

Lettre ouverte aux clients locataires

d'Alliade Habitat

Régularisation des charges locatives 2023

Vous recevez actuellement la régularisation de vos charges pour l'année 2023.

Pour certains foyers, les montants demandés sont particulièrement élevés.

Nous comprenons que cette régularisation suscite de l'incompréhension, de la colère ou de l'inquiétude. Le retard dans l'envoi des régularisations 2023 peut renforcer ce sentiment. Ce retard est particulièrement inhabituel : nous en sommes sincèrement désolés.

L'accompagnement Alliade Habitat pour faire face à cette situation

À travers cette lettre ouverte, nous tenons, avec honnêteté et transparence, à vous apporter le plus d'éléments pour comprendre cette situation. Nous souhaitons vous réaffirmer notre entière écoute, volonté de dialogue et d'accompagnement. Vous trouverez également l'ensemble des solutions possibles, en cas de difficultés de paiement.

Alliade Habitat est un bailleur social. Nous sommes investis d'une mission d'intérêt général.

Nous agissons avec bienveillance, guidés par des valeurs sociales et dans le respect du cadre légal. Nous avons à cœur d'accompagner chacun de nos locataires.

- **Si vous rencontrez des difficultés, des solutions d'accompagnement existent.**

Si vous êtes confrontés à des difficultés de paiement, toutes les équipes, notamment le Pôle Social et le Pôle Recouvrement, peuvent vous proposer des **solutions adaptées**. Par exemple :

- des plans d'échelonnement,
- un accompagnement social personnalisé,
- une orientation vers des aides : l'aide FSL (Fonds de solidarité pour le Logement), chèque énergie (pour les logements à chauffage individuel), Fonds Énergie Action Logement, Soli'Aide.

Des dispositifs d'accompagnement personnalisés sont proposés en fonction de votre situation.

Contactez-nous si vous êtes concernés. Nous vous garantissons de traiter chaque demande.

Notez qu'un délai de réponse est possible, au vu du nombre de demandes.

Nous sommes en **lien régulier avec les associations des représentants des locataires pour garantir les droits** de tous nos locataires.

Voici les actions mises en place depuis septembre 2025 :

- Alliade Habitat a identifié des locataires en situation de fragilité. Nous les contactons par téléphone, pour les accompagner en priorité.
- Des permanences sont organisées, résidence par résidence, à destination des collectifs et représentants de locataires qui en font la demande, directement ou via des pétitions. Elles permettent d'expliquer la régularisation des charges, leur mode de calcul et les éléments de facturation correspondants.

Le rôle d'Alliade Habitat : un intermédiaire, pas un bénéficiaire

En résumé

Alliade Habitat

- A recourt à des procédures de marchés publics pour l'achat de l'énergie. À ce titre, elle lance des appels d'offres et sélectionne l'offre la plus adaptée
- paye les fournisseurs d'énergie
- et refacture à l'euro près ce qui est dépensé par les locataires, sans bénéfices, conformément à la réglementation.

Alliade Habitat n'est ni producteur ni fournisseur d'énergie. Nous sommes un **intermédiaire** entre les fournisseurs d'énergie et les locataires.

Concrètement : **nous payons les factures de chauffage et d'eau chaude collectives des résidences, puis nous les refacturons à l'euro près, conformément à la réglementation.**

La loi¹ impose la régularisation annuelle des charges : Alliade Habitat ne peut ni les annuler ni les modifier.

Si les provisions versées sont inférieures aux dépenses réelles, vous devez régler le solde correspondant à la différence. Dans le cas inverse, un remboursement est effectué.

Les charges locatives correspondent uniquement à des dépenses réelles, contrôlées et justifiées. Elles ne génèrent aucun bénéfice pour Alliade Habitat.

Un retard inédit dans l'envoi des décomptes individuels des charges 2023

En résumé

Le retard d'envoi des décomptes est inhabituel : il est dû à un problème d'organisation interne d'Alliade Habitat.

Nous mettons en place des correctifs pour sécuriser le process de régularisation des charges.

Les décomptes 2023 ont été envoyés en retard. Nous reconnaissons que ce retard est inhabituel. En effet, nous avons fusionné avec le bailleur social Cité Nouvelle, entraînant une modification de notre organisation, dont le système informatique de facturation.

Nous sommes particulièrement vigilants à l'exactitude des décomptes de charges.

Malgré cela, il se peut que certains décomptes comportent des erreurs. Elles sont corrigées et vous en êtes informés par courrier.

Dans une volonté d'amélioration, Alliade Habitat met en place des processus pour contrôler et améliorer la qualité des données.

Les factures justificatives sont mises à disposition dans un délai de 6 mois après l'édition des décomptes² et consultables sur l'Espace Client en ligne.

¹ article 23 de la loi du 6 juillet 1989

² Conformément à la réglementation.

Vers une stabilisation des coûts de l'énergie

En résumé

Depuis 2025, le prix de l'eau chaude et du chauffage collectif se stabilise.

Depuis le 1^{er} janvier 2025, Alliade Habitat a intégré le marché gaz mutualisé du Groupe Action Logement.

Cette mutualisation des volumes nous permet une meilleure négociation de prix. Les prix d'achat aujourd'hui sont plus bas, autour de 50 €/MWh, même si le marché est incertain.

Nous revenons progressivement vers une situation plus stable.

Comprendre la hausse du prix du gaz dans les logements Alliade Habitat

En résumé

En 2023, les prix du gaz ont fortement augmenté dans toute l'Europe, dans un contexte de fortes tensions sur les marchés de l'énergie. Le contrat d'approvisionnement d'Alliade Habitat arrivant à son terme, un nouvel appel d'offres a dû être lancé. Les offres reçues affichaient toutes des hausses très importantes, liées à la situation du marché.

Dans ce cadre contraint, et afin de garantir la continuité du chauffage et de l'eau chaude dans les résidences, Alliade Habitat a retenu l'offre la moins chère parmi celles reçues, reposant sur un marché d'achat dynamique permettant de sécuriser l'approvisionnement.

- Un contexte énergétique inédit

Entre 2021 et 2023, l'Europe a traversé une crise énergétique majeure : guerre en Ukraine, dépendance au gaz russe, niveaux de stockage du gaz insuffisants. Le prix du gaz en Europe a fortement augmenté avec un risque réel de rupture d'approvisionnement.

Habituellement situé entre 30 et 50 €/MWh, il a dépassé ponctuellement 200 €/MWh, avec des pointes allant jusqu'à 250 €/MWh. Soit une augmentation x 4 ou 5.

- Des choix contraints pour assurer le chauffage dans les logements

En 2023, le prix moyen d'achat pour Alliade Habitat était autour de 174 €/MWh, malgré les dispositifs de protection mis en place.

Jusqu'à fin 2021, Alliade Habitat bénéficiait de contrats à prix fixe très avantageux : environ 18 à 20 €/MWh, puis 15 €/MWh jusqu'au 31 décembre 2022. Ces prix ont permis de protéger les locataires pendant plusieurs années.

Mais, à partir de 2022, les fournisseurs d'énergie ne pouvaient plus proposer de contrats à prix fixe. Certains refusaient de répondre aux appels d'offres, compte tenu de l'instabilité extrême du marché.

Face à cette situation, la priorité n'était plus seulement le prix, **mais la garantie d'avoir du gaz.**

Notre objectif et notre responsabilité : assurer le chauffage et l'eau chaude dans vos logements.

Alliade Habitat a donc été contraint de choisir un **marché d'achat dynamique**. Cela signifie que le gaz est acheté par lots successifs, à prix fixe, afin de lisser les hausses et d'éviter les pics les plus extrêmes. Sans cette stratégie, le coût aurait pu être encore plus élevé.

En parallèle, l'État a mis en place un **bouclier tarifaire** pour limiter l'impact de la hausse du gaz. Toutefois, la prise en charge de l'État a évolué à plusieurs reprises. En 2023, le bouclier tarifaire a permis de réduire partiellement, sans couvrir l'intégralité de la hausse réelle des coûts.

Ce bouclier de l'Etat n'a pas permis de protéger intégralement les locataires de la hausse des prix.

Pour les résidences en chauffage collectif, vos dépenses réelles de chauffage et d'eau chaude ont augmenté en raison de cette hausse.

Dans cette situation inédite, nous vous réaffirmons notre engagement.

Nos équipes sont pleinement mobilisées pour écouter, apporter réponses et explications sur les situations.

Nous nous tenons à vos côtés, avec la volonté constante d'agir bien et mieux, et toujours de manière responsable, juste et solidaire.

La Direction d'Alliade Habitat