

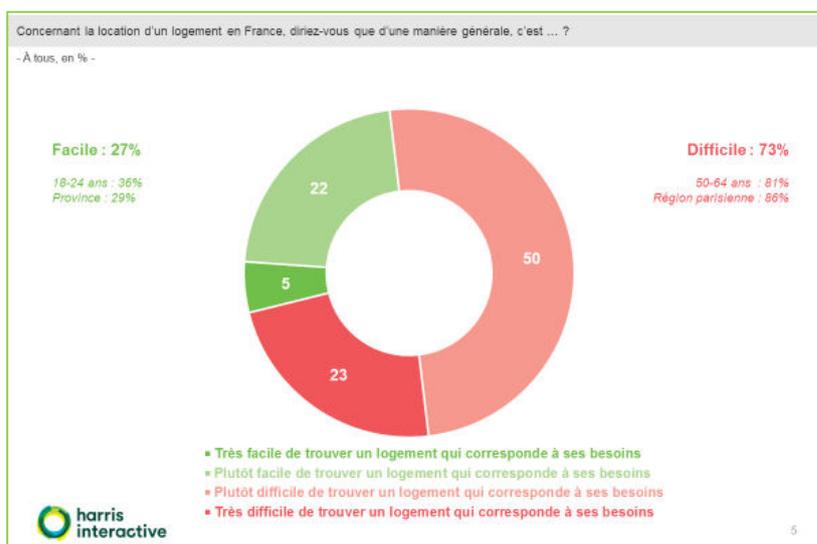
Que retenir de cette enquête ?

- **La location de logement est aujourd'hui avant tout considérée comme synonyme de difficultés. Près de 3 locataires sur 4 estiment qu'il est difficile de trouver un logement qui corresponde à ses besoins**, et beaucoup associent l'idée de location à des loyers élevés et des relations délicates avec un propriétaire.
- **Le vécu personnel de la location est très différent selon la situation géographique. Si 51% des locataires français disent avoir eu des difficultés à trouver un logement adapté à leurs besoins** (les principaux soucis étant liés au montant des loyers et au manque d'adéquation entre l'offre et la demande), **c'est le cas de 66% des locataires franciliens**. Le temps de recherche d'une location est par ailleurs nettement plus élevé en région parisienne qu'en province. **38% des locataires sont passés par une agence pour la location de leur logement actuel**, avant tout pour améliorer leurs chances d'en trouver un et pour gagner du temps.
- **Plus de 8 locataires sur 10 se disent satisfaits de leur relation avec leur propriétaire ou le professionnel qui gère leur logement**. Ils le sont surtout à l'égard des aspects liés à la gestion administrative, un peu moins en ce qui concerne la prise en charge des problèmes et réparations au sein du logement.
- **Plus d'1 locataire sur 2 se déclare insatisfait de la politique en matière de location de logement en France**, et la plupart estime que le sujet est insuffisamment traité dans le cadre de la campagne pour l'élection présidentielle. Les priorités exprimées par une majorité de locataires sont de durcir les obligations des propriétaires, notamment en matière de mise aux normes des logements (prioritaire pour 67%), et de baisser la fiscalité des locataires (62%)

Dans le détail...

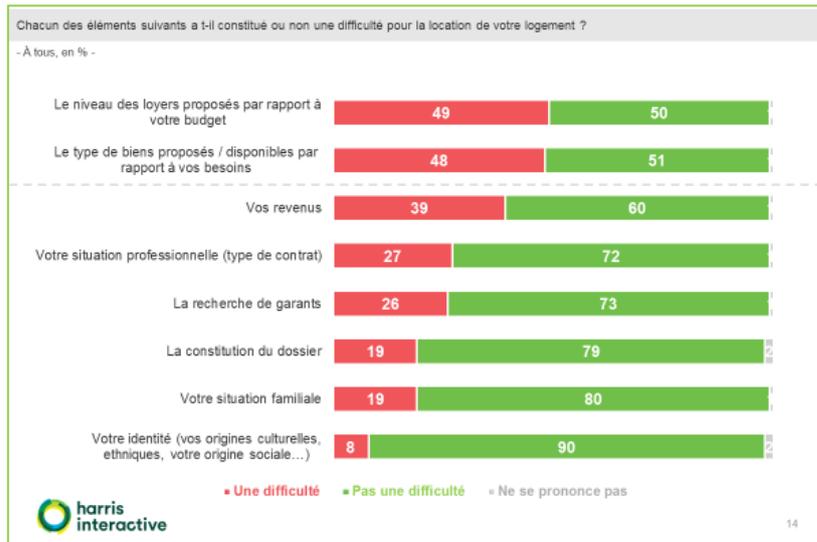
Pour la majorité des locataires, la location de logement est avant tout perçue aujourd'hui comme une sorte de parcours du combattant

- Interrogés sur leurs représentations spontanées à l'égard de la location d'un logement, les locataires expriment avant tout des ressentis négatifs insistant sur les difficultés de cette expérience. Ils mettent d'abord en avant le **prix élevé des loyers**, évoquant par exemple « *des montants qui sont de plus en plus chers* », « *des loyers élevés à Paris pour des petites surfaces* », déplorant le fait que la location « *est plus ou moins une perte financière mais il faut bien se loger* ». Dans le même temps, ils se montrent également critiques à l'égard **des relations avec le propriétaire**, mettant en évidence par exemple le « *peu de liberté* » qu'ils ont notamment lorsqu'ils ont « *envie de faire des travaux* », ou encore en pointant du doigt le fait que « *certaines propriétaires ne prennent pas soin de leur logement et c'est cher pour ce que c'est* ».
- Cette représentation négative se confirme lorsqu'on mesure concrètement leur opinion sur la difficulté de trouver un logement en France aujourd'hui : en effet, **près de 3 locataires sur 4 (73%) estiment qu'il est aujourd'hui difficile de trouver un logement correspondant à ses besoins** (23% considérant même que c'est « très difficile »). Ce score est encore plus élevé chez les personnes âgées de 50 à 64 ans, et les habitants de région parisienne (86% d'entre eux estiment que c'est difficile, contre 70% en moyenne pour les personnes habitant en province).

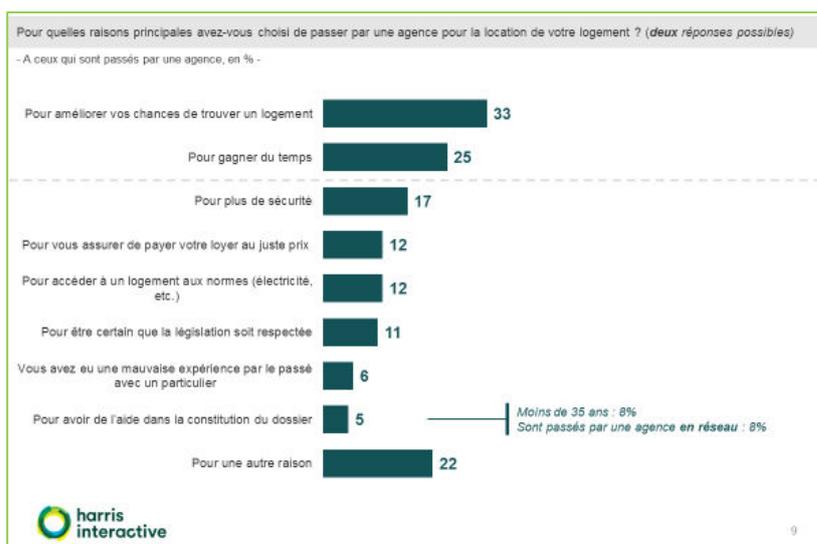


Le vécu personnel de la location : des difficultés ressenties plus fortement en région parisienne, et qui concernent avant tout des aspects budgétaires

- **A titre personnel, 51% des locataires estiment avoir trouvé difficilement leur logement actuel** (alors que 73% considèrent que c'est difficile en France de manière générale – la situation vécue sur le plan personnel semble donc un peu moins problématique que ce qui est perçu à l'échelle nationale), **mais ce score s'élève à 66% en région parisienne** quand il ne concerne « que » 47% des habitants de province. En ce qui concerne le temps de recherche, un peu plus d'1 locataire sur 3 (36%) dit avoir trouvé son logement actuel en moins d'un mois, quand 26% ont eu besoin de plus de 3 mois. **Là encore, la situation est radicalement différente entre la région parisienne et le reste du territoire français.** En effet, près d'1 locataire francilien sur 2 (45%) déclare avoir eu besoin de plus de 3 mois pour trouver son logement actuel, alors que ce n'est le cas que pour 22% des locataires résidant en province. A contrario, 38% de ces derniers ont mis moins d'un mois pour arriver à leurs fins, contre seulement 25% des locataires de la région parisienne.
- **Quelles sont les principales difficultés rencontrées dans la location d'un logement ? Le premier souci majeur est d'ordre financier** : près de la moitié des locataires (49%) estiment ainsi que le niveau des loyers proposés par rapport à leur budget a constitué une difficulté, et 39% d'entre eux pensent la même chose en ce qui concerne leur revenu. **Deuxième problème important identifié : le type de biens proposés ou disponibles, pas toujours en adéquation avec les besoins exprimés, a constitué une difficulté pour 48% des locataires.** D'autres éléments comme la situation professionnelle (une difficulté pour 27% des locataires), la recherche de garants (26%), la constitution du dossier (19%), la situation familiale (19%) ou les origines culturelles, ethniques, sociales (8%) ont aussi pu poser des problèmes, mais pour une proportion plus réduite de locataires. Notons que, de manière générale, ces difficultés sont plus durement ressenties que la moyenne par les personnes âgées de 25 à 34 ans, celles issues de catégories moins aisées ou les habitants de région parisienne (pour lesquels le manque d'adéquation entre le type de biens disponibles par rapport aux besoins représente la principale difficulté).

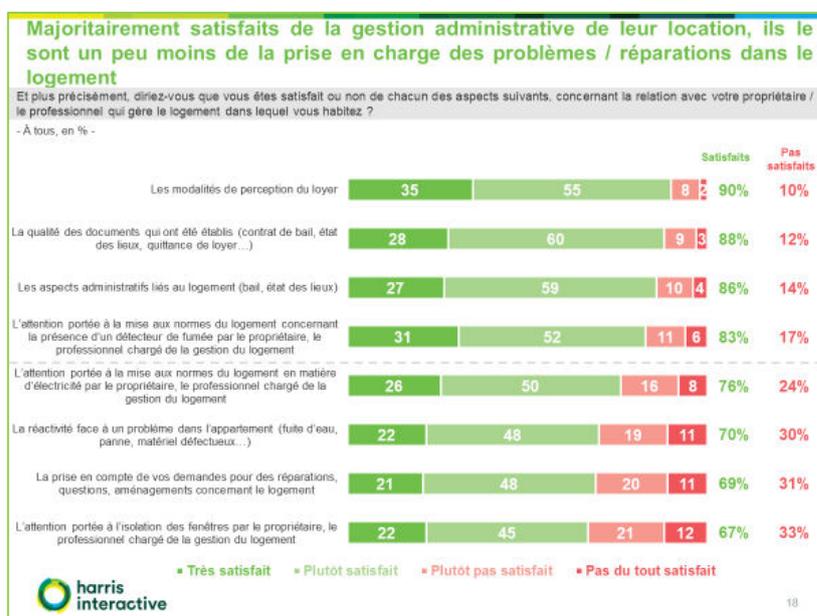


- Concernant la location de leur logement actuel, plus de 6 locataires sur 10 (62%) sont passés par un particulier** (parmi lesquels 46% directement par le propriétaire de leur logement, 12% par leur entourage, leur réseau personnel, et 4% par une plateforme web de mise en relation entre propriétaires et locataires). **A l'inverse, 38% d'entre eux sont passés par une agence immobilière (23% par une agence indépendante, et 15% par une agence en réseau).** Les principales raisons qui poussent à passer par une agence sont essentiellement pragmatiques : « améliorer les chances de trouver un logement » (cité par 33% de ceux qui sont passés par une agence) et « gagner du temps » (25%). Les autres types de raisons possibles (aide à la constitution du dossier, respect de la législation, garantie d'un logement aux normes, etc.) sont nettement moins évoquées.



Des locataires satisfaits des relations qu'ils entretiennent avec les propriétaires / professionnels, mais qui restent en quête d'informations

- Quand on les interroge sur la relation qu'ils entretiennent avec leur propriétaire ou le professionnel qui gère leur logement, **les locataires se déclarent très majoritairement satisfaits à l'égard de celle-ci** (83%, alors que seulement 17% s'en disent insatisfaits, un peu plus en région parisienne). Plus précisément, ce sont avant tout **les aspects liés à la gestion administrative de la location qui obtiennent le niveau le plus élevé de satisfaction** : ainsi, 90% des locataires se disent satisfaits à l'égard des modalités de perception du loyer, 88% de la qualité des documents qui ont été établis (contrat de bail, état des lieux, quittance de loyer), et 86% des aspects administratifs liés au logement en général. L'attention portée à la mise aux normes du logement concernant la présence d'un détecteur de fumée (83%) ou en matière d'électricité (76%) fait également l'objet d'un jugement majoritairement positif. Celui-ci, tout en restant globalement favorable, est **un peu plus mitigé en ce qui concerne la prise en charge des problèmes qui surviennent au sein du logement** : ainsi, un peu plus de deux tiers des locataires se disent satisfaits de la réactivité face à un problème dans le logement (70%), de la prise en compte de leurs demandes en matière de réparations / aménagements (69%) et de l'attention portée à l'isolation des fenêtres (67%). Notons que les locataires de région parisienne sont, de manière générale, un peu moins satisfaits que la moyenne.

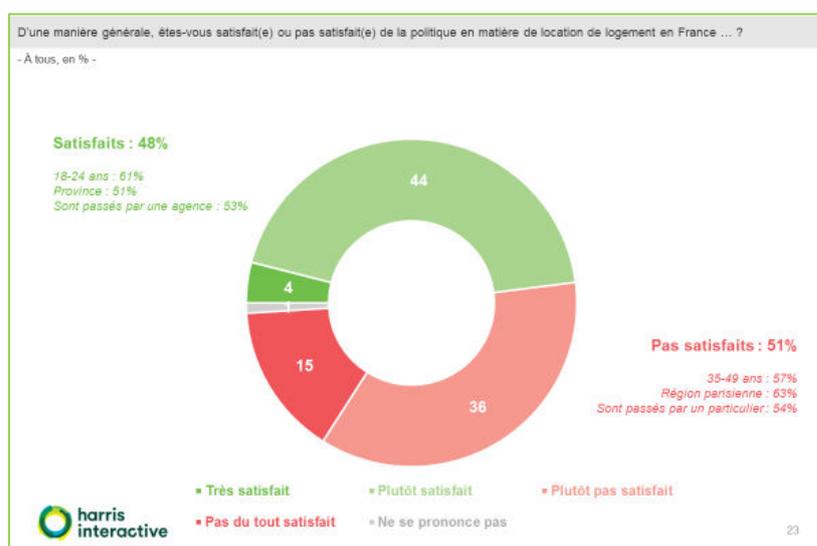


- L'information en matière de logement est un sujet de préoccupation important pour les locataires.** Près des deux tiers d'entre eux se disent bien informés sur les aides au logement auxquelles ils ont

droit en tant que locataires (66%) et sur la répartition des charges entre eux et leur propriétaire en cas de réparation (60%). **Par ailleurs, l'information est une exigence forte des locataires à l'égard des professionnels.** Ainsi, dans le cadre de la location d'un logement, 41% d'entre eux attendent en priorité des informations (sur le logement, le quartier, l'état du marché, leurs propres droits, etc.) de la part d'une agence immobilière, encore plus qu'un rôle d'intermédiation entre eux et le propriétaire du logement (37%). L'attente en ce qui concerne des offres de produits ou services complémentaires (comme des assurances liées au logement), ou de l'accompagnement (conseils, aide à la constitution du dossier) apparaît comme un peu plus secondaire.

Des exigences fortes en matière de politique du logement

- De manière générale, les locataires ont un jugement très partagé à l'égard de la politique menée en France en matière de location de logement : **48% s'en déclarent satisfaits (parmi lesquels seulement 4% de « très satisfaits ») et 51% ne le sont pas (dont 15% de « pas du tout satisfaits »)**. En cohérence avec les difficultés particulièrement fortes qu'ils ressentent en matière de logement, les locataires franciliens se disent plus insatisfaits que la moyenne (63%). C'est aussi le cas des locataires âgés de 35 à 49 ans, mais aussi de ceux qui sont passés directement par un particulier pour louer leur logement.



- De même, près de 8 locataires sur 10 (78%) estiment que le sujet de la location de logement n'est pas suffisamment traité dans le cadre de l'élection présidentielle, contre seulement 22% qui pensent l'inverse. Comment souhaiteraient-ils que ce thème soit abordé ? Pour apporter des éléments de réponse sur ce point, il a été proposé aux locataires interrogés de formuler la question prioritaire qu'ils

aimeraient poser aux candidats à l'élection présidentielle à ce sujet, s'ils en avaient la possibilité. Or, les données recueillies sont assez convergentes autour de deux préoccupations majeures. **Première préoccupation : l'aide au logement destinée aux personnes les plus fragiles** (exemples de questions posées : « *Comment aider les personnes qui n'ont pas de grands moyens financiers à trouver un logement décent ?* », « *Comment réguler l'encadrement des loyers ?* », « *Combien de logements sociaux prévoyez-vous de construire ?* », « *Que faire pour aider les étudiants dans leurs difficultés de paiement de loyer ?* »). **La deuxième préoccupation importante concerne les aspects juridiques et administratifs de la location de logement** (exemples : « *Comment se renseigner sur les droits et devoirs du locataire ?* », « *Pourrions-nous simplifier l'administratif lors de la location d'un logement ?* », « *Pouvez-vous établir des lois beaucoup plus strictes contre les propriétaires qui louent des logements qui ne sont pas tous aux normes ?* »).

- **Quelles évolutions les locataires privilégieraient-ils pour améliorer la situation de la location de logement en France ?** Si les propositions de mesures testées recueillent l'assentiment d'une majorité de locataires, certaines sont considérées comme plus particulièrement importantes. **Priorité n°1 : « durcir les obligations des propriétaires vis-à-vis des locataires », en particulier en ce qui concerne la mise aux normes des logements.** 67% des locataires jugent cette évolution prioritaire, et même 95% considèrent qu'elle est importante ou prioritaire. **La deuxième mesure jugée la plus souhaitable est de « baisser la fiscalité des locataires »** (prioritaire pour 62% des locataires, importante ou prioritaire pour 94%). La plupart des autres mesures testées, toutes centrées sur l'aide aux locataires ou à la fluidification du marché de la location, sont également jugées prioritaires par plus de la moitié des personnes interrogées (« développer les aides à destination des locataires » : 59%, « étendre l'encadrement des loyers à d'autres villes que Paris » : 58%, « favoriser la transparence des modalités d'attribution des logements en location » : 56%, « développer les incitations en direction des propriétaires à réhabiliter, mettre davantage de biens en location » : 53%). Notons que les habitants de région parisienne et les personnes âgées de 50 à 64 ans sont plus exigeantes que la moyenne en termes de priorité, pour la plupart des mesures testées.

