



CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU LOGEMENT

BAROMETRE 2016

LA CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU LOGEMENT DÉVOILE
SON BAROMÈTRE ANNUEL SUR LES PLAINTES DES
USAGERS DU LOGEMENT

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 18 667 MAILS DE DEMANDE D'AIDE. ENTRE 2009 ET 2013, LE NOMBRE DE RÉCLAMATIONS ÉTAIT EN CONSTANTE AUGMENTATION, PASSANT DE 1436 À 2831 EN 4 ANS SEULEMENT. DEPUIS 2014, LE NOMBRE DE PLAINTES SE STABILISE. POUR CETTE ANNEE, CE SONT 2819 PLAINTES QUI ONT ÉTÉ ANALYSÉES.

POUR CETTE ÉDITION DU BAROMÈTRE DES PLAINTES, LA CGL A SOUHAITÉ, EN PLUS DE LA PUBLICATION DES CHIFFRES DE L'ANNÉE 2016, **ANALYSER L'ÉVOLUTION DES DEMANDES DEPUIS 8 ANS, OFFRANT AINSI UNE RÉTROSPECTIVE DÉTAILLÉE DES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES DANS LE DOMAINE DU LOGEMENT EN FRANCE A LA VEILLE DE LA PRÉSENTATION DE LA LOI ELAN.**

CHIFFRES 2016

ANALYSE DES 2819
PLAINTES REÇUES
PAR LA CGL

LES PRÉOCCUPATIONS DES CONSOMMATEURS

82,10%

**LE SECTEUR
LOCATIF
REPRÉSENTE PLUS
DES TROIS QUARTS
DES PLAINTES DES
USAGERS**

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 PROPRIÉTÉ INDIVIDUELLE** » (1,70%), « **LA COPROPRIÉTÉ** » (5,18%) 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 MAINTIEN EN PREMIÈRE POSITION DU CLASSEMENT. ALORS QUE LA FRANCE COMPTE 39,8% DE LOCATAIRES (DONT 23% DANS LE PARC LOCATIF PRIVÉ ET 16,8% EN LOGEMENT SOCIAL*), PLUS DE 80% DES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES PAR LES PERSONNES AYANT CONTACTÉ LA CGL CONCERNENT LA LOCATION. CE CHIFFRE AUGMENTE ANNÉE APRÈS ANNÉE, ET CE MALGRÉ LES DIFFÉRENTES LOIS VOTÉES DEPUIS 2009.

* SOURCE : INSEE, DONNÉES 2016

TOP 5 DES PLAINTES

1

**LE DÉPÔT DE
GARANTIE**
15,89 %

2

**LES TROUBLES
DE JOUISSANCE**
15,40 %

3

**LES CHARGES
LOCATIVES**
10,32 %

4

**COMMUNICATION
AVEC LE
BAILLEUR**
6,81%

5

**AGENCES
IMMOBILIÈRES**
4,43 %

TOP 5 DES PLAINTES

LE DÉPÔT DE GARANTIE - 15,89 %

LES PLAINTES LIÉES AU DÉPÔT DE GARANTIE (NON RESTITUTION OU RESTITUTION PARTIELLE) ARRIVENT EN 1^E POSITION AVEC 15,89%.

IL S'AGIT D'UNE AUGMENTATION DE PLUS DE 3 POINTS PAR RAPPORT À 2015 (12,20%).

LORSQUE L'ORIGINE DE LA PLAINTÉ 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'UN FONDS SPÉCIAL DE CENTRALISATION DE L'ENSEMBLE DES DÉPÔTS DE GARANTIE, TOUT COMME L'A PRÉCONISÉ LE CGEDD* DANS UN RAPPORT DE FÉVRIER 2017. CE FONDS PERMETTRAIT DE PACIFIER LES RELATIONS BAILLEURS-LOCATAIRES ET LE PROPRIÉTAIRE NE DÉTIENDRAIT PLUS LA MAINMISE SUR LES DÉPÔTS DE GARANTIE.

* CGEDD : CONSEIL GÉNÉRAL DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE.

1

TOP 5 DES PLAINTES

2

LES TROUBLES DE JOUISSANCE - 15,40 %

EN 2E POSITION, JUSTE DERRIÈRE LE DÉPÔT DE GARANTIE, **LES TROUBLES DE JOUISSANCE CONSTITUENT 15,40% DES DEMANDES D'AIDES ADRESSÉES À LA CGL, EN AUGMENTATION DE PLUS DE 2 POINTS PAR RAPPORT À 2015 (12.20%).**

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 RÉCURRENTÉ DU BAROMÈTRE, ET EN PROGRESSION, **TÉMOIGNE DE L'EXISTENCE DE BIENS MIS À LA LOCATION DANS UN ÉTAT MÉDIOCRE ET CE MALGRÉ DES PRIX ÉLEVÉS.** SI LE GOUVERNEMENT A ANNONCÉ UN PLAN POUR LA RÉNOVATION DES LOGEMENTS, LA CGL DOUTE DES RÉSULTATS : **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.**

3

LES CHARGES LOCATIVES - 10,32 %

LE POIDS DES CHARGES SUR LE PORTE-MONNAIE DES LOCATAIRES EST SOURCE DE PLAINTES OU DE DEMANDES D'INFORMATIONS POUR 10,32%, UN CHIFFRE EN AUGMENTATION LÀ AUSSI DE 2 POINTS PAR RAPPORT AU BAROMÈTRE 2015 QUI AFFICHAIT 8,66%. 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.**

TOP 5 DES PLAINTES

4

COMMUNICATION AVEC LE BAILLEUR - 6,81%

NOUVEAUTÉ DANS CE BAROMÈTRE, L'ARRIVÉE EN 4E POSITION DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES LOCATAIRES À CONTACTER LEUR BAILLEUR OU AVOIR AVEC LUI UNE RELATION APAISÉE. NON-RÉPONSE À DES DEMANDES LÉGITIMES, AGRESSIVITÉ DES RÉPONSES, VIOLATION DU DOMICILE DU LOCATAIRE PAR LE PROPRIÉTAIRE, AUTANT D'ACCROCHAGES QUI ENTRENT EN 2016 DANS CE CLASSEMENT. LES RAPPORTS ENTRE LOCATAIRES ET BAILLEURS NE S'APAISENT MALGRÉ LES ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES POUR RÉGULER LES ABUS.

5

AGENCES IMMOBILIÈRES 4,43 %

AUTRE NOUVEAUTÉ DE 2016, LES PROBLÈMES AVEC LES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER ET PLUS PARTICULIÈREMENT LES AGENCES IMMOBILIÈRES. FRAIS DE GESTION INDUS, AUGMENTATION BRUTALE DES CHARGES SANS JUSTIFICATION, DEMANDE DE DOCUMENTS INTERDITS, LES AGENTS IMMOBILIERS (OU DU MOINS CERTAINS D'ENTRE EUX) ABUSENT DE LEUR POSITION ENVERS LES LOCATAIRES.

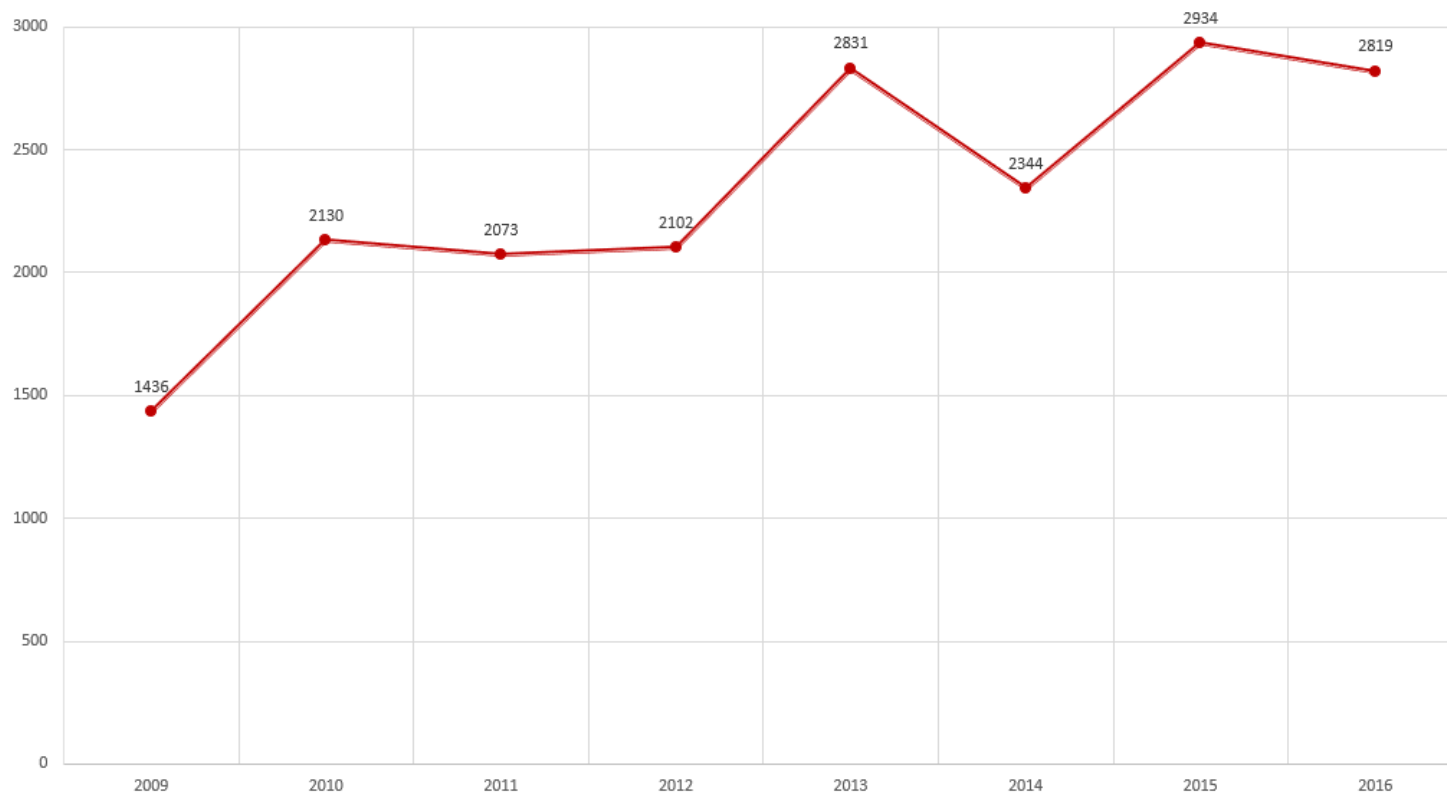
LA LOI ALUR AVAIT PRÉVU LA CRÉATION D'UNE COMMISSION DE CONTRÔLE DES ACTIVITÉS DE TRANSACTION ET DE GESTION IMMOBILIÈRES, DONT LE POUVOIR DE SANCTION A ÉTÉ RENFORCÉ PAR LA LOI EGALITÉ ET CITOYENNETÉ. IL ÉTAIT ATTENDU DE SON FONCTIONNEMENT QU'ELLE SANCTIONNE LES AGENTS IMMOBILIERS INDÉLICATS ET QUE LES LOCATAIRES PUISSENT SAISIR FACILEMENT EN CAS DE LITIGE LA COMMISSION. OR CETTE DÉCISION N'A JAMAIS ÉTÉ MISE EN PLACE, LE PROJET DE LOI ELAN REVIENT À UN RÔLE CONSULTATIF POUR LE CNTGI, SANS SANCTION POSSIBLE.

RÉTROSPECTIVE DEPUIS 2009

ÉVOLUTIONS DES
PLAINTES DES USAGERS
DU LOGEMENT

EVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES

LE NOMBRE D'EMAILS ENVOYÉS À LA CGL A CRU ENTRE 2009 ET 2013.
IL TEND À SE STABILISER SUR LES 4 DERNIÈRES ANNÉES.

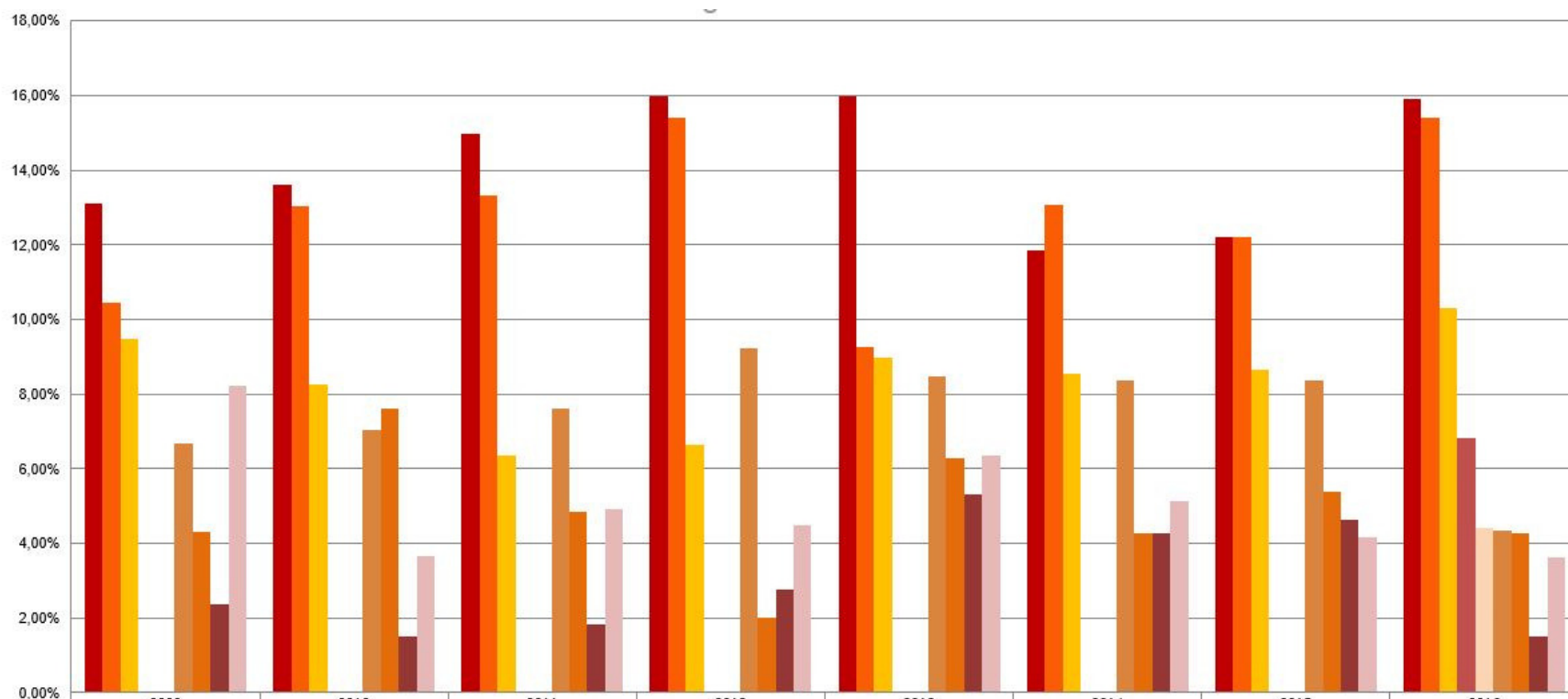


EVOLUTION DES CATÉGORIES DE PLAINTES

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
LOCATIF	76,42%	66,98%	71,04%	74,02%	75,55%	76,54%	76%	82,10%
ACCESSION / VENTE	15,77%	10,49%	7,63%	7,33%	4,81%	7,17%	6,95%	4,88%
PROPRIETE INDIVIDUELLE	3,25%	0,42%	2,12%	0,48%	2,76%	1,96%	1,70%	2,76%
COPROPRIETE	8,94%	6,44%	4,63%	0,19%	0,57%	6,06%	5,18%	5,01%
CONSOMMATION GENERALISTE	1,81	14,18%	16,51	11,51	9,33	8,28%	10,09%	5,25%

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 QUESTIONS RELATIVES À LA COPROPRIÉTÉ NON LOIN DERRIÈRE. LES RÉCLAMATIONS EN MATIÈRE D'ACHAT OU DE VENTE D'UN BIEN SONT PLUS RARES ET CELLES RELATIVES À LA PROPRIÉTÉ INDIVIDUELLE SE CLASSENT EN DERNIÈRE POSITION.

EVOLUTION DES PLAINTES DANS LE SECTEUR LOCATIF



	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
■ Dépôt de garantie	13,09%	13,62%	14,96%	15,98%	15,97%	11,86%	12,20%	15,89%
■ Troubles de jouissance	10,45%	13,05%	13,32%	15,41%	9,26%	13,05%	12,20%	15,40%
■ Charges locatives	9,47%	8,26%	6,37%	6,66%	8,98%	8,53%	8,66%	10,32%
■ Communication avec le bailleur	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,81%
■ Agences Immobilières	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,43%
■ Réparations / travaux	6,69%	7,04%	7,63%	9,23%	8,48%	8,36%	8,38%	4,33%
■ Préavis bailleur / locataire	4,32%	7,61%	4,83%	2,00%	6,29%	4,27%	5,39%	4,26%
■ Expulsions	2,37%	1,50%	1,83%	2,76%	5,30%	4,27%	4,64%	1,49%
■ Loyer	8,22%	3,66%	4,92%	4,47%	6,36%	5,12%	4,16%	3,62%

ANALYSE DE L'ÉVOLUTION DES PLAINTES DES LOCATAIRES

- LE DÉPÔT DE GARANTIE EST EN PREMIÈRE PLACE DU CLASSEMENT ET CE DEPUIS LA CRÉATION DU BAROMÈTRE EN 2009 (EXCEPTION FAITE DE 2014).
- LES TROUBLES DE JOUISSANCE SE PLACENT EN 2E POSITION. ALORS QUE DEPUIS 2012 UNE TENDANCE À LA BAISSÉ AVAIT ÉTÉ AMORCÉE SUR CES PROBLÈMES, 2016 EST MARQUÉ PAR UNE BELLE REMONTÉE DES PLAINTES.
- LES CHARGES LOCATIVES SONT EN PROGRESSION DEPUIS 2011 ET VIENNENT DE DÉPASSER LE SEUIL DES 10% DE PLAINTES.
- DEUX NOUVEAUX ENTRANTS CETTE ANNÉE DANS LE BAROMÈTRE DES PLAINTES : LA COMMUNICATION AVEC LE PROPRIÉTAIRE BAILLEUR ET LES PRATIQUES DES AGENTS IMMOBILIERS.
- POUR LA PREMIÈRE FOIS, LES RÉCLAMATIONS LIÉES AUX RÉPARATIONS ET TRAVAUX BAISSENT.

ON REMARQUE DEUX GRANDES TENDANCES DANS CE BAROMÈTRE :

- LES RELATIONS ENTRE LOCATAIRES ET BAILLEURS (OU LEUR REPRÉSENTANT) N'ONT JAMAIS ÉTÉ AUSSI TENDUES. EN EFFET, MALGRÉ LES DIFFÉRENTES LOIS POUR AMÉLIORER LES RELATIONS ET SIMPLIFIER CELLES-CI, LE NOMBRE DE PLAINTES SUR LES CHARGES LOCATIVES, LES TRAVAUX DE RÉNOVATION, LE DÉPÔT DE GARANTIE, ETC. NE CESSENT DE CROÎTRE.
- LES TROUBLES DE JOUISSANCE À RAPPROCHER DES QUESTIONS LIÉES AUX RÉPARATIONS ET AUX TRAVAUX SOULIGNENT LE BESOIN DE RÉHABILITATION DU PARC LOCATIF EXISTANT. LES DISPOSITIFS INCITATIFS MIS EN PLACE POUR PROMOUVOIR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS N'ONT TOUJOURS PAS PERMIS D'OBTENIR QUE TOUS LES BIENS LOUÉS LE SOIENT DANS UN ÉTAT DÉCENT.

ANALYSE DE L'ÉVOLUTION DES PLAINTES DES LOCATAIRES

LES NOMBREUSES RÉFORMES ET LES DIFFÉRENTES POLITIQUES DE LOGEMENT N'ONT MANIFESTEMENT PAS EU D'IMPACT SIGNIFICATIF SUR LA VIE QUOTIDIENNE DES CONSOMMATEURS PUISQUE NOUS RETROUVONS QUASIMENT LES MÊMES TENDANCES ANNÉE APRÈS ANNÉE. LA CGL CONSTATE QUE LA SITUATION RESTE STABLE DANS LE DOMAINE DU LOGEMENT. AUSSI AU LENDEMAIN DE LA LOI LOGEMENT, LA CGL CONSTATE QU'AUCUN ÉLÉMENT DE LA LOI N'EST PRÉVU POUR AMÉLIORER LES RAPPORTS LOCATIFS. QUE CELA SOIT SUR LE DÉPÔT DE GARANTIE, LES TROUBLES LOCATIFS OU LES RAPPORTS BAILLEURS-LOCATAIRES, LA LOI ELAN EST EXEMPTÉ DE CES PRÉOCCUPATIONS.

SELON MICHEL FRÉCHET, PRÉSIDENT DE LA CGL, "LE LÉGISLATEUR SEMBLE IGNORER LE QUOTIDIEN DES LOCATAIRES. INVARIABLEMENT ANNÉE APRÈS ANNÉE, LES MÊMES PLAINTES SE RETROUVENT, OR DE NOMBREUSES LOIS SUR LE LOGEMENT ONT ÉTÉ PRODUITES DEPUIS 2009 SANS QU'AUCUNE NE RÉUSSISSE À FAIRE CHANGER LA DONNE. LA LOI ELAN NE RÉÉQUILIBRE PAS LES RAPPORTS, ELLE RISQUE AU CONTRAIRE DE LES AGGRAVER. LA MISE EN PLACE DE DISPOSITIFS NUMÉRIQUES ET LE BAIL MOBILITÉ VA FRAGILISER LES PLUS VULNÉRABLES."



CONTACT PRESSE
JULIE ROLAND
JULIERO(AT)OXYGEN-RP.COM
06.31.95.35.40