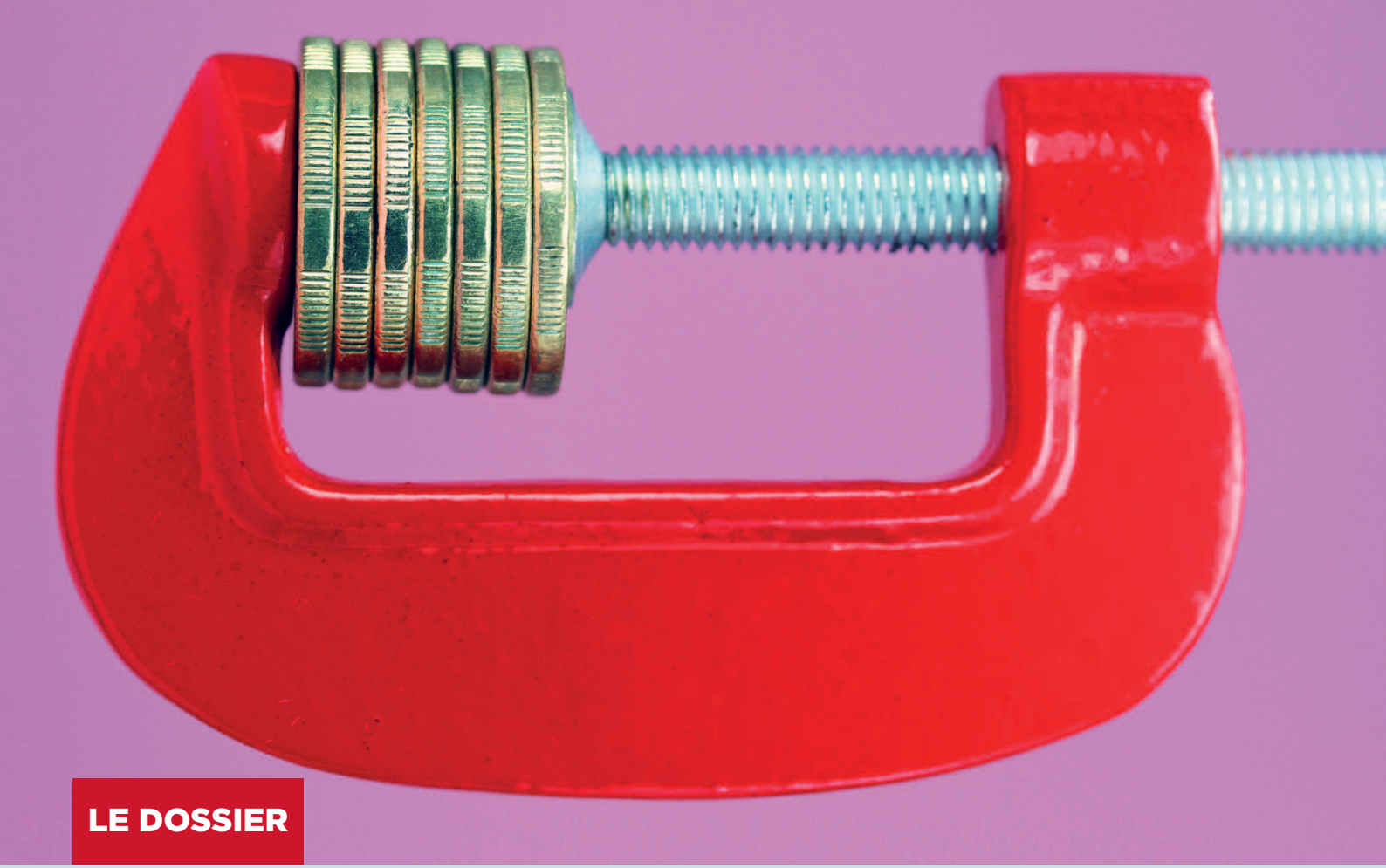


LE DOSSIER

Maîtriser les charges locatives

En dépit d'une certaine dispersion et de glissements régionaux, les résultats globaux médians concernant les charges locatives dans le secteur social[1] font apparaître un effet tarifaire très lourd et un empilement de services qui nécessitent une réduction des consommations d'énergie et d'eau. Des tendances qui appellent à la vigilance et la mobilisation des organismes.

Panorama

Selon l'Observatoire des charges de l'USH, globalement, en valeur médiane, la dépense liée aux charges, après neutralisation de l'inflation, n'a pas « dérapé » en vingt ans. En revanche, la vision sur une période plus courte et plus récente (2000-2008) montre une dérive, dont une part résulte des évolutions des prix de l'énergie depuis les années 2000 et une autre part des variations climatiques. Sans doute aussi faut-il prendre en compte les exigences croissantes de confort et de services des locataires ou encore la baisse de vigilance sur certains contrats.

La répartition des charges, quant à elle, a évolué. La partie chauffage et eau chaude sanitaire ne représente plus que 40 % alors qu'elle était proche de 70 %, 25 ans plus tôt. La part de l'eau et celle des services liés à la propreté ont, en revanche, augmenté. En habitat collectif, le total des charges s'élève à 133 € par mois et par logement pour un T3 de 65 m², le chauffage et l'eau chaude comptant pour 40 %, l'eau 22 %, la propreté 18 %, la TEOM 9 %. Les autres postes (entretien, ascenseur, électricité) présentent moins d'enjeux.

En maison individuelle (80 m²), aux 16 € par mois de charges récupérables (TEOM, prestations d'entretien...), il faut ajouter la dépense individuelle de chauffage et d'eau (90 € à 100 €), la maison échappant à certains services contraints.

Derrière ces chiffres médians, il existe de fortes disparités qui requièrent de la part des bailleurs une grande attention et mettent l'accent sur les efforts à accomplir. Comment définir des niveaux prévisionnels au logement ? Quelle est la part des charges dans le taux d'effort quand la couverture médiane de l'APL est inférieure à 50 % ? Comment en tenir compte dans les décisions et analyses à l'échelle d'un bâtiment ?

Face à la démultiplication des services se traduisant par une sédimentation de contrats avec parties fixes incompressibles et une probable hausse des tarifs de l'eau et de l'énergie, ne serait-ce que via les taxes, comment influer à la baisse ? La performance et la structure du parc, l'implication des acteurs devraient y contribuer ; c'est aussi tout l'enjeu du Grenelle de l'environnement.

L'énergie

L'importance du poste énergie dans le total de charges et de son évolution a largement contribué au maintien du niveau de charges. L'évolution structurelle du parc, une baisse régulière des consommations de chauffage pendant vingt ans (jusqu'en 2002) et une consommation d'eau chaude contenue ont participé à un maintien global du poste à euros courants.

En vingt ans, le gain a été de 75 kWh énergie finale/m² en valeur médiane. Etant donné la typologie énergétique du parc, cela équivaut quasiment à de l'énergie primaire. Un chiffre à mettre en regard des 38 % théoriques à gagner d'ici 2020, conformément aux objectifs du Grenelle qui impose d'aller deux fois plus vite.

Si les évolutions des prix des énergies fossiles ont permis de contenir le montant des charges, se profilent toutefois des inquiétudes. Ces dernières années, en effet, en matière de consommation on peut incriminer une moindre vigilance sur les différents contrats tout comme une hausse de température à la demande des locataires. Pour les bailleurs, ces évolutions fortes et rapides ne facilitent pas le calcul des provisions pour charges. Pour les ménages, la facture énergétique ces dernières années est globalement à la hausse. En effet, à partir de 2000, le prix du gaz a évolué plus vite que l'inflation.

L'eau

La dépense a été multipliée par 4,5, soit une augmentation de 127 % sur 25 ans après correction de l'inflation. Parallèlement, on constate une stabilité et une homogénéité des prestations annexes. L'augmentation démographique et la multiplication du nombre de ménages ont effacé les gains relatifs.

A l'échelle totale du parc Hlm, les enjeux se situent encore devant mais on peut penser que la maîtrise des charges d'eau passera davantage par la maîtrise des usages et par les moyens donnés aux locataires. La courbe ascendante du prix de l'eau ne semble pas près de s'arrêter. Des discussions sont en cours pour un tarif social de l'eau à destination des ménages très modestes.

Propreté des parties communes

Ce poste recouvre le ménage des parties communes et le travail de pré collecte des ordures ménagères.

Dans l'Observatoire, trois situations sont différenciées avec des niveaux de dépenses correspondants :

– Service totalement externalisé à des entreprises : 4,97 €/m² SHAB.
– Service totalement assuré en interne : 4,04 €/m² SHAB.
– Service mixte : 3,22 €/m² SHAB.

L'augmentation du prix de la pré-collecte des déchets est liée à une phase d'ajustement du service qui implique plus de bacs, plus de manipulations. L'optimisation de toute la chaîne devrait permettre de contenir les coûts.

Sur la partie ménage, les besoins sont en hausse en raison de la moindre implication des locataires pour assurer partiellement le ménage, de l'évolution de leurs pratiques et de leurs attentes.

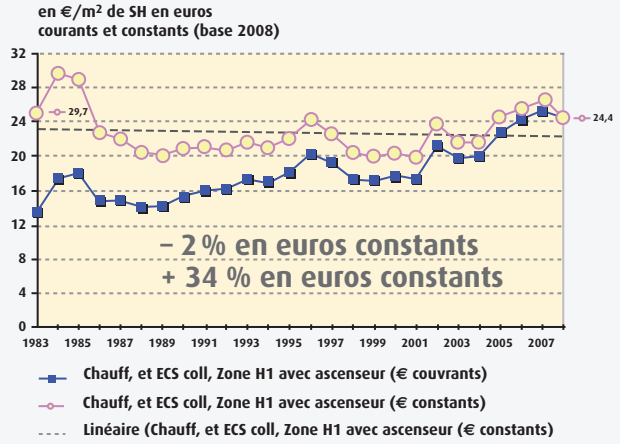
Taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM)

A 120 € environ par logement et par an, la taxe d'enlèvement des ordures ménagères est devenue le quatrième poste de charge. Totalement fourni par la collectivité, ce service a doublé sur la période étudiée après neutralisation de l'inflation.

La hausse devrait se poursuivre avec la généralisation du tri et la mise en place de solutions nouvelles. Toutefois, des gains devraient être trouvés par une meilleure organisation du service, une réduction du volume et une valorisation des déchets.

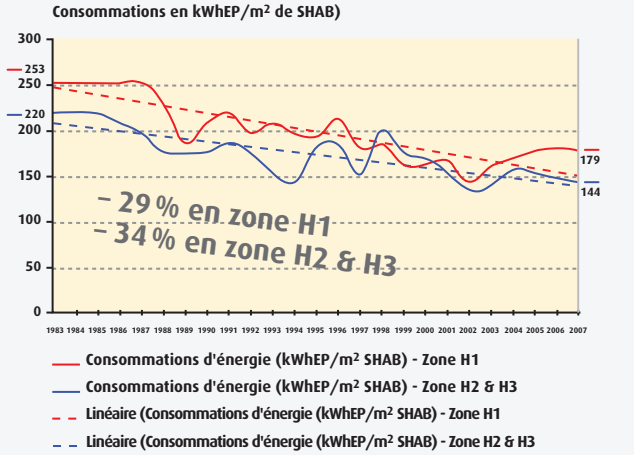
(1) Les chiffres concernent les années 2007-2008.

Evolution des dépenses Ensemble des charges récupérables Chauffage et ECS collectifs Avec ascenseur Zone H1 de 1983 à 2008



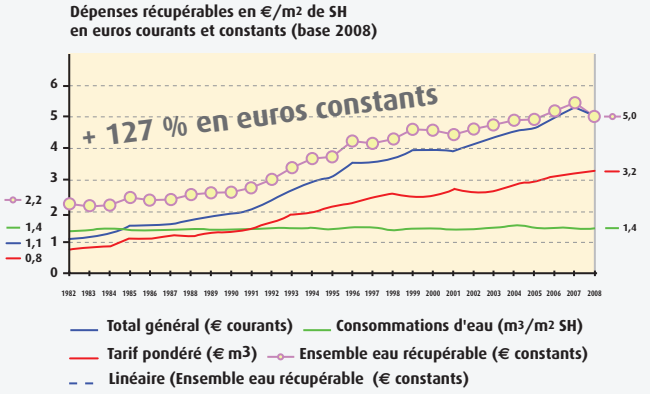
La vision sur courte période montre une dérive dont une part résulte des évolutions de prix et l'autre des variations climatiques.

Evolution des consommations énergétiques du parc Hlm — Chauffage et ECS collectifs



L'évolution structurelle du parc est visible. Les efforts ont payé : le secteur a gagné 75 kWh/m² en valeur médiane en 20 ans.

Evolution des consommations et des dépenses d'eau Facturation collective de l'eau



La courbe rouge en progression régulière suit l'augmentation du tarif de l'eau. La courbe verte, plate, retrace la stabilité des consommations unitaires. Les autres courbes sont des résultantes. Il en ressort une multiplication de la dépense par 4,5 et une augmentation relative de 127 % sur 25 ans.

Des observatoires de charges locatives

Outils de suivi et d'analyse des charges locatives, les observatoires permettent une connaissance fine des patrimoines.

Observatoire national

Modernisé et simplifié, basé sur le volontariat et accessible par Internet, l'Observatoire national propose désormais un état des lieux des charges locatives récupérables et de leurs évolutions sur un échantillon conséquent. Pour mieux s'adapter à la pratique des organismes, les charges locatives sont découpées en huit postes (chauffage et production d'eau chaude, eau, entretien de propreté, autres entretiens immobiliers, entretien des ascenseurs, fourniture d'électricité des usages communs, taxes d'enlèvement des ordures ménagères et garages) et sont analysées selon leurs ratios au m² de surface habitable et au logement. Ce nouveau dispositif de collecte a ainsi permis d'élargir l'échantillon de résidences renseignées (multiplié par cinq) qui permet une fiabilisation accrue des données et une restitution plus précise (résultats de charges au niveau de certaines régions). Désormais disponible sur le site Internet **www.web-charges.com**, il permet de faire des requêtes dynamiques. Les résultats restent néanmoins téléchargeables au format PDF. Il propose ainsi une interface ergonomique, avec des tableaux et des graphiques clairs et faciles d'accès. L'utilisateur peut choisir, par un menu déroulant, le type de données qu'il souhaite observer : type de charge, zone géographique.

Ce site propose également aux bailleurs, au travers d'une adhésion auprès d'Habitat & Territoires Conseil, de bénéficier d'un observatoire interne propre à leur organisme construit sur le même socle fonctionnel que celui de l'USH. Web charges propose différentes fonctionnalités : cartographie (état des lieux des charges récupérables de l'organisme), classement des résidences, fiches charges et le positionnement. Tous les traitements peuvent s'effectuer sur l'ensemble du parc, sur une entité ou un territoire spécifique... jusqu'au niveau d'une résidence en particulier. ■

Contacts : hervé.gyselinck@habitat-territoires.com
nadia.montaner@habitat-territoires.com

GrandLyon Habitat Modélisation des provisions de charges

GrandLyon Habitat qui gère 25 000 logements a créé, il y a dix ans, son observatoire des charges locatives récupérables. Depuis 2005, un salarié à temps complet gère l'observatoire qui fait l'objet d'améliorations continues et d'enrichissements par rapport aux nouveaux contextes législatifs, approches environnementales, techniques informatiques permettant un gain de temps dans la saisie des données au profit de l'analyse. L'observatoire des charges communique par le biais d'une fiche groupe récapitulant toutes les dépenses de chaque résidence. Pour les associations de locataires, cette fiche remise à chaque régularisation de charges a été le départ d'une relation de confiance et de transparence.

Des analyses énergétiques, des comparaisons entre résidences sont également fournies aux services internes afin d'améliorer le suivi des réhabilitations, des résidences à HQE et d'envisager des actions correctives des améliorations du patrimoine.

Autre objectif de l'observatoire : modéliser les provisions de charges locatives. L'office travaille actuellement à la mise en place d'un mode de calcul automatique des provisions de charges locatives à partir des résultats des dix dernières années et des évolutions connues ou estimées sur l'année en cours. Ce modèle, opérationnel à compter de 2012, permettra d'être au plus près des dépenses réelles et d'avoir un solde de régularisation créditeur.

L'observatoire des charges locatives cherche avant tout à travailler transversalement avec les autres services de GrandLyon Habitat. Cette transversalité sera facilitée par la réorganisation future de la cellule énergie, la mise en place à venir d'une base patrimoine et une convention de partenariat signée avec l'Agence locale de l'Energie. ■

Batigère/ICF Maîtrise et qualité des charges

Batigère et ICF ont développé un outil commun, un observatoire des charges locatives.

Après la rédaction d'un cahier des charges commun suivi d'un appel d'offres remporté par le prestataire Sully Group, l'observatoire devrait être opérationnel à la fin du premier semestre 2011. L'objectif est de mesurer les volumes de dépenses récupérables et non récupérables ainsi que les consommations de fluides de chaque immeuble mais aussi de chaque agence, secteur et territoire, et de fournir les tendances d'une année sur l'autre. Cet outil va offrir une vue à la fois macroscopique et microscopique sur le contenu de toutes ces charges, ce qui permettra d'identifier les immeubles qui ont des charges élevées ou peu élevées et de mieux les maîtriser. Techniquement, les dépenses sont déjà connues, reste à avoir une idée claire des volumes de consommations.

Une fois l'observatoire mis en place, une agence pourra ainsi cerner au sein de son périmètre si les charges d'un immeuble sont en décalage avec un autre immeuble. Plus précisément, elle pourra identifier dans un même immeuble le type de charges à l'origine de cet écart et analyser les raisons, liées par exemple à un contrat, une société prestataire, ou encore à la nature même du bâtiment visé. Une fois ce diagnostic effectué, l'agence aura tous les outils pour engager des actions visant à optimiser les charges des locataires. L'outil est simple, interactif et utilisable par tous les salariés des deux bailleurs, responsable d'agence, chargé de clientèle, gardiens, services maintenance, patrimoine. Des paramétrages ont été effectués pour que chaque utilisateur qui se connecte arrive directement sur les données concernant ses immeubles, son secteur, son agence.

Concrètement, il sera possible aux salariés des deux sociétés de communiquer entre eux, d'échanger des données, d'alimenter l'Observatoire national de l'USH et de recevoir des éléments statistiques donnant des points de comparaison. ■

Comment mieux faire ?

Alors que les charges locatives sont moins élevées dans le parc social que dans le parc privé, l'appauvrissement des locataires, la hausse du coût de l'énergie, la précarité de l'emploi, les nouvelles données réglementaires et législatives appellent à une mobilisation de tous les organismes sur la maîtrise des coûts et des charges. La journée professionnelle de l'USH du 28 janvier a tracé quelques pistes.

« De tous temps, les charges locatives ont été un sujet de préoccupation et de travail des organismes Hlm, dont l'actualité ne cesse de croître. C'est sur la question des charges locatives que les bailleurs sociaux garderont un avantage concurrentiel notamment en marchés détendus, affirme Frédéric Paul, délégué à l'action professionnelle à l'USH ».

Quelques chiffres donnent la mesure des enjeux. Aujourd'hui, seulement 30 % des embauches de salariés s'effectuent en CDI. Les dépenses contraintes pèsent de plus en plus lourd sur les ménages. Fin 1980, elles représentaient 21 % du revenu des ménages intermédiaires et 24 % pour les ménages pauvres. Aujourd'hui, les chiffres sont respectivement de 38 % et 48 %. La fin des tarifs réglementés est annoncée.

Par ailleurs, de très fortes disparités de charges existent au sein d'un même patrimoine. Ainsi, entre deux logements T2, des écarts de 41 € à 201 € ont été constatés. Pour les T4, ils se mesurent de 57 € à 289 €.

Les tarifs sociaux du gaz et de l'électricité ouverts aux populations dont les ressources n'excèdent pas quelque 620 €, ne bénéficient, faute d'une information suffisante, qu'à un petit nombre de locataires. Dans une opération de rénovation urbaine du Nord-Pas-de-Calais, on a pu constater que moins d'un locataire sur deux bénéficiait du tarif social de l'électricité et un sur cinq pour le gaz.

Du point de vue des locataires, le niveau de charges est-il compatible avec leurs revenus ?

Préoccupation récurrente des bailleurs sociaux, la maîtrise des charges s'inscrit aujourd'hui dans un nouveau contexte. La loi SRU a créé des outils de concertation, la loi ENL rend possible la liste des charges récupérables dans le cadre d'accords collectifs. Enfin, le décret charges, modifié en 2008, apporte des éléments nouveaux pour le dialogue notamment sur la question centrale des gardiens et leur participation à des tâches nouvelles.

L'ère du développement durable fait bouger la société et impose des changements. Les bailleurs sociaux sont interpellés sur la qualité environnementale de leur parc, de leur exploitation.

A une justification attendue de leurs performances, de leurs modes de faire et de leur attitude vis-à-vis de sujets prégnants ou dérangeants comme le risque de précarité énergétique, s'ajoute la nécessité d'une ingénierie industrielle en même temps qu'un travail de dentelle prenant en compte la diversité des patrimoines.

La prise de conscience de la valeur ajoutée apportée par les services proposés par les bailleurs donne au management des charges une vision non plus réduite à provision/récupération mais élargie en offre de services s'appuyant sur le renforcement de l'écoute, une meilleure définition et une contractualisation des services.

Amélioration de la performance et culture partagée

L'amélioration d'une partie significative du parc, l'entretien régulier et la maîtrise de nouvelles dispositions ont donné des résultats tangibles. Paradoxalement, la tâche semble aujourd'hui moins aisée. Des progrès significatifs ne seront engrangés qu'avec le concours des partenaires prestataires et clients. La professionnalisation des équipes, le développement d'outils comme les observatoires de charges, la concertation avec les locataires se traduisent-ils par des économies ?

En premier lieu, une connaissance fine des charges locatives devient nécessaire

pour tout à la fois suivre au plus près les niveaux de consommation et de dépenses, assurer aux locataires un niveau de charges locatives performant, mieux prendre en compte les constats réalisés dans les projets de construction et d'amélioration des immeubles. Dans cette perspective, de plus en plus d'organismes se dotent d'outils d'observation qui constituent un levier autour de la culture charges : coopération entre services, nouvelles exigences vis-à-vis des locataires et lors du calcul prévisionnel de charges, prise en compte de la capacité d'usage des habitants, amélioration de la qualité de service.

Les observatoires constituent un point de démarrage pour construire une dynamique des charges partagées, car du contrôle à la maitrise des charges, il y a une marge.

Innovations technologiques, contractuelles (individualisation, contrat de performance énergétique), délégation aux locataires pour faire une partie des tâches, notamment, du contrôle : les bailleurs disposent-ils de leviers d'action ? Les exigences de performances se traduisent par l'utilisation de nouveaux équipements. Si le monde Hlm a toujours été à la pointe de l'innovation, il faut prendre garde aux suréquipements et aux coûts induits par les innovations comme les contrats de maintenance qui peuvent annuler les gains. Par ailleurs, la recherche de la performance énergétique interfère sur d'autres problématiques comme la sécurité, les espaces communs, les surfaces vitrées imposant les meilleurs compromis entre la conception et l'exploitation, les contraintes liées à l'obtention du label et le confort.

La performance énergétique est un sujet d'intérêt commun au bailleur et au locataire au niveau de la quittance certes, mais aussi dans l'accompagnement et la responsabilisation. D'autant que se pose la question de la performance réelle des opérations dans lesquelles il n'a jamais été possible d'isoler l'apport des différents seuils réglementaires. La règle conventionnelle ne dit rien de la réalité vécue et aujourd'hui, on s'engage sur une performance toujours théorique.

Comment travailler avec les locataires ?

La grande majorité des débats au sein des conseils de concertation locative (84 %) porte sur les charges. La contribution des locataires aux économies d'énergie par la troisième ligne de la quittance impose un apprentissage commun. Certains organismes ont mis en place des commissions spécialisées avec les habitants pour un travail en commun sur la réduction des charges. D'autres ont pris le parti pour les responsabiliser de les informer de leurs consommations, si possible en continu par Internet ou à défaut mensuellement par courrier. Cette question est mise à l'ordre du jour par les « compteurs intelligents ». Mais le sont-ils vraiment avant d'être payants ? D'autres, enfin, font systématiquement appel à l'expertise d'usage des locataires notamment pour définir avec eux le niveau de service attendu. Etre à leur écoute est une chose, être en capacité de répondre en est une autre. ■

Contact : brigitte.brogat@union-habitat.org

Point juridique

La loi ENL de 2006 et la loi Boutin de 2009 ont créé un cadre de contexte juridique en faveur d'accords collectifs avec les locataires et leurs associations.

• La loi ENL de 2006 permet la prise en compte du développement durable dans les charges. Elle précise qu'il « peut être dérogé (à la liste des charges) par accords collectifs locaux portant sur l'amélioration de la sécurité ou la prise en compte du développement durable, conclus conformément à l'article 42 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986. » Il ne peut cependant s'agir de dépenses d'investissement, mais seulement de dépenses nouvelles de fonctionnement relevant des charges locatives.

• La loi « Boutin » de 2009 simplifie les règles de représentativité et de majorité pour les accords. Elle prévoit de nouvelles conditions de représentativité des associations ayant qualité pour conclure de tels accords :
– association(s) affiliée(s) à une organisation nationale présentes dans le patrimoine ;
– association(s) recueillant plus de 50 % aux élections ;
– association(s) regroupant au moins 20 % des locataires concernés par l'accord.
L'accord conclu avec la (ou les) association(s) ne doit pas recueillir plus de 50 % d'opposition après consultation obligatoire des locataires concernés.
De nouvelles règles de majorités sont associées aux accords collectifs. Les accords proposés directement aux locataires sont applicables s'ils sont approuvés par la majorité des locataires concernés par l'accord dans un délai de deux mois et si 25 % des locataires se sont exprimés. A défaut, la règle de la majorité simple s'applique à la deuxième consultation.

• Les conditions posées pour une contribution des locataires aux économies de charges. En matière d'efficacité énergétique, la loi du 25 mars 2009 favorise le partage des économies de charges entre bailleurs et locataires, à la suite de travaux, sous réserve de trois conditions :
– que les travaux bénéficient directement aux locataires ;
– qu'ils lui soient justifiés ;
– que le logement atteigne un niveau minimal de performance énergétique ou qu'un bouquet de travaux soit réalisé.
Une concertation préalable à la réalisation des travaux doit avoir lieu avec les locataires et leurs associations.

La parole à…

Famille Provence Travailler avec les fournisseurs

« Le montant des charges d'eau ne cessant de croître pour atteindre jusqu'à 30 % du poste charges sur certains groupes, Famille Provence a engagé des négociations dans un premier temps avec les compagnies d'eau pour leur transférer la gestion du service. Contrairement aux autres distributeurs de fluides qui gèrent eux-mêmes leur facturation, les compagnies des eaux se reposent sur les organismes Hlm qui en supportent aussi les impayés dus, bien souvent, à des anomalies détectées trop tard. Ces négociations n'ayant pas abouti, face à l'inertie tactique de ces compagnies et du rempart des « règlements de service », Famille et Provence travaille sur un nouveau cahier des charges de relevés d'index le plus automatisés possible, avec mise à disposition, sur un site Web personnalisé, d'un système d'alerte par analyse des écarts de manière à pouvoir intervenir rapidement auprès des locataires en cas de consommations aberrantes, effectuer les éventuels travaux et réajuster les provisions de charges. Les prestataires concernés seront pour un nombre d'entre eux filiales des compagnies des eaux…

Les Lumières, un bâtiment livré en 2010. © DR

Pour ce qui concerne la troisième ligne, le partage des économies, nous avons signé un protocole d'accord avec les associations et les locataires d'une résidence. L'économie théorique de consommation, chiffrée à 20 €/mois/locataire, s'est traduite par une participation du locataire de 10 €/mois en contrepartie d'une baisse de charges de 20 €. Le problème est qu'on s'engage sur des économies de consommations et qu'on ne maîtrise pas la hausse du coût de l'énergie. Avec le risque qu'à la fin des travaux, les locataires paient aussi cher. Parallèlement, les locataires ont été sensibilisés aux éco-gestes et responsabilisés dans l'atteinte des objectifs de performance. Quant au contrat de performance énergétique, la démarche ne me semble pas encore suffisamment sécurisée et peut être source de contentieux avec le contractant et nos locataires indépendamment d'un intérêt financier à prouver.

Enfin, dans le cadre de la mise en œuvre d'un programme d'amélioration de la performance énergétique sur un groupe d'habitation desservi par un réseau de chauffage urbain, il importe de s'assurer que nos investissements se traduisent par une juste diminution de la redevance versée au délégataire du service public. »

Alain Courazier, directeur général

Le Foyer Vellave
Porter les efforts sur l'énergie

« L'énergie est le poste sur lequel il faut faire porter les efforts. Mais le dispositif de la 3e ligne est complexe et peut être source d'incompréhension. D'une part, il s'agit d'un exercice théorique basé uniquement sur des calculs sans lien particulier avec les consommations réelles des locataires ; d'autre part, il est contesté par les associations de locataires. Nous avons utilisé la troisième ligne de quittance pour pouvoir lancer trois opérations de rénovation énergétique sur des immeubles classés E et avons négocié avec les locataires. Ces opérations ne sont pas encore livrées et nous risquons peut être des surprises à terme sur les écarts entre les économies d'énergie calculées et les économies d'énergie réelles, compte tenu des pratiques individuelles et de l'évolution du coût de l'énergie ; en ayant à l'esprit que toute calorie économisée est bonne à prendre.

Il est en effet difficile d'expliquer de la théorie, de « vendre du THCex » qui intègre aussi la consommation électrique des équipements, se base sur des températures de 19° alors que les logements peuvent être chauffés à 21°, et fait référence à des prix de l'énergie publiés au Journal officiel. Cela n'évoque rien. Notre Union professionnelle devrait s'y intéresser.

Par ailleurs, il ne faut pas, au nom du BBC rajouter aux locataires des charges liées à la diminution des consommations. Ainsi, pour des pavillons que l'on souhaitait équiper de panneaux solaires pour le préchauffage de l'eau sanitaire, le coût d'entretien de l'installation consommait une grande part de l'économie réalisée. On est à contresens. Cela peut être rentable sur des grands collectifs où des économies d'échelle sont possibles. Il faut s'assurer que l'on reste dans une spirale vertueuse de baisse des charges. »

30 logements LQCM parmi les plus économes du parc. © DR

Serge Bernard, directeur adjoint

Consommation, logement et cadre de vie
Le début d'une stratégie partenariale

Il existe encore beaucoup de freins et de la réticence de la part des bailleurs à communiquer et s'expliquer sur le sujet des charges locatives.
Pour la CLCV, la maîtrise et le contrôle des charges peuvent être le début d'une stratégie partenariale. L'idéal serait qu'en amont de la signature des appels d'offres pour les contrats d'entretien, de plomberie, etc, il y ait un débat avec les bailleurs pour en définir le contenu de manière à ce qu'il réponde aux attentes des locataires. Une fois les charges dues, il est parfois difficile d'avoir accès aux justificatifs et de vérifier certains postes comme celui du gardiennage. Par ailleurs, le service rendu n'est pas toujours celui inscrit au marché. Ce sont les habitants, les veilleurs au quotidien, qui pallient le manque de suivi des sociétés prestataires. La troisième ligne de la quittance est l'exemple type sur lequel une démarche de concertation peut être mise en place et renforcer la confiance partagée. Le conseil de concertation locative en est l'outil incontournable. Sans cela, cette ligne supplémentaire sur la quittance va être perçue comme une hausse déguisée de loyer et n'être qu'un élément d'un plan de financement d'une opération et non une forme concrète pratique de concertation, autour de la notion d'économie d'énergie. L'approche de cette question est complexe. Elle dépend de nombreux paramètres : le prix de l'énergie, le comportement des locataires, le nombre souvent fluctuant de personnes résidant dans le logement. Pourquoi ne pas travailler sur une évaluation de ce partage des économies une fois les travaux achevés à n + 1 ou n + 2 plutôt que sur de l'estimation avant d'arrêter définitivement le calcul du partage ? Le calcul théorique de la dépense énergétique est bien souvent très éloigné de la réalité de la facture.
En tant que locataires, nous ne voulons pas devenir techniciens mais nous devons nous former mutuellement. Les moyens mis à notre disposition dans le cadre des conseils de concertation locative nous permettront de travailler sur le respect réciproque, la coproduction pour aller vers de la qualité de vie.

Simone Bascoul, secrétaire générale CLCV

Confédération syndicale des familles
Améliorer la transparence

La convergence d'intérêts entre bailleurs et locataires sur la question de la maîtrise des charges est manifeste. Toutefois, les habitants déplorent un manque de transparence dans la gestion actuelle des charges. Les documents de régularisation de charges fournis aux locataires sont souvent ou trop succincts ou d'une complexité faisant qu'ils ont du mal à s'en servir pour contrôler valablement leurs charges. Sans doute faudrait-il que les bailleurs fassent preuve d'un peu plus de transparence et pourquoi pas de pédagogie, car l'enjeu est aussi de permettre aux locataires de comprendre ce qu'ils paient, dans un contexte de précarisation grandissante des familles.
Par ailleurs, pourquoi ne pas associer les locataires, dans le cadre de la concertation locale, au choix des prestataires, à la définition du niveau de service, au suivi et au contrôle de la prestation ? Experts de la vie quotidienne, ils estiment parfois payer bien cher un service de piètre qualité, sans que les prestataires défaillants ne soient jamais inquiétés. La CSF va lancer dans cette optique, dès le mois prochain, une nouvelle enquête d'évaluation de la qualité du service rendu.
Pour ce qui est des travaux d'économies d'énergie, la CSF propose de définir dans le cadre de la négociation locale un seuil à partir duquel la contribution du locataire serait réévaluée en cas de décalage significatif entre l'économie estimée et la réalité constatée après travaux. Si l'on veut que le locataire n'ait pas le sentiment d'être floué, il est en effet nécessaire de se mettre d'accord sur des règles « saines », de nombreux retours d'expérience faisant apparaître un décalage conséquent entre l'économie annoncée et celle constatée dans les faits.

Jean-Baptiste Willaume, secrétaire confédéral CSF

Meurthe et Moselle Habitat
Un objectif partagé et transverse

MMHabitat gère 13 000 logements répartis sur plus de 180 communes et produit en moyenne 200 logements neufs par an labellisés THPE ou BBC. Depuis plusieurs années, l'office a placé au cœur de son projet d'entreprise la qualité de service et le développement durable, s'attachant au renouvellement de son patrimoine, à l'amélioration de la performance énergétique et la mise en œuvre d'une politique d'entretien favorisant la maîtrise des charges locatives.

Compte tenu de l'occupation très sociale du patrimoine (80 % des locataires ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds), la maîtrise des charges est un enjeu majeur. Elle est également primordiale pour garantir une bonne adéquation entre la qualité du service rendu et le niveau de la quittance, nécessaire au renforcement de l'attractivité du patrimoine locatif.

Les niveaux de charges ont été analysés poste par poste sur les bâtiments livrés des cinq dernières années et répartis selon leurs grandes caractéristiques, techniques, architecturales, niveau de service. Le dialogue et la coopération engagés par la gestion locative avec la maitrise d'ouvrage a conduit à revoir le programme général de construction et à y intégrer des priorités qui sont désormais prises en compte par les maîtres d'œuvre, notamment pour les parties communes dont l'entretien est en passe de devenir le premier poste de charges dans certains immeubles.

La réduction du niveau de charges passe également par une approche renouvelée dans la passation des marchés d'entretien, et notamment la mise en place de chartes fournisseurs, garantissant un meilleur suivi et un contrôle plus poussé des prestations.

Parallèlement, 535 logements chauffés à l'électricité sont équipés d'un « BuePod », appareil de la société Voltalis, permettant de suspendre à distance la consommation électrique des principaux appareils d'un logement. Cette solution innovante et totalement gratuite pour le locataire doit générer une économie passive estimée à 5 % de la facturation annuelle. Par ailleurs, le dispositif permet aux locataires de suivre et d'analyser leur consommation d'électricité via une interface web sécurisée et personnalisée. Ainsi, mieux informés et sensibilisés aux économies d'énergie, les habitants peuvent adopter un comportement éco-responsable générant une meilleure maîtrise de leurs consommations et des économies potentielles. Au total, la facture annuelle peut baisser de 10 %.

Cécilia Jaeger-Grapinet, directrice générale adjointe

Les surfaces des halls d'entrée ont été réduites. © DR

Pôle Habitat Centre Alsace Reconnaître la compétence d'usage des locataires

Le Pôle Habitat Centre Alsace s'est fixé comme axe stratégique d'améliorer la satisfaction de ses locataires et de s'engager durablement sur la qualité de service.

Dans ce cadre et pour renforcer les démarches de concertation engagées avec ses locataires, il a choisi de travailler directement avec eux et leurs représentants sur des postes précis de charges pour lesquels des changements de comportement peuvent influer sur le montant des dépenses.

Dans une opération Anru de 267 logements classés en BBC où les loyers ont règlementairement augmenté, le poste de charges est devenu l'une des clés d'ajustement des dépenses des locataires.

L'installation de conteneurs enterrés en pied d'immeubles accompagnée par une ambassadrice de tri s'est soldée par une baisse du taux d'erreur de tri (papier, cartons, plastique, flaconnage) à 9 % contre 30 % en moyenne sur le reste de l'agglomération de Colmar.

C'est ainsi que nous avons transposé la méthodologie employée pour le tri sélectif par bornes enterrées aux économies d'énergie avec un suivi des consommations en porte à porte basé sur les comportements et l'utilisation des nouveaux équipements : radio relevage des consommations d'eau, accompagnement des locataires dans la gestion des températures ambiantes de leurs appartements...

Nous ne devons sous-estimer ni la capacité d'usage ni le sens civique des locataires, mais les responsabiliser dans leur rôle et faire évoluer la gouvernance.

En tant que bailleur nous devons rester vigilants quant à la surenchère exercée en matière d'équipements autour du Grenelle de l'environnement, notamment des suréquipements qui génèrent des contrats de maintenance élevés.

Les démarches de concertation et les diagnostics en marchant avec les résidents sont des moyens pour créer une dynamique permettant d'ajuster les services aux besoins tout en contribuant aux objectifs de développement durable et à la maîtrise des charges locatives.

Au-delà, nous nous orientons vers une co-définition et co-décision des niveaux de services dont les locataires acceptent la répercussion sur les quittances notamment en matière d'entretien des abords et des parties communes, une évaluation et un ajustement des prestations en fonction de leurs attentes.

Sylvain Molina, chargé de mission

L'installation des conteneurs enterrés, point de départ de la concertation. © DR