



---

# Baromètre CGL 2015

La Confédération Générale du Logement dévoile son  
baromètre annuel sur les plaintes des usagers du logement

---

---

# MÉTHODOLOGIE

Depuis 2009, la Confédération Générale du Logement (CGL) recense et classe les demandes d'informations et les réclamations des personnes qui contactent par email son siège national. Association indépendante agréée pour la défense des usagers du logement, la CGL met ainsi en lumière les principaux besoins et les problèmes que peuvent rencontrer les consommateurs année après année, afin de les accompagner au mieux face aux pouvoirs publics et aux professionnels.

Depuis la création du baromètre, la CGL a reçu 15 850 mails de demande d'aide. Chaque année, le nombre de réclamations augmente : en 2015, ils sont 2 934 usagers du logement - locataires, propriétaires ou copropriétaires - à avoir sollicité l'association, soit 25% de plus qu'en 2014.

Pour cette édition du baromètre des plaintes, la CGL a souhaité, en plus de la publication des chiffres de l'année 2015, analyser l'évolution des demandes depuis 7 ans, offrant ainsi une rétrospective détaillée des problématiques rencontrées dans le domaine du logement en France.

# Chiffres 2015

Analyse des 2 934 plaintes  
reçues par la CGL



---

## Les préoccupations des consommateurs

76,07%

Le secteur locatif  
représente les trois quarts  
des plaintes des usagers  
du logement

Comme les années précédentes, la CGL a conservé les cinq principaux thèmes de préoccupation des consommateurs qui la contactent, à savoir le « locatif » (76,07%), « l'accession / vente » (6,95%), « la copropriété » (5,18%), « la propriété individuelle » (1,70%) et la « consommation généraliste » (10,09%). Cette dernière thématique regroupe toutes les demandes ne relevant pas directement du domaine du logement (fournisseurs d'énergie, fournisseurs d'accès internet, téléphonie mobile, sites d'achat par internet, etc).

Sans surprise, le secteur locatif se maintient en première position du classement. Alors que la France compte 39,3% de locataires (dont 21,9% dans le parc locatif privé et 17,4% en logement social\*), plus des trois quarts des problématiques rencontrées par les personnes ayant contacté la CGL concernent la location d'un logement. Ce chiffre est relativement stable année après année, avec un pic en 2014, où le secteur locatif représentait 76,54% des plaintes, et un taux le plus bas enregistré en 2010 (66,98%).

\*Source : INSEE, Le parc de logements en France au 1er janvier 2014

---

# Top 5 des plaintes dans le secteur locatif

1

Le dépôt de  
garantie et les  
troubles de  
jouissance  
(*ex-aequo* à  
12,20%)

2

Les charges  
locatives  
(8,66%)

3

Les  
réparations  
et travaux  
(8,38%)

4

Les préavis  
bailleur /  
locataire  
(5,39%)

5

Les  
expulsions  
(4,64%)

---

# Top 5 des plaintes dans le secteur locatif

## 1. Le dépôt de garantie et les troubles de jouissance (ex-aequo à 12,20%)

Les plaintes liées au dépôt de garantie (non restitution ou restitution partielle) et aux troubles de jouissance (insalubrité, humidité, conformité électrique, fuites d'eau, chauffage...) arrivent ex-aequo avec 12,20% des demandes d'aide réceptionnées par la CGL.

Pour le premier point, il s'agit d'une légère augmentation par rapport à 2014, qui affichait 11,86% des demandes liées au dépôt de garantie. **Lorsque l'origine de la plainte n'est pas liée à la mauvaise volonté du bailleur pour restituer le dépôt de garantie, il s'agit le plus souvent d'un désaccord entre les deux parties lors de l'état des lieux de sortie du logement, où la facture de remise en état est contestée par le locataire.** La CGL préconise la création d'une caisse nationale alimentée par les dépôts de garantie, qui ne seraient alors plus détenus par les bailleurs eux-mêmes, ce qui permettrait ainsi de pacifier les rapports locatifs.

**A l'inverse, les troubles de jouissance font l'objet d'une baisse relative (13,05% en 2014).** Ces réclamations sont dues en grande partie à un mauvais entretien des lieux : isolation thermique des murs et fenêtres insuffisante, mauvais fonctionnement du système de chauffage, etc. Cette thématique récurrente du baromètre, bien que sa régression par rapport à l'année précédente soit un signe encourageant, témoigne de l'existence de biens mis à la location dans un état médiocre et ce malgré des prix élevés. La CGL déplore l'anormale passivité des pouvoirs publics devant ce phénomène : **le législateur doit se saisir de la question et autoriser le locataire à faire appel à un professionnel de la rénovation par lui-même, lorsque le bailleur rechigne à effectuer les travaux qui lui incombent.**

---

## 2. Les charges locatives (8,66%)

**Le poids des charges sur le porte-monnaie des locataires est source de plaintes ou de demandes d'informations pour 8,66% d'entre eux**, un chiffre quasiment identique au baromètre 2014 qui affichait 8,53%. **Ces demandes concernent très souvent la répercussion abusive et injustifiée de certaines charges sur le locataire.** En effet, certains bailleurs considèrent que le remplacement d'une chaudière est dû par le locataire, quand d'autres facturent une consommation d'eau exorbitante en raison d'une fuite non réparée.

## 3. Les réparations / travaux (8,38%)

**La troisième marche du podium est occupée par les réparations et travaux du logement, parfaitement stables par rapport à l'année dernière (8,36%).** Une absence de régression qui montre bien que le coût des travaux constitue un frein important pour les propriétaires-bailleurs, repoussant ainsi l'échéance. **Ces demandes regroupent les désaccords concernant les travaux et surtout à qui incombe le paiement de la facture.** Entre les obligations du bailleur et le devoir du locataire d'entretenir son logement, la limite est souvent floue pour les deux protagonistes. Il est par ailleurs à noter que cette thématique est fortement liée à celle des « troubles de jouissance ».

## 4. Préavis bailleur / locataire (5,39%)

Les litiges liés aux « préavis » représentent une hausse d'1,12% sur un an. **La quasi totalité des demandes portent sur le délai de préavis à respecter lorsque le locataire ou le propriétaire souhaite mettre fin au contrat de bail.** Le locataire qui résilie le bail de location doit respecter un préavis de trois mois, sauf dans certains cas où il peut être réduit à un mois. La résiliation du bail par le propriétaire est, quant à elle, soumise à un délai de préavis de six mois.

## 5. Les expulsions (4,64%)

Les questions sur « les expulsions » ont quant à elles peu progressé, puisqu'elles représentaient 4,27% des plaintes l'an passé. **Cette thématique, étroitement liée à l'actualité, regroupe les demandes d'aides suite à des impayés de loyer.** La CGL, fortement engagée contre le principe d'expulsion, regrette cette stagnation de la thématique au sein du baromètre ainsi que l'implication insuffisante des pouvoirs publics face à cette situation.

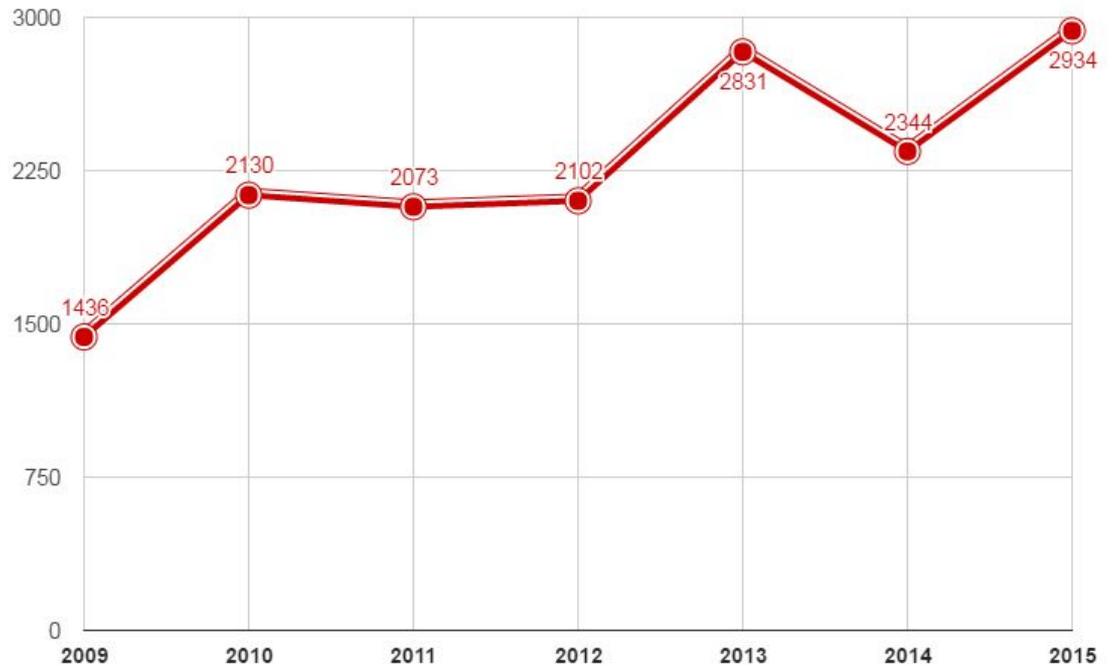
# Rétrospective depuis 2009

Évolution des plaintes des  
usagers du logement sur 7  
années



# Evolution du nombre de plaintes

Le nombre d'emails envoyés à la CGL connaît une croissance exponentielle depuis 2009



---

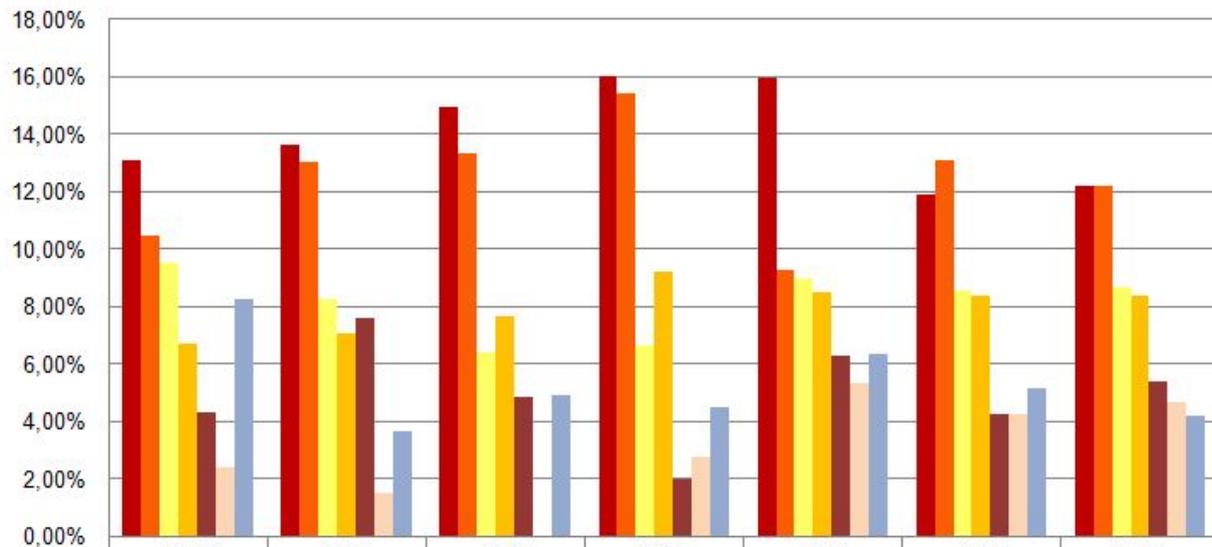
# Evolution des catégories de plaintes

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Locatif</b>	79,81%	70,14%	71,04%	74,02%	75,55%	76,54%	76,07%
<b>Accession / vente</b>	13,51%	9,48%	7,63%	7,33%	4,81%	7,17%	6,95%
<b>Propriété individuelle</b>	2,79%	0,38%	0,19%	0,29%	2,76%	1,96%	1,70%
<b>Copropriété</b>	7,66%	5,82%	4,63%	6,85%	6,64%	6,06%	5,18%
<b>Consommation généraliste</b>	1,81%	14,18%	16,51%	11,51%	9,33%	8,28%	10,09%

La catégorie de plaintes concernant le secteur locatif arrive systématiquement en première position, suivie de loin par la consommation généraliste - qui regroupe toutes les demandes ne relevant pas directement du domaine du logement - puis par les réclamations en matière d'achat ou de vente d'un bien. Plus rares, les sollicitations ayant attiré à la copropriété et à la propriété individuelle se classent respectivement en quatrième et cinquième position.

---

# Evolution des plaintes dans le secteur locatif



	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
■ Dépôt de garantie	13,09%	13,62%	14,96%	15,98%	15,97%	11,86%	12,20%
■ Troubles de jouissance	10,45%	13,05%	13,32%	15,41%	9,26%	13,05%	12,20%
■ Charges locatives	9,47%	8,26%	6,37%	6,66%	8,98%	8,53%	8,66%
■ Réparations / travaux	6,69%	7,04%	7,63%	9,23%	8,48%	8,36%	8,38%
■ Préavis bailleur / locataire	4,32%	7,61%	4,83%	2,00%	6,29%	4,27%	5,39%
■ Expulsions	2,37%	1,50%	0,00%	2,76%	5,30%	4,27%	4,64%
■ Loyer	8,22%	3,66%	4,92%	4,47%	6,36%	5,12%	4,16%

---

# Analyse de l'évolution des plaintes des locataires

- ▶ Le dépôt de garantie et les troubles de jouissances se disputent la première place du classement depuis la création du baromètre en 2009. Arrivé en tête durant cinq années consécutives, le dépôt de garantie se fait peu à peu rattraper par les troubles de jouissance, qui l'ont détrôné en 2014 et arrivent ex-aequo en 2015.
  - ▶ Les charges locatives, après avoir connues une sensible baisse de 2009, où elles représentaient alors 9,47% des demandes d'aides, à 2011, ont repris leur progression pour atteindre un rythme de croisière oscillant entre 8 et 9%.
  - ▶ Sur les sept années concernées, on note une tendance à la hausse des réclamations liées aux réparations et travaux. Cette thématique, qui est à rapprocher des troubles de jouissance rencontrés par les locataires, souligne l'importance de la nécessité de réhabiliter le parc locatif existant. Les nombreux dispositifs incitatifs mis en place pour promouvoir la rénovation énergétique des logements devraient là encore permettre de louer des biens dans un état décent.
  - ▶ Autre fait alarmant : les demandes d'aides pour cause d'exclusion n'ont cessé d'augmenter depuis la création du baromètre, passant de 2,37% à 4,64%. Dans un contexte économique tendu, nombre de ménages font face à des difficultés financières et les impayés de loyer s'accumulent. La CGL s'inquiète de voir que la situation se dégrade sans que les pouvoirs publics ne prennent le sujet à bras le corps.
  - ▶ A l'inverse, les litiges liés aux loyers - souvent suite à une augmentation soudaine et non justifiée selon le locataire - ont chuté de 4 points entre 2009 et 2015. Le ralentissement de la hausse des loyers est un phénomène observé depuis plusieurs années sur le marché immobilier, bien que ce constat diffère suivant les zones géographiques concernées.
-

---

*“Faire du logement une  
priorité à l’horizon des  
présidentielles de 2017”*

L'un des premiers constats flagrants est la remarquable stabilité du baromètre : on y retrouve les mêmes problématiques depuis 2007, quasiment dans le même ordre. Les nombreuses réformes et les différentes politiques de logement n'ont manifestement pas eu d'impact significatif sur la vie quotidienne des consommateurs. La CGL constate que la situation ne s'arrange pas dans le domaine du logement. Bien au contraire, elle semble empirer, comme en témoigne la dernière campagne de la Fondation Abbé Pierre sur le mal-logement, qui comptabilise 12 millions de Français fragilisés dans ce domaine. Michel Fréchet, Président de la CGL, conclut "Le logement constitue l'une des dépenses essentielles des ménages et, au même titre que l'éducation et la santé, représente un des besoins fondamentaux de l'être humain. Faire du logement une priorité à l'horizon des présidentielles de 2017 devrait être la préoccupation majeure du gouvernement actuel mais aussi des futurs candidats".

---