

Habiter en location

Résultats de l'enquête menée auprès des locataires sur mandat de l'Association suisse des locataires

Décembre 2021

MENTIONS LEGALES

Habiter en location, Résultats de l'enquête menée auprès des locataires sur mandat de

l'Association suisse des locataires, 12/2021

Client : l'Association suisse des locataires (ASLOCA)

Mandataire : Sotomo, Dolderstrasse 24, 8032 Zurich.

Auteurs/autrices : Lorenz Bosshardt, Julie Craviolini, Michael Hermann, David Krähenbühl

1	Habiter en location	3
1.1	En bref	4

2	Location du logement	6
2.1	Trouver un logement n'est pas toujours simple	6
2.2	L'importance d'entretenir de bonnes relations	8
2.3	Quand les problèmes surgissent	9
2.4	La baisse de loyer en pratique	13
2.5	La contestation du loyer en pratique	14

3	Locataires de locaux commerciaux	19
3.1	Où se situent les problèmes?	19
3.2	La baisse de loyer en pratique	20

4	Visions pour la politique du logement	22
4.1	Quelle(s) vision(s) prioriser?	22

Habiter en location

À la demande de l'Association suisse des locataires (ASLOCA), Sotomo a interrogé plus de 18'000 locataires en automne 2021 sur leur situation locative, leurs expériences sur le marché du logement et leurs aspirations en matière de politique du logement. Ce document présente les résultats de l'enquête.

Du 16 août au 11 octobre 2021, Sotomo a interrogé des locataires de logements et/ou de locaux commerciaux sur mandat de l'Association suisse des locataires. 18'160 personnes ont répondu à toutes les questions. Elles ont été invitées à participer à l'enquête principalement par courriel (fichier de 167'000 adresses de l'ASLOCA), mais aussi via un QR code paru dans le magazine de l'association. La plupart sont membres de l'ASLOCA. Des mesures ont été prises, notamment au niveau des cookies, pour éviter qu'une même personne ne remplisse plusieurs fois le questionnaire.

La majorité des participant·e·s louent un bien immobilier qu'ils·elles habitent personnellement (17'709), 653 louent également ou uniquement un local commercial et 274 ne sont pas locataires. Ce rapport traite donc avant tout des locataires de logements. Le premier chapitre se focalise sur les réponses fournies par ce groupe de participant·e·s. Le second chapitre passe en revue les réponses des locataires de locaux commerciaux. En revanche, dans le dernier chapitre, consacré à l'attitude vis-à-vis de différentes mesures, les réponses des deux groupes sont prises en compte.

1.1. EN BREF

- Près de trois quarts des locataires ont eu des difficultés à trouver un logement abordable ou correspondant à leurs souhaits (fig. 1, fig. 2). Ce problème est particulièrement aigu dans les grandes villes.
- Plus de 70% des locataires ont ou ont eu des problèmes dans leur relation de bail (fig. 4). Ces problèmes sont pour une large part non (encore) résolus. (fig. 6).
- Les locataires jugent très important d’entretenir de bonnes relations avec le bailleur ou la bailleuse (fig. 3), ce qui laisse conclure à une forte dépendance de l’une à l’autre partie au contrat de bail.
- La sécurité du logement est un objet de préoccupation majeure qui se manifeste clairement dans la crainte d’une résiliation du bail par le ou la propriétaire ; il en résulte une gêne importante pour les locataires (fig. 5).
- Le déséquilibre des forces entre la partie bailleuse et le·la locataire a un impact significatif sur l’attitude des personnes qui louent leur logement. En conséquence, celles-ci se défendent rarement, alors même qu’elles seraient en droit de le faire, par exemple pour demander une baisse de loyer en cas de baisse du taux hypothécaire de référence (fig. 7).
- Il est rare que les bailleurs et bailleuses réagissent “spontanément” dans le sens des locataires. Dans 6% des cas seulement, les locataires se sont vu accorder une baisse de loyer sans qu’ils aient eu besoin d’en faire la demande (fig. 7).
- Les locataires souhaitent en priorité des améliorations sur le plan du droit afin de ne plus être forcé·e·s de prendre l’initiative et de risquer une détérioration de la relation avec le bailleur ou la bailleuse : cela concerne par exemple la répercussion automatique de la baisse de loyer, la communication du loyer du locataire précédent ou le contrôle du rendement obtenu par la partie bailleuse (fig. 14). Mais les locataires attachent aussi une grande importance à une meilleure protection contre les

résiliations abusives (p. ex. en cas de rénovations) ou à une limitation de la spéculation sur le marché du logement.

Location du logement

La Suisse est un pays de locataires. Selon les données de l'Office fédéral de la statistique (OFS), près de deux tiers des ménages au sein de la population résidente permanente de Suisse sont locataires de leur logement, alors qu'un bon tiers est propriétaire.¹ Les locataires parviennent-ils facilement à trouver un logement abordable qui correspond à leurs souhaits? Quels problèmes ont-ils-elles rencontrés avec leur bailleur ou leur bailleuse, et comment ont-ils-elles réagi à la dernière baisse du taux de référence? Le présent chapitre se concentre sur les réponses fournies par les locataires de logements.

2.1. TROUVER UN LOGEMENT N'EST PAS TOUJOURS SIMPLE

En raison de la forte demande de logements abordables et de l'offre réduite², les locataires peuvent avoir des difficultés à trouver un logement financièrement abordable (fig. 1) qui corresponde à leurs souhaits. (fig. 2) Les grandes villes comme Zurich, Genève, Berne et Lausanne connaissent même une situation de pénurie.³ De ce fait, il est plus souvent difficile de trouver un logement adéquat et abordable dans les grands centres urbains,

¹<https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/construction-logement/logements/conditions-habitation/locataires-proprietaires.html>

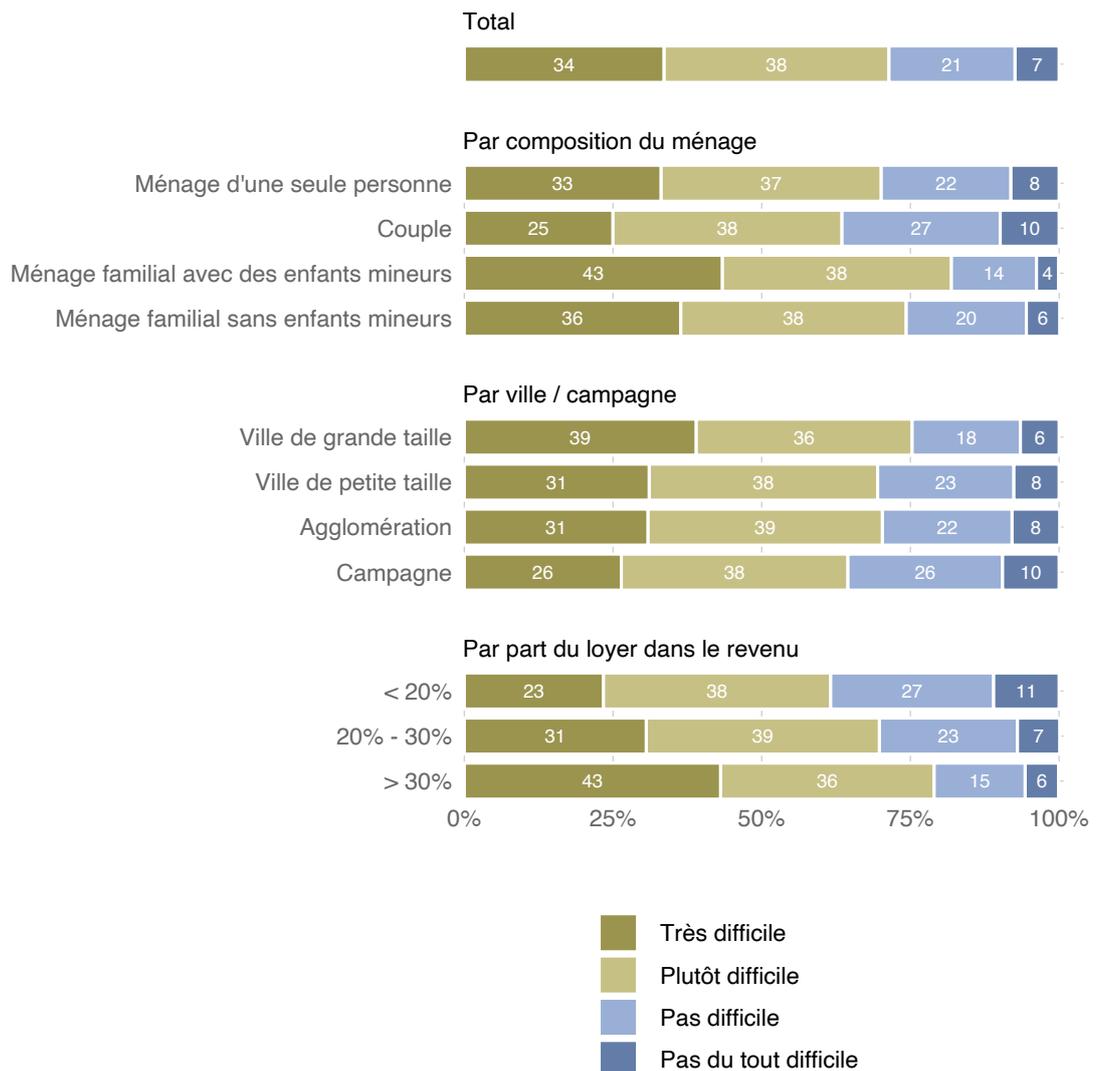
²OFS Statistique des logements vacants

³En ville de Zurich, le taux de logements vacants ne représentait au 21 décembre 2020 que 0.17% de l'ensemble du parc de logement, à Genève 0.68%, en ville de Berne 0.52% et à Lausanne 0.72%. Cf. Office fédéral de la statistique. Statistique des logements vacants

les villes et les agglomérations que dans les communes rurales. Les familles sont une autre catégorie de ménages ayant tendance à rencontrer des difficultés pour trouver un logement à louer abordable et adéquat.

Difficultés à trouver un logement (Fig. 1)

« Lors de votre dernière recherche de logement, à quel point cela a-t-il été difficile de trouver un bien immobilier au loyer abordable ? »

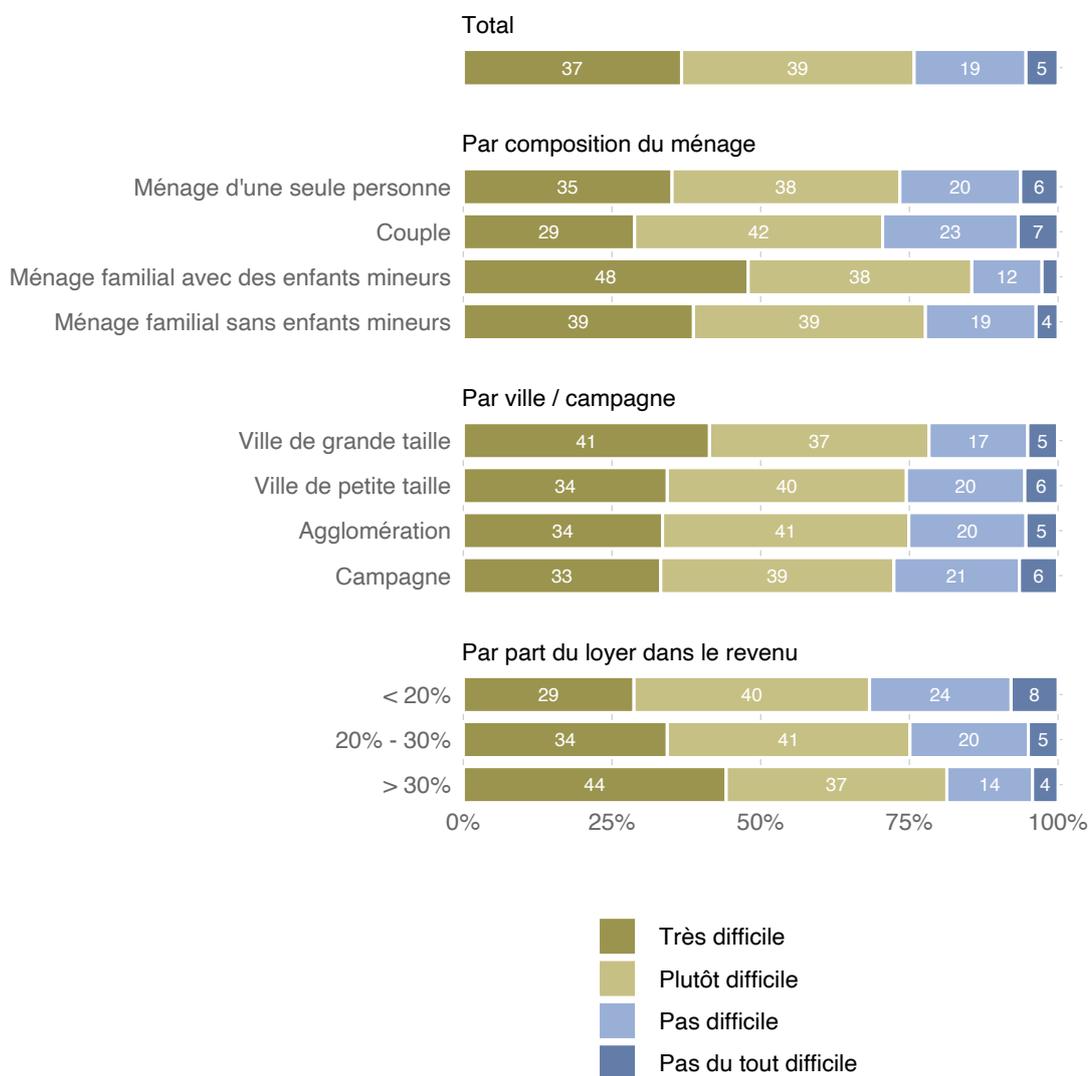


Le logement est l'un des principaux postes de dépenses dans le budget des ménages. Le loyer représente une charge d'autant plus grande que le revenu est moins élevé. Lorsque le revenu augmente, cette charge diminue.⁴

⁴OFS Revenus et dépenses des ménages

Difficultés à trouver un logement (Fig. 2)

« De plus, était-ce difficile de trouver un bien locatif approprié selon vos souhaits (taille, emplacement, qualité de l'habitat, etc.)? »



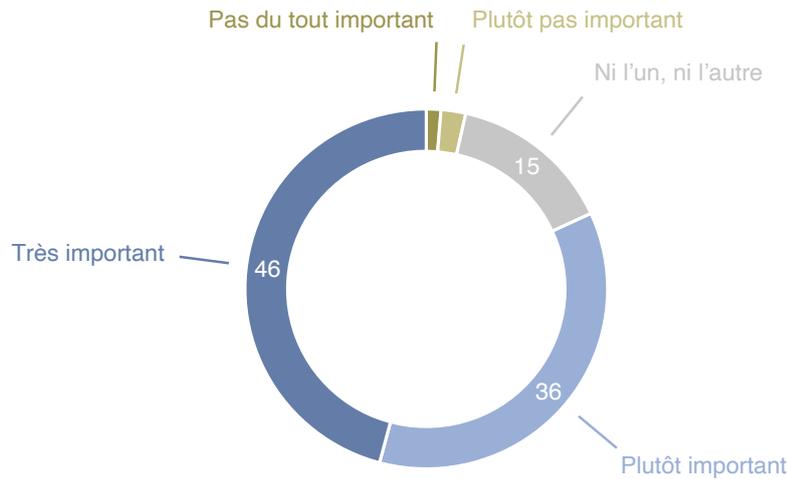
2.2. L'IMPORTANCE D'ENTREtenir DE BONNES RELATIONS

Quatre personnes interrogées sur cinq estiment qu'il est important d'entretenir de bonnes relations avec son bailleur ou sa bailleuse (fig. 3). Près de la moitié juge même cet aspect très important. Plus les personnes sont âgées, plus cette qualité relationnelle prend de l'importance. 55% des plus de 65 ans estiment qu'une bonne relation à son-sa propriétaire est très

importante, chez les 18 à 35 ans, cette proportion n'est que de 34%.

Importance de la relation au bailleur ou à la bailleuse (Fig. 3)

« Dans quelle mesure une bonne relation avec votre bailleur·esse est-elle importante à vos yeux? »



2.3. QUAND LES PROBLÈMES SURGISSENT

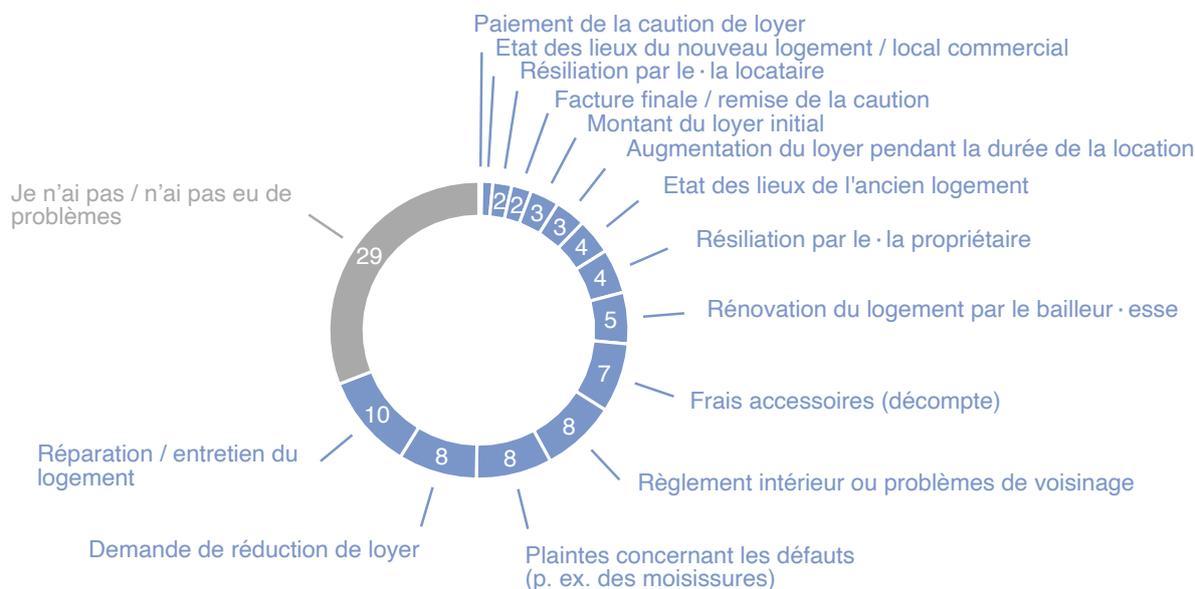
Comme le montre l'enquête, les locataires attachent de l'importance à la qualité des relations qu'ils entretiennent avec leur bailleur ou leur bailleuse. Mais les personnes interrogées ont-elles déjà rencontré des problèmes qui ont perturbé ces relations, et si oui, lesquels?

71% des personnes interrogées ont indiqué avoir eu des problèmes avec leur bailleur ou leur bailleuse (fig. 4). Les principaux griefs ont trait aux réparations et travaux d'entretien, aux plaintes concernant les défauts et aux aspects financiers comme la demande de réduction de loyer et le décompte des

frais accessoires. Pour près d'une personne sur dix, le règlement intérieur ou le voisinage est la principale source de problèmes.

Problèmes avec le bailleur ou la bailleresse (Fig. 4)

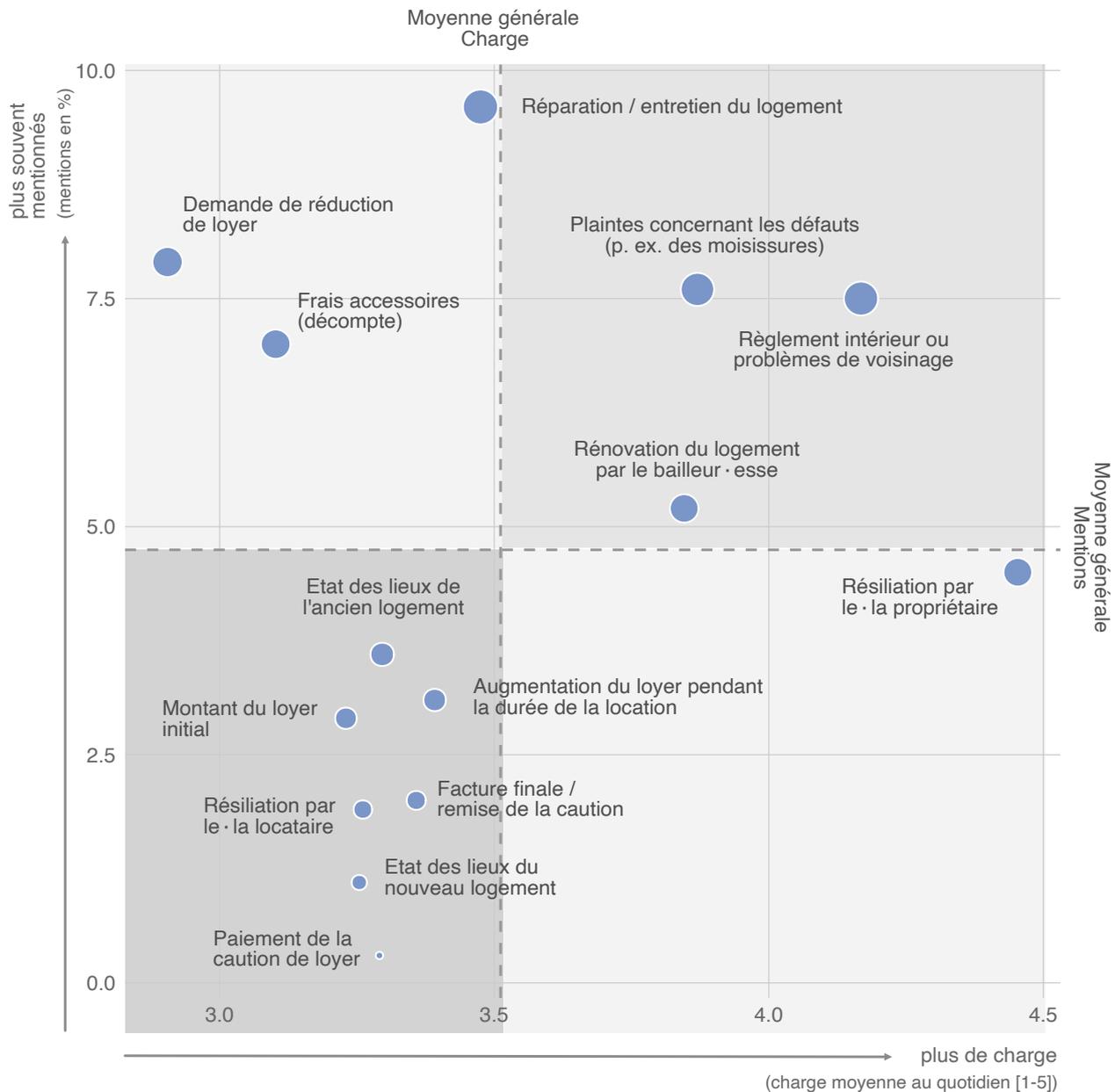
« Avec quel thème avez-vous / avez-vous eu le problème le plus important avec votre bailleur·esse? »



Tous les problèmes n'affectent pas pareillement les locataires. La figure 5 montre la fréquence à laquelle un problème est mentionné (axe vertical), en relation avec l'intensité de la gêne ressentie au quotidien par la personne interrogée (axe horizontal). En croisant les valeurs moyennes de ces deux variables, on obtient un diagramme à quatre quadrants.

Problème avec le bailleur ou la bailleresse (Fig. 5)

Fréquence : « Avec quel thème avez-vous / avez-vous eu le problème le plus important avec votre bailleur·esse ? »
 Intensité de la gêne ressentie : « Dans quelle mesure ce désaccord vous a-t-il gêné dans votre vie quotidienne ? »



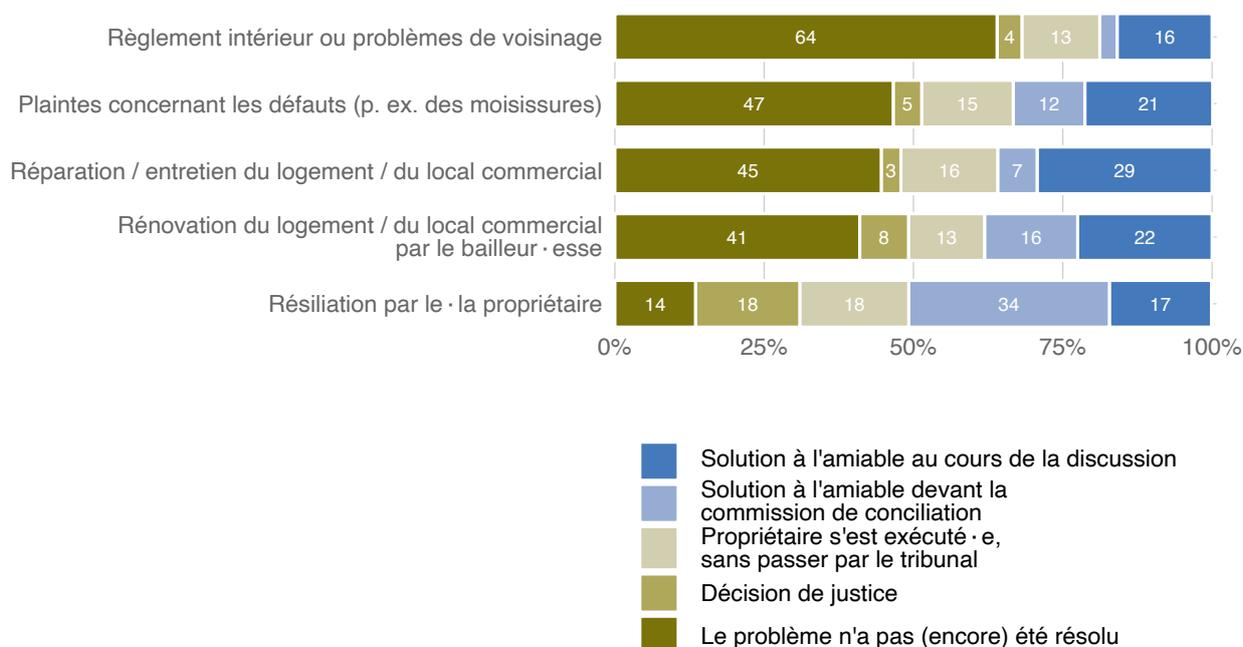
Dans le quadrant supérieur à droite figurent les problèmes mentionnés par plus de la moitié des personnes interrogées et auxquels est attribué un degré de gêne supérieur à la moyenne. En font partie les problèmes avec le bailleur ou la bailleresse suite à une plainte concernant un défaut, ou les problèmes liés à une rénovation ou au règlement intérieur et au voisinage.

Les problèmes de réparation et d'entretien du logement, considérés comme moyennement gênants, n'en sont pas moins les plus fréquemment cités. En revanche, le problème le plus gênant pour les locataires est sans surprise la résiliation du bail par un tiers. 17% des personnes interrogées disent craindre une résiliation de leur bail dans les deux prochaines années, principalement en vue de rénovations (41%).

Comment les personnes interrogées ont-elles géré les cinq problèmes les plus fréquents et les plus gênants? La figure 6 montre qu'il est rare que les conflits se règlent à l'amiable.

Gestion des problèmes (Fig. 6)

« Comment le conflit a-t-il été géré? »



Ce sont surtout les difficultés avec le voisinage qui semblent souvent insolubles. Mais de même, les problèmes avec le bailleur ou la bailleuse liés à une plainte concernant les défauts, une réparation ou une rénovation n'avaient souvent pas été réglés au moment de l'enquête.

2.4. LA BAISSÉ DE LOYER EN PRATIQUE

La dernière baisse du taux hypothécaire de référence a eu lieu en mars 2020. Depuis, le taux s'est maintenu à 1,25%, un niveau historiquement bas.⁵ En cas de baisse du taux hypothécaire de référence, les locataires ont droit à une baisse de loyer, mais ils doivent en faire individuellement la demande.

42% des personnes interrogées ont indiqué ne pas avoir réagi à la baisse de mars 2020 (fig. 7). 39% ont fait une demande et dans 6% des cas, le bailleur ou la bailleuse a automatiquement répercuté la baisse. 63% des personnes ayant réagi et réclamé une baisse ont effectivement obtenu celle-ci.

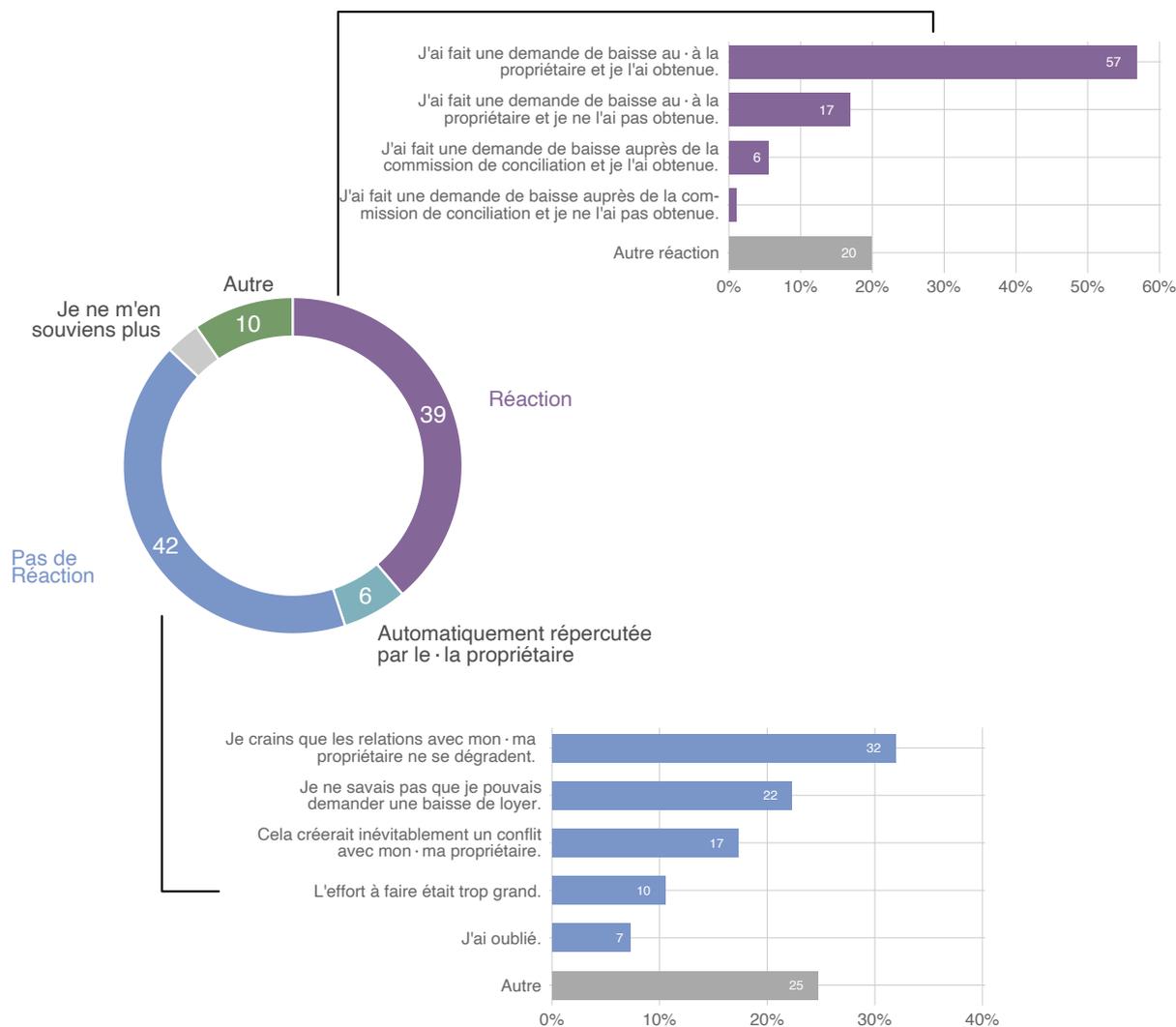
Les personnes n'ayant pas réagi motivent le plus souvent leur attitude par le souci de maintenir de bonnes relations avec le bailleur ou la bailleuse. Quatre personnes sur dix redoutent qu'une telle demande puisse affecter ces relations ou qu'elle ne déclenche un conflit. Un bon cinquième des membres ignoraient avoir droit à une baisse de loyer.

⁵Office fédéral du logement (OFL). Taux hypothécaire de référence

Attitude face à la baisse du taux de référence (Fig. 7)

Réaction : « Comment avez-vous, ou votre ménage, réagi à la dernière baisse du taux hypothécaire de référence (à partir de mars 2020)? »

Motif de non-réaction : « Pour quelles raisons n'avez-vous pas réagi à la dernière baisse du taux de référence? »



2.5. LA CONTESTATION DU LOYER EN PRATIQUE

Selon le droit en vigueur, la partie bailleuse n'est pas autorisée à tirer un rendement excessif de l'objet loué. Dans plusieurs cantons, il y a l'obligation de communiquer au·à la nouveau·lle locataire, au moment de la prise de bail, le loyer exigé précédemment. Comme on le voit à la figure 8, les personnes interrogées qui connaissaient le loyer exigé précédemment ont plus fré-

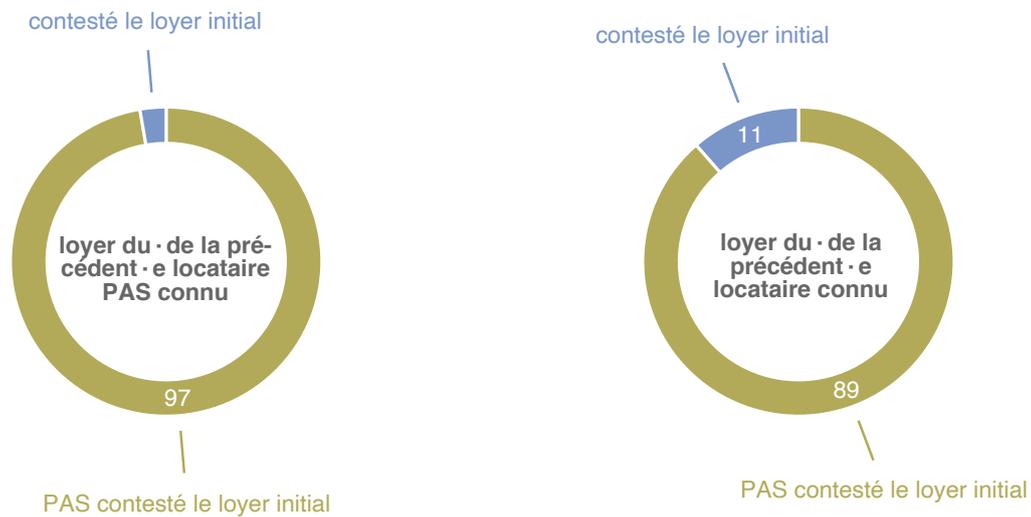
quemment contesté le loyer initial que celles qui en ignoraient le montant.

En outre, celles qui ont contesté leur loyer en ayant connaissance du loyer exigé précédemment ont plus souvent obtenu gain de cause que celles qui ne le connaissaient pas (fig. 9).

Connaissance du loyer exigé précédemment (Fig. 8)

« Selon le droit du bail actuel, le·la bailleur·esse ne doit pas faire de rendement excessif sur l'objet loué. Dans plusieurs cantons, le loyer du·de la précédent·e locataire doit être donné au·à la nouveau·elle locataire. Est-ce que le loyer du·de la précédent·e locataire vous était connu? »

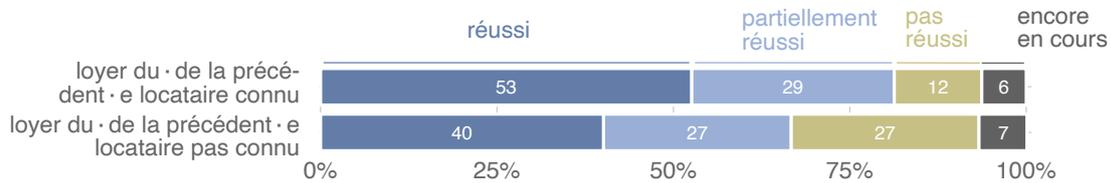
« La possibilité de contester son loyer initial dans les 30 jours existe. Comment avez-vous réagi? »



Contestation du loyer initial – en ayant connaissance du loyer exigé précédemment (Fig. 9)

Loyer précédent : « Selon le droit du bail actuel, le·la bailleur·esse ne doit pas faire de rendement excessif sur l'objet loué. Dans plusieurs cantons, le loyer du·de la précédent·e locataire doit être donné au·à la nouveau·elle locataire. Est-ce que le loyer du·de la précédent·e locataire vous était connu? »

Contestation : « Avez-vous eu du succès avec votre contestation du loyer initial? »

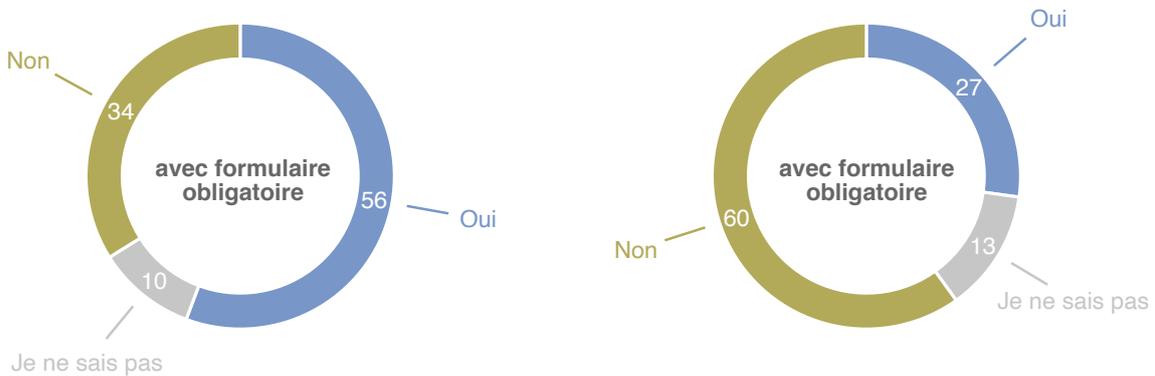


Comme mentionné, une formule officielle existe dans certains cantons tels que Bâle-Ville, Genève, Neuchâtel, Lucerne (depuis novembre 2021), Vaud, Zoug et Zurich.

Lorsque les personnes interrogées habitent au moment de la prise de bail dans un canton ayant instauré au moins partiellement une formule officielle, elles sont bien plus souvent informées du montant du loyer exigé précédemment que celles qui habitent dans des cantons sans formule officielle (fig. 10).

Connaissance du loyer exigé précédemment – selon la formule officielle (Fig. 10)

« Selon le droit du bail actuel, le·la bailleur·esse ne doit pas faire de rendement excessif sur l'objet loué. Dans plusieurs cantons, le loyer du·de la précédent·e locataire doit être donné au·à la nouveau·elle locataire. Est-ce que le loyer du·de la précédent·e locataire vous était connu ? »

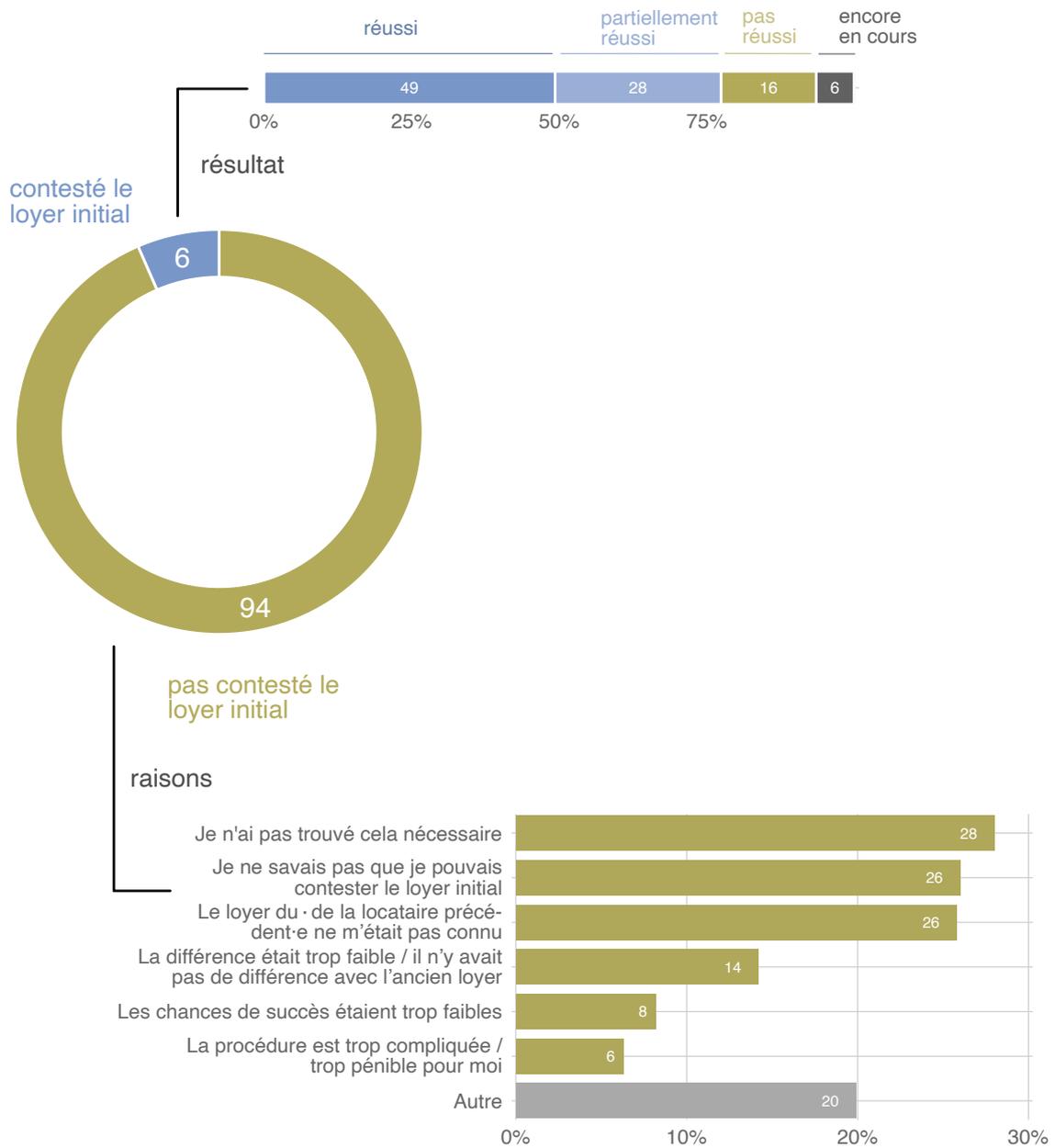


6% des personnes interrogées ont contesté le loyer initial (fig. 11). Plus de trois personnes concernées sur quatre ont eu (au moins partiellement) gain de cause, un peu plus d'une personne sur six ont essuyé un refus. Les personnes interrogées qui n'ont pas contesté le loyer initial ont invoqué les raisons suivantes : elles n'ont pas jugé cette démarche nécessaire, n'étaient pas au courant de cette possibilité ou ne connaissaient pas le loyer exigé précédemment.

Contestation du loyer initial (Fig. 11)

Réaction : «La possibilité de contester son loyer initial dans les 30 jours existe. Comment avez-vous réagi?» [et si oui] Avez-vous eu du succès avec votre contestation du loyer initial?»

Motif d'absence de réaction : «Pour quelles raisons n'avez-vous pas contesté le loyer initial?» Plusieurs réponses possibles



Locataires de locaux commerciaux

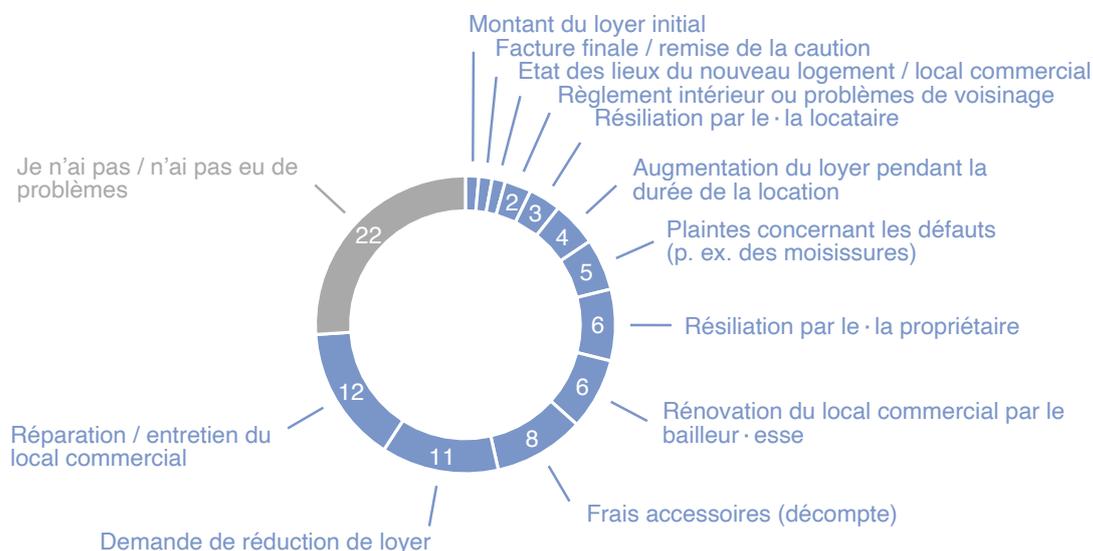
En complément des considérations concernant les locataires de logements, la situation des locataires de locaux commerciaux est brièvement examinée. L'enquête s'interroge surtout sur les problèmes que ces locataires rencontrent fréquemment et comment ils se comportent en cas d'adaptation du taux hypothécaire de référence.

3.1. OÙ SE SITUENT LES PROBLÈMES ?

Près de quatre locataires de locaux commerciaux sur cinq ont déjà rencontré des problèmes sérieux avec leur bailleur ou leur bailleuse (fig. 12). Comme pour les locataires de logements, ces problèmes concernent le plus souvent les réparations à effectuer ou les aspects financiers tels que les baisses de loyer et les frais accessoires. Les difficultés avec le règlement intérieur et le voisinage sont en revanche moins souvent mentionnées.

Problèmes avec le bailleur ou la bailleresse - locataires de locaux commerciaux (Fig. 12)

« Avec quel thème avez-vous / avez-vous eu le problème le plus important avec votre bailleur·esse? »



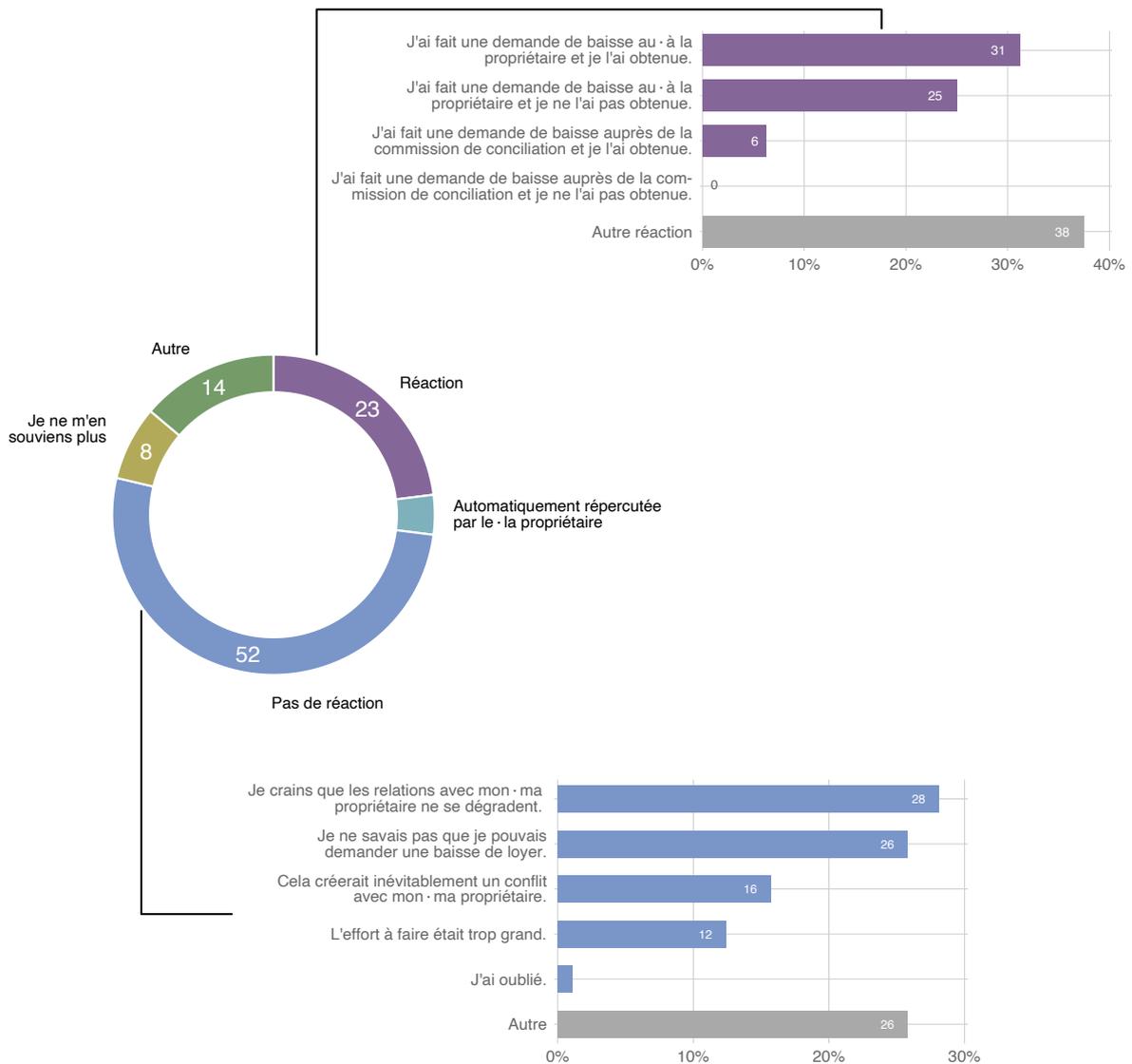
3.2. LA BAISSÉ DE LOYER EN PRATIQUE

Par rapport aux locataires de logement, les locataires de locaux commerciaux réagissent un peu moins fréquemment aux baisses du taux hypothécaire de référence (fig. 13). Lorsque le loyer est indexé, ce qui est courant dans ce type de location, une baisse du taux hypothécaire de référence n'est toutefois pas possible. La plupart des locataires de locaux commerciaux qui ont réagi auprès de leur bailleur ou de leur bailleresse n'ont d'ailleurs pas obtenu la baisse demandée, contrairement à la majorité des locataires de logements ayant entrepris la même démarche, qui eux ont eu gain de cause. Les locataires de baux commerciaux expliquent n'avoir pas réagi parce qu'ils craignaient une péjoration de leurs relations avec le bailleur ou la bailleresse, ou n'étaient pas conscient·e-s de la possibilité de demander une baisse du loyer fondée sur la baisse du taux hypothécaire de référence.

Attitude en cas de baisse du taux de référence – locataires de locaux commerciaux (Fig. 13)

Réaction : « Comment avez-vous, ou votre ménage, réagi à la dernière baisse du taux hypothécaire de référence (à partir de mars 2020)? »

Motif de l'absence de réaction : « Pour quelles raisons n'avez-vous pas réagi à la dernière baisse du taux de référence? »
seulement ceux qui louent un local commercial



Visions pour la politique du logement

À l'exemple des mesures déjà mises en œuvre ou adoptées dans certains cantons et villes, les personnes interrogées devaient choisir, parmi différents instruments visant à atténuer la hausse des prix, ceux auxquels l'ASLOCA devrait accorder la priorité dans son agenda politique.

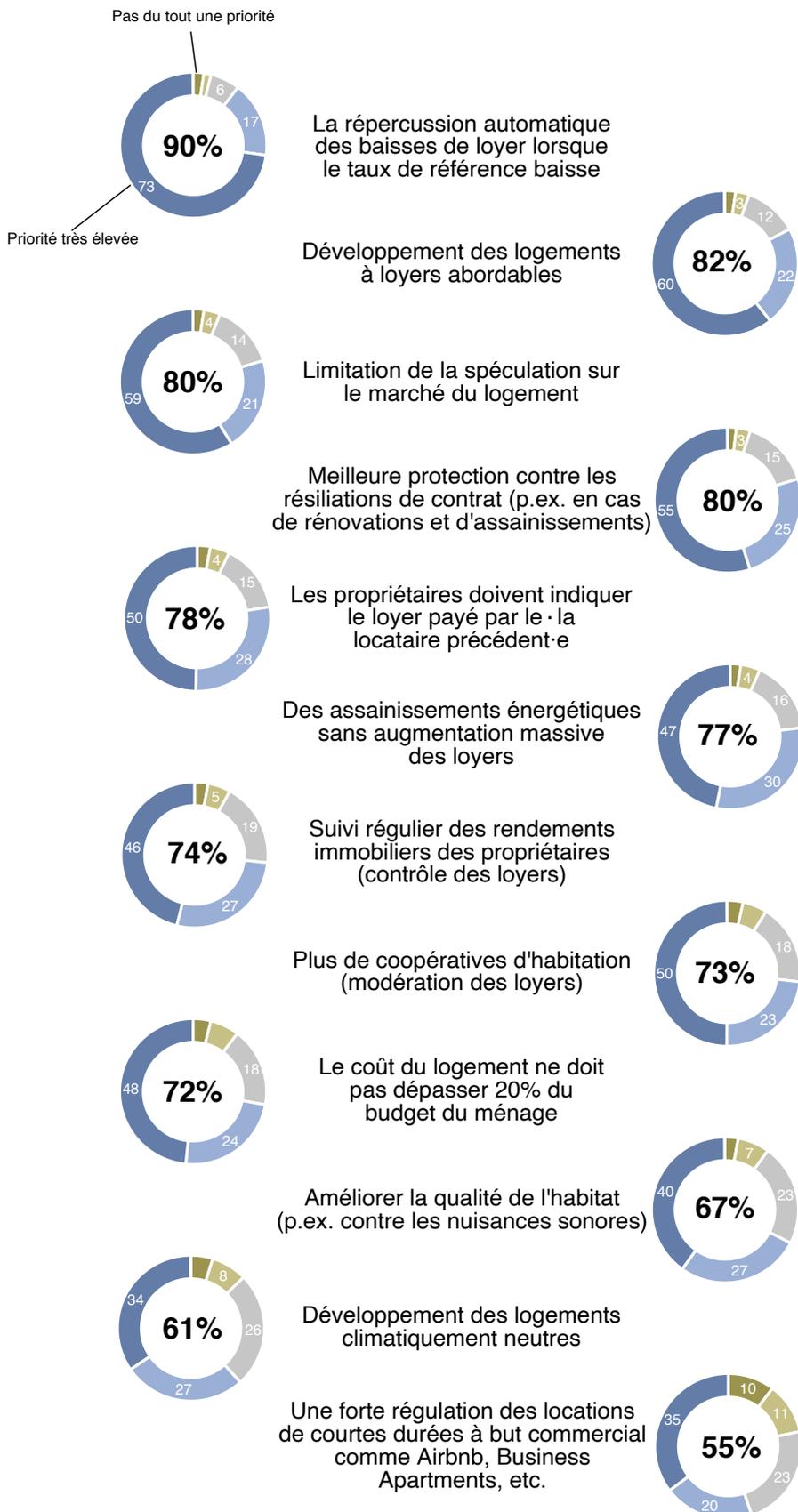
4.1. QUELLE(S) VISION(S) PRIORISER ?

On peut distinguer sommairement les mesures d'encouragement qui agissent sur l'accessibilité du logement de celles qui servent à atténuer la hausse des loyers. De façon générale, toutes les mesures en question sont jugées prioritaires par au moins la moitié des personnes interrogées. Une étude attentive permet toutefois de les différencier clairement.

Au chapitre des mesures d'encouragement, celles qui favorisent les logements abordables et les coopératives d'utilité publique suscitent une large adhésion (fig. 14). Mais c'est pour un instrument de contrôle des prix que cette adhésion est maximale : la baisse automatique des loyers en cas de baisse du taux hypothécaire de référence est considérée comme une priorité par 90% des personnes interrogées. Une meilleure protection des locataires contre les résiliations (p. ex. en vue de rénovations) et la limitation de la spéculation sur le marché du logement sont également perçues comme hautement prioritaires.

Visions (Fig. 14)

« Quels sont les enjeux sur lesquels l'Association suisse des locataires devrait prioritairement s'engager au niveau politique? Certains objectifs ont déjà été réalisés au niveau régional. »



SOTCMO