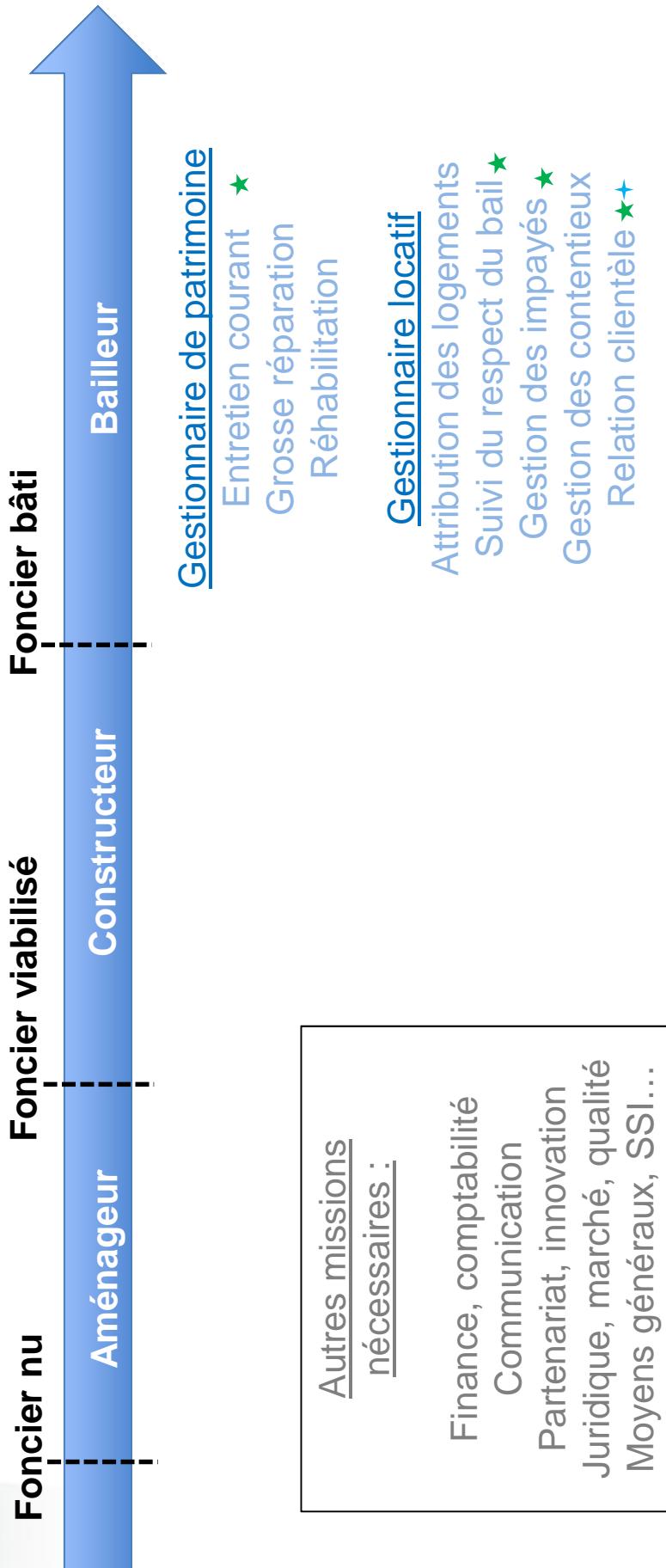
**Répartition des typologies demandées
en province Sud en 2016**





1. La SIC : une équipe au service du client

Une diversité de métiers et de missions



1. La SIC : une équipe au service du client

Les résidences de La Foa



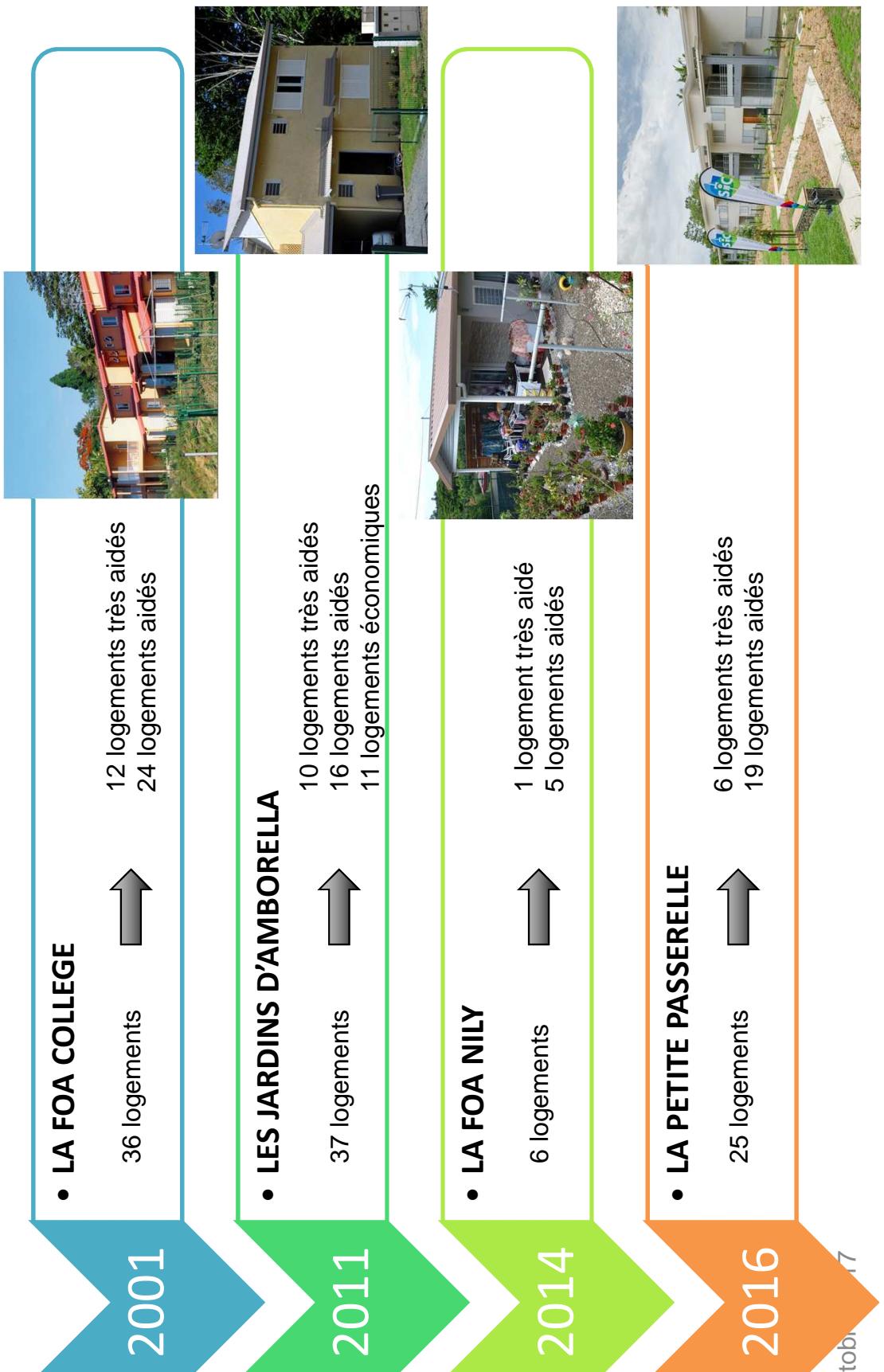
- 104 logements gérés par l'agence de Saint Quentin :
- Directeur d'agence : Kamalele SIONE
 - Adjoint au directeur : Georges TARAIHAU
 - Gestionnaire de sites : André TAFILAGI

Contact de l'agence
28.16.85



1. La SIC : une équipe au service du client

Les résidences de La Foa

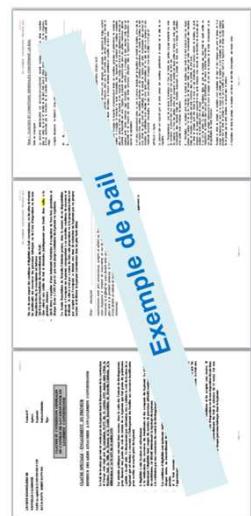
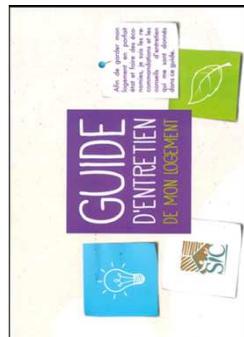




2. RAPPEL de l'importance du bail

Le bail = les engagements mutuels

- **Devoirs et responsabilités du locataire**
 - Paiement du loyer
 - Assurance à jour
 - Usage respectueux du logement et de la résidence
(bon entretien du logement, respect du calme, de la propriété... par le locataire en titre, sa famille et ses invités)
- **Devoirs et responsabilités du bailleur**
 - Logement et résidence en bon état d'habitabilité
 - Entretien courant des locaux (*logement, parties communes...*)
 - Assurance de la jouissance paisible d'un logement
(assurance donnée aux locataires du maintien des accès aux logements, de la mise à disposition de boîte aux lettres nominatives, de non pénétration du logement sans accord du locataire, ...)



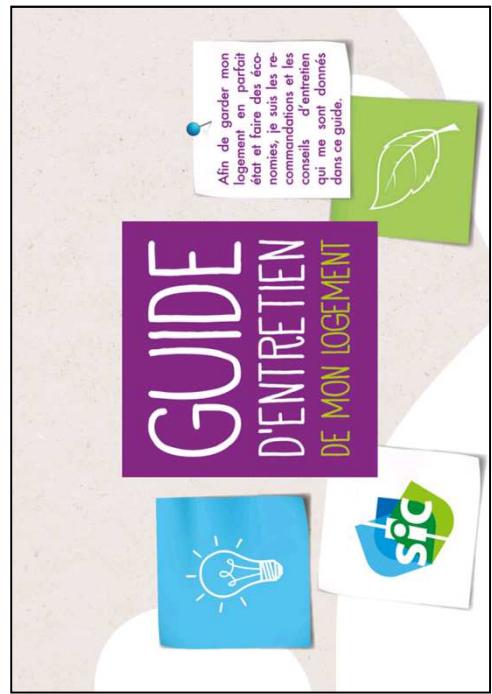
2. RAPPEL de l'importance du bail Entretien du logement

- Travaux à la charge du locataire



Attention à la facturation lors de l'état de lieu de sortie

- **Travaux à la charge de la SIC**
 - Nouveau : centre de relation client !



2. RAPPEL de l'importance du bail

Un engagement non tenu = passage en contentieux

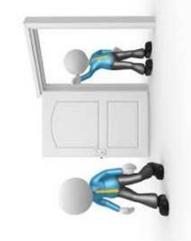
- **A l'origine de la procédure contentieuse : non respect du bail**

- Défaut de paiement de loyer
- Défaut d'assurance
- Troubles de voisinage



- **Les conséquences pour le locataire**

- Perte de l'aide au logement
- Résiliation du bail par voie judiciaire
- Expulsion



N'attendez pas d'être sous le coup d'une procédure contentieuse,
Dès les premières difficultés, prenez rdv avec votre agence de proximité !



2. RAPPEL de l'importance du bail le défaut de paiement de loyer



En cas de dette locative :

- Les agents SIC analyseront la situation sociale et financière de la famille.
- Un protocole d'accord sera proposé au locataire
- Le locataire signe le nouveau protocole d'accord : il s'engage à respecter les dates et montants de paiement prévus



**Nouvelles dispositions FSH : l'aide au logement est gelée dès la 1^{ère} dette locative.
La rétro-activité sera appliquée en cas de respect du protocole d'accord sur les 3 derniers mois.**

À la SIC : 900 millions de francs d'impayés

**N'attendez pas d'être sous le coup d'une procédure contentieuse,
Dès les premières difficultés, prenez rdv avec votre agence de proximité !**

2. RAPPEL de l'importance du bail le défaut d'assurance



- Se prévenir et se garantir contre les dommages lors d'un incendie, d'une explosion, d'un dégât des eaux :
 - Les dommages occasionnés à l'immeuble
 - Les dommages occasionnés aux voisins
 - Les dommages occasionnés aux biens du locataire



2. RAPPEL de l'importance du bail le trouble de voisinage

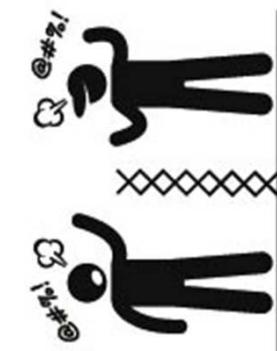
- Des conséquences lourdes pour tous :
 - Dérangeant pour les locataires
 - Couteux pour la SIC
 - Mauvaise image du logement social

Actions locataires :

- Pas de bruit après 22h
- Parler avec ses voisins si souci
- Prévenir si repas organisé avec bcp de personnes
- ...

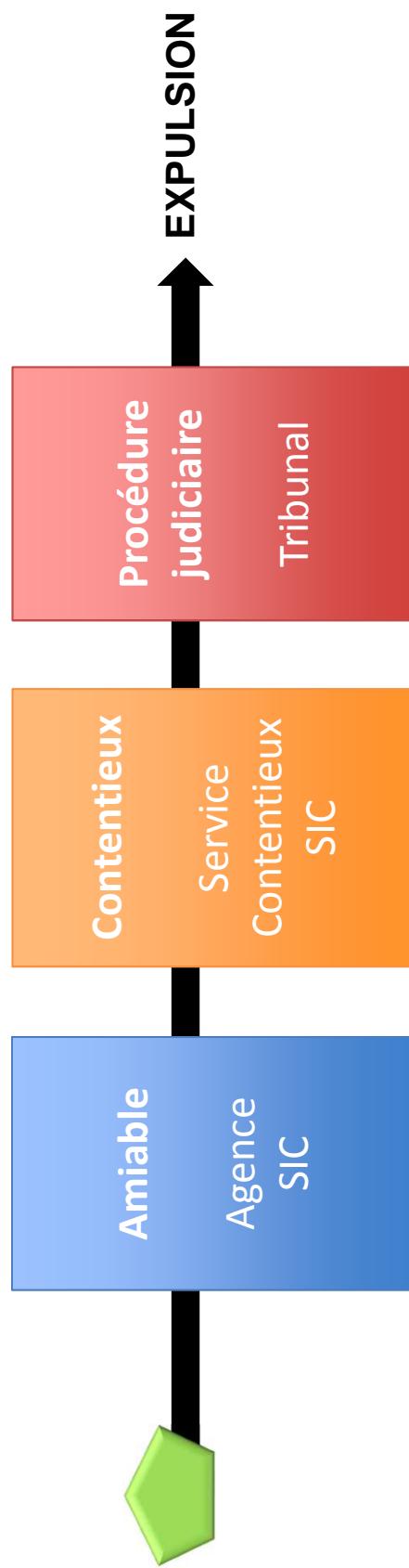
Actions SIC:

- Règlement intérieur
- Clause résolatoire
- Convocation des familles
- ...



2. RAPPEL de l'importance du bail de la phase amiable à l'expulsion

- A l'origine de la procédure contentieuse : non respect du bail
 - Défaut de paiement de loyer
 - Défaut d'assurance
 - Troubles de voisinage



2. RAPPEL de l'importance du bail Des solutions à envisager



- Il y a toujours une solution pour sortir de la procédure et éviter l'expulsion :
 - Plan d'apurement
 - Accompagnement social par les partenaires sociaux
 - Relogement
 - Départ négocié ...

**N'attendez pas d'être sous le coup d'une procédure contentieuse,
Dès les premières difficultés, prenez rdv avec l'agence de Saint Quentin**

3. Indicateurs de gestion locative

3.1. Les impayés



	Impayés Au 31/06/2017	Variation sur 1 an
LA FOA COLLEGE	2,2 millions F CFP	+ 38 %
RESIDENCE LES JARDINS D'AMBORELLA	2,6 millions F CFP	-16 %
LA FOA NILY	0,4 millions F. CFP	+ 85 %
LA PETITE PASSERELLE	0,7 millions F.CFP	
TOTAL.....	5,9 millions F. CFP	



3. Indicateurs de gestion locative

3.2. Les aides au logement

- Soutien financier pour les personnes locataires de leur habitation principale et remplissant certaines conditions de ressources
- Le montant de l'aide au logement se calcule à partir du loyer, de la composition de la famille, des ressources.

Typologie	Nbre d'occupants	Loyer de référence	Loyer plafond
Chambre	1	27 000 F	32 000 F
F1	1	54 000 F	64 800 F
F2	2	68 000 F	81 600 F
F3	2 - 4	81 000 F	97 200 F
F4	3 - 6	90 000 F	108 000 F
F5 et +	5 - 8	99 000 F	118 800 F

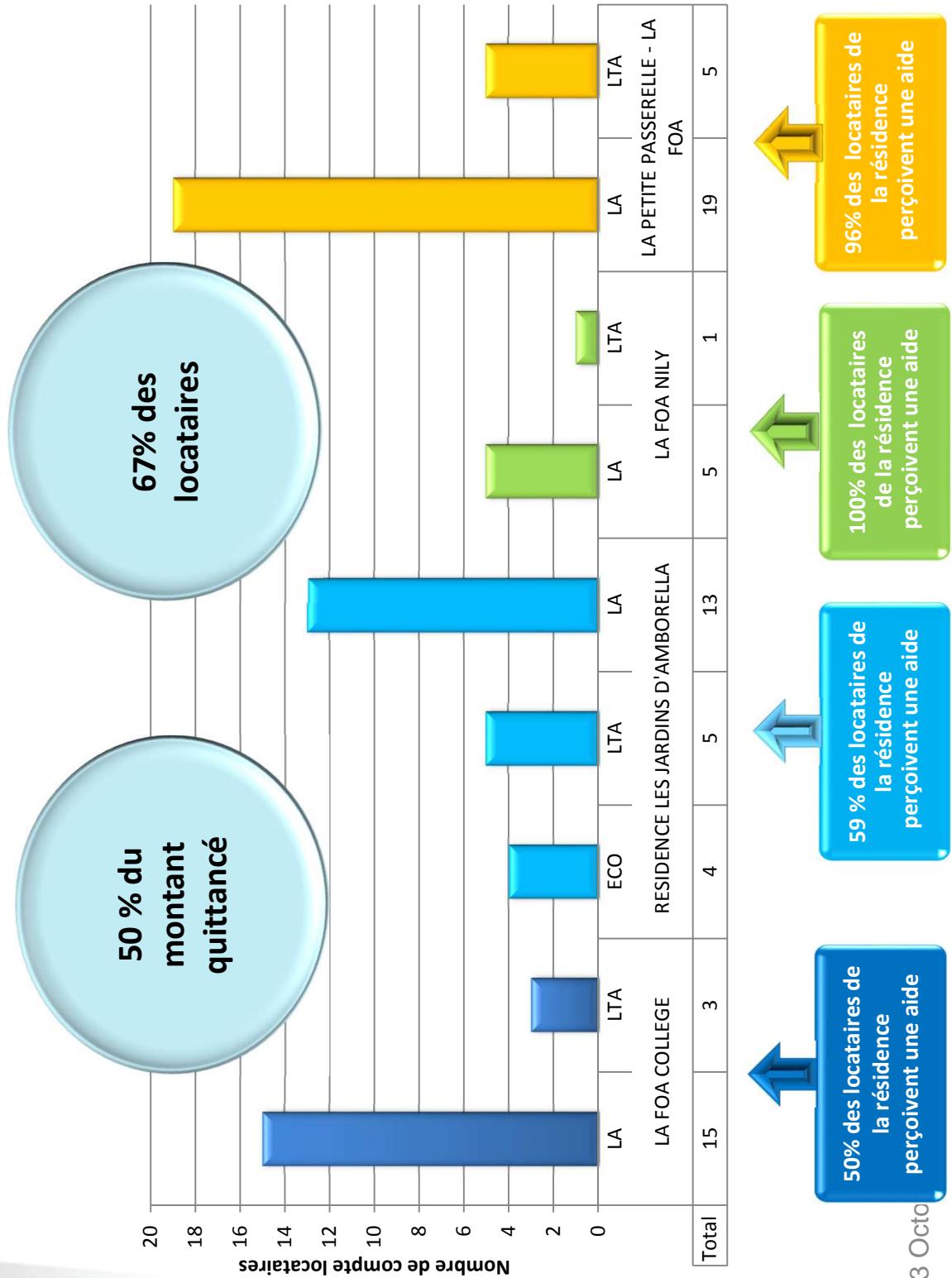
- Attention, l'aide peut être perdue si :
 - le formulaire de demande comporte une fausse déclaration
 - la demande de renouvellement n'a pas été faite
 - en cas de dette locative, le protocole d'accord n'est pas respecté



Nouvelles dispositions FSH : l'aide au logement est gelée dès la 1^{ère} dette locative. La rétro-activité sera appliquée en cas de respect du protocole d'accord sur les 3 derniers mois.

3. Indicateurs de gestion locative

3.2. Les aides au logement

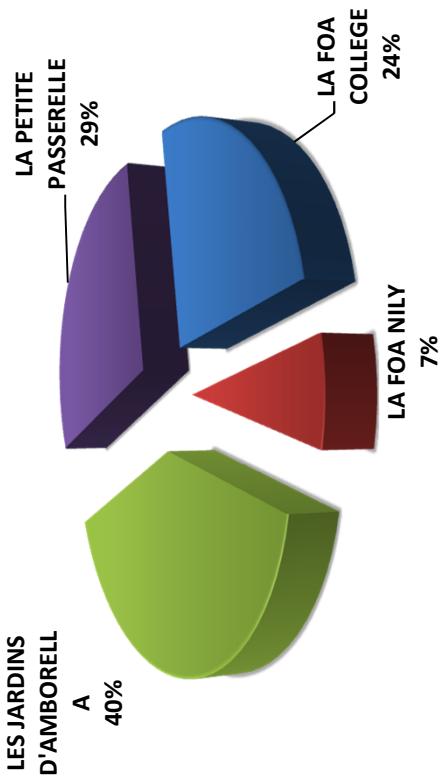




3. Indicateurs de gestion locative

3.3. Les réclamations techniques et sociales

- Nombre de réclamations saisies durant le 2ème trimestre



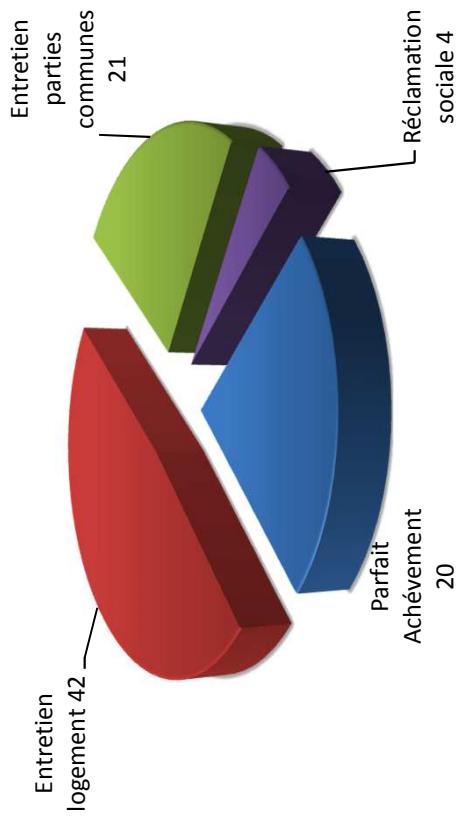
- ➔ 83 réclamations techniques (logement / parties communes)
- ➔ 4 réclamations sociales

	Avril 2017	Mai 2017	Juin 2017	TOTAL
COLLEGE	6	3	12	21
JARDINS D'AMBORELLA	9	6	20	35
NILY	1	0	5	6
PETITE PASSERELLE	4	7	14	25
TOTAL	20	16	51	87

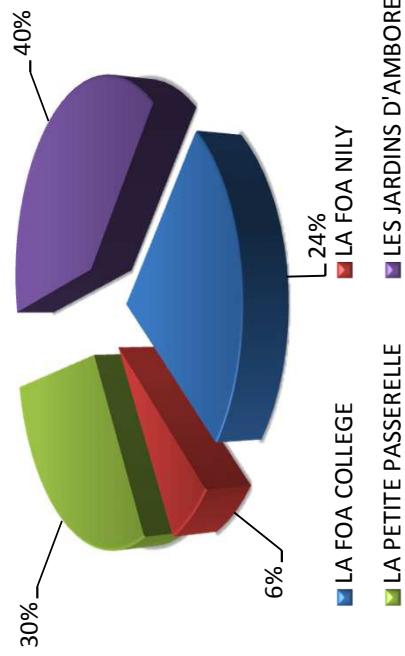
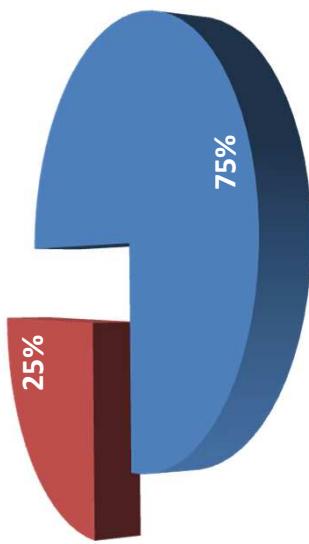
3. Indicateurs de gestion locative

3.3. Les réclamations techniques et sociales

- Nature des réclamations



- Etat des réclamations techniques





3. Indicateurs de gestion locative

3.3. Les réclamations techniques et sociales

- Etat des réclamations sociales

Sites	M-3	AVRIL	MAI	JUIN
AMBORELLA	0	0	0	1
LA FOA PASSERELLE	0	0	0	0
LA FOA COLLEGE	0	0	0	1
NILY	0	0	0	1
LA PETITE PASERELLE				
TOTAL	0	0	0	0

LES JARDINS D'AMBORELLA: Un tapage nocturne a eu lieu entre le 20 et le 21 juin, la famille a été entretenu. Un courrier leur a été remis.

LA FOA COLLEGE: le 28 juin une famille a été entretenu concernant l'hébergement de 3 personnes non occupantes (sans droits ni titres) Un courrier leur a été remis.

LA FOA NILY: le 20 juin une famille a été entretenu concernant le comportement d'un des enfants, qui est à l'origine de nuisances diverses liées aux jeunes de passage dans la résidence. Un courrier leur a été remis.



3. Indicateurs de gestion locative

3.4. Les visites de logement

- Objectif SIC : visiter la moitié des logements chaque année

Sites	M-3	AVRIL	MAI	JUIN
AMBORELLA	0	15	3	0
LA FOA CINEMA	12	0	1	
LA FOA COLLEGE	0	0	0	4
NILY	4	0	0	0
LA PETITE PASSERELLE				
TOTAL	16	15	4	4

Le total des visites de logement pour le 2T 2017= **23**

Le total des visites de logement depuis le 01 janvier 2017= **39**

3. Indicateurs de gestion locative

3.5. Le suivi des épaves



Aucune épave constatée dans nos Résidences.



3. Indicateurs de gestion locative

3.6. Le tri sélectif

- En partenariat avec le SIVM Sud, bientôt des bornes de tri sélectif
 - Pour le verre
 - Pour l'aluminium



- Installation prévue en Décembre des 3 points de collecte :
 - Jardins d'Amborella
 - La Foa collège et La petite passerelle
 - La Foa cinéma





3. Indicateurs de gestion locative

3.7. Les gros travaux

Résidences	Nature des travaux	Coût
	Reprise des installations circuits TV	
	Etude installations chauffe-eau solaires	
LA FOA COLLEGE (CINEMA)	Réfection parkings Bâtiments A et B	
	Mise en carrelage des coursives bâtiments B et C	
	Réfection parking Bâtiment C	
	Ravalement de façades	
	Reprise des installations circuits TV	
	Etude installations chauffe-eau solaires	
LA FOA COLLEGE	Réalisation local poubelles	
	Raccordement de l'éclairage des parties communes des bâtiments A/B/C au secteur.	
	Raccordement assainissement au réseau communal	
LES JARDINS D'AMBORELLA	Réfection des abords	
	Révision des toitures et gouttières	

3 Octobre 2017

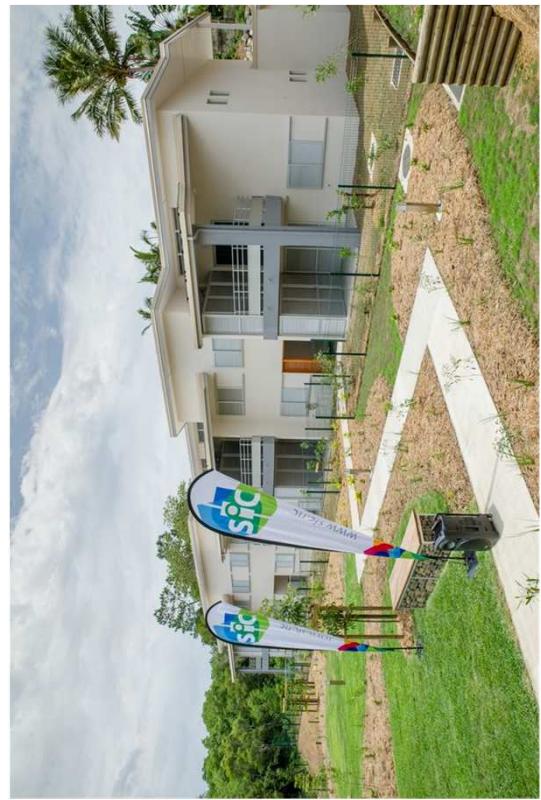
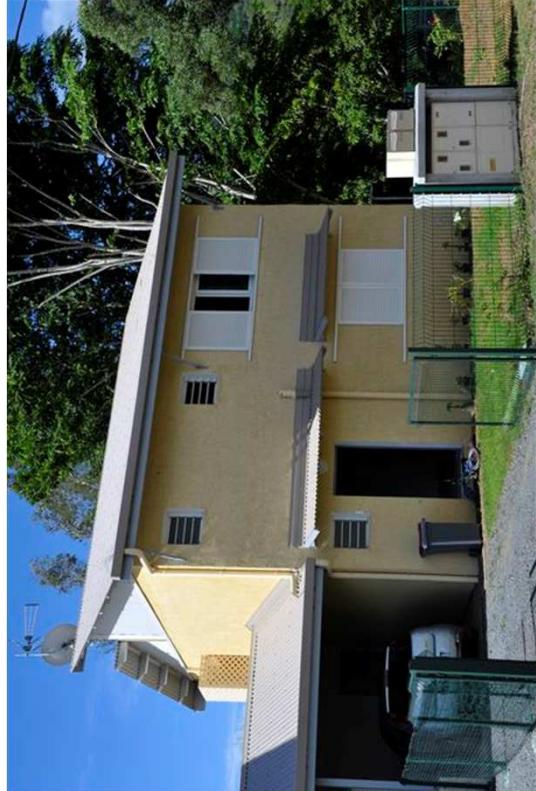
En prévision Réalisés

Cadre de vie, associations



- **Une association, pour quoi faire ?**
 - Projets d'amélioration du cadre de vie
 - Organisation de moments de partage et de cohésion
 - Relation privilégiée avec la SIC
- **Des interlocuteurs dédiés aux associations :**
 - Service Partenariat et Innovation : Partenariat@sic.nc
 - Chargé de Développement Social : Hervé 28.38.06

4. Questions-réponses à vous la parole !



Réunion d'échange avec les locataires de La Foa

Mardi 3 Octobre 2017

Merci de votre participation !



1. La SIC : une équipe au service du client

Les résidences de La Foa



LA FOA COLLEGE

(12 LTA / 24 LA)

Opération de 36 logements réalisée avec le concours de l'Etat et de la Province Sud et de la Commune de LA FOA, répartis sur 2 sites :

- ↳ Une parcelle de 3 180 m² (foncier apporté par la Commune de LA FOA) située à l'entrée Sud du Village, comprenant **20 logements** (Passerelle) ;
- ↳ Une parcelle de 3 170 m² située au Centre du Village comprenant **16 logements** (Collège).



Investissement	TOTAL	Montant	%
ETAT (produits IEOM)	21 000 000	9	
PROVINCE SUD	154 739 000	60	
SIC / EMPRUNTS	113 061 000	27	
SIC / FONDS PROPRES	15 200 000	4	
TOTAL	304 000 000	100	



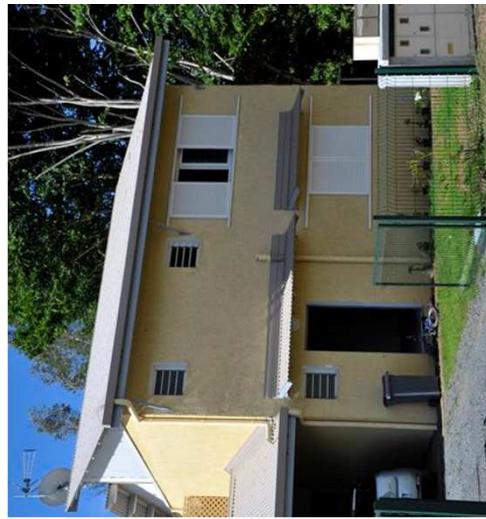
1. La SIC : une équipe au service du client

Les résidences de La Foa

LES JARDINS D'AMBORELLA

(10 LTA / 16 LA / 11 ECO ET 5 LAT ACCESION AIDÉE)

Opération de 42 logements lancée avec le concours de l'Etat et de la Province Sud dans le cadre du Contrat de Développement et du Contrat d'Agglomération 2000-2010.



	En F. CFP	TOTAL
	Montant	%
Subvention Contrat de Développement	155 142 000	24
Subvention complémentaire	30 353 712	5
Transfert de financement	0	0
Emprunt CDC PLS	232 476 616	36
Emprunt AFD	198 819 551	31
Prêt complémentaire	30 343 874	5
TOTAL.....	647 135 753	100

* "PMR" = logement pour personne à mobilité réduite

1. La SIC : une équipe au service du client

Les résidences de La Foa



LA FOA NILY (1 LTA / 5 LA)

Opération de 6 logements (logements sociaux) s'inscrivant dans le cadre du Contrat de Développement 2012 de la Province SUD. Elle a été financée en défiscalisation suivant la loi GIRARDIN.



	En F. CFP	TOTAL	Montant	%
CONTRAT DE DEVELOPPEMENT ETAT / PROVINCE		27 711 001	20	
EMPRUNTS CDC		7 1044 921	53	
APPORT INVESTISSEURS		36 305 499	27	
TOTAL		135 061 421		100

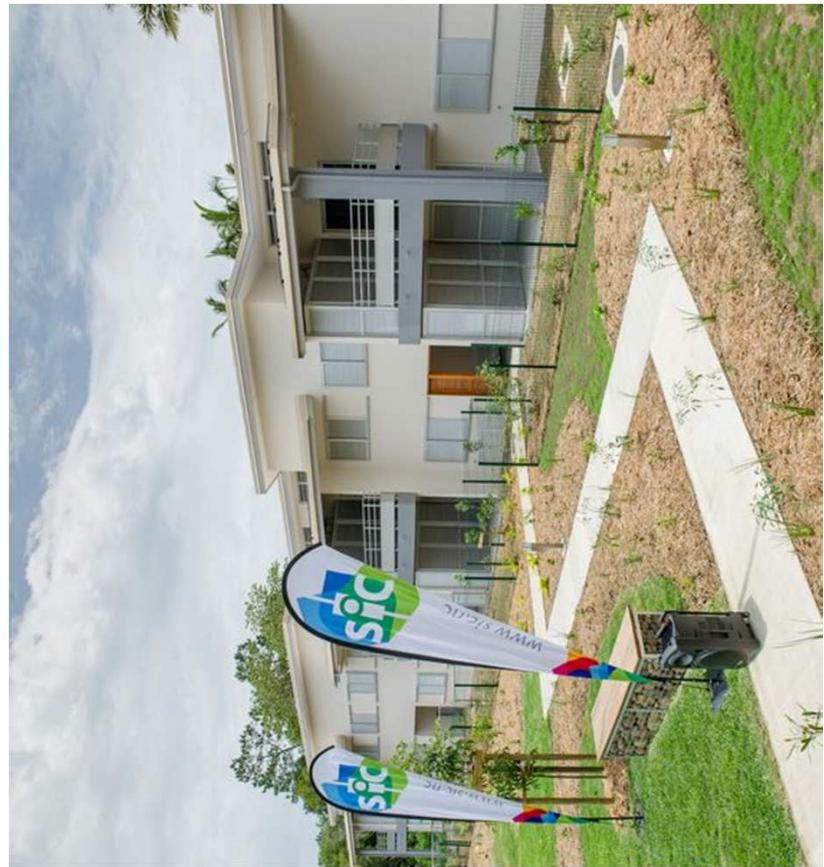
1. La SIC : une équipe au service du client

Les résidences de La Foa



LA PETITE PASSERELLE (6 LTA / 19 LA)

Opération de 25 logements (logements sociaux)



	En F. CFP	TOTAL	%
CONTRAT DE DEVELOPPEMENT ETAT / PROVINCE	99 014 000	20	
EMPRUNTS CDC	265 550 267	54	
APPORT INVESTISSEURS	131 101 959	26	
TOTAL	495 666 226	100	

Type	Parc Social
F2	8
F3	9
F3 PMR	1
F4	6
F4 PMR	1
Total	25



L'échéance mensuelle = ce que je dois

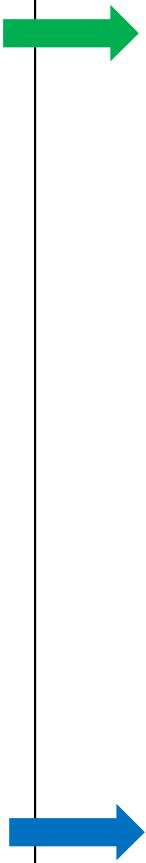
$$\text{ECHEANCE} = \text{ Loyer de base} + \text{ Prestations et fournitures} \quad \textcircled{1}$$
$$+ \text{ REOM} \quad \textcircled{3}$$
$$+ \text{ Autres} \quad \textcircled{4}$$

- ① **Loyer de base** = remboursement des emprunts de construction (sur une durée de 40 à 50 ans)
- ② **Prestations et fournitures** = remboursement des dépenses liées à l'entretien des parties communes et à la maintenance des équipements de la résidence
- ③ **REOM** = Redevance d'Enlèvement des Ordures Ménagères (reversée directement à la commune)
- ④ **Autres** = en fonction de votre situation personnelle, par exemple :
- Aide au logement
 - + Plan d'apurement (protocole d'accord)
 - + Frais administratifs

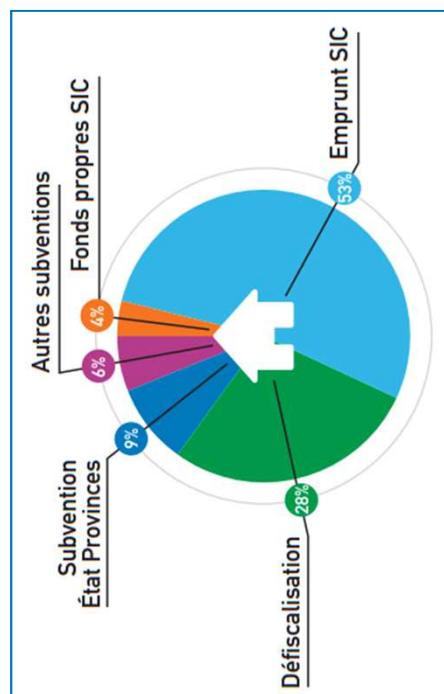


Le loyer de base, c'est quoi ?

Loyer de base = remboursement des emprunts de construction + frais de gestion
(sur une durée de 40 à 50 ans)



Provision grosse réparation
Frais administratifs
Rémunération du personnel
Impôts et taxes



Financement d'un logement



Coût d'un logement

Coût du foncier nu
Coût de la viabilisation
Coût de la construction



L'aide au logement, c'est quoi ?

- Soutien financier pour les personnes locataires de leur habitation principale et remplissant certaines conditions de ressources
- Le montant de l'aide au logement se calcule à partir du loyer, de la composition de la famille, des ressources.

Typologie	Nbre d'occupants	Loyer de référence	Loyer plafond
Chambre	1	27 000 F	32 000 F
F1	1	54 000 F	64 800 F
F2	2	68 000 F	81 600 F
F3	2 - 4	81 000 F	97 200 F
F4	3 - 6	90 000 F	108 000 F
F5 et +	5 - 8	99 000 F	118 800 F

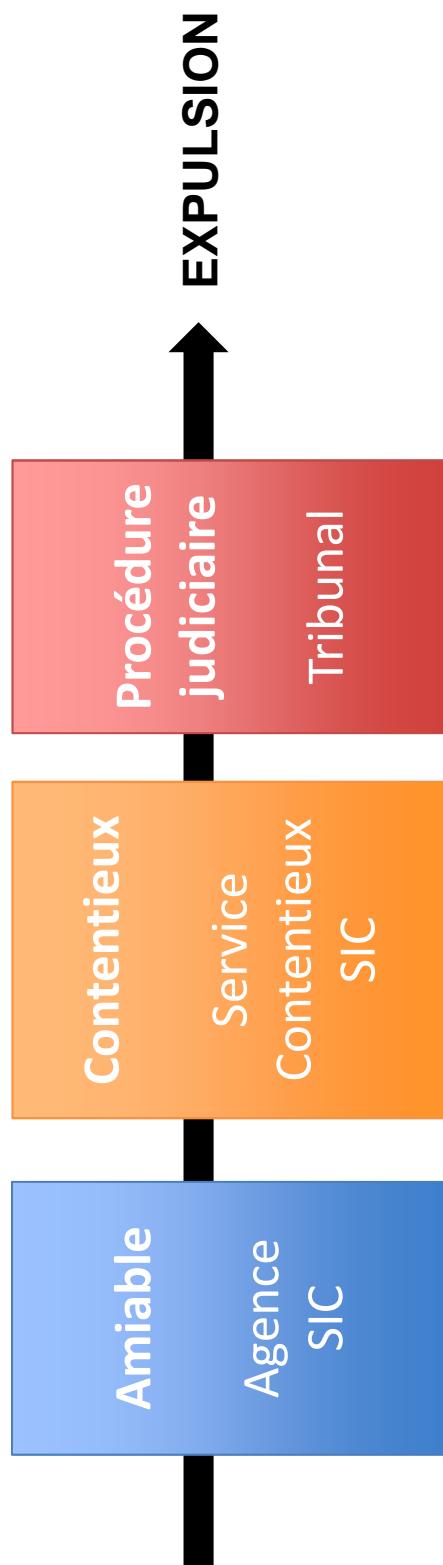
- Attention, l'aide peut être perdue si :
 - le formulaire de demande comporte une fausse déclaration
 - la demande de renouvellement n'a pas été faite
 - en cas de dette locative, le protocole d'accord n'est pas respecté

Risques d'expulsion en cas de non respect du bail



- **A l'origine de la procédure contentieuse : non respect du bail**

- Défaut de paiement de loyer
- Défaut d'assurance
- Troubles de voisinage

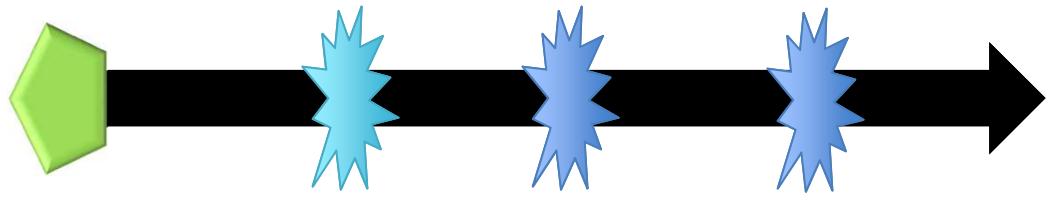




1. La phase amiable

Je deviens locataire à la SIC

- Je réalise l'Etat des Lieux d'Entrée sur un logement neuf ou remis en état
- Je signe et accepte les termes du bail et le règlement intérieur



Je ne respecte pas mes engagements du bail

(défaut de paiement de loyer, défaut d'assurance, troubles de voisinage)

L'agence de proximité me prévient du non respect du bail

- Courrier d'avertissement

1^{er} avertissement Agence de proximité



L'agence de proximité me convoque pour un rdv

- Courrier d'avertissement
- RDV à l'agence de proximité

2^{ème} Avertissement Agence de proximité





2. Le contentieux

3ème avertissement Service contentieux

Le service contentieux me convoque pour un rdv

- Courrier d'avertissement
- RDV au service contentieux



Lancement de la procédure judiciaire Service contentieux

Le service contentieux enclenche la procédure judiciaire

(clause résolutoire – titre III, article 1 du bail)

- Courrier informant du démarrage de la procédure judiciaire de résiliation de bail
- Appel téléphonique informant du démarrage de la procédure judiciaire et invitant à trouver une solution amiable.
- RDV au service contentieux pour trouver une solution négociée

En fonction de la situation sociale de la famille :

- La SIC et les partenaires sociaux (assistants sociaux, éducateurs...) peuvent décider d'un accompagnement social spécifique à la famille
- En fonction du dispositif d'accompagnement social, la famille dispose d'un temps supplémentaire et de l'aide des partenaires sociaux pour améliorer sa situation sous conditions de respecter toutes les conditions du dispositif



3. Le judiciaire

Procédure judiciaire
Huissier de justice

L'huissier somme le locataire d'améliorer la situation :

- Commandement de payer, en cas de dette locative
- Sommation de respecter l'obligation de jouissance paisible, en cas de trouble de voisinage

L'huissier constate la non-amélioration :

- Assignment de résiliation du bail et d'expulsion

Résiliation du bail
Tribunal

Le tribunal des référés prononce la résiliation du bail et ordonne l'expulsion.

Ordonnance d'expulsion
Huissier de justice

L'huissier signifie au locataire l'ordonnance d'expulsion.

Recours à la force publique
Huissier de justice
Force publique

**En cas d'opposition lors de l'expulsion, l'huissier dresse un PV de difficultés et demande le recours à la force publique.
Dans ce cas, l'expulsion est réalisée avec la force de la police.**



Des solutions à envisager

- Il y a toujours une solution pour sortir de la procédure et éviter l'expulsion :
 - Plan d'apurement
 - Accompagnement social par les partenaires sociaux
 - Relocation
 - Départ négocié ...

**N'attendez pas d'être sous le coup d'une procédure contentieuse,
Dès les premières difficultés, prenez rdv avec votre agence de proximité !**

- **Quel rôle pour les associations de locataires ?**
 - Expliquer la procédure, les conséquences, les solutions
 - Accompagner la famille aux rdv si celle-ci le souhaite
 - Orienter les partenaires sociaux
- Dans le cas de trouble de voisinage :
 - Dialoguer avec les locataires
 - Prévoir des moments de partage et de cohésion entre locataires