

ENQUÊTE

Etat des lieux

du parc social

Dossier de presse - Septembre 2025

Contacts :

Jean-Yves Mano

Président

06 81 99 31 50

Guillaume Aichelmann

Chargé de mission logement social

06 99 63 73 87



Préambule

La CLCV est une association représentative des locataires au sein des logements sociaux. Présente dans les instances de gouvernance de plus de 250 bailleurs sociaux avec 311 représentants élus des locataires, forte de 23 000 adhérents, nous défendons les intérêts des locataires dans 70 départements. Nos actions s'organisent majoritairement autour des contrôles de charges locatives dans les résidences, le respect par le bailleur des obligations de décence des logements, le dialogue entre bailleur et locataires, et la bonne exécution des travaux. Ces actions sont coordonnées avec nos 300 associations locales et 500 groupements de locataires.

Chaque année les bailleurs sociaux adressent aux locataires une enquête de satisfaction. Si 74% des locataires se déclarent satisfaits de leur logement, il ne faut pas ignorer les 26% de mécontents, soit 2,86 millions d'individus sur l'ensemble du territoire. Les problématiques sont nombreuses (charges trop élevées, entretien des parties communes, pannes d'ascenseurs, délinquance, troubles de voisinage). C'est dans ce cadre que la ministre chargée de la ville avait interrogé par circulaire ministérielle les bailleurs sociaux concernant l'entretien des logements dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV). Ces derniers bénéficient en effet d'un abattement de taxe foncière afin d'améliorer l'entretien dans ces quartiers.

En complément de cette circulaire ministérielle, la CLCV a interrogé ses représentants et bénévoles dans les HLM pour déterminer le ressenti des locataires quant à l'entretien du parc social, indépendamment de son statut (QPV et hors-QPV).

Profil des répondants

Ces différents représentants agissent au quotidien pour les locataires sur l'ensemble du territoire. Parmi les réponses, 98 proviennent de la région Ile-de-France, 22 de Nouvelle-Aquitaine, 18 de PACA, 15 des Pays-de-la-Loire, et 38 des autres régions (dont Outre-Mer).

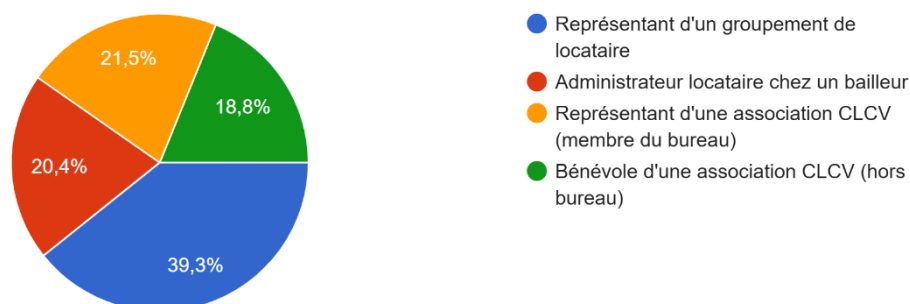
Cette enquête comprend des témoignages de locataires habitant chez 4 bailleurs sociaux au profil distinct :

- Logirep, société anonyme HLM (SA HLM), membre du groupe Polylogis, dont le parc social (45 000 logements) est localisé en Ile-de-France et en région Normandie. Il est représentatif de certains bailleurs sociaux de la région francilienne.
- Erilia, SA HLM, membre du groupe Habitat en Région, dont le parc social (92 000 logements) se situe majoritairement en région PACA, ce qui en fait le principal bailleur régional.
- 13 Habitat, office public de l'habitat (OPH), office départemental dont le parc social est majoritairement situé à Marseille (43% des 33 000 logements du parc). Il est représentatif du profil des offices publics, qui comportent un parc social ancien (logements construits majoritairement avant 1960 selon les répondants).
- I3F, SA HLM, principal membre du groupe 3F, également membre du groupe Action Logement. I3F constitue le principal bailleur social en région Ile-de-France, tandis qu'Action Logement est l'un des principaux acteurs du logement social dans le pays, tant par le nombre de logements sociaux (1,176 millions) que par son financement.

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

Vous êtes :

191 réponses



Profil des répondants à l'enquête CLCV

Concernant le profil des logements, il est majoritairement composé de résidences construites entre les années 1970 et 1990 (72 réponses), et entre les années 1945 et 1970 (62 réponses). Cet âge correspond à la majorité des logements sociaux, les Trente Glorieuses pour loger une population croissante dans les villes, et le renouvellement urbain des années 1980 et 1990 à la suite de la démolition des grands ensembles.

Ces résidences sont majoritairement des petits collectifs, comportant moins de 100 logements par résidence et moins de 10 étages par résidence. S'ajoutent également des maisons et autres logements individuels, construits en majorité depuis les années 1980.

Nous avons également parmi les répondants des résidences plus grandes. Ainsi, 41 répondants habitent dans des résidences de plus de 100 logements, dont 13 dans des résidences de plus de 500 logements. Ces logements se retrouvent majoritairement dans des villes comportant d'importants QPV, telles que Marseille et des villes de la banlieue parisienne comme Tremblay-en-France.

ANNEE DE CONSTRUCTION

AVANT 1945	7
ENTRE 1945 ET 1970	62
ENTRE 1970 ET 1990	72
DEPUIS 1990	45

NOMBRE DE BATIMENTS PAR RESIDENCE

MOINS DE 10	70
ENTRE 10 ET 20	30
PLUS DE 20	14
LOGEMENTS INDIVIDUELS	55

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

NOMBRE D'ETAGES

MOINS DE 5	89
ENTRE 5 ET 10	44
PLUS DE 10	14

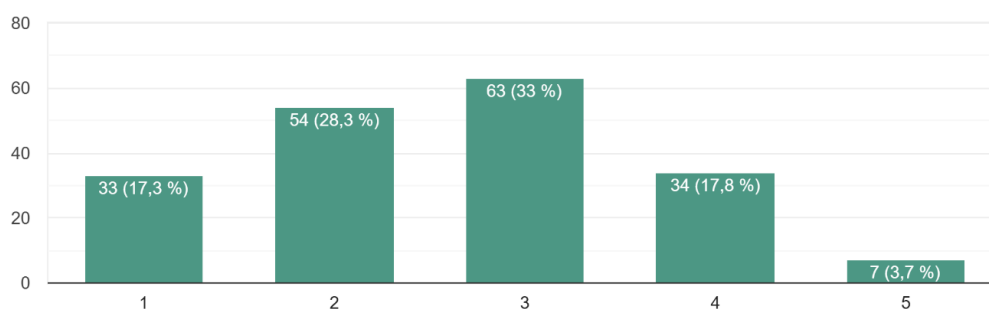
NOMBRE DE LOGEMENTS CONCERNES

MOINS DE 50	60
ENTRE 50 ET 100	30
DE 100 A 500	28
PLUS DE 500	13

Etat des résidences et principales difficultés

Estimez l'état de votre résidence : Sur une échelle de 1 (mauvais) à 5 (excellent)

191 réponses



Seulement 21,5% des répondants considèrent que leur résidence est en bon état.

Parmi les répondants, la majorité des locataires (45,6% des répondants) considèrent que l'état de leur résidence est « mauvais » (28,3%), voire très mauvais (17,3%). Moins de 21,5% des locataires considèrent que leur résidence est en « bon état », et seulement 3,7% en « excellent état ». Ces résultats démontrent une forte déception de l'état des résidences de la part des locataires, et sont conformes aux enquêtes réalisées préalablement par l'Agence Nationale de Contrôle du Logement Social (ANCOLS). En effet, dans son baromètre annuel¹, réalisé auprès de 3988 ménages, 46% des ménages déclarent que le premier motif d'insatisfaction est le mauvais état et la vétusté du logement, suivi par un mauvais isolement (34%). Cette question de la vétusté est d'autant plus prévalente dans les logements construits avant 1972 selon l'ANCOLS, ce qui démontre un manque d'entretien alors que les besoins sont plus importants.

Ce manque d'entretien se reflète directement dans les difficultés et attentes des locataires auprès de leurs bailleurs. Ainsi, 73,8% des répondants estiment que l'entretien de leur résidence est insuffisant, 66,5% ont des problèmes liés aux charges réclamées aux locataires (justifications

¹ [Enquête annuelle sur les ménages du parc social 2024](#)

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

ou montants) dont celles liées à l'entretien, 61,8% ont des problèmes d'humidité dans leur logement, 42,4% ont des problèmes d'insécurité ou de tranquillité, et 41,4% font face à la présence de nuisibles dans leurs logements (cafards, punaises de lit, rats).

Difficultés rencontrées sur le site Quelles sont les modifications attendues en priorité sur votre site ? (plusieurs réponses possibles)

191 réponses



Les locataires dénoncent par exemple un entretien insuffisant chez le bailleur Logirep, dans la ville de Tremblay-en-France, avec la forte présence d'humidité, une isolation phonique inexistante, et des fuites d'eaux importantes. La fuite d'eau dans une résidence est généralisée à l'ensemble de l'immeuble, or le bailleur a l'obligation, au titre de la loi du 6 juillet 1989 : « D'entretenir les locaux en état de servir à l'usage prévu par le contrat et d'y faire toutes les réparations, autres que locatives, nécessaires au maintien en état et à l'entretien normal des locaux loués ». Il y a donc un manquement important chez ce bailleur.

Il en est de même chez 13 Habitat, à Marseille. Dans ses résidences, les problèmes sont multiples, avec un entretien insuffisant, une forte humidité et la présence moisissures, ainsi que des nuisibles tels que des cafards. Or, selon l'article de loi précité, le bailleur a également l'obligation « de remettre au locataire un logement décent ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé, exempt de toute infestation d'espèces nuisibles et parasites ». Malgré les demandes répétées des locataires, le bailleur n'a pas respecté ses obligations de décence, posant un risque pour la santé et la sécurité des locataires. Toujours chez 13 Habitat, des garages sont régulièrement inondés du fait de fuites d'eau, aggravant les risques pour la sécurité des locataires.

Les bailleurs sociaux, selon les répondants, ne sont pas également en capacité d'assurer la sécurité physique des locataires. Chez le bailleur social I3F à Pantin, ces-derniers dénoncent, en plus du manque d'entretien (canalisations vétustes entraînant des dégâts des eaux récurrents, moisissures et infiltrations dans les parties communes), la présence de squats. Ces squats sont liés à l'absence de résidentialisation des immeubles (absence de grille ou de digicode, portes laissées ouvertes, absence de télésurveillance dans des zones confrontées au trafic). Ainsi, des dealers occupent des logements vacants, ce qui impacte directement le quotidien des habitants.

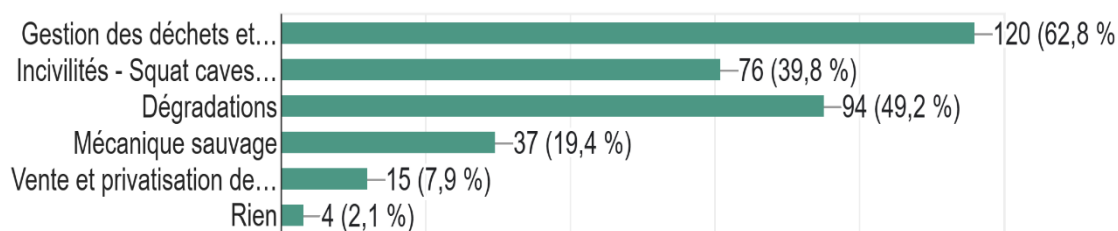
Parmi les problématiques de sécurité, les locataires sont confrontés aux dépôts sauvages et autres encombrants (62,8% des répondants), aux dégradations des parties communes (49,2%), suivi des incivilités et des squats des caves (39,8%). Il est toutefois difficile de déterminer l'origine

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

du problème. Ainsi, selon les locataires du bailleur Erilia à Marseille, le manque d'entretien des parties communes favorise les dépôts sauvages, ce qui aggrave les dégradations. L'accès laissé libre à la résidence permet également aux personnes non-locataires de s'introduire dans les parties communes plus aisément, et donc de squatter des caves et autres espaces communs.

Nuisances et insécurité sur le site et intervention du bailleur Précisez:

191 réponses



La présence de dépôts sauvages, les dégradations et les incivilités demeurent trop fréquentes dans le logement social.

Le bailleur doit pourtant garantir la jouissance paisible des lieux, soit directement grâce à ses équipes sur place soit via les forces de police pour lutter contre les attroupements et autres dégradations. Même si des progrès ont été faits en ce sens, avec la mise en place de gardiens assermentés ou des groupements assurant la surveillance des résidences tels que le GPIS à Paris, les locataires n'obtiennent pas des résultats suffisants.

La délinquance demeure selon l'ANCOLS le principal motif d'insatisfaction du quartier pour les locataires du parc social (53%), suivi des problèmes de voisinage (46%), et du manque d'entretien (23%). Les logements sociaux étant concentrés dans les zones urbaines denses (Ile-de-France et PACA), l'absence d'actions de la part des bailleurs sociaux affecte tant la qualité des logements (vétusté) que celle du quartier. Ainsi, seulement 34% des répondants à notre enquête bénéficient d'un espace résidentielisé, garant de la tranquillité de leur immeuble, et seulement 41,9% ont un gardien pour leur immeuble. Or les bailleurs sociaux ont une obligation d'employer à temps plein au moins 1 gardien pour 100 logements dans les QPV, au titre de [l'article R271-2 du code de la sécurité intérieure](#). Malheureusement, cette obligation est de moins en moins respectée par les bailleurs sociaux, du fait des difficultés de recrutement et d'un manque d'investissement.

Les équipements proposés dans les résidences par les bailleurs sociaux sont également limités. Au-delà des places de stationnement (79,6% des répondants) et des espaces verts (72,8%), les bailleurs proposent rarement des services dédiés aux locataires, alors que la population en logement social est vieillissante. [Plus de la moitié des locataires du parc social ont 53 ans selon l'Insee](#), soit 11 ans de plus que le parc privé. L'accompagnement au vieillissement, à la perte de mobilité, et au handicap reste ainsi très décevant. L'ANCOLS dénonçait déjà en 2024 l'absence de prise en compte par les bailleurs sociaux de cette problématique, qu'il s'agisse de l'entretien du parc existant, des travaux de réhabilitation ou de la construction de nouveaux logements adaptés².

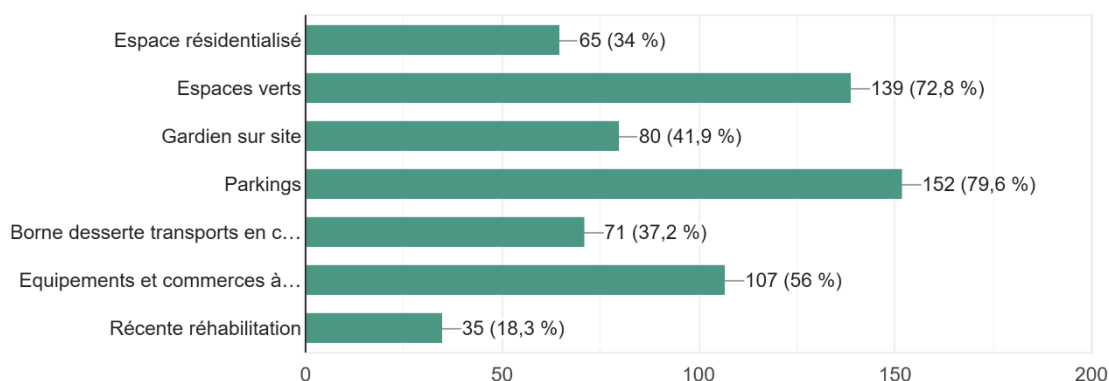
² [Rapport du 26 août 2024 relatif à l'adaptation du bâti au vieillissement et au handicap](#)

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

De plus, face aux manques de moyens financiers dans un contexte budgétaire contraint, les locataires constatent une baisse du nombre de réhabilitations et de travaux, avec seulement 18,3% des répondants indiquant la mise en œuvre d'une réhabilitation récente pour leur résidence.

Cochez les cases si votre site est concerné par les équipements cités:

191 réponses



Malgré la demande importante de sécurité de la part des locataires, les bailleurs n'investissent pas assez dans la résidentialisation des logements et la présence de gardiens sur site.

Relations entre bailleurs et locataires

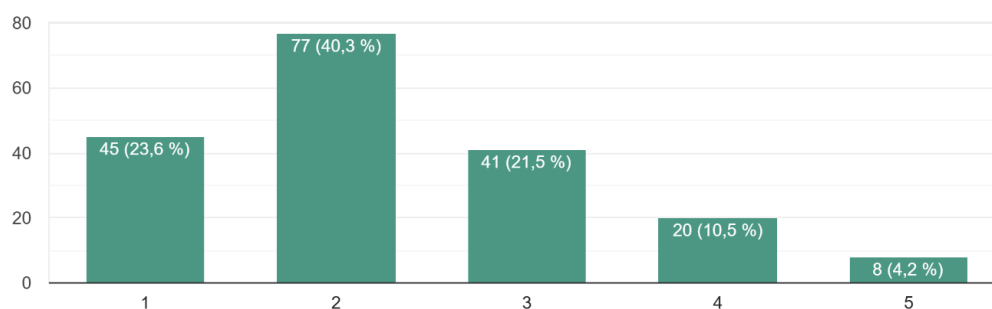
Notre enquête dénombre plusieurs difficultés importantes dans les relations entre bailleurs sociaux et locataires. Ces relations, regroupées sous le terme de concertation locative, visent à déterminer les travaux communs entre les bailleurs sociaux et les représentants des locataires. La concertation concerne la question des charges locatives, réclamées aux locataires contre des services réalisés par le bailleur ou ses prestataires (entretien, maintenance, interventions dans les logements), la bonne réalisation des prestations, la résolution des litiges individuels ou collectifs liés à ces prestations, l'organisation des travaux et le cadre de vie global des locataires.

Parmi les répondants, beaucoup considèrent que les relations entre bailleur et locataires sont mauvaises. Ainsi, 63,9% des répondants estiment que le bailleur ne répond pas aux demandes des locataires émises via leurs comptes clients et par courriers (dont 23,6% n'obtiennent jamais de réponses). Seulement 4,2% des répondants obtiennent toujours une réponse de la part de leur bailleur. Ce manque de réponses prouve la mauvaise qualité des relations entre bailleurs sociaux et locataires.

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

Relation bailleur / locataires Évaluez la qualité des réponses du bailleur aux demandes des locataires via comptes clients et courriers Sur une échelle de 1 (jamais) à 5 (toujours)

191 réponses

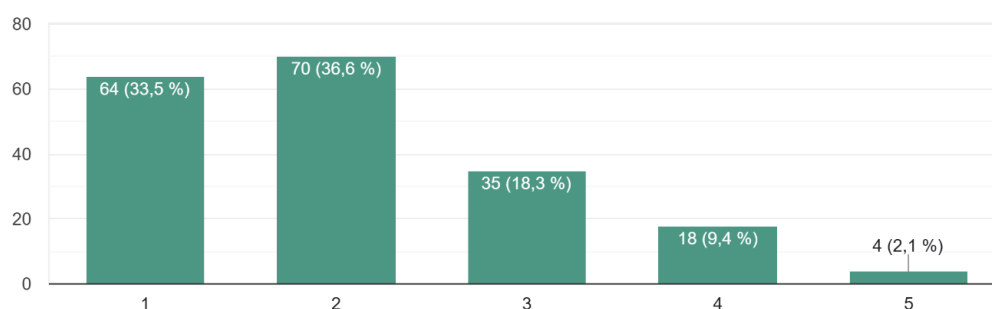


Seulement 4.2% obtiennent toujours des réponses de la part de leur bailleur social, tandis qu'une large majorité (63,9%) n'obtient jamais ou très peu de réponses.

Les locataires déplorent également la mauvaise réactivité du bailleur social en cas de problème, quel que soit sa nature (70,1% des répondants, dont 33,5% estiment que le bailleur a une réactivité inexistante). Cette question de réactivité englobe des sujets divers, allant des pannes d'ascenseurs aux fuites d'eaux, en passant par les questions d'insécurité, la présences de nuisibles ou les pannes de chauffage.

Réactivité du bailleur face aux problèmes des locataires Sur une échelle de 1 (inexistante) à 5 (excellent)

191 réponses

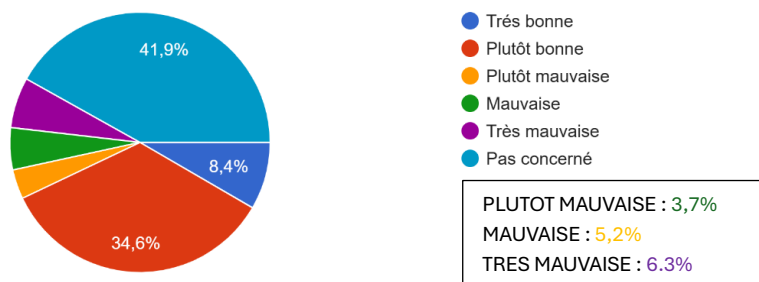


Ce manque de réactivité s'estompe considérablement dès lors qu'un gardien est présent dans la résidence. En effet, dans les résidences bénéficiant d'un gardien, les relations entre locataires et gardiens sont bonnes voire très bonnes. La présence du gardien est donc un moyen idéal de résoudre les problèmes dans une résidence, à travers une remontée rapide des informations auprès du bailleur, facilitant les interventions.

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

Si vous avez un gardien, qualité de la relation :

191 réponses



Les relations entre locataires et gardien, et participant à une bonne concertation locative

En comparaison, 41,9% des répondants ne bénéficient pas de gardiens, ce qui a un impact direct sur la réactivité du bailleur en cas de difficulté, ainsi que la bonne information des locataires sur la gestion de leur résidence et le suivi de leurs demandes.

Les répondants déplorent à ce titre un manque de suivi et de réactivité chronique chez les bailleurs sociaux. 67,5% d'entre eux font face à un manque de réactivité (absence d'intervention sous 48 heures), un manque de suivi dans l'intervention requise (56,5%), voire une absence de réponse adéquate à la réclamation (45,5%).

Ainsi, à Tremblay-en-France chez Logirep, les locataires font face à des délais trop longs en cas de panne d'ascenseurs, pouvant aller jusqu'à plusieurs semaines d'affilée.

A Gardanne chez le bailleur Erilia et à Choisy-le-Roi chez le bailleur I3F, les locataires indiquent un manque de réactivité avec un manque de suivi des dossiers des demandes des locataires, et l'absence d'information sur les actions prévues par le bailleur en cas de problème.

Le risque accru de contentieux

L'absence de réponse favorise la frustration des locataires, voire l'ouverture de contentieux. L'exemple typique dans le logement social de ce manque de réactivité est le contrôle des charges locatives. Les locataires peuvent en effet vérifier si les sommes réclamées par leur bailleur au titre des charges sont justifiées. Cette conformité passe par l'accès aux factures, la réalisation sous 3 ans de la régularisation annuelle pour compenser le paiement des provisions mensuelles, et la légalité des postes de dépenses. Ce processus peut être particulièrement long selon la taille des résidences et les types de prestations proposées (du fonctionnement des ascenseurs au chauffage, en passant par l'entretien des espaces verts, le salaire du gardien, et le nettoyage des parties communes). Malheureusement, les locataires constatent que les bailleurs sociaux prennent un temps de plus en long à procéder aux régularisations de charges, entraînant le paiement en une seule fois de plusieurs années de charges dues, ce qui fragilise leur pouvoir d'achat.

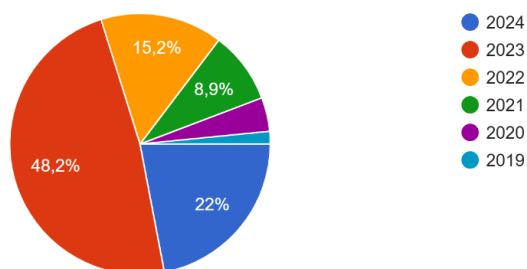
Notre enquête constate que seulement 22% des répondants ont reçu leur régularisation de charges pour l'année 2024. 48,2% ont reçu leur régularisation de charges pour l'année 2023, et 15,2% pour l'année 2022, soit presque trois ans après le paiement des provisions. Or les régularisations de charges sont prescrites au bout de trois ans, que cette régularisation soit

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

créditrice ou débitrice pour le locataire. Un tel retard démontre donc de réels problèmes de gestion des dépenses de la part des bailleurs sociaux.

Chez le bailleur Erilia, des résidences n'ont pas obtenu de régularisation de leurs charges depuis 2020, entraînant donc un déséquilibre majeur dans les dépenses du bailleur, sauf à réclamer indument des sommes prescrites aux locataires, ce que nous dénonçons et entraînant ainsi des contentieux judiciaires.

Les charges locatives Veuillez indiquer la dernière année régularisée :
191 réponses



Du fait de ces régularisations tardives, il est fréquent pour les bailleurs sociaux de regrouper plusieurs années de régularisations en une seule quittance. Avec la forte hausse des prix de l'énergie, les sommes réclamées aux locataires peuvent atteindre plusieurs milliers d'euros.

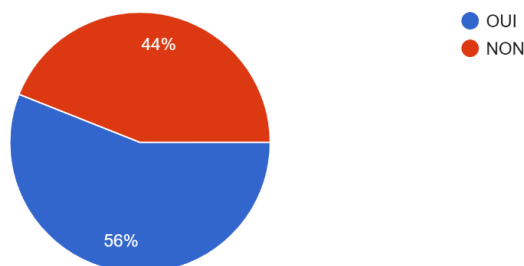
Selon l'observatoire national des impayés de loyers et de charges, piloté par le ministère du logement, les dettes locatives dans le parc social augmentent drastiquement du fait de l'inflation, avec une moyenne autour de 3000 euros. Cette analyse est confirmée également par l'ANCOLS, qui estime dans son baromètre annuel à 25% les ménages du parc social en difficulté financière au cours des 12 derniers mois, et à 13% le nombre de ménages ayant été en situation d'impayés au cours des 12 derniers mois. Le nombre de consultations pour impayés dans le parc social est également en hausse selon l'Agence Nationale pour l'Information sur le Logement (ANIL), représentant 25% des consultations totales.

Or des régularisations tardives peuvent aggraver cette situation. Plusieurs locataires interrogés par notre enquête font face à des régularisations tardives pouvant aller de 2000 à 10 000 euros, entraînant donc un impayé et une fragilisation des locataires. Des régularisations sont majoritairement en cours (56% des répondants, indépendamment de l'année concernée) mais elles révèlent les problèmes importants de gestion du parc social par les bailleurs.

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

Une régularisation est-elle en cours ?

191 réponses



A cela se rajoutent les difficultés pour nos représentants à contrôler effectivement les charges locatives. Les bailleurs sont de plus en plus réticents à permettre la vérification des pièces justificatives, malgré leurs obligations légales en la matière. Les charges sont par conséquent la principale source de litiges entre bailleurs et locataires (87 réponses), suivi du manque d'entretien des résidences (25 réponses), et un chauffage défectueux (13 réponses). Ce dernier est à lier à des problématiques de décence, le bailleur ayant obligation d'assurer, en période de chauffe, une température de 18°C au centre de la pièce à vivre, au titre de l'article R171-11 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Parmi les litiges relatifs aux charges, on dénombre la facturation erronée de certaines dépenses restant à la charge du bailleur, l'absence de pièces justificatives, des modes de calculs incorrects ou des estimations sans lien avec les justificatifs présentés, notamment sur les fluides (eau froide, eau chaude sanitaire, chauffage). Ces litiges sont sources importantes de contentieux entre bailleurs sociaux et locataires, pouvant aller jusqu'aux procédures judiciaires. C'est notamment le cas chez le bailleur Erilia à Marseille, avec plus de 40 locataires devant le tribunal judiciaire du fait de l'absence de transmission des justificatifs de charges et des régularisations non réalisées depuis 2019.

LITIGES PRINCIPAUX

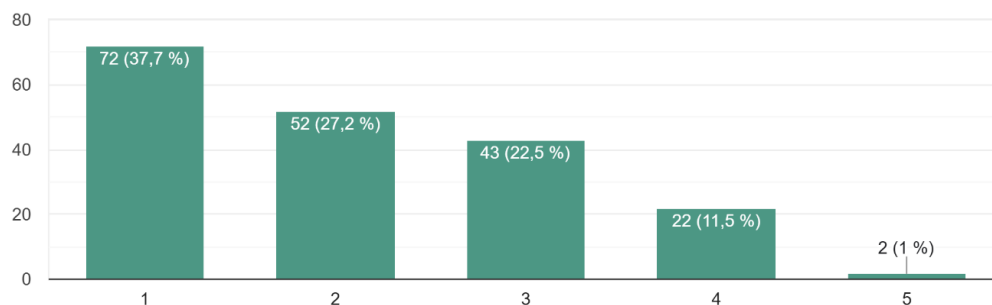
CHARGES	87
MANQUE D'ENTRETIEN	25
CHAUFFAGE DEFECTUEUX	13
CONSO EAU	5
HUMIDITE	4
TELEALARME/INTERPHONE	3

Les locataires estiment également que les prestations réalisées au regard des charges locatives payées sont généralement mauvaises, voire très mauvaises (27,2% et 37,7% des répondants respectivement). A peine 1% des locataires considèrent que les prestations sont d'excellente qualité. Cela favorise aussi des incompréhensions, lorsque des locataires constatent des pannes régulières de chauffage, une faible maintenance des équipements communs, des fuites d'eau, ou l'absence d'entretien des parties communes (nettoyage des halls, sorties des poubelles, désinsectisation, etc.).

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

Qualités des prestations au regard des charges : Sur une échelle de 1 (mauvaise) à 5 (excellente)

191 réponses



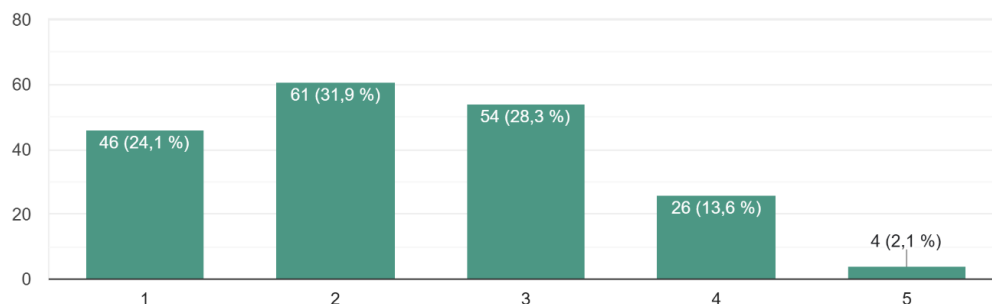
Organisation des travaux et réalisation des prestations

Notre enquête relate une mauvaise appréciation de la part des répondants quant à la qualité globale du bâti, avant et après travaux.

Ainsi, avant travaux, seulement 2,1% des locataires estiment que leur logement est en excellent état, avec un entretien constant dans les parties communes. A contrario, 66% des répondants considèrent que l'état du bâti est mauvais (31,9% des répondants), voire très mauvais (24,1% des répondants).

Quelle est votre appréciation globale sur l'état du bâti, l'hygiène et l'entretien ? Sur une échelle de 1 (mauvaise) à 5 (excellente)

191 réponses

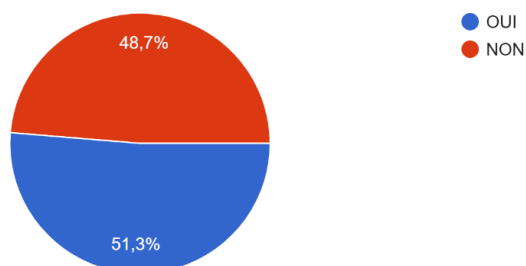


A ceci se rajoute un manque important de mis en sécurité des logements. Seulement la moitié (48,7%) des logements bénéficient d'une résidentialisation, de la présence d'interphone ou de portails électriques. En laissant un accès libre et non sécurisé aux immeubles, les bailleurs sociaux favorisent l'apparition d'attroupements dans les parties communes de personnes extérieures, des squats dans les logements vacants, et plus généralement des dégradations (boîtes aux lettres, portes d'entrée abimées, déchets divers).

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

Le parc a-t'il été mis en sécurité par le bailleur ? (résidentialisation, interphonie, portails électriques...)

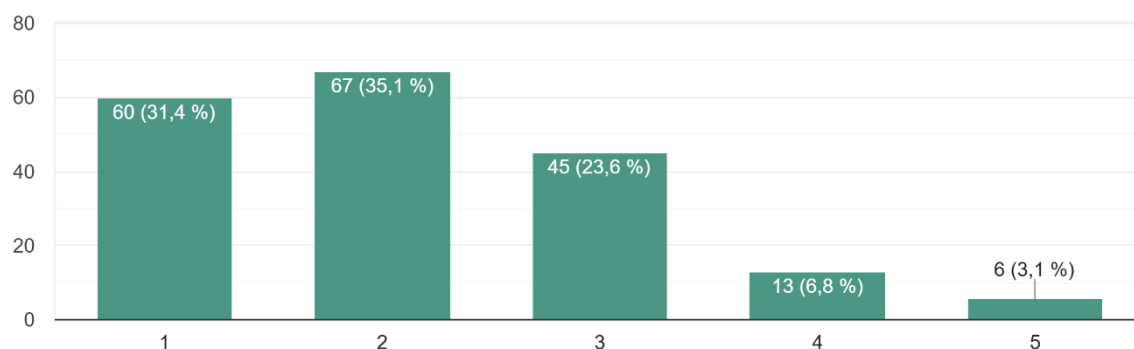
191 réponses



Lorsque des travaux sont réalisés, de l'embellissement à la réhabilitation énergétique en passant par le renouvellement urbain, les locataires ont un regard critique quant à leur organisation. Pour 66,5% des répondants, les travaux ont été réalisés dans de mauvaises conditions, dont 31,4% estimant que les conditions ont été très mauvaises. Ces mauvaises conditions concernent le résultat des travaux (peinture s'écaillant rapidement, isolants peu efficaces, améliorations faiblement ressenties), mais aussi les méthodes d'information et de concertation du bailleur envers les locataires, et le suivi des chantiers.

Appréciation sur la qualité des travaux, information et concertation sur la nature, la durée et le suivi des travaux / respect des habitants si en parc occupé : Sur une échelle de 1 (mauvaise) à 5 (excellente)

191 réponses



Le bailleur a l'obligation d'informer les locataires de la réalisation future de travaux dès lors qu'ils auront un impact sur les loyers ou les charges. En plus d'une réunion d'information, il doit organiser une concertation avec les associations et groupements de locataires présents dans la résidence afin d'établir les besoins en travaux, leur coût, l'impact sur les loyers et charges et les conditions de relogement.

En cas de travaux de rénovation énergétique, les locataires peuvent subir une hausse de leur loyer de 5%, en plus de l'indice de référence des loyers annuel calculé sur l'inflation. En 2025, cette hausse pouvait donc atteindre jusqu'à 8,26%. A ceci se rajoute la contribution des locataires au partage des économies de charges, appelée également troisième ligne de quittance. Cette

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

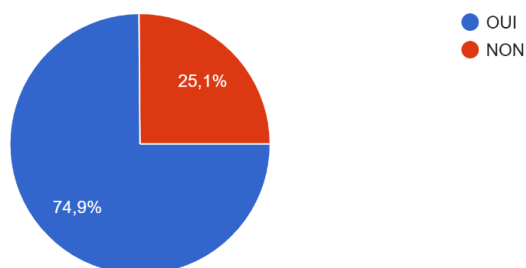
troisième ligne de quittance est une contribution forfaitaire allant de 5 à 20 euros par mois pendant une durée allant jusqu'à 15 ans. Il s'agit donc d'un effort conséquent pour les locataires du parc social, alors que 34% d'entre eux vivent sous le seuil de pauvreté selon l'Insee. Il est donc raisonnable qu'ils soient pleinement impliqués dans les travaux et leur organisation.

Malheureusement, selon notre enquête, il apparaît que la majorité des locataires ne bénéficie pas de cette concertation, et que les travaux sont imposés par les bailleurs sociaux, qui se limitent à la seule réunion d'information auprès des locataires, sans autre détail.

Pour 74,9% des répondants, leurs résidences nécessitent des travaux lourds, compte tenu de la qualité du bâti. Cela implique donc de fortes nuisances liées à des chantiers longs et ayant un impact direct sur l'occupation des logements.

Travaux lourds nécessaires ?

191 réponses

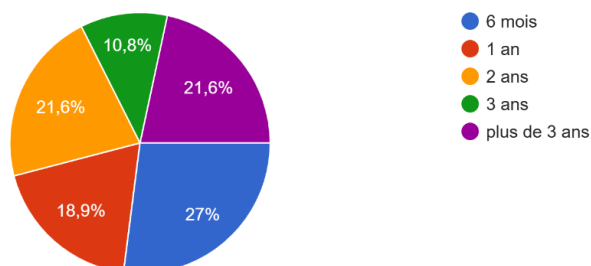


Or, du fait des contraintes budgétaires et du surcoût des programmes de rénovation (matériaux plus chers, taux d'intérêts élevés), ces travaux ont lieu de plus en plus tardivement. Seulement 27% des répondants bénéficieront de travaux lourds sous 6 mois et 18,9% sous un an. En comparaison, 32,4% des répondants indiquent que les travaux n'auront pas lieu avant 3 ans ou plus. Or, les bailleurs sociaux devront d'ici 2028 réhabiliter l'ensemble des logements énergivores, dits passoires thermiques, classés F selon le diagnostic de performance énergétique. Cela correspond à 6% du parc social en France, [soit 300 000 logements selon une étude de l'ANCOLS](#).

Les locataires expriment une forte inquiétude de ne jamais pouvoir bénéficier de ces réhabilitations longtemps promises.

Dans quels délais ?

37 réponses

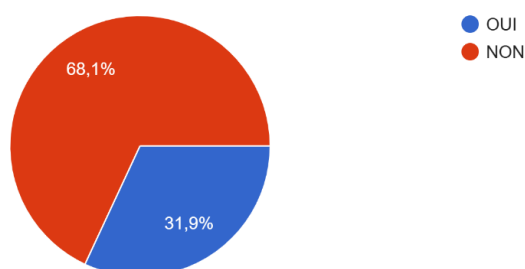


ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

Lorsque les travaux sont réalisés, les résultats sont peu satisfaisants. Alors que les locataires du parc vieillissent, seulement 31,9% des résidences interrogées ont bénéficié d'une adaptation au handicap (normes PMR). Les travaux sont également de plus en plus long, engendrant des problèmes de nuisances liées aux chantiers. Dans 59% des cas, les travaux ont duré plus d'un an, dont 29,5% plus de 3 ans. Dans l'Oise, à Montataire, un groupement de locataires subit des travaux, avec condamnation d'une partie de leurs logements depuis 6 ans. Cela provoque des colères et des frustrations pour les locataires concernés.

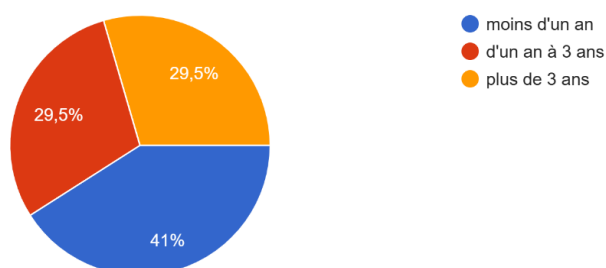
Le parc a-t-il été mis aux normes PMR ?

191 réponses



Délai des travaux :

61 réponses



Relations avec les associations de locataires et vie collective

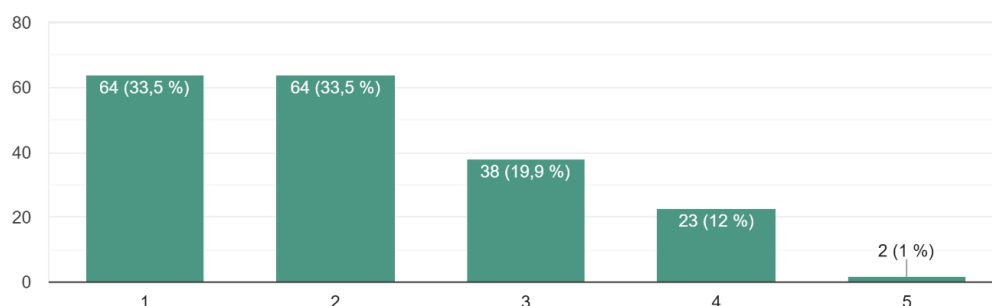
Ces nombreuses difficultés, retards dans la réalisation des prestations, du suivi des demandes, et le nombre de contentieux, se reflètent dans la qualité des relations entre les associations de locataires et les bailleurs sociaux.

Parmi nos répondants, 67% considèrent que leurs bailleurs ont une mauvaise écoute des demandes des locataires, ne recherchent pas des solutions et ne répondent pas à leurs besoins.

ENQUETE ETAT DES LIEUX DU PARC SOCIAL

Qualité d'écoute des locataires, recherche de solutions et réponse à leurs besoins (dont contentieux) Sur une échelle de 1 (mauvaise) à 5 (excellente)

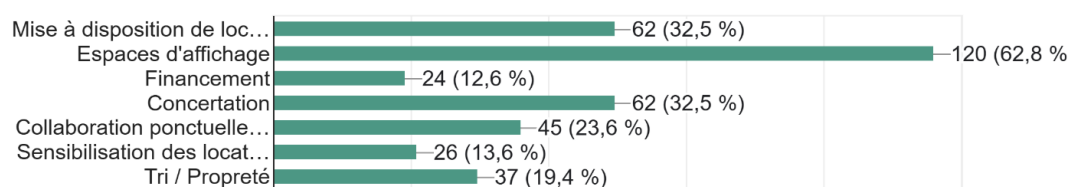
191 réponses



Alors que les bailleurs sociaux ont une obligation légale d'échanger avec les associations représentatives des locataires, avec une instance dédiée (conseil de concertation locative ou CCL), au titre des articles 44 à 44 ter de la loi du 23 décembre 1986, notre enquête démontre un soutien très relatif aux associations locales. Dans 62,8% des cas, le bailleur met à disposition un espace d'affichage dans les halls, soit une simple obligation légale. Seulement 32,5% des répondants bénéficient d'un local commun pour échanger avec les locataires et organiser une concertation. Moins de 25% des répondants ont bénéficié d'une collaboration ponctuelle avec les équipes des bailleurs sociaux, de travaux communs pour sensibiliser les locataires à la vie collective (tri des déchets, animations), voire de financements à des projets impliquant directement les locataires tels que des jardins partagés ou des activités éducatives.

Soutien du bailleur aux associations locales Précisez:

191 réponses



Pour la CLCV, compte tenu des résultats de cette enquête auprès de ses représentants, il est nécessaire que les bailleurs sociaux s'impliquent davantage dans l'entretien courant de leurs résidences, améliorent sensiblement leur communication à l'attention des locataires en diversifiant les modes d'information, participent davantage à la concertation avec les associations locales dans un objectif de transparence, de suivi des demandes des locataires, et de meilleure gestion de leurs résidences.

A défaut, la CLCV craint une aggravation des conditions de vie des locataires du parc social, une multiplication des contentieux, et une dégradation du fonctionnement de leurs logements, malgré la hausse continue des besoins en logements abordables sur l'ensemble du territoire.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



22 septembre 2025

Enquête sur l'état des lieux du parc social

Chaque année les bailleurs sociaux adressent une enquête de satisfaction aux locataires HLM. Si 74% se déclarent satisfaits de leur logement, 26% en sont mécontents, soit 2,86 millions de personnes. La CLCV a interrogé ses représentants et associations locales pour décrire l'état des lieux du parc social, alors que la situation financière des locataires continue de s'aggraver.

Notre enquête au sein des 250 bailleurs sociaux où nous représentons les locataires dénombre de nombreux manquements concernant les obligations de décence des logements (humidité, présence de nuisibles), la gestion des charges locatives (montants trop élevés, régularisations tardives, difficultés pour contrôler les dépenses), les problèmes d'entretien des résidences (vétusté, absence de nettoyage), et d'insécurité (dépôts sauvages, dégradations, squats). Les témoignages de locataires chez les bailleurs Logirep, Erilia, 13 Habitat et I3F illustrent ces problèmes récurrents et sont concordants avec les enquêtes annuelles réalisées par l'ANCOLS.

Malgré les alertes et demandes répétées des associations de locataires, nous constatons chez plusieurs bailleurs un manque d'investissement dans les relations locatives, notamment l'absence de gardiens dans les résidences, une mauvaise réactivité en cas de problème (fuite d'eau, pannes), et des prestations toujours plus chères et de qualité relative. La flambée des charges, liée en partie à la hausse des prix de l'énergie, n'explique pas les retards des régularisations de plusieurs années et les difficultés des locataires pour contrôler les montants réclamés. Certains bailleurs réclament plusieurs milliers d'euros à des ménages en une seule fois, alors que 34% des locataires HLM vivent sous le seuil de pauvreté et que les impayés se multiplient sur l'ensemble du territoire.

La rénovation énergétique des logements est également source de contentieux répétés. La concertation des travaux entre bailleur et locataires, pourtant obligatoire dans la loi, est peu respectée, alors que les locataires contribuent directement à leur financement via des hausses de loyers. Ces travaux souffrent également de délais de plus en plus longs, alors que le parc social nécessite un investissement important pour les résidences les plus anciennes. Ils sont également souvent inadaptés aux besoins des ménages, alors que les locataires HLM sont vieillissants (53 ans en moyenne

selon l'Insee). Des solutions existent toutefois, avec une présence locale des bailleurs, un renforcement du suivi des demandes et propositions des locataires, et un soutien aux associations locales.

Dans un contexte budgétaire contraint, la CLCV appelle les bailleurs sociaux et l'État à œuvrer au bénéfice des locataires, en renforçant enfin la concertation locative et à investir davantage dans la qualité des services, pour qu'un logement social de qualité soit disponible à l'ensemble des locataires.

Contacts

M. Jean-Yves MANO (iy.mano@clcv.org / 06 81 99 31 50)

M. Guillaume AICHELMANN (g.aichelmann@clcv.org / 06 99 63 73 87)