

2025

L'AUGMENTATION DES CHARGES D'ÉNERGIE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

*Quand le poids des charges
accentue la précarité des familles*



préface

Depuis la fin d'année 2023, des milliers et milliers de locataires des HLM de la Métropole de Lyon ont reçu de leur bailleur social des régularisations débitrices de charges entre 500 et 1600 €, venues s'ajouter aux augmentations de loyer successives (+ 10,61% entre fin 2022 et 2025) et à celles des provisions de charges, censées protégées de sommes trop importantes à réclamer aux locataires.

Derrière la stupéfaction, la colère et l'impossibilité de payer l'équivalent d'un 13ème voire d'un 14ème mois de loyer, des centaines de locataires se sont tournés vers la Confédération Syndicale des Familles, 1ère organisation de locataires dans le Rhône et la Métropole de Lyon.

Une mobilisation collective a été initiée dans une trentaine de résidences : pour se regrouper entre voisins, initier un contrôle des charges, créer un comité de locataires.

Autant d'initiatives, de passages dans les médias, d'interpellations, qui ont interrogé l'action de la CSF, sa capacité à organiser la colère et dépasser la honte de solliciter des aides financières – pour beaucoup, pour la toute première fois.

Au-delà de l'urgence sociale sont venues des premières revendications : à quand des aides exceptionnelles pour les bailleurs sociaux ? L'égalité dans l'accès au Fonds de Solidarité Logement ? A quand le retour à un tarif social de l'énergie avec, d'ici là, des achats groupés entre bailleurs ? Combien de temps avant la réhabilitation de la résidence, pour ne plus gaspiller l'énergie sans pour autant avoir chaud ?

Près de 2 ans après, où en sommes-nous de l'explosion des charges d'énergie ? Des réponses apportées à ces revendications ? Que disent les chiffres et surtout ceux qu'ils décrivent : le quotidien des locataires, l'organisation des bailleurs, les enjeux qui ne cessent d'être brûlants ?

C'est tout l'objectif de cette étude, dirigée par Hélène Schwien, du Master Ville et Environnement Urbain de l'université Lyon 2 et rendue possible par le soutien financier de la Fondation pour le Logement des Défavorisés, que nous remercions ici chaleureusement.

Nous souhaitons qu'elle soit une pierre apportée à la compréhension de cette crise qui ne s'éteint pas et à l'exigence d'un service public du logement qui s'assure que la promesse républicaine d'un logement à prix modéré soit bien effective.

Jean-Pierre OTTAVIANI, président de l'Union Départementale CSF.



Cette étude est soutenue et financée par l'Agence Auvergne Rhône Alpes de la Fondation pour le Logement des Défavorisés que nous remercions sincèrement pour leur partenariat et leur soutien financier

sommaire

Préface	1
Introduction	3
 I. La crise énergétique comme révélatrice des dynamiques structurelles à l'œuvre dans l'augmentation des charges locatives	
1. La crise énergétique et ses conséquences sur les régularisations de charges annuelles : une explosion soudaine des montants facturés	8
2. La crise énergétique comme situation exceptionnelle qui révèle une dynamique sur le temps long d'augmentation des charges locatives	12
3. Des disparités de choix dans la gestion des charges : comment l'organisation de la gestion locative et du recouvrement liés aux charges locatives se répercutent-ils sur les locataires ?	18
 II. Des charges locatives qui alourdissent le coût du logement : quelles adaptations des locataires pour prévenir ou gérer l'impayé ?	
1. Des factures qui ne cessent d'augmenter, adaptations des budgets des familles	23
2. Le montant des charges qui rend insupportable les conditions matérielles du logement	29
3. Des mobilisations individuelles et collectives comme moyen d'adaptation et/ou de revendication	42
 III. Des arbitrages en réaction aux augmentations des charges locatives, qui ne suffisent pas à limiter les conséquences de telles augmentations	
1. Favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours	51
2. Pour un encadrement dans la gestion des charges locatives	53
3. Une absence de tarification sociale des charges qui vient interroger la notion de logement social adapté aux ressources des ménages	54
 Préconisations pour un encadrement des charges plus juste	56
Conclusion générale	57
Glossaire	58
Annexes	59
Table des matières	78

introduction

Dans un contexte national marqué par l'inflation persistante et l'accroissement des inégalités socio-économiques, la question du logement, et en particulier celle du logement social, revêt une importance croissante. Conçu comme un rempart contre la précarité résidentielle, le logement social repose historiquement sur des principes de protection : loyers réglementés et adaptés aux ressources des ménages, droits renforcés contre l'expulsion, ou encore accès à certains dispositifs d'accompagnement. Pourtant, ces dernières années, certaines dynamiques tendent à fragiliser ces fondements.

Parmi elles, l'augmentation du coût des charges locatives, notamment des dépenses énergétiques, modifie en profondeur le taux d'effort des locataires. Ces coûts, restés jusqu'ici minimes dans le poids du logement, étaient absents des réflexions sur le logement social. De ce fait, ils ne sont ni plafonnés, ni strictement encadrés, et leur augmentation brutale – en particulier sur le poste chauffage – vient renforcer la vulnérabilité économique de nombreux ménages, y compris ceux considérés jusqu'alors comme « stables ». Ainsi, le logement social, censé garantir une forme de sécurité résidentielle, devient pour certaines, un facteur supplémentaire d'instabilité.

Cette évolution pose la question d'un croisement de précarités : précarité énergétique, précarité économique, mais aussi précarité résidentielle, définie par Simard (2019) comme un « continuum de situations rendant l'occupation du logement incertaine, inadéquate ou inabordable, dont l'expulsion constitue l'extrémité la plus visible ». Cette approche permet de dépasser les caté-

Vendredi 15 décembre 2023

Actu Lyon et région 11

Métropole de Lyon

Les charges de chauffage explosent : « On refuse juste de payer aussi cher »

Une vingtaine de locataires ont manifesté devant le siège de leur bailleur social, l'Union Habitat, ce jeudi 14 décembre, après la réception, en cette fin d'année, de nouvelles données des charges de chauffage. Elles peuvent aller jusqu'à 1 400 €. Une somme démesurée, liée à la crise énergétique que traverse l'Europe depuis 2022, et dont le pic est survenu l'année dernière.

Ils ont été reçus à 14 heures, pour une réunion publique. C'est l'occasion de leur expliquer les raisons de la hausse des charges de chauffage, et de leur présenter les possibilités de recours. Les habitants ont pu poser des questions et échanger avec les représentants de l'Union Habitat.

Les habitants ont été reçus à 14 heures, pour une réunion publique. C'est l'occasion de leur expliquer les raisons de la hausse des charges de chauffage, et de leur présenter les possibilités de recours. Les habitants ont pu poser des questions et échanger avec les représentants de l'Union Habitat.



Robert et Martine (à gauche) ont été reçus par le directeur de l'Union Habitat, Claude Laroche, pour leur expliquer les raisons de la hausse des charges de chauffage. Ils ont pu poser des questions et échanger avec les représentants de l'Union Habitat.

« Si on paye ces charges, on ne mange plus »
Robert et Martine (à gauche), résidents à Châtillon

C'est l'occasion de leur expliquer les raisons de la hausse des charges de chauffage, et de leur présenter les possibilités de recours. Les habitants ont pu poser des questions et échanger avec les représentants de l'Union Habitat.

gories strictes de la pauvreté pour mieux appréhender les trajectoires résidentielles fragiles, les arbitrages quotidiens contraints, et les conséquences des stratégies de gestion des bailleurs sociaux sur les conditions de vie des ménages.

Dès lors, une question centrale se pose : Comment l'augmentation des charges énergétiques dans le logement social alimente-t-elle la précarité économique, voire résidentielle, des familles ?

Pour y répondre, ce travail s'articule autour de trois axes :

Un état des lieux quantitatif et contextuel de la hausse des charges locatives et énergétiques dans le parc social de la Métropole de Lyon, entre 2019 et 2023. Une analyse de ses conséquences concrètes sur les modes de vie des locataires, à travers les ajustements budgétaires, renoncements, stratégies d'adaptation et mobilisations collectives. Enfin, des pistes de réflexion et d'action sur les leviers institutionnels et gestionnaires pour atténuer les effets de cette pression financière croissante, et envisager de nouveaux équilibres dans le modèle du logement social.

CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Cette recherche a été réalisée dans le cadre d'un stage de fin d'études de cinq mois, au sein de l'association de locataires la Confédération Syndicale des Familles (CSF). Le matériau sur lequel nous nous sommes appuyés repose à la fois sur des données chiffrées pour quantifier l'augmentation des charges locatives, ainsi que sur des entretiens semi-directifs auprès de locataires, de bailleurs sociaux, d'acteur·ices institutionnels et associatifs.

Il a également été réalisé 25 entretiens semi-directifs avec des locataires du parc social de la Métropole rencontrés par différents biais (voir tableau en annexe). D'une part, des locataires qui ont sollicité des bénévoles ou salarié·es de la CSF sur ces questions des charges ou des conditions de logement (sollicitations individuelles et collectives). Puis dans un second temps, à travers les connaissances de ce premier échantillon pour rencontrer des profils en dehors de la CSF. L'échantillon final est composé de locataires entre 28 et 89 ans, intégrant des personnes actives ou retraitées, aucune au chômage.

Des entretiens semi-directifs avec cinq bailleurs sociaux de la Métropole ont été réalisés. Parmi eux, les trois Office Public de l'Habitat (OPH), qui sont Grand Lyon Habitat (GLH), Est Métropole Habitat (EMH) et Lyon Métropole Habitat (LMH), ainsi que l'entreprise publique locale SACVL, et l'entreprise sociale pour l'habitat Alliade Habitat. Lors de ces entretiens collectifs, nous avons échangé avec les responsables des charges et du recouvrement respectifs.

Il a été rencontré des acteur·ices des politiques de l'habitat de la Métropole, notamment Julie Esposito en charge de l'unité de gestion des aides au maintien dans le logement, dont le Fonds de Solidarité Logement (FSL) fait partie, au sein de la Direction de l'Habitat et du Logement (DHL). Ainsi que Renaud Payre, vice-président de la Métropole, délégué à l'Habitat, au Logement social et à la Politique de la ville.

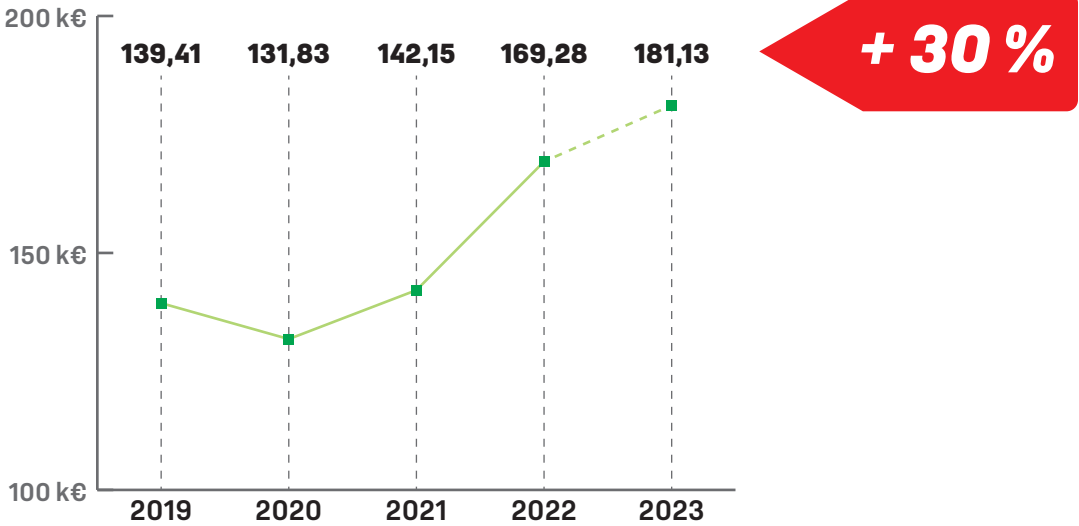
Enfin, cette recherche a été rythmée par un suivi quotidien des actions de la CSF, dont les problématiques liées aux charges (tant en lien avec l'aspect financier, qu'en lien avec la qualité des services) n'ont cessé d'augmenter ces dernières années. Ainsi, cette étude est également fondée sur des observations participantes à des contrôles de charges chez des bailleurs sociaux, lors de Conseils de Concertation Locative de Patrimoine (CCLP), des visites de logements avec des problématiques d'humidité, ainsi que des permanences Logement au Tonkin à Villeurbanne, tenues par Nadia Lahmar, salariée de la CSF. Elle est également nourrie par les nombreuses discussions quotidiennes avec les salarié·es, militant·es et bénévoles de la CSF évoquant des situations diverses en lien avec les charges locatives et leur gestion par les bailleurs sociaux.

OBSERVATOIRE DES CHARGES

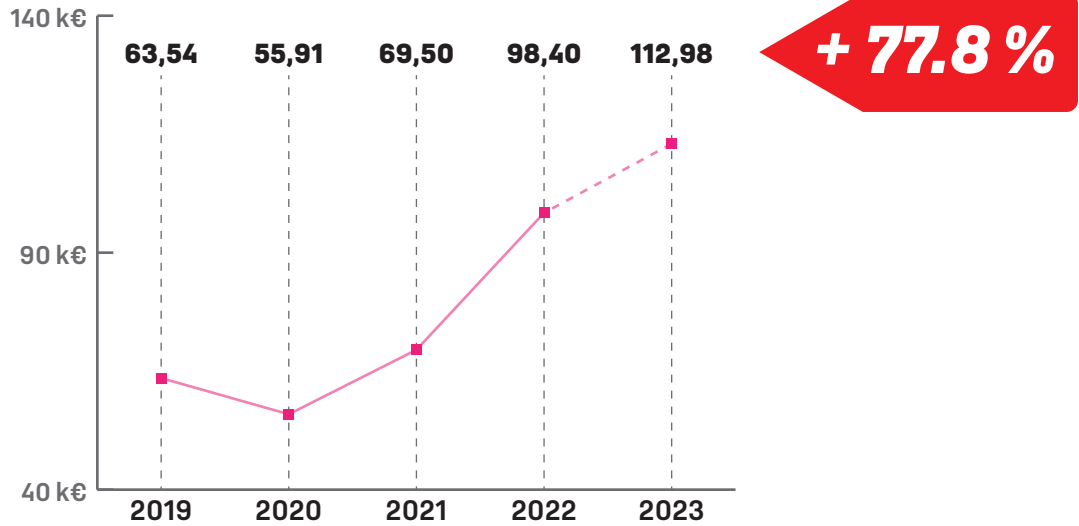
Afin de mesurer l'ampleur de l'augmentation des charges locatives – et d'énergie-, nous avons réalisé un observatoire des charges sur la base des états des dépenses, de 2019 à 2023, de cinquante résidences de la Métropole de Lyon. Il intègre 5 765 locataires, répartis sur 11 communes et concerne 11 bailleurs sociaux.

Sur les cinquante résidences, onze n'ont pas encore été régularisées pour l'année 2023 et deux pour l'année 2022. De plus, parmi elles, 44 sont en chauffage collectif, regroupant 5 530 locataires, avec des modes de chauffage intégrant soit du chauffage au gaz, soit une connexion au réseau de chaleur urbain ou bien du chauffage électrique.

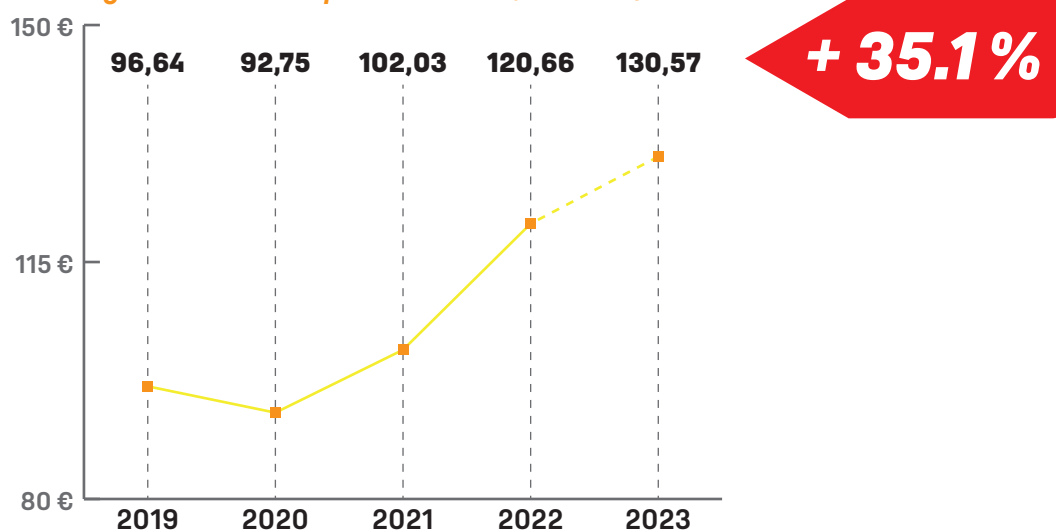
Évolution annuelle moyenne des charges locatives par résidences (en milliers d'euros)



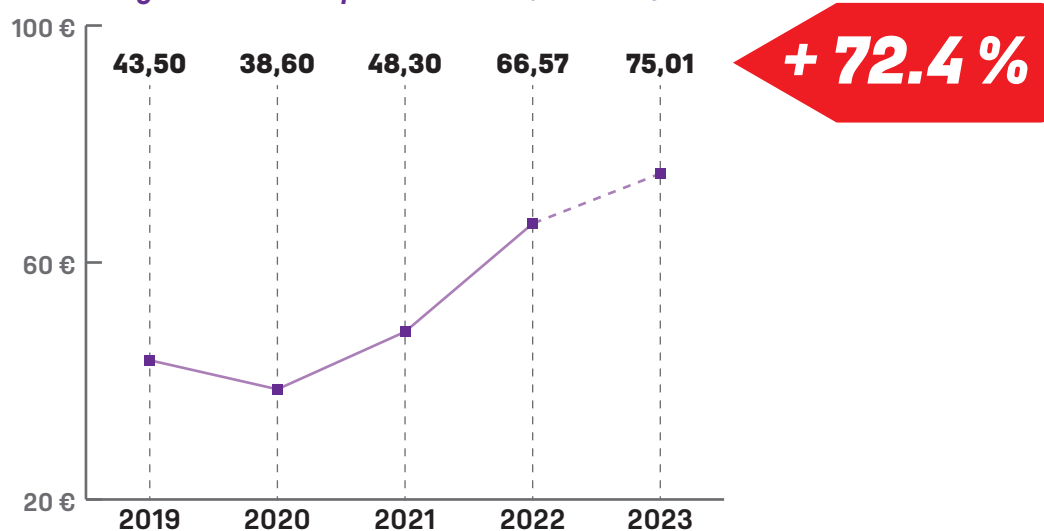
Évolution annuelle moyenne des charges de chauffage par résidences (en milliers d'euros)



**Observatoire de l'évolution moyenne
des charges mensuelles par locataire (en euros)**

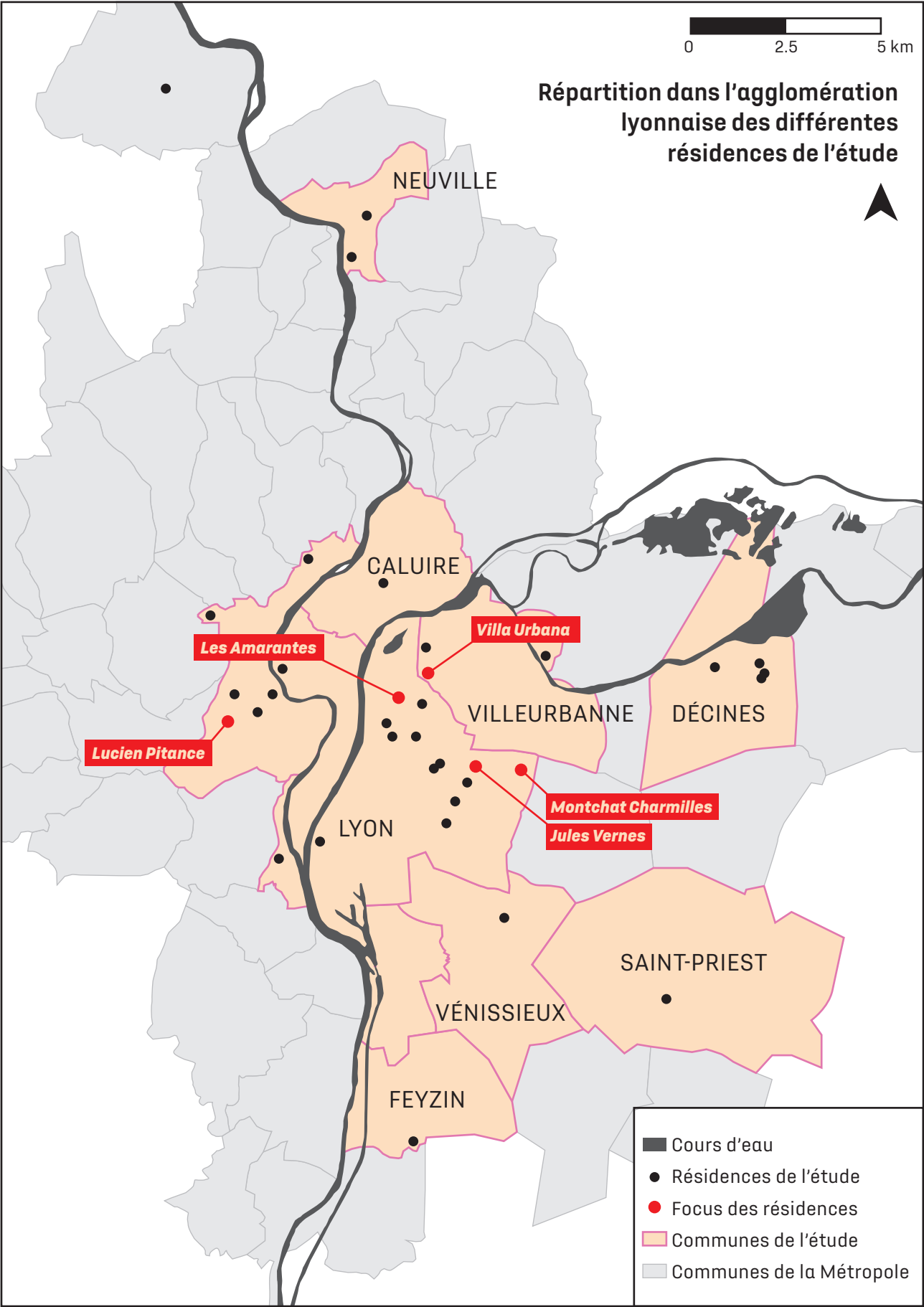


**Observatoire de l'évolution moyenne des charges
de chauffage mensuelles par locataire (en euros)**



Les bailleurs caractérisent et catégorisent de manières distinctes certains postes de dépenses. Pour utiliser cet outil, il a donc été créé une catégorisation commune divisée en 8 postes de dépenses : chauffage, ascenseurs, espaces vert, taxes d'ordures ménagères, nettoyage, garage et parkings, contrats de VMC ainsi que les charges diverses. L'observatoire pourra être complété annuellement, afin d'actualiser l'analyse.

PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE



I. La crise énergétique comme révélatrice des dynamiques structurelles à l'œuvre dans l'augmentation des charges locatives

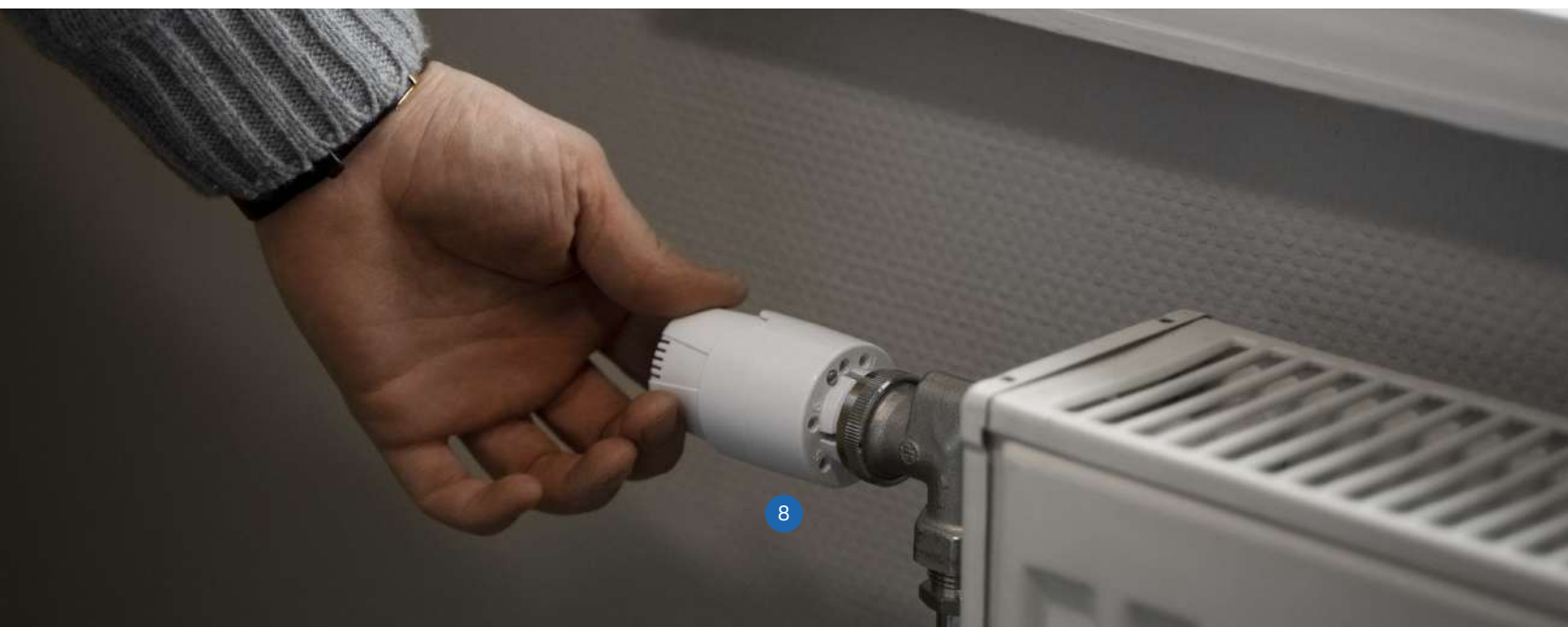
Bénévoles, salarié·es militant·es, bailleurs, locataires, une perception unanime : les charges locatives s'imposent progressivement comme un enjeu majeur dans le logement social. Un enjeu à la fois pour les familles du fait de l'évolution des coûts liés au logement mais également pour les bailleurs sociaux, dans leurs arbitrages et organisations internes.

1. La crise énergétique et ses conséquences sur les régularisations de charges annuelles : une explosion soudaine des montants facturés

Le fonctionnement des charges en logement social

Les charges locatives sont les dépenses avancées par le propriétaire pour l'usage courant du logement ou de l'immeuble (entretien des parties communes et des espaces verts, chauffage, eau et électricité des communs, etc.). Les locataires paient ces charges sous forme de **provisions mensuelles** dont le calcul des dépenses est, théoriquement, basé sur l'année précédente. Annuellement, ces provisions de charges appelées sont comparées à la facturation réelle, afin de créditer (rendre) ou de débiter (prendre) aux locataires la différence.

Cet exercice correspond à la **régularisation de charges** (aussi appelé régul' ou rappel des charges). La régularisation annuelle est une justification obligatoire que doit fournir le bailleur aux locataires dans un délai de 3 ans. Cependant, du fait de l'exercice comptable qu'elles demandent, les régularisations de charges sont toujours envoyées aux locataires en différé, au minimum avec une année de décalage. Par exemple, les locataires ont perçu leurs régularisations de charges pour l'année 2022, au minimum courant 2023 (voir Annexe 2).



Facturation de l'énergie en logement social

Au 26 juin 2003, des directives européennes ont mis fin à la tarification sociale de l'énergie. Les bailleurs sociaux sont depuis, soumis aux marchés publics comme toute autre organisation. Ils sont donc les titulaires du contrat auquel ils ont souscrit suite à un appel d'offres. Cette situation du marché implique que chaque bailleur peut souscrire un contrat aux modalités et tarifs disparates, comme ça a été – et c'est encore – le cas ces dernières années.

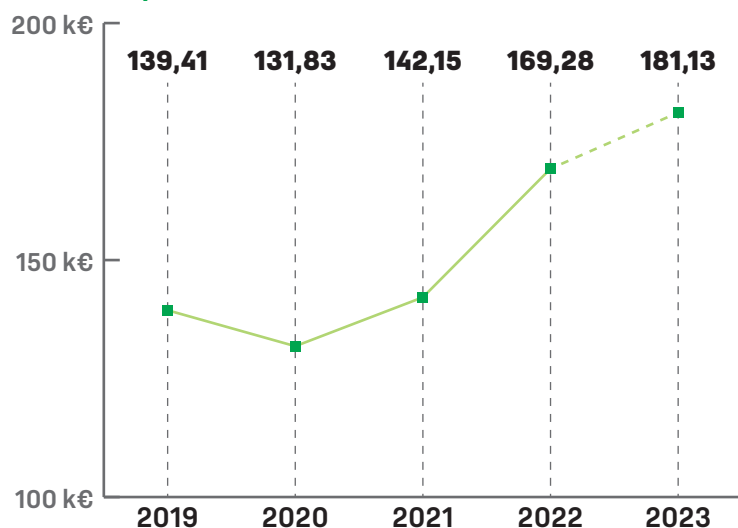
D'autre part, le gouvernement a mis en place courant 2021 un bouclier tarifaire, visant à contenir la hausse des prix de l'énergie. Ce dispositif, ouvert aux bailleurs sociaux à compter de février 2022, a été appliqué jusqu'en juin 2023 pour le gaz et prolongé jusqu'en 2024 pour l'électricité. Il prévoit le gel des tarifs de l'énergie au-delà d'un certain seuil, l'État prenant en charge la différence auprès des fournisseurs. Ce gel tarifaire a toutefois été initialement plafonné à une hausse de 4 %, avant d'être relevé à 15 % en septembre 2022.

L'année 2021 a été marquée par une hausse des tarifs de l'énergie, dans un contexte d'ouverture du marché et de tensions accrues sur les prix, en partie liées à des mécanismes spéculatifs. Cette hausse s'est accentuée en 2022, en raison du contexte géopolitique international, notamment en lien avec le conflit entre la Russie et l'Ukraine. Le prix moyen du gaz est passé d'environ 15€/kWh à 65€/kWh avec le bouclier tarifaire et à plus de 150€/kWh au prix réel (Fédération OPH, septembre 2022). Durant l'année 2023, à la réception des régularisations couvrant l'année 2022, plusieurs milliers de locataires mis en difficulté par l'augmentation des charges de chauffage, ont sollicité la CSF du fait de montants plus élevés que leur loyer et/ou leur revenu. Des régularisations dans le parc social, habituellement créditrices pour les locataires, qui étaient ici débitrices et intégraient des montants allant de 400€ à 1 600€ (voir Annexe 1). Cette période de réception des régularisations de l'année 2022 est,

encore aujourd'hui, évoquée par les familles et par les bailleurs comme un moment brutal, qui marque un tournant dans l'ampleur que prennent les charges ces dernières années.

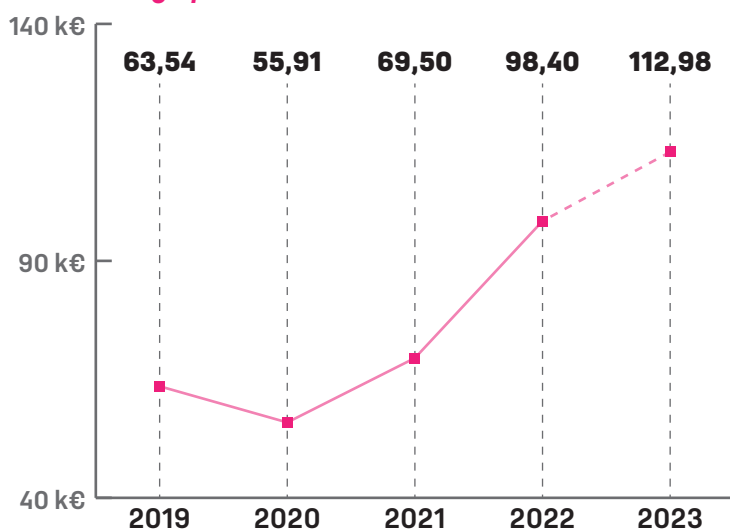
L'observatoire global des charges locatives permet de donner un ordre de grandeur moyen de l'augmentation des charges locatives - sans intégrer les types et typologies de résidences - sur 5 années (voir Figures 1 et 2). Le passage de l'année 2021 à 2022 est marqué par une progression soudaine du coût des charges, avec une augmentation de 19% tous postes de dépenses confondus (+ 7%, entre 2020 et 2021), et de 42% pour le poste de chauffage seul (+ 16% entre 2020 et 2021). Les autres postes de dépenses sont également dans une progression positive, mais dans des proportions loin de concurrencer celle du poste de chauffage.

Évolution annuelle moyenne des charges locatives par résidences (en milliers d'euros)



► Lecture : En 2023, les états des dépenses par résidence étaient en moyenne de 181 130 €/an, alors qu'ils s'élevaient en 2019, à 139 410€/an, soit + 29,93% en cinq ans.

Évolution annuelle moyenne des charges de chauffage par résidences (en milliers d'euros)



► Lecture : En 2023, les charges de chauffage par résidence étaient en moyenne de 112 980 €/an, alors qu'elles s'élevaient en 2019, à 63 540 €/an, soit + 77,81% en cinq ans.

Si ces moyennes permettent de mesurer la progression du montant des charges, elles ont également pour effet de lisser les grandes disparités de facturations perçues par les locataires. En effet, cet observatoire permet de mesurer une augmentation annuelle moyenne par logement entre 2021 et 2022, de 224€.

Mais du fait de provisions appelées bien en dessous des facturations réelles, les régularisations de charges ont explosé : Geneviève, retraitée vivant seule a reçu une régularisation de charges de 1 000€ ; Salima, aide-soignante qui vit avec son mari et leurs 4 enfants, a perçu une régularisation de 500€ ; Sonia institutrice et mère célibataire vivant avec ses 3 enfants a reçu une régularisation de 1 600€.



« Ben, moi, je touche, c'est bien simple, je touche 1000 euros de retraite. Je me retrouve avec 900 euros à donner, 930 euros de rappel de charges. Je ne sais pas où je vais les chercher. »

Joséphine, locataire dans le 6^e arrondissement

La grande majorité des locataires rencontrés ont perçu des régularisations qui dépassaient le montant de leur loyer, ce qui signifiait donc régler deux loyers – au minimum – en un seul mois. Comme le pointe Joséphine dont la régularisation s'élevait à plus de 900€, ces montants sont à réintégrer dans un budget, dans un rapport aux revenus et aux dépenses globales. Joséphine vit seule dans un T3 et touche une retraite de 1000€, elle doit donc constamment composer avec ce budget mensuel serré et contraignant. Un exercice qu'elle évoque en souriant, en disant qu'elle parvient à trouver des alternatives, « du système D ». Pour autant, certaines factures ne peuvent être remplacées par des alternatives, notamment les charges locatives, ce qui implique un flou quant à la manière dont ces montants non prévus peuvent être réglés.

Ce choc et cette appréhension des régularisations sont partagés par les bailleurs qui abordent ce moment de crise comme une période « traumatisante » où les sollicitations des locataires se sont démultipliées et l'impayé en précontentieux a grimpé en flèche.

L'année 2022, et la régularisation qui s'en est suivie, est donc symbole d'une crise qui a marqué, et continue de marquer, les esprits. Même si elle n'est pas toujours synonyme d'un tournant radical vers la précarité économique pour les locataires, cette crise est abordée comme le commencement d'une situation qui ne s'est pas améliorée depuis, et n'est toujours pas revenue à un « avant 2022 ».



Témoignage

Laëtitia, 44 ans, auxiliaire de vie à domicile, vit avec son mari - employé d'une grande surface - et leurs deux enfants dans un logement T4 du 3^e arrondissement de Lyon. Malgré une situation professionnelle stable (revenu familial d'environ 3 000€ sans aides sociales), elle exprime une colère croissante face à son bailleur, GLH.

Du fait de régularisations de charges élevées et successives — 1 600€ pour 2022, puis 600€ en 2023 — alors même que leurs provisions avaient déjà augmenté. Ces montants, imprévus et au-delà de leurs moyens, déséquilibrent leur budget familial.

« Quand j'ai reçu ma régul, je me suis dit, mais comment on va faire ? On roule passur l'ornous. [...] On nous met un peu plus la corde au cou chaque mois. »

Du fait de ces deux régularisations débitrices et élevées, perçues coup sur coup, Laëtitia évoque avec appréhension la réception de la prochaine régularisation qui pourrait encore un peu plus leur **« mettre la corde au cou »**.



« A la fois pour nos locataires, mais également pour nous. Ça a été une crise inédite, qu'on n'avait jamais connue, qui a demandé une réaction rapide d'adaptation. Mais comme tous les bailleurs hein ! Et maintenant, on craint les réguls, encore celle de cette année d'ailleurs. »
Directrice recouvrement, GLH

Leur facture de chauffage augmente de 400% en un an, des locataires de HLM sidérés

LOGEMENT

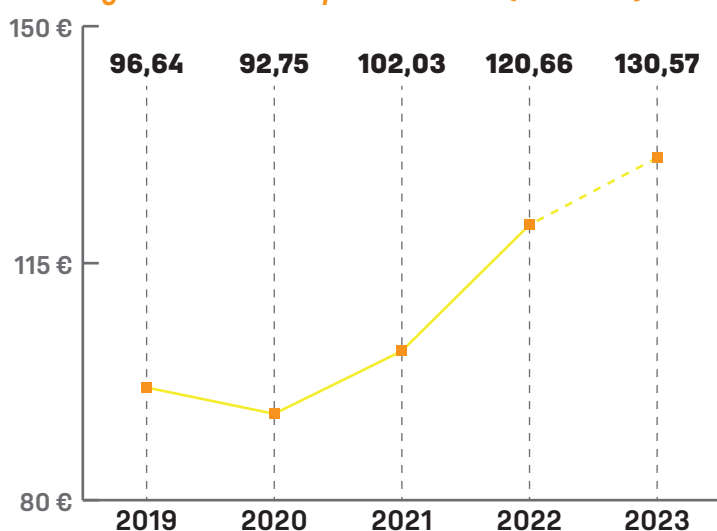
2. La crise énergétique comme situation exceptionnelle qui révèle une dynamique sur le temps long d'augmentation des charges locatives

La terminologie de crise, la stabilisation des marchés ainsi que la légère diminution des tarifs de l'énergie tendent à aborder l'augmentation des charges locatives comme un épiphénomène. Or, la progression de ces 5 dernières années met en avant un processus à l'œuvre, que la crise énergétique a accéléré temporairement, mais qui relève davantage d'une dynamique sur le temps long.

Plusieurs éléments nourrissent l'illusion d'une diminution du coût des charges

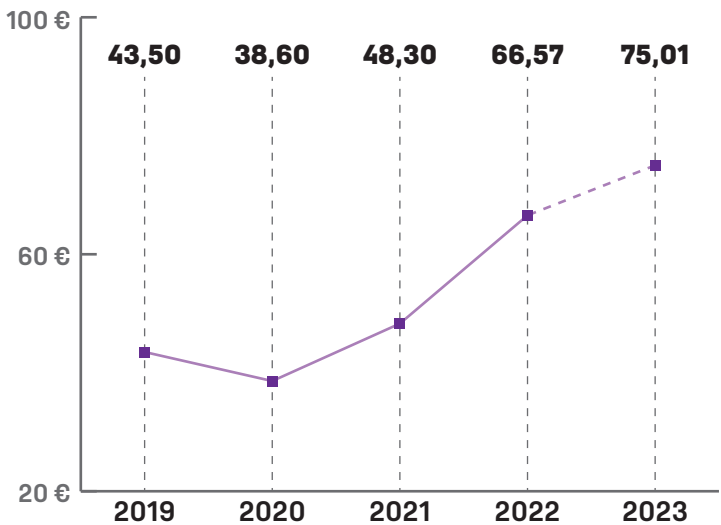
locatives et notamment énergétiques, mais que dément l'observatoire des charges (voir Figures 3 et 4). La flambée des prix de l'énergie a effectivement rendu le taux de croissance entre 2021 et 2022 exceptionnellement élevé. Pour autant, l'observatoire illustre un taux d'augmentation annuel moyen sur 5 ans (entre 2019 et 2023) en hausse constante avec en moyenne + 8%/an. Le taux d'évolution en 5 ans des charges totales par logement est de + 35,11% et pour le poste chauffage de + 72,44%.

Observatoire de l'évolution moyenne des charges mensuelles par locataire (en euros)



► En 2019, les charges totales par logement s'élevaient en moyenne à 96.64 €/mois, alors qu'elles étaient en 2023, à 130.57€/mois, soit + 35,11% en quatre ans.

Observatoire de l'évolution moyenne des charges de chauffage mensuelles par locataire (en euros)



► En 2019, les charges de chauffage par logement s'élevaient en moyenne à 43.50€/mois, alors qu'elles étaient en 2023, à 75.01€/mois, soit + 72,44% en quatre ans.



Les régularisations de l'année 2022, sont revenues en continu dans les entretiens comme une période marquante, mais pour beaucoup, le choc réside dans l'accumulation progressive des factures, dont les charges locatives font partie, sans que les revenus ne suivent le même rythme. De fait, les importantes régularisations sont survenues dans un contexte où les locataires se sentaient déjà dans des budgets serrés au regard de l'augmentation du prix de l'alimentaire, du carburant, du loyer, de l'énergie et de toutes les dépenses quotidiennes touchées par l'inflation. Un progressif resserrement des budgets qui est abordé avec comme marqueur temporel la période COVID/post-COVID et qui n'a fait

que s'accroître depuis. Ainsi, certains locataires évoquent être habitués à gérer avec leurs petits budgets et au fait de « faire attention ».

Mais du fait de l'augmentation des charges locatives, ces budgets serrés peuvent devenir de véritables casse-têtes administratifs et remettre en question leur stabilité résidentielle. A l'image de Laëtitia, locataire de la résidence Jules Verne dans un T4 avec son mari et leurs deux filles, dont les dépenses actuelles liées à son logement n'ont cessé de gonfler ces dernières années et rendent ses dépenses totales bien au-delà de son loyer plafonné.



FICHE RÉSIDENTE



RÉSIDENTE JULES VERNE

Bailleur	Grand Lyon Habitat
Adresse	33A rue Feuillat 69003 LYON 3E
Construction	1953
Logements	62 logements répartis sur deux bâtiments, garages et places de parking, quelques espaces verts.
	100% PLUS

CHAUFFAGE GAZ COLLECTIF

CARACTÉRISTIQUES DE LA GESTION DES CHARGES

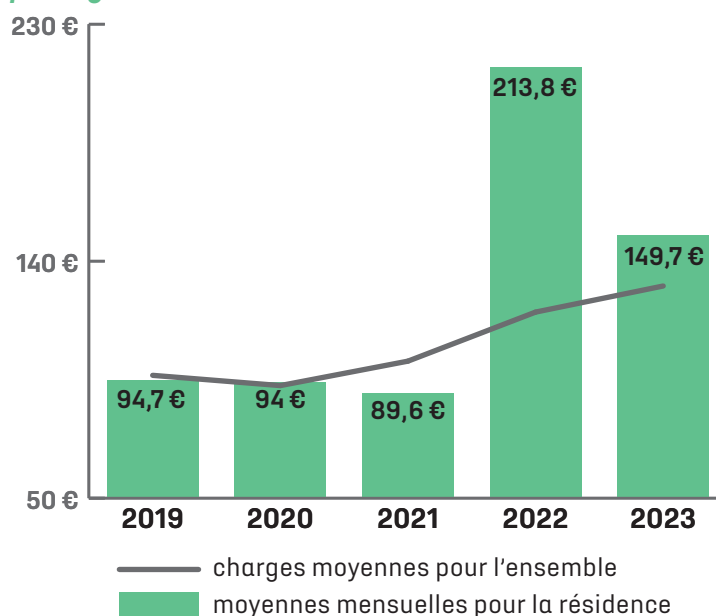
Résidence particulièrement touchée sur l'année 2022 et mauvaise isolation du bâti. Certains appartements plus touchés que d'autres en fonction de l'exposition mais globalement froid en hiver et chaud en été.

ÉTAT DE LA RÉSIDENCE

Etat vétuste avec une réhabilitation en 2010-2012, installation du chauffage collectif et de la VMC, et changement des fenêtres.

Actuellement projet de rénovation prévu pour 2026 sans isolation (résidentialisation, réfection de la façade, etc.)

Évolution des charges mensuelles moyennes par logement de la résidence Jules Vernes



Augmentations moyennes entre 2019 et 2023

CHARGES TOTALES **+ 58.11%**

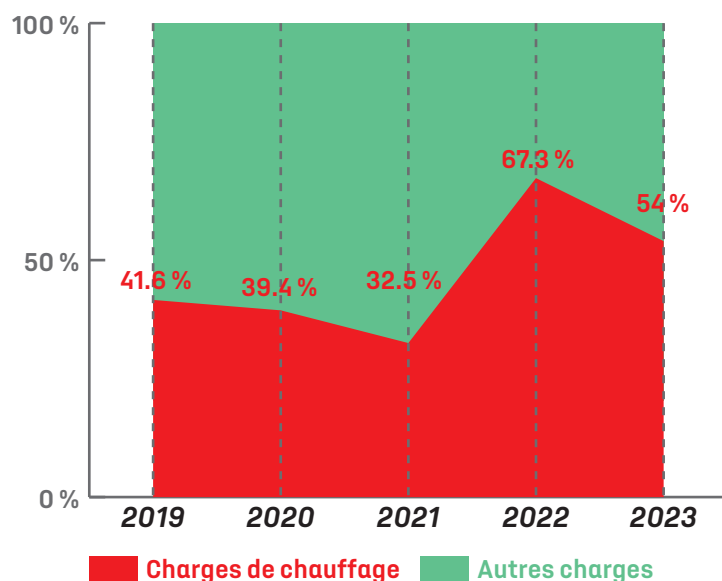
CHARGES CHAUFFAGE **+ 107.4%**

DPE **D**



FICHE RÉSIDENCE

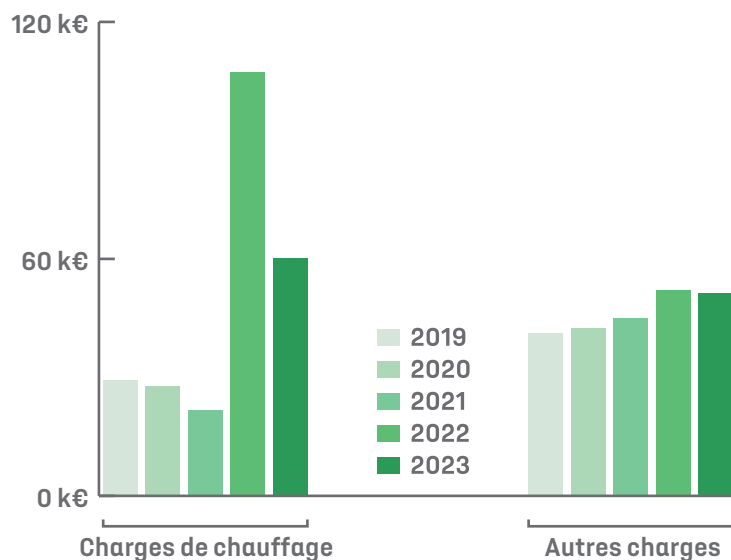
Évolution de la part des charges de chauffage de la résidence Jules Vernes



ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES CHARGES

Les charges de chauffage ont dépassé en 2022 plus de la moitié des deux tiers de la totalité des charges en 2022 (67.3%) puis 54% en 2023 alors qu'elles montraient une baisse relative entre 2019 et 2021 de 9 points en trois ans.

Observatoire de l'évolution annuelle des charges par poste pour la résidence Jules Vernes



FACTEURS D'AUGMENTATION DES CHARGES

Le chauffage (au gaz) est le seul facteur d'augmentation des charges annuelles, les autres coûts même s'ils augmentent légèrement en 5 ans, ne suffisent pas à expliquer l'augmentation des charges.

SEUILS DE PRÉCARITÉS

- 40% pour la précarité économique
- 8% pour la précarité énergétique.



Témoignage

Actuellement, Laëtitia paye un loyer de 700€ auquel elle ajoute 140€ de provisions de charges, 150€ d'eau chaude, 48€ d'étalement de dette liée à une régularisation, et 80€ à rembourser auprès de son patron du fait d'un crédit pour une autre régularisation. Soit, un total des dépenses liées à son logement, au sens de son loyer et des charges locatives (provisions et étalement des régularisations), à 1130€/mois pour un logement social dans le 3e arrondissement. Si l'on considère ce montage financier qu'ils ont à payer chaque mois pour leur logement, la famille a un taux d'effort d'environ 38% et un taux d'effort énergétique à 7,3%, soit très proche de la précarité financière et énergétique¹. Un rapport entre le montant du loyer et le montant des charges, qui même s'il n'est pas toujours aussi élevé, est loin d'être un cas marginal. Bien au contraire, ces augmentations des dépenses incompressibles, que sont les charges, ont pour conséquence un élargissement des profils projetés en situation d'impayés qui ne l'avaient jusqu'ici, encore jamais été. De plus, cette situation soulève la complexité avec laquelle la multiplication des endettements et des différentes charges et factures incompressibles liées au logement ne peut être réduite au simple coût du loyer plafond.



Témoignage

Salima, locataire à Genay, 47 ans, et son mari, tous deux en emploi, ont quatre enfants et un revenu mensuel total d'environ 3200€. Bien qu'ils ne soient pas considérés comme pauvres au sens de la définition statistique de l'INSEE, ils sont mis en grande difficulté par le poids croissant des charges locatives. L'augmentation du coût de leur logement et les difficultés avec leur bailleur sont à l'origine d'une demande de mutation pour quitter la résidence.

« Moi, j'avais reçu un courrier, parce que moi-même, j'ai été mise en difficulté, alors qu'on a deux salaires et qu'on n'y arrive pas. Là concrètement, si on fait le calcul des charges qu'on paye concrètement, on s'achète un logement. On en est presque là. »

Pour un loyer de 600 €, leurs provisions mensuelles de charges atteignent près de 400 €, dont 280 € pour le chauffage. Il en résulte un taux d'effort global de 31 %, et un taux d'effort énergétique supérieur à 8 %, les plaçant en situation de précarité énergétique.

Cette pression financière est à l'origine de leur première dette de loyer, malgré leur double activité. Le cas de Salima met en lumière un profil de ménage ni aidé, ni solvable, mais de plus en plus fragilisé.

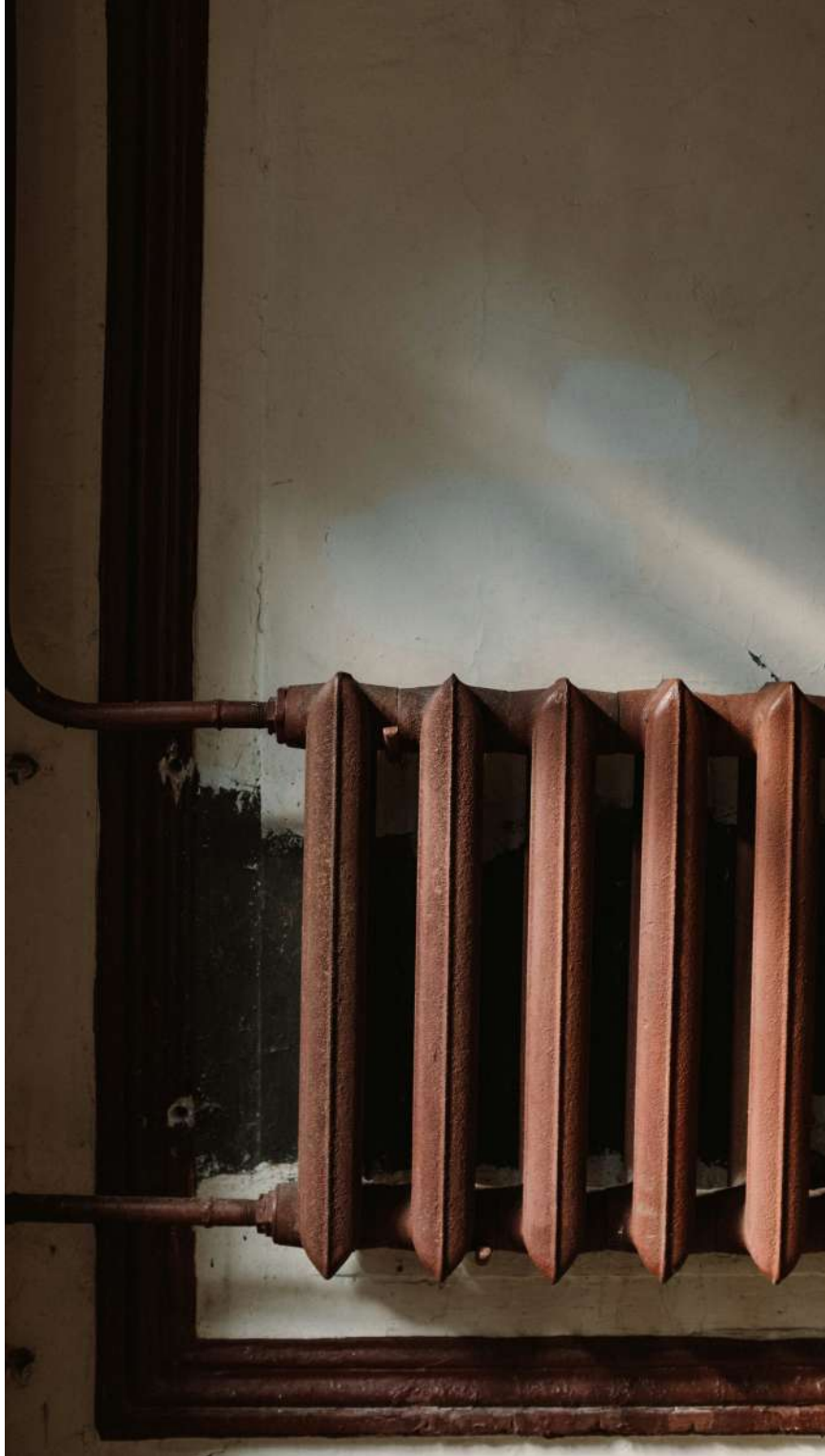
Si beaucoup de locataires abordent les charges locatives comme un coût indépendant du loyer, elles sont en réalité récupérables au même titre que le versement du loyer et viennent se confondre dans l'avis d'échéance aux dettes de loyer. Ainsi, un impayé de charges locatives peut conduire aux mêmes conséquences juridiques qu'un impayé de loyer.



Témoignage

Martina, locataire d'un T3, à Lyon dans le 6e avec son mari et son fils, résume le propos en comparant l'évolution de ses revenus et du coût de son logement. Pour un loyer de 730€, ils ont des charges d'un montant de 265€, dont 170€ de charges de chauffage. Lorsqu'elle feuillette sa pochette où elle archive l'entièreté des documents envoyés/reçus par GLH, elle en sort un avis d'échéance de l'année 2020, où ses charges de chauffage étaient d'un montant de 28€/mois. D'autant qu'annuellement, le loyer progresse également au rythme de l'Indice de Référence de Loyer (IRL) qui était entre 2021 et 2023, fixé aux alentours de + 3.5%/an, soit une augmentation des loyers en 3 ans de + 10.5%.

« Sachant que tout le reste aussi a augmenté, c'est pas comme si il n'y avait que ça qui augmentait ! C'est qu'à côté de ça toutes nos charges augmentent et les salaires n'augmentent pas de la même manière, on va pas se mentir. Ça commence à devenir compliqué. Là, juste en l'espace d'un an, ça a pris 100 balles [montant sur son avis d'échéance]. J'ai pas eu d'augmentation de salaire de 100 balles ! »



Ces différentes situations illustrent l'aspect concret de ce que ces hausses impliquent dans le poids du logement. Elles sont aussi le reflet que la crise énergétique ne s'est pas arrêtée à une perturbation ponctuelle, mais modifie sur le temps long le rapport entre le coût du logement et les revenus des familles. Un processus préoccupant du fait de la portée large des ménages mis en difficulté, notamment des personnes aux situations économiques et sociales stables dont l'impayé n'avait jamais fait partie de leur quotidien.

3. Des disparités de choix dans la gestion des charges : comment l'organisation de la gestion locative et du recouvrement liés aux charges locatives se répercutent-ils sur les locataires ?

Les charges locatives ayant longtemps étant considérées comme résiduelles, les grandes augmentations des montants ont obligé les bailleurs à faire des arbitrages de gestion qui n'avaient jusqu'ici jamais été vraiment interrogés. Tous n'ont pas adopté les mêmes stratégies, mais certains éléments transversaux se retrouvent malgré tout.

D'une part concernant le chauffage, la législation est passée en 2022, d'une température seuil de 19 °C à 18 °C (Article R171-11 du Code de Construction et de l'Habitation), là où le code de l'énergie a maintenu la température plafond à 19 °C (Article R241-26 du Code de l'énergie). Ces restrictions cadrent un objectif serré de maintien des logements à une température entre 18 °C et 19 °C pour les bailleurs et prestataires. En dessous de 18 °C, le logement est indécent, au-dessus de 19 °C, il est dans l'illégalité. La baisse du seuil minimal a cependant pour conséquence une diminution de la consommation globale d'énergie. Les bailleurs sociaux ont également fait le choix de diminuer la période de chauffe, entre 2 semaines et un mois, pour prolonger cette diminution de la consommation.

« Parce que l'augmentation de provisions, ça peut créer de l'impayé, mais ça se voit moins d'un coup, en fait. Ils n'arrivent pas peut-être à payer la totalité du loyer pour certains résiduels, et voilà, peut-être à 20 ou 30 euros près, donc ça ne crée pas un impayé extrêmement conséquent. Non, là, c'est vraiment fin d'année, au moment des réguls, ça a été très, très compliqué. Donc, on s'est pris cette vague-là, et aussi en 2023-2024. »

Responsable recouvrement EMH



D'autre part, lorsque les bailleurs sociaux sont interrogés sur les principales et premières adaptations mises en place pour limiter les effets de la hausse du montant des charges pour les locataires, la réponse est quasi-unanime de chercher à « ajuster au mieux les provisions ». Cependant, cette « adaptation » est en réalité définie comme une obligation par le cadre légal de l'article 23 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 qui exige que « les demandes de provisions [soient] justifiées par la communication de résultats antérieurs arrêtés lors de la précédente régularisation ». Du fait du retard pris dans les régularisations de charges, le fonctionnement réel estime des provisions de charges sur des régularisations plus anciennes que l'année antérieure.

Cette importance d'estimer au mieux les dépenses, est à la fois le résultat du choc des régularisations de 2022 et 2023 qui ont bousculé les bailleurs dans leur gestion locative. Mais elle est également nourrie par la volonté de prévenir l'impayé, qui a tendance à augmenter au moment des réceptions des régularisations.

Il est ici acté, la conséquence des augmentations de charges sur les impayés, et de la disparité d'ancrage de cet impayé en fonction de l'étalement de la facturation à travers ces provisions ajustées au plus proche des consommations réelles. Un postulat de l'augmentation de l'impayé en précontentieux, dans des temporalités similaires aux augmentations des provisions de charges - et surtout aux régularisations - qui est partagé par l'ensemble des bailleurs consultés lors de l'étude. Si l'ajustement des provisions permet effectivement de limiter les grandes régularisations soudaines, l'absence totale d'encadrement ou de plafonnement des montants des provisions a parfois rendu le coût des charges à hauteur d'un loyer. Ainsi, cet intérêt pour le « réajustement au plus juste » par les bailleurs tend à focaliser l'attention sur les régularisations annuelles afin qu'elles ne soient plus débitrices pour les locataires. Une focalisation qui peut alors obstruer le coût réel du logement, en intégrant le montant du loyer et des charges, et considérer que l'effet crise est à présent passé, alors que le montant des charges de l'année 2023 reste encore largement au-delà de l'avant 2022.

Une autre réaction transversale qui se rapporte à la fois à l'adaptation pour limiter la hausse, mais est également régulièrement ramenée au champ de l'aide mise à disposition par le bailleur : favoriser et rendre plus accessible – voire automatique - les plans d'apurement. Le plan d'apurement est un accord signé entre le bailleur et le locataire afin de déterminer un étalement mensualisé, adapté à sa situation économique, d'une dette locative. Cette perception qui considère qu'améliorer la mise en place des plans d'apurement permet « d'absorber » les effets de hausse du montant des charges est un positionnement qui n'est pas partagé par les locataires.



Témoignage

Âgée de 28 ans, Nathalia réside depuis 2022 dans un logement de type T4 situé à Genay, qu'elle occupe avec son conjoint et leurs deux enfants. Elle est salariée dans le secteur de l'hôtellerie, tandis que son conjoint travaille dans le bâtiment. Le ménage dispose de revenus réguliers provenant de deux emplois, mais reste confronté à une forte contrainte budgétaire. Leur taux d'effort les place à la limite des seuils de précarité, notamment sur le plan énergétique, avec un taux d'effort global à 30,3% et un taux d'effort énergétique à 8%.

Malgré leur volonté de régulariser leur situation en cas de difficulté de paiement, les dispositifs proposés – tels que l'étalement – s'avèrent inadaptés à leur réalité financière. En effet, Nathalia exprime son incompréhension face à une solution perçue comme contre-productive :

« À un moment donné, je ne pouvais plus rien faire. J'ai proposé un échelonnement, mais j'ai expliqué que cela ne ferait qu'augmenter ma dette, car je ne serais pas en capacité de suivre les échéances. Cela ne ferait que s'accumuler. »

Salima, une autre locataire de la même résidence dans une situation comparable, complète :

« On nous demande de payer le loyer en entier, plus l'échelonnement. Mais on n'arrive déjà pas à régler le loyer normal. Donc on nous demande plus, alors qu'on est déjà à la limite. »

Ces témoignages soulignent un écart significatif entre les dispositifs d'accompagnement proposés par le bailleur social et la capacité réelle des ménages à les absorber. Ce décalage peut engendrer une aggravation de la précarité plutôt qu'un soulagement financier. Le cas de Nathalia illustre ainsi la situation des foyers disposant de revenus stables, mais insuffisants pour faire face à l'ensemble des charges incompressibles du ménage, en l'absence d'éligibilité aux aides sociales.

L'échelonnement est le vocable utilisé par LMH, le bailleur de Salima et Nathalia, pour parler des étalements automatiques mis en place pour les régularisations de charges comprises entre 150€ et 700€. Un plafond qui a été augmenté (passage de 600€ à 700€) pour « s'adapter au contexte actuel de grande augmentation des charges » dit le directeur de gestion locative de LMH. Un fonctionnement, qui sous d'autres modalités, est partagé par la SACVL dont l'étalement est automatiquement fait sur 5 mois et sans plafond maximum. Ce fonctionnement est exclusif aux régularisations de charges, puisque dans le cas de dette de loyer, il y a une évaluation de la situation économique et le plan d'apurement se construit en accord avec le locataire. Alors que l'échelonnement automatique a les mêmes conséquences qu'un plan d'apurement, il est mis en place sans aucune considération des finances des familles et sans accord – à la fois sur le principe, mais également sur le montant.

Du fait de modalités du plan d'apurement ou de l'échelonnement automatique trop contraignantes, de nombreux locataires préfèrent se tourner vers d'autres solutions pour recouvrer leur dette. Par exemple, Laëtitia locataire chez GLH, évoque le fait qu'elle n'a signé aucun plan parce qu'elle ne pouvait pas avoir des mensualités au-dessus de 50€, ni étaler sa dette de charges sur moins de 12 mois, comme cela lui a été proposé par son bailleur. Tout comme Laëtitia dont les modalités d'un plan d'apurement sont inadaptées à son budget, Anna locataire d'EMH évoque avoir réglé « quand elle le voulait » mais surtout « quand elle le pouvait ».



*« Je le fais, mais pas aux conditions que l'on me demande [règlement de la dette de charges]. Mais je fais toujours. Je fais selon ce que je touche. Alors, je fais quelquefois un petit peu plus, un petit peu moins. »
Anna, locataire à Villeurbanne*

Qu'il s'agisse d'un échelonnement automatique et imposé ou d'un plan d'apurement, peu de locataires endettés ont fait le choix de cette option du fait de ces modalités contraignantes, voire inadaptées, à leur budget. Pour autant, le loyer et les charges restent une priorité de règlement pour les locataires et, même si cela implique de dialoguer avec l'endettement pour un temps, ces dettes liées aux charges finissent globalement par être régularisées et ne font que très rarement l'objet de procédure en contentieux. Une conclusion de recouvrement de la dette avant le contentieux, qui alimente une perception des bailleurs bien éloignée de la réalité de ce qu'impliquent au quotidien ces augmentations des coûts du logement. D'autant que dans le cas des résidences en chauffage collectif, les locataires sont entièrement tributaires de leur bailleur sur le contrat auprès d'un fournisseur – et donc du tarif de l'énergie, mais également sur leur consommation¹. Là encore, les bailleurs insistent sur le lien entre les pratiques individuelles de consommation et les grandes factures, alors même qu'en chauffage collectif, les charges d'énergie n'ont pas de lien avec ces pratiques de consommation.



« Demander au locataire de faire un effort, qu'il participe aussi sous la forme d'un plan d'apurement »

Directeur du pôle recouvrement, Alliade Habitat

« Il y a tout un tas de dispositifs qui sont mis en place pour essayer d'arrêter l'hémorragie et de mettre en place un plan d'apurement qui soit suffisamment équilibré pour permettre aux gens à la fois de payer leur loyer et à la fois d'apurer leurs dettes. »

Directeur proximité, SACVL



Du fait de l'existence de dispositifs de droits communs, tel que le FSL auquel les bailleurs participent financièrement, et auxquels ils ne peuvent se substituer, leurs réponses aux adaptations pour limiter les effets de la hausse du montant des charges sont surtout curatives. Ainsi, l'étalement du montant des charges, qu'il soit sous forme d'ajustement des provisions ou d'un étalement de dette, se dresse comme la principale stratégie de gestion des charges.

Les adaptations côté bailleur résident davantage dans le fait d'intégrer l'augmentation structurelle actuelle du nombre de locataires en situation d'impayés. A plusieurs reprises, les bailleurs ont évoqué en entretien la volonté de renforcer leurs services contentieux qu'ils peinent à stabiliser (déficit de personnel). Une situation qui a notamment poussé EMH à « professionnaliser son service recouvrement ». La réorganisation transforme les postes des gestionnaires d'attribution en gestionnaires locatifs – chargés du précontentieux –

et les gestionnaires locatifs deviennent gestionnaires contentieux. Ces modifications symbolisent l'ancrage de l'évolution de l'impayé, qui nécessitent à présent une main d'œuvre plus conséquente que l'attribution. Le responsable contentieux d'EMH évoque des « paliers » qui ont été passés progressivement, mais révèlent une dynamique sur le temps long qui est en constante croissance depuis le premier confinement.

En somme, les stratégies de gestion des charges sont relatives à la manière de facturer plus qu'à la facturation en soit. En participant aux financements d'aide de droit commun, les bailleurs évoquent faire ce qui est en leurs moyens sans pouvoir se substituer aux dispositifs existants. Eux aussi se disent « contraints » - voire « victimes » au même titre que les locataires - (Directeur gestion locative, LMH), de cette situation qui a des conséquences sur l'impayé et des avances sur trésorerie que cela peut impliquer.



CONCLUSION INTERMÉDIAIRE

Les charges locatives, longtemps considérées comme résiduelles dans le logement social, se sont imposées comme un élément central du budget des ménages, parfois au même titre que le loyer. La crise énergétique de 2022, si elle a agi comme un révélateur brutal, n'a été que l'accélérateur d'une dynamique plus ancienne et structurelle d'augmentation continue des charges. Loin d'être un phénomène conjoncturel, cette évolution touche des profils de locataires de plus en plus larges, y compris ceux qui, jusqu'alors, n'avaient jamais été confrontés à l'impayé.

Face à ce constat, les stratégies mises en œuvre par les bailleurs sociaux relèvent principalement de l'ajustement des modalités de recouvrement plutôt que d'un véritable encadrement des coûts. Le recentrage des efforts sur les outils de gestion – réévaluation des provisions, étalement automatique des dettes, renforcement des services de recouvrement – ne répond que partiellement à la problématique de fond : l'augmentation constante et peu maîtrisée du coût du logement dans son ensemble.

Pour les locataires, cette situation engendre une pression financière croissante qui demande une vigilance permanente sur les moindres dépenses. Le logement social, censé constituer un amortisseur face aux aléas économiques, devient ainsi lui-même un vecteur de fragilisation.

En définitive, les charges locatives ne peuvent plus être abordées comme un simple complément du loyer : elles en sont désormais un prolongement indissociable, pouvant jouer sur la stabilité résidentielle et la qualité de vie des ménages.

II. Des charges locatives qui alourdissent le coût du logement : quelles adaptations des locataires pour prévenir ou gérer l'impayé ?

1. Des factures qui ne cessent d'augmenter, adaptations des budgets des familles

Les dispositifs d'aides financières : des critères de revenus restreints/inadaptés, des aides mobilisées à la marge

Du fait des montants facturés des charges locatives comparativement aux revenus, le coût du logement s'est avéré disproportionné par rapport aux situations économiques des habitants. C'est pour ces situations que certains fonds d'aides financières sont abondés et attribués en fonction de critères de revenus, notamment.

Focus sur les aides financières

Parmi les principales aides mobilisables, il y a par ordre croissant d'utilisation :

FSL

L'aide de droit commun du Fond Solidarité Logement (FSL) qui est pilotée par la Métropole de Lyon. Elle est conjointement abondée par la Métropole, les fournisseurs d'énergie et d'eau, ainsi que les bailleurs sociaux, à hauteur de leur parc respectif. Elle se décline en 3 volets, l'aide à l'accès au logement, l'aide au maintien dans le logement, et l'aide au paiement des factures d'énergie et d'eau. Dans le cadre des difficultés liées au règlement des charges locatives en chauffage collectif, seul le volet "maintien dans le logement" peut être sollicité par les ménages concernés. L'attribution de cette aide repose sur une double évaluation : d'une part, des critères économiques (notamment le taux d'effort), et d'autre part, un exposé social réalisé par un travailleur social, permettant théoriquement, d'intégrer la situation globale du foyer.

Soli'AL

Les aides sur quittance avec le partenariat Soli'AL (s'il a été signé par son bailleur). Cette aide, issue du groupe Action Logement, est mobilisable « à la suite de difficulté ponctuelle impactant l'équilibre financier du locataire ». Elle est abondée par les bailleurs sociaux et par Action Logement à hauteur de 50% du budget. Elle est également attribuée sur critères de revenus : reste-à-vivre inférieur à 15€ et taux d'effort supérieur à 40%.

FUI

Le Fonds d'Urgence Impayés (FUI) est un dispositif interne, propre aux trois offices publics de l'habitat de la Métropole de Lyon. Il peut être mobilisé à titre exceptionnel, notamment en cas de refus des aides de droit commun, telles que le FSL. Ce fonds vise à apporter une réponse rapide aux situations critiques d'impayés et présente, en théorie, des critères d'éligibilité plus souples, notamment en ce qui concerne les plafonds de revenus.

Le FSL qui se dresse comme le premier bouclier contre l'impayé a une enveloppe budgétaire en constante augmentation depuis 2018, mais qui n'a pas été entièrement consommée jusqu'en 2024 (consommation à 53% pour le volet maintien sur l'année 2023). A titre d'exemple, GLH sur ses 28 000 logements a envoyé 13 500 régularisations débitrices pour l'année 2023 (voir Annexe 3). Sur l'année 2024, soit l'année de réception de ces régularisations, seuls 160 locataires ont perçu un FSL Maintien en lien avec une régularisation de charges (soit environ 1% des locataires débiteurs), 90 ont perçu Soli'AL et 50 une aide du FUI.

En outre, même si le FSL correspond à l'aide la plus mobilisée par les locataires en dette de charges, elle n'est perçue qu'à la marge. Ces chiffres mettent en évidence le nombre restreint de locataires ayant pu bénéficier des aides de droit commun, pourtant destinées à prendre en compte la situation économique des ménages et à s'adapter au contexte particulier, notamment dans une logique de traitement au cas par cas, comme le souligne la responsable de l'unité de gestion des aides au maintien dans le logement de la Métropole de Lyon.

La sous-consommation de l'enveloppe budgétaire aurait pu faire l'objet d'une adaptation exceptionnelle par la Métropole, comme ça a été le cas pendant la période COVID avec la mise en place de l'aide exceptionnelle aux dépenses de logement (ADEL). Cette version « allégée »

du FSL a été abondée à partir de la part de l'enveloppe FSL non-consommée. Une discussion avait été entamée avec la Métropole de Lyon, suite à une interpellation par la CSF69, pour répondre à l'urgence sociale. Appelant à « des mesures exceptionnelles, pour un problème exceptionnel », la CSF demandait la modification du règlement intérieur du FSL en urgence sur le même principe que l'ADEL. Une discussion qui n'a finalement jamais abouti.

Si beaucoup ont cherché à mobiliser des aides, parmi les locataires rencontrés, seuls deux ont perçu une aide FSL Maintien pour régler des dettes liées aux charges locatives et énergétiques. Les autres locataires n'étant pas éligibles aux aides institutionnelles ont mobilisé l'aide de leurs proches ou ont contracté des crédits, mais aucun n'a perçu d'aide Soli'AL ou FUI. Cette sous-représentation au sein de l'effectif est représentative des critères restrictifs, notamment du plafond de ressources - fixé à 1 032€ pour une personne seule¹ - de l'aide FSL. S'il n'est pas censé être un critère restrictif, le plafond de ressources se dresse malgré tout comme le premier motif de refus de l'attribution du FSL. Cette sous-représentation des ménages aidés au sein de l'échantillon illustre également l'élargissement des profils concernés par des difficultés de paiement. En-dehors des critères d'attribution, plusieurs locataires reconnaissent ne pas être pauvres, mais se sentir malgré tout mis en difficulté pour le règlement des factures d'énergie et de charges de ces dernières années.



« C'est pareil à dire comme quoi qu'ils font des fonds, machin, des fonds énergie spéciaux pour les locataires, où en fait, ils mettent les mêmes critères où il faudrait toucher 600 euros par mois en travaillant pour pouvoir y bénéficier. À un moment donné, il faudra peut-être arrêter de prendre les gens pour des cons, j'ai pas l'impression qu'on roule sur l'or pourtant. »

Martina, locataire dans le 6e

L'inadéquation du dispositif FSL se manifeste également à travers les modalités d'attribution de son volet consacré à l'aide au paiement des factures d'énergie, dont sont exclus les locataires disposant d'un chauffage collectif. Le règlement intérieur de celui-ci stipule la nécessité d'un contrat et d'une facture nominative pour pouvoir le percevoir. Or les locataires en chauffage collectif ne perçoivent qu'une régularisation de charges pour justifier de leur facture énergétique. Ainsi, les locataires en chauffage collectif qui ont perçu une aide du FSL ont dû passer par le FSL maintien, une fois que leur dette était constituée. Ce fonctionnement implique

une double inadéquation à ce que sont censés être les fondements de l'aide. D'une part, le FSL maintien a une vocation plus curative que l'aide FSL énergie, censée intervenir avant la formation d'une dette. Ce qui devrait donc être une aide ponctuelle d'urgence pour prévenir l'impayé, se transforme en aide curative à l'impayé. D'autre part, les volets du FSL étant associés à différentes formes d'aides, sont cumulables. Or, puisque les locataires en chauffage collectif ne peuvent toucher le FSL énergie, ils se retrouvent exclus de cette possibilité de cumul auquel tout autre locataire en chauffage individuel a accès.



Témoignage

Joséphine, âgée de 72 ans, réside dans un logement géré par GLH dans le 6^e arrondissement. Après une vie professionnelle marquée par une succession d'emplois précaires, de « petits boulots », elle perçoit une pension de retraite de l'ordre de 1 000 € par mois. Ce revenu modeste place Joséphine dans une situation budgétaire très contrainte, sans marge de manœuvre face aux imprévus financiers. Son taux d'effort est à 60% et son taux d'effort énergétique à 17%, sa situation est donc précaire.

En 2023, elle reçoit une régularisation de charges de 900€, qu'elle parvient à régler grâce au soutien du Fonds de Solidarité Logement (FSL) – volet Maintien. L'année suivante, une nouvelle régularisation de 200€ lui est adressée, sans qu'elle soit en capacité de l'assumer financièrement. Ayant déjà bénéficié d'une aide FSL l'année précédente, elle se voit opposer un refus de remobilisation de cette aide :

« On m'a dit que j'avais eu de l'aide une fois, donc je pense que c'est bon. Et depuis, je n'ai plus de nouvelles. Ce n'est pas grave. Ça attendra. On verra. »

Ce témoignage met en lumière les limites des aides ponctuelles dans la prise en charge de situations structurelles de précarité. Sa situation économique n'ayant pas changé, elle n'est pas en mesure de régler cette nouvelle régularisation. Sa dette reste aujourd'hui non résolue, et aucun accompagnement ne

lui est proposé pour envisager une solution pérenne. L'approche actuelle, centrée sur des aides exceptionnelles ne pouvant être mobilisée qu'une fois tous les 2 ans, montre ici ses limites dans le traitement de situations durables et récurrentes, qui s'avèrent de plus en plus nombreuses.



Lorsque ces aides sont évoquées par les locataires en entretien, elles ne sont jamais relayées par le bailleur. Elles sont soit trouvées du fait de recherches personnelles (auprès d'un entourage ou d'associations), soit du fait de relations avec des travailleur·euses sociales. Or, la démarche de demande d'aide n'est pas chose aisée pour tous les locataires. Fatima, qui a également perçu le FSL, dit avoir « honte » de solliciter des aides.

« Ils m'ont payé toutes les dettes que j'avais. Ils ont payé parce que la dame, elle a vu que j'ai l'habitude de payer mon loyer, malgré que je n'ai pas beaucoup de ressources. Mais je ne veux pas ça. Parce que je suis quelqu'un, j'ai honte. Oui. Je ne veux pas que quelqu'un me rabaisse. Ça, ça me fait mal. »
Fatima, locataire dans le 3e



A cette difficulté de solliciter de l'aide, s'ajoutent certaines modalités dans le fonctionnement du FSL, qui peuvent accentuer ce sentiment. La gestion des dépenses et consommations des locataires aux faibles revenus est une dimension régulièrement abordée comme à l'origine des problématiques auxquelles ils sont confrontés. Fatima aborde plus loin dans l'entretien qu'elle s'est sentie heurtée lorsque la conseillère sociale, avec qui elle était en relation pour son dossier FSL, lui demande de vérifier l'ensemble des tickets de caisse de ses courses.



« Je lui dis « Pourquoi vous me parlez comme ça ? Parce que je suis pas débile., hein ! ». Je dis, moi, je comptais des sous là-bas, en Afrique. [...] Je suis venue parce qu'on m'a dit que vous pouvez m'aider. Mais si vous pouvez pas m'aider, c'est pas la peine de me manquer de respect. »
Fatima, locataire dans le 3e

L'accompagnement à la gestion de son budget est ressenti par Fatima comme insultant. Elle aborde la demande de la conseillère sociale comme en décalage avec ce que Fatima est venue chercher : une aide financière. Cette rhétorique, selon laquelle les pauvres seraient responsables de leur situation et qu'il faudrait les accompagner dans une meilleure gestion de leur budget pour résorber l'impayé, n'est pas récente, mais persiste sous plusieurs aspects dans les témoignages des enquêté·es.

Ainsi, ces aides financières n'ont été mobilisées qu'à la marge par les locataires enquêtés. Lorsqu'il y a eu des apports financiers pour régler les charges locatives, ils résultent généralement d'autres moyens, tel que l'aide de son entourage. Cette solution est cependant souvent évoquée avec beaucoup de réserves, par crainte de faire peser sur son entourage le poids de sa dette.

En outre, les aides financières ne sont que peu mobilisées et ne permettent de résorber que partiellement la dette des locataires. Un constat qui se retrouve dans la description du quotidien des locataires. Lorsqu'elles sont interrogées sur les adaptations à ces augmentations du coût du loyer, toutes évoquent des adaptations de leurs dépenses quotidiennes pour pouvoir composer différemment leur budget en évolution.



« Il me dit souvent mon fils, si tu as besoin d'aide papa je t'en donne des sous. Mais j'aime pas ça moi, lui aussi il a une famille et ses dépenses. »

Jean-Claude, locataire dans le 3e

Adaptations des modes de consommation et des budgets

Malgré ces augmentations, les locataires finissent par payer leurs régularisations ou dettes liées aux charges en versant de manière plus ou moins régulière, le montant facturé. Les régularisations annuelles et les augmentations des provisions ont cependant eu pour conséquence une augmentation des charges fixes qui pèse sur les budgets globaux. Bien que le loyer et les charges soient tout deux administrés par le bailleur, les charges sont perçues comme un règlement distinct du loyer strict. Elles restent cependant intégrées comme un poste de dépense fixe à régler ou régulariser à un moment.



Témoignage

Céline, 63 ans, vit depuis 1984 dans la résidence à Genay avec son mari Georges. Depuis que leurs deux enfants sont partis, ils vivent à deux dans leur appartement T4. Georges était ouvrier, Céline était aide-ménagère, ils sont actuellement retraités. Lors de notre entretien, c'est avec Céline que j'ai fixé un rendez-vous et c'est également elle qui répondait aux questions, surtout sur l'aspect financier, bien que Georges était également présent.

« Ce qu'on passe en priorité, c'est le loyer, l'assurance de la voiture, l'assurance de la maison. Même si on a des petites retraites, maintenant, on n'y arrive plus. Quand on veut mettre le chauffage, il faut faire attention parce que si ça dépasse, c'est toujours sur le chariot de course qu'on va faire attention ici et là. On fait attention à tout. [...] Nous, on paie le loyer. Mais des fois, quand on voit le prix qu'on donne,

on se dit, bah merde. Si on pouvait en avoir un peu pour nous, ça serait bien. Des fois, je dis à mon mari, on va redonner le garage. Mais bon, le garage, l'enlever... c'est bien quand même. »

Une distinction entre loyer et charges, qui justifie pour certaines le fait de ne pas régler tout de suite les régularisations de charges et a donc conduit des familles à se retrouver pour la première fois en situation d'impayé. Le loyer est continuellement abordé comme une priorité absolue, il correspond à la première chose à régler, quitte à se restreindre pour d'autres postes de dépenses.



Céline évoque le parallèle entre le fait d'allumer son convecteur électrique et ce que cela impliquera comme autres contraintes sur ses dépenses, ici, son chariot de course. Une attention sur chaque dépense qui implique une gestion de sa comptabilité, au ticket de caisse près, pour savoir où en sont les comptes quotidiennement et s'y adapter. Nombre de locataires rencontrés ont sorti spontanément de leur placard leurs cahiers ou pochettes, remplis de tableaux et feuilles volantes de facturations permettant de composer avec minutie, un quotidien au budget restreint. Des habitudes de consommation prises parfois, depuis un certain temps, pour garantir une stabilité résidentielle, mais qui impliquent, comme Céline l'évoque, qu'elle aimerait aussi de temps en temps « **en garder un peu pour nous** ».



Témoignage

Sonia, même si elle « n'en [est] pas là du tout », sait qu'elle doit garder un œil sur ses dépenses, notamment alimentaires et de loisirs, pour garantir à ses enfants le maintien dans leur logement. Institutrice vivant seule avec ses trois enfants, ses charges locatives s'élèvent à 260€ pour un logement T4, de 460€. Elle évoque à plusieurs reprises que ses factures ne cessent d'augmenter alors que son salaire, qualifié de « correct, dans l'absolu », ne progresse pas au même rythme. Elle dit donc, être dans une attention constante de ses dépenses et craint les imprévus, telle qu'une importante régularisation de charges.

« J'ai des parents qui ont vécu ça. De ne pas pouvoir payer le loyer. De se dire, tous les jours, quand ça sonne à la porte, est-ce que ce sont les huissiers ? Moi, je veux pas que mes enfants vivent ça. Bon, après, je n'en suis pas là du tout. Mais ça m'empêche qu'il faut faire attention tout le temps. Moi, j'ai le sentiment, et je me trompe peut-être, que tout ce que je gagne, j'ai l'impression que tout part très vite dans ce genre de choses. Et à la fin du mois, je fais mes comptes sur un tableau, pour manger, je suis toujours dans le rouge. Alors que, dans l'absolu, je gagne un salaire correct. »

L'adaptation des dépenses liées à l'alimentaire est donc une première manière de « se serrer la ceinture ». Geneviève, locataire GLH dans le 7e, évoque elle aussi, en fonction des périodes, ne pas réaliser les mêmes achats de nourriture, en termes de qualité et de quantité. Elle dit aussi ne pas partir en vacances parce qu'elle aurait la sensation de se « sacrifier » puis elle relativise en continuant. « J'ai un toit, j'ai de quoi manger à ma faim, j'ai un lit pour dormir, j'ai de l'eau chaude dans la salle de bain. Puis pour le reste, on s'adapte. »

D'autres évoquent les « bonnes affaires » ou les alternatives à ce qui pourrait leur coûter cher. Joséphine, également locataire chez GLH, dit ne pas être « riche d'argent » mais « riche d'autre chose », notamment son entourage. Ses amies ayant des retraites plus élevées que la sienne, n'hésitent pas à l'inviter. Joséphine parle également de « débrouille », notamment de se déplacer exclusivement à vélo, ou en BlaBlaCar pour aller en dehors de la ville, acheter sa teinture pour cheveux en supermarché et se faire coiffer par une amie, etc. Il y a également Martina, qui dit avoir épluché pendant un certain temps les recycleries et sites internet de revente de machine à laver au moment où la sienne s'est cassée, pour en trouver une à bas prix, peu énergivore et suffisamment grande pour en faire le moins possible. Une explication de son protocole d'achat qu'elle conclut en disant ne fonctionner que de cette manière pour tous ses achats et qu'elle est dans l'attente que chacun puisse lui durer.



"On y est arrivés à éponger les dettes. Mais le problème, c'est à quel prix ? C'est ça. Ce qu'on a pu rembourser d'un côté, on s'est privé d'un autre, en fait. Et la privation, étant donné qu'on n'y arrive pas, elle se fait sur la nourriture. Donc, après, c'est un engrenage."

Salima, locataire à Genay



Ainsi, les locataires évoquent avoir progressivement pris l'habitude de jongler entre leurs dépenses, leurs comptes et les alternatives « système D ». Une habitude de jonglage, qui peut être sous certains aspects, contraignante dans la rigueur et le temps qu'elle implique mais qui est régulièrement relativisée par le fait que les besoins essentiels parviennent toujours à être remplis. Seulement, trouver des alternatives de dépenses n'est pas possible pour toute facture, les charges par exemple sont incompressibles. Salima résume la situation, le resserrement du budget du fait des augmentations de charges, ne pèse pas de la même manière en fonction des revenus, des compositions familiales, des habitudes de dépenses, etc. Il a cependant pour tous·tes un prix.

2. Le montant des charges qui rend insupportable les conditions matérielles du logement

L'augmentation des coûts des charges, et notamment du chauffage, est toujours ramenée au rapport entre confort thermique et explosion des prix. Dans les résidences mal isolées, la crise énergétique a été le déclencheur pour ne plus tolérer le fait de vivre dans des appartements mal chauffés. Le volet financier des charges locatives ne peut être abordé sans considérer le couple facturation/qualité de prestations.

« Ça fonctionne tout le temps, mais mal », les conditions matérielles du logement comme élément déterminant dans la facturation des charges énergétiques

Les charges locatives sont facturées en échange de services d'entretien et de maintenance des équipements communs et individuels. Seulement, dans de nombreux cas, les locataires évoquent des conditions matérielles de logement dégradées et vétustes qui peuvent parfois, aller jusqu'à fragiliser la position résidentielle.



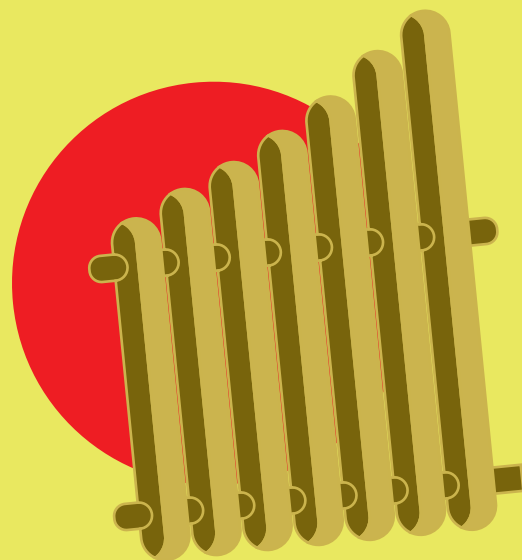
Le montant des charges, du poste de chauffage, en particulier, est dépendant de l'état des installations et du bâti. Un point déterminant donc, dans les disparités de facturations des charges, correspond aux inégales conditions du bâti des résidences, notamment d'isolation. D'importants programmes à échelle nationale sont déployés pour tenter d'améliorer ces conditions, mais le temps long des rénovations rend l'attente parfois interminable. A l'image de la résidence des Verchères à Genay au DPE D, dont la réhabilitation devait avoir lieu en 2020, mais qui est chaque année reportée. Pourtant, les locataires se plaignent unanimement des conditions de chauffage, du fait de la mauvaise isolation et des chauffages défectueux. Beaucoup de locataires évoquent être dans l'attente de certains travaux de rénovations, notamment au niveau des fenêtres où la perception du froid est souvent la plus intense. Malgré le constat commun entre bailleurs et locataires de la nécessité de réhabiliter les résidences, celles-ci tardent à arriver. La résidence Dauphiné située dans le 3^e arrondissement de Lyon, par exemple, a été construite dans les années 1945. Le bailleur SACVL a programmé la réalisation de travaux d'isolation thermique des façades, de remplacement des fenêtres et l'installation d'une ventilation - dont elle est actuellement dépourvue. La programmation étant à l'horizon 2036-2037, elle laisse vivre les habitantes pour de nombreuses années encore, à Dauphiné, comme aux Verchères, dans des conditions matérielles dégradées impliquant inconfort et factures de chauffage élevées.



« Ça fait trois ans qu'on attend qu'ils rénovent les appartements, qu'ils isolent, surtout. Qu'ils isolent parce qu'il y a beaucoup de gens qui s'en plaignent d'avoir froid. Beaucoup de gens qui ont froid. Mais ils ne font rien. »

Céline, locataire à Genay

réhab



iliter

Céline et Christophe ne parviennent jamais à atteindre la température minimale légale qui est fixée à 18°, et sont toujours entre 16 et 17° en hiver. Un inconfort thermique qui est le résultat à la fois d'une mauvaise isolation, mais est également lié à des problématiques d'entretien des installations de chauffage. La chaudière de la résidence a été changée, il y a quelques années, pourtant les radiateurs sont constamment tièdes et ne permettent pas de chauffer convenablement les appartements. La résidence Villa Urbana, à Villeurbanne, est dans la même situation. Diagnostiquée DPE E, elle devrait faire l'objet d'une réhabilitation ces prochaines années (actuellement, en phase en diagnostic).



FICHE RÉSIDENTE



RÉSIDENTE VILLA URBANA

Bailleur	Est Métropole Habitat
Adresse	103 Cr E. Zola 69100 VILLEURBANNE
Construction	1981
Logements	250 logements sur 3 bâtiments, aucun espace extérieur.
	100% PLUS

CHAUFFAGE ÉLECTRIQUE AU SOL

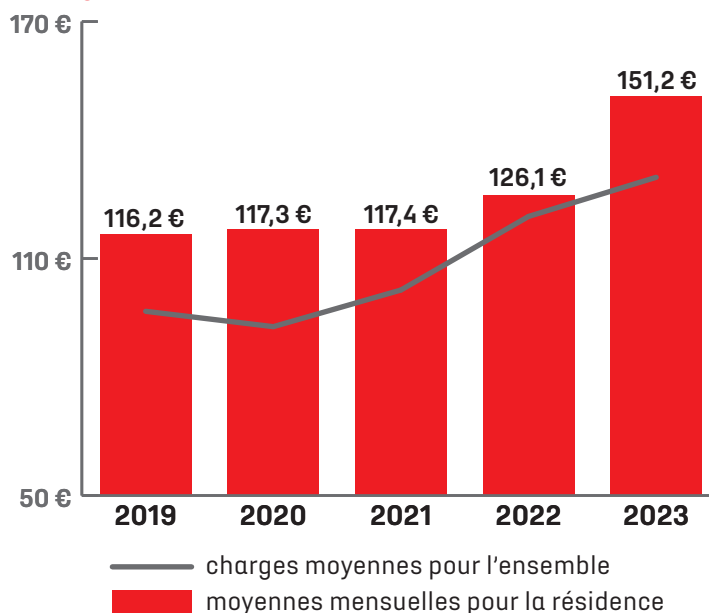
CARACTÉRISTIQUES DE LA GESTION DES CHARGES

Des provisions de charges qui ont toujours été élevées avec du chauffage qui ne fonctionne pas depuis longtemps. Distribution de convecteurs par le bailleur. Les locataires ont froid en hiver. Actions en justice par certains locataires pour remboursements des charges de chauffage qui augmentent alors qu'ils ont froid dans leur logement.

ÉTAT DE LA RÉSIDENCE

Résidence vétuste avec projet de réhabilitation en cours de construction (phase de diagnostic).

Évolution des charges mensuelles moyennes par logement de la résidence Villa Urbana



Augmentations moyennes entre 2019 et 2023

DPE **E**

« Il y a du chauffage au sol, mais on a froid aux pieds. J'ai dû poser des plaques de polystyrène. Les plaques de métal mises au sol sont glaciales, sans isolant. Et les fenêtres sont en simple vitrage. Assise ici, je suis gelée. »
Anna, locataire à Villeurbanne

CHARGES TOTALES

+ 30.07 %

+ 77.36 %

CHARGES CHAUFFAGE

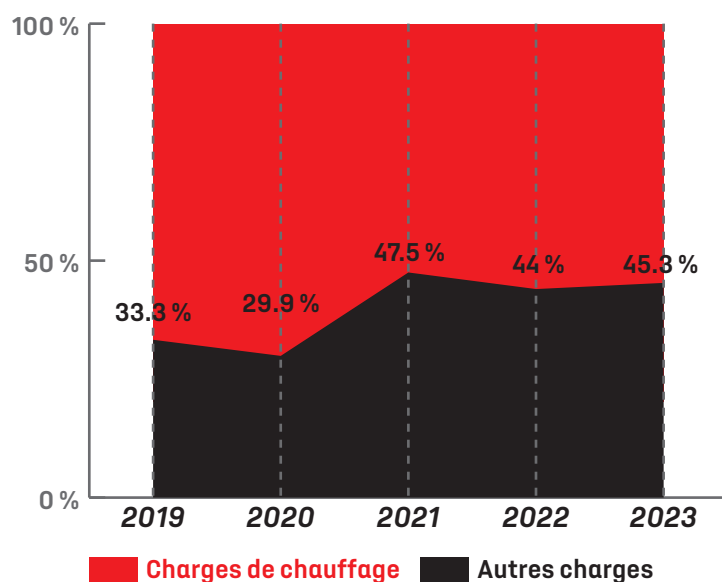


FICHE RÉSIDENCE

Anna explique ne pas pouvoir occuper son logement de la même manière en hiver qu'en été, en raison de l'inconfort thermique persistant. Sa baie vitrée en simple vitrage laisse entrer le froid, rendant certains espaces inhabitables en période de basses températures.

Ce témoignage illustre un phénomène plus large au sein de la résidence : la précarité énergétique vécue depuis de nombreuses années s'est aggravée avec la flambée des coûts de l'énergie. Pour de nombreux ménages, l'inconfort thermique supporté depuis longtemps dans leurs appartements, bascule vers l'insupportable.

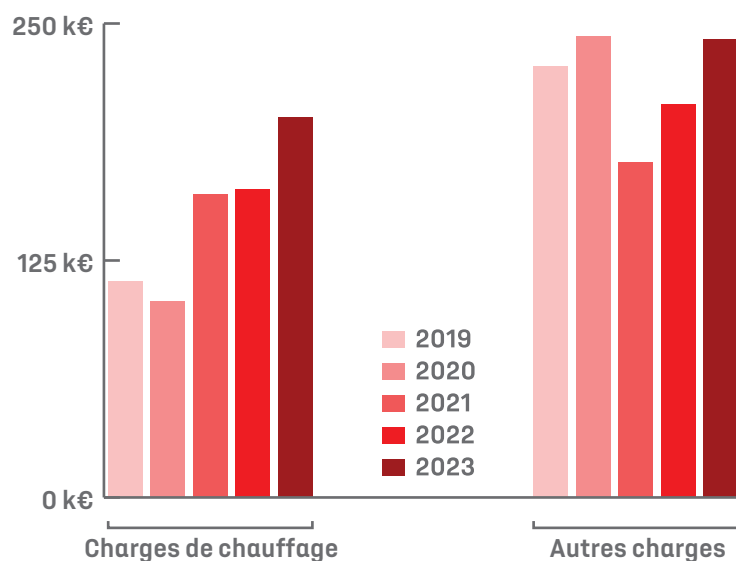
Évolution de la part des charges de chauffage de la résidence Villa Urbana



ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES CHARGES

Entre 2019 et 2020, les charges de chauffage étaient stables à hauteur de 30% des charges totales, puis une augmentation substantielle d'environ 15% a changé cette proportion à 45.3% des charges totales en 2023.

Observatoire de l'évolution annuelle des charges par poste pour la résidence Villa Urbana



FACTEURS D'AUGMENTATION DES CHARGES

Le chauffage (électrique) est le seul facteur d'augmentation des charges annuelles, les autres coûts, même s'ils représentent une charge significative, n'ont pas vraiment augmenté en 5 ans.

D'autant que les travaux d'isolation ou les constructions neuves ne sont pas forcément synonyme d'amélioration de ces conditions de chauffage. Si Annick résidente à Lucien Pitance dans le 5e arrondissement de Lyon, déplore le fait que le DPE de sa résidence soit trop « élevé » (D) pour justifier des travaux d'isolations, d'autres exemples illustrent que la résolution de ces problématiques ne peut passer, qu'exclusivement par ce procédé. La résidence des Amarantes, dans le 6e arrondissement de Lyon par exemple, a été construite en 2012 et est labellisée Bâtiment Basse Consommation (BBC). Pourtant, les conditions de chauffage ont été problématiques dès l'entrée dans les lieux pour les premiers locataires, comme en témoigne Joséphine arrivée en 2012 dans son appartement.

« Ah bah, 12 ans de galère de chauffage, 12 hivers de galère ! C'est dommage, hein, que je n'ai pas gardé l'historique. Parce que moi, j'ai un agenda où je note tout. Panne de chauffage, interventions... mais récurrents, hein ! On va dire... En moyenne, panne d'eau chaude et panne de chauffage au moins une fois par mois. Au moins »
Joséphine, locataire dans le 6e

L'inconfort thermique est largement influencé par la position de l'appartement dans la résidence et son orientation. Ainsi, au sein d'une même résidence lorsque le chauffage fonctionne, il peut y avoir de grandes disparités de conditions de chauffe. Ici, les problématiques sont multiples et la difficulté de discussion avec le bailleur rend compliqué le ciblage de l'entièreté des motifs de dysfonctionnements. Parmi eux, les locataires ont pointé l'absence d'isolation des canalisations de chauffage et donc une déperdition de chaleur, qui implique une surchauffe de certains appartements (24°C) et une absence de chauffage pour d'autres (14°C). En plus de ces inégales conditions de chauffe, s'ajoutent des pannes régulières qui impliquent des coupures de chauffage et d'eau chaude pendant plusieurs jours et « au moins une fois par mois » depuis 12 ans, comme l'évoque Joséphine.

Les réhabilitations ne sont pas non plus gages d'amélioration systématique des conditions de chauffe. Pascale, locataire de la résidence Montchat Charmilles qui a été réhabilitée en 2018, dit avoir du mal à maintenir une température stable dans son appartement en hiver et peut facilement descendre à 17°C la nuit. D'autant que cette résidence réhabilitée - et donc censée consommer moins d'énergie - a aussi été confrontée à de grandes augmentations du montant des charges de chauffage (voir Fiche résidence, ci-après). Marc retraité de 77 ans, vivant depuis près de 40 ans dans la résidence dit regretter la période où son chauffage individuel lui permettait de mieux réguler sa consommation et dans la continuité sa facture (actuellement 150€ de provisions de charges dont 90€

de chauffage). Les réhabilitations ou constructions neuves fonctionnent à travers des appels d'offre auprès de prestataires, qui font eux-mêmes appels à de la sous-traitance. Cette multiplication des prestataires altère le suivi et la qualité de la prestation et est un premier élément de réponse à l'origine des défauts matériels des résidences.





FICHE RÉSIDENCE



RÉSIDENCE MONTCHAT CHARMILLES

Bailleur	Grand Lyon Habitat
Adresse	41 rue de la Balme 69003 LYON
Construction	1932
Logements	244 sur 8 bâtiments, résidence fermée et sécurisée avec portails et barrières. Présence d'espaces verts au sein de la résidence.
	100% PLUS

CHAUFFAGE GAZ COLLECTIF

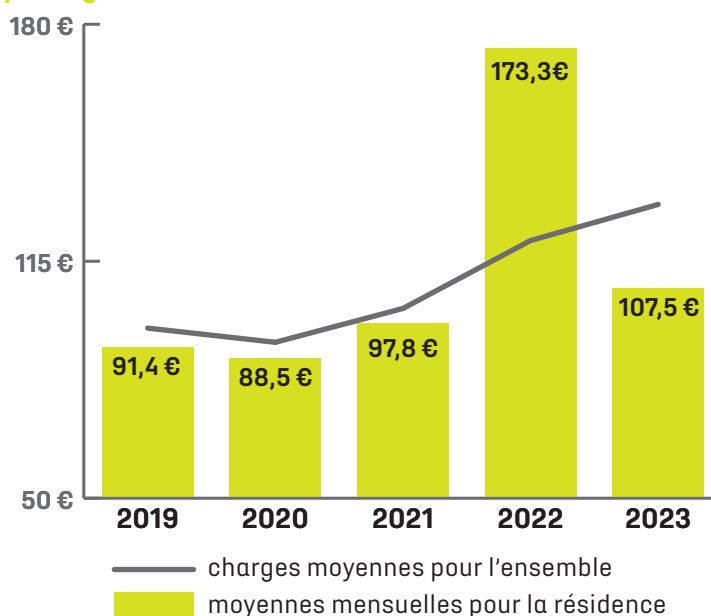
CARACTÉRISTIQUES DE LA GESTION DES CHARGES

Malgré les travaux d'isolation lors de la réhabilitation, augmentation des charges depuis 2022 et notamment du chauffage.

ÉTAT DE LA RÉSIDENCE

Rénovation en 1996 avec aménagements de salle de bain, mise en place du chauffage, installation vitres en double vitrage. Réhabilitation en 2018, avec une isolation par l'extérieur et quelques travaux d'embellissement/d'électricité dans les logements. Bâtiment classé monument historique.

Évolution des charges mensuelles moyennes par logement de la résidence Montchat Charmilles



Augmentations moyennes entre 2019 et 2023

DPE **C**

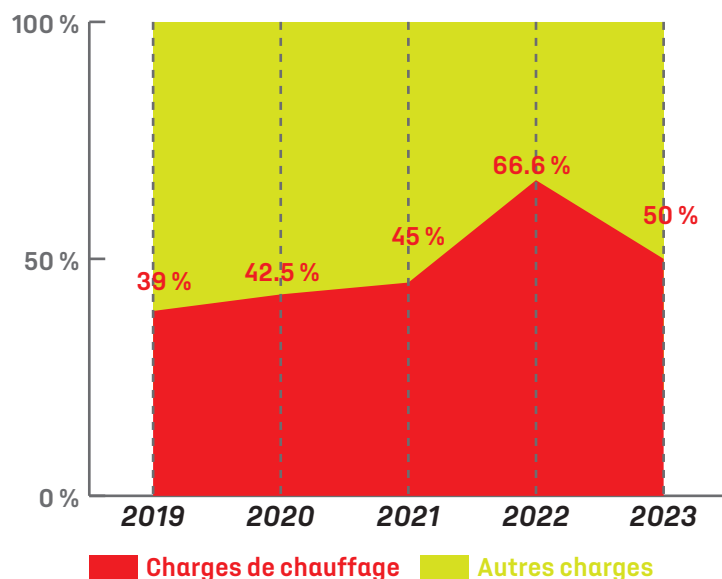
CHARGES TOTALES **+ 17.58 %**

CHARGES CHAUFFAGE **+ 50.43 %**



FICHE RÉSIDENCE

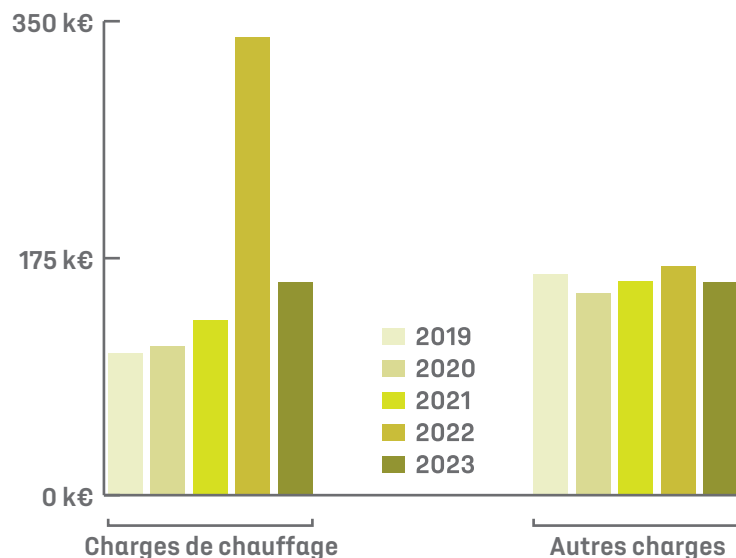
Évolution de la part des charges de chauffage de la résidence Montchat Charmilles



ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES CHARGES

Aumgmentation tendancielle entre 2019 et 2023 de la proportion des charges de chauffage. L'année 2022 est un pic où les charges de chauffage représentaient 66.6% des charges globales de la résidence. En 2023, la moitié des charges de fonctionnement sont dues au chauffage des foyers.

Observatoire de l'évolution annuelle des charges par poste pour la résidence Montchat Charmilles



FACTEURS D'AUGMENTATION DES CHARGES

Le chauffage (gaz) est le seul facteur d'augmentation des charges annuelles, les autres coûts sont constants entre 2019 et 2023.

Les résidences neuves et réhabilitées ne sont donc pas forcément épargnées par l'inconfort thermique et/ou par de grandes factures d'énergie, mais elles sont cependant moins confrontées au développement d'humidité dans les appartements. Le développement de moisissures est généralement le résultat du cumul de plusieurs dysfonctionnements dans le trio : isolation/chauffage/ventilation. Ces cas « extrêmes » soulèvent des problématiques souvent préexistantes mais qui viennent s'ac-

Dans la résidence des Verchères, comme à Jules Verne, chez Jean-Claude, où à Villa Urbana dans l'appartement d'Amélie, des traces noires de moisissures sont présentes à proximité des fenêtres et sont plus ou moins humides en fonction des périodes. Une dégradation des conditions du logement qui dans un cas plus extrême peut accentuer/générer des problèmes de santé. Céline a une arthrose généralisée qui implique des douleurs sévères en fonction des

« Cette année, on a eu de la moisissure. Et quand il y a beaucoup plu et tout, ça a été noirci là-bas en haut. Ça nous a pourri nos tapisseries. Et puis ici, et puis là. Moi, là-haut, quand je dis à mon mari, je dis, oh, viens voir, il y a une grosse trace. Je dis à mon mari, j'ai l'impression que ça mouille le plafond. Il me dit, oh non, ça ne va pas ! Après, il regarde, il me dit, si, tu as raison. Mais, parce que, ici, vous voyez, entre les bâtiments, il y a des traits. Et ça, c'est la hauteur de notre appartement. C'est les joints. Et c'est les joints, ils auraient besoin d'être refaits. Ils ne sont plus étanches. Ça fonctionne tout le temps, mais mal. C'est la galère au niveau du chauffage. »
Céline, locataire à Genay

centuer avec l'augmentation du coût des fluides. En effet, un appartement humide est plus compliqué à chauffer, et va donc consommer plus. Cumulé à une mauvaise isolation qui favorise les déperditions de chaleur, les passoires énergétiques sont connues pour être énergivores et donc impliquer des coûts de chauffage plus élevés. Parmi les 21 enquêtées rencontrées, 6 ont parlé de présence de moisissures dans leur appartement qui se manifestent de manière plus ou moins intense.

périodes et l'environnement froid et humide est un facteur aggravant ses douleurs articulaires. Fatima quant à elle, locataire dans le 3e arrondissement depuis 2017, est exposée à des désordres dans son appartement qui ont impacté sa santé. Elle a développé des problèmes d'arthrose et d'asthme du fait de l'humidité ambiante dans son appartement.

En outre, les conditions matérielles du logement dans un contexte de grande augmentation du prix des fluides, accentuent des problématiques préexistantes qui impliquent de payer cher et d'avoir froid, voire de mettre en danger sa santé. Pour tenter d'atténuer ces différentes formes et degrés d'inconforts ou de désordres, les locataires tentent de solliciter leur bailleur mais évoquent des difficultés à le mobiliser.

LE PROGRÈS
Lyons - Villeurbanne - Caluire | 693
Vendredi 15 décembre 2023 | 1,30 €

Jusqu'à 1 600 € de régularisation de charges

« Si on paye ça, on ne mange plus »

RÉSIDENCE CHALUMEAU 800 €, 1400 € DE RÉGULARISATION
CHARGES DE CHAUFFAGE EN 2021 : 127 780 € EN 2022 : 260 070 €
SOIT UNE AUGMENTATION DE 204 % !!
A QUAND UNE RÉHABILITATION ?

EXPLOSION DES CHARGES DE CHAUFFAGE MALGRÉ L'AUGMENTATION DES PROVISIONS
GLH ET LA METROPOLE DOIVENT PRENDRE LEURS RESPONSABILITÉS !
UNE AIDE D'URGENCE AUX LOCATAIRES !

Montaco-OL, ce soir
Les Lyonnais à l'assaut du rocher pour un 2^e succès d'affilée

Lyons P. 21
Le maire Grégory Doucet entre déjà au musée

Notre supplément
Sortir
Ou trouver la magie de Noël près de chez vous ?

Sophie trouve - inadmissible - le montant des charges qu'elle doit payer. Avec une vingtaine d'autres locataires, elle a manifesté devant le siège de leur bailleur social, Grand Lyon Habitat, ce jeudi. Photo: Thomas Monner

Un traitement des réclamations qui accentue des problématiques préexistantes

La dégradation des conditions matérielles du logement est accentuée par un système de réclamations qui peine à réceptionner, suivre et répondre aux sollicitations des locataires. Dans le cas où un locataire veut faire une réclamation auprès de son bailleur, plusieurs options s'offrent à lui : solliciter le·la gardien·ne (s'il y en a un·e), appeler le Centre de Relation Client (CRC), faire une réclamation sur son espace client (grâce à internet ou une application), envoyer un courrier postal ou se déplacer dans l'agence de proximité de son bailleur. Quel que soit le canal, lorsqu'un locataire envoie une réclamation, celle-ci ouvre une affaire qui est enregistrée dans le logiciel interne du bailleur. En fonction du type de sollicitation, celle-ci est transmise vers le service concerné pour évaluer la demande et le cas échéant, mandater un prestataire pour une intervention. A échéance régulière, si la demande est dite « en souffrance », c'est à dire qu'elle n'a pas été réglée, le logiciel effectue des relances jusqu'à ce que celle-ci soit clôturée. Théoriquement, la réclamation ne peut être clôturée qu'à partir du moment où le bailleur réceptionne le compte-rendu d'intervention du prestataire qui justifie de la résolution du problème.

Ce traitement de la réclamation est sous plusieurs aspects critiqué par les locataires qui disent avoir de plus en plus de difficultés à obtenir des réponses satisfaisantes – voire des réponses tout court – à leurs sollicitations. D'une part, la diminution progressive des agents de proximité que sont les gardien·es d'immeuble est une évolution déplorée. L'absence d'un même interlocuteur – ou la présence d'un interlocuteur anonyme – pour le suivi des dossiers est pointée comme un moteur de la dégradation des prestations et de leur suivi.

« Le problème, c'est que là, tous 3-4 ans, ça change de direction. Donc, tous les dossiers en cours, quand ça change de direction, terminé, il faut tout recommencer, et ainsi de suite. Et comme ça, ils nous promènent depuis 12 ans sur les mêmes problèmes [...]. Il y a quand même, ouais, je sais pas, leur manque de réaction...c'est comme si, on téléphone, on dit un truc, « oui, oui, oui, je vais le dire à votre chargé de secteur », et puis, après, on n'a plus de nouvelles. Alors, on ne sait pas pourquoi, et on relance, et on relance, et on relance. C'est lassant. C'est fatigant. »
Joséphine, locataire dans le 6e

A travers la perception des locataires, le chemin de la réclamation s'arrête souvent à la première étape, sans que celle-ci soit transmise à l'interlocuteur·ice censé·e intervenir. Un sentiment nourri par le besoin de relances multiples, comme évoqué par Joséphine, qui se soldent souvent par une absence de retours sur la situation sans savoir où en est l'intervention. La résidence des Amarantes dans le 6e arrondissement, malgré sa construction récente, fait l'objet de nombreux dysfonctionnements qui impliquent pour ses résident·es, telle que Joséphine, d'avoir régulièrement à faire des réclamations mais qui n'aboutissent que très peu.





FICHE RÉSIDENCE



RÉSIDENCE LES AMARANTES

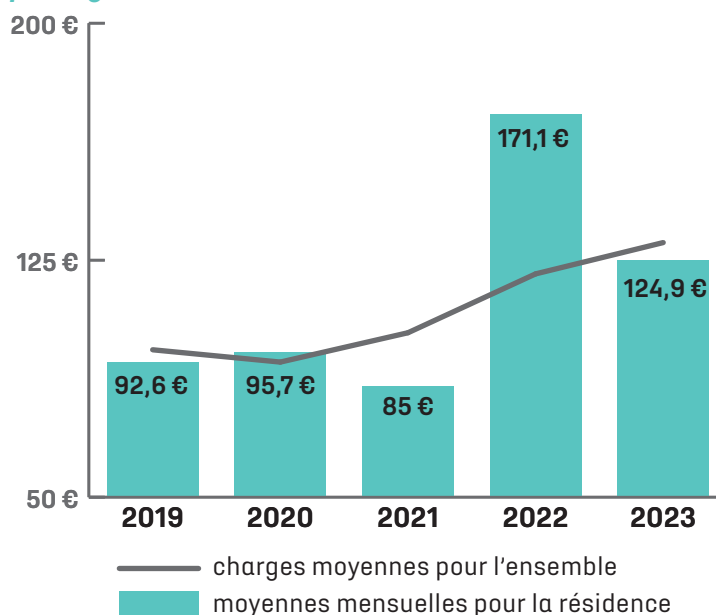
Bailleur	Grand Lyon Habitat
Adresse	76 rue Tête d'Or 69006 LYON 6E
Construction	2012, label Basse Consommation
Logements	52 logements avec deux allées, présence de garages et très peu d'espaces verts. 60% PLUS, 33% PLS

CHAUFFAGE GAZ COLLECTIF

CARACTÉRISTIQUES DE LA GESTION DES CHARGES

Distribution de convecteurs électriques par le bailleur pour compenser dysfonctionnements du chauffage. Désembouage l'année dernière qui a rétabli une régularité de chauffage, hiver dernier comme premier hiver en 12 ans avec du chauffage presque tout le temps. Par ailleurs, Action en justice par plusieurs locataires pour contester les coûts de chauffage malgré des dysfonctionnements préexistants.

Évolution des charges mensuelles moyennes par logement de la résidence Les Amarantes



Augmentations moyennes entre 2019 et 2023

CHARGES TOTALES + 34.90 %

CHARGES CHAUFFAGE + 115.75%



DPE **B**



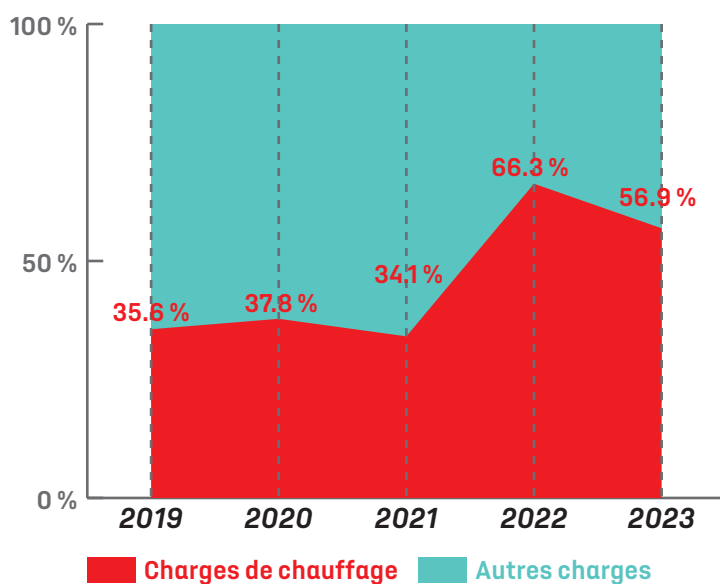
FICHE RÉSIDENTE

ÉTAT DE LA RÉSIDENCE

Neuve mais avec de nombreuses problématiques de malfaçons (mauvais écoulement de l'eau de pluie sur les balcons, une façade foncée qui accentue la chaleur, etc.).

Gaz collectif : pannes régulières de chauffage et d'eau chaude depuis la construction. Grandes disparités de conditions de chauffage (certains à 15° et d'autres à 24° en hiver). Présence de panneaux solaires censés produire 40% du réchauffage de l'eau, mais aucune information sur leur état ou leur usage réel.

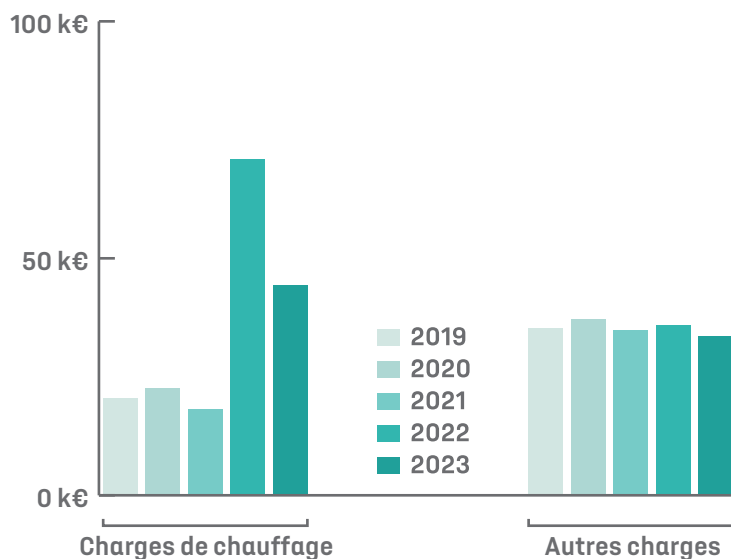
Évolution de la part des charges de chauffage de la résidence Les Amarantes



ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES CHARGES

Les charges de chauffage ont dépassé en 2022 plus de la moitié de la totalité des charges (66% en 2022 puis 56.9% en 2023) alors qu'elles montraient une stabilité relative entre 2019 et 2021 (autour de 35%).

Observatoire de l'évolution annuelle des charges par poste pour la résidence Les Amarantes



FACTEURS D'AUGMENTATION DES CHARGES

Le chauffage (au gaz) est le seul facteur d'augmentation des charges annuelles, les autres coûts montrent une stabilité sur 5 ans.

Une usure et une fatigue pour suivre le chemin de la réclamation qui demande aux locataires d'être insistants, parfois pendant plusieurs années, pour pouvoir obtenir gain de cause. Le traitement de la réclamation est constamment évoqué en dégradation, participant à mettre à distance le locataire de son bailleur. A plusieurs reprises, les locataires ont évoqué ne plus passer par le bailleur et résoudre – ou non – par leurs propres moyens les réclamations.



Témoignage

Fatima, locataire dans le 3^e arrondissement. Un traitement de la réclamation et le sentiment de mise à distance des locataires, qui deviennent d'autant plus problématiques lorsqu'il s'agit de réclamations de l'ordre de la décence de son logement. Fatima qui a depuis 2017 de l'humidité chronique dans son appartement, a cherché par tous les moyens à en informer son bailleur, Alliade Habitat.

« J'aurais dû prendre le nom de la personne. Oui, mais c'est vague, là-bas. Vous appelez là. Il y a une autre qui vous répond. Après, il y a une autre qui vous répond. Vous savez pas à qui vous parlez.

Après, il y a la maman d'une copine de ma fille, la troisième. Elle m'a dit, si tu écris maintenant, tu fais un recommandé. Comme ça, ça reste une trace. Sinon, tu écris, là, dans ton téléphone et tu gardes. »

L'exemple de Fatima est représentatif des problématiques que soulève le fonctionnement actuel du système de réclamations. Du fait des désordres dangereux pour sa santé dans son appartement, Fatima fait partie des gens qui n'ont pas abandonné les démarches pour tenter d'améliorer ses conditions. Pour autant, il aura fallu plusieurs années avant d'apercevoir



« Ça avance pas du tout. Voilà. Puis c'est bien, mais bon. Faire quoi de plus ? Se battre ? Ça sert à rien. On aboutit à rien.

Vous y croyez pas ?

Ah non. Parce qu'il y a longtemps qu'on n'y croit plus. »

Céline, locataire à Genay

Céline parle ici de la raison pour laquelle elle n'a pas sollicité son bailleur pour les problèmes d'humidité de son appartement. Lorsque je lui demande si elle ne croit pas à la possibilité d'amélioration de ses conditions, elle me reprend en disant qu'elle « n'y croit plus ». Cette perception du chemin de la réclamation qui se dégrade, est largement partagée par les locataires rencontrés. Cette situation aboutit souvent à des charges supplémentaires pour le locataire qui doit alors effectuer les travaux soi-même et parfois, ne tente même plus de prévenir son bailleur. A l'image de Jean-Claude, qui répète plusieurs fois dans l'entretien qu'il souhaiterait refaire sa tapisserie, notamment dans les chambres de son appartement où les traces noires de moisissures ont abîmé la peinture. Mais qu'il ne le fait pas du fait de la fatigue que cela impliquerait d'avoir à réclamer une intervention.

une amélioration partielle de sa situation.

« Plus d'une année, j'appelle... Après, j'ai arrêté d'appeler. J'ai arrêté, parce qu'à chaque fois que j'appelle, ils m'ont dit, c'est à vous de faire, c'est à vous de faire. Mais le chauffage, c'est pas à moi de faire ! Et c'était quand monsieur Garcia les appelés là, le 22 décembre, c'est là qu'ils sont venus mettre tout ça [les nouveaux radiateurs] »

Lors de l'entretien, elle évoque avoir appris à garder des traces de tout ce qu'elle envoie/réclame auprès de son bailleur, pour pouvoir prouver ses démarches. Une habitude de réclamation qui reflète la difficulté à obtenir une réponse de son bailleur. Malgré la multitude de canaux par lesquels il est possible de faire une réclamation, de nombreux locataires font le choix d'envoyer des lettres recommandées avec accusé de réception, pour pouvoir se protéger en cas de déresponsabilisation du bailleur qui « n'aurait pas été mis au courant ». Ainsi, ce dysfonctionnement du chemin de la réclamation est un premier pas dans la dégradation des conditions du logement.

L'absence de visibilité sur ce que devient la réclamation et la récurrence de réponses inadaptées participent à ce que les locataires cherchent à résoudre par eux-mêmes leur problématique s'ils le peuvent, ou laissent la situation se dégrader. Dans les deux cas, le traitement actuel de la réclamation a un coût pour les locataires, qui a des répercussions sur les finances et les conditions de logement.



3. Des mobilisations individuelles et collectives comme moyen d'adaptation et/ou de revendication

Adaptations et bricolages individuels pour améliorer les conditions matérielles de son logement, une solution partielle



*« Moi, de toute façon, je le mets constamment [convecteur]. De toute façon, j'ai pas le choix. Je veux pas ressembler à un ours dans ma combinaison. C'est vrai que c'est pas agréable. T'as du monde. C'est pas agréable d'avoir froid. Tu manges, t'as ton assiette qui fige. »
Céline, locataire à Genay*

Faute de réactivité et de réponses satisfaisantes de la part de son bailleur, les locataires en viennent à tenter de résoudre par leur propre moyen les désordres dans leurs appartements. Des aménagements qui, en fonction des problématiques et budgets, sont plus ou moins conséquents pour les locataires. L'investissement de son logement en faisant des travaux notamment au moment de son arrivée, est une pratique courante chez les locataires, mais qui tourne davantage autour de l'embellissement. Réaliser certains travaux ou réparations soi-même, peut s'avérer être la solution la plus accessible.

De nombreux locataires ont par exemple investi dans des chauffages d'appoint. Certains convecteurs électriques ont également été distribués par leur bailleur pour pallier le déficit de chauffage. C'est le cas à Villa Urbana (Villeurbanne), ou aux Verchères (Genay). Une condition sine qua non pour avoir une température supportable dans certains appartements.

Céline, résidente des Verchères (voir Fiche résidence, ci-après) ironise sur sa situation tout en illustrant l'inconfort que cela peut générer. Elle dit plus tôt dans l'entretien que malgré la présence de son chauffage d'appoint, ils ne parviennent pas à maintenir une température à 18°C en hiver. Une solution qui ne permet donc que partiellement de rétablir un confort thermique. De plus, les convecteurs électriques ont un coût. En étant en chauffage collectif, les charges de chauffage restent malgré tout présentes dans leurs provisions, et viennent alors s'ajouter à leur facture d'électricité, la consommation du chauffage d'appoint.



FICHE RÉSIDENCE



RÉSIDENCE LES VERCHÈRES

Bailleur **Lyon Métropole Habitat**
Adresse **Rte St-A. de Corcy 69730 GENAY**
Construction **1970**
Logements **72 répartis en deux bâtiments. Présence d'espaces verts peu utilisés. 100% PLUS**
4% T1, 12% T2, 33% T3, 40% T4 et 10% T5

CHAUFFAGE **GAZ COLLECTIF**

CARACTÉRISTIQUES DE LA GESTION DES CHARGES

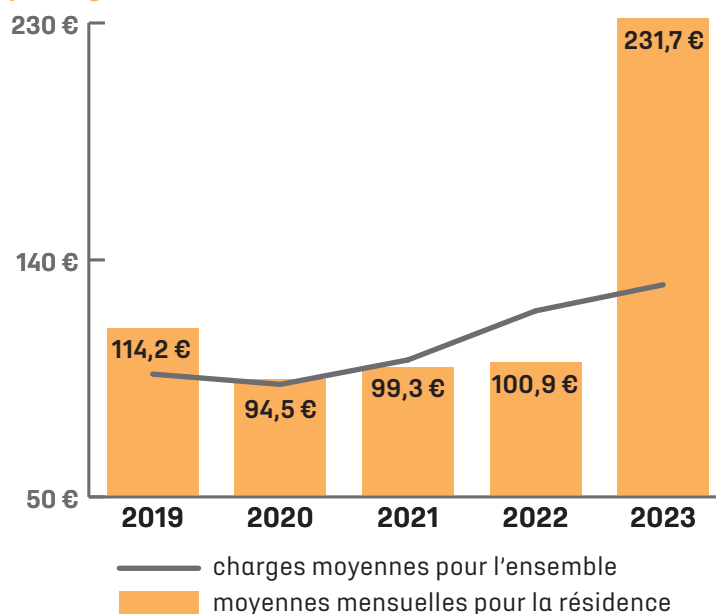
Grandes augmentations des provisions de charges qui n'ont pas suffi à étaler la régularisations de charges débitrices des années 2022 et 2023. Mise en difficultés de beaucoup de locataires, avec notamment plusieurs menaces ou mise en demeure.

ÉTAT DE LA RÉSIDENCE

Résidence vétuste avec projet de réhabilitation censé commencé en 2020 mais retardé chaque année.

Problèmes de radiateurs et de canalisations avec une chaudière pourtant neuve et changée récemment.

Évolution des charges mensuelles moyennes par logement de la résidence Les Verchères



Augmentations moyennes entre 2019 et 2023

CHARGES TOTALES **+ 102.97 %**

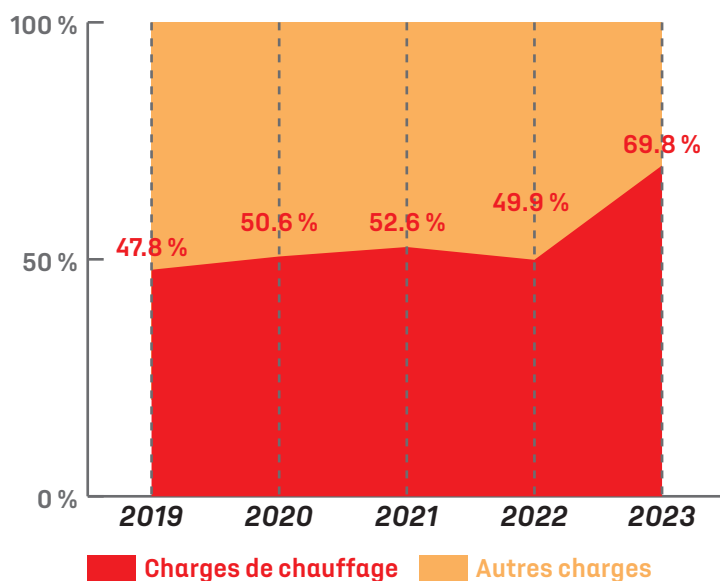
CHARGES CHAUFFAGE **+ 196.32 %**

DPE **D**



FICHE RÉSIDENCE

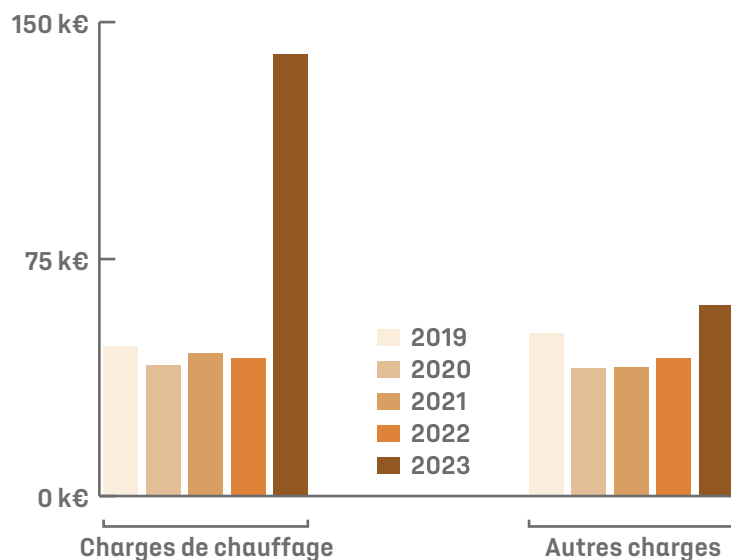
Évolution de la part des charges de chauffage de la résidence Les Verchères



ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES CHARGES

En 5 ans, les charges de chauffage ont toujours représenté une proportion significative dans les charges collectives, avoisinant les 50% entre 2019 et 2022. En 2023, la proportion décolle à 69.8%, traduisant un saut de 20% en une seule année.

Observatoire de l'évolution annuelle des charges par poste pour la résidence Les Verchères



FACTEURS D'AUGMENTATION DES CHARGES

Le chauffage (au gaz) est le seul facteur d'augmentation des charges annuelles, les autres coûts même s'ils augmentent légèrement en 5 ans, ne suffisent pas à expliquer l'augmentation des charges, notamment en 2023.

Un coût supplémentaire pour les chauffages d'appoint que certains refusent par crainte de ces factures, quitte à avoir froid. Comme l'évoque Amélie, locataire dans la résidence Villa Urbana « Tout mettre dans l'électricité pour me retrouver à la rue ? Non merci ! ».

D'autres adaptations individuelles considèrent l'enjeu plus en amont en essayant d'intervenir directement sur les chauffages ou l'isolation. Laëtitia et Paul par exemple, ont entièrement isolé leur cellier avec des tapis de sport et autres mousses de seconde main. Leur appartement est également tapissé de boudins en mousse aux portes et fenêtres ainsi que de rideaux épais pour limiter les courants d'air.

« C'est moi qui me protège pour pas payer trop cher. Mais bientôt, mon mari sera à la retraite et je sais pas comment on va faire avec ces factures. »

Laëtitia, locataire dans le 3e

Mais s'ils permettent d'améliorer en partie l'inconfort thermique, cette « protection par et pour soi-même », ne fonctionne pas pour régler les factures. Au contraire, ces aménagements sont des frais supplémentaires à ajouter au coût du logement alors même que ces services ne devraient pas être à la charge du locataire.



« On en vient tous à payer de notre poche, en fait, des choses qui sont pas forcément à notre charge, mais à un moment donné, pour vivre bien : on est obligés, en fait, de réparer les choses nous-mêmes. »

Nathalia, locataire à Genay



1.600 euros de régulation de chauffage ? La facture

astronomique de locataires HLM lyonnais

INFLATION Selon la confédération syndicale des familles, près de 13.000 locataires vivant dans des logements sociaux de Lyon, vont devoir s'acquitter de sommes allant de 300 à 1.600 euros. Soit une augmentation de 400 % en un an pour certains d'entre eux

Comme le dit Nathalia, faute d'autres possibilités, les locataires doivent parfois se substituer à leur bailleur - censé être gestionnaire de son parc immobilier - pour tenter d'améliorer sa condition. Seulement, certaines interventions techniques demandent des compétences spécifiques que les locataires n'ont pas. Salima évoque le cas de locataires qui ont essayé de purger seul leurs radiateurs qui ne fonctionnaient pas et qui ont engendré des complications sur l'entièreté de leur réseau de canalisations. Fatima quant à elle, a fait appel à un prestataire pour les problèmes d'humidité dans sa cuisine. Son bailleur lui ayant répété à plusieurs reprises que ces désordres étaient à sa charge, elle a fini par solliciter un particulier qui lui a facturé 750€ son intervention. D'autant que du fait des problématiques structurelles de son appartement, les moisissures n'ont mis que quelques semaines avant de refaire leur apparition. Une responsabilisation des locataires, dont la charge de ces aménagements leur reviendrait, qui est largement nourrie par le discours des bailleurs. Que ce soit à propos des habitudes de consommations énergétiques ou des conseils de gestion de son budget, les locataires sont régulièrement évoqués comme les responsables des désordres dans leur logement ou de leur impayé. Or, ces différentes formes d'adaptations des conditions de logement témoignent de l'investissement des locataires pour améliorer leur situation.

Des mobilisations collectives pour revendiquer ses droits

Dans certaines situations, où le dialogue entre bailleur et locataires est fragilisé, la mobilisation collective est utilisée par certain·es comme une manière de rétablir un rapport de force qui pouvait parfois paraître lointain. La participation quotidienne aux actions menées par la CSF, largement portées par les bénévoles et militant·es de l'association, a également permis de mettre un avant un profil de locataires dont l'engagement a pu jouer un rôle majeur dans la revendication de ses droits.

Parmi les mobilisations collectives, le contrôle des charges est l'élément le plus régulier, puisqu'il s'effectue une fois par an, au moment de la régularisation de charges. Ce temps s'organise avec des agents du bailleur, généralement du service des charges (responsable ou gestionnaire) et parfois en présence du responsable de secteur, des référent·es du comité de locataires et une salariée de la CSF. Il a pour but de contrôler les factures de l'année régularisée, à la fois sur la justification des interventions des prestataires, mais également des montants.

Plusieurs atouts ressortent de cet exercice, par exemple une meilleure visibilité sur des informations techniques sur la résidence. C'est également un moyen de contester certaines charges, ou de discuter certaines qualités de prestations. Les contrôles de charges peuvent parfois, être un espace privilégié de discussions en direct avec son bailleur. Par exemple, le montant facturé des encombrants, y est fréquemment discuté. L'élimination des rejets est une charge récupérable par le bailleur, mais les encombrants ne font pas partie de la liste exhaustive fixée par le décret des charges récupérables. Dans les résidences ouvertes, les interventions pour débarrasser les encombrants autour des bâtiments peuvent être régulières et donc, coûter cher. Les locataires contestent toujours ces charges et les contrôles des charges permettent de remettre en discussion cette dimension et d'affirmer sa position.

Dans un autre registre de discussion amiable pour contester certains choix de gestion, les locataires se mobilisent parfois en rédigeant des pétitions. La résidence Lucien Pitance par exemple, qui voyait ses provisions de charges augmentées continuellement sans avoir encore été régularisées, s'est mobilisée collectivement pour avoir une justification de ces augmentations avant qu'elles ne soient réalisées (voir Fiche Résidence, ci-après). Cette situation illustre l'expertise d'usage posée par les habitant·es en mesure de dénoncer une erreur de gestion de leur bailleur. Une carence justement dénoncée par les locataires puisque malgré la suspension des augmentations de provisions, les locataires ont perçu des régularisations créditrices la même année.





FICHE RÉSIDENCE



RÉSIDENCE LUCIEN PITANCE

Bailleur **SACVL**
Adresse **70, rue de Champvert**
Construction **1974**
Logements **285 sur 2 bâtiments et 14 allées. Copropriété avec 43 logements conventionnés. Grands espaces verts entre les bâtiments.**
100% PLUS

CHAUFFAGE ÉLECTRIQUE AU SOL

CARACTÉRISTIQUES DE LA GESTION DES CHARGES

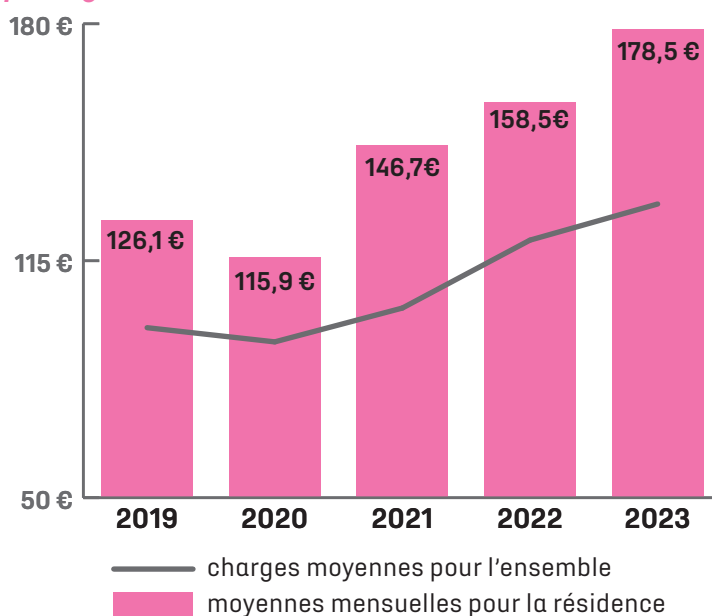
Une progression du coût des charges dont l'évolution a débuté avant la crise énergétique. Disparités de conditions de chauffage en fonction de la position du logement et de son orientation.

ÉTAT DE LA RÉSIDENCE

Vétuste sans projet de réhabilitation,

DPE D

Évolution des charges mensuelles moyennes par logement de la résidence Lucien Pitance



Augmentations moyennes entre 2019 et 2023

CHARGES TOTALES

+ 41.53 %

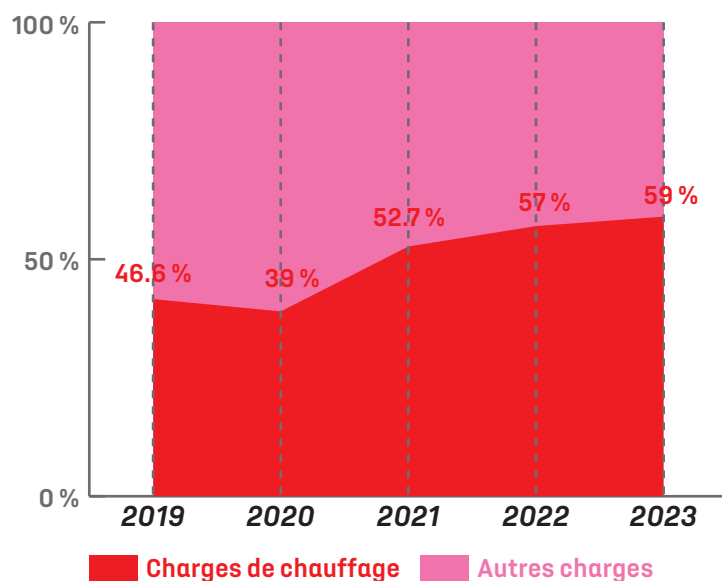
CHARGES CHAUFFAGE

+ 100.62 %



FICHE RÉSIDENCE

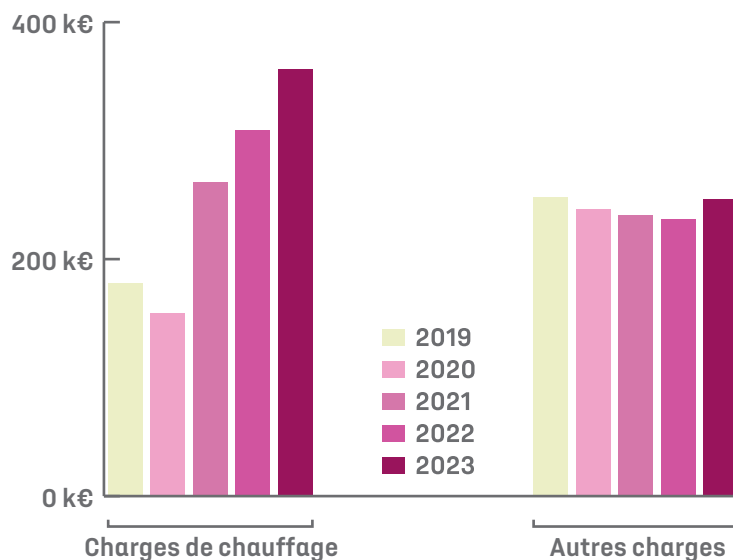
Évolution de la part des charges de chauffage de la résidence Lucien Pitance



ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES CHARGES

Aumgmentation tendancielle entre 2019 et 2023 de la proportion des charges de chauffage. Cette proportion atteint son pic en 2023 où les charges de chauffage représentent 59% du montant total des charges.

Observatoire de l'évolution annuelle des charges par poste pour la résidence Lucien Pitance



FACTEURS D'AUGMENTATION DES CHARGES

Le chauffage (gaz) est le seul facteur d'augmentation des charges annuelles, les autres coûts sont constants entre 2019 et 2023.

Dans d'autres cas, lorsque l'entente amiable n'a pu être trouvée, les locataires choisissent de passer par d'autres canaux pour interpeller leur bailleur. Dans la résidence des Verchères, les locataires – qui avaient déjà réalisé une pétition quelques mois plus tôt - ont interpellé la presse lors d'une manifestation au siège de leur bailleur pour dénoncer le montant de leurs charges alors que l'état de leur résidence ne cesse de se dégrader. Bien qu'une réhabilitation soit prévue, elle a été reportée trois fois. La résidence n'étant pas considérée comme prioritaire dans les réhabilitations du fait de son Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) D. Un DPE biaisé par la grande performance de la chaudière, alors qu'il y a un défaut d'entretien du système de chauffage. Bien que les logements soient classés en D selon le DPE, la combinaison d'un défaut d'entretien du chauffage et d'une enveloppe thermique dégradée entraîne un réel inconfort pour les locataires. Ils se mobilisent donc pour dénoncer ce diagnostic théorique qui ne rend pas compte de la précarité énergétique dans laquelle ils se retrouvent.

Dans ce protocole d'interpellation, la résidence des Amarantes a entamé une action en justice pour contester le montant des charges de chauffage qui leur ont été facturées pendant 12 ans, alors que la prestation n'était jamais remplie. Le cas des Amarantes illustre une résidence neuve touchée par différentes problématiques de malfaçons et d'une gestion locative aux réponses insuffisantes. Après plusieurs années à interpeller leur bailleur pour qu'il intervienne sur les installations de chauffage notamment, les locataires revendiquent un remboursement de leurs charges de chauffage sur plusieurs années. L'élément déclencheur a été pour eux l'explosion du montant du poste de chauffage alors même qu'ils n'en avaient presque pas eu de l'hiver. Si la CSF accompagne régulièrement des locataires en justice

et est toujours parvenu jusqu'ici à obtenir gain de cause, cette mobilisation à un coût financier et s'inscrit également sur le temps long. Les résident·es des Amarantes ne sont qu'une petite dizaine à poursuivre cette action en justice. Parmi les freins, le premier correspond à la possible mobilisation d'une protection juridique ou d'une aide juridictionnelle qui permettent de rembourser les frais de justice. D'autre part, l'action en justice arrivant en dernier recours suite à d'autres formes de mobilisations et interpellations, elle implique un temps long qui peut démotiver.



« Il y en a qui se sont lassés, hein. Qu'ont... Abandonnés. Ils n'y croient plus. Ils pensent que ça sert à rien. Que de toute façon, on gagnera jamais »

Joséphine, locataire dans le 6e

Joséphine explicite plus tard dans l'entretien que selon elle, jouer avec ce temps long en misant sur la démotivation des habitant·es fait partie intégrante de la stratégie du bailleur. Sans conclure avec certitude des intentions des bailleurs à ce sujet, le temps d'attente avant obtention d'une réponse satisfaisante de son bailleur est de toute évidence un frein à la poursuite des mobilisations sur la durée des locataires.

CONCLUSION INTERMÉDIAIRE

L'augmentation structurelle des charges locatives entraîne des conséquences sur les dépenses quotidiennes des habitants. Le resserrement des budgets contraint à réaliser des arbitrages de priorité de dépenses, où le loyer occupe toujours la première place. Les dispositifs d'aides financières actuels limités par des critères restrictifs ou inadaptés, ne permettent que rarement de compenser ces augmentations, ce qui conduit les locataires à adapter leurs modes de consommation tout en dialoguant avec l'endettement. Un exercice que les locataires parviennent à faire puisque malgré un endettement ponctuel, les montages de dépenses et d'adaptation leur ont jusqu'ici toujours permis de régulariser leurs dettes liées aux charges.

Des budgets sous tension qui mettent en lumière des problématiques préexistantes mais d'autant plus insupportables du fait des montants des charges à régler. Les conditions matérielles du logement notamment, sont depuis longtemps en dégradation et accentuées par un traitement de la réclamation lacunaire qui contraint les améliorations éventuelles. La gestion et l'entretien du patrimoine par les bailleurs sont souvent abordés par les locataires comme un point noir. Mais loin d'être symbole de désinvestissement, ces situations de mise en difficulté financière et de désengagement du bailleur contribuent à la mise en place d'adaptations individuelles et collectives, témoignant de la volonté d'améliorer sa condition. Néanmoins, ces mobilisations ne répondent que partiellement à une problématique structurelle dont la tendance n'est pas à l'atténuation. Ces adaptations permettent de retarder l'ancrage vers une précarité financière et/ou énergétique mais pas de l'éviter, spécifiquement si la hausse des charges se poursuit dans cette direction.

III. Des arbitrages en réaction aux augmentations des charges locatives, qui ne suffisent pas à limiter les conséquences de telles augmentations

L'évolution récente du contexte économique et politique amène les charges locatives comme un nouvel enjeu déterminant pour le devenir du logement social. Elle interroge sur la volonté et la

capacité de mobilisation des collectivités pour mettre en place des solutions adaptées, au risque de cristalliser la fragilisation des fondements historiques du logement social.

1. Favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours

L'enquête met en lumière des profils de locataires aux situations économiques et professionnelles relativement stables, qui, pour la plupart, n'avaient jusqu'à présent jamais connu de situation d'impayé auprès de leur bailleur. L'échantillon étudié révèle ainsi des familles peu suivies par les travailleur·ses sociaux·les et peu familiarisées avec les démarches administratives liées aux aides de droit commun. Pour ces ménages, l'accès à l'information sur leurs droits n'est pas immédiat et représente un facteur déterminant du non-recours.

1^{ÈRE} PRÉCONISATION

Clarifier le processus d'orientation des locataires, notamment la porte d'entrée auprès d'une travailleuse sociale (soit du bailleur, soit de la Métropole).

Cette difficulté d'accès se manifeste notamment lors de la réception des régularisations de charges pour l'année 2022. Nombreux sont les locataires qui se sont alors tournés vers les Maisons de la Métropole (MDM) pour solliciter une aide via le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL). Toutefois, ces derniers ont été renvoyés vers leurs bailleurs, censés – pour certains – disposer de conseillères sociales en mesure de les orienter. Or, simultanément, certains bailleurs réorientaient à leur tour les locataires vers les MDM. Ce renvoi mutuel illustre la difficulté à un accès rapide et simplifié pour les locataires aux dispositifs d'aide. Il apparaît essentiel de clarifier les circuits d'orientation – notamment en précisant qui, du bailleur ou des MDM notamment, constitue la porte d'entrée vers un·e travailleur·se social·e

Face à ce constat, plusieurs pistes d'amélioration peuvent être envisagées afin de garantir un accès plus équitable aux droits et une meilleure orientation des locataires. Il conviendrait de doter les MDM d'une équipe centralisée spécifiquement chargée des aides au logement. Il a été constaté un défaut de formation dans ces services sur le domaine du logement.

2^{ÈME} PRÉCONISATION

Doter les Maisons de la Métropole (MDM) d'une équipe centrale dédiée spécifiquement aux aides au logement au sein des services de travail social.

Une meilleure communication à destination des locataires est nécessaire : un courrier explicatif, joint systématiquement aux régularisations de charges, pourrait rappeler les aides mobilisables et les démarches associées.

3^{ÈME} PRÉCONISATION

Accompagner la régularisation de charges d'un courrier mentionnant les aides au logement pouvant être sollicitées par les locataires et à qui s'adresser pour les mobiliser.

En complément, une simplification des démarches pourrait être engagée par l'intégration d'une possibilité de saisine directe du FSL via la plateforme Toodego (plateforme des services numériques de la Métropole de Lyon), afin de faciliter l'ouverture des droits et d'en accélérer le traitement. Malgré sa dimension numérique, cet outil est bien connu.

4^{ÈME} PRÉCONISATION

Simplification des procédures administratives en initiant une saisine directe en ligne du FSL Energie, à travers la plateforme Toodego.

Par ailleurs, la lutte contre le non-recours passe également par une révision du règlement intérieur du FSL. Un enjeu crucial consiste à intégrer les locataires chauffés collectivement dans le périmètre d'attribution du FSL Énergie, dont ils sont actuellement exclus.

L'exigence d'un contrat individuel et nominatif constitue un frein majeur, privant de nombreux ménages éligibles d'un soutien pourtant prévu dans le cadre du droit commun.

6^{ÈME} PRÉCONISATION

Réévaluation des critères d'éligibilité en réhaussant significativement les plafonds de ressources.

5^{ÈME} PRÉCONISATION

Ouvrir l'accès du FSL Energie aux locataires en chauffage collectif au titre d'un impayé lié à une régularisation de charges.

Les profils rencontrés dans le cadre de l'enquête, bien que qualifiés de « stables », révèlent une fragilisation croissante, voire une forme de précarisation. Ces ménages se situent dans une zone grise : leurs revenus sont trop élevés pour ouvrir droit aux aides existantes, mais insuffisants pour faire face sereinement à l'augmentation des charges.

Les critères d'éligibilité actuels du FSL, en particulier ceux liés aux plafonds de ressources, apparaissent donc inadaptés. Une réévaluation significative de ces critères économiques constitue un levier fondamental pour élargir l'accès à ce dispositif.

Enfin, afin de renforcer l'efficacité du FSL Énergie, il conviendrait de supprimer certaines conditions restrictives actuellement en vigueur, notamment celles qui retardent son activation alors même qu'il est censé permettre une intervention rapide, au plus près de l'apparition de la dette énergétique. Par exemple, la sous-condition impliquant une mutation de logement pour percevoir le FSL s'insère dans une démarche de mobilité contrainte qui sort du cadre strict de l'aide financière.

7^{ÈME} PRÉCONISATION

Supprimer les sous-conditions du FSL Énergie pour faciliter sa mobilisation.

2. Pour un encadrement dans la gestion des charges locatives

Ce contexte global d'augmentation du coût du logement a obligé les bailleurs sociaux à réaliser des arbitrages de gestion locative et de recouvrement. Certaines de ces stratégies de gestion ont eu pour effet de nourrir une précarisation des familles. Une charte entre le mouvement HLM et les associations de locataires (voir Annexe 4) avait pourtant été réalisée en 2022 sur les mesures d'accompagnement souhaitables et justes. En dépit de cela, certains bailleurs ont pris des distances avec ce qui avait été convenu dans cette charte.

Parmi les mesures à préconiser, l'actualisation des régularisations de charges pour résorber les retards apparaît comme un élément central. Les retards de régularisations impliquent des estimations de provisions de charges en décalage avec l'année de facturation. Ce décalage ne permet pas la prise en compte des éléments contextuels (tel qu'un changement de contrat auprès du fournisseur ou encore le cours de l'énergie) qui permettraient de corriger au plus juste les provisions de charges.

8^{ÈME} PRÉCONISATION

Actualisation des régularisations de charges pour résorber les retards.

D'autre part, il apparaît nécessaire d'intégrer un encadrement sur les modalités de paiement des régularisations, notamment pour proscrire la mise en place d'un échelonnement automatique. Tout comme l'indique la charte : « Les échéanciers proposés tiendront compte des capacités contributives de chaque ménage et des aides mobilisables. », l'échéancier lié aux régularisations ne peut se faire sans une consultation et un accord du locataire. Cette instauration automatique va à l'encontre de la prise

en compte de la situation économique et sociale du locataire et peut donc fragiliser la situation économique et résidentielle de celui-ci.

9^{ÈME} PRÉCONISATION

Encadrement des modalités de paiement et proscrire l'échelonnement automatique pour le paiement des régularisations de charges.

10^{ÈME} PRÉCONISATION

Accélérer d'urgence les réhabilitations pour réduire les charges de chauffage.

Enfin, la maîtrise des charges locatives passe également par une amélioration des conditions matérielles du bâti. L'état du patrimoine - qu'il s'agisse de l'entretien du système de chauffage, des canalisations, des évacuations d'eaux usées ou encore de la performance de l'enveloppe thermique - joue un rôle déterminant dans la limitation des dépenses répercutées sur les locataires.

3. Une absence de tarification sociale des charges qui vient interroger la notion de logement social adapté aux ressources des ménages

Les préconisations évoquées jusqu'ici apportent des réponses à l'augmentation des charges, mais seulement une fois celles-ci facturées. Or, si la révision des dispositifs d'aide de droit commun ou l'encadrement de la gestion des charges peuvent contribuer à limiter la précarisation des familles, ces mesures se posent comme des réponses ponctuelles à une situation structurelle. Au-delà d'une simple perte de protection, c'est la position résidentielle elle-même – notamment à travers le montant du loyer incluant les charges énergétiques – qui apparaît comme un facteur central de fragilisation économique.

Les nouvelles pratiques d'achat de l'énergie propulsent les bailleurs sociaux dans un rôle qui leur est inconnu, comme le soulignait l'USH en 2006 : « Le métier d'acheteur de l'énergie est nouveau pour un organisme de logements sociaux ». L'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie s'est traduite par un renforcement des responsabilités des organismes HLM à l'égard de leurs locataires, notamment en matière de choix du fournisseur et du tarif de l'énergie. Ce changement organisationnel demande des compétences nouvelles et spécialisées, notamment en matière de stratégie d'achat énergétique. A présent exposés aux mécanismes du marché libéralisé, les bailleurs sociaux deviennent tribu-

taires des lois de l'offre et de la demande, ce qui complexifie davantage leur mission « sociale ». Une situation déjà pointée par plusieurs élus locaux signataires d'une tribune parue dans Les Échos, parmi lesquels figure le vice-président de la Métropole de Lyon. Cette tribune pointe l'incohérence de l'ouverture du marché de l'énergie : « Nous nous trouvons aujourd'hui face à cette contradiction d'un logement dont le loyer a été plafonné, mais au sein duquel les charges pour pouvoir s'y éclairer, s'y chauffer, s'y laver, s'y nourrir ont été, elles, entièrement soumises aux effets de l'ouverture à la concurrence » (voir Annexe 5).

La réintroduction d'un tarif social de l'énergie s'impose donc comme une prérogative au maintien des fondements du logement social. Une tarification sociale constitue une garantie de maîtrise des coûts énergétiques et, par extension, du coût global du logement pour les ménages.

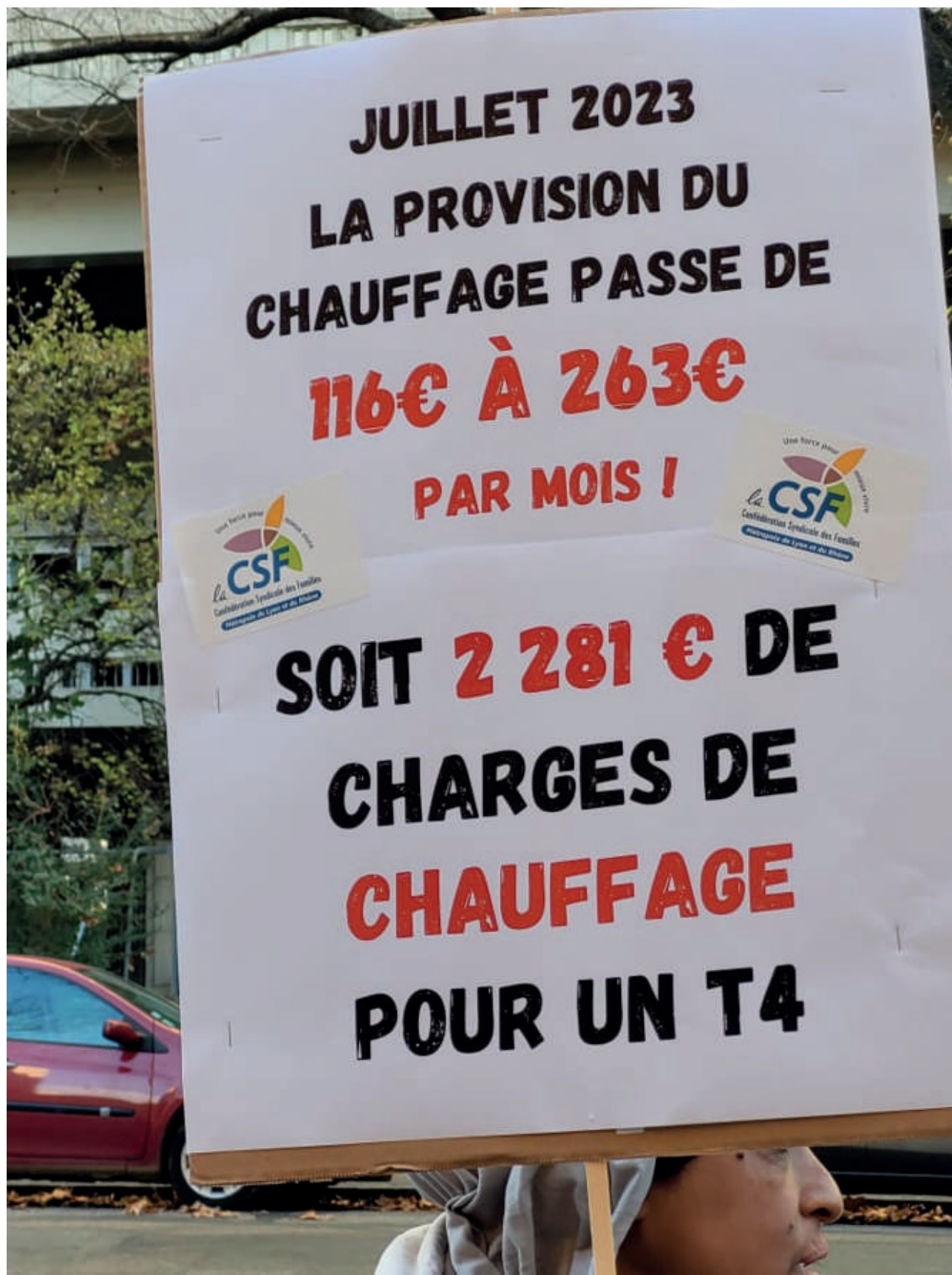
11^{ÈME} PRÉCONISATION

Mise en place d'un tarif social pour l'énergie.



« On se base dans du social parce qu'on n'a pas forcément les moyens de payer un bailleur privé. Et au final, on a l'impression de payer plus cher, quoi. Vraiment. Moi, j'étais avec un propriétaire avant. Je payais la moitié de ce que je payais ici, quoi. En charges, en loyer, en tout, quoi. Et puis, je dis que c'est pas normal. »

Nathalia, locataire LMH



PRÉCONISATIONS POUR UN ENCADREMENT DES CHARGES PLUS JUSTE

Empêcher le non-recours aux droits et limiter les stratégies de gestion des charges locatives qui alimentent la précarisation des familles.

1. Favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours

FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS

- **Clarifier le processus d'orientation des locataires**, notamment la porte d'entrée auprès d'un travailleur social (soit du bailleur, soit de la Métropole).
- **Doter les Maisons de la Métropole (MDM) d'une équipe centrale** dédiée spécifiquement aux aides au logement au sein des services de travail social.
- **Accompagner la régularisation de charges par un courrier mentionnant les aides au logement** pouvant être sollicitées par les locataires et à qui s'adresser pour les mobiliser.

SIMPLIFIER LES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

- **Initier une saisine directe en ligne du FSL Energie, à travers la plateforme Toodego.**

METTRE À JOUR LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU FSL

- **Ouvrir l'accès du FSL Energie aux locataires en chauffage collectif au titre d'un impayé lié à une régularisation de charges.**
- **Réévaluer les critères d'éligibilité** : Il apparaît nécessaire de rehausser significativement les plafonds de ressources afin de mieux prendre en compte la réalité socio-économique actuelle et d'élargir l'accès aux dispositifs d'aide.
- **Supprimer les sous-conditions du FSL Energie** pour faciliter sa mobilisation.

2. Pour un encadrement des charges locatives

ACTUALISER LES RÉGULARISATIONS DE CHARGES

- **Résorber les retards de régularisation** afin de permettre un ajustement des provisions de charges sur la base des dépenses réelles de l'exercice écoulé, de manière annuelle et systématique.

ENCADREMENT DES MODALITÉS DE PAIEMENT

- **Proscrire l'échelonnement automatique** pour le paiement des régularisations de charges, déjà mentionné dans la Charte entre le mouvement HLM et les associations de locataires.

ACCÉLÉRER D'URGENCE LES RÉHABILITATIONS

- **Réduire les charges de chauffage.**

3. Pour une tarification sociale de l'énergie

METTRE EN PLACE D'UN TARIF SOCIAL POUR L'ÉNERGIE

- **Réintroduire un dispositif de tarification sociale de l'énergie, afin de maintenir le fondement du logement social, comme rempart à la précarité.**

CONCLUSION GÉNÉRALE

Cette étude avait pour objectif de cibler les dynamiques à l'œuvre dans l'augmentation des charges locatives en logement social et son incidence pour les locataires de la Métropole de Lyon. Longtemps perçues comme un poste dérisoire dans le budget des ménages en logement social, les charges s'imposent donc progressivement comme un élément central, parfois aussi conséquent que le loyer lui-même. La crise énergétique de 2022 n'a fait qu'exacerber une tendance déjà bien amorcée, révélant de manière brutale l'ampleur d'un phénomène structurel : la hausse continue et difficilement maîtrisable des charges locatives. Ce phénomène ne concerne plus uniquement les ménages les plus modestes, mais s'étend désormais à des profils de locataires traditionnellement épargnés par les situations d'impayés ou d'endettement.

Face à cette évolution, les bailleurs sociaux ont principalement répondu par des ajustements techniques – réévaluation des provisions, étalement automatique des dettes, renforcement du recouvrement – qui, s'ils permettent de limiter certaines tensions à court terme, ne s'attaquent pas aux causes profondes du problème. Le recentrage sur la gestion financière, bien qu'efficace à la marge, ne permet pas de répondre à l'enjeu fondamental : la transformation du coût du logement social en facteur de vulnérabilité pour les ménages.

Pour les locataires, cette réalité se traduit par une pression budgétaire constante, les obligeant à surveiller au plus près leurs dépenses quotidiennes et à faire des choix contraints dans leurs arbitrages économiques. Le logement social, qui devait constituer un amortisseur face aux aléas économiques, devient paradoxalement un facteur d'instabilité, mettant en péril l'équilibre financier des foyers. Les aides financières existantes, limitées par des critères trop rigides ou inadaptés aux évolutions réelles des charges, ne suffisent pas à compenser ces augmentations.

Si les ménages parviennent malgré tout à mettre en place des stratégies d'adaptation – réajustement des consommations, recours à l'endettement ponctuel, solidarité de proximité – ces solutions se révèlent être des alternatives partielles à un accompagnement institutionnel défaillant. Elles témoignent d'une résilience importante, mais aussi d'un effort constant et parfois épuisant pour maintenir une stabilité fragile.

Enfin, les conditions du logement et son entretien sont de plus en plus dégradés, renforçant le sentiment d'injustice face à des charges élevées pour des prestations souvent jugées défaillantes. Ce décalage entre le coût supporté et la qualité des prestations alimente des difficultés croissantes, renforcé par des mécanismes de réclamation déficients. Les dynamiques collectives de mobilisation ou de contestation permettent de rouvrir un dialogue avec son bailleur, mais ne suffisent pas à résoudre entièrement les problématiques posées par cette évolution.

Ainsi, la hausse des charges locatives dans le logement social ne peut plus être analysée comme un phénomène passager lié à la crise énergétique. Elle traduit un déséquilibre plus profond et durable dans le modèle du logement social, qui, sans mesures structurelles de régulation, risque de se transformer en vecteur de précarisation. Si les locataires parviennent encore à s'adapter, cette adaptation a ses limites, et la poursuite de cette trajectoire pourrait à terme éroder leur capacité à faire face, menaçant leur stabilité résidentielle.

Comme le proposaient déjà les élus signataires de la tribune sur l'urgence d'un tarif social de l'énergie, il apparaît nécessaire de considérer et réagir à cette évolution contextuelle en pérennisant « un véritable service public du logement à coût(s) modéré(s) », pour maintenir le sens donné aux Habitations à Loyer Modéré (HLM).

GLOSSAIRE

ADEL : Aide Exceptionnelle aux Dépenses de Logement
BBC : Bâtiment Basse Consommation
CCLP : Conseil de Concertation Locative de Patrimoine
CRC : Centre de Relation Client
CSF : Confédération Syndicale des Familles
DPE : Diagnostic de Performance Energétique
EMH : Est Métropole Habitat
FLD : Fondation pour le Logement des Défavorisés
FSL : Fonds de Solidarité Logement
GLH : Grand Lyon Habitat
HLM : Habitation à Loyer Modéré
IRL : Indice de Référence des Loyers
LMH : Lyon Métropole Habitat
MDM : Maison De la Métropole
OPAC : Office Public d'Aménagement et Construction
OPH : Office Public de l'Habitat
PLAI : Prêt Locatif Aidé d'intégration
PLS : Prêt Locatif Social
PLUS : Prêt Locatif à Usage Social
SACVL : Société Anonyme de Construction de la Ville de Lyon
UD : Union Départementale
UL : Union Locale

ANNEXES

Annexe 1 : Intervenants et participants

Bailleur	Statut	Personnes présentes et postes
Alliade Habitat	Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH)	Virginie Perrin, Directrice des expertises Xavier Coudrec, Directeur du pôle recouvrement Sandrine Brechard, Directrice pôle logement et facturation
SACVL	Entreprise publique locale	Jean-Michel Sanchez, Directeur proximité et tranquillité Karim Dahel, Directeur adjoint proximité et tranquillité
Est Métropole Habitat	Office public de l'habitat (OPH)	Céline David, Responsable gestion immobilière Christophe Guillemin, Resp. contentieux et juridique locatif
Grand Lyon Habitat	Office public de l'habitat (OPH)	Lionel Vidal, Directeur gestion immobilière Florence Sylvestre, Directrice recouvrement
Lyon Métropole Habitat	Office public de l'habitat (OPH)	Tony Figura, Directeur gestion locative

Acteur.ice	Poste
Julie Esposito	Responsable d'unité de gestion des dispositifs d'accès et de maintien dans le logement, Direction de l'habitat et du logement - Métropole de Lyon
Florent Barrallon	Chargé de développement territorial Charpennes - Tonkin, Direction égalité sociale et territoriale - Ville de Villeurbanne
Renaud Payre	Vice-président de la Métropole de Lyon en charge de l'habitat, du logement et de la politique de la ville

Membre de l'association	Poste
Jean-Pierre Ottaviani	Président de la CSF 69
Jacques Masse	Secrétaire de la CSF 69
Tennessee Garcia	Coordinateur de la CSF 69
Mona M'Nasry	Coordinatrice de l'UL de Décines CSF 69

Annexe 2 : Exemples de courriers de régularisations de charges



LE DIRECTEUR DE LA
GESTION IMMOBILIÈRE

L1 - (G 0721 - R 02 - E 01) - 1721 - 1 / 4 - 3395 - 3395 - AD - 2310160953023

MME [REDACTED]
M [REDACTED]
RUE BARRIER
69006 LYON

Nos réf : DGI/ACO/LV/2022

N° contrat [REDACTED]
N° locataire [REDACTED]
N° Local : [REDACTED]

Lyon, le 17/10/2023

Madame, Monsieur,

Vous voudrez bien trouver au dos de ce courrier, votre décompte individuel de charges locatives de l'année 2022.

Le montant total des provisions que vous avez versé au cours de l'année concernée, s'élève à 1 087,62 €, alors que les dépenses constatées, pour votre location, sont égales à 2 023,52 €.

Vous nous devez la somme de 935,90 euros que vous voudrez bien nous régler de la manière suivante :

- Si vous n'êtes pas prélevé automatiquement, à l'aide du TIP qui vous sera adressé le mois prochain.
- Si vous êtes prélevé automatiquement et que le montant de votre régularisation est inférieure à 150,00 €, celui-ci sera prélevé.
- Si vous êtes prélevé automatiquement, et que le montant de votre régularisation est supérieure à 150,00 €, celui-ci sera suspendu pour le montant de votre régularisation. Vous pourrez régler la somme due à l'aide du TIP qui vous sera adressé le mois prochain.

Pour mieux répondre à vos questions concernant la régularisation de vos charges locatives 2022, nous mettons à votre disposition un numéro que vous pouvez appeler du lundi au vendredi, de 8 heures 30 à 12 heures et de 13 heures à 16 heures 30. Il s'agit du 04 72 74 67 42.

Nous vous rappelons que les pièces justificatives peuvent être consultées. Elles sont tenues à disposition des locataires qui en font la demande, durant six mois à compter de l'envoi du décompte, conformément à la loi.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

Lionel VIDAL

GRANDLYON HABITAT (OPH) – SIÈGE SOCIAL : 2, place de Francfort – CS 13754 – 69444 LYON Cedex 03
Tél. : 04 72 74 68 00 – Fax : 04 72 74 68 02 – E-mail : contact@grandlyonhabitat.fr

Le 24 juillet 2023

Objet : augmentation des provisions de charges chauffage 2023

Madame,

Suite à la régularisation des charges 2022, nous allons ajuster les provisions en fonction de l'arrêté des dépenses 2022 et des budgets prévisionnels 2023.

Votre résidence est équipée d'une chaufferie collective au gaz. Le renouvellement du marché d'énergie pour 2023, dans un contexte de crise énergétique, a entraîné une augmentation importante du prix de l'énergie (+420%).

L'État a mis en place un bouclier tarifaire qui ne permet pas de couvrir les dépenses prévisionnelles de chauffage du 1^{er} semestre 2023. Cette situation va probablement encore se dégrader jusqu'à fin 2023.

Aussi pour éviter des soldes de charges 2023 trop élevés, nous sommes dans l'obligation d'augmenter les provisions de charges de chauffage dès l'échéance de juillet 2023 ainsi que le prix d'eau chaude sanitaire.

La provision de chauffage pour votre logement de 116,62€ / mois en juin 2023 va être portée à 263,62€ / mois à partir de juillet 2023.

Le prix de m3 d'eau chaude évolue de 14,40 € par m3 à 18,80 € par m3 et sera facturé en lien avec votre consommation mensuelle de juillet dès l'échéance d'août 2023.



GRANDLYON HABITAT (OPH)
Le Terra Mundi - 2, place de Francfort
CS 13754 - 69444 Lyon Cedex 03

MME [REDACTED]
N° de contrat : [REDACTED]

Avis d'échéance de janvier 2022

Compte locataire [REDACTED]

La ligne directe de GRANDLYON HABITAT : 04 72 74 67 42



TRE:G8009546932013605890004951100
00000001 RO 0013.02.01.1002
CI 0101 (84 - 126) - 1016 - 1/1 - 2165 - 2165 - A2 - 22012508003
MME [REDACTED]
[REDACTED] RUE JULES VERNE
69003 LYON

ÉTAT ACTUEL DE VOTRE COMPTE

Au 21 décembre 2021 nous vous devons	201,47
OPÉRATIONS	
Solde au 21 décembre 2021	
FACTURE 01/12/2021-31/12/2021	510,51
PREL. AUTO DU 10/01/2022	309,04

Votre solde avant cette échéance : 0,00 €

Sous réserve de versements tardifs qui n'auraient pu être comptabilisés.
EN CAS DE DETTE, CONTACTEZ AU PLUS VITE VOTRE AGENCE.

MONTANT PRÉLEVÉ LE 10 FÉVRIER 2022 : 495,11 €

ÉCHÉANCE du 01/01/2022 au 31/01/2022

Ref. Local : 0013.02.01.1002	
LOYER LOGEMENT	380,77
PROVISION CHARGES GÉNÉRALES	15,68
PROVISION ENTRETIEN PROPRIÉTÉ	22,40
PROVISION CABLE	4,00
PROVISION ASCENSEUR	22,40
PROVISION TAXES OM LOGEMENTS	10,64
PROVISION CHAUFFAGE COLLECTIF	37,12
PROVISION COMPTEUR D'EAU	2,10

TOTAL DE L'ÉCHÉANCE : 495,11

Sous réserve de versements tardifs qui n'auraient pu être comptabilisés.
EN CAS DE DETTE, CONTACTEZ AU PLUS VITE VOTRE AGENCE.



GRANDLYON HABITAT (OPH)
Le Terra Mundi - 2, place de Francfort
CS 13754 - 69444 Lyon Cedex 03

MME [REDACTED]
[REDACTED] RUE JULES VERNE
69003 LYON
N° de contrat : 00018678/00

Avis d'échéance de janvier 2024

Compte locataire [REDACTED]

La ligne directe de GRANDLYON HABITAT : 04 72 74 67 42

00000001 RO 0013.02.01.1002
CI 0101 (84 - 126) - 1437 - 1/1 - 3109 - 3109 - A2 - 2401240730003
MME [REDACTED]
[REDACTED] RUE JULES VERNE
69003 LYON

ÉTAT ACTUEL DE VOTRE COMPTE

Au 19 décembre 2023 vous nous devez	1337,20
OPÉRATIONS	
Solde au 19 décembre 2023	1337,20
FACTURE 01/12/2023-31/12/2023	531,31
PREL. AUTO DU 11/01/2024	531,31

Votre solde avant cette échéance : 1337,20 €

Sous réserve de versements tardifs qui n'auraient pu être comptabilisés.
EN CAS DE DETTE, CONTACTEZ AU PLUS VITE VOTRE AGENCE.

MONTANT PRÉLEVÉ LE 11 FÉVRIER 2024 (HORS DETTE) : 549,61 €

ÉCHÉANCE du 01/01/2024 au 31/01/2024

Ref. Local : 0013.02.01.1002	
LOYER LOGEMENT	407,89
PROVISION CHARGES GÉNÉRALES	23,24
PROVISION ENTRETIEN PROPRIÉTÉ	22,40
PROVISION ASCENSEUR	15,68
PROVISION TAXES OM LOGEMENTS	7,95
PROVISION CHAUFFAGE COLLECTIF	61,85
PROVISION COMPTEUR D'EAU	2,10
Votre consommation d'eau chaud	8,50

TOTAL DE L'ÉCHÉANCE : 549,61

Sous réserve de versements tardifs qui n'auraient pu être comptabilisés.
EN CAS DE DETTE, CONTACTEZ AU PLUS VITE VOTRE AGENCE.



LE DIRECTEUR DE LA
GESTION IMMOBILIÈRE

Nous réf. : DGI/ACO/LV/2022
N° contrat : 18678
N° location : [REDACTED]
N° Local : [REDACTED]

CI 0101 L1 - (85 - 12) - 1522 - 1/2 - 6623 - 6623 - A2 - 2310160800205
MME [REDACTED]
[REDACTED] RUE JULES VERNE
69003 LYON

Lyon, le 17/10/2023

Madame, Monsieur,

Vous voudrez bien trouver au dos de ce courrier, votre décompte individuel de charges locatives de l'année 2022.

Le montant total des provisions que vous avez versé au cours de l'année concernée, s'élève à 1 346,79 €, alors que les dépenses constatées, pour votre location, sont égales à 2 783,99 €.

Vous nous devez la somme de 1 437,20 euros que vous voudrez bien nous régler de la manière suivante :



LE DIRECTEUR DE LA
GESTION IMMOBILIÈRE

Nous réf. : DGI/ACO/LV/2022
N° contrat : 18678
N° location : 429491
N° Local : 25943222-1046



LE DIRECTEUR DE LA
GESTION IMMOBILIÈRE

Lyon, le 18/10/2024

Nous réf. : DGI/ACO/LV/2024
N° contrat : 18678 - 00
N° location : 958032
N° Local : 0013.02.01.1002

Madame, Monsieur,

Vous voudrez bien trouver au dos de ce courrier, votre décompte individuel de charges locatives de l'année 2023.

Le montant total des provisions que vous avez versé au cours de l'année concernée, s'élève à 1 589,22 €, alors que les dépenses constatées, pour votre location, sont égales à 1 960,25 €.

Vous nous devez la somme de 371,03 euros que vous voudrez bien nous régler de la manière suivante :

L1 - (85 - 12) - 1522 - 1/2 - 6623 - 6623 - A2 - 2310160800205
41 RUE DE LA BALME
69003 LYON

Lyon, le 17/10/2023

Madame, Monsieur,

Vous voudrez bien trouver au dos de ce courrier, votre décompte individuel de charges locatives de l'année 2022.

Le montant total des provisions que vous avez versé au cours de l'année concernée, s'élève à 1 130,52 €, alors que les dépenses constatées, pour votre location, sont égales à 1 801,84 €.

Vous nous devez la somme de 671,32 euros que vous voudrez bien nous régler de la manière suivante :

Grand Lyon Habitat (GLH)

Statut : Office Public de l'Habitat (OPH).

Date de création : 2010, fait suite à l'OPAC du Grand Lyon lors de la création de la Métropole de Lyon.

Nombre de logements :

27 000 logements, 750 locaux d'activités répartis sur 39 communes

Objectif du mandant de construction de 500 logements/an (jamais atteint) et de rénovations de 600 logements/an.

Observatoire de l'impayé et des charges :

GLH a facturé les régularisations débitrices parmi les plus élevées et qui concernaient à 91% des résidences en chauffage collectif. Au moment des envois des régularisations, grande augmentation de l'impayé, notamment pour des personnes qui ne l'avaient encore jamais été.

Gestion des charges en réponse aux augmentations :

- En 2022, un premier réajustement des provisions de charges a été réalisé, plafonné à une augmentation de 30%. En 2023, second réajustement à hauteur des dépenses, car les précédentes augmentations n'avaient pas été suffisantes.
- **Renfort de la direction du recouvrement en agence** les premiers jours après l'arrivée des décomptes individuels de charges.
- **Pour les régularisations inférieures à 150€, maintien du prélèvement automatique et suspension si la régularisation est supérieure.** Les relances pour le règlement des dettes liées aux régularisations ont été suspendues quelques mois, mais proposition de mise en place de plan d'apurement sur 12 mois avec un minimum de 50€/mois.
- Mise en place d'un **dispositif d'urgence** pour que les conseillères sociales puissent elles-mêmes faire l'instruction du **Fonds de Solidarité Logement (FSL) maintien**. Il y a eu une grande augmentation du nombre de demandeurs dans leur parc, et pour la première fois pour des régularisations de charges.
- **Partenariat avec Soli'aide.**
- Le fonds d'urgence impayé (FUI) : en 2023, le 10% des montants des aides ; en 2024, 15%. Le fond a doublé entre 2023 et 2024, mais sans être consommé en totalité.
- **Projet PRISE dans une démarche « d'aller vers »**, qui consiste à faire du porte-à-porte pour interroger les locataires sur leurs pratiques liées à l'énergie et pour recenser les situations et difficultés rencontrées par les locataires.
- **Diminution de la période de chauffe** en fonction des températures extérieures, entre 1 à 2 semaines.

Est Métropole Habitat (EMH)

Statut : Office Public de l'Habitat (OPH).

Nombre de logements : 15 000 logements.

Date de création : 2014, né du regroupement de Villeurbanne Est Habitat et de Porte des Alpes Habitat.

Observatoire de l'impayé et des charges :

EMH a perçu une grande hausse des impayés, qui a explosé au moment des grandes régularisations de charges de l'année 2022. Depuis la proportion a diminué, mais sans jamais revenir à un pallier d'avant crise. EMH observe une accentuation de la mise en difficulté des ménages qui étaient déjà endettés avant ces régularisations, mais qui, dans leur globalité, finissent par être payées.

Gestion des charges en réponse aux augmentations :

- Dès 2023, **réajustement plafonné des provisions** de charges par rapport à une estimation des dépenses.
- **Fin du prélèvement automatique pour les régularisations de charges supérieures à 50€** et mise en place facilitée de plans d'apurement. Le plan d'apurement a été de loin la principale manière de régler les régularisations.
- Du fait du sous-effectif du **service recouvrement, une société externe** est devenue gestionnaire des dettes les plus importantes.
- **Mise en place d'un dispositif d'urgence** pour que les conseillères sociales puissent elles-mêmes faire l'instruction du Fonds de Solidarité Logement (FSL) maintien. Grande augmentation du nombre de locataires de leur parc demandeurs, et pour la première fois pour des régularisations.
- **Partenariat avec Soli'aide, mais qui ne sera pas reconduit** parce que les critères sont trop restrictifs pour que suffisamment de locataires puissent le toucher.
- **Fonds d'urgence impayé (FUI)** qui est largement axé sur la résorption de la dette et est considéré comme une aide curative. L'enveloppe a été consommée en quasi-totalité ces dernières années. Le FUI concernait 46% des régularisations de charges en 2024, soit une augmentation de 10 points par rapport à 2023. Depuis 2022, l'utilisation du FUI pour des régularisations de charges est en constante augmentation.
- **Permanences dès 2022 sur les charges à l'agence par des gestionnaires loyers et charges** pour expliquer les régularisations. Possibilités d'accompagner dans les démarches d'aides et de plans d'apurement.
- **Diminution de la période de chauffe** en fonction des températures extérieures, entre 1 à 2 semaines.

Lyon Métropole Habitat (LMH)

Statut : Office Public de l'Habitat (OPH).

Date de création : 2016, fait suite à la scission de l'OPAC du Rhône.

Nombre de logements : 33 521 logements avec en 2023, 258 nouveaux logements livrés et 288 mis en chantier sur 59 communes.

Observatoire de l'impayé et des charges :

Il y a eu de très grandes augmentations des charges à partir de 2023 suite au changement de contrat de gaz. Dans la foulée sur l'année 2023, des augmentations du coût de l'électricité, deux hausses qui ont eu pour conséquence une grande augmentation du recouvrement amiable.

Gestion des charges en réponse aux augmentations :

- Mise en place d'un « **étalement** » **automatique de la régularisation lorsqu'elle est inférieure à 700€** (avant la crise plafond à 600€) et est supérieure à 150€. C'est un dispositif exclusif à la régularisation puisque lorsqu'il s'agit d'une dette de loyer, il y a une évaluation de la situation économique et le plan d'apurement est construit en accord avec le locataire
- **Grandes augmentations des provisions** avant la régularisation annuelle, sans plafond qui a généré des provisions de charges à hauteur des loyers pendant plusieurs mois.
- Mise en place d'un **dispositif d'urgence** pour que les conseillères sociales puissent elles-mêmes faire l'instruction du **Fonds de Solidarité Logement (FSL) maintien**. Grande augmentation du nombre de locataires de leur parc demandeurs, et pour la première fois pour des régularisations.
- **Fonds d'urgence impayé** dont le budget est augmenté chaque année et avec de plus en plus de dossiers liés aux charges.
- **Diminution de la période de chauffe** en fonction des températures extérieures, entre 1 à 2 semaines.

Société Anonyme de Construction de la Ville de Lyon (SACVL)

Statut : Entreprise publique locale.

Date de création : 1954.

Nombre de logements : 8 500 logements dans Lyon intra-muros, dont 4 000 logements à loyer conventionné et 4 251 à loyer libre. En 10 ans, + 1 000 logements.

Observatoire de l'impayé et des charges :

Il y a une augmentation globale du nombre de locataires en situation de recouvrement à l'amiable. La crise énergétique a été ressentie comme un épiphénomène sans trop d'impact.

Gestion des charges en réponse aux augmentations :

- **Mise en place d'un étalement automatique dès que la régularisation de charges est supérieure à 150€ sur 5 mois.** C'est un dispositif exclusif à la régularisation puisque lorsqu'il s'agit d'une dette de loyer, il y a une évaluation de la situation économique et le plan d'apurement est construit en accord avec le locataire.
- **Grandes augmentations des provisions** sans réajustement annuel en fonction des facturations réelles.
- **Relais** des aides au maintien du Fond de Solidarité Logement (FSL).
- **Diminution de la période de chauffe** en fonction des températures extérieures, entre 1 à 2 semaines.

Statut : Entreprise sociale pour l'habitat, filiale d'Action Logement.

Nombre de logements : 58 000 logements en AURA.

Date de création : 2006, a succédé à différentes sociétés d'habitation notamment du 1^{er} logement. En 2006, Alliade Habitat née de la fusion des 2 sociétés anonymes d'HLM, Axiade Rhône-Alpes et la Société Lyonnaise pour l'Habitat (SLPH).

Observatoire de l'impayé et des charges :

Alliade Habitat a du retard dans ses régularisations annuelles, notamment sur les années 2022 et 2023 donc certaines résidences n'ont pas encore reçu leurs régularisations de la période de crise énergétique. Des augmentations de provisions plafonnées ont été faite mais n'ont pas permis d'empêcher les régularisations débitrices pour les locataires. Alliade Habitat observe une augmentation globale du recouvrement amiable.

Gestion des charges en réponse aux augmentations :

- **Favoriser la mise en place de plans d'apurement.**
- **Augmentation prévisionnelle des provisions de charges** pour étaler la facturation.
- **Diminution de la période de chauffe** en fonction des températures extérieures, entre 1 à 2 semaines.
- **Partenariat avec Soli'aide**, mais l'enveloppe du budget n'est jamais consommée (aux alentours de 50%) parce que les critères économiques, notamment de RAV, sont très bas, et l'aide ne concerne donc que très peu de ménages ayant un logement.
- Relais des aides maintien du fonds de solidarité logement (FSL)
- **Le projet ELAX**, qui a une double mission environnementale et sociale et fait partie du plan de sobriété Action Logement. Cela intègre une mise en place d'un boîtier avec un thermostat intelligent pour piloter la température du logement. Ce projet est expérimental et ne concerne que quelques résidences et implique une participation financière des locataires pour l'entretien des boîtiers.
- **Challenge des économies d'énergie** par Action Logement pour « mieux maîtriser sa consommation » et sensibiliser aux écogestes.



Charte entre le Mouvement Hlm et les Associations de locataires

14 mesures pour accompagner les locataires Hlm face à la crise énergétique

Même si la qualité thermique du patrimoine Hlm est supérieure à celle du reste du parc immobilier (7% contre 17% de « passoires thermiques ») et que le secteur intervient de manière volontariste contre la précarité énergétique, les locataires Hlm sont touchés de plein fouet par l'actuelle crise énergétique.

Au-delà de la guerre en Ukraine, la transformation structurelle du marché de l'énergie depuis plusieurs années se traduit aujourd'hui par une instabilité des prix qui pénalise tous nos concitoyens et fragilise encore davantage ceux dont les revenus sont les plus modestes.

Le désinvestissement de l'Etat en matière de financement des politiques du logement, estimé à 15 milliards au cours des 6 dernières années et les prélèvements financiers effectués sur les bailleurs sociaux ne permettent pas au secteur Hlm de soutenir les locataires à la hauteur des difficultés auxquelles ils sont confrontés.

C'est pourquoi les représentants du Mouvement Hlm et ceux des Associations représentatives des locataires ont décidé conjointement d'une charte d'engagements et de demandes qui constituent d'indispensables conditions du respect des conditions de vie et de la dignité des locataires Hlm.

Les 7 engagements des signataires

1. Difficultés de paiement liées à la crise énergétique

Les organismes n'entameront pas de procédure contre les locataires de bonne foi rencontrant des difficultés de paiement dues à l'augmentation des charges dans le cadre de la crise énergétique.

Le Mouvement Hlm rappelle que plusieurs bailleurs ont mis en place des remises sur quittance pour les logements les plus énergivores, notamment les F et G n'ayant pas encore bénéficié d'une rénovation énergétique. Le Mouvement Hlm invite tous les organismes Hlm à prioriser leurs interventions sur ces logements et sur ceux qui sont équipés des modes de chauffage les plus obsolètes et à soumettre cette possibilité à leur Conseil d'administration.



2. Provisions pour charges

Les organismes Hlm s'efforceront de limiter l'impact des hausses de charges, en visant un lissage des variations anticipées des coûts des énergies.

Les Associations de locataires seront informées préalablement au Conseil d'administration ou au Conseil de concertation locative du calcul des provisions.

3. Aller vers les locataires pour un accompagnement renforcé et adapté

Toutes les mesures utiles seront recherchées pour les locataires en difficultés de paiement des charges (orientation vers les dispositifs de soutien, échéancier de paiement...), afin de prévenir les risques d'impayés.

Les échéanciers proposés tiendront compte des capacités contributives de chaque ménage et des aides mobilisables.

4. Information sur la gestion des charges

Les organismes Hlm délivreront aux locataires et à leurs représentants des informations détaillées et précises via leurs supports de communication (site internet, journal des locataires, courriers...).

Les Associations de locataires se verront présenter et expliquer les éléments clés des contrats (fournisseurs, tarifs, durées, volumes, nature du prix, indexations...) en Conseil d'administration ou en Conseil de concertation locative. Des groupes de travail dédiés pourront être proposés.

5. Prévention et pédagogie

Les signataires promouvront les bons gestes de la sobriété, dits « éco-gestes » auprès des locataires Hlm et les dispositifs Eco-watt et Eco-gaz, afin de contribuer à prévenir les coupures d'énergie et de maîtriser les consommations.

6. Bonnes pratiques

Les signataires s'engagent à recenser les bonnes pratiques et à les diffuser dans leurs réseaux respectifs.

7. Copropriétés issues des ventes Hlm

Les organismes Hlm porteront une attention spécifique aux conditions financières de fourniture d'énergie aux locataires et copropriétaires logés dans les copropriétés issues des ventes Hlm. Ils pourront le cas échéant leur faire profiter de leur savoir-faire sur le sujet.

Les 7 demandes aux pouvoirs publics

1. Forfait charges de l'APL

Le forfait charges de l'APL doit impérativement être revalorisé de 25% pour compenser l'augmentation du coût du gaz et de l'électricité.

2. Bouclier tarifaire

Le bouclier tarifaire gaz et électricité (chauffage et parties communes) doit être prolongé jusqu'à la fin de l'année 2023. Son périmètre doit être élargi afin de couvrir l'électricité des parties communes et l'ensemble des modes de chauffage, notamment le chauffage par GPL ou en cogénération avec appoint gaz. Son montant doit être revalorisé et son calcul doit permettre de garantir un prix final identique pour toutes les situations d'achat et pour tous les modes de chauffage, individuels ou collectifs.

3. Chèque énergie

Afin d'accompagner les classes moyennes et populaires, le chèque énergie doit être accessible jusqu'à 2 000 euros de revenus mensuels par personne. Son montant doit être porté de 200 à 600 euros par an et tenir compte des spécificités des zones climatiques. Il doit pouvoir être utilisé par les locataires pour régler leurs charges d'énergies auprès des bailleurs sociaux.

4. Taxe intérieure de consommation du gaz naturel et TVA

La taxe intérieure de consommation du gaz naturel (TICGN) doit rester gelée le temps que durera la présente crise énergétique. En tant que biens de première nécessité, le gaz et l'électricité doivent bénéficier d'un taux de TVA à 5,5%.

5. Abondement des Fonds de Solidarité Logement

L'Etat doit abonder les FSL afin d'accompagner les plus modestes face à l'ampleur de la crise.

Les énergéticiens, producteurs et fournisseurs d'énergie, doivent contribuer à hauteur de 25% des budgets des FSL.

Les acteurs locaux sont appelés par les signataires à harmoniser et à renforcer les modalités d'intervention des FSL, notamment sur l'énergie.



6. Plan de rénovation énergétique

Le plan de rénovation énergétique de l'Etat doit être renforcé et accéléré pour atteindre 120 000 logements sociaux rénovés par an. La loi de finances 2023 doit marquer un effort pour amplifier le plan de rénovation du parc social et porter les subventions dédiées à hauteur de 500 millions d'euros annuels, pour permettre une vraie prime Rénov' Hlm.

7. Un soutien adapté au logement spécifique et accompagné

Les signataires appellent à une prise de conscience par les pouvoirs publics de la situation très inquiétante des structures de logements spécifiques et accompagnés (Foyers de travailleurs migrants, Foyers de jeunes travailleurs, pensions de famille...).

Paris, le 24 novembre 2022

Emmanuelle Cosse,

Présidente de l'Union Sociale pour l'Habitat

Valérie Fournier,

Présidente de la Fédération nationale des Entreprises Sociales pour l'Habitat

Marie-Noëlle Lienemann,

Présidente de la Fédération nationale des Coopératives Hlm



Marcel Rogemont,

Président de la Fédération nationale des Offices Publics de l'Habitat

Jean-Luc Vidon,

Président de la Fédération nationale des Associations régionales Hlm

Yannick Borde,

Président de Procivis UES AP

David Rousset,

Secrétaire général de l'Association Force Ouvrière Consommation

Michel Fréchet,

Président de la Confédération Générale du Logement



Jean-Yves Mano,

Président de la Confédération Consommation, logement et cadre de de vie

Romain Biessy,

Secrétaire confédéral de la Confédération Syndicale des Familles

Annexe 5 : Tribune publiée dans les Echos en novembre 2023

Logement : l'urgence d'un tarif social de l'énergie

Depuis l'ouverture totale à la concurrence de l'énergie, les pouvoirs publics ont cessé de modérer les charges des locataires HLM. Ceux-ci se retrouvent exposés aux lois du marché dont le législateur a pourtant voulu les protéger à travers le statut de logement social.

Nous pensons qu'il est impératif de réparer cette contradiction par l'instauration d'un tarif social de l'énergie dans le logement social. Un logement social avec un loyer encadré, mais **des charges d'énergie pour y vivre, elles, ouvertes à la concurrence**. La création des Habitations à Loyer Modéré a été issue de la volonté de leurs fondateurs de mettre à l'abri **les ménages les plus pauvres** de la logique immobilière concurrentielle et des phénomènes spéculatifs qui l'accompagnent. Les loyers HLM sont en effet des loyers encadrés, inférieurs aux loyers de marché.

Cette protection a longtemps été étendue à l'énergie, elle aussi considérée comme un bien public. Ce n'est plus le cas aujourd'hui, au point que c'est le rôle même de service public du logement des HLM qui est remis en cause.

Ouverture à la concurrence

Nous nous trouvons aujourd'hui face à cette contradiction d'un logement dont le loyer a été plafonné, mais au sein duquel les charges pour pouvoir s'y éclairer, s'y chauffer, s'y laver, s'y nourrir ont été, elles, entièrement soumises aux effets de l'ouverture à la concurrence.

Et que les locataires, croyant être protégés par l'attribution d'un logement social, se trouvent dans **l'incapacité de faire face à la hausse de leurs charges**, dont le montant est devenu, pour les

plus pauvres, supérieur même à celui de leur loyer résiduel. Il ne s'agit pas d'une crise, nous avons changé de monde : avec une ouverture généralisée à la concurrence, dans nos territoires, dans nos quartiers, le logement HLM ne joue plus le rôle protecteur qui est le sien.

Pour sortir de cette antinomie, faut-il créer, à l'image des opérateurs HLM, un opérateur dédié à la fourniture de l'énergie nécessaire aux ménages modestes et moyens ? Un opérateur qui serait soumis à des principes de gestion désintéressée, entièrement sous gouvernance des pouvoirs publics ? Peut-être.

Service public du logement

Faut-il au moins instituer un tarif social de l'énergie qui s'imposerait dès lors que le logement desservi sert lui-même une destination sociale, grâce à un loyer plafonné ? Certainement. D'autant que l'équilibre économique d'un tel dispositif devrait pouvoir être garanti par une redistribution des bénéfices réalisés par les fournisseurs existants, sans aide publique supplémentaire.

Et que la proposition en cours de révision de la directive européenne sur l'énergie, en reprenant le principe d'une tarification sociale, constitue une occasion pour la France de consacrer, à l'image de la Belgique, un véritable service public du logement à coût(s) modéré(s).

L'énergie est un complément indispensable du logement. Il est impératif que la logique tarifaire de l'une suive celle de l'autre. Un logement hors marché, une énergie hors marché. Un tarif social du logement, un tarif social de l'énergie.

Les signataires :

Eric Pliez, maire du 20e arrondissement de Paris,

Nathalie Appéré, maire de Rennes, Présidente de Rennes Métropole

Jeanne Barseghian, maire de Strasbourg, première vice-Présidente de l'Eurométropole de Strasbourg

Jacques Baudrier, Adjoint à la maire de Paris en charge du logement et de la transition écologique du bâti.

Jean Dionis du Séjour, maire d'Agen, Conseiller régional de Nouvelle-Aquitaine

Dominique Estrosi-Sassonne, Sénateur des Alpes-Maritimes

Harold Huwart, maire de Nogent-le-Rotrou, Président de la Communauté de communes du Perche, conseiller régional Centre-Val de Loire.

Renaud Payre, vice-Président de la Métropole de Lyon à l'habitat, au logement et à la politique de la Ville.

Thierry Repentin, maire de Chambéry, Président de Grand Chambéry

Isabelle Rivière, maire de Treize-Septiers, vice-Présidente du département de Vendée, Présidente de Vendée Habitat

Stéphane Troussel, Président du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Cédric Van Styvaendel, maire de Villeurbanne, vice-Président de la Métropole de Lyon

Anne Voituriez, maire de la Ville de Loos, Vice-Présidente de la Métropole Européenne de Lille en charge du logement et de l'habitat.

TABLE DES MATIÈRES

Préface	1
Introduction	3
Cadre méthodologique	4
Observatoire des charges	5
Périmètre de l'étude	7
I. La crise énergétique comme révélatrice des dynamiques structurelles à l'œuvre dans l'augmentation des charges locatives	8
1. La crise énergétique et ses conséquences sur les régularisations de charges annuelles : une explosion soudaine des montants facturés	8
Le fonctionnement des charges en logement social	8
Facturation de l'énergie en logement social	9
2. La crise énergétique comme situation exceptionnelle qui révèle une dynamique sur le temps long d'augmentation des charges locatives	12
3. Des disparités de choix dans la gestion des charges : comment l'organisation de la gestion locative et du recouvrement liés aux charges locatives se répercutent-ils sur les locataires ?	18
Conclusion intermédiaire	22
II. Des charges locatives qui alourdissent le coût du logement : quelles adaptations des locataires pour prévenir ou gérer l'impayé ?	23
1. Des factures qui ne cessent d'augmenter, adaptations des budgets des familles	23
Les dispositifs d'aides financières : des critères de revenus restreints/inadaptés, des aides mobilisées à la marge	23
Adaptations des modes de consommation et des budgets	27
2. Le montant des charges qui rend insupportable les conditions matérielles du logement	29
« Ça fonctionne tout le temps, mais mal », les conditions matérielles du logement comme élément déterminant dans la facturation des charges énergétiques	29
Un traitement des réclamations qui accentue des problématiques préexistantes	37
3. Des mobilisations individuelles et collectives comme moyen d'adaptation et/ou de revendication	42
Adaptations et bricolages individuels pour améliorer les conditions matérielles de son logement, une solution partielle	42
Des mobilisations collectives pour revendiquer ses droits	48
Conclusion intermédiaire	50
III. Des arbitrages en réaction aux augmentations des charges locatives, qui ne suffisent pas à limiter les conséquences de telles augmentations	51
1. Favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours	51
2. Pour un encadrement dans la gestion des charges locatives	53
3. Une absence de tarification sociale des charges qui vient interroger la notion de logement social adapté aux ressources des ménages	54
Préconisations pour un encadrement des charges plus juste	56
Conclusion générale	57
Glossaire	58
Annexes	59
Annexe 1 : Intervenants et participants	60
Annexe 2 : Exemple(s) de courriers de régularisations de charges	61
Annexe 3 : Fiches bailleurs	65
Annexe 4 : Charte entre le Mouvement Hlm et les Associations de locataires	70
Annexe 5 : Tribune publiée dans les Echos en novembre 2023	78



La Confédération Syndicale des Familles

Union départementale 69
276 rue Dugesclin 69003 Lyon
04 78 14 67 10

