

CONCERTATION LOCATIVE DU 31 MAI 2024

COMPTE-RENDU DE LA REUNION

En présence de :

- Mme Linda PRADEL, Directrice Générale de TGH
- Mme Audrey ARQUET, Directrice Générale Adjointe de TGH

Les administrateurs représentant les locataires :

- M. Xavier RENIER
- Mme Josiane SORBE (AFOC)
- Mme Anne-Marie ALIS (AFOC)
- Mme Christelle PARIS (AFOC)
- M. Amar HOUACIN (AFOC)
- Mme Jocelyne SEGARRA (CNL)
- Mme Christiane SZCZECHOWIAK (CNL)

Assistent également :

- M. Matthieu GOURY, Directeur du Développement du Patrimoine de TGH
- M. Vincent DECOENE, Responsable du Pôle Patrimoine de TGH
- Mme Sandrine CONSTANS, Directrice de la Relation Client de TGH
- M. Gilles PHILIPOT, Responsable Service Juridique de TGH
- Mme Edite LOPES, Assistante de la Directrice Relation Client de TGH
- Mme Sophie MORATO, Assistante de Direction

Absents excusés :

- M. Daniel CRUSBERG (AFOC)
- M. Julien SUERES (CNL)
- M Oumar GUEYE (CNL)

ORDRE DU JOUR

- Approbation du compte-rendu de la séance du 22 mars 2024
 - Ordre du jour :
 - Point régulation des charges
 - Présentation du Bilan Voltalis en distanciel
- Questions diverses

La Directrice Générale

Linda PRADEL

La séance est ouverte à 10h30

Le compte-rendu de la séance du 22 mars 2024 est approuvé.

-Point régularisation des charges :

Mme PRADEL, annonce l'ordre du jour très centré sur les charges 2023,

Mme CONSTANT, fait un point sur les premiers retours suite aux envois. Il y a eu le premier envoi aux locataires, ils ont eu le mois effectivement, pour demander des compléments d'informations ou faire des modifications particulières. Et donc, en début de semaine, il a été mis au quittance d'une facturation de la régularisation de charges.

Il y a des régularisations élevées.

Mme HENNI-RIGAL, explique qu'il y a eu énormément d'appels. Les locataires sont compréhensibles dans l'ensemble, puisqu'ils connaissent le contexte national et savent que nous subissons une forte hausse des charges d'énergie.

Mme SORBE souligne qu'il y a d'autres augmentations aussi (le personnel, la TEOM...).

Mme HENNI-RIGAL, dit que cela a pu être expliqué aux locataires. On propose des facilités de paiement, on est là aussi pour accompagner. On a la faculté depuis cette année d'encaisser aussi les chèques énergies.

Et surtout, on a nos deux conseillères sociales qui sont à pied d'œuvre, qui reçoivent un nombre très important de locataires pour solliciter des aides financières.

On a la possibilité de solliciter ce qu'on appelle un FSL charges, qui est dédié à la régularisation de charge, pour venir demander en subvention ou un prêt pour le financement de cette régularisation. Nous sollicitons toutes les aides possibles, on tente tout, et on verra comment se positionnent les commissions. Peut-être que les commissions FSL ne verseront pas tout en subvention, mais une partie.

On a vraiment beaucoup de locataires qui nous sollicitent pour cela.

Sachant que nous ne sommes pas les seuls à pouvoir accompagner les locataires, et il y a des travailleurs sociaux aussi dans les différents centres sociaux.

Mme PRADEL explique que pour le poste des taxes d'enlèvement des ordures ménagères, malheureusement, nous n'avons pas de marges d'actions, c'est la fiscalité locale.

Mme ALIS, explique que La résidence où elle est, elle subit une augmentation de 448 euros.

Les représentants de locataires demandent s'il est possible d'obtenir de réduire les déchets afin de baisser la taxe.

Ici à Montauban, il s'agit d'une taxe et non d'une redevance incitative, cela existe dans d'autres départements.

Mme PRADEL intervient sur l'énergie :

On a essayé d'amortir un petit peu le choc, en augmentant les acomptes de charge, mais on savait que cela allait être insuffisant. Effectivement, certains, notamment ceux qui sont chauffés au gaz collectif, prennent une augmentation assez importante.

Il y a eu un travail de fait, puisqu'il avait été voté au conseil d'administration que Tarn et -Garonne-Habitat allait prendre à sa charge environ 100 000 € pour accompagner les locataires dans cette hausse du coût de l'énergie notamment pour les sites qui avaient la plus forte augmentation au niveau des charges de gaz collectif, ainsi que les logements encore étiquetés F et G dans l'attente de la réalisation des travaux.

Les services finance et relations clients ont travaillé dessus :

Trois scénarios de prise en charge ont été étudié avec la répartition suivante :

1. On a fait un comparatif de consommation pour bien se concentrer sur l'augmentation du prix. Lorsqu'il s'agit d'une augmentation de consommation, Tarn et Garonne Habitat ne prend pas en charge. Il fallait vraiment agir sur le critère prix. Donc on a fait différentes simulations en prenant une comparaison entre le tarif de 2022 et celui de 2023.
2. On a fait ce même travail en appliquant le tarif 2022 au consommation 2023. On a vu la différence. Il n'y a pas beaucoup de différences de consommation, c'est-à-dire vraiment de mètres cubes de gaz consommés. L'augmentation est véritablement due au prix de la molécule.

On a donc fait plusieurs simulations et extrait le coût de la hausse réelle.

Mme ARQUET précise : la différence en gros, on a pris la consommation de 2023, le prix de 2022, et donc la consommation de 2023 avec le prix de 2023. Et on a vu la différence. On a pris l'écart pur au niveau du prix. Et ensuite on a calculé 3 hypothèses avec une prise en charge à hauteur de 15%,20 % et 25 %de la hausse sur les sites avec les plus fortes augmentations.

Mme ARQUET souligne que ce sont les sites qui ont du chauffage et l'eau chaude gaz, qui sont les plus impactés parce qu'ils ont cumulé les deux augmentations

Mme PRADEL note que l'on a essayé de cibler ceux qui étaient vraiment les plus touchés, et on s'est aperçu que cela concernait : le chauffage et le poste eau chaude. On a fait le total et la répartition par site, et on propose que Tarn-et-Garonne Habitat prenne en charge 25% de la hausse de ces sites-là.

Mme SORBE demande si on peut avoir la liste des sites concernés.

Mme PRADEL : On est en train de faire le détail, pour que cela soit compréhensible et très clair. On va lister les sites, faire le détail du calcul, pour que vous puissiez, vous, à votre niveau, expliquer aux locataires : le détail du calcul et la prise en charge que cela représente.

Mme ARQUET rajoute que c'est un quart du montant de l'augmentation qui est pris en charge pour ces sites.

Mme PRADEL dit bien que c'est un geste, même s'il n'est peut-être pas suffisant pour certaines personnes.

Mme ARQUET dit qu'il y a également d'autres actions qui sont menées comme mettre les lumières des parties communes en détecteurs.

Mme PRADEL précise aussi qu'on a fait une étude, et cela se chiffre quand même en plusieurs centaines de millions, parce que s'il faut équiper en détecteur l'ensemble des sites, on ne pourra pas tout faire en même temps, mais on va bien sûr l'amorcer, le planifier, et notamment sur les sites dont l'augmentation est la plus importante.

Cela va être un système soit de minuteurs, soit de détecteurs de présence pour éviter que, oui, l'électricité soit allumée toute l'année. Les représentants de locataires échangeront sur ces dispositifs qui peuvent permettre de faire des économies d'électricité.

Mme PRADEL demande : Est-ce que techniquement, les lampadaires qu'on a sur les parkings extérieurs, est-ce que l'on peut les changer ?

M ANDRIEU répond que l'on a réalisé un audit sur toutes les résidences, des parties communes, intérieures et extérieures. A l'extérieur aussi, il y en a qui ne nous appartiennent pas. Là pour l'instant, on va mettre l'accent sur les parties communes intérieures. On a ciblé les Chaumes, Chambord...il y en a quelques-unes qu'on va cibler en priorité. On est en train de faire des démarches pour démarrer au plus tôt.

Et après l'extérieur c'est le plus compliqué, là il faut vraiment voir à qui appartiennent les parties extérieures. Déjà l'intérieur par détection, c'est quand même plus intelligent. Il y a une norme PMR, il y a des calculs, et il on a réalisé un audit il n'y a pas si longtemps.

M DECOENE précise qu'au niveau de la régie, il y a des interventions sur des petites résidences, de 6, 8, 10 hublots, on remplace systématiquement les ampoules par des LED et à détection.

Le remplacement se réalise au fil de l'eau, on en a déjà fait quelques-unes depuis deux ans et systématiquement c'est de la LED avec détection. Quand c'est possible, s'il y a déjà un programmeur horaire, on garde potentiellement le programmeur horaire. Après cela dépend de la résidence, et du type d'installation.

Mme PRADEL ajoute que :

- pour l'achat de gaz, on en avait déjà parlé, pour 2024, on est parti sur un autre mode d'achat, ce fameux achat clic avec achat sur le cours de la bourse de l'énergie. On a pu bénéficier d'une baisse du tarif. On espère que l'année prochaine, cela va se ressentir puisque cela n'a rien à voir avec les prix qui ont été répercutés sur cette régularisation.
- en matière d'électricité, là aussi, on fait partie d'un groupement de commandes et on est en train d'étudier une solution avec le SDE 82, puisque le SDE 82 nous a proposé de participer à un groupement de commandes qu'il va organiser l'achat d'électricité au niveau départemental pour l'ensemble des communes.

Donc le volume d'électricité va être beaucoup plus important que nous à notre seule échelle, même au niveau des bailleurs, puisque l'électricité pour un bailleur social, ce sont essentiellement les parties communes et les ascenseurs et un peu de VMC mais en fait il n'y a pas un gros volume en électricité. En revanche les communes, avec tous les bâtiments communaux, il y a un volume beaucoup plus intéressant et donc se grouper plutôt avec les communes nous permettrait, on l'espère en tout cas, d'avoir des tarifs plus avantageux.

Mme SEGARRA, demande des précisions en ce qui concerne l'entretien des chaudières, cela ne pourrait pas être fait par la Régie ?

Mme PRADEL répond : Non, cela nécessite des habilitations et des compétences particulières et on n'a pas de personnel pour cela.

Mme PRADEL reconnaît qu'on a très peu de pistes, donc on a cette prise en charge, pour l'électricité on va essayer de se regrouper. Pour le gaz on a l'achat clic, la mise en place, aussi de l'individualisation des frais de chauffage. On est en cours d'analyse du marché, à la prochaine CCL, soit avant l'été, soit juste après l'été, on vous présentera cela.

Les représentants de locataires évoquent les personnes en impayés, la direction et les services répondent que l'on fait tout pour les accompagner, récupérer des subventions, chèques énergies...

Mme PRADEL explique que l'on a reçu quelques pétitions à ce jour sur l'augmentation des charges et donc, on va organiser des réunions avec les locataires concernés pour expliquer cette augmentation.

M FOURNIER, Mme SORBE demandent si un geste commercial peut-être fait envers les locataires qui ont eu des problèmes de chauffage ?

Mme PRADEL répond que le geste commercial a été fait indirectement, parce qu'on a retenu sur les factures, on a mis en place peut-être des pénalités et ces pénalités sont ensuite impactées, elles sont déduites du montant du contrat qui est répercuté. On ne pourra pas faire davantage.

Mme ALIS demande des précisions à M RENIER sur l'enveloppe FSL, savoir si vous avez beaucoup de monde qui vient demander une aide pour les charges, est-ce que c'est une enveloppe contrainte ?

M RENIER répond :

il y a environ 3000 dossiers qui ont été vus en 2023. Actuellement, on est sur la base de 3 000 dossiers pour lesquels il y a 2200 validations de dossiers avec des moyennes d'aides sous forme de prêts ou d'aides directes entre 400€ et 600€ et cela peut atteindre jusqu'à 1 000€. J'ajoute que l'enveloppe n'est pas extensible.

Mme HENNI-RIGAL indique que les locataires ont reçu la facture sans les 25%. La facture est juste et ils vont recevoir en mai le crédit que cela va leur apporter en moins. Il va falloir qu'on ait l'accompagnement pour expliquer la démarche, on va essayer de voir comment on peut simplifier. Les commissions FSL vont démarrer la semaine prochaine.

Mme PRADEL ajoute que l'on va faire ce courrier d'accompagnement, et qu'en parallèle, on va envoyer aux représentants des locataires le tableau avec son calcul, et puis la méthode qu'on a utilisée pour que tout soit clair.

Mme ALIS demande des précisions sur l'entretien des VMC

M DECOENE répond : Aujourd'hui c'est la régie qui passe faire l'entretien de tous les caissons des VMC collectives une fois par an.

Tout ce qui est VMC individuel c'est CGMI qui le doit dans sa totalité, c'est une garantie totale avec remplacement de celle-ci si elle est non fonctionnelle sur un logement individuel.

Sur la VMC collective, on a des caissons qui sont souvent situés en toiture ou dans les combles et là c'est notre technicien qui passe pour vérifier ce caisson, son bon fonctionnement, le nettoyage.

Mme HENNI-RIGAL, suite à des questions précises sur différents sites de la part des représentants des locataires, invite vraiment les locataires à appeler parce que face aux problématiques différentes d'un site à l'autre, la réponse doit être apportée de façon individuelle.

Présentation du Bilan Voltalis en distanciel

Le directeur de Voltalis, M. ARAMBURU fait une rapide présentation de ce qui s'est fait à l'échelle de Tarn-et-Garonne Habitat.

On a commencé une opération de déploiement en partenariat Voltalis-Tarn-et-Garonne Habitat en mars 2023 qui a duré jusqu'à fin juin 2023 et cela a permis d'équiper 267 locataires à date.

On a pu présenter un bilan pour montrer l'impact de nos actions qui avait permis d'économiser à peu près 44 mégawattheures à l'échelle de ces 267 foyers et ce qui équivaut c'est assez important à 19 tonnes de co2 évités du coup par cette simple action et je pense qu'on avait pu aussi entre apercevoir la consommation moyenne des logements équipés par la solution VoltaLis qui était aux alentours de 1030 kWh par année sur ces logements-là.

Je suis surtout là je pense pour répondre à vos questions précises un peu sur les questionnements que vous pouvez avoir sur le dispositif, sur le partenariat.

Donc je suis à votre écoute plutôt que faire une présentation.

Mme SEGARRA demande au niveau pécunier, ce que cela représente pour les locataires ? Au niveau de l'économie réalisée, cela représente combien ? En euros ?

M. ARAMBURU répond : financièrement, en fait, je peux vous donner un ordre de grandeur mais qui dépend aussi des évolutions, des prix de l'énergie, mais on était aux alentours de 11 100 euros sur l'entièreté, donc ce qui fait à peu près 42 euros par foyer à date. Et là, on est juste sur la partie effacement. Donc pour rappel, la solution Voltalis, elle permet deux choses. Faire ce qu'on appelle de l'effacement, donc des micro-modulations sur vos radiateurs Et également, le pilotage intelligent que vous avez avec l'application qui vous a été fournie.

Et cette partie pilotage, on est en phase, on a fait des relevés, etc., mais on est en phase test notamment avec d'autres acteurs institutionnels pour pouvoir vous faire des relevés très précis de ce que cela a permis d'économiser en euros. On est aux alentours de 15% d'économies d'énergie réalisées, 14,7% pour être précis. En revanche, cela ne s'additionne pas, la partie effacement et la partie pilotage ne s'additionnent pas, donc on pourrait estimer une économie réalisée en euros d'à peu près 80 euros à date.

M DECOENE rajoute :

Les locataires utilisent aussi le pilotage de l'application, celle-ci leur permettant de couper leur chauffage quand ils sont pas là où le redémarrer quand ils le souhaitent.

Mme SEGARRA s'interroge sur l'efficacité du dispositif

M. ARAMBURU explique :

c'est vraiment pouvoir optimiser en fonction de votre mode de vie, la programmation de votre chauffage et lui permettre d'avoir une température de consigne et des modes temporels, c'est à dire à certains horaires on va chauffer etc pour optimiser le chauffage au sein de votre logement et donc cela c'est difficilement faisable sans un dispositif comme le nôtre thermostatique de programmation pour la simple et bonne raison qu'il faudrait être en permanence derrière son radiateur pour pouvoir programmer cela finement heure par heure et en fonction des différents usages que vous pouvez avoir au sein de votre logement.

C'est cela l'intérêt de s'emparer du dispositif, on va pouvoir optimiser la consommation sur l'entièreté la période de chauffe plutôt que justement à certains moments avoir des écarts de chauffage, relancer le radiateur, etc. et une certaine température.

M FOURNIER demande à quel point êtes-vous sûr que votre système est fiable ? Parce que pour lui l'expérience qu'il en a faite n'est pas positive.

M ARAMBURU remercie pour ce retour d'expérience parce que c'est précieux et donc il pense que dans son cas précis, il y a eu un dysfonctionnement et l'invite à prendre contact ensemble pour pouvoir voir ce qui s'est passé et comment on peut faire pour que cela ne se reproduise pas.

Mme SEGARRA

Est-ce que l'effacement diffus que vous proposez tient compte des heures creuses ?

M ARAMBURU

En effet, il y a plein de typologies différentes, les tarifs d'impôt, heure pleine, heure creuse, etc. Donc nous on prend cela en considération et l'idée c'est que de toute façon l'effacement il est un impact neutre sur votre consommation. C'est à dire que ce n'est pas parce qu'on va faire de l'effacement qu'à un autre moment on va venir chauffer plus. Donc si c'est un peu le sous-jacent de votre question, ce n'est pas parce qu'on va faire de l'effacement en heure creuse qu'en heure pleine on va devoir « consommer plus pour rattraper l'effacement ».

C'est tout l'intérêt de l'effacement, c'est justement de venir effacer de la consommation sans avoir un impact qui permet justement de ne pas redémarrer votre chauffage à un niveau plus élevé qu'il était de manière standard.

Mme SEGARRA voulait savoir aussi à quel prix vous revendez votre électricité à RTE ?

M ARAMBURU répond que c'est une excellente question.

C'est un phénomène qui est tripartite. Il y a plusieurs marchés de l'énergie. Il y a un marché qu'on appelle de gros, où on est considéré comme un producteur d'électricité. Et il y a un marché de la sécurité. C'est-à-dire que quand il y a le réseau qui est en difficulté et qui peut amener des coupures sur le territoire, c'est-à-dire que c'est vraiment un mécanisme de marché.

Donc, cela dépend des besoins de RTE et c'est en fonction de cela. Il y a des moments où on les

vend assez cher, il y a d'autres moments où on ne les vend pas cher. Mais en fait, cela dépend vraiment des besoins de RTE et des prix qui sont appliqués sur ce marché-là.

Et généralement, plus on s'approche du seuil de sécurité, avec des risques de coupure sur le réseau, plus il y a des chances que les prix de revente soient élevés. On rend un service d'intérêt général très important, parce que si on a une coupure d'électricité à l'échelle du territoire, cela va poser beaucoup de problèmes.

C'est difficile de vous donner un prix, mais nous on a environ 7 ans à pouvoir rentabiliser un dispositif. Si par exemple on parle uniquement de la partie pilotage intelligent dans le commerce, un thermostat comme celui que nous installons est estimé à environ 250/ 300 euros et 500/ 600 euros pour les plus chers.

Mme SEGARRA demande : Pouvez-vous nous dire si cela va être obligatoire ?

Cela va l'être, il y a eu un décret qui est sorti de mémoire le 7 juin 2023 qui va imposer à l' horizon janvier 2027 d'avoir une solution de gestion automatique de régulation de la température de chauffage par pièce, c'est-à-dire un thermostat connecté. Visiblement cela va être obligatoire aussi sur le chauffage gaz mais pour la partie qui me concerne sur l'électrique cela va être obligatoire sur les logements neufs et existants à raison du 1^{er} janvier 2027.

QUESTIONS DIVERSES

Les représentants des locataires abordent la question des différentes espèces nuisibles présentes dans les logements.

Mme PRADEL répond :

Faire une action conjointe entre les égouts et les services de la mairie et nous, notre patrimoine, pour éliminer le maximum de bestioles parce que sinon cela ne sert strictement à rien. Mme GENYES reprend le dossier. Par rapport au marché qu'on a relancé, on a changé les protocoles et aussi on a étendu les interventions, les espèces, sur tout le parc, qui va être concerné.

Avant on listait les sites qui sont potentiellement touchés, là maintenant cela va concerner tout le parc et tous les logements, on a les punaises de lit, les blattes, les rats, et une nouvelle espèce, les poissons d'argent.

La séance est levée à 12 heures