



Compte-rendu

CRCL

25 février 2022

PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut
CLCV	Joëlle Grille	Membre permanente
CNL	Paul Pinchon Annie Duverger Marie-Blanche Fernandez Jean-Pierre Charriot	Administrateur Locataire Membre permanente Membre invitée Membre permanent
CSF	Christian Dechenes Martine Bougerie	Membre permanent Membre invitée
AFOC	Georges Mavroyannis	Administrateur Locataire
INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul	Administrateur Locataire
I3F	Bruno Rousseau Julia Deschamps Pascal Braban Frédéric Mira Antoine Saillard Alexandre Audinet Anne De Camaret	Directeur Gestion du patrimoine Chargée de mission Directeur pôle support opérationnel Directeur technique Groupe Responsable performance du patrimoine Responsable du pôle technique Directrice départementale 78



ORDRE DU JOUR

- **Point sur l'évolution du prix du gaz**
Intervention F.Mira, A.Saillard, A.Audinet - DGRDI
- **Incidences de la réforme des APL - Analyse du 2ème semestre 2021**
Intervention Pascal Braban - DGP
- **Prochaines réunions**

POINT SUR L'EVOLUTION DU PRIX DU GAZ

(INTERVENTION F.MIRA, A.SAILLARD, A.AUDINET)

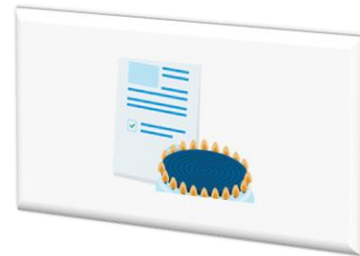
1. Contexte



Le prix des énergies, et du gaz en particulier, connaît depuis plusieurs mois une augmentation particulièrement forte.

Le marché, qui a atteint des niveaux historiquement bas au cours de l'année 2020, est reparti très fortement à la hausse en 2021, et plus particulièrement depuis le mois de juillet, atteignant cette fois-ci des niveaux historiquement hauts.

Cette envolée des prix est la conséquence de multiples facteurs concomitants.



1. Contexte



1. Une augmentation mondiale de la demande de gaz :

- Reprise économique post COVID, notamment en Chine ;
- Stocks/réserves de gaz à l'échelle européenne mis à mal au cours de l'hiver 2020/2021, plus rugueux que la moyenne ;
- Absence de vent en mer du Nord, entraînant une production d'électricité éolienne moindre, et demandant un recours au gaz pour compenser l'absence de vent ;

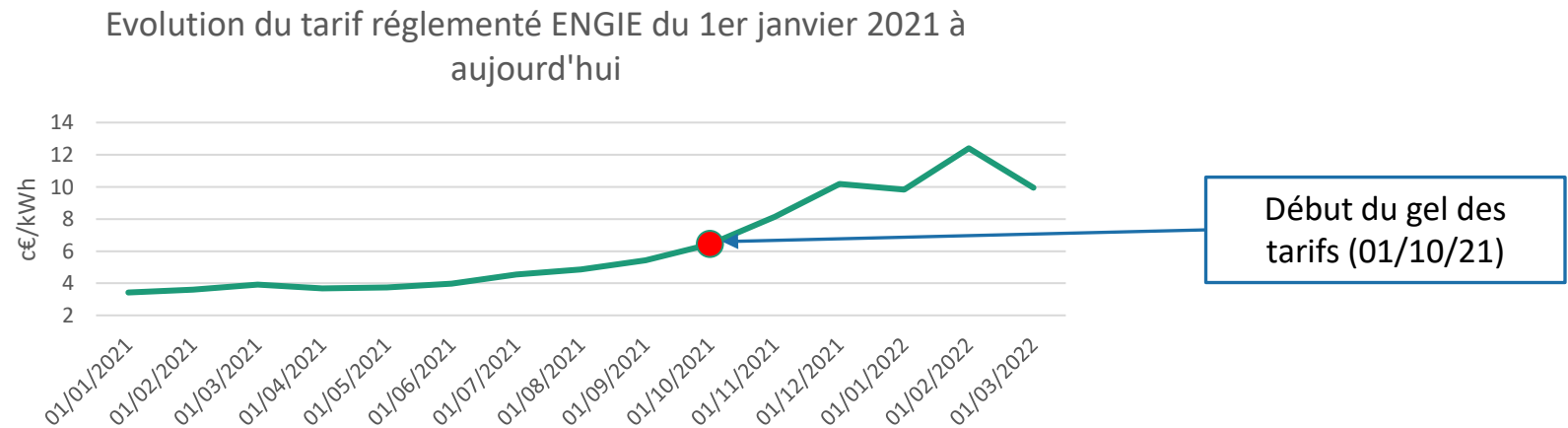
2. Une capacité des pays producteurs à exporter plus limitée :

- Mise en service de NordStream 2 (gazoduc entre la Russie et l'Allemagne) décalée ;
- Opérations de maintenance sur certains gazoducs ;
- Réduction du transit du gaz russe (principal exportateur pour l'Europe, 2^{ème} concernant la France) par l'Ukraine en raison des tensions géopolitiques entre les deux pays ;
- Déclin de la production en Norvège (2^{ème} exportateur en Europe, 1^{er} concernant la France).

2. Conséquences



En conséquence, les prix ont connu sur l'année 2021 une véritable flambée, le tarif réglementé d'ENGIE connaissant une augmentation de 197% entre janvier et décembre 2021. A ce jour, rien ne laisse présager une baisse du coût du gaz avant la fin de l'hiver gazier, soit mars 2022. Un retour « à la normale » des prix n'est évoqué au mieux qu'en 2023, mais reste toutefois très hypothétique, compte-tenu des nombreux facteurs d'influence non maîtrisables (contexte géopolitique, rigueur de l'hiver, ...).



2. Conséquences

8



Patrimoine 3F IdF – données au 31/12/2020		Nombre de résidences	Nombre de logements	% (en nombre de logements)
Chauffage Collectif	Total	868	85 381	65%
	dont Gaz	615	49 098	-
	dont Réseau urbain	187	28 197	-
	dont Autres	66	8 086	-
Chauffage individuel gaz	Total	1 105	36 496	28%
Autres (chauffage individuel - chauffage collectif hors gaz et réseaux urbains - chauffage collectif gaz en copropriété)	Total	347	10 336	8%
Total		2 320	132 213	-

2. Conséquences



1. Pour les installations collectives, l'impact de l'augmentation du prix du gaz pour les consommateurs va dépendre du taux de couverture des besoins assurés par le gaz :

a. Dans le cas des chaufferies gaz « traditionnelles », il est de 100%, ce qui veut dire que les charges varient comme le prix du gaz à volume constant de consommation.

a. Dans le cas des réseaux urbains, il varie de quelques pourcents à 100% pour les quelques réseaux urbains dont le fonctionnement est encore exclusivement au gaz. Pour un réseau urbain moyen, on peut estimer que la variation du prix du gaz ne se répercute qu'à hauteur de 15% sur les charges.

2. Conséquences



2. Pour les installations individuelles :

S'agissant des locataires souscrivant directement leur contrat au tarif réglementé, les variations du prix du gaz se répercutent directement sur les charges.

3. Annonces gouvernementales

Le gouvernement a annoncé 3 mesures qui devraient permettre de limiter l'impact de la hausse des prix du gaz sur les dépenses des ménages :

1. La majoration du **chèque énergie** de 100€ et une aide de 100€ supplémentaires (dite indemnité inflation) pour les personnes touchant moins de 2000€ net par mois,
2. Mise en place du **bouclier tarifaire sur le chauffage individuel** : gel des tarifs réglementés du gaz du 1er octobre 2021 jusqu'au 30 juin 2022, bénéficiant aux particuliers ayant souscrit un contrat au tarif réglementé ou indexé sur le tarif réglementé,
3. Mise en place du **bouclier tarifaire sur le chauffage collectif** : gel des tarifs réglementés du gaz du 1er octobre 2021 jusqu'au 30 juin 2022 (en attente des dispositions spécifiques).

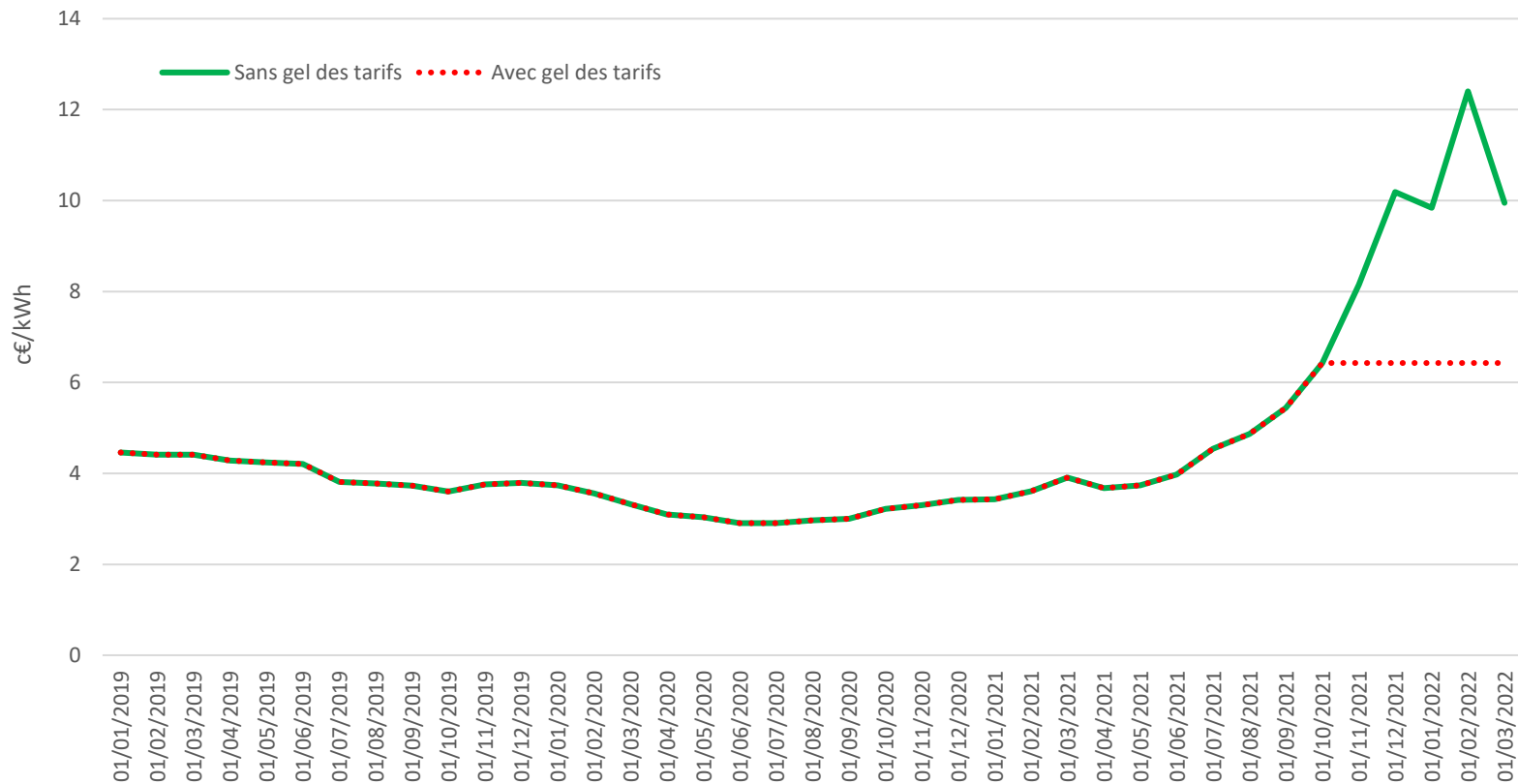
Annonce
du
15/09/21

Annonce
du
30/09/21

Annonce
du
16/02/22

3. Annonces gouvernementales

Evolution du tarif réglementé ENGIE du 1er janvier 2019 à aujourd'hui



4. Pistes d'actions techniques 3F



Actions à court terme

➤ Réduit de nuit

Le réduit de nuit consiste à abaisser automatiquement la température de quelques degrés pendant la nuit pour générer quelques % d'économie

➤ Baisser d'1 ou 2 degrés pendant la période de chauffe

L'ADEME évalue l'impact moyen d'1 degré à 7%

➤ Durée des saisons de chauffe

Un réallumage plus tardif et un arrêt plus tôt permettraient des gains de consommation.

Actions en cours

➤ **Poursuivre les investissements thermiques** menés par 3F (entre 2018 et 2021, 442 M€ d'investissements en réhabilitations thermiques, soit 12 991 logements réhabilités)

➤ **Poursuivre le raccordement des résidences chauffées collectivement au gaz à des réseaux de chaleur urbains « verts »** (entre 2018 et 2021, 2 848 logements raccordés à un réseau urbain en remplacement d'une chaufferie collective gaz)

4. Pistes d'actions locataires

➤ **Accompagnement des locataires en difficultés**

- Poursuivre la démarche "aller vers"
- Vigilance accrue sur les remontées des représentants locataires et des équipes de proximité
- Orientation vers les dispositifs d'accompagnement

➤ **Acomptes de charges 2022**

- Simuler la possibilité de réajuster les acomptes en fonction du bouclier tarifaire

➤ **Régularisation des charges 2021**

- Mettre en attente la régularisation des programmes en chauffage collectif le temps de disposer et de répercuter le montant des avoirs
- Echelonner les régularisations débitrices sur plusieurs mois pour les locataires en difficultés ou les plus pauvres

➤ **Communication locataires**

- Communiquer de manière ciblée auprès des locataires à ce sujet (Courrier, brochure, webinaires...), selon leur situation (chauffage individuel/chauffage collectif) et au moment opportun: contexte, ce que ça implique concrètement pour 3F et pour les locataires, conseils éco-gestes, aides, suivi de conso, etc., questions/réponses

- ✓ **CNL** : Pourquoi les provisions de charges sur les programmes en géothermie ont également augmenté?
- ✓ **I3F** : Cela dépend de la proportion de gaz permettant la production de chaleur dans le dispositif de géothermie. Selon les installations, cette proportion est plus ou moins importante.
- ✓ **INDECOSA-CGT**: Dans certains logements, il fait très froid. Si nous baissions la température sur ces logements, cela serait très difficile pour les locataires. Par exemple sur Ezanville où la chaudière tombe souvent en panne. Indecosa-CGT est donc contre le fait de baisser la température d'1 ou 2 degré.
- ✓ **I3F** : Il est important de noter qu'une baisse d'1 degré a un impact très important sur la facture (Environ - 7%). Néanmoins, il y a des patrimoine différents. Il y a du patrimoine très bien isolé (exemple : patrimoine neuf ou réhabilité) sur lequel une baisse de la température pourrait être plus acceptable. Cela serait donc à étudier selon les résidences.
- ✓ **CNL**: Il faudrait pouvoir s'assurer auprès des prestataires de la parfaite exécution des contrats et que tout fonctionne bien. Quelles garanties de 3F à ce sujet?
- ✓ **I3F** : Nous savons que sur certains territoires la qualité de service n'est pas au rendez-vous par rapport à ce qui est prévu dans le contrat. Plusieurs leviers d'actions:
 - ✓ I3F a renforcé les moyens humains des équipes de la direction technique d'Ile-de-France.
 - ✓ La Direction de la gestion du patrimoine travaille étroitement avec la Direction technique groupe.
 - ✓ Lorsque cela dysfonctionne, il est important de régler les problèmes au plus près du terrain avec les agences, mais également d'avoir des discussions à d'autres niveaux pour peser au maximum sur la capacité des prestataires à respecter leurs contrats.
 - ✓ Mise en place d'évolutions technologiques : nous sommes en train d'instrumenter, par des objets connectés l'ensemble de nos chaufferies collectives en IDF, ce qui nous permet d'avoir, en temps réel, les températures délivrées sur chaque chaufferie et, de ce fait, d'avoir des alertes pour réagir au plus vite.



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CNL:** Est-ce qu'il serait possible d'accélérer les travaux thermiques prévus?
- ✓ **I3F :** Dans le cadre de notre programmation des réhabilitations et du fait de la réglementation récente concernant les DPE (Cf. CRCL du 25 janvier 2022), il nous faut revoir, dans les prochaines années, la priorisation de nos investissements. Cette priorisation interviendra dans les 3 ans. (Délai moyen entre le moment où nous décidons une réhabilitation et le moment où nous la livrons.) Nous allons retravailler sur l'éradication des « passoires énergétiques ». 3F est déjà dans cette dynamique car nous réhabilitons déjà thermiquement des bâtiments qui en ont besoin.
- ✓ **CSF:** Sur un immeuble réhabilité, l'isolation a été faite coté « cour » et pas coté « façade », ce qui entraîne une différence de température entre les appartements situés à l'arrière et ceux situés à l'avant. Comment cela se régule t'il au niveau de la chaufferie?
- ✓ **I3F :** En règle générale, lorsque cela a été fait de cette façon, c'est que nous n'avons pas la possibilité de faire autrement. Certaines situations ne permettent pas toujours d'isoler un bâtiment par l'extérieur. Des solutions peuvent être apportées pour compenser : travailler sur les éléments de chauffage, rénover les chaufferies, changer les radiateurs, installer des thermostats ou procéder à des isolations par l'intérieur mais qui représentent des travaux très lourds nécessitant de reloger les locataires pendant plusieurs semaines.

✓ **CLCV**: Il y a eu des augmentations importantes de provisions de charges sur les quittances pour les personnes qui sont en chauffage collectif. Pourrait-il y avoir une rétrocession des sommes versées ainsi qu'un maintien du prix qui était appliqué avant ces hausses qui peuvent être très importants selon les résidences et les consommations ? Si la décision gouvernementale arrive 6 mois après, il faut un blocage immédiat des acomptes et un remboursement à partir de la date considérée. Ce n'est pas aux locataires de faire de l'avance de trésorerie à des fournisseurs puisque l'état va les payer.

➤ **I3F** :

▪ **Sur 2021**, les appels de charges et notamment de provisions pour charges ont été faits sur la base des acomptes 2021 calculés sur un cout de l'énergie/gaz faible au regard de ce qui se passe aujourd'hui.

Il n'y a pas eu d'augmentation de provisions 2021 par rapport à l'augmentation du gaz 2021. S'il y a eu des augmentations de provisions fin d'année 2021, cela peut s'expliquer parce qu'il peut y avoir, des fois, des réajustements pour des dépenses vues comme trop importantes et qui auraient impactées trop lourdement les locataires. Mais ce n'est pas lié à l'augmentation du tarif sur le dernier trimestre. L'annonce du prix du gaz sur le dernier trimestre 2021 n'a pas été répercutée dans le dernier trimestre des provisions 2021.

A aujourd'hui, les factures 2021 reçues de nos fournisseurs et payées par 3F traduisent une évolution du prix du gaz sur le dernier trimestre 2021 très forte.

Pour l'instant, nous n'avons pas fait de régularisation et nous n'en ferons pas sur le chauffage collectif gaz tant que nous n'aurons pas reçu, de la part de nos fournisseurs, ce que nous appelons la « 5ème facture », c'est-à-dire une facture qui acte de l'avoir du prix du gaz plafonné au niveau indiqué sur le graphique.

Une fois que nous aurons reçu cette facture, nous pourrons faire bénéficier nos locataires de ce bouclier tarifaire.

■ **Sur 2022**, un certain nombre de locataires chauffés au gaz a pu observer sur sa quittance que la provision pour charges chauffage avait augmenté. Cela fait suite à une décision prise en octobre 2021, à partir d'hypothèses de simulation d'évolution du prix du gaz sur la base d'indicateurs et d'indices que nous utilisons tous les ans. Le calcul optimal donné par ces simulateurs correspondait à une augmentation de 25% . Nous avons pris la décision de ne faire une augmentation que de 20% qui traduisait l'effet de rattrapage de l'augmentation du gaz entre le prix 2019 et octobre 2021. A l'époque, nous ne savions pas si cette poussée inflationniste sur le gaz était temporaire sur quelques mois et retrouverait une courbe descendante quelques mois après ou si elle était plus structurelle. Nous savons maintenant que nous sommes passés sur du conjoncturel qui dure.

Il y a donc bien eu une augmentation des provisions de charges 2022. Ce que nous ne savons pas encore, c'est si, les provisions 2021 seront suffisantes ou pas compte tenu des avoirs que nous allons recevoir pour le dernier trimestre 2021. Vraisemblablement non car sur l'hiver 2021, nous avons consommé plus de gaz que sur 2020. Et donc comme les provisions 2021 ont été calculées sur ce qui s'est passé précédemment avec un prix du gaz bon marché , il est probable que cela ne passe pas. C'est là que les mesures d'accompagnement qui ont été prises par le gouvernement, notamment chèque énergie et autres, permettront à nos locataires de payer cette partie là.

Puisque le gouvernement a décidé de plafonner le prix du gaz, il faudrait s'assurer que les provisions décidées au mois d'octobre sont bien compatibles avec ce plafond. A ce jour, tant que nous n'avons pas les avoirs de nos fournisseurs, nous ne pouvons pas le savoir.

Si nous nous apercevons que les provisions que nous appelons actuellement sont à peu près là où il y a l'effet de plafonnement, nous resterons comme ça.

Si nous nous apercevons qu'elles sont beaucoup plus élevées que le plafonnement du gouvernement, il faudra revoir notre appel de provisions pour faire bénéficier tout de suite à nos locataires la mesure gouvernementale, avec quand même cette incertitude que nous avons concernant le 2^{ème} semestre 2022, après le mois de juin.

Si les mesures gouvernementales durent toute l'année 2022, c'est ce qu'il faudra faire. Car il n'est évidemment pas question que 3F fasse de la trésorerie sur une mesure gouvernementale qui doit bénéficier directement à chacune et chacun des locataires.

Malgré tout, des programmes réhabilités ont été réceptionnés en 2021 et il est probable que, sur ces programmes là, nous n'ayons pas correctement répercuté la perspective d'une baisse de la consommation de chauffage et que nous ayons fait la hausse prévisionnelle d'augmentation du chauffage 2022. Nous allons regarder attentivement cela au niveau de toutes les agences.

- ✓ **CLCV**: Pendant le CRCL, la CLCV indique avoir reçu un message de la CLCV nationale informant que l'USH devrait adresser une circulaire à l'ensemble des bailleurs sociaux pour baisser les provisions de charge suite à l'annonce du bouclier tarifaire avec le détail du calcul et un décret précisera les modalités de compensation entre l'état, les fournisseurs et les bailleurs.
- ✓ **I3F** : Dans l'attente de prendre connaissance de ce décret pour connaître les modalités précises de mise en œuvre de ce bouclier tarifaire.
- ✓ **CSF**: La CSF pense qu'il faudrait plutôt augmenter les provisions afin que ce soit moins difficile pour les locataires au moment des régularisations et que les locataires préfèrent être remboursés qu'être débiteurs.
- ✓ **I3F** : En tant que bailleur social, la fourniture d'énergie comme la fourniture d'eau est bien la contrepartie d'un service/usage quotidien. Nous devons nous préparer collectivement à supporter des coûts de l'énergie plus élevés dans un cadre où les plus démunis devront être protégés/accompagnés pour supporter cette évolution. Nous veillons habituellement à réduire les régularisations débitrices et les créditrices élevées. Sur 2021, sans savoir quel sera l'impact du bouclier tarifaire, il est probable qu'il y ait plus de régularisations débitrices que nous en avons jusqu'à présent, puisque nous aurons consommé plus d'énergie pour chauffer nos immeubles.

→ Proposition : rédiger une charte d'accompagnement comme cela a été le cas pendant la crise sanitaire.

- ✓ **CNL:** Pourrait-il y avoir une charte d'accompagnement pour les régularisations d'eau suite aux changements de compteur parce que les locataires se retrouvent prélevés de grosses sommes sans en être informés?
- ✓ **IBF :** Point à aborder en CDCL mais nous repasserons les messages auprès des agences. Nous avons eu quelques défaillances de prestataires sur la mise en place de ces nouveaux dispositifs qui nous amènent à être contre productifs à plusieurs niveaux et nous en sommes navrés. Nous devons être attentifs à l'impact financier, surtout dans cette période, vis-à-vis des locataires.



INCIDENCES DE LA RÉFORME DES APL - ANALYSE DU 2ÈME SEMESTRE 2021

(INTERVENTION PASCAL BRABAN)



Rappel: janvier 2021 - Réforme (contemporanéisation) de l'APL

Principes :

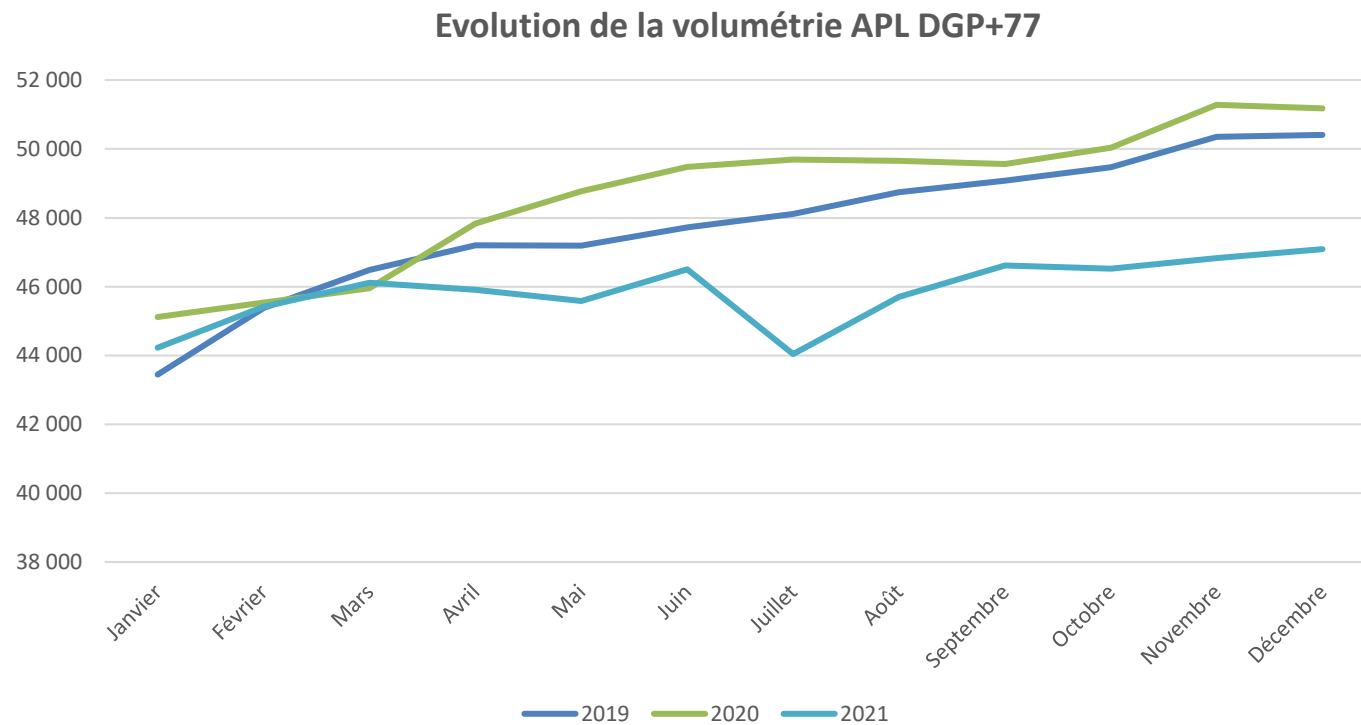
- Les droits à l'APL sont calculés non plus sur les revenus N-2 mais sur les revenus des derniers mois
- La réévaluation des droits n'intervient plus tous les ans mais tous les 3 mois

Effets :

- Les personnes ayant une baisse récente de ressources voient leur APL augmenter
- Celles qui déclarent une augmentation de ressources récentes voient leur APL diminuer

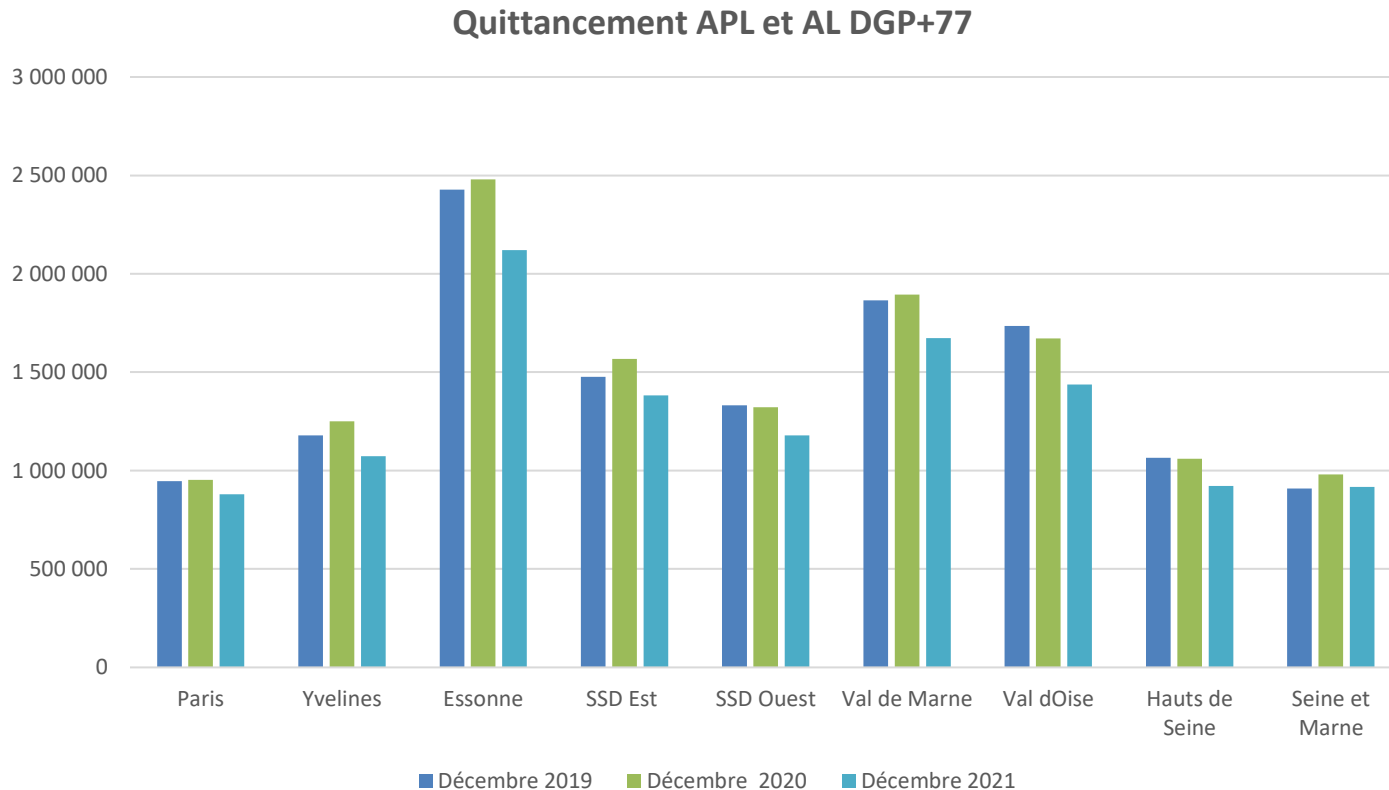
La CAF nous informe avoir introduit des correctifs dans l'évaluation des droits de certaines catégories d'allocataires (étudiants)

Indicateurs: nombre d'échéances APL, AL (Nombre d'allocataires)



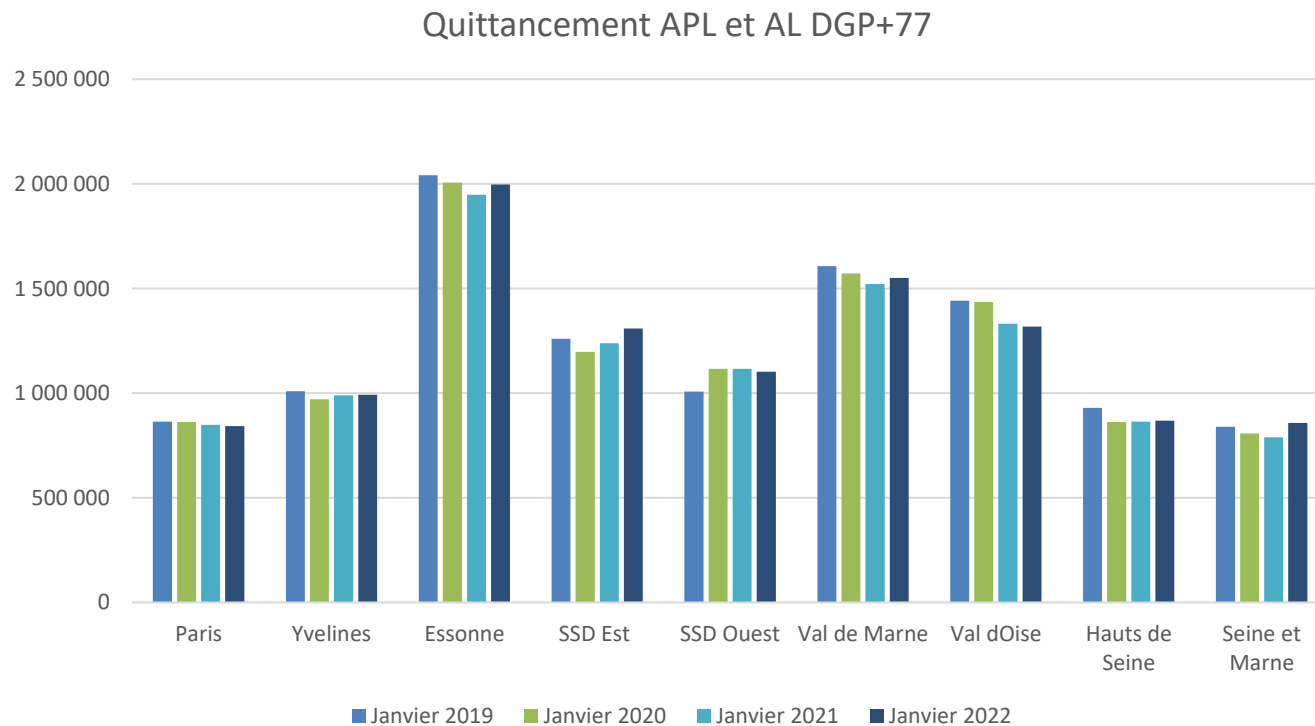
A fin 2021, le nombre d'allocataires se stabilise à 47 000, il augmente depuis juillet (incident technique CAF), sans rattraper le niveau de décembre 2020 (+51 000), l'écart se stabilise à – 4 000 allocataires à fin 2021 malgré une tendance à la hausse. Le niveau de 2019 a continué à progresser en 2020 dans un contexte de crise sanitaire, les effets de la réforme se font principalement ressentir en 2021 avec une réduction importante du nombre d'allocataires.

Indicateurs quittance APL par département (Volumes financiers)



Constat de la progression des volumes financiers entre 12/2019 et 12/2020 (hors Val d'Oise),
Confirmation du non rattrapage, fin 2021, des niveaux avant réforme.

Indicateurs quittance APL par département (Volumes financiers)



En janvier 2022, alors que le nombre d'allocataires ne progresse que lentement, plusieurs départements (91, 93 est, 94, 77) sont concernés par une augmentation des volumes financiers par rapport à janvier 2021 (lancement de la réforme)



Bilan agences - Nouveaux entrants second semestre 2021, APL estimée non versée et dette > 1000 €

APL estimée non versée avec dette

Bilan par département

Agences	APL Régularisée	Pas de droit	Retard CAF	Retard dû au locataire, refus IDEAL ou manque pièces	Autre (dette soldée, changement régime AL, APL bloquée, dossier ctx)	Pas d'information	Total	Total nouveau x entrants	% de locataires sans APL avec dette sur total des entrants
PARIS						1	1	410	0,24%
SEINE ET MARNE	6		5		1	3	15	339	4,42%
YVELINES			1				1	543	0,18%
ESSONNE	4		5		7	5	21	705	2,98%
HAUTS DE SEINE	1						1	443	0,23%
SEINE ST DENIS EST	2		2	5	2		11	416	2,64%
SEINE ST DENIS OUEST	6		1	2		2	11	433	2,54%
VAL DE MARNE	1	3	1	5	2	2	14	688	2,03%
VAL D'OISE				2	1	1	4	391	1,02%
TOTAUX	20	3	15	14	13	14	79	4368	1,81%
%	25%	4%	19%	18%	16%	18%	100%		

Etude sur les nouveaux entrants second semestre 2021, avec une estimation APL, non versée et une dette > 1000 € : cela représente **79 cas sur l'Île de France sur les 4368 nouveaux entrants de cette période, soit 1,81 %**.

Dans **62 % des cas, le versement de l'APL a été régularisé ou est en cours de régularisation** (APL régularisée, retards CAF ou du locataire lorsqu'il refuse par exemple le processus IDEAL ou qu'il manque des documents).

Les 4 % sans droit sont des locataires partis, ils sont restés très peu de temps dans le logement.

Pour le reste, certains locataires sont en contentieux avec établissement de plan d'apurement pour rétablir l'APL, et pour d'autres nous n'avons pas d'information parce que l'agence n'est pas parvenue à joindre le locataire.

Dans ce cas, un message téléphonique lui a été laissé.

Préconisation: un suivi précoce dès le déclenchement de la dette du nouvel entrant, un appel sortant pour proposer un plan d'apurement ou étudier une aide sur quittance, afin de rétablir l'APL

PROCHAINES RÉUNIONS



Prochaines réunions

➤ CRCL :

Le rythme d'1 CRCL/mois a été mis en place, en 2020, dans le cadre de la « charte covid ».

Proposition :

- Revenir sur le rythme prévu au PCL à savoir 3 CRCL /an environ
- Reprendre plus régulièrement les commissions qualité de service sur des thèmes spécifiques
- Organiser des CRCL exceptionnels si besoin

➤ Prochain CRCL : Juin

➤ Prochaines Commissions Qualité de Service :

- Entretien ménager : Avril/Mai
- PMR : Mai/Juin



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CLCV**: Demande que le sujet des travaux d'embellissement pour les locataires anciens initié en commission qualité de service puisse reprendre et avancer.
- ✓ **CNL** : Demande qu'un comité technique « Nouvelles technologies » soit organisé en 2022 sur les sujets suivants:
 - Antennes 4G et 5G
 - Véhicules électriques
 - Domotique
- ✓ **I3F** : Ces demandes sont notées.



MERCI DE VOTRE ATTENTION