

Une étude



pour

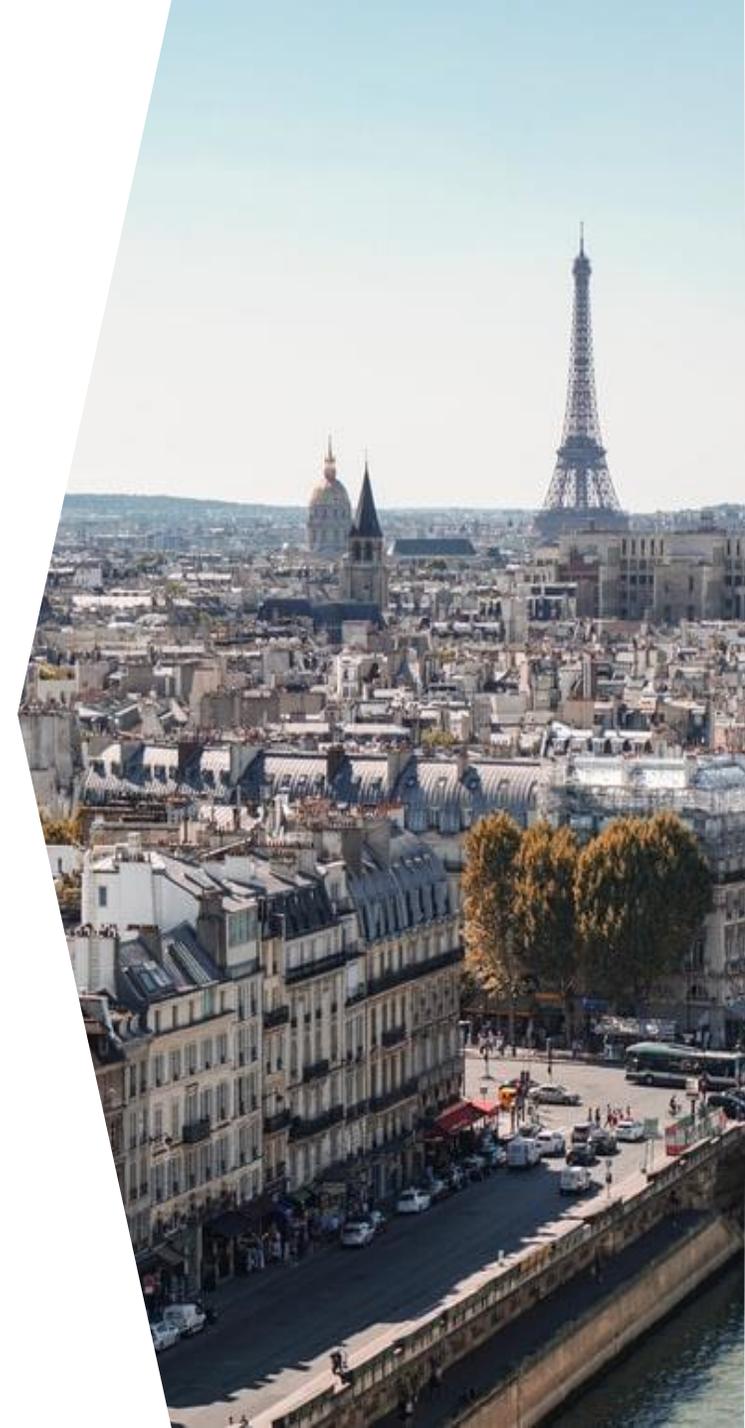
CENTURY 21.
L'IMMO
LA RÉFÉRENCE INFO

Se loger en toute sérénité

Les Français se sentent-ils bien informés sur les risques liés à leur logement ? Quels défauts les Français redoutent-ils le plus ? Ont-ils déjà été confrontés à la découverte de vices cachés une fois installés ?

Novembre 2021

Jean-Daniel Lévy, Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion
Morgane Hauser, Chef de groupe au Département Politique - Opinion
Anaïs Prunier, Chargée d'études au Département Politique – Opinion



Sommaire

Méthodologie d'enquête	P.3
Principaux enseignements de l'enquête	P.5
Des craintes nombreuses pour son logement, renforcées par un niveau d'information tout relatif	P.8
Dans les faits : une expérience fréquente de difficultés au sein de son logement, parfois cachées à l'installation	P.13
Vices cachés, mauvaises découvertes, quelles craintes pour les Français dans la perspective d'un achat ?	P.19
Une appétence marquée pour un service permettant de garantir l'absence de vices cachés	P.25

Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** les **20** et **21 octobre** 2021.



Échantillon de **1 022** personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe**, **âge**, **catégorie socioprofessionnelle** et **région** de l'interviewé(e).



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4



Principaux enseignements de l'enquête

Que retenir de cette enquête ?

- Lorsqu'on les interroge sur les risques qui pourraient concerner leur logement, **les Français indiquent particulièrement redouter deux types d'incidents : l'incendie (44%) et le dégât des eaux (39%)**. Des dégâts particulièrement dévastateurs dans les logements qui relèguent au second rang les préoccupations liées aux enjeux de chaudière/chauffage, toiture, d'électricité ou de nuisibles, et ce, que ce soit chez les propriétaires ou les locataires.
- Sur ces risques comme sur tous les autres qui pourraient concerner leur logement depuis qu'ils y sont installés, **les Français se sentent relativement bien informés** (incendie, 63% ; dégât des eaux, 60% ; risques liés à l'électricité, 60%). **Mais on constate rapidement que l'intensité de ce sentiment d'information est faible : moins d'un quart, quel que soit le problème concerné, estime se sentir réellement « bien informé » sur les risques particuliers** qui pourraient concerner leur lieu de vie. A nouveau, si les propriétaires se sentent légèrement mieux informés que les locataires sur la question, on ne note pas de différence majeure, signe que le niveau d'information est unilatéralement perfectible.
- Si l'incendie est l'incident le plus redouté par les Français, ce n'est heureusement pas le problème le plus fréquemment expérimenté (seuls 14% indiquent avoir connu un incendie chez eux au cours de leur vie, dans leur logement actuel ou un précédent). **Néanmoins, les Français ont très majoritairement déjà connu des désagréments à leur domicile : 82%. Le problème le plus fréquemment rencontré est ainsi la panne de chaudière ou de chauffage (49%), juste devant le dégât des eaux (46%)**, un sinistre où cette fois, crainte et niveau d'expérience sont malheureusement à des niveaux proches. En lien avec les dégâts des eaux, les problèmes de tuyauterie sont également cités par de nombreux Français, tout comme les problèmes d'isolation ou de nuisibles. A nouveau, on note peu de différences dans les expériences des propriétaires et des locataires, si ce n'est que les premiers restituent d'avantage les soucis de toiture, quand les second rapportent plus de problèmes d'isolation, de ventilation ou de nuisibles dans leur logement.
- Non seulement les Français sont nombreux à avoir déjà expérimenté des désagréments au sein de leurs logements, **ils sont également nombreux (54%) à avoir découvert dans leur logement des vices cachés après leur installation (ou leur achat le cas échéant)**. Si la plupart du temps, il s'agissait de défauts peu graves, entraînant seulement de petits aménagements (41%), près d'un quart des Français rapportent des vices cachés graves (24%) qui ont entraîné des travaux importants ou ont les ont empêchés de vivre dans leur logement pendant un temps. **35% ont par ailleurs rapporté avoir été confrontés à des vices cachés contre lesquels ils étaient impuissants** (problèmes de voisinage, enjeux ne pouvant être gérés qu'en collectivité, nuisances sonores ou odeurs, etc.). On note cette fois un écart important entre les propriétaires et les locataires, ces derniers se déclarant plus nombreux à avoir expérimenté des vices cachés (61% contre 49%), notamment des défauts contre lesquels ils ne pouvaient rien faire (46% contre 29%).

Que retenir de cette enquête ?

- Conséquence de ce phénomène les Français indiquent très majoritairement que, **s'ils devaient aujourd'hui acheter un bien immobilier, la crainte de trouver des vices cachés serait un facteur de stress important de leur processus d'achat**. Un facteur de stress qui jouerait sur l'ensemble des Français, mais qui est encore un peu exacerbé par ceux qui se projettent dans des achats immobiliers à l'avenir (79%, et 81% chez ceux qui ont ce projet d'ici 3 ans). **S'ils découvraient des vices cachés avant l'achat, les Français feraient très nettement le choix de renoncer au bien qu'ils envisageaient**, particulièrement s'il s'agit de risques liés aux fondations (88%), à la toiture (82%), à l'isolation (81%) ou à la présence de nuisibles (81%) au sein du logement. A nouveau ceux qui se projettent dans un achat, et notamment dans un achat à court terme partagent la vision de l'ensemble des Français.
- S'ils auraient majoritairement peur de rencontrer des vices cachés dans le cadre d'un achat (75%) (et donc de se tromper sur la valeur réelle du bien qu'ils achètent, 74%) les **Français font aujourd'hui plutôt confiance aux solutions leur permettant de prévenir ces désagréments**, et notamment, les diagnostics permettant d'évaluer sa valeur et son état (71%). S'ils font également confiance à leur propre expertise (61%), ils sont nombreux à indiquer qu'ils ne sauraient aujourd'hui pas vers qui se tourner pour les aider à dépister les vices cachés au sein d'un logement (46%), et majoritairement, ils ne comptent pas plus sur l'honnêteté du vendeur du bien (seuls 48% lui feraient confiance) ou de l'agent immobilier (50%) pour être transparent sur le sujet.
- **Les craintes qui existent autour de la question des vices cachés, et les nombreux témoignages qui en rapportent l'expérience créent un fort besoin de réassurance auprès des Français**. S'ils devaient acheter un logement aujourd'hui, **la majorité seraient intéressés par un service leur proposant de pousser plus loin les diagnostics existants** pour lever les doutes sur les potentiels défauts de leur logement (83%, et 78% après qu'il leur ait été annoncé une tarification de 300€ pour ce service). Mais ce nouveau diagnostic n'intéresse pas que les potentiels acheteurs : les Français se projettent largement dans le recours à ce service du point de vue du vendeur (78% et 72%), permettant de renforcer la confiance entre les parties lors de l'acte d'achat.



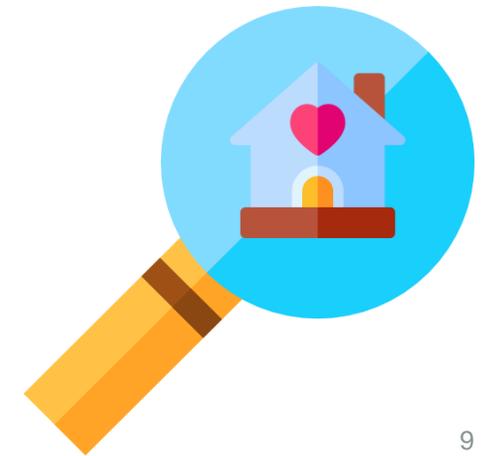
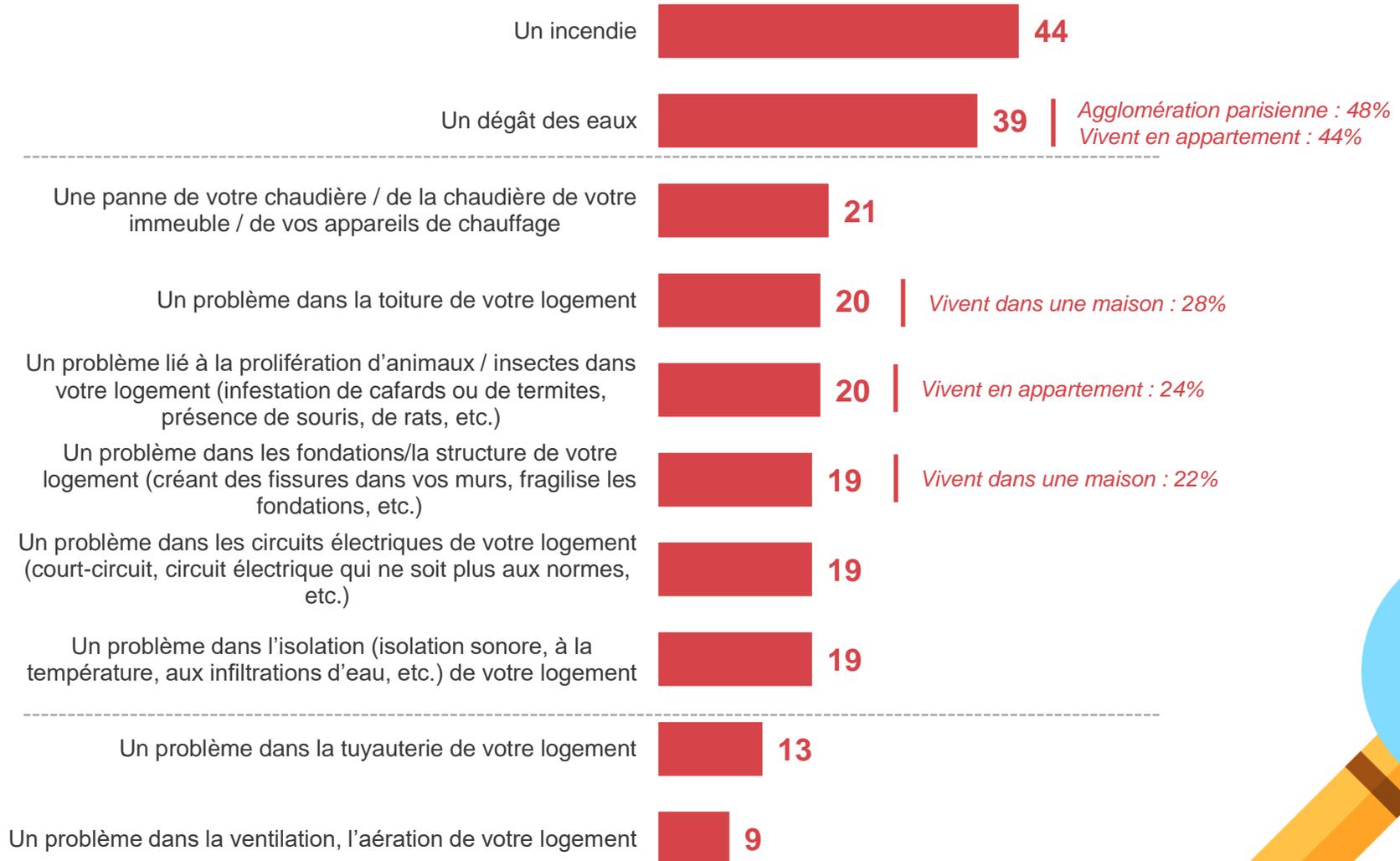
Des craintes nombreuses pour son logement, renforcées par un niveau d'information tout relatif

Les Français expriment de nombreuses craintes à l'égard de leur logement, et indiquent particulièrement redouter les incendies et les dégâts des eaux

Personnellement, quels problèmes parmi les suivants redouteriez-vous le plus pour votre logement aujourd'hui ?

Réponses données à l'aide d'une liste, trois réponses possibles

- À tous, en % -



Qu'ils soient propriétaires ou locataires, les Français semblent redouter les mêmes accidents dans leur logement. Néanmoins, les locataires redoutent moins que les propriétaires certaines difficultés qui ne leur seraient pas imputables, comme les problèmes dans la toiture ou dans les fondations

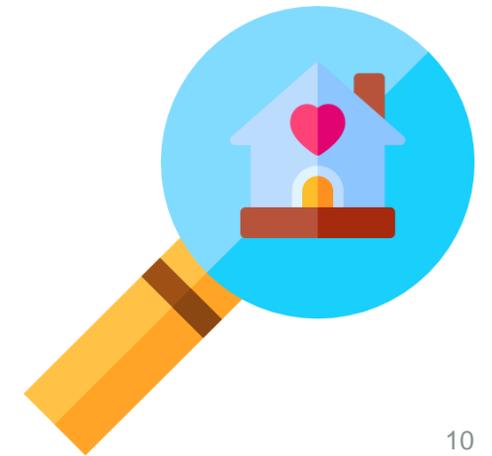
Personnellement, quels problèmes parmi les suivants redouteriez-vous le plus pour votre logement aujourd'hui ?

Réponses données à l'aide d'une liste, trois réponses possibles

- À tous, en % -



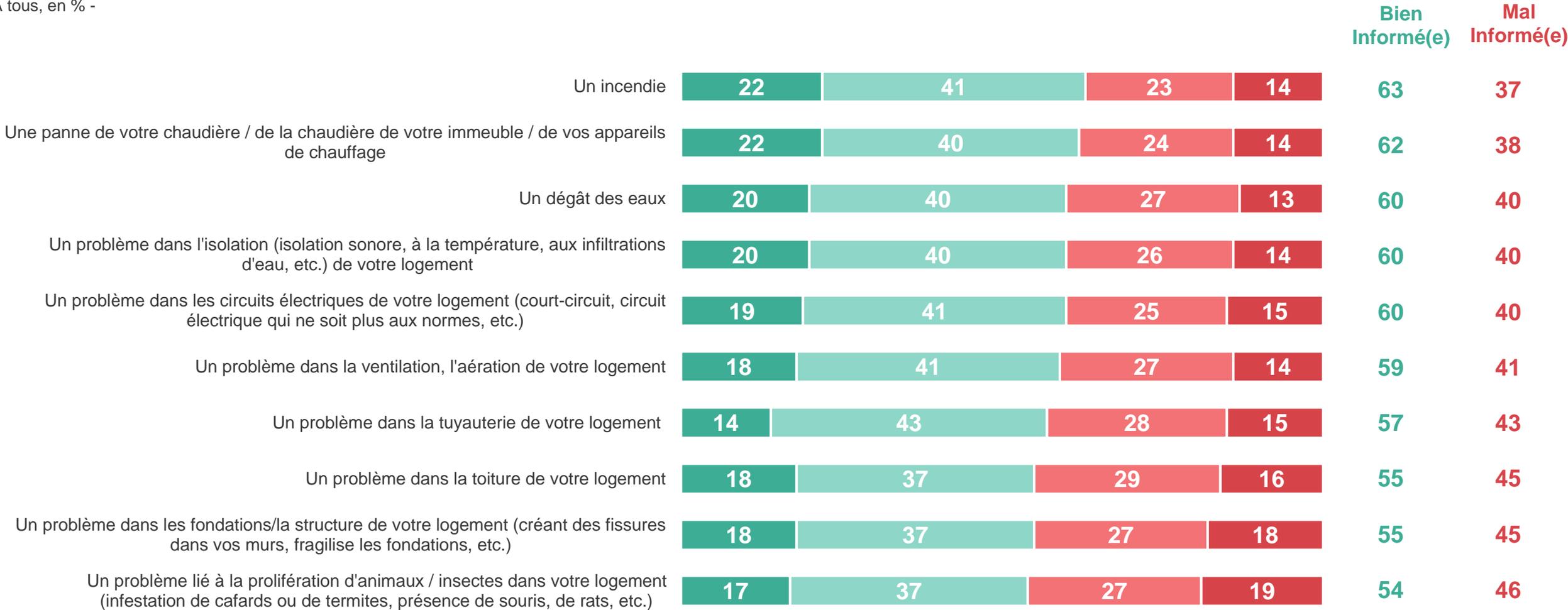
 **Auprès des propriétaires**
 **Auprès des locataires**



Le niveau d'information des Français à l'égard des risques qui peuvent exister dans leur logement est largement perfectible : seule une courte majorité des Français se considère comme bien informée, et seule une minorité s'estime « très bien informée »

Lors de votre installation, avez-vous le sentiment d'avoir été bien ou mal informé concernant chacun des risques suivants susceptibles de pouvoir concerner votre logement ?

- À tous, en % -



■ Très bien informé(e)

■ Plutôt bien informé(e)

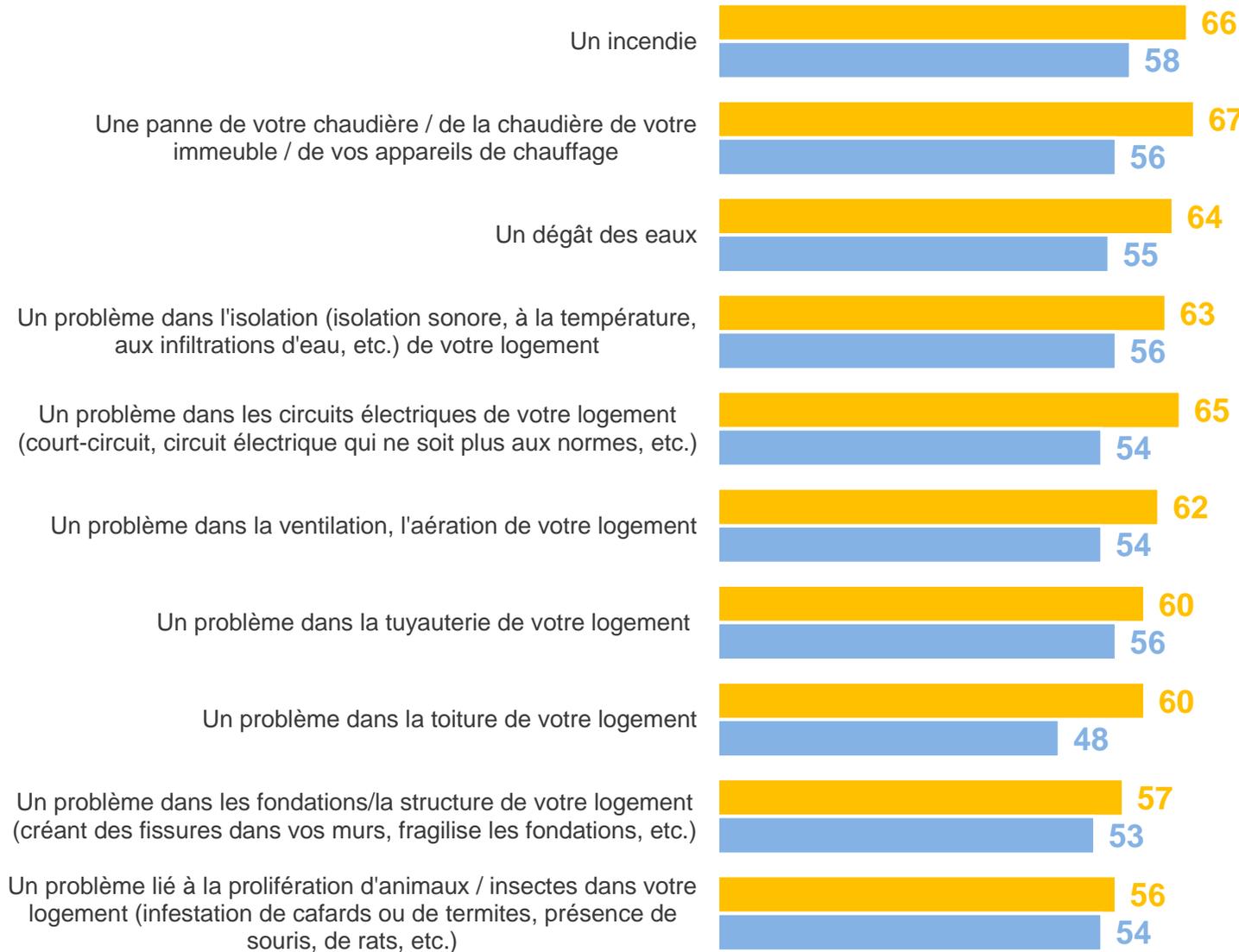
■ Plutôt mal informé(e)

■ Très mal informé(e)

De façon générale, les propriétaires se montrent davantage informés que les locataires sur chacun des risques susceptibles concernent leur logement

Lors de votre installation, avez-vous le sentiment d'avoir été bien ou mal informé concernant chacun des risques suivants susceptibles de pouvoir concerner votre logement ?

- À tous, en % de réponses « [Bien informé\(e\)](#) » -





Dans les faits : une expérience fréquente de difficultés au sein de son logement, parfois cachées à l'installation

Plus de 8 Français sur 10 déclarent avoir déjà été confrontés à des problèmes au sein de leur logement: principalement des pannes de leur chaudière ou de leurs appareils de chauffage ou des dégâts des eaux ; l'incendie, très redouté, est pourtant un cas plutôt rare au cours de la vie

Vous-même, avez-vous déjà été confronté(e) à chacune des situations suivantes dans votre logement actuel ou dans un logement précédent ?

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -



82%

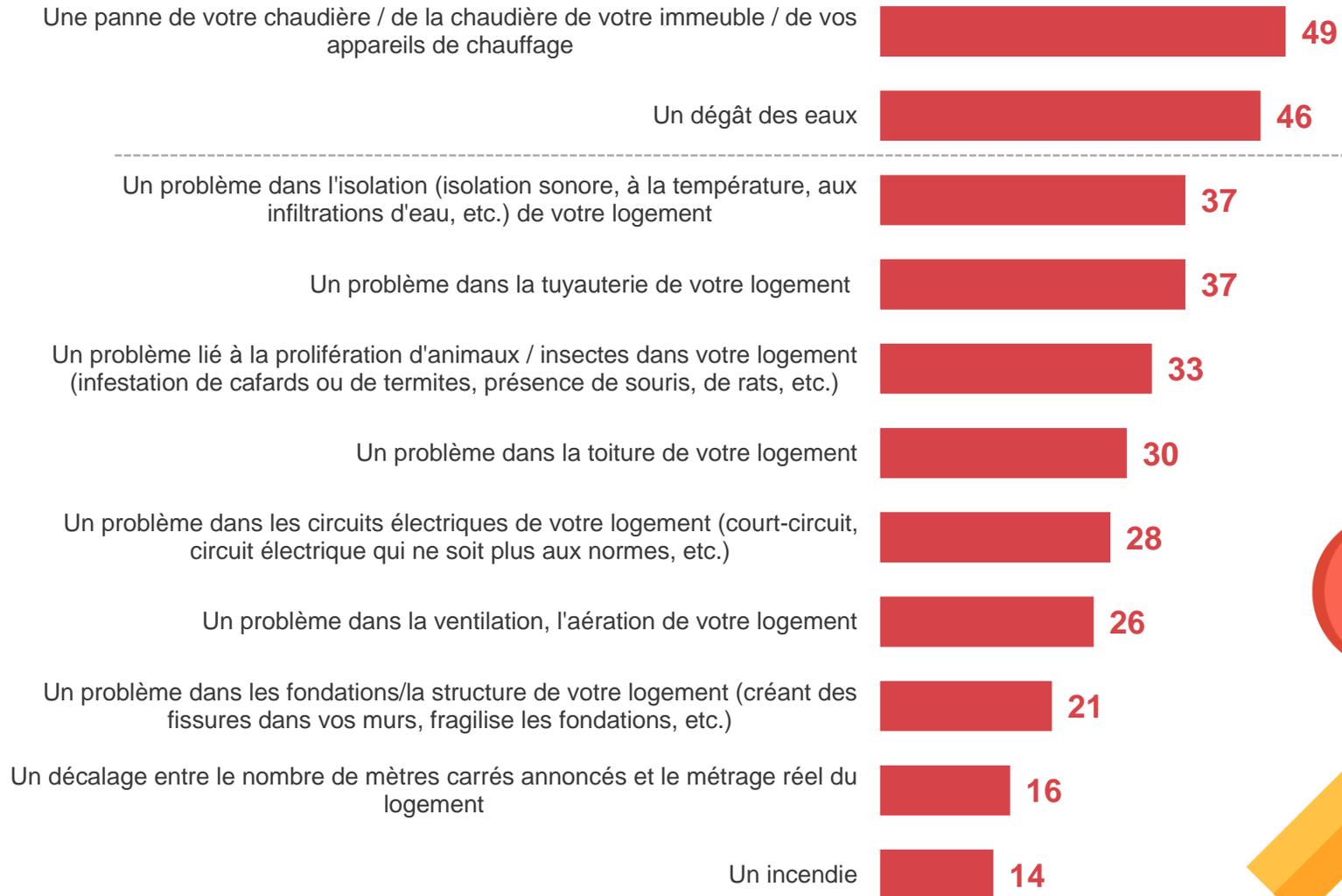
des Français déclarent avoir déjà été confronté à au moins l'un de ces désagréments dans leur logement actuel ou précédent

Moins de 35 ans : 87%

PCS+ : 89%

Ile-de-France : 88%

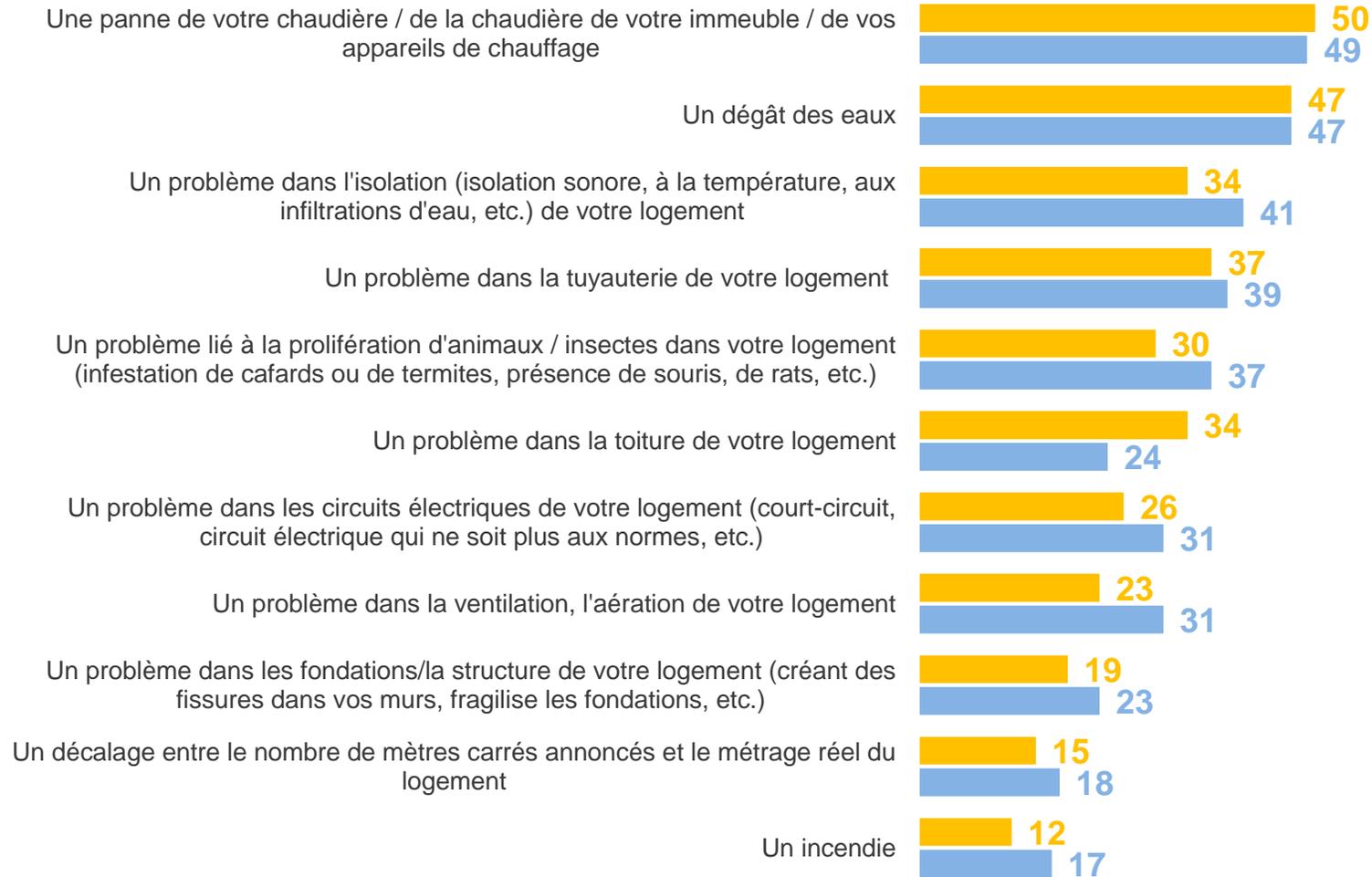
Vivent en logements HLM : 87%



Si tous déclarent des ennuis à des niveaux relativement similaires, les locataires semblent plus fréquemment que la moyenne être dérangés par des questions d'isolation, de nuisibles ou de vétusté des systèmes électrique ou d'aération

Vous-même, avez-vous déjà été confronté(e) à chacune des situations suivantes dans votre logement actuel ou dans un logement précédent ?

- À tous, en % de réponses « Oui » -



 **Après des propriétaires**
 **Après des locataires**



 **83%** des propriétaires déclarent avoir déjà été confronté à au moins l'une de ces situations dans leur logement actuel ou précédent

 **82%** des locataires déclarent avoir déjà été confronté à au moins l'une de ces situations dans leur logement actuel ou précédent

Les problèmes les plus redoutés ne sont pas toujours ceux que les Français ont le plus connu dans leur logement. En effet, si l'incendie est l'un des problèmes les plus redoutés par les Français, une très faible part d'entre eux ont déjà connu cette situation. A contrario, le dégât des eaux est lui aussi redouté qu'expérimenté

Personnellement, quels problèmes parmi les suivants redouteriez-vous le plus pour votre logement aujourd'hui ?

Vous-même, avez-vous déjà été confronté(e) à chacune des situations suivantes dans votre logement actuel ou dans un logement précédent ?

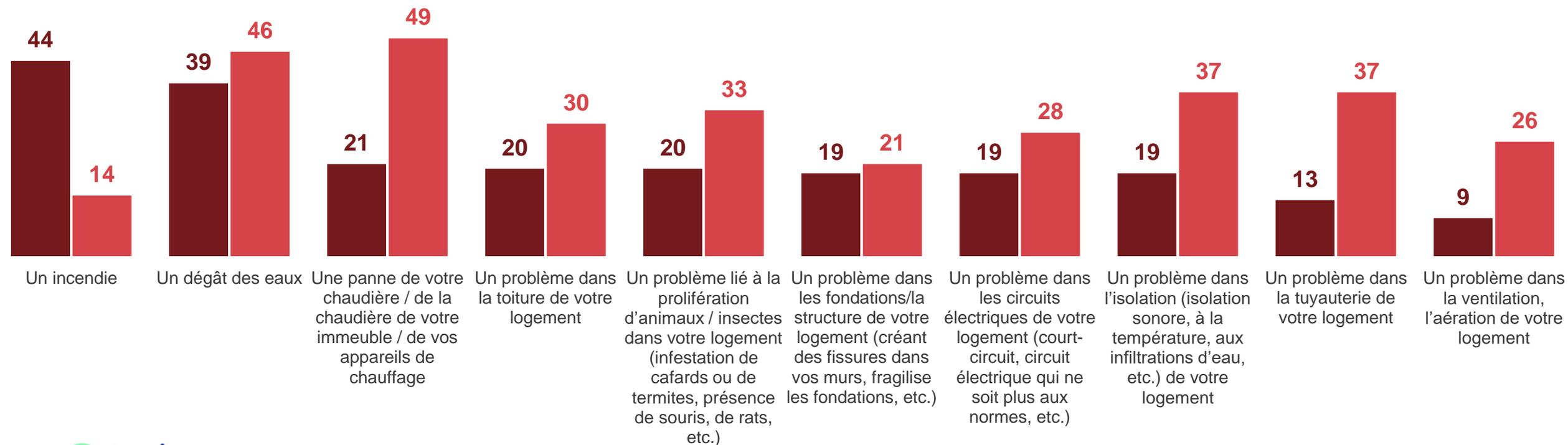
- À tous, en % -

■ Risques redoutés pour leur logement

Trois réponses possibles

■ Ont déjà été confronté à ce risque

En % de réponses « Oui »



Une courte majorité des Français déclarent avoir déjà découvert des vices cachés après leur acquisition/installation. Principalement, des vices mineurs (ayant entraînés de petits aménagements). Cependant, près d'un quart des Français déclarent avoir déjà rencontré des vices cachés graves, les empêchant de vivre dans leur logement et 35% des problèmes contre lesquels ils ne pouvaient rien faire

Personnellement, que ce soit pour votre logement actuel ou pour un précédent, vous est-il arrivé de découvrir des vices cachés a posteriori, c'est-à-dire après votre acquisition / votre installation ?

- À tous, en % de réponses « Oui » -



54%

des Français déclarent avoir déjà découvert des vices cachés après leur acquisition / leur installation

Moins de 35 ans : 76%
PCS+ : 64%
Ile-de-France : 65%
Vivent en appartement : 60%

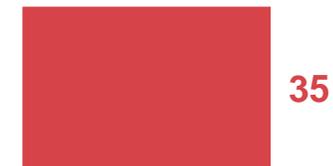
Des vices cachés graves, qui vous ont empêché de vivre dans votre logement, ont impliqué de faire des travaux lourds, etc.



Des vices cachés mineurs, qui ont entraîné des petits aménagements



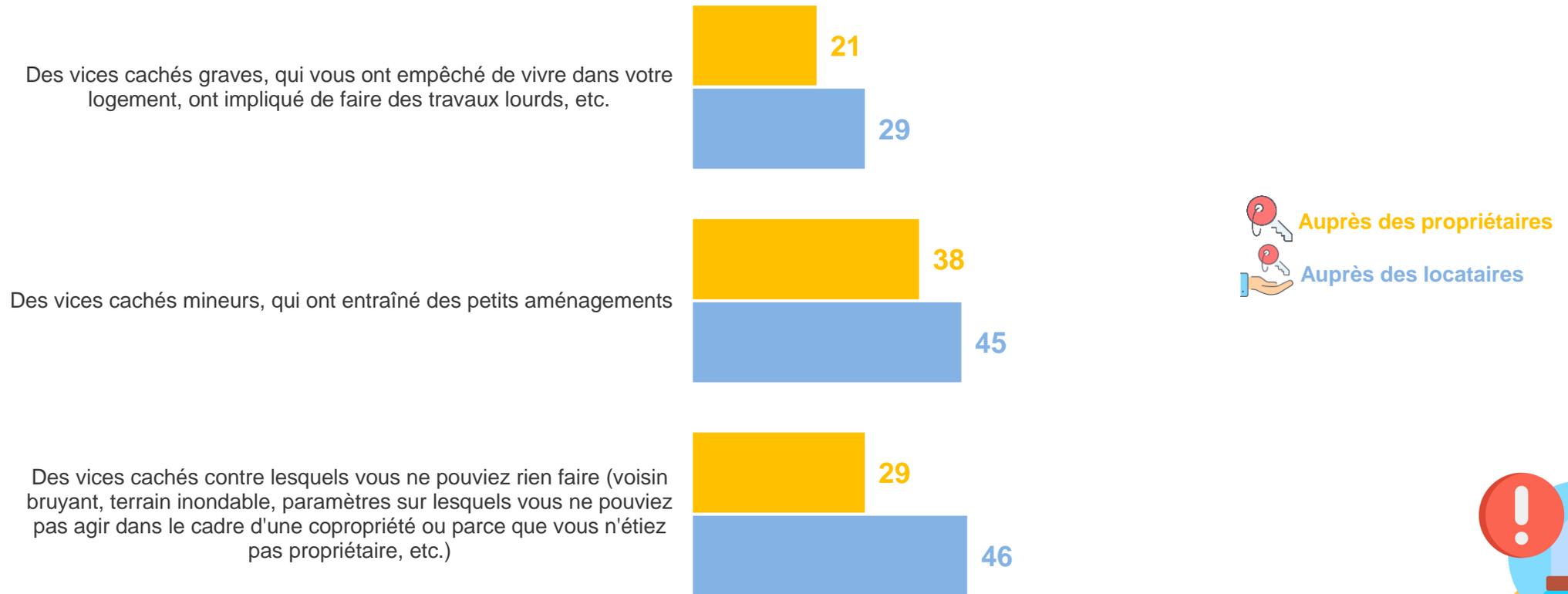
Des vices cachés contre lesquels vous ne pouviez rien faire (voisin bruyant, terrain inondable, paramètres sur lesquels vous ne pouviez pas agir dans le cadre d'une copropriété ou parce que vous n'étiez pas propriétaire, etc.)



Les locataires déclarent plus souvent avoir découvert des vices cachés dans leur logement, et surtout davantage de problèmes contre lesquels ils avaient l'impression de ne pas pouvoir agir

Personnellement, que ce soit pour votre logement actuel ou pour un précédent, vous est-il arrivé de découvrir des vices cachés a posteriori, c'est-à-dire après votre acquisition / votre installation?

- À tous, en % de réponses « Oui » -



➔ **49%** des propriétaires déclarent avoir déjà découvert des vices cachés après leur acquisition

➔ **61%** des locataires déclarent avoir déjà découvert des vices cachés après leur installation



Vices cachés, mauvaises découvertes, quelles craintes pour les Français dans la perspective d'un achat ?

Près des 3/4 des Français déclarent que découvrir des vices cachés après l'achat d'un bien représente un facteur de stress important (dont un quart le qualifie de « très important »)

Pour vous, de l'expérience que vous en avez ou de l'idée que vous vous en faites, diriez-vous que la peur de découvrir des vices cachés représente un facteur de stress important ou pas important dans l'achat d'un bien, d'un logement ?

- À tous, en % -

Un facteur de stress important : 73%

25-34 ans : 82%

35-49 ans : 79%

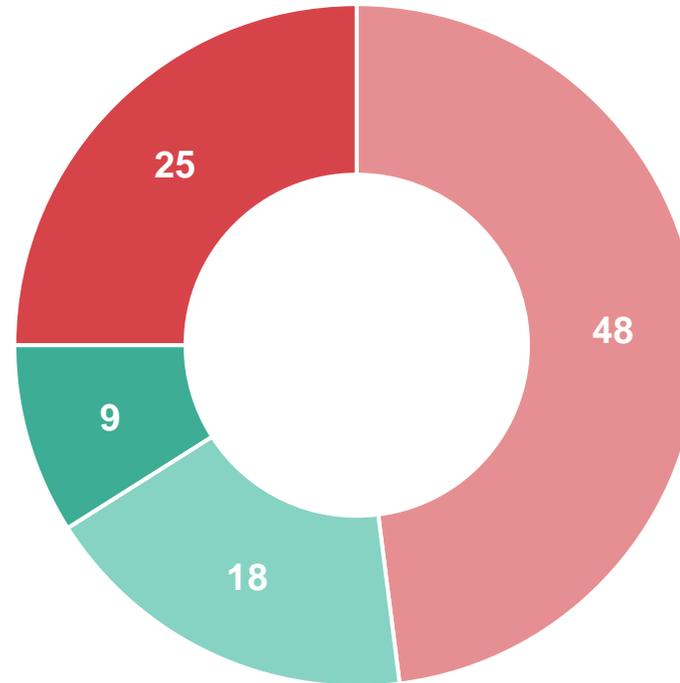
Ont l'intention d'acheter un logement* à l'avenir : 79%

... dont Ont l'intention d'acheter un logement* d'ici 3 ans : 81%

Un facteur de stress pas important / pas un facteur de stress : 27%

65 ans et plus : 40%

Ne souhaitent pas acheter* (34%) ou vendre* de logement à l'avenir (30%)

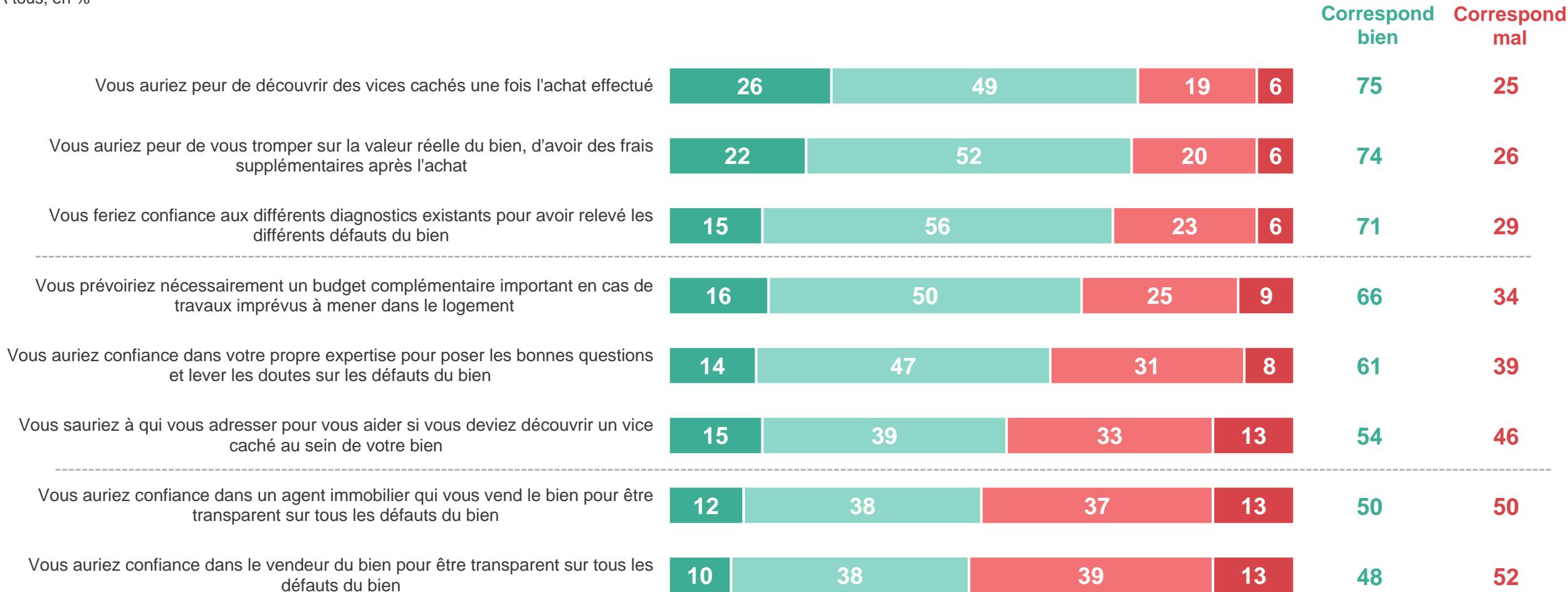


- Un facteur de stress très important
- Un facteur de stress plutôt important
- Un facteur de stress plutôt pas important
- Un facteur de stress pas du tout important / pas un facteur de stress

S'ils devaient acheter un logement, plus de 7 Français sur 10 déclarent qu'ils auraient peur de découvrir des vices cachés une fois l'achat effectué et donc de se tromper sur la valeur réelle du bien. Cependant, ils témoignent d'une confiance certaine dans les différents diagnostics existants pour relever les différents défauts

Vous-même, si vous deviez acheter un logement... ?

- À tous, en % -

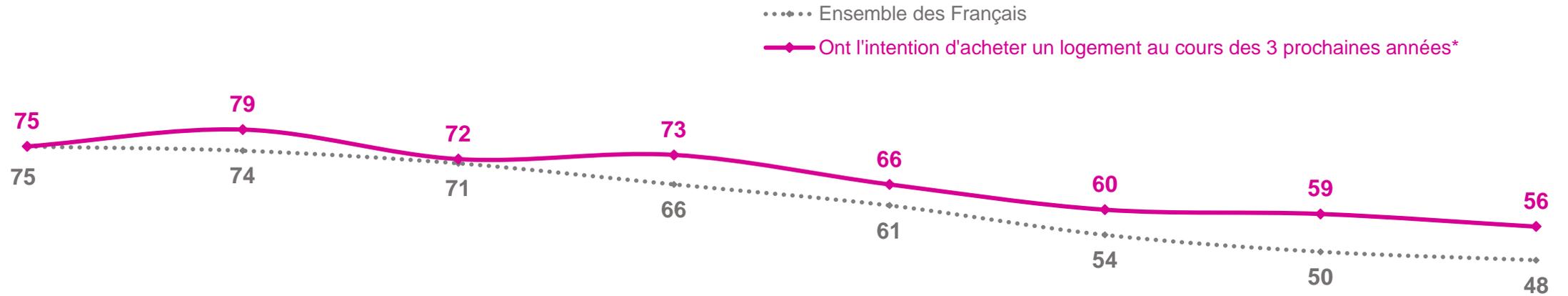


■ Correspond très bien ■ Correspond plutôt bien ■ Correspond plutôt mal ■ Correspond très mal

Ceux qui ont l'intention d'acheter un logements au cours des 3 prochaines années ont davantage confiance que l'ensemble des Français mais se montrent davantage inquiets concernant la valeur réelle du bien

Vous-même, si vous deviez acheter un logement... ?

- À tous, en % de réponses « [Correspond bien](#) » -



Vous auriez peur de découvrir des vices cachés une fois l'achat effectué

Vous auriez peur de vous tromper sur la valeur réelle du bien, d'avoir des frais supplémentaires après l'achat

Vous feriez confiance aux différents diagnostics existants pour avoir relevé les différents défauts du bien

Vous prévoiriez nécessairement un budget complémentaire important en cas de travaux imprévus à mener dans le logement

Vous auriez confiance dans votre propre expertise pour poser les bonnes questions et lever les doutes sur les défauts du bien

Vous sauriez à qui vous adresser pour vous aider si vous deviez découvrir un vice caché au sein de votre bien

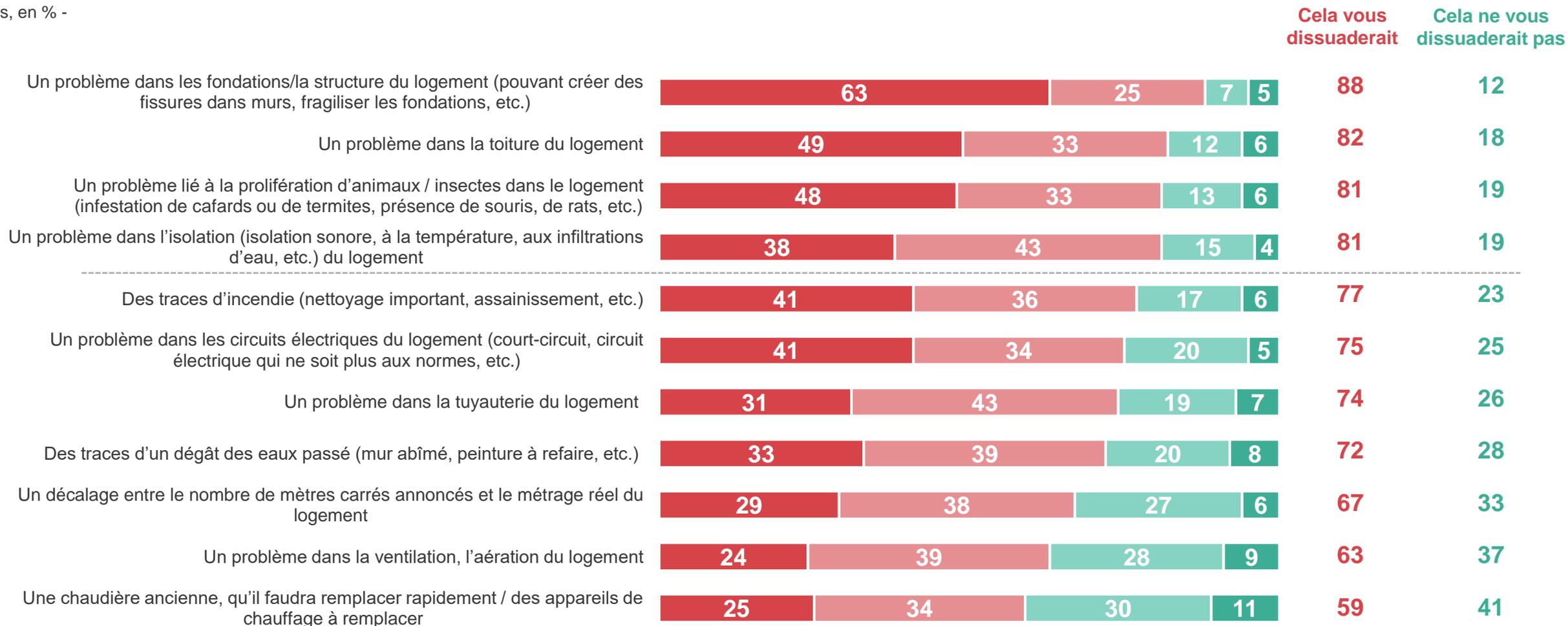
Vous auriez confiance dans un agent immobilier qui vous vend le bien pour être transparent sur tous les défauts du bien

Vous auriez confiance dans le vendeur du bien pour être transparent sur tous les défauts du bien

De façon générale, chacun des défauts suivants dissuaderait une majorité des Français de choisir un bien. Parmi les défauts les plus décourageants, les Français évoquent les problèmes de structure du logement, des problèmes liés à la toiture, à l'isolation et ceux liés à la prolifération d'animaux/d'insectes

Pour chacun des défauts suivants, indiquez si dans le cadre d'un achat, ils pourraient vous faire renoncer à choisir un bien si vous en étiez informé(e) ?

- À tous, en % -

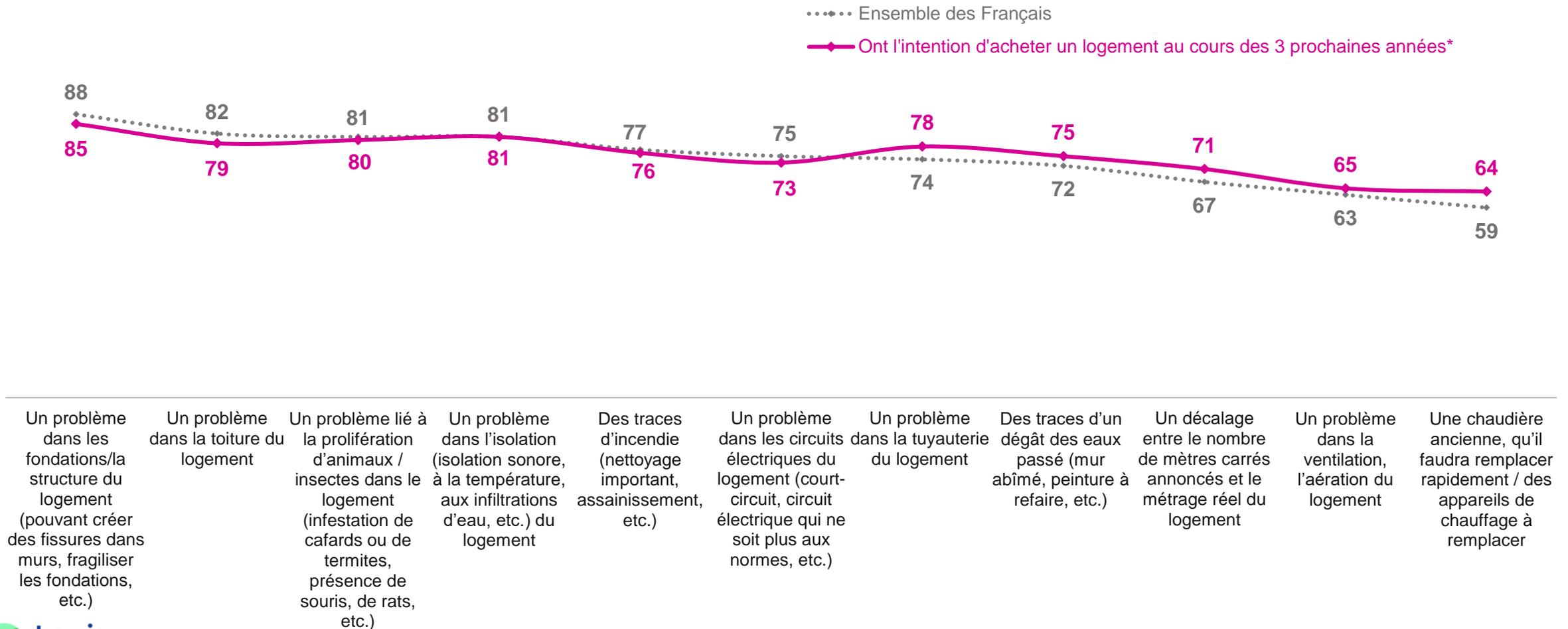


- Ce défaut vous dissuaderait certainement d'acheter
- Ce défaut vous dissuaderait probablement d'acheter
- Ce défaut ne vous dissuaderait probablement pas d'acheter
- Ce défaut ne vous dissuaderait certainement pas d'acheter

A l'égard des différents défauts les futurs acheteurs réagissent sensiblement comme le reste des Français et renonceraient à l'achat

Pour chacun des défauts suivants, indiquez si dans le cadre d'un achat, ils pourraient vous faire renoncer à choisir un bien si vous en étiez informé(e) ?

- À tous, en % de réponses « Cela vous dissuaderait » -





Une appétence marquée pour un service permettant de garantir l'absence de vices cachés

1x1€ 1x2€

INTRODUCTION LA PIÈCE DE MONnaie
APPUIER SUR LE BOUTON
LES FAUSSES PIÈCES NE SONT PAS RESTITUÉES
INSERT MONIE AND PUSH
NO RETURN IN 10MIN. 1788 46

1x1€ 1x2€

1x1€ 1x2€

De façon générale, investir dans un service permettant de garantir l'absence de vice caché est un concept qui plait aux Français, qu'ils se positionnent comme acheteurs ou vendeurs

Personnellement, dans le cadre d'un achat / d'une vente de logement, pourriez-vous investir dans un service vous permettant de garantir l'absence de vice caché ?

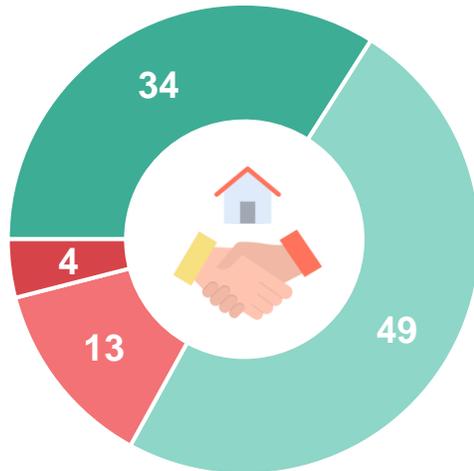
- À tous, en % -

Si vous étiez acheteur, pour garantir l'absence de vice caché dans le bien que vous souhaiteriez acheter

Si vous étiez vendeur, pour garantir l'absence de vice caché dans le bien que vous souhaiteriez vendre

Oui : 83%

Parents : 85%
Ont l'intention d'acheter* un logement à l'avenir : 86%
...dont Ont l'intention d'acheter* un logement au cours des 3 prochaines années: 88%

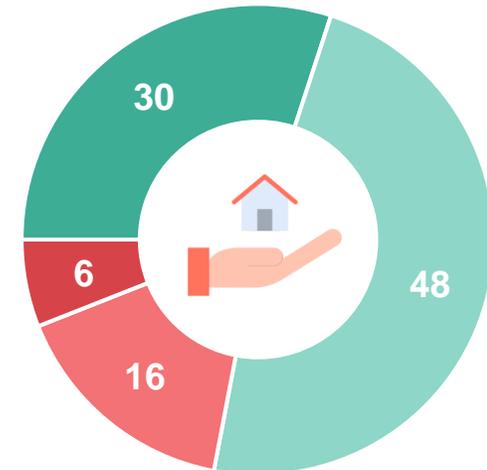


Non : 17%

Ne souhaitent pas acheter* de logement d'ici les 3 prochaines années (20%) ni à l'avenir (21%)

Oui : 78%

25-34 ans : 85%
Ont l'intention de vendre* un logement à l'avenir : 79%



Non : 22%

Ne souhaitent pas vendre* de logement à l'avenir (23%)

- Oui, certainement
- Oui, probablement
- Non, probablement pas
- Non, certainement pas

Plus de 7 Français sur 10 déclarent pouvoir investir le montant de 300 euros dans un service afin de garantir l'absence de vice caché, une nouvelle fois sans grande différence qu'on se positionne comme acheteur ou vendeur

Le montant envisagé pour ce service serait de 300€. Vous personnellement, pourriez-vous investir ce montant dans le cadre de l'achat / de la vente d'un logement pour garantir l'absence de vice caché ?

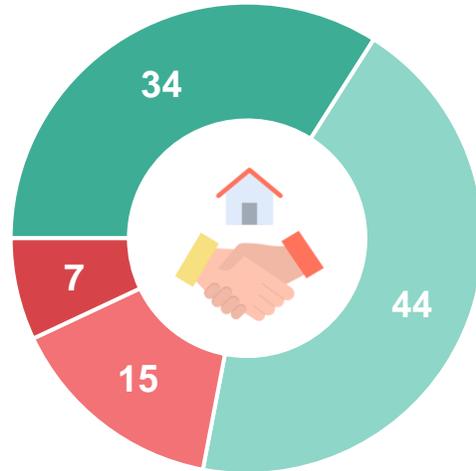
- À tous, en % -

Si vous étiez acheteur, pour garantir l'absence de vice caché dans le bien que vous souhaiteriez acheter

Oui : 78%

Hommes : 80%
65 ans et plus : 84%
Parents : 81%
Propriétaires : 81%

Ont l'intention d'acheter* un logement à l'avenir : 81%
... dont Ont l'intention d'acheter* un logement au cours des 3 prochaines années : 81%



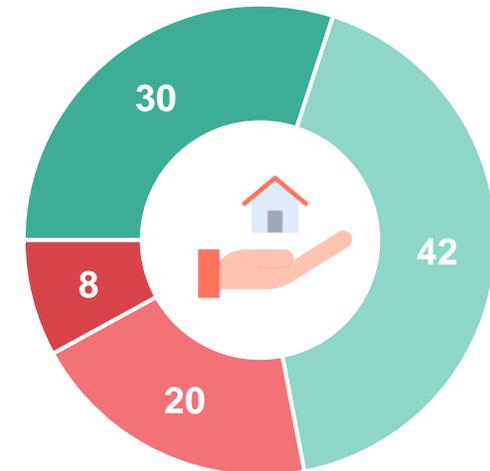
Non : 22%

Ne souhaitent pas acheter* de logement d'ici 3 ans (24%) ni à l'avenir (26%)

Si vous étiez vendeur, pour garantir l'absence de vice caché dans le bien que vous souhaiteriez vendre

Oui : 72%

Hommes : 78%
Ont l'intention de vendre* un logement à l'avenir : 73%



Non : 28%

- Oui, certainement
- Oui, probablement
- Non, probablement pas
- Non, certainement pas

Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](#)



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

Contact Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion – 01 44 87 60 66 – jdlevy@harrisinteractive.fr