



Le 24/02/2026

L'année 2025 a été marquée par une succession particulièrement préoccupante de pannes des installations de chauffage collectif : coupures totales (réseau urbain de chaleur), températures réglementaires non atteintes durant plusieurs jours, remises en service tardives et absence d'informations claires auprès des locataires. Ces dysfonctionnements répétés ont entraîné un très grand nombre de remontées d'habitants, confrontés à une dégradation concrète et inacceptable de leurs conditions de vie, parfois en pleine période hivernale. Pour les locataires, le chauffage n'est pas une prestation accessoire, mais un service essentiel auquel ils contribuent financièrement à travers leurs loyers et leurs charges.

Face à cette situation, plusieurs interrogations majeures doivent être posées.

Le pilotage de plus en plus technique et centralisé des installations, censé optimiser les consommations énergétiques, n'est-il pas devenu au contraire une source de fragilité du système ? Des réglages trop complexes ou insuffisamment adaptés aux réalités des résidences ne conduisent-ils pas à multiplier les dysfonctionnements au détriment du confort des locataires ?

La question de la performance des prestataires doit également être clairement examinée.

Les entreprises chargées de l'exploitation et de la maintenance ont-elles respecté leurs obligations contractuelles en matière de prévention, de réactivité et de continuité de service ?

Les moyens déployés ont-ils été suffisants pour éviter la répétition des pannes constatées ?

Par ailleurs, le planning d'entretien préventif apparaît comme un point central. Les opérations de maintenance ont-elles été suffisamment anticipées, programmées et contrôlées ? Une maintenance efficace ne devrait-elle pas précisément permettre d'éviter ces situations de crise récurrentes ?

Au regard des désagréments subis par les locataires, il est aujourd'hui indispensable d'apporter des réponses concrètes et transparentes.

- Quel bilan précis tirez-vous de ces incidents répétés ?
- Quelles responsabilités ont été identifiées ?
- Quelles mesures correctives immédiates seront mises en œuvre ?
- Quelles garanties pouvez-vous apporter pour que les locataires ne subissent plus de telles situations à l'avenir ?

Le chauffage collectif constitue un service essentiel. Sa fiabilité ne peut relever de l'aléa technique mais doit faire l'objet d'un pilotage rigoureux, transparent et orienté vers la qualité de service due aux locataires.

Les dysfonctionnements constatés en 2025 ne peuvent devenir une normalité acceptable.

Confédération Nationale du Logement

Association nationale agréée de consommateurs

Adresser le courrier à : fédération CNL de la Mayenne: 7 impasse de l'aviron - 53810 Changé

Email : elierousseau@orange.fr Tel : 07.83.80.99.34