

Lyon, le 28 mai 2026

Objet : urgence sociale liée à la régularisation des charges

Madame la Directrice Générale,

Cela fait de nombreuses années que la Confédération Syndicale des Familles alerte sur le retard pris par Alliade Habitat dans la régularisation des charges. Dès les régularisations 2023 reçues, la CSF a accompagné ses Comités de locataires dans des contrôles de charges, résidence par résidence.

Si c'est une action majeure de notre association, c'est parce qu'elle permet aux locataires de veiller à ce que le coût de leur logement reste abordable, et de pointer la qualité des prestations et de l'entretien de leurs résidences.

Immédiatement, les représentants CSF des locataires ont fait part de leur vive préoccupation quant aux montants particulièrement élevés des régularisations de charges récemment adressées aux locataires, et ont relevé plusieurs dysfonctionnements :

- **L'augmentation importante du coût du gaz utilisé pour le chauffage et l'eau chaude**, avec un tarif différent d'une résidence à l'autre, et pour de nombreuses résidences une surconsommation qui ne s'explique pas, en particulier puisque l'année 2023 a été moins froide que 2022. Si l'étude récente de la CSF a démontré que les charges d'énergie étaient en hausse de 72 % sur les 5 dernières années, l'augmentation subie par les locataires d'Alliade est encore plus élevée, et confirme l'urgence d'un achat groupé de l'énergie pour protéger les locataires en HLM.
- **L'absence d'information préalable et de transparence concernant le changement de contrat de gaz** contracté par Alliade pour le début 2023. La CSF déplore que ni les associations de locataires ni les locataires directement n'ont été informés du tarif du nouveau contrat souscrit par Alliade.
- **L'absence d'ajustement des provisions pour charges** malgré l'évolution significative du coût de l'énergie. Conformément à l'article 23 de la loi du 6 juillet 1989, les charges récupérables donnent lieu chaque année à une régularisation, pour permettre d'ajuster le montant des provisions en fonction des dépenses réellement constatées. En l'espèce, les régularisations relatives à l'exercice 2023 n'ont été adressées aux locataires qu'à la fin de l'année 2025. Un tel décalage a privé les locataires d'une visibilité sur l'évolution réelle des charges. Alliade n'ayant pas ajusté les provisions de charges depuis 3 ans, cela a conduit à des rappels de charges particulièrement importants.
- **L'absence de nombreux relevés individuels de consommation d'eau** dû au dysfonctionnement du prestataire, entraînant de nombreuses erreurs de facturations ou l'application de forfaits, alors que les locataires payent dans leurs charges une prestation de relève des compteurs qui doit permettre que chaque locataire ne soit facturé que de sa consommation réelle et individualisée.
- **La facturation aux locataires de l'enlèvement des encombrants**, pourtant interdite par la loi, comme l'a rappelé l'arrêt de la Cour de cassation du 15 mai 2008 ainsi que le rapport de l'Agence Nationale de Contrôle du Logement Social vis à vis du bailleur voisin Est Métropole Habitat en mars 2026.

Agir ensemble pour défendre nos droits

La Confédération Syndicale des Familles

276, rue Duguesclin - 69 003 Lyon ☎ 04 78 14 57 10

🌐 www.lacsf69.org ✉ udcsf69@la-csf.org 📍 CSF Rhône



L'ensemble de ces éléments a pour conséquence de générer des régularisations très élevées, plaçant les locataires dans des situations financières particulièrement difficiles et entraînant l'apparition de dettes de charges importantes, Alliade ayant reconnu son retard dans l'envoi des régularisations des charges ainsi qu'un manque de communication.

A ce jour la CSF a procédé au contrôle des charges de 24 résidences (liste en annexe). Depuis plusieurs mois, nous avons fait remonter toutes les erreurs identifiées mais, malgré nos efforts et nos très nombreuses relances, aucun de ces contrôles n'a pu être clôturé à ce jour.

La CSF reste dans l'attente du retour d'Alliade quant à nos contestations et pour certaines résidences nous attendons toujours la communication des relevés des compteurs d'eau ou de certaines factures.

Des milliers de réclamations individuelles ne sont pas encore traitées, notamment les demandes d'aides financières pour tous les locataires qui ne pourront payer les montants réclamés, qu'ils aient eu un retour d'Alliade quant à un échelonnement ou qu'ils l'attendent encore.

Pire, la régularisation des charges de 2024 commence à être envoyée aux locataires, faisant craindre de nouveaux montants à réclamer aux locataires alors que les contrôles des charges pour 2023 ne sont pas terminés.

Il y a urgence à retrouver une situation normale – avec des charges équitables et justifiées d'une année sur l'autre – mais également à éviter l'expulsion de milliers de locataires dont la dette liée aux charges va se confondre avec celle de leur loyer.

Dans sa gestion comme dans sa mission de bailleur social, la responsabilité d'Alliade est engagée.

C'est pourquoi, avec l'ensemble des Comités de locataires CSF d'Alliade, nous demandons une réponse globale à l'ensemble de nos contestations, ainsi qu'un dédommagement individuel à hauteur de 30% de la facture de chauffage et de réchauffage de l'eau soit effectué pour chaque locataire de ces résidences, et les régularisations recalculées en conséquence.

Cette demande est non seulement légitime mais conforme aux décisions de la Cour d'Appel (Reims / 9 février 2018 et Paris / 26 juin 2008) qui a condamné le bailleur à indemniser le locataire du préjudice souffert par la sous-évaluation des provisions de charges, comme le traversent actuellement les locataires d'Alliade.

Nous souhaitons dès à présent que vous puissiez recevoir une délégation de la CSF à l'occasion du rassemblement des locataires devant le siège d'Alliade, le mardi 23 juin prochain, de 10h à 12h.

Dans l'attente d'en échanger ensemble, veuillez recevoir, Madame la Directrice générale, nos sincères salutations.

Pour la CSF de la Métropole de Lyon et du Rhône

Tennessee GARCIA,
Coordinateur

Pierrette MASSON,
Membre du Conseil d'administration d'Alliade

Agir ensemble pour défendre nos droits

La Confédération Syndicale des Familles

276, rue Duguesclin - 69 003 Lyon ☎ 04 78 14 57 10

🌐 www.lacsf69.org ✉ udcsf69@la-csf.org 📱 CSF Rhône