



UFC-QUE CHOISIR
233 boulevard Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11
Tel : 01.43.48.55.48
Fax : 01.43.48.44.35
www.quechoisir.org

Paris, le 21 mars 2016

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Accès à la location: 400 agences immobilières mises en demeure !

Deux ans après l'adoption de la Loi ALUR, dont l'objectif était notamment de faciliter l'accès à la location, l'UFC-Que Choisir dénonce la persistance de pratiques abusives révélée par une enquête de terrain auprès de 1246 agences immobilières¹. Pareil constat pousse l'association à mener une action juridique d'ampleur qui commence par mettre en demeure 392 agences immobilières. Par ailleurs, l'UFC-Que Choisir presse le gouvernement de revoir l'encadrement réglementaire.

Suite à son enquête de 2011 sur la voracité tarifaire des agences immobilières vis-à-vis des candidats locataires (1 mois de loyer environ pour les frais d'agence) et leur avarice en termes d'informations (défaut d'affichage et de conseils), l'UFC-Que Choisir avait obtenu des avancées dans la Loi ALUR de mars 2014². Mais qu'en est-il de leur effectivité ? L'association a donc de nouveau mené l'enquête en novembre 2015... Loin d'un assainissement, force est de déplorer la persistance d'excès à tous les étages !

Information : le droit des locataires massivement bafoué :

Mettant toujours la transparence aux oubliettes, pas moins de 35 % des agences n'affichaient pas systématiquement (28% en 2011) l'information sur le diagnostic de performance énergétique (DPE) alors même qu'en raison de la flambée des prix de l'énergie, cette information est particulièrement importante pour le locataire qui ne peut pas intervenir sur l'isolation du logement. De même, l'information détaillée sur les honoraires distinguant les frais d'agence de l'état des lieux qui peut être réalisé par un tiers, n'est respectée que dans seulement 18 % des cas. Pire, 26% des agences n'affichent toujours aucune information sur les honoraires en vitrine (21% en 2011), alors que cette obligation légale date de 25 ans !

Frais d'agence : le respect en trompe l'œil des plafonds réglementaires

Si les plafonds réglementaires sont respectés dans 94% des cas, ce résultat ne saurait néanmoins masquer une triste réalité. L'ambition du législateur d'une division par deux des frais d'agence dus par le locataire se solde par un échec. Pire, dans certaines zones, on note une inflation:

- *zone très tendue*: les frais d'agence n'ont baissé que de 20% entre 2011 et 2015, loin des 50% promis par le législateur
- *zone tendue* : les frais ont baissé de 10%
- *zone détendue* : les frais, loin de baisser, ont légèrement augmenté passant de 7,1€ à 7,5€ du m² (+5%).

Les craintes émises par l'UFC-Que Choisir, au moment de la publication du décret, se confirment donc de manière criante avec cette enquête. Et les tarifs élevés pour les locataires ne trouvent aucunement leur justification par la qualité du conseil et des services proposés.

Conseils et services : 8 agences sur 10 en infraction !

Le service au candidat locataire est fort limité. Dans 38% des cas, l'agence n'a pas donné d'informations détaillées sur le bien en location (photo de l'appartement, détails sur l'état de l'appartement), celle-ci étant en outre totalement absente dans 12% des cas. Pire, la quête excessive de garanties des agences au profit des bailleurs a la vie dure. Malgré le décret de novembre 2015 listant strictement les pièces exigibles, 81%

¹ Les bénévoles de 118 associations locales de l'UFC-Que Choisir ont visité 1 246 agences immobilières, réparties dans 76 départements. Ces visites ont été effectuées entre le 7 novembre 2015 et le 21 novembre 2015 autour d'un scénario unique : aider un jeune membre de sa famille dans sa recherche studio/T2 à louer. Le candidat locataire avait un dossier répondant aux obligations légales. Il gagnait 3 fois le montant du loyer et n'avait pas de garant. Ils entendaient vérifier le respect par les agences des obligations légales et réglementaires s'agissant de l'information en vitrine, du montant des honoraires exigés et des pièces demandées pour le dossier, et apprécier le conseil.

² La Loi ALUR a ainsi strictement délimité les prestations facturables aux locataires, plafonner les frais d'agences, circonscrit strictement les pièces exigibles pour la constitution du dossier, et prévu la mise en place d'une grille de vétusté pour objectiver la réalisation de l'état des lieux.



UFC-QUE CHOISIR
233 boulevard Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11
Tel : 01.43.48.55.48
Fax : 01.43.48.44.35
www.quechoisir.org

Paris, le 21 mars 2016

des agences enquêtées n'ont pas hésité à demander au moins un document interdit : RIB, livret de famille, carte grise, etc. (62% en 2011).

Au vu de ces éléments accablants, l'UFC-Que Choisir:

- met en demeure de se conformer à leurs obligations légales et réglementaires, en lien avec les associations locales UFC-Que Choisir, 392 agences enquêtées pour lesquelles des illégalités ont été constatées (soit 30% des agences visitées). A défaut de réaction de la part des agences concernées, elle envisagera des actions judiciaires.
- demande à l'administration d'intensifier les contrôles auprès des agences immobilières
- intervient auprès du gouvernement en vue d'une baisse significative des plafonds réglementaires des honoraires, d'une amélioration de la teneur des informations affichées, notamment s'agissant de la possibilité de faire réaliser l'état des lieux par un tiers, et d'une publication sans délai des décrets d'application de la Loi ALUR encore en attente comme celui prévoyant une grille de vétusté devant permettre une objectivation de l'état des lieux.

Par ailleurs, décidée à ce que les consommateurs aient connaissance de leurs droits et évitent les pièges, l'association publie [un « questions-réponses » sur l'accès à la location via les agences en 10 points.](#)