



Chambre régionale des comptes  
des Pays de la Loire

**Réponse de Madame Jany JOUY,**

**Directeur général de Sarthe Habitat**

**au rapport d'observations définitives**

**de la chambre régionale des comptes des Pays de la Loire**

**en date du 29 novembre 2011**

**Direction Générale****Affaire suivie par Mme JOUY**

☎ 02 43 43 72 52 ☎ 02 77 41 03 15

✉ marie-laure.brunet@sarthe-habitat.fr

Nos réf. : S11/01157/E1105253 D.G./SECG/MBT

Vos réf. : KPL GD111485 KJF - 29/11/2011

L1138/CG

Madame Catherin  de KERSAUSON

Présidente

Chambre Régionale des Comptes

25 rue Paul Bellamy

BP 14119

44041 NANTES CEDEX 1

**CHAMBRE REGIONALE****22 DEC. 2011****LETTRE RECOMMANDEE + AR**

Le Mans, le 20 décembre 2011

**DES COMPTES****Objet : Rapport observations définitives**

Madame la Présidente,

J'accuse réception des observations définitives concernant la gestion de l'Office Public de l'Habitat « SARTHE HABITAT ».

L'examen de la gestion de l'établissement public SARTHE HABITAT, à compter de l'année 2005, a été ouvert par lettre de la Chambre Régionale des Comptes des Pays de La Loire, en date du 18 juin 2010.

Le rapport provisoire m'est parvenu le 31 janvier 2011.

Les observations relatives au rapport provisoire vous ont été adressées le 15 mars 2011.

Les observations définitives, reçues le 30 novembre 2011, appellent de notre part une réponse écrite dans un délai d'un mois.

Vous trouverez donc, ci-joint, ma réponse aux cinq principales recommandations de la Chambre :

1. Contenir l'évolution de la dette à la mesure de l'autofinancement.
2. Réaliser la réhabilitation thermique des logements locatifs en commençant par ceux qui trouvent rapidement preneurs, notamment à l'occasion de programmes de rénovation urbaine tels que celui d'ALLONNES.
3. Améliorer la lecture comptable des subventions reçues du département à la fois en termes de renforcement des fonds propres, d'une part, et de reprise au résultat, d'autre part, et ce en veillant à la distinction entre dotations du chapitre 10 et autres concours financiers.
4. Améliorer la surveillance des impayés de loyer.
5. Améliorer le suivi et la récupération des charges locatives.

.../...

**Siège social**

158, avenue Boll e

72079 Le Mans cedex 9

Téléphone : 02 43 43 72 72

Télécopie : 02 43 43 72 98

**Bureaux ouverts**

du lundi au vendredi

de 8h30 à 17h30

n  siret : 403 040 850 00014

Code APE : 6820A

RCS Le Mans 95B483

.../...

J'attire, cependant, votre attention sur mon incompréhension quant à votre recommandation concernant la surveillance des impayés et la récupération des charges locatives.

Pour les impayés, le dispositif d'autocontrôle de la Fédération des Offices nous classe en 2009 (le DIS 2010 n'étant pas encore sorti) au 27<sup>ème</sup> rang sur 256 Offices, les impayés à SARTHE HABITAT représentant 1,7 % des loyers et charges à comparer avec la médiane des Offices qui est de 3,4 %.

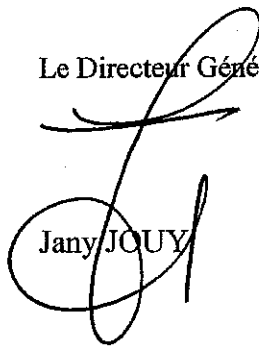
Parallèlement, suite au contrôle de la MILOS effectué entre juin 2011 et septembre 2011 pour lequel le rapport provisoire vient de nous parvenir, aucune observation ne nous a été faite sur les impayés.

Il me semble dommage que nous ne puissions pas arriver aux mêmes conclusions s'agissant de résultats chiffrables dont la démonstration est jointe dans les annexes à ce courrier.

Pour la récupération de charges locatives, d'une part, il me semble étonnant de faire un comparatif entre la progression des loyers et celle des charges. Ces dépenses sont de nature bien distinctes et non pas les mêmes origines, d'autre part, nous n'arrivons pas à la même conclusion chiffrée pour l'évolution des charges et prestations communes entre 2007 et 2009, ce qui est là, encore, surprenant.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, mes salutations distinguées.

Le Directeur Général,



Jany JOUY

## REPONSES AUX RECOMMANDATIONS DE LA CHAMBRE

### 1. Contenir l'évolution de la dette à la mesure de l'autofinancement

L'évolution de la dette de 2005 à 2009 est de 31,5%. Cette dette a connu une progression spécifique en 2007 et 2008 qui s'explique principalement par le rachat des logements sociaux appartenant à la SEM du Département, la SECOS.

Cependant, cette évolution ne peut être analysée uniquement eu égard à l'accroissement du nombre de logement. La dette contractée concerne, également, tous travaux de réhabilitation et d'amélioration sans évolution du nombre de logement.

A ce titre, les opérations de réhabilitation représentent des investissements en moyenne de 27 k€ par logement et SARTHE HABITAT les finance par ses fonds propres en moyenne à hauteur de 25 % du prix de revient total.

Année	Nbre de lgmts		Coût global de l'opération (TVA 5,5%)		Montant		prêt en % du prix de revient	
2005	352	10 081 575	7 382 020	73%				
2006	314	7 970 070	6 857 853	86%				
2007	460	13 383 977	10 903 587	81%				
2008	491	12 990 578	9 841 912	76%				
2009	298	7 106 473	4 295 298	60%				
total	1915	51 532 673	39 280 670					

Il est important, également, de préciser que sur cette période 2005 à 2009 l'évolution du taux du Livret A sur lequel sont adossés les principaux prêts de la CDC connaissait une évolution à la baisse favorable, nous ayant conduit à cet arbitrage financier.

L'analyse des annuités issue du Dossier Individuel de Situation 2009 met en évidence une médiane 2009 sur l'ensemble des offices à 1 391 euros par logement. L'annuité en euros par logement pour notre office est de 1 476 € par logement, ce qui porte Sarthe Habitat au 10<sup>ème</sup> rang sur 36 dans notre groupe de référence dont la médiane est à 1 632 €.

Toutefois, des actions ont été menées sur l'année 2010 avec :

- le remboursement de prêts avec intérêts compensateurs en novembre pour un montant de 1,709 M€.
- en décembre 2010 les remboursements anticipés d'emprunt auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations pour un montant de 31,975 M€ et qui ramène en janvier 2011 le niveau d'annuités par rapport aux loyers autour de 40 % pour une médiane nationale de l'ensemble des offices 2009 à 39,5 %.

JJ

- Au Second semestre 2011, un réaménagement de la dette a été conduit pour maîtriser notre endettement et maîtriser notre potentiel financier.  
Ce réaménagement porte sur 338 prêts pour un montant total de 52 031 k€.

Ces différentes mesures nous permettent, ainsi, d'atteindre une annuité très proche de la médiane nationale 2009 de 39,5 %.

## **2. Réaliser la réhabilitation thermique des logements locatifs en commençant par ceux qui trouvent rapidement preneurs, notamment à l'occasion de programmes de rénovation urbaine tels que celui d'ALLONNES.**

La gestion et l'avenir d'un patrimoine ne peuvent se limiter à la réhabilitation thermique des logements.

Sur un patrimoine de 35 ans d'âge en moyenne, la stratégie d'évolution du patrimoine évolue en fonction des contextes du territoire.

Ces contextes sont :

- L'activité économique des territoires et leur attractivité pour maintenir une population.
- L'évolution des transports et l'équipement des collectivités locales en matière d'accueil des populations jeunes, âgées, ou familles.
- Les réglementations techniques qui s'imposent au cours des années (mise aux normes électriques, mise aux normes ascenseurs, traitement de l'amiante, etc...).

L'évolution du patrimoine de l'Office démontre ainsi qu'après une période de réhabilitation (années 80) puis de restructuration du patrimoine (années 90) pour adapter le patrimoine aux besoins des ménages, plus de petits ménages à loger moins de grandes familles, nous avons franchi l'année 2000, une nouvelle étape qui est le renouvellement de l'offre.

Le renouvellement de l'offre concerne environ 1 300 logements pour lesquels il est prévu une démolition reconstruction.

Il ne s'agit pas de reconstruire sur les territoires concernés une offre quantitativement identique mais surtout de repositionner l'offre de logements sur des territoires que l'on qualifie de porteur aujourd'hui et au moins à moyen terme.

Cette nouvelle offre repositionnée géographiquement répond bien entendu aux nouvelles normes de construction mais, également, aux attentes des demandeurs pour un nouvel habitat.

JJ

En la matière et depuis 2010, SARTHE HABITAT dépose tous ses permis de construire en BBC labellisé.

Ceci est le résultat de notre responsabilité sociale d'entreprise et notre engagement avec notre projet Unis Vers qui a intégré le développement durable sur toutes les dimensions de l'entreprise.

Parallèlement, la question se pose sur la pérennisation du patrimoine.

Le patrimoine existant ne va pas recevoir le même traitement suivant sa situation géographique. Dans certaines situations, la restructuration lourde est nécessaire afin que ce patrimoine soit en meilleure adéquation avec la demande (volume à habiter des logements, confort acoustique, confort thermique, équipement, etc...)

Cette solution a été retenue par exemple sur ALLONNES avec le programme de restructuration conduit par CHEMETOFF et BERTHOMIEU début des années 2000, LE MANS Courboulay, etc...

Dans d'autres situations sur des territoires où la demande demeure, la réhabilitation peut s'accompagner d'une restructuration partielle. C'est ainsi que nous avons pu adapter des logements en rez de chaussée pour personnes à mobilité réduite comme à LA FLECHE, BONNETABLE, etc...

Enfin, pour les patrimoines bien situés géographiquement et répondant réellement à la demande des occupants et futurs occupants, une réhabilitation complète y compris thermique est réalisée.

Toutefois, notre débat actuel porte sur le devenir de certaines opérations dont l'attractivité géographique n'existe plus, et qui effectivement ont des performances énergétiques médiocres. Ce n'est pas en réalisant des travaux thermiques que nous rendrons ces logements plus attractifs, si la demande de logements sociaux sur le territoire n'existe plus.

Alors, doit-on réellement réinvestir des masses financières importantes alors que l'on pense que nous n'arriverons pas à les louer demain car si ces logements sont encore occupés, demain, nous n'avons aucune certitude sur leur location même avec des travaux thermiques.

Lorsque l'on réalise une réhabilitation complète, ce nouvel investissement s'amortit sur 15 ou 20 ans.

Le choix de réaliser une réhabilitation minimale ne nous engage pas pour autant d'années et nous permet toutefois d'assurer aux locataires en place des logements décents et correctement entretenus.

Si le grenelle a bien annoncé que les logements classés en E - F - G devront être éradiqués en 2020 et si nous avons bien pris la mesure de cette obligation qui concerne 40 % de notre patrimoine, il nous paraît cependant plus sain et raisonnable de prendre cette disposition comme un objectif et de l'adapter en fonction des situations locales.

JJ

SARTHE HABITAT fait évoluer sa stratégie patrimoniale depuis de longues dates. Nous sommes très attentifs au bien-être de nos locataires. Nous sommes très conscients que la réduction des charges contribue à maintenir d'une certaine manière leur pouvoir d'achat à une époque où tous les indicateurs économiques démontrent l'appauvrissement de cette population.

Toutefois, nous sommes aussi garants du bon emploi de l'argent public et nous devons alors rechercher les moins mauvaises solutions pour l'intérêt de nos locataires mais aussi dans l'intérêt général.

Enfin, comme le précise le rapport de la MILOS « Les plans stratégiques de patrimoine successifs donnent à SARTHE HABITAT une bonne maîtrise de sa politique patrimoniale. L'Office s'est par ailleurs doté des moyens nécessaires à sa mise en œuvre, aussi bien en ressources humaines et organisation qu'en termes d'approche des difficultés et recherche de solutions ».

**3. Améliorer la lecture comptable des subventions reçues du département à la fois en termes de renforcement des fonds propres, d'une part, et de reprise au résultat, d'autre part, et ce en veillant à la distinction entre dotations du chapitre 10 et autres concours financiers.**

*L'Aide structurelle (2005/2010) :*

La faiblesse des fonds propres de l'Office (relevé par le précédent rapport d'observations de la Chambre Régionale des Comptes) a été le fondement de la mise en place d'une convention de soutien à la politique patrimoniale de SARTHE HABITAT.

Ce soutien financier, uniquement destinée à accroître les fonds propres de l'office a été comptabilisé en compte 102- dotations et a permis une progression de ceux-ci de 39 % comme relevé dans votre rapport provisoire.

Les états financiers ont été contrôlés, validés et définitivement arrêtés avec les Commissaires aux Comptes et le Conseil d'Administration sur la base du renforcement des fonds propres. Les montants concernés resteront comptabilisés en dotations.

*La nouvelle aide du Département de la Sarthe (période 2011/2015) :*

En cohérence avec les orientations du Plan Départemental de l'Habitat élaboré par les services du Département de la Sarthe, une nouvelle convention est engagée pour une durée de 5 ans (2011 à 2015).

JJ

Pour tenir compte de vos observations, le traitement comptable de ces subventions se feront ainsi :

- L'aide du Département correspondant à la dimension sociale des activités courantes de SARTHE HABITAT sera comptabilisée annuellement en subvention d'exploitation.
- L'aide du Département associées aux déconstructions sera comptabilisée en totalité en produits exceptionnels (compte 77) au compte subvention sur les démolitions.
- L'aide du Département relative aux opérations nouvelles et de réhabilitation sera affectée à chacun des plans de financement et comptabilisées en subvention d'investissement (compte 13). Cette dernière fera l'objet d'une reprise d'une quote-part des subventions d'investissement virée en compte de résultat de l'exercice (chapitre 77).

#### **4. Améliorer la surveillance des impayés de loyer.**

Le rapport indique que la population logée s'appauvrit. Ce constat est exact et reflète la réalité du département sarthois.

Compte tenu de notre situation de vacance et de notre engagement social, nous pouvons difficilement refuser les familles « pauvres ». De plus, la loi BOUTIN qui a supprimé les cautions familiales, nous oblige à avoir davantage recours au Fonds de Solidarité Logement.

En 2009, nous avons réalisé 441 attributions à des familles garanties par le FSL (469 en 2010).

En ce qui concerne les impayés des locataires en place, nous faisons porter un effort particulier sur les dettes naissantes, puisque ce sont ces dettes qui, si elles ne sont pas traitées correctement, vont venir grossir les dettes installées.

- Depuis 2008, nous avons mis en place un système de relance des impayés courants, avec l'intervention d'un huissier qui envoie un courrier au débiteur un courrier de relance dès lors que celui-ci n'a pas réglé son loyer courant au 20 de chaque mois. (retard de 15 jours).
  - En 2010, 2051 relances ont été envoyées et 333 loyers ont été réglés suite à cette action (16 %).
- Nous favorisons le paiement du loyer par PAB ; aujourd'hui, 77 % de nos clients ont opté pour ce mode de paiement. Ce mode de paiement existe depuis 1980 contrairement à ce que laisse penser votre rédaction page 11.
- 81 % des loyers sont encaissés avant le 11 de chaque mois.
- Les chargés de contentieux bénéficient chaque mois de listes informatiques leur indiquant très précisément la situation de leurs débiteurs et notamment les nouveaux débiteurs du mois.
- Nous essayons de développer des actions alternatives aux actions purement contentieuses en favorisant par exemple, le recours à des conciliateurs de justice.

II

Le rapport nous recommande « d'améliorer la surveillance des loyers impayés ». Les chiffres démontrent que nos actions visant à récupérer nos impayés sont efficaces :

- Le montant des impayés des présents est en baisse régulière depuis 2002. Le nombre de débiteurs baisse également.
  - ⇒ 2002 : 1 218 030 € au 31/12/2002
  - ⇒ 2003 : 1 109 838 €
  - ⇒ 2004 : 1 077 259 €
  - ⇒ 2005 : 1 035 801 €
  - ⇒ 2006 : 1 032 481 €
  - ⇒ 2007 : 1 000 540 €
  - ⇒ 2008 : 929 709 €
  - ⇒ 2009 : 930 744 €
  - ⇒ 2010 : 871 771 €

Nous sommes passés de 1664 débiteurs en 2009 à 1 589 débiteurs en 2010.  
Depuis 2002, les impayés ont baissé de 28 %.

- La dette sur les sortis s'établit à 1 581 834 € pour 907 dossiers, soit une dette moyenne de 1 689 €.

Ces dettes sont traitées par les agences lorsqu'un règlement est en cours par le locataire sorti. Dès la 1<sup>ère</sup> défaillance, le dossier quitte l'agence et est confié à un huissier.

Le taux de recouvrement des agences est de 21,9 % ; pour les dossiers externalisés le taux de recouvrement est de 5,93 %.

Cette dette est plus difficile à recouvrer du fait de la fin du lien contractuel avec SARTHE HABITAT. De plus, les débiteurs nous donnent souvent des adresses inexactes, ce qui nous oblige à faire appel à un cabinet de recherche pour retrouver les bonnes coordonnées.

- Le passage en non valeurs des dettes irrécouvrables a été de :
  - ⇒ 208 720 € en 2006 pour 243 dossiers
  - ⇒ 219 845 € en 2007 pour 257 dossiers
  - ⇒ 141 785 € en 2008 pour 179 dossiers
  - ⇒ 309 558 € en 2009 pour 437 dossiers
  - ⇒ 243 023 € en 2010 pour 255 dossiers

On constate que globalement, la moyenne par année est de 225 000 € de passage en non-valeur pour une moyenne de 274 dossiers. Il y a une stabilité dans le traitement de ces dettes. Il me paraît plus juste d'examiner cette moyenne sur 5 ans qu'un pourcentage par rapport à une année 2008 ayant eu un nombre de dossiers en non valeur particulièrement bas et 2009 particulièrement élevés.

- En stock le montant des impayés représente :
  - ⇒ 2 235 194 € au 31/12/2007
  - ⇒ 2 311 791 € au 31/12/2008 → + 3,4%
  - ⇒ 2 311 791 € au 31/12/2009 → + 0,42%
  - ⇒ 2 403 605 € au 31/12/2010 → + 3,52%

JT

Les résultats du DIS démontrent la pertinence de notre action puisque :

- En ce qui concerne les impayés de l'exercice :
  - ⇒ pour 2009, ils représentent 1,7 % des loyers et des charges, la moyenne nationale étant à 3,4% et nous nous situons au 27ème rang sur 256 organismes.
  - ⇒ Pour 2008, les impayés de l'exercice représentaient 2% des loyers et charges, la moyenne nationale étant à 3,1 % et nous étions au 61<sup>ème</sup> rang des organismes sur 278
  
- Le coût des impayés totaux représentait
  - ⇒ En 2009 : 3,9 % des loyers et des charges, la moyenne nationale étant à 7,5 %, 28<sup>ème</sup> rang des bailleurs.
  - ⇒ En 2008 : 4,2 % des loyers et des charges, à comparer à une moyenne nationale de 7,1 % et nous étions au 47 % rang des organismes.
  
- Le coût des impayés locatifs :
  - ⇒ En 2009 : 0,7 % des loyers, la moyenne nationale étant à 1,2 % (65<sup>ème</sup> rang sur 274)
  - ⇒ En 2008 : 0,5 % des loyers, la moyenne nationale étant à 0,6 % (116<sup>ème</sup> rang sur 278)

En conclusion, notre positionnement démontre que les actions menées sont efficaces. Nos impayés présents sont en constante diminution depuis 2002. Nos impayés sortis sont contenus.

##### **5. Améliorer le suivi et la récupération des charges locatives.**

Sur l'ensemble de la période 2006 – 2009, les loyers ont bien progressé de 15,5 % mais les charges non pas de 12,4 % (votre rapport provisoire) ni même de 3,4 % (rapport définitif) mais de 1,4 %.

En ce qui concerne les loyers, la hausse s'explique essentiellement par l'évolution du parc de SARTHE HABITAT avec notamment le rachat des immeubles de la SECOS durant cette période (948 logements).

Concernant l'évolution des charges récupérables, elle s'explique également par l'évolution du parc mais aussi par :

- les changements de mode d'énergie ou leur suppression dans le cadre des démolitions,
- les dépenses liées au chauffage, fluctuantes d'une année sur l'autre
- l'évolution des coûts des contrats d'entretien,
- et la baisse du régime de la TVA passant de 19,6 % à 5,5 % entre 2008 et 2009.

Ainsi, il ne peut être établi un comparatif entre la progression des loyers et celle des charges. La maîtrise des charges reste en effet une de nos priorités, c'est ainsi que dans le cadre de nos projets immobiliers, notre réflexion sur le choix des énergies prend en compte cet objectif.

35

A noter que les charges et prestations communes n'ont pas progressé de 3,7 % entre 2007 et 2009. Elles ont augmenté de 3,63 % entre 2007 et 2008, puis diminué de 3,74 % entre 2008 et 2009.

Les charges locatives sont récupérées selon le décret en vigueur. L'écart entre le montant récupéré et le montant récupérable s'élève à -5,57 %. Cet écart est dû à la non-récupération des charges pour les logements vacants.

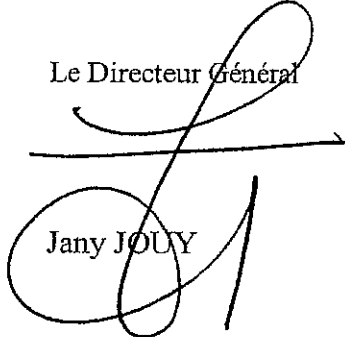
Enfin, SARTHE HABITAT procède chaque année à une régularisation des charges après avoir réclamé des provisions à ses locataires, provisions qui sont établies à partir de la facturation des dépenses de l'année précédente. Ces provisions concernent notamment :

- les charges communes (entretien des espaces verts, ascenseurs...)
- les charges individuelles (chauffage, contrat entretien robinetterie, VMC...).

La MILOS conclut dans son rapport « la régularisation des charges locatives fait l'objet d'un suivi précis de la direction client. Le montant des provisions est globalement ajusté aux dépenses avec un excédent pour les provisions de 129 k€ au total, soit une dizaine d'euros au logement ».

Le 20 décembre 2011

Le Directeur Général



Jany JOUY