

## Régularisation des charges 2023 : Alliade Habitat apporte éclairages, transparence et soutien aux locataires

Alliade Habitat a procédé à la régularisation des charges locatives 2023. Cet envoi intervenu plus tardivement qu'à l'accoutumée présente, pour certaines résidences en chauffage et eau chaude collectifs, des montants inhabituellement élevés. Le bailleur reconnaît que cette situation suscite incompréhension et inquiétude chez plusieurs locataires. Les envois des régularisations de charges 2023 ont désormais été réalisés à 100 %. Dans ce contexte, Alliade Habitat reste pleinement mobilisée pour répondre à l'ensemble des sollicitations des locataires et garantir un traitement individualisé de chaque situation. Ainsi les différentes organisations représentantes des locataires seront reçues le 9 juillet 2026 par la Direction Générale du bailleur.

### Une hausse exceptionnelle du prix du gaz en 2023

La régularisation 2023 reflète un contexte énergétique inédit. Entre 2021 et 2023, la crise du gaz en Europe – liée notamment à la guerre en Ukraine et à une forte tension sur les approvisionnements – a provoqué une flambée historique des prix. Le marché est passé de niveaux habituels de 30 à 50 €/MWh à des montants atteignant jusqu'à 198 €/MWh, avec des pics supérieurs à 200 €/MWh.

Pour les résidences en chauffage et eau chaude collectifs, ces hausses ont eu des répercussions directes sur les dépenses réelles d'énergie. Le bouclier tarifaire mis en place par l'État a permis d'en limiter une partie, sans toutefois compenser l'intégralité de la hausse.

### Des retards liés à un contexte organisationnel complexe

L'édition des décomptes a été impactée par des opérations de fusion et des migrations informatiques intervenues ces dernières années. Alliade Habitat mesure l'impact de ces retards sur la relation de confiance avec ses locataires et s'engage dans un plan de stabilisation. La fiabilisation des données a été priorisée afin de sécuriser les montants transmis. Dans ce cadre, toute demande de locataire fait systématiquement l'objet d'un rendez-vous de contrôle de charges, associant le Service Charges et l'agence territoriale concernée, afin d'apporter une réponse précise et documentée. Lorsque ce contrôle met en évidence un écart ou une incohérence, un rectificatif est engagé, donnant lieu à une réédition du décompte de charges et à un nouvel envoi au locataire concerné.

Pour rappel, la régularisation consiste à comparer provisions versées et dépenses réelles de la résidence. Si les dépenses réelles excèdent les provisions, un solde est dû. Le bailleur est donc un intermédiaire entre les fournisseurs d'énergie auprès desquels il s'acquitte des factures et les locataires pour lesquels le service est rendu. Ces charges correspondent exclusivement à des dépenses réelles engagées et ne constituent pas une source de revenu pour le bailleur. Conformément à l'article 23 de la loi du 6 juillet 1989, les factures justificatives sont consultables par les locataires dans les six mois suivant l'édition de leur décompte.

### Une stratégie d'achat pour limiter l'impact

Jusqu'au 31 décembre 2022, Alliade Habitat bénéficiait d'un contrat gaz très protecteur à 15 €/MWh, qui a fortement préservé les locataires durant plusieurs années grâce à des prix appliqués (18-20 €/MWh jusqu'en 2021) très inférieurs à ceux du marché, déjà autour de 60 €/MWh.

Face à la volatilité extrême du marché en 2022, les fournisseurs n'étaient plus en capacité de proposer des prix fixes longue durée. Alliade Habitat a alors adopté un dispositif d'achat par lots successifs afin de sécuriser l'approvisionnement et lisser les hausses.

Cette stratégie a permis :

- d'éviter les pics les plus élevés du marché,
- de contenir le prix moyen d'achat autour de 174 €/MWh,

- d'anticiper partiellement les volumes 2023-2024 dès juillet 2022.

L'objectif a toujours été le même : limiter au maximum les conséquences pour les ménages dans un marché devenu très instable. Depuis janvier 2025, Alliade Habitat bénéficie du marché mutualisé du Groupe Action Logement, avec des prix moyens revenus autour de 50 €/MWh.

## Transparence et accompagnement renforcé

Le bailleur reconnaît que les montants de cette régularisation peuvent être difficiles à absorber pour certains ménages, c'est pourquoi un dispositif spécifique d'accompagnement est en place :

- Étude individualisée des situations
- Mise en place de plans d'échelonnement adaptés
- Orientation vers les aides mobilisables (FSL, Fonds Énergie Action Logement...)
- Permanences à la demande et dialogue régulier avec les associations de locataires
- Mobilisation renforcée des équipes en agence et du service client

Dans ce contexte, Alliade Habitat entend également les attentes exprimées par certains locataires et collectifs concernant les délais de traitement. Si chaque situation fait l'objet d'un suivi attentif, les équipes sont pleinement conscientes que les délais de réponse et de rectification peuvent être perçus comme trop longs, compte tenu de l'impact financier de ces régularisations.

Au-delà du traitement de la régularisation 2023, Alliade Habitat a engagé un travail de sécurisation de ses processus afin d'anticiper les prochains exercices et garantir une meilleure lisibilité pour les locataires.

Pour une information accessible et centralisée, une lettre ouverte destinée à l'ensemble des locataires a été publiée dans les agences et sur le site internet d'Alliade Habitat. Bien conscientes que ces retards et montants inédits créent une incompréhension et une insatisfaction des locataires dans un contexte économique déjà tendu, les équipes d'Alliade Habitat sont pleinement mobilisées pour un accompagnement sur-mesure de l'ensemble des ménages.

La priorité d'Alliade Habitat reste la même : garantir un logement abordable, digne et sécurisant tout en accompagnant les ménages afin de permettre de traverser ces difficultés.

## À propos d'Alliade Habitat

Filiale Action Logement, Alliade Habitat est l'entreprise partenaire du logement des salarié(e)s. Les 1 000 femmes et hommes qui la composent agissent quotidiennement aux côtés des 130 000 locataires de ses plus de 59 000 logements pour répondre rapidement et efficacement à leurs besoins en matière de logement et de service. Premier opérateur logement en région Auvergne-Rhône-Alpes, Alliade Habitat accompagne les acteurs locaux pour dynamiser **le lien emploi-logement**.

Partenaire clé de la vitalité des territoires, sa mission est de concevoir, construire et mettre à disposition des publics salariés des solutions de logements et de services associés, répondant à leurs attentes et contraintes du quotidien. S'inscrivant dans l'économie sociale et solidaire, Alliade Habitat est un partenaire de confiance, responsable et engagé, qui déploie ses savoir-faire pour répondre aux besoins des salarié(e)s, des entreprises et des collectivités locales.

Pour en savoir plus : [www.alliadehabitat.com](http://www.alliadehabitat.com)