

## **Partie 2**

### **Les consultations juridiques (24 213 consultations)**

# 1 - LE DROIT DES CONTRATS (location et accession)

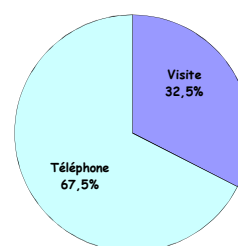
18 670 consultations, soit 75,5 % de l'activité globale <sup>(1)</sup>

L'activité de conseil juridique est toujours largement prédominante sur les renseignements relatifs au financement du logement. Trois questions sur quatre concernent le droit des contrats relatifs à la location et à l'accession à la propriété.

## 1-1 Les rapports bailleurs-locataires

---

- 16 051 conseils
- 65 % de l'activité annuelle
- 86 % des consultations sur le droit des contrats



### a - Généralités

Sans aucune surprise, les rapports locatifs occupent et de très loin, la première place : quasiment 2/3 des consultations concernent ce thème.

La quasi-totalité des demandes (87 %) dans ce domaine est relative à l'application de la loi du 6/7/1989 (locations vides).

*(1) Sont ici comptabilisées les rubriques "infos locales" (200) et "recherche d'un logement locatif" (644)*

## b - Détail des litiges (16 051 consultations)

Thème	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Rédaction du bail et état des lieux	2 018	2 319	2 563	2 055	2 232	2 391	2 287	2 529
Cautionnement / Loca-Pass / Garantie des Risques Locatifs (GRL)	303	359	344	352	400	729	609	734
Assurances	88	107	93	98	84	97	125	152
Mandat de gestion	106	126	112	130	104	107	141	149
Fixation initiale du loyer, révision et augmentation	2 537	2 550	2 620	2 307	1 883	2 758	1 997	1 565
Charges	901	1 049	1 043	879	804	827	989	1 071
Exécution des obligations du bailleur	1 750	1 850	2 113	2 173	1 919	1 576	1 688	1 846
Travaux d'amélioration	67	58	49	49	40	39	60	83
Congé du propriétaire	1 083	1 088	953	867	855	731	710	742
Congé du locataire	1 625	1 863	1 900	1 749	1 661	1 860	2 253	2 420
Réparation	674	693	701	702	558	575	734	734
Impayé	572	594	599	648	615	641	714	599
Expulsion	97	125	90	137	120	95	97	85
Dépôt de garantie	1 246	1 521	1 426	1 440	1 404	1 799	1 541	1 517
APL/AL (Aide Personnalisée au Logement/Allocation Logement)	147	120	115	80	97	82	61	81
Recherche d'un logement (locatif)	96	81	83	78	117			
Exécution des obligations du locataire	757	784	813	755	896	856	905	1 097
Indécence - Insalubrité						372	373	385
Autres	463	291	198	340	156	198	243	262
<b>TOTAL</b>	<b>14 530</b>	<b>15 578</b>	<b>15 815</b>	<b>14 839</b>	<b>13 945</b>	<b>15 733</b>	<b>15 527</b>	<b>16 051</b>

<sup>(1)</sup> Depuis 2008, l'item "recherche d'un logement locatif" n'est plus saisi dans la rubrique rapports bailleurs-locataires.

→ La rubrique rédaction du bail est une catégorie "fourre tout" qui regroupe les interrogations générales sur la loi : souvent, ces questions relèvent de nouveaux propriétaires qui souhaitent mettre en location pour la première fois. Leur but est de comprendre les mécanismes de la loi, les obligations et les droits de chacun afin de ne pas démarrer sur de mauvaises bases.

**Cette demande d'information représente 15,5 % des consultations en droit de la location.**

A l'occasion d'une visite sur ce sujet, une série de plaquettes éditées par l'ANIL est à la disposition du public :

- propriétaire, vous avez un logement à louer - locataire, vous cherchez un logement
- un contrat écrit clarifie les relations
- entretien, charges et réparations
- fixation, augmentation, paiement du loyer ...
- renouveler le bail - quitter le logement
- précisez vos droits et devoirs dans un contrat écrit (la location meublée)
- un risque à mesurer (se porter caution d'un locataire)
- vous vivez maritalement et louez votre logement
- mesurez bien la portée de votre engagement (location et PACS)
- comment établir un état des lieux ...

→ Les modalités du congé du locataire suscitent de nombreuses questions, notamment sur les cas de préavis réduit à un mois et les modalités de calcul de ce délai de préavis **(15 %)**.

→ Exécution des obligations du bailleur : 1 846 consultations plus 385 relatives à l'indécence du logement = 2 231 consultations **(14 %)**

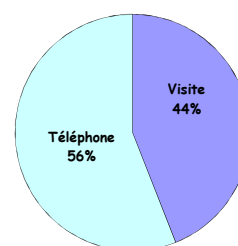
La plus grande nouveauté, ces dernières années est l'importante progression des interrogations sur les obligations du bailleur, notamment en matière de travaux. Le niveau élevé des loyers, pousse les locataires à être plus exigeants quant à la qualité des logements. En effet, ce n'est pas parce que le bailleur a délivré le logement en état d'usage qu'il peut "dormir sur ses deux oreilles" pendant la durée du bail ; il reste, en effet, contraint d'assurer l'entretien normal pendant le cours du bail, de respecter les règles relatives à la décence du logement. De nombreuses questions portent sur la définition de ces termes et sur les méthodes pour obtenir satisfaction vis-à-vis de bailleurs qui ne souhaitent pas faire de travaux.

→ Quotidiennement, de nombreuses explications sont fournies sur le principe de la révision des loyers **(9,5 %)**, non seulement par les conseillers, mais aussi par les secrétaires, à l'accueil des deux agences. Les règles d'application de l'indice ne sont pas simples et, de ce fait, occasionnent de nombreuses interrogations, aussi bien des bailleurs que des locataires. C'est par téléphone que la demande s'exprime majoritairement, ce qui ne facilite pas la tâche des conseillers puisqu'ils ne peuvent pas examiner le contenu du contrat de location et doivent se fier aux indications fournies par le consultant. Nombreux sont les locataires qui contestent la prescription quinquennale, applicable en matière de révision de loyer.

→ Beaucoup plus conflictuels sont les problèmes de restitution du dépôt de garantie **(9,5 %)**, suite à l'état des lieux de sortie. Dans son principe, l'établissement d'un état des lieux est simple. La difficulté réside dans la transcription, par écrit, d'une réalité aussi complexe que l'état d'un logement. Beaucoup de désaccords ont pour base les termes employés dans les états des lieux. Locataires et bailleurs ne donnent pas le même sens aux mots mentionnés dans l'état des lieux de sortie et beaucoup en conteste le contenu, alors même qu'ils l'ont signé.

## 1-2 Le droit des contrats relatifs à l'accession à la propriété \_\_\_\_\_

- 1 775 consultations
- 7 % de l'activité globale
- 9,5 % des consultations sur le droit des contrats



Accession: nature du contrat	Années							
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Contrat de construction de maison individuelle	905	810	837	926	806	676	520	432
Vente en état futur d'achèvement	187	210	182	215	214	244	214	174
Contrat de maîtrise d'œuvre	306	227	247	203	257	148	138	124
Contrat d'entreprise	436	428	399	367	300	255	227	206
Promesse et compromis	1 106	1 071	1 020	835	747	573	524	465
Contrat de vente	284	242	253	273	256	187	189	190
Autres (diagnostics ...)	209	250	198	232	244	459	391	184
<b>TOTAL</b>	<b>3 433</b>	<b>3 238</b>	<b>3 136</b>	<b>3 051</b>	<b>2 824</b>	<b>2 542</b>	<b>2 203</b>	<b>1 775</b>

Depuis 2003, la rubrique chute chaque année, notre service est beaucoup moins consulté pour des questions ou des problèmes avec les professionnels.

Pour ceux qui en ont la possibilité financière, la décision de construire ou d'acheter un logement neuf ou ancien, ne doit pas être prise à la légère. Chacun veut être sûr de ne pas se tromper dans son choix.

Dans ce but, une information est nécessaire quant au type de contrat, au type d'entreprise à laquelle faire appel (pour du neuf), au rôle des différents interlocuteurs intervenant en matière d'accession (notaire, agent immobilier, maître d'œuvre, architecte, constructeur, promoteur ...).

A cette occasion, nous constatons l'ignorance des candidats à l'accession sur les différents contrats susceptibles d'être signés en fonction de l'étendue de la mission confiée aux professionnels : les interrogations sont relatives essentiellement aux conditions d'exécution du contrat, aussi bien pour les constructions neuves que pour l'achat de logements existants. Très souvent sur ce thème, nous sommes consultés à un moment où professionnel et client sont en désaccord, le dialogue est rompu ou menacé de l'être.

Les sujets de litiges sur la construction neuve ne changent pas d'une année sur l'autre même s'ils sont de moins en moins nombreux :

❖ Les délais

- désaccord entre maître de l'ouvrage et professionnel sur la date de réception du chantier (éventuellement, également celle du démarrage du chantier), ce qui provoque un litige sur le calcul des pénalités de retard

- demande d'information à propos de la définition juridique des intempéries et aux modalités de preuve  
...

❖ Les variations du prix initial

- les consultants se renseignent sur la légalité des demandes de plus-values à l'initiative des professionnels et sur celle de la révision du prix (notamment en contrat de construction de maison individuelle)

- désaccord sur le montant de la rémunération du professionnel (notamment celle du maître d'œuvre puisque, dissociée du prix, elle est très visible)

- ❖ Les problèmes techniques (malfaçons, non respect des règles de l'art ...) dans l'exécution de la construction : sur ce sujet, nous orientons vers les associations de consommateurs, les experts en technique de bâtiment et les assurances de protection juridique

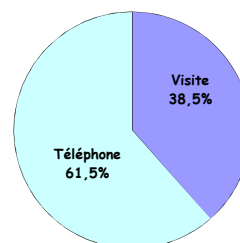
- ❖ Les modalités de la réception du chantier, c'est-à-dire les conditions de paiement du solde du prix.

## 2 - LE FINANCEMENT DE L'IMMOBILIER

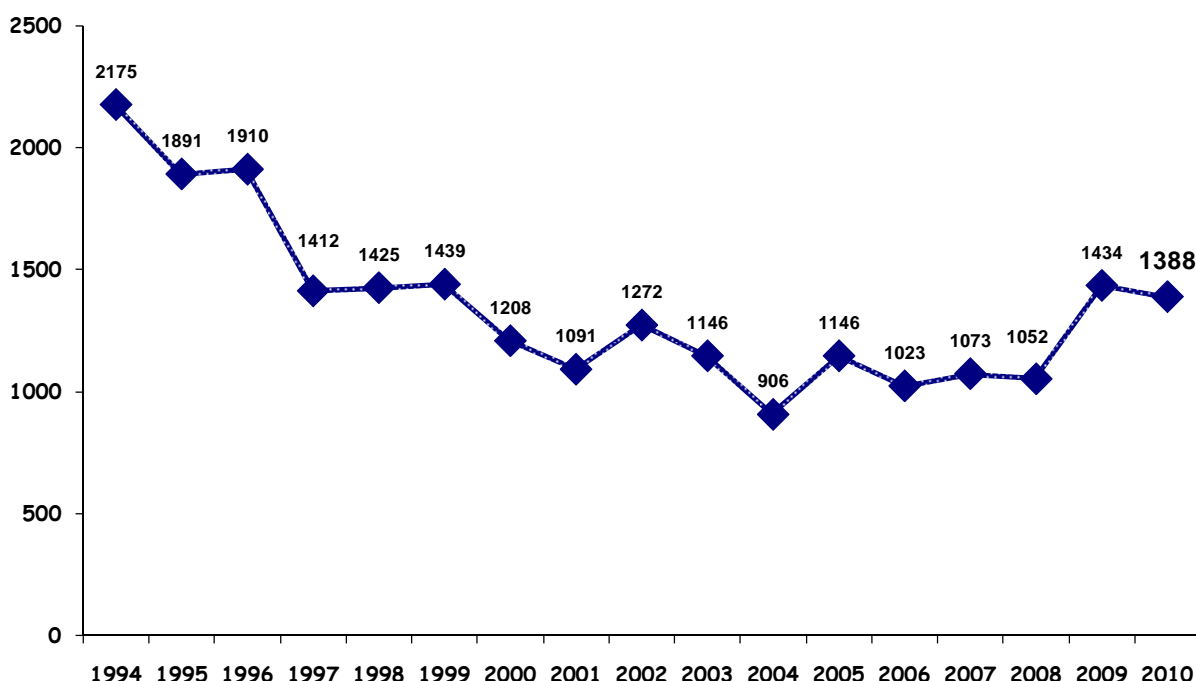
2 421 consultations, soit 10 % de l'activité globale

### 2-1 Le financement de l'accession <sup>(1)</sup>

- 1 388 consultations
- 5,5 % de l'activité globale
- 57,5 % des consultations sur le financement



Nombre de consultations



Les demandes de renseignements généraux correspondent essentiellement à notre activité à l'occasion des salons de l'habitat. Cette année, nous avons participé au salon organisé au Palais des Congrès (Nantes), au salon de l'habitat à la Beaujoire (Nantes), au salon du développement durable (Châteaubriant), aux 24 heures de l'immobilier au Zénith (Saint-Herblain).

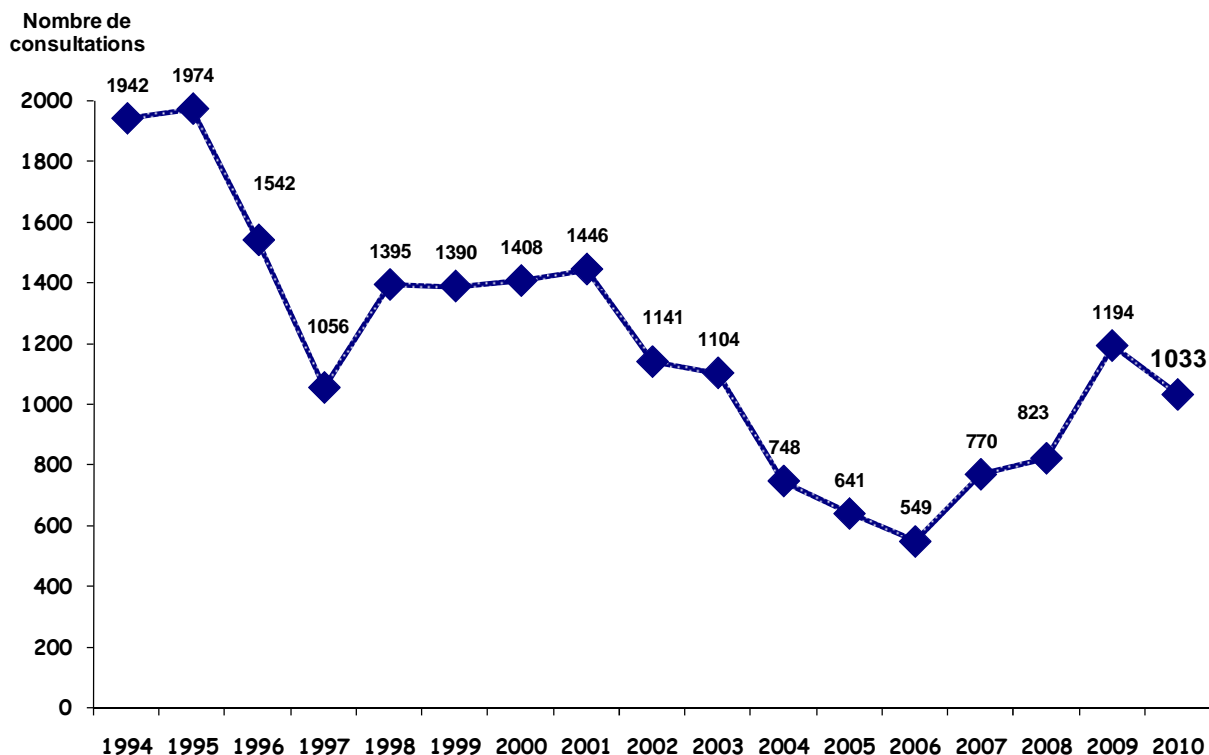
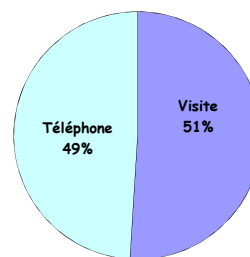
Notre présence est très appréciée du public ces jours là et beaucoup de dépliants d'information sont distribués.

La forte augmentation de cette rubrique, ces deux dernières années, a pour origine la politique volontariste du gouvernement en matière d'accession sociale avec des mesures financières et fiscales intéressantes pour l'accédant à la propriété.

(1) Les résultats détaillés de cette rubrique sont en annexe 6

## 2-2 Le financement de l'amélioration <sup>(1)</sup>

- 1 033 consultations
- 4 % de l'activité globale
- 42,5 % des consultations sur le financement



En avril 2009, a été lancé l'éco-prêt à taux zéro par le gouvernement. Mis en place dans le cadre du Grenelle de l'Environnement, il permet d'emprunter, sans intérêt, jusqu'à 30 000 euros pour réaliser des travaux d'économies d'énergie. Les auteurs du Grenelle ont rappelé que le secteur du bâtiment est le plus gros consommateur d'énergie en France et génère 23% des émissions nationales de gaz à effet de serre.

L'éco-prêt à taux zéro est un dispositif novateur et avantageux, il a occasionné des interrogations dans nos services tout au long de l'année..

Ce nouveau mode de financement des travaux, destiné aussi bien aux propriétaires occupants qu'aux bailleurs, l'aide financière du conseil régional des Pays de la Loire expliquent la progression de cette rubrique ces deux dernières années.

*(1) Les résultats détaillés de cette rubrique sont en annexe 7*

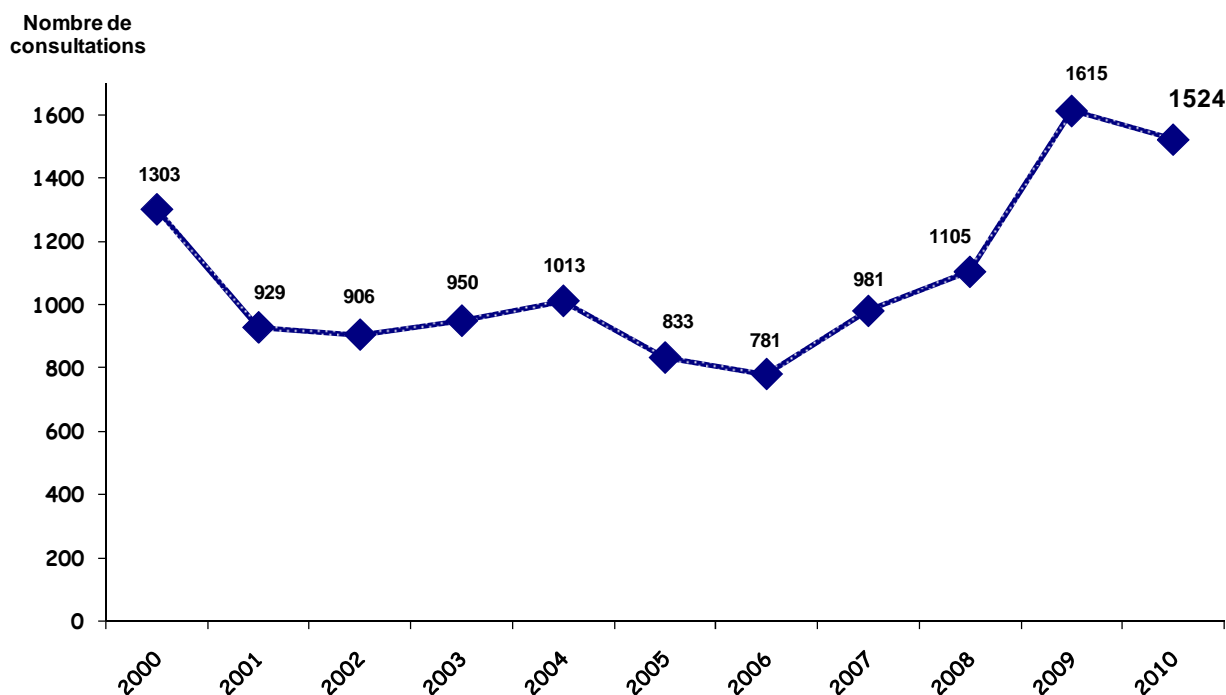
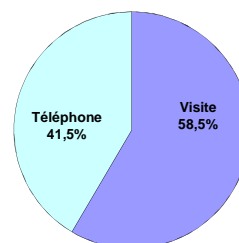
### 3 - LES AUTRES CONSULTATIONS

3 122 consultations, soit 12,5 % de l'activité globale

#### 3-1 La fiscalité <sup>(1)</sup>

---

- 1 524 consultations
- 6 % de l'activité globale

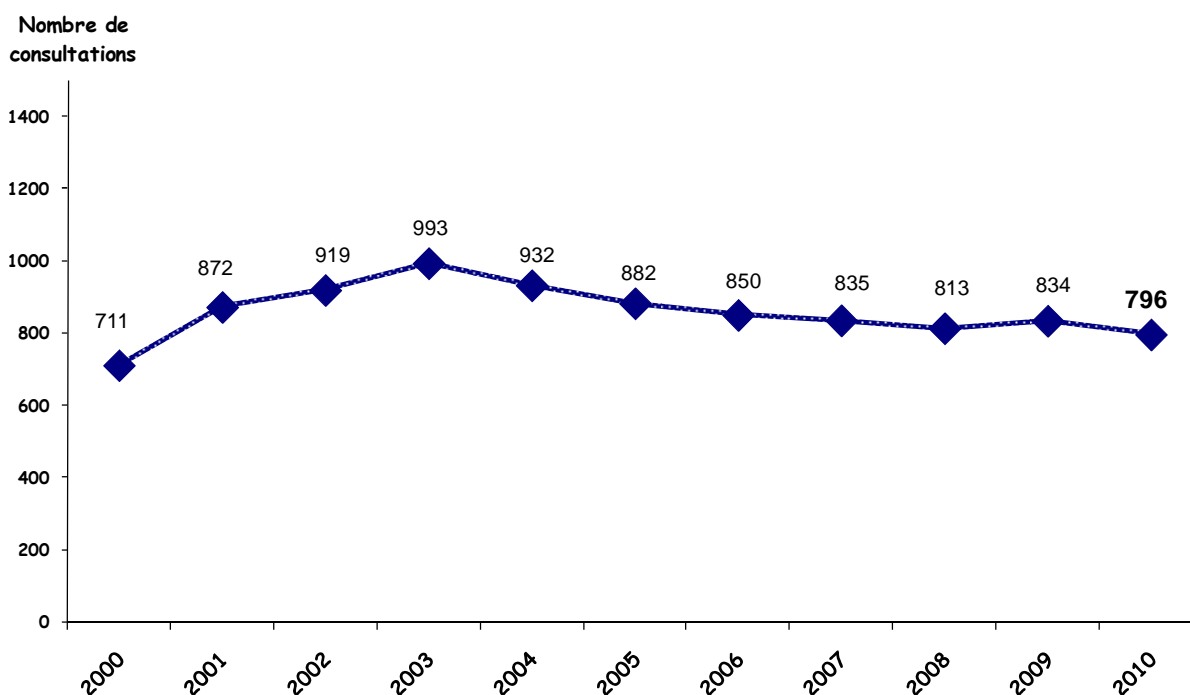
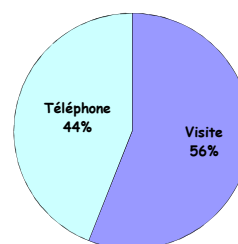


L'année 2010 offre le second meilleur résultat statistique, depuis la création de notre structure, en matière de fiscalité. La nécessité de rénover l'habitat, suite au Grenelle de l'environnement, suscite de nombreuses questions sur les aides financières relatives aux différents crédits d'impôt en vigueur. Applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, le dispositif Scellier, très avantageux financièrement, a fortement intéressé les investisseurs, notamment du fait de sa lisibilité. Les crédits d'impôt, accordés pour les travaux dans une résidence principale, les mesures positives mises en place en faveur de l'investissement à usage locatif, expliquent la nette progression de la rubrique ces deux dernières années.

*(1) Les résultats détaillés de cette rubrique sont en annexe 8.*

### 3-2 Le droit de l'urbanisme/Les relations de voisinage <sup>(1)</sup>

- 796 consultations
- 3 % de l'activité globale



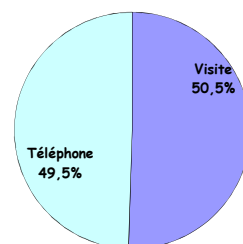
La juxtaposition des propriétés engendre des relations de voisinage pacifiques ou conflictuelles. Cette contiguïté impose des contraintes à chacun au profit des habitations voisines et des terrains environnants. De multiples charges sont susceptibles de grever une propriété en faveur de celle du voisin : distances à respecter pour édifier une construction, percer des ouvertures, planter des arbres, participation à l'entretien d'un mur mitoyen ...

Les citoyens sont sensibilisés, pour la plupart, au problème des relations de voisinage et une meilleure connaissance des droits et devoirs de chacun ne peut qu'améliorer les rapports humains. Etre informé pour que, chaque fois que cela est possible, éviter le procès, est un des rôles que joue l'ADIL.

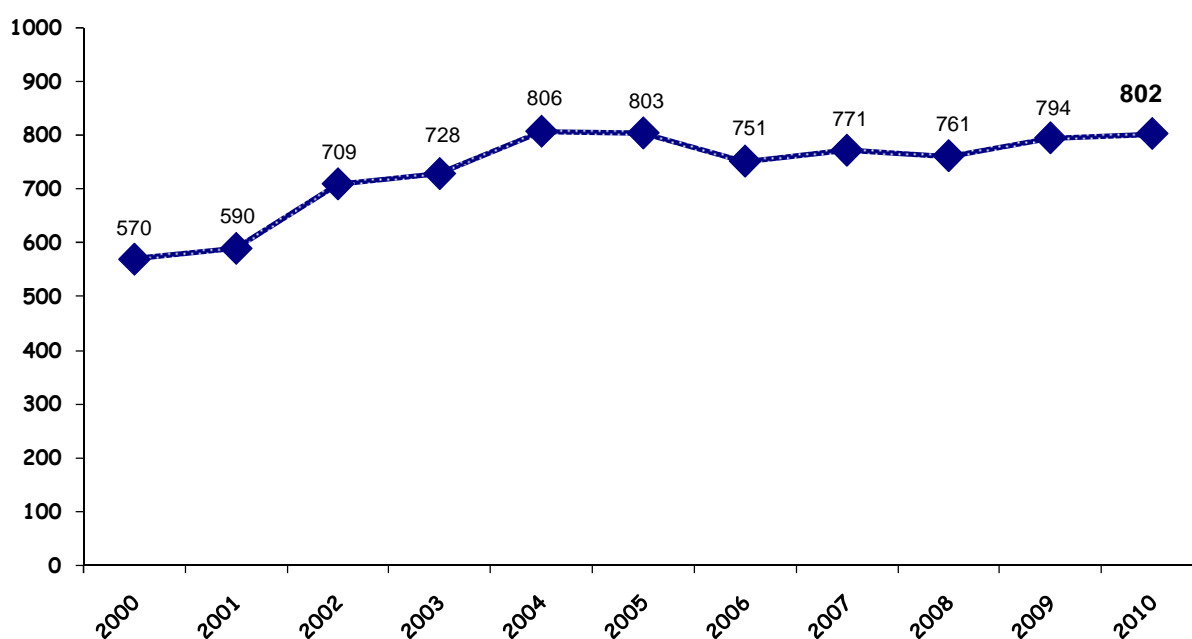
Dans une très grande majorité des cas, le consultant ne souhaite pas utiliser la voie judiciaire que nous ne lui conseillons d'ailleurs pas. Nous orientons souvent vers le conciliateur qui a pour mission, en dehors de toute procédure et à titre gratuit, le règlement de différends entre voisins. Les parties ont besoin d'une tierce personne pour les aider à trouver une solution, en dehors du tribunal.

### 3-3 La copropriété <sup>(1)</sup>

- 802 consultations
- 4 % de l'activité globale



Nombre de consultations



Les travaux sur les ascenseurs suscitent toujours des interrogations auprès des copropriétaires. Ils sont l'occasion d'une prise de conscience, un peu tardive, de la non-conformité des règles de répartition contenues dans leur règlement de copropriété.

Leur coût élevé les conduit à s'interroger sur une réalisation complète (souvent proposée par les syndicats) ou, au contraire, sur un échelonnement des travaux.

On l'aura compris, l'aspect financier est omniprésent, surtout dans un contexte économique tendu où les difficultés de paiement des charges apparaissent.

(1) Les résultats détaillés de cette rubrique sont en annexe 10.