Une force pour mieux vivre
la CSF
Confédération Syndicale des Familles
Métropole de Lyon et du Rhône

À l'Agence nationale de contrôle
du logement social (ANCOLS)
Monsieur Serge BOSSINI
Directeur général
Grande Arche - Paroi Sud
92055 PARIS LA DEFENSE Cedex

Objet : Signalement de graves dysfonctionnements dans la gestion des charges locatives par Alliade Habitat – demande de contrôle de l'ANCOLS

Monsieur le Directeur général,

La Confédération Syndicale des Familles de la Métropole de Lyon et du Rhône souhaite attirer votre attention sur une situation particulièrement préoccupante concernant **la gestion et la régularisation des charges locatives par Alliade Habitat**, bailleur social majeur de notre territoire.

Depuis plusieurs années, notre association alerte Alliade Habitat sur les retards accumulés dans la régularisation des charges. La situation a pris une ampleur particulièrement grave avec les régularisations relatives à l'exercice 2023, qui n'ont été adressées aux locataires qu'à la fin de l'année 2025.

Nos contrôles de charges, menés résidence par résidence, ont fait apparaître une **accumulation de dysfonctionnements et d'erreurs dont les conséquences financières sont aujourd'hui supportées par les locataires**.

Nous avons notamment constaté :

- des **augmentations extrêmement importantes du coût du chauffage et de l'eau chaude**, avec des tarifs différents selon les résidences et des niveaux de consommation qui, dans plusieurs cas, nécessitent des explications ;
- une **absence d'information et de transparence** auprès des locataires et de leurs représentants concernant le changement de contrat de fourniture de gaz intervenu début 2023 ;
- une **absence d'ajustement des provisions pour charges durant plusieurs années**, malgré l'évolution considérable du coût de l'énergie, conduisant aujourd'hui les ménages à devoir supporter des rappels particulièrement élevés ;
- de nombreux **relevés individuels de consommation d'eau manquants**, avec pour conséquence des erreurs de facturation ou l'application de forfaits, alors même que les locataires financent une prestation de relevé permettant précisément l'individualisation de leur consommation ;
- la **facturation aux locataires de frais d'enlèvement d'encombrants**, pratique que nous avons contestée auprès du bailleur et qui avait d'ailleurs été relevée par l'ANCOLS à l'occasion du contrôle d'un autre bailleur de notre territoire.

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

34 contrôles de charges ont étés effectués mais non clôturés malgré les relances, pièces manquantes, milliers de réclamations en attente et lancement des régularisations 2024 alors que les contestations 2023 n'étaient pas résolues... Ces éléments ne nous paraissent plus pouvoir être considérés comme de simples difficultés ponctuelles de gestion.

C'est leur accumulation, leur durée et surtout leurs conséquences pour plusieurs milliers de locataires qui nous conduisent aujourd'hui à saisir l'ANCOLS et le ministre chargé du Logement.

Cette situation fait peser un risque social majeur sur les locataires.

Pour la CSF, **les locataires ne peuvent avoir à supporter les conséquences financières d'erreurs, de retards ou de défaillances de gestion dont ils ne sont pas responsables.**

C'est pourquoi nous sollicitons officiellement de **l'ANCOLS un contrôle urgent d'Alliade Habitat portant notamment sur la gestion des charges locatives, les procédures de régularisation, l'ajustement des provisions, l'individualisation des consommations, la récupération des dépenses auprès des locataires et les dispositifs internes de contrôle permettant de prévenir les erreurs de facturation.**

Nous demandons également que soient examinées **les conséquences sociales de ces pratiques**, notamment la constitution de dettes artificiellement importantes du fait de régularisations tardives et leur incidence éventuelle sur les procédures d'impayés engagées à l'encontre des locataires.

Nous sommes en mesure de transmettre à l'ANCOLS un dossier documenté comprenant notamment les contrôles réalisés résidence par résidence, les anomalies constatées, les échanges avec Alliade Habitat, les réclamations restées sans réponse ainsi que différents exemples de régularisations particulièrement importantes.

Nous vous remercions de bien vouloir nous informer des suites qui seront données à ce signalement.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de notre haute considération.

Pour la Confédération Syndicale des Familles
de la Métropole de Lyon et du Rhône

Le Président, Jean Pierre OTTAVIANI



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