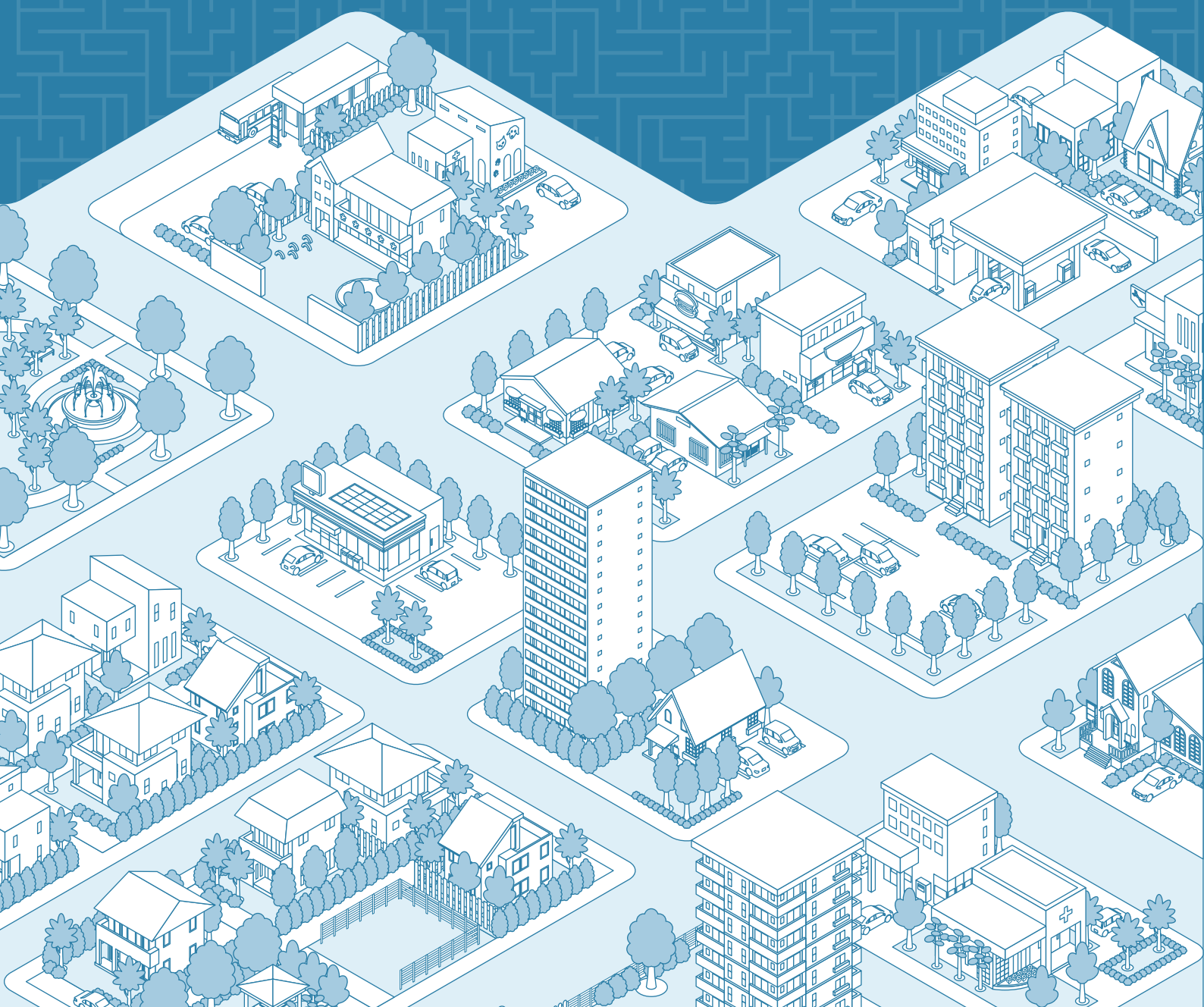


L'expérience des locataires sur le marché locatif privé au Luxembourg



L'expérience des locataires sur le marché locatif privé au Luxembourg

Mots clés : marché locatif; expérience des locataires; politique du logement; réglementation des loyers; protection du locataire

ÉQUIPE DE RECHERCHE :

Lindsay B. Flynn, professeure associée de sciences politiques^a

Giuseppe Montalbano, chercheur postdoctoral^a

Céline Dujardin, chercheuse^a

Sharon Bravo, doctorante^a

Julia Furtado, doctorante^a

^aDépartement des sciences sociales

Université du Luxembourg

FINANCEMENT : Cette étude a été mandatée par la Mieterschutz Lëtzebuerg et réalisée avec le soutien financier du Ministère du Logement et de l'Aménagement du Territoire du Grand-Duché de Luxembourg, ainsi que du projet FNR ATTRACT « PROPEL », soutenu par le Luxembourg National Research Fund [14345912].

COMITÉ DE PILOTAGE : Jean-Michel Campanella, Gilles Hempel, Jérôme Krier, Antoine Paccoud, Fabio Spirinelli

DÉCLARATION DE NON-RESPONSABILITÉ : Le présent rapport est publié par les auteurs. Les descriptions et les opinions qui y sont exprimées n'engagent ni la Mieterschutz Lëtzebuerg, ni le ministère luxembourgeois du Logement et de l'Aménagement du Territoire, ni les membres du comité de pilotage ou leurs organisations.

Citation de préférence : Flynn, L. B., Montalbano, G., Dujardin, C., Bravo, S., Furtado, J. (2024). *L'expérience des locataires sur le marché locatif privé au Luxembourg*. University of Luxembourg. <http://doi.org/10.25517/6710-YE50>

Ce rapport est également disponible en anglais : <http://doi.org/10.25517/419J-V029>

Table des matières

RÉSUMÉ EXÉCUTIF	4
CHAPITRE 1. INTRODUCTION.....	5
POURQUOI LES LOCATAIRES ? POURQUOI LE LUXEMBOURG ?	6
À PROPOS DES DONNÉES.....	7
RÉSUMÉ : CORRESPONDANCE AVEC LES LOCATAIRES	8
RÉSUMÉ : GROUPES DE DISCUSSION.....	11
CHAPITRE 2. L'ACCÈS AU SECTEUR LOCATIF	15
CONTEXTE.....	15
ACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE	17
CRITÈRES DE SÉLECTION PERÇUS	19
DISCRIMINATION	19
AUTRES DIFFICULTÉS NOTABLES.....	20
CHAPITRE 3. PENDANT LA LOCATION.....	22
CONDITIONS D'HABITATION	23
<i>Contexte</i>	23
<i>Correspondance avec les locataires</i>	26
<i>Groupes de discussion</i>	27
HAUSSE DES LOYERS	29
<i>Correspondance avec les locataires</i>	32
<i>Groupes de discussion</i>	33
CHARGES MENSUELLES.....	35
<i>Correspondance des locataires</i>	35
AUTRES DIFFICULTÉS NOTABLES.....	36
<i>Correspondance des locataires : Réparations et autres questions</i>	37
<i>Groupes de discussion : Clarté des contrats</i>	37
CHAPITRE 4. À LA FIN DU BAIL.....	39
RESTITUTION DU DÉPÔT DE GARANTIE	40
<i>Contexte</i>	41
<i>Correspondance des locataires</i>	41
<i>Groupes de discussion</i>	42
RÉSILIATION INITIÉE PAR LE PROPRIÉTAIRE	44
<i>Contexte</i>	44
<i>Correspondance des locataires</i>	45
<i>Groupes de discussion</i>	48
CHAPITRE 5. RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION.....	51
UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DE CHACUN	52
PROBLÉMATIQUE DES POINTS DE TENSION DANS LA RELATION ENTRE LOCATAIRES ET PROPRIÉTAIRES	53
PROBLÉMATIQUE DE L'INACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE ET LES CONDITIONS DE LOGEMENT, EN PARTICULIER POUR LES GROUPES VULNÉRABLES.....	54
ANNEXE 1. INFORMATIONS MÉTHODOLOGIQUES SUPPLÉMENTAIRES	57
CORRESPONDANCE DES LOCATAIRES.....	57
GROUPES DE DISCUSSION	58
RÉFÉRENCES	60

Liste des tableaux

TABLEAU 1. DÉFINITION DES SENTIMENTS DES LOCATAIRES	13
---	----

Liste des encadrés

ENCADRÉ 1. PRINCIPAUX THÈMES DE LA CORRESPONDANCE DES LOCATAIRES	10
ENCADRÉ 2. QUESTIONS FRÉQUENTES CONCERNANT LA RÉGLEMENTATION SUR LES HAUSSES DE LOYER	33

Liste des figures

FIGURE 1. QUELQUES DIFFICULTÉS DES LOCATAIRES PAR PHASE DE LOCATION	6
FIGURE 2. QUESTIONS SOULEVÉES LORS DES GROUPES DE DISCUSSION, PAR NOMBRE DE PARTICIPANTS	12
FIGURE 3. RÉSUMÉ DES SENTIMENTS DES LOCATAIRES, PAR MENTIONS.....	13
FIGURE 4. NOMBRE TOTAL DE LOGEMENTS PAR MILLIER D'HABITANTS, 2011 ET 2020.....	16
FIGURE 5. SENTIMENTS DES PARTICIPANTS PAR RAPPORT AUX PROBLÈMES D'ACCÈS, PAR MENTIONS.....	17
FIGURE 6. SENTIMENTS LIÉS À DES PROBLÈMES SURVENUS PENDANT LA LOCATION, PAR MENTIONS	23
FIGURE 7. PROPORTION DE LA PRIVATION SÉVÈRE DE LOGEMENT AU LUXEMBOURG, 2010-2020	24
FIGURE 8. PROBLÈMES DE QUALITÉ DU LOGEMENT VÉCUS OU PERÇUS, CORRESPONDANCE DES LOCATAIRES	26
FIGURE 9. PROPORTION DES MÉNAGES CONSACRANT PLUS DE 40 % DE LEUR REVENU AUX FRAIS DE LOGEMENT, PAR QUINTILE DE REVENU	31
FIGURE 10. PROBLÈMES AVÉRÉS OU PERÇUS LIÉS À UNE AUGMENTATION DE LOYER, CORRESPONDANCE DES LOCATAIRES	32
FIGURE 11. PROBLÈMES RENCONTRÉS ET PERÇUS CONCERNANT LES CHARGES, CORRESPONDANCE DES LOCATAIRES.....	36
FIGURE 12. SENTIMENTS ASSOCIÉS AUX PROBLÈMES DE SORTIE DU CONTRAT DE LOCATION, PAR MENTIONS.....	40
FIGURE 13. PROBLÈMES PERÇUS CONCERNANT LA RESTITUTION DES DÉPÔTS, CORRESPONDANCE DES LOCATAIRES.....	42
FIGURE 14. PROBLÈMES PERÇUS CONCERNANT LA RÉSILIATION INITIÉE PAR LE PROPRIÉTAIRE, CORRESPONDANCE DES LOCATAIRES	46
FIGURE 15. MOTIFS CITÉS DE RÉSILIATION INITIÉE PAR LE PROPRIÉTAIRE, CORRESPONDANCE DES LOCATAIRES	47

Résumé exécutif

Au Luxembourg, les locataires sont confrontés à des difficultés spécifiques au moment d'**accéder** au marché privé de la location, **tout au long** de leur location et à la **fin de** leur bail. Le présent rapport examine les conditions vécues par un échantillon de locataires à chacune des trois phases de ce processus. Dans cette optique, il s'appuie sur deux nouvelles sources de données recueillies entre 2022 et 2023. La première consiste en une analyse de la correspondance adressée à une association de défense des locataires sur une période d'un an (n=262). La seconde repose sur l'analyse de cinq groupes de discussion, où les locataires ont partagé leurs expériences (n=32). Ainsi, on obtient un aperçu approfondi de la perception des locataires concernant les litiges, les difficultés et les questions centrales qui se posent lorsqu'ils cherchent à connaître et à exercer leurs droits. Cette perspective est essentielle pour mieux comprendre le marché locatif privé luxembourgeois du point de vue du locataire.

Les résultats montrent la récurrence de certaines difficultés pour les locataires. Les groupes de discussion ont confirmé les difficultés liées à l'acquisition d'un logement locatif convenable. C'est la question de l'inaccessibilité financière qui a été le plus souvent abordée, et cela dans tous les groupes socio-économiques. Pendant la durée de la location, les locataires ont fréquemment sollicité l'association de défense des locataires pour des problèmes liés aux conditions de logement. Les participants aux groupes de discussion ont confirmé ces difficultés et ont souligné l'ambiguïté perçue de leurs contrats de location. Au moment de résilier leur bail, les locataires interrogés ont souvent exprimé des préoccupations concernant la restitution du dépôt de garantie et les résiliations à l'initiative des bailleurs.

Trois facteurs viennent compliquer davantage ces défis. D'abord, de nombreux locataires n'étaient pas toujours au fait de leurs droits, notamment en ce qui concerne les augmentations de loyer, les réparations, et la résiliation du bail. Ensuite, certains d'entre eux ont signalé des conflits avec leur propriétaire ou une absence de réponse, ce qui nuit à leur relation. Enfin, les groupes socio-économiques les plus vulnérables ont rencontré des problèmes plus graves et pressants, notamment au niveau des critères de sélection des bailleurs et de qualité des logements. Les parents, en particulier, se sont montrés préoccupés par la santé et le bien-être de leur famille.

Dans les groupes de discussion, où il a été possible d'analyser les sentiments exprimés par les participants, ce sont les sentiments négatifs qui ont prédominé : insatisfaction, méfiance, insécurité et injustice. Alors que 70 % des locataires estiment faire l'objet d'un traitement injuste et se trouver dans une situation d'insécurité, 22 % se disent satisfaits de leur expérience sur le marché locatif privé luxembourgeois.

Les conclusions suggèrent plusieurs recommandations possibles pour améliorer l'expérience des locataires. L'accessibilité financière et les conditions de logement sont des problèmes persistants qui bénéficieraient d'une attention soutenue de la part des décideurs politiques. Une meilleure connaissance des réglementations et davantage d'informations et d'outils pour la résolution des litiges permettraient d'éviter de nombreux autres problèmes.

Chapitre 1. Introduction

L'inaccessibilité financière des logements constitue une préoccupation grandissante à travers l'Europe. Le Luxembourg n'échappe pas à cette tendance : la pénurie de logements, la croissance démographique, l'évolution de la composition des ménages ainsi que la concentration de la propriété des terrains résidentiels sont autant de facteurs qui contribuent à l'aggravation des problèmes d'accessibilité. Ces dynamiques impactent tant les prix d'achat que les prix de location.

Pourtant, au-delà des hausses constantes des prix sur les marchés de la location et de l'accession à la propriété, **vivre dans un logement loué présente des difficultés spécifiques.** Les locataires doivent souvent faire face à des charges plus importantes, et les logements qu'ils occupent peuvent présenter davantage de problèmes de qualité. Les relations contractuelles entre locataires et propriétaires peuvent être complexes du fait de la divergence de leurs intérêts respectifs. Pour le locataire, l'objectif principal est d'occuper, soit de bénéficier d'un logement, tandis que pour le propriétaire, l'objectif principal est d'investir ou, en d'autres termes, percevoir des revenus d'un logement.

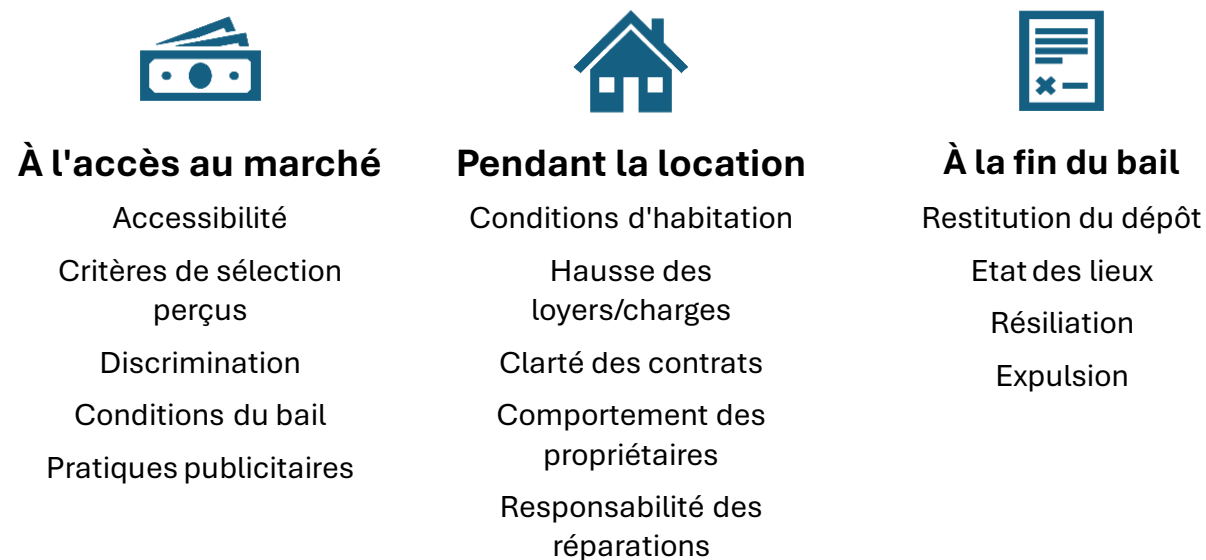
Lorsqu'elle fonctionne bien, la relation contractuelle entre le locataire et le propriétaire peut produire des résultats bénéfiques pour les deux parties. Toutefois, les interactions qui en découlent sont sujettes à des malentendus, à des conflits ou encore à un possible non-respect des règles par l'une ou l'autre des parties. Pour assurer le bon fonctionnement des marchés locatifs privés, et comme c'est le cas dans la majeure partie des pays européens, le Luxembourg encadre ces interactions en définissant les droits et les responsabilités des locataires et des propriétaires, en établissant des normes pour le logement et en fixant des paramètres légaux sur certaines dynamiques telles que les augmentations de loyer. Comprendre comment les locataires vivent et perçoivent le marché locatif privé et ses réglementations représente une étape fondamentale dans l'évaluation et l'amélioration de la politique du logement au Luxembourg.

Ce rapport présente certaines des principales caractéristiques du marché locatif privé luxembourgeois, avec un accent particulier sur l'expérience des locataires. Son objectif principal est d'identifier les difficultés les plus récurrentes des locataires sur le marché locatif privé. Pour ce faire, il s'appuie sur deux nouvelles sources de données, décrites ci-dessous, et hiérarchise les problèmes, les sentiments et les implications perçues de l'expérience des locataires.

Le chapitre d'introduction de ce rapport présente certaines spécificités du marché locatif privé, décrit les données utilisées et la méthodologie d'étude qui sous-tend le rapport, et résume les principaux résultats. Les chapitres 2, 3 et 4 présentent les conclusions détaillées, organisées en trois phases correspondant à l'expérience du locataire. Ces phases sont illustrées dans la figure 1, qui met en avant certaines des principales difficultés abordées dans les différents chapitres. Le chapitre 2 examine notamment les obstacles liés à l'accès au marché locatif privé et à l'obtention d'un bail. Le chapitre 3 identifie les difficultés auxquelles les locataires sont le plus souvent

confrontés au cours de leur location. Le chapitre 4 se concentre sur les difficultés liées à la résiliation du bail. Enfin, le chapitre 5 synthétise les conclusions des trois phases de l'expérience de location afin d'identifier les thèmes communs et de proposer des recommandations politiques et pratiques possibles.

Figure 1. Quelques difficultés des locataires par phase de location



Pourquoi les locataires ? Pourquoi le Luxembourg ?

Les locataires du marché privé ressentent souvent plus vivement les difficultés des marchés du logement modernes que d'autres groupes, comme les propriétaires. Le logement constitue l'une des plus grandes dépenses des ménages, et les frais de logement peuvent être particulièrement élevés pour les locataires, surtout après un déménagement. Au Luxembourg, les locataires allouent une partie plus importante de leur revenu au logement (37,3 % du revenu disponible en 2019) comparé aux propriétaires avec prêt hypothécaire (29,5 %) et aux propriétaires sans prêt (11,0 %) (Observatoire de l'Habitat, 2021). Les nouveaux locataires du secteur privé dépensent entre 3 % et 16 % de plus pour leur logement que ceux ayant un bail de plus de cinq ans (Observatoire de l'Habitat, 2020). En outre, les locataires à faibles revenus sont particulièrement vulnérables : plus de 30 % des ménages appartenant au premier quintile de revenus supportent une charge excessive liée au logement, contre moins de 5 % de ceux du troisième quintile (Base de données de l'OCDE sur le logement abordable).

Les locataires sont également plus exposés à la précarité du logement sous diverses formes. Certains facteurs liés à l'insécurité et à une tension financière accrue, à une réglementation plus souple, à des constructions de qualité moindre, aux carences normatives des logements ou à un entretien insuffisant contribuent à la « privation cumulative de logement » dans le secteur locatif (Observatoire de l'Habitat 2023a). Des groupes vulnérables, tels que les ménages à faibles revenus, les jeunes, les parents

isolés, les migrants, les chômeurs et les étudiants, sont plus susceptibles de connaître cette précarité (Mckee et al., 2020). Au Luxembourg, des recherches ont montré que le fait d'être locataire, parmi d'autres facteurs, est associé à une privation de logement accrue (Fusco, 2012 ; Observatoire de l'Habitat, 2023a).

À propos des données

Ce rapport s'appuie sur deux études, toutes deux ayant reçu l'approbation éthique du Comité d'évaluation de l'Université du Luxembourg. La première étude visait à examiner les difficultés rencontrées par les locataires durant leur bail, à travers une **analyse approfondie de la correspondance échangée entre les locataires et une association de protection des locataires** pendant l'année 2022. La seconde étude, réalisée sous forme de **groupes de discussion**, avait pour objectif d'enrichir et d'élargir cette analyse en donnant la parole directement aux locataires sur les difficultés auxquelles ils sont confrontés. Cette approche permet d'approfondir la compréhension de l'ensemble de l'expérience locative à trois moments clés : l'accès à un logement locatif, la vie dans le logement, et la résiliation du bail, tout en prenant en compte leur point de vue sur le marché locatif, y compris leurs ressentis.

Ce rapport a été rédigé pour la Mieterschutz Lëtzebuerg / l'Association de défense des locataires de Luxembourg, qui est une association à but non lucratif fondée en 2020, dédiée à la défense des locataires au Luxembourg¹. L'association a pour but de représenter et d'aider les locataires, notamment en les sensibilisant et en les informant sur leurs droits et en dialoguant avec les autorités publiques sur les questions de protection des locataires. L'équipe de recherche était la seule responsable de la conduite des groupes de discussion, de l'analyse des données et de la rédaction du rapport. La Mieterschutz a fourni un accès à une version anonymisée de sa correspondance avec les locataires, a contribué à l'élaboration des questions de recherche et a aidé à la promotion des groupes de discussion. Des informations supplémentaires sur les données et la méthodologie de recherche figurent à l'annexe 1.

Les lecteurs de ce rapport doivent garder à l'esprit quatre réserves importantes. Premièrement, l'analyse repose sur les informations fournies par les locataires. Elle ne peut donc pas offrir une vision complète d'un litige entre deux parties. Les expériences des propriétaires constituent un domaine essentiel pour les études futures. Deuxièmement, ce rapport se concentre sur l'évaluation des difficultés rencontrées par les locataires à des moments critiques. Bien que cela fournisse un aperçu pertinent de l'expérience locative, cela ne reflète pas l'ensemble du parcours des locataires.

Troisièmement, les données de ce rapport ne sont pas représentatives de l'ensemble des locataires au Luxembourg, mais reflètent plutôt un sous-ensemble de locataires qui se sont adressés à une agence de défense des locataires ou ont répondu à une invitation à participer à un groupe de discussion. Pour contextualiser ces résultats, des données

¹ Les statuts de l'association sont publiés dans le Recueil électronique des sociétés et associations et sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.mieterschutz.lu/sites/default/files/document/2023-04/Statuts-MIETERSCHUTZ.pdf>

provenant d'enquêtes représentatives, comme l'enquête EU-SILC, sont utilisées tout au long du rapport. Cela offre une idée du degré de généralisation possible des résultats, bien qu'une recherche plus approfondie soit également nécessaire dans ce domaine. Enfin, plusieurs réformes du logement ont été mises en place après la collecte des données utilisées dans ce rapport. Les changements pertinents sont mentionnés tout au long du document.

Malgré ces réserves, les données présentées dans ce rapport fournissent un aperçu détaillé des perceptions et des expériences des locataires sur le marché locatif, ainsi que des questions qu'ils posent lorsqu'ils cherchent à connaître ou à faire valoir leurs droits. Concernant la correspondance entre locataires et l'agence de protection, les informations recueillies se situent à des moments charnières, à savoir lorsque des désaccords, litiges ou problèmes surviennent entre locataires et propriétaires. Ces situations testent la connaissance des droits, la légalité des actions et la capacité des deux parties à trouver une solution, qu'elle soit mutuellement acceptée, unilatérale ou imposée par un tribunal. Dans le cas des groupes de discussion, les locataires y partagent leurs expériences plus globales, sur plusieurs années, du marché de la location, offrant une vision qui dépasse la simple relation locataire-propriétaire et intègre les difficultés liées à la recherche d'un logement adapté à leurs besoins et moyens financiers, ainsi que leurs points de vue sur ce processus.

Résumé : Correspondance avec les locataires

Ce rapport analyse 262 courriers échangés entre des locataires et la Mieterschutz (ci-après dénommée « association de défense des locataires » ou abréviation) au cours de l'année 2022. Chaque courrier comprend la demande initiale du locataire et les réponses entre le locataire et l'association. L'analyse s'appuie sur un système de codification développé par les chercheurs pour identifier le thème principal de chaque échange ainsi que les problèmes les plus fréquemment mentionnés.

La majorité des courriers ont été rédigés par des locataires cherchant à résoudre un problème rencontré à titre personnel. Si certains ont écrit parce qu'ils ignoraient vers qui se tourner, la plupart voulaient en savoir plus sur leurs droits en tant que locataires ou obtenir de l'aide pour les faire valoir. Environ 9 % des courriers ont été rédigés au nom d'un locataire (par un travailleur social ou un ami, par exemple), ce qui montre que certains locataires bénéficient d'un réseau de soutien personnel ou professionnel avec lequel ils discutent de leur location.

Environ 10 % des locataires ayant adressé un courrier ont indiqué de vivre en colocation avec d'autres signataires de bail. Cela reflète les tendances du marché : une étude récente a montré qu'environ 12 % des annonces de location concernaient des chambres meublées, contre moins de 3 % il y a dix ans².

² Disponible à l'adresse suivante <https://logement.public.lu/dam-assets/documents/publications/observatoire/rapport-analyse-7-location-chambres.pdf>

L'encadré 1 classe les thèmes principaux de chaque correspondance. Dans 93 % des cas, soit toutes les catégories sauf une, les locataires ont signalé un problème perçu. Les **cinq problèmes les plus fréquemment cités** (64 % de l'ensemble des courriers) sont les **mauvaises conditions de logement, la restitution du dépôt de garantie, les résiliations initiées par les propriétaires, les augmentations de loyer, et les charges mensuelles** (telles que les factures de consommation domestique ou l'entretien). Les chapitres suivants examineront ces cinq questions en détail, tout en abordant brièvement d'autres préoccupations soulevées.

Encadré 1. Principaux thèmes de la correspondance des locataires

Mauvaises conditions de logement (n=46) : Problèmes liés à l'état du logement, tels que les moisissures, les défauts structurels, les problèmes de chauffage, ainsi que la persistance de ces problèmes ou l'absence de solution.

Restitution des dépôts (n=34) : Difficultés liées à la récupération du cautionnement, y compris les retards, les non-restitutions et les litiges concernant le montant des déductions appliquées.

Résiliation à l'initiative du propriétaire (n=32) : Litiges ou questions concernant la légalité d'une résiliation à l'initiative du bailleur, ou la procédure suivie.

Augmentation du loyer (n=29) : Litiges ou questions relatives à la légitimité d'une augmentation, telles que les justifications admissibles, le timing, le montant, le délai de préavis et la forme de notification.

Charges (n=25) : Litiges ou interrogations relatifs aux charges, tels que la responsabilité des charges, les augmentations jugées excessives ou injustifiées, et l'absence de preuve ou de facture.

Questions (n=19) : Correspondance posant des questions sans mentionner de problème, y compris les demandes d'informations sur les droits et obligations des locataires et des propriétaires ou sur la législation.

Résiliation à l'initiative du locataire (n=16) : Problèmes lors d'une résiliation initiée par le locataire, tels que l'absence d'accord mutuel, les confusions concernant le contrat et la recherche d'un locataire de remplacement.

Responsabilité des réparations (n=14) : Problèmes liés à la prise en charge des coûts d'entretien, de réparation ou de remplacement des équipements ou structures endommagés ou cassés, tels que les appareils électroménagers, les fenêtres, les murs, les dégâts des eaux et l'installation internet.

Expulsion (n=9) : Problèmes liés aux procédures d'expulsion, y compris les demandes d'aide pendant ou après la procédure.

Comportement du propriétaire (n=9) : Problèmes liés aux actions ou aux comportements d'un propriétaire, tels que la fréquence des visites, la visite sans préavis ou un comportement verbal jugé inapproprié.

Demande de rendez-vous (n=9) : Correspondance sollicitant un rendez-vous sans fournir d'autres informations.

Inspection (n=5) : Problèmes avérés ou prévisibles au niveau de l'inspection, tels que la planification de l'état des lieux et l'absence de déclarations d'entrée ou de sortie.

Logement social (n=4) : Problèmes liés au logement social, y compris l'augmentation des loyers et les arrangements alternatifs pendant les travaux de rénovation.

Enregistrement (n=4) : Problèmes liés à l'enregistrement qui ont empêché un locataire de se domicilier à l'adresse, y compris le refus d'enregistrement par la commune et le comportement du propriétaire.

Bail verbal (n=4) : Problèmes découlant d'un bail verbal, y compris les difficultés d'enregistrement, de règlement d'un différend et de demande d'aide au logement.

Autres (n=3) : Problèmes non classés ailleurs en raison de la faible fréquence de cas similaires.

N=262

Résumé : Groupes de discussion

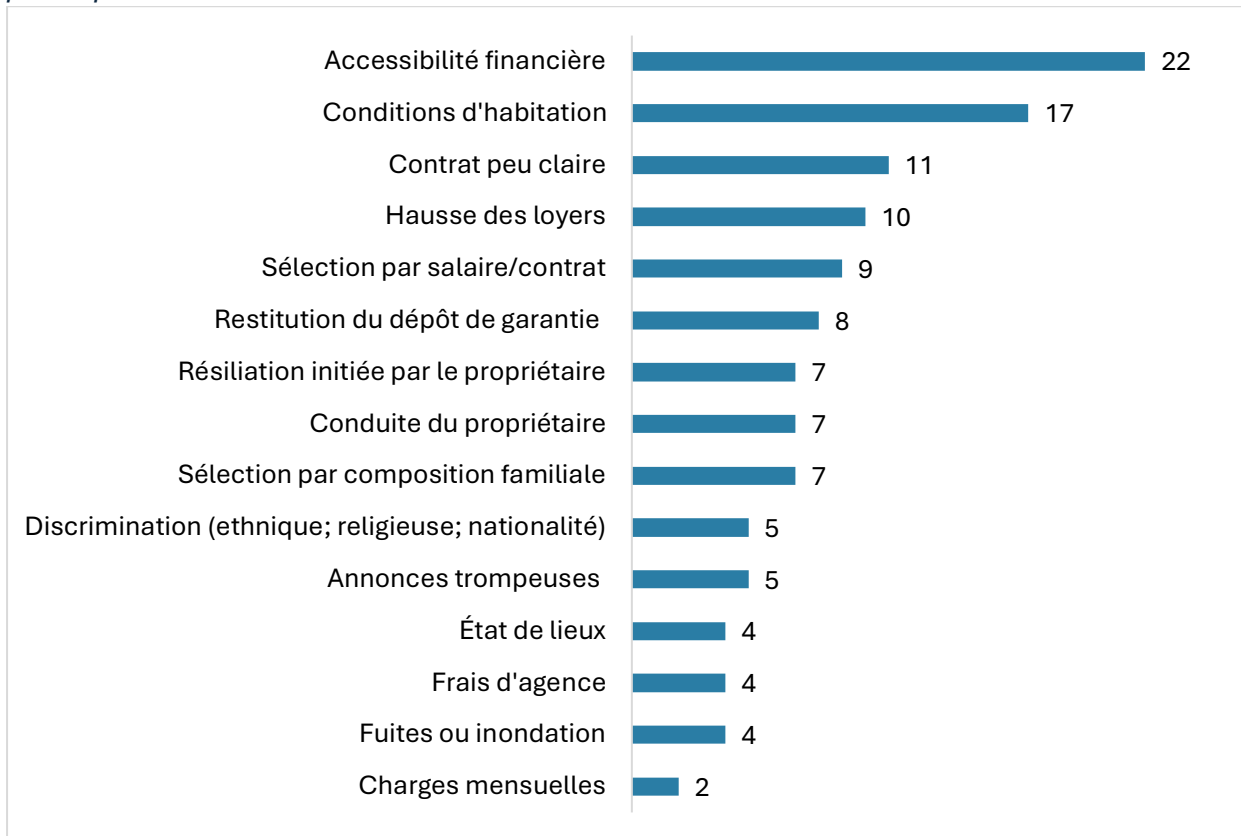
Les groupes de discussion ont été mis en place pour présenter un portrait plus détaillé des problèmes perçus et des préoccupations des locataires, ainsi que des sentiments qui découlent de leurs expériences. Ils sont utilisés dans la recherche qualitative pour examiner les motivations, les perceptions, les croyances et les difficultés rencontrées par des groupes sociaux qui partagent des caractéristiques communes. Ces groupes permettent de mieux comprendre l'« expérience vécue » des participants et les expériences partagées en tant que membres d'un groupe collectif (Macintosh et Wright, 2019). Comme l'ont souligné McKee et al. (2020), cette expérience est « essentielle pour garantir que les réformes politiques produisent des changements tangibles et significatifs » (p. 1469).

L'équipe de recherche a organisé cinq groupes de discussion entre octobre et novembre 2023, rassemblant un total de trente-deux participants (dix-huit hommes et quatorze femmes). Quatre de ces groupes étaient composés d'individus issus de milieux socio-économiques variés, tandis que le cinquième groupe réunissait des personnes en situation de vulnérabilité et de précarité socio-économique, avec l'appui de l'Office Social de la Ville de Luxembourg. Deux des participants étaient des Luxembourgeois de naissance, et les autres étaient des résidents de longue durée ou récemment arrivés de l'étranger³.

Les questions soulevées par les participants fournissent des informations précieuses sur leurs expériences vécues et leurs perceptions. La figure 2 illustre les principales questions soulevées tout au long des différentes étapes de la location. Les barres montrent le nombre de participants ayant mentionné chaque problématique. La plupart des locataires ont signalé avoir dû faire face à au moins deux problèmes simultanément. Parmi les sujets les plus fréquemment abordés figuraient **le coût prohibitif et les conditions de logement**.

³ Cette répartition n'est pas surprenante compte tenu de l'importance de la population née à l'étranger au Luxembourg et des données de recensement indiquant que les personnes nées au Luxembourg sont plus susceptibles d'être propriétaires que locataires. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site <https://statistiques.public.lu/dam-assets/recensement/publication-13/docs/13-02-en.pdf>

Figure 2. Questions soulevées lors des groupes de discussion, par nombre de participants



Source : Calculs effectués par les auteurs à partir des groupes de discussion

Notes : Les participants (n=32) ont abordé plus d'un problème

Les participants ont exprimé toute une série de sentiments lorsqu'ils ont abordé ces questions. En nous appuyant sur des recherches antérieures, nous avons identifié et cartographié les sentiments des participants quant à leur perception du statut du logement et des conditions de sécurité (McKee et al. 2020 ; Power 2023), leurs jugements sur les relations de confiance et l'équité dans les logements locatifs (Ross and Squires 2011 ; Atkinson 2015 ; Polanska and Richard 2019 ; Monkkonen and Manville 2019), et leur sentiment personnel de satisfaction quant à l'expérience et aux réalisations en matière de logement (Forrest and Wu 2014 ; Sanderson 2019 ; Pedersen et al. 2021 ; Morris et al. 2021). Notre analyse a révélé cinq sentiments dominants définis dans le tableau 1.

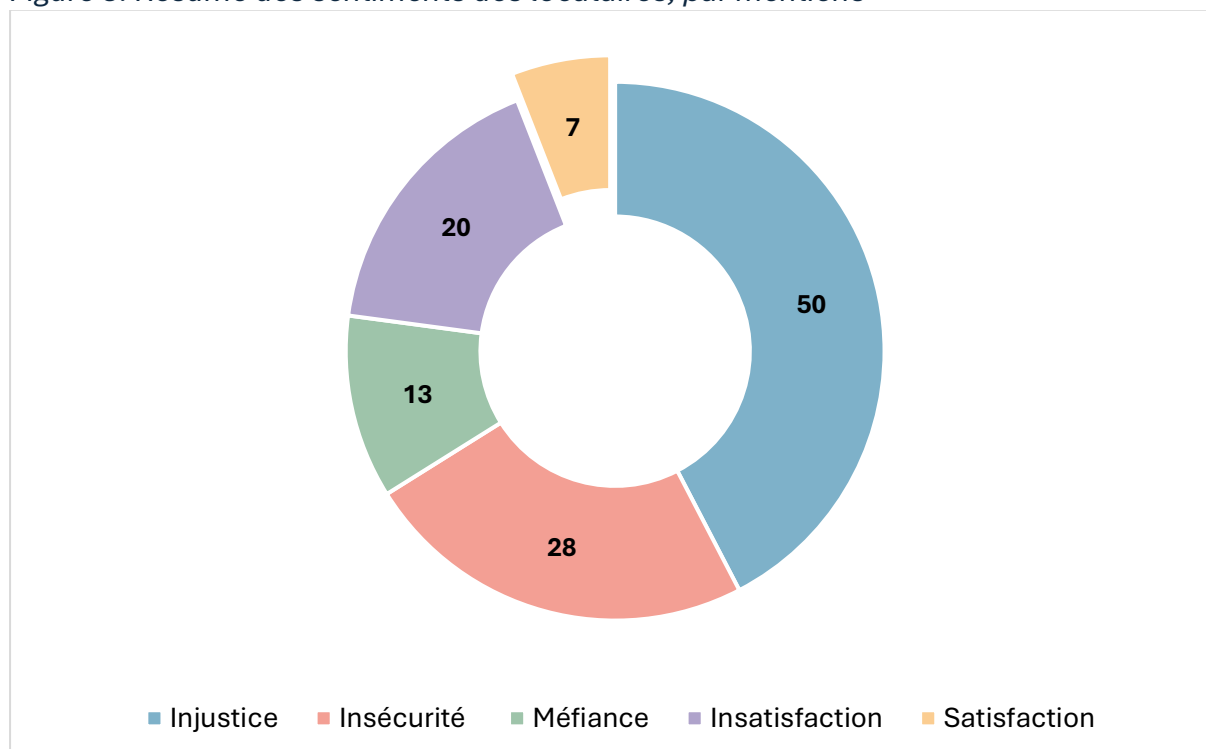
Tableau 1. Définition des sentiments des locataires

Type	Sentiment	Définition
Négatif	Insatisfaction	Insatisfaction quant au marché locatif. Elle est marquée par de l'inconfort et des préoccupations quant à la qualité de leur propre situation de logement.
	Méfiance	Suspicion ou réticence du locataire à l'égard des acteurs privés et publics concernant les besoins et les droits des locataires.
	Insécurité	Vulnérabilité ou impuissance liée à l'absence de logement adéquat ou stable. Elle est liée à la peur et à l'anxiété face à l'avenir.
	Injustice	Colère en réaction à ce qui est perçu comme un traitement inapproprié et une violation des droits ou aspirations individuels ou collectifs du locataire. Elle est liée à la détermination d'agir pour défendre les droits.
Positif	Satisfaction	Satisfaction quant à l'expérience personnelle du locataire en matière de logement et du marché de la location en général.

Source : Interprétation des auteurs à partir des groupes de discussion

Ces sentiments peuvent être référencés selon le nombre de *participants* ayant exprimé un point de vue sur une question locative ou selon le nombre de fois où les différents problèmes et sentiments ont été *mentionnés* (un participant pouvant mentionner plus d'un sentiment ou d'une question). La figure 3 illustre la fréquence de ces sentiments en fonction du nombre de fois où ils ont été mentionnés en relation avec les trois différentes phases de l'expérience du locataire.

Figure 3. Résumé des sentiments des locataires, par mentions



Source : Calculs effectués par les auteurs à partir des groupes de discussion

Le sentiment dominant qui ressort des réflexions des groupes de discussions est celui de l'**injustice** (cité cinquante fois par vingt-trois participants). Ce sentiment reflète la perception d'un traitement inapproprié, associé au sentiment des participants de se trouver en position de « faiblesse » face aux propriétaires, agents immobiliers et autres acteurs du marché. Ce sentiment est souvent accompagné d'une détermination à défendre leurs droits en matière de logement. Les participants ont fréquemment pointé les autorités publiques comme étant responsables, au final, du manque perçu de protection.

L'**insécurité** a également été un sentiment fréquemment exprimé (cité vingt-huit fois par vingt-trois participants). Ce sentiment de « peur » et d'« anxiété » est principalement dû à la précarité des conditions de logement. Il est lié à une impression d'impuissance face à une situation de logement indésirable, avec le sentiment d'une persistance inévitable de ces conditions négatives.

Un autre sentiment exprimé a été la **méfiance** (cité treize fois par treize participants), caractérisée par la prudence à l'égard des propriétaires et des acteurs du secteur. Ce sentiment était généralement associé à un manque de confiance dans la volonté ou la capacité des autorités publiques à résoudre les problèmes des locataires, à mettre en place des réglementations adéquates ou à répondre à la pénurie de logements abordables.

Pour finir, l'**insatisfaction** (cité vingt fois par quinze participants) a également été évoquée, bien que de manière moins intense que les autres sentiments négatifs. Elle a souvent été exprimée pendant les discussions sur les conditions de qualité des logements.

En revanche, le sentiment positif de **satisfaction** (cité sept fois par sept participants) a été moins souvent exprimé. Il émanait principalement de participants qui avaient trouvé un appartement facilement ou qui étaient satisfaits de la qualité de leur logement. Ces différents sentiments seront explorés plus en détail dans les chapitres suivants.

Chapitre 2. L'accès au secteur locatif

Le marché immobilier luxembourgeois est de plus en plus connu pour le coût élevé des logements et l'insuffisance de l'offre. Ces facteurs contribuent aux difficultés que rencontrent les ménages lorsqu'ils tentent de s'orienter sur le marché de la location, qui a connu des hausses de prix significatives pour les logements nouvellement offerts sur le marché. Ce chapitre se concentre sur les discussions des groupes de discussion et met en lumière les difficultés rencontrées par les locataires dans la recherche d'un logement et la signature d'un bail au Luxembourg. **L'accessibilité financière au logement est de loin la principale préoccupation des participants aux groupes de discussion.**⁴

Points principaux à retenir :

- Le manque d'accessibilité financière représente le principal obstacle à l'accès selon la majorité des participants aux groupes de discussion.
- Ce manque d'accessibilité touche plus particulièrement les personnes à faible revenu et les familles monoparentales (souvent des mères-célibataires).
- D'autres difficultés incluent les critères de sélection des propriétaires, la discrimination et les conditions de bail problématiques subis ou perçus en tant que tels.
- Les critères de sélection des propriétaires sont perçus comme excessifs et injustement pénalisants.
- Les annonces trompeuses et les frais d'agence élevés sont des problèmes importants pour les locataires étrangers.

Contexte

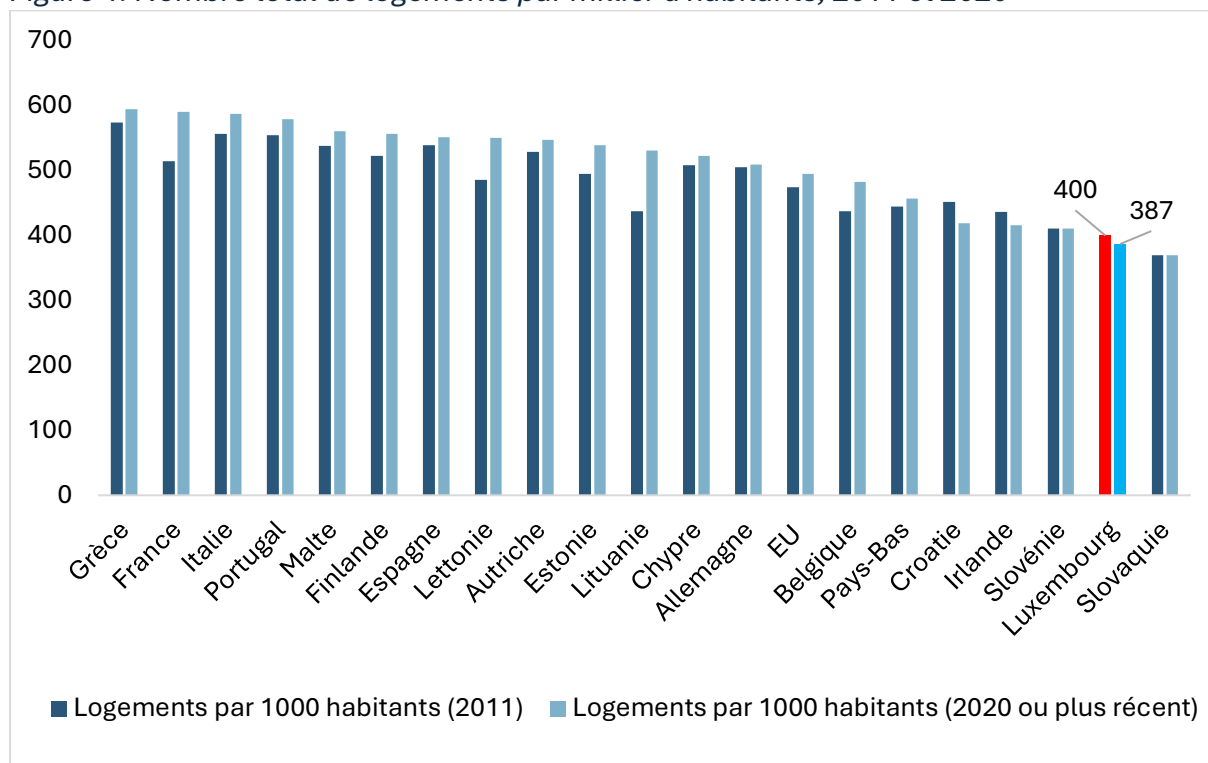
Les institutions internationales, les décideurs politiques et les organisations de la société civile ont alerté sur la crise du logement imminente en Europe, soulignant le caractère de plus en plus inabordable de l'accès aux marchés locatifs (European Parliament 2020 ; OECD 2021 ; IMF 2021 ; Housing Europe 2022 ; Eurofund 2023). Des recherches scientifiques récentes confirment la détérioration de l'accessibilité financière pour les locataires en comparaison avec les propriétaires ayant contracté une hypothèque, montrant que le statut d'occupation du logement est devenu « *plus* important dans les sociétés européennes au cours de la dernière décennie » (Hick et al.

⁴ Les questions d'accès au logement n'étaient pas le sujet principal de la correspondance entre les locataires et l'agence de protection des locataires, car les locataires écrivaient généralement pour signaler un problème rencontré au cours de leur location (ce qui constitue le sujet du chapitre 3). Bien que ces questions d'accès soient apparues comme des préoccupations secondaires, elles ne relèvent pas du champ d'application de ce rapport.

2024 : 21). Sur le marché locatif privé, la dégradation des conditions d'accessibilité a particulièrement affecté les locataires à faibles revenus (Dewilde 2018).

Malgré une augmentation de 0,6 % des nouveaux logements, **le Luxembourg reste en deçà de la moyenne de l'UE quant au nombre de logements disponibles pour la population.** Comme illustré dans la figure 4, le nombre de logements pour 1 000 habitants a légèrement diminué entre 2011 et 2020 (Base de données de l'OCDE sur le logement abordable).

Figure 4. Nombre total de logements par millier d'habitants, 2011 et 2020



Source : Base de données de l'OCDE sur le logement abordable

Notes : Pays de la zone euro + moyenne de l'UE

L'accroissement de la population luxembourgeoise et les évolutions dans la composition des ménages exacerbent la pénurie de logements (Stráský 2020). Selon des estimations récentes, le nombre de ménages aurait augmenté de 131 % par rapport à une hausse de 93 % de la population entre 1986 et 2026 (IDEA 2022 : 27), avec une croissance des familles monoparentales et des ménages d'une seule personne, ce qui a alimenté la demande en logements.

Ces tendances démographiques, couplées à la pénurie de logements, interagissent avec une **forte concentration de la propriété foncière résidentielle**, entraînant une accumulation de richesses privées qui compromet davantage l'accessibilité financière au logement pour les locataires (Paccoud 2020 ; Paccoud et al. 2022 ; Mezaros et Paccoud 2022).

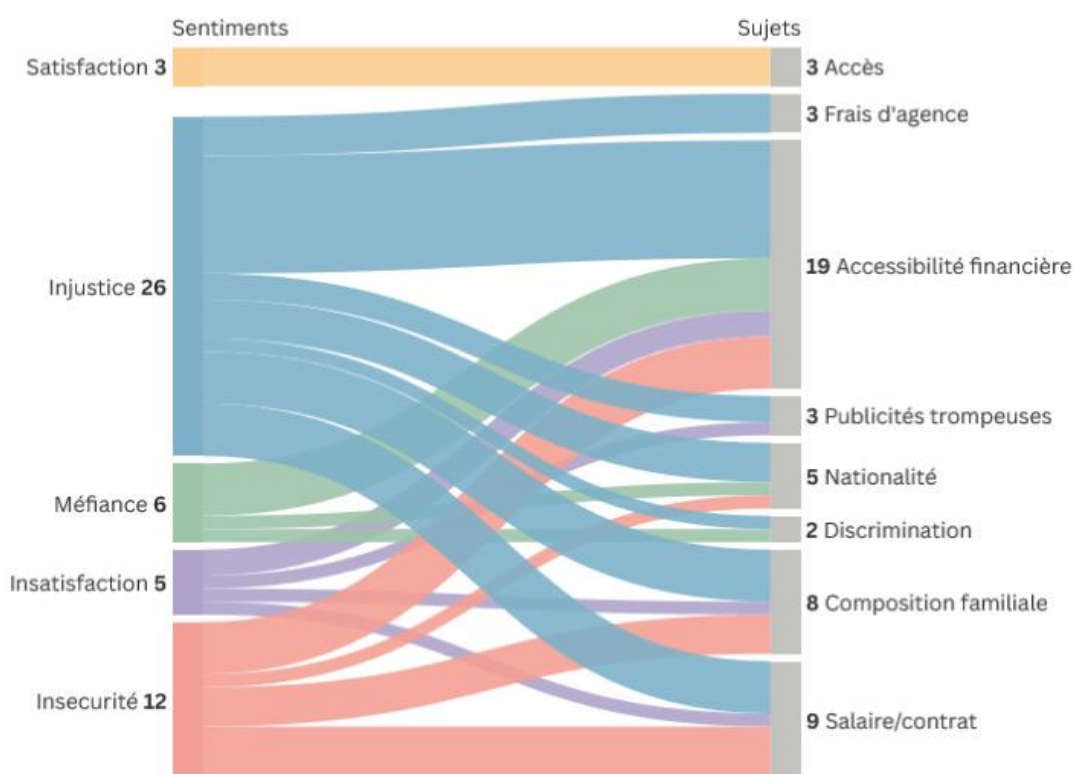
En effet, les prix des loyers des nouveaux appartements mis sur le marché (représentant 90 % de l'offre locative) ont augmenté de 59,4 % entre 2010 et 2022, avec une hausse

prononcée de 11,1 % entre le premier trimestre 2022 et la même période en 2023 (Observatoire de l'Habitat, 2023a : 3). Si les données récentes montrent une stabilisation des prix des loyers annoncés au troisième trimestre 2023, l'augmentation au cours des 12 mois précédents est restée significative (+4,1 %).

Les réflexions des groupes de discussions ont confirmé l'importance de l'accessibilité financière qui reste un obstacle majeur. Au-delà de cette question, les participants ont évoqué des difficultés liées aux pratiques des propriétaires, notamment dans les critères de sélection (perçus comme discriminatoires), ainsi qu'aux exigences des propriétaires, aux annonces et aux frais d'agence.

En abordant ces difficultés, les participants ont décrit des situations liées à divers sentiments, à savoir l'insécurité, l'injustice, la méfiance, l'insatisfaction et la satisfaction (voir définitions au Chapitre 1, Tableau 1). La figure 5 montre les liens entre les sentiments des participants et les difficultés identifiées. La taille de chaque barre représente la fréquence des mentions de chaque sentiment, dominés par des sentiments négatifs (mentionnés à 49 reprises), l'injustice étant le plus cité et la satisfaction le moins. La plupart des participants ont exprimé plusieurs sentiments. Le reste de ce chapitre analyse en détail chaque difficulté et les sentiments associés.

Figure 5. Sentiments des participants par rapport aux problèmes d'accès, par mentions



Source : Calculs effectués par les auteurs à partir des groupes de discussion

Accessibilité financière

Les participants estiment que le coût prohibitif des loyers représente le principal obstacle à leur entrée sur le marché locatif privé. Pour eux, l'offre d'appartements

adéquats à des prix raisonnables reste insuffisante par rapport à leurs niveaux de revenus. Le caractère inabordable des logements a été évoqué principalement en raison d'expériences personnelles (mentionné à 17 reprises), bien que certains participants aient mentionné des témoignages d'autrui (à trois reprises) ou exprimé des opinions personnelles (à sept reprises). En outre, les locataires issus de divers milieux sociaux, niveaux de revenus et nationalités (Luxembourgeois, résidents de longue durée et travailleurs étrangers) partagent ce point de vue. Les travailleurs étrangers, en particulier, ont évoqué la difficulté de trouver un logement et de signer un bail depuis l'étranger, souvent sous pression de délais très courts en raison de la rapidité avec laquelle les logements disparaissent du marché [1; 2]. Comme l'a souligné un participant : malgré la visite de cinq à dix appartements, beaucoup étaient dans un état insatisfaisant (peinture endommagée, vitres cassées, etc.), et les prix étaient trop élevés. Un autre participant a également décrit les obstacles rencontrés lorsqu'il a cherché un logement entre mai et août 2002. Il a observé que de nombreuses annonces disparaissaient très vite, avec des appartements souvent déjà loués avant même son arrivée.

[1] Il n'y avait pas beaucoup de choix, et tout était trop cher. Nous avons visité 5-10 appartements, mais les offres et l'état des appartements n'étaient pas bons (pas de peinture, vitres cassées, etc.)

[2] C'était plutôt difficile : j'ai mis de mai à août 2022 pour trouver un logement. C'est étonnant la rapidité avec laquelle les annonces sont prises : le temps d'arriver au Luxembourg et l'appartement était déjà pris. Sur cinq appartements à voir à demi-août, le temps du trajet de Paris au Luxembourg, et déjà trois étaient partis! C'est plutôt difficile de trouver quelque chose au niveau de l'offre.

Un sentiment d'injustice a été exprimé au moment d'aborder la question du caractère abordable des logements locatifs (mentionné à 9 reprises). Les participants l'ont attribué à la dynamique du marché du logement, à la disponibilité insuffisante de logements sociaux et au manque d'intervention et de réglementation de l'État [3].

[3] L'État devrait mettre en place une réglementation en introduisant, par exemple des sanctions contre les propriétaires qui ne louent pas leurs appartements et les laissent vides. Il s'agirait de véritables solutions. Mais il faudrait que les propriétaires soient encadrés par de vraies personnes. Et c'est là qu'intervient le grand conflit ou la complexité.

Le sentiment de « méfiance » (mentionné à 6 reprises) a également été exprimé. Il était généralement lié à un manque perçu d'intervention de l'État et à ce qui était considéré comme des pratiques de marché déloyales de la part des propriétaires, qui réduisaient l'offre de logements locatifs et contribuaient à la hausse des prix [4].

[4] Je crois qu'on veut [les politiciens] fermer les yeux sur ces pratiques, parce que de cette façon, comme ça, on continue à dynamiser le marché immobilier, à tirer le prix vers le haut... C'est seulement mon idée, je ne sais pas si c'est vraiment le cas. Mais la ville de Luxembourg est petite, ce n'est pas une grande métropole...

Critères de sélection perçus

Les critères et pratiques de sélection des propriétaires et des agences immobilières représentent des obstacles majeurs à l'accès au logement locatif privé. **Les processus de sélection rigides, basés d'une part, sur le type de salaire et la nature du contrat de travail des locataires, et, d'autre part, la composition du ménage, sont perçus comme les obstacles les plus pénalisants** (cités respectivement par neuf et sept participants). Les ménages monoparentaux, ayant des contrats temporaires ou des revenus faibles, semblent être les plus impactés (six participants).

En particulier, les **ménages avec enfants** ont eu l'impression que les propriétaires et les agences exigeaient des salaires plus élevés et des contrats de travail à durée indéterminée pour garantir leur solvabilité. Ces participants ont indiqué qu'ils étaient souvent rejetés par les agences de location et les propriétaires [5]. L'inégalité d'accès au logement a également une **dimension genrée** : cinq des six participants qui rencontrent de telles difficultés sont des femmes seules avec des enfants.

[5] *[Une femme divorcée avec un emploi temporaire et deux enfants a exprimé sa profonde inquiétude et sa frustration face aux refus répétés des propriétaires, même dans les zones les moins peuplées.]*

J'ai deux enfants, de deux et trois ans et demi : il est très difficile trouver quelque chose dans cette situation. Je n'ai pas encore un CDI [contrat de travail à durée indéterminée]... J'ai cherché même au nord du Pays. Mais même là-bas [les propriétaires] demandent des sommes très élevées. Ils m'ont refusé pour mon salaire, qui n'était pas élevé, mais surtout pour mes enfants. Il est vraiment difficile de trouver quelque chose. Même un studio ou une chambre : ils ne veulent pas te la louer si tu as des enfants... Les propriétaires sont vraiment intransigeants : Ils s'en fichent que tu travailles, que tu sois sérieux. Ils veulent seulement connaître ton niveau de salaire et le CDI... Avec des enfants surtout, ils demandent des salaires très élevés.

Les critères de sélection sont fréquemment associés au sentiment d'« insécurité » (mentionné à sept reprises), un sentiment qui se traduit par une impuissance, une peur ou une anxiété de ne pas réussir à accéder à un logement adéquat. Les participants, notamment ceux ayant des enfants et occupant des emplois précaires ou à faible revenu, témoignent régulièrement de l'absence de solutions de logement viables qui répondent à leurs besoins spécifiques [6].

[6] J'ai deux enfants et il est très difficile de trouver quelque chose dans cette situation [...] Pour l'éducation de mes enfants j'aimerais rester ici : ils ont commencé à aller à la crèche. Et aussi pour la qualité de vie j'aimerais rester ici, mais ce n'est pas facile...

Discrimination

Les participants aux groupes de discussion ont identifié diverses formes de discrimination perçues dans les critères de sélection des propriétaires, en lien avec la **nationalité** non-européenne (deux participants), la **religion** (deux participants) et l'**appartenance ethnique** (1 participant). Un participant a observé que le pouvoir

discrétionnaire des propriétaires dans la sélection des locataires était « poussé à l'extrême », avec le risque associé de « choisir en fonction du fait que l'on ne veut pas de certains types de personnes ». Les **jeunes professionnels**, malgré des emplois et des revenus satisfaisants, se sont sentis particulièrement affectés : quatre des cinq jeunes professionnels ont rapporté des pratiques qu'ils ont perçues comme étant discriminatoires. Par exemple, un employé non européen dans une entreprise internationale a partagé que, malgré un bon salaire et l'aide de son entreprise dans sa recherche de logement, il avait du mal à trouver un logement. Il a déclaré que « le système de location au Luxembourg vous fait vous demander si vous ne devriez pas rentrer chez vous », car « il est particulièrement frustrant pour les immigrés ». Un autre participant a évoqué une discrimination à la fois ethnique et religieuse, expliquant que ne pas divulguer ses croyances religieuses pouvait entraîner un refus de la part du propriétaire [7] :

[7] Je pense que dans mon cas, il y a eu une certaine discrimination liée au fait que je suis une personne de couleur... Certains propriétaires m'ont demandé si j'étais musulman, hindou ou autre : même s'il aurait été légal de ne pas divulguer cette information, si vous ne répondez pas, vous êtes automatiquement mis sur la mauvaise liste.

Autres difficultés notables

Lors des réflexions des groupes de discussions, sept locataires ont perçu les demandes et conditions imposées par les propriétaires comme excessives et arbitraires. Dans certains cas, ils ont ressenti une obligation d'accepter ces conditions, faute d'alternatives viables et face à un besoin urgent de logement. Parmi les cas cités, on note les modifications de dernière minute du contrat de location, qui laissaient aux locataires peu de temps pour chercher une autre option (mentionné à quatre reprises) ; des règles de conduite imposées aux locataires, allant au-delà des obligations légales (mentionné à trois reprises) ; et des demandes de paiements anticipés de loyer ou d'autres frais (mentionné à deux reprises).

Les locataires étrangers ont, par ailleurs, souligné l'effet négatif des annonces des agences et des plateformes immobilières, qu'ils ont jugées trompeuses, et qui ont parfois compliqué voire compromis leur recherche d'un logement adéquat. Les contraintes de temps pour trouver un appartement, combinées aux inexactitudes dans les annonces de locations, ont rendu l'accès au marché locatif privé particulièrement stressant et éprouvant pour ces travailleurs étrangers [8].

[8] Je pensais que [le Luxembourg] était un pays européen normal. Le fait est que vous pouvez trouver beaucoup d'annonces, mais vous comprenez les chances réelles d'obtenir un appartement convenable une fois que vous venez ici. Parce que les annonces sont pour la plupart trompeuses, avec des maisons qui ne correspondent pas à ce qui est décrit...

Enfin, les honoraires des agences immobilières sont perçus comme excessifs par rapport aux services rendus, et leur charge, entièrement supportée par les locataires, s'ajoute à un loyer déjà considéré comme particulièrement lourd⁵.

⁵ La récente réforme du bail à loyer introduit un système de partage des frais d'agence. Les nouvelles dispositions sont disponibles à l'adresse suivante:
<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2024/07/23/a311/jo>

Chapitre 3. Pendant la location

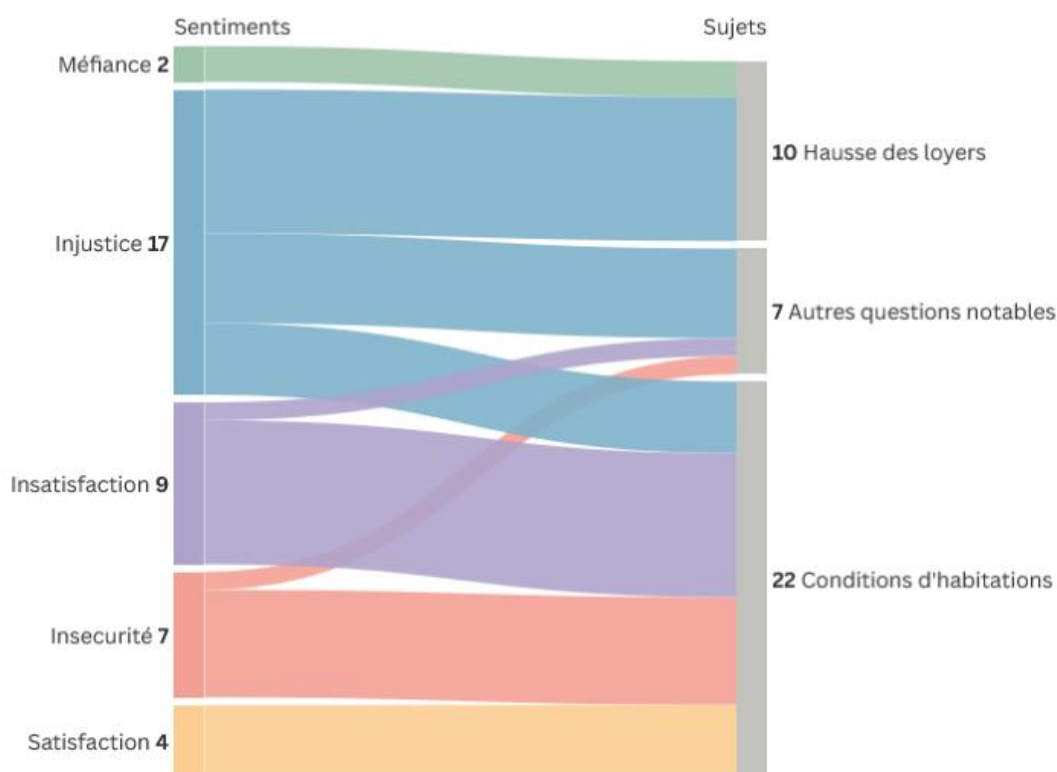
Vivre dans un logement loué présente des difficultés spécifiques par rapport à la vie en propriété. Les logements en location tendent à avoir davantage de problèmes de qualité, les loyers augmentent régulièrement au fil du temps, et propriétaires et locataires doivent s'entendre sur les besoins et les coûts liés aux réparations et à l'entretien. Les deux sources de données de ce rapport confirment que ces difficultés, parmi d'autres, existent bien au Luxembourg.

Points principaux à retenir :

- Les logements locatifs au Luxembourg rencontrent généralement plus de problèmes de qualité que les logements en propriété, notamment des problèmes de moisissures, d'humidité, de structure ou de surpopulation.
- Les ménages à faibles revenus et les ménages avec enfants sont plus susceptibles de connaître des problèmes de qualité de logement.
- Les locataires ne connaissent pas parfaitement la réglementation relative aux augmentations de loyer, mais ils remettent souvent en question leur légalité et considèrent que les règles vont à l'encontre de leurs intérêts.
- Les locataires à faibles revenus, jeunes ou en situation de précarité disposent de moins de moyens pour négocier ou contester une augmentation de loyer.
- Les charges mensuelles (le montant que les propriétaires peuvent facturer en plus du loyer) sont sources de désaccords. Il en va de même pour les contrats de location perçus comme peu clairs par les locataires.

Les problèmes abordés par les locataires étaient principalement associés à des sentiments négatifs lors des groupes de discussion, les sentiments négatifs ayant été mentionné à trente-neuf reprises contre seulement quatre reprises pour les sentiments positifs, comme l'illustre la Figure 6. À l'image des conclusions générales (voir chapitre 1), le sentiment d'*injustice* est celui qui revient le plus souvent, en particulier face à des problèmes de qualité du logement, d'augmentation des loyers et de manque de clarté des contrats. Les deux autres sentiments dominants, *l'insatisfaction* et *l'insécurité*, sont surtout liées à des préoccupations concernant la qualité des logements. Le seul sentiment positif exprimé, la *satisfaction*, concerne la perception de la qualité globale des logements dans le secteur locatif privé. Les sections suivantes de ce chapitre décrivent les types de difficultés spécifiques rencontrées concernant la qualité des logements, les augmentations de loyer, les charges mensuelles et d'autres questions essentielles.

Figure 6. Sentiments liés à des problèmes survenus pendant la location, par mentions



Source : Calculs effectués par les auteurs à partir des groupes de discussion

Conditions d'habitation

La qualité du logement est cruciale pour le bien-être et la santé des occupants. Au Luxembourg, des règlements établissent des critères minimaux de sécurité et d'habitabilité pour les logements et chambres à louer. Pourtant, comme dans d'autres pays, des données antérieures indiquent que les logements locatifs présentent souvent davantage de problèmes de qualité que ceux en propriété. Les mauvaises conditions de logement se révèlent être le problème le plus souvent cité par les locataires dans leur correspondance, et le deuxième sujet de préoccupation dans les groupes de discussion. Les moisissures et l'humidité, ainsi que les problèmes de structure et d'équipement, ont été fréquemment cités. Les locataires ont fait état de difficultés à résoudre les problèmes de qualité des logements, la non-réponse des propriétaires étant un thème récurrent.

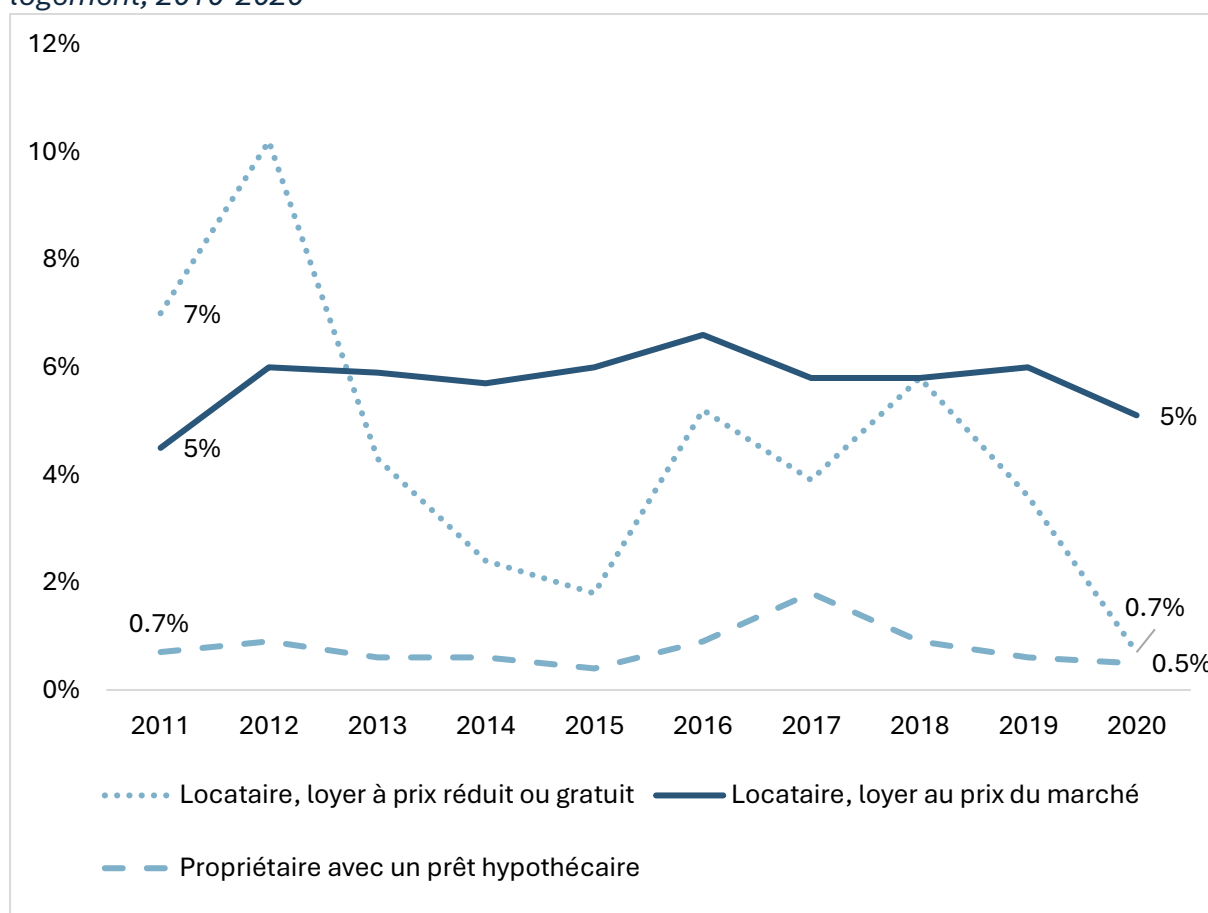
Contexte

Il est largement reconnu que la qualité du logement est essentielle pour la sécurité, le bien-être général, ainsi que la santé physique et mentale des individus (Brooks et al., 2023 ; Coulburn et Miller, 2022). Les problèmes de qualité du logement s'inscrivent souvent dans une « privation de logement » ou une « précarité du logement », et se

manifestent sous diverses formes, telles que le surpeuplement, la mauvaise ventilation, l'humidité, les moisissures, les infestations, le bruit des voisins, l'insuffisance de lumière et le chauffage inadapté.

Le marché locatif privé est souvent considéré comme le mode de logement le plus précaire, où les mauvaises conditions de logement sont souvent aggravées par l'augmentation du coût de la vie et des loyers (Waldron, 2022). Entre 2013 et 2020, comme l'illustre la figure 7, une proportion plus importante de locataires du marché locatif privé luxembourgeois a été confrontée à une grave privation de logement⁶ par rapport aux propriétaires ayant contracté une hypothèque et aux locataires du secteur subventionné ou des logements gratuits.

Figure 7. Proportion de la privation sévère de logement au Luxembourg, par type de logement, 2010-2020



Source : EU-SILC

Les ménages à faibles revenus sont particulièrement susceptibles de rencontrer des problèmes de qualité de logement. Selon l'indice cumulatif de privation développé

⁶ Le taux de « privation sévère de logement » correspond à la proportion de la population vivant dans un logement considéré comme surpeuplé tout en souffrant d'au moins une forme de privation liée au logement.

par l'*Observatoire de l'Habitat*⁷, en 2019, environ un tiers des locataires du secteur privé ont rencontré au moins deux problèmes de logement simultanément, tandis que 16,7 % ont connu au moins trois problèmes (contre respectivement 20,4 % et 7,6 % des propriétaires ayant un prêt hypothécaire). Parmi les locataires situés au bas de l'échelle des revenus, 47,1 % rencontrent au moins deux problèmes, et 31,8 % au moins trois problèmes en même temps (Observatoire de l'Habitat 2023a : 21).

Les enfants sont également susceptibles d'être concernés par ces problèmes. Pour les ménages avec des enfants, le Luxembourg se situe dans les 25 % inférieurs des États membres en ce qui concerne les caractéristiques du logement associées à des problèmes d'eau ou de moisissures⁸.

Bien que des lois et règlements au Luxembourg fixent des critères minimaux de santé, d'hygiène, de sécurité et d'habitabilité pour les logements et les chambres louées⁹, les locataires ayant des différends avec leur propriétaire en matière de qualité de logement disposent de voies de recours légales¹⁰. Cependant, chaque option nécessite du temps, de l'argent et une connaissance des lois et des règlements, des conditions qui ne sont pas toujours réunies par tous les ménages.

Des recherches antérieures montrent que l'asymétrie de pouvoir dans les relations entre locataires et propriétaires peut entraîner une non-réponse des propriétaires aux demandes d'entretien, tandis que les locataires, par crainte d'une augmentation de loyer ou d'une résiliation de contrat, peuvent hésiter à demander des réparations (Coulburn et Miller, 2022 ; Waldron, 2022). Ces réalités combinées suggèrent la persistance des problèmes de qualité des logements, une constatation que l'on retrouve dans la correspondance des locataires et les données des groupes de discussion que nous allons maintenant examiner.

⁷ L'indice cumulatif de privation combine trois indicateurs relatifs aux conditions de logement, aux difficultés financières des ménages et à l'environnement du logement, sur la base des données de l'enquête EU-SILC (Observatoire de l'Habitat, 2023a).

⁸ L'indicateur mesure les éléments suivants : toit qui fuit, murs/planchers/fondations humides, ou cadres de fenêtres/planchers pourris. Les données datent de 2018 ou d'avant. Rapport disponible à l'adresse suivante <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8286&furtherPubs=yes>

⁹ Loi du 20 décembre 2019 relative aux critères de salubrité, d'hygiène, de sécurité et d'habitabilité des logements et chambres donnés en location ou mis à disposition à des fins d'habitation.

<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2013/06/19/n3/jo> | Règlement grand-ducal du 20 décembre 2019 établissant les critères minimaux de salubrité, d'hygiène, de sécurité et d'habitabilité auxquels doivent répondre les logements et chambres donnés en location ou mis à disposition à des fins d'habitation.

<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rgd/2019/12/20/a883/jo>. À titre d'exemple, la réglementation fixe les conditions minimales de santé et d'hygiène (chapitre II, réglementation) dans toutes les pièces, telles que des fenêtres avec vue sur l'extérieur, une ventilation adéquate (notamment dans les toilettes, la cuisine, les buanderies et les locaux à ordures), une protection contre l'humidité, le froid, la chaleur et les courants d'air, ainsi qu'une protection contre les agents contaminants ou une concentration élevée de micro-organismes nuisibles à la santé des occupants.

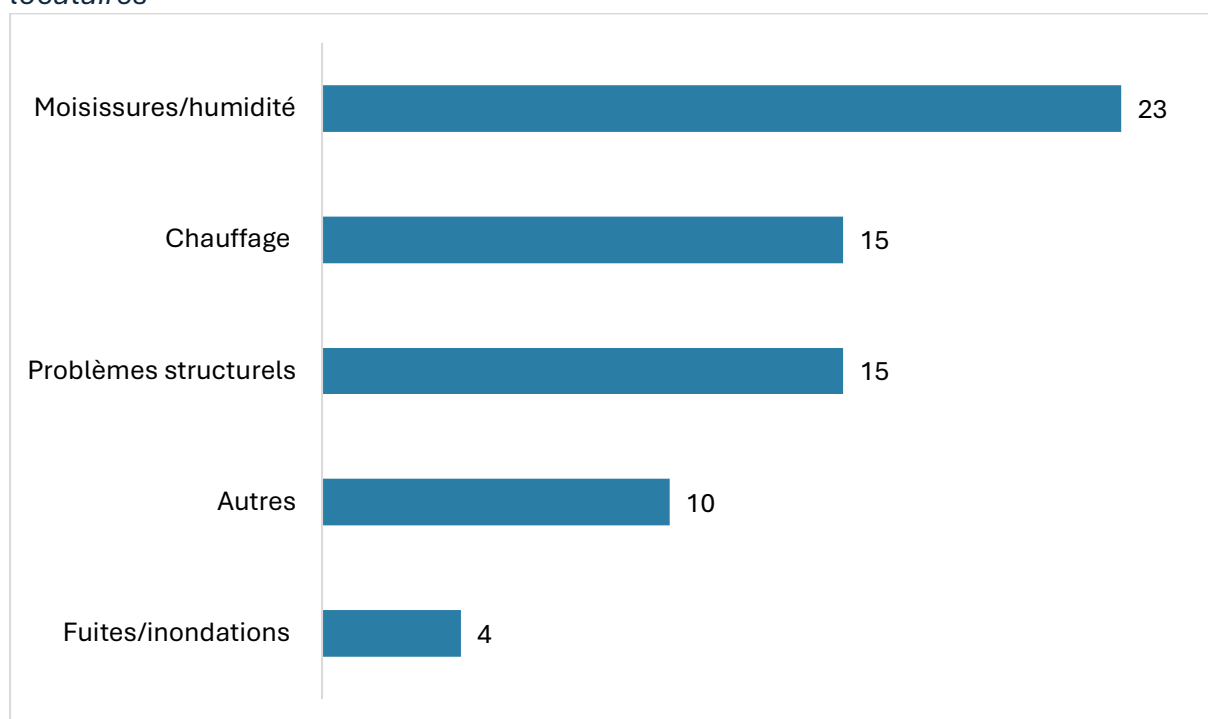
¹⁰ Loi du 21 septembre 2006 sur le bail à usage d'habitation et modifiant certaines dispositions du Code civil.

Correspondance avec les locataires

Le mauvais état des logements est le problème le plus fréquemment rapporté dans le courrier des locataires, représentant environ 18 % (n=46) de l'ensemble des courriers envoyés à l'association de protection des locataires.

Comme illustré dans la figure 8, les problèmes de moisissures ou d'humidité sont les plus fréquemment cités (n=23), suivis par des problèmes structurels ou d'équipement (n=15), des problèmes de chauffage (n=15), d'autres problèmes divers (n=10) et des fuites ou inondations (n=4). Parmi ces cas, 20 % des locataires (n=9) ont cité l'inaction de leur propriétaire pour résoudre ces problèmes.

Figure 8. Problèmes de qualité du logement vécus ou perçus, correspondance des locataires



Source : Calculs effectués par les auteurs à partir de la correspondance des locataires

Remarque : Les courriers (n=46) pouvaient contenir plus d'un problème

Moisissure/humidité

Dans les courriers relatifs aux moisissures ou à l'humidité, les locataires sollicitent souvent de l'aide après avoir épuisé leurs propres ressources pour régler le problème. Dans certains cas rares, le différend porte sur la question de la prise en charge des coûts. Certaines correspondances mentionnent des problèmes persistants depuis plusieurs années. Certains problèmes dépassent la simple relation entre locataire et propriétaire, impliquant également les propriétaires d'autres logements dans des immeubles à appartements. Dans de nombreux cas de moisissures, les locataires signalent la présence d'enfants dans le foyer et expriment leurs inquiétudes pour leur santé.

Nombre et gravité des problèmes

Parmi les cinq types de problèmes de qualité du logement, 65 % des locataires ont rencontré un seul problème (n=30), 26 % en ont rencontré deux (n=12), et 9 % en ont rencontré au moins trois (n=4). La gravité des problèmes variait largement, mais les situations les plus critiques concernaient souvent des ménages avec enfants. Dans au moins deux cas, selon la correspondance, les locataires considéraient leur logement comme inhabitable, ou bien il était jugé tel par un organisme extérieur, un sentiment d'urgence et de détresse étant manifeste dans leurs courriers. Dans un exemple particulier, une mère célibataire sans-abri avec un enfant, a raconté avoir trouvé un logement via une annonce sur un réseau social. Quand elle a tenté d'emménager, elle s'est rendue compte que le logement ne correspondait pas à la description et l'a jugé dangereux et inhabitable (notamment à cause d'une porte qui est tombée). On l'a également informée qu'elle ne pouvait pas y établir son domicile. Au moment de la correspondance, cette mère avait refusé d'emménager dans le logement et sollicitait de l'aide pour résilier le bail.

Groupes de discussion

Environ 66% des participants aux groupes de discussion (n=21) ont mentionné des problèmes de qualité du logement (y compris des problèmes de fuites et d'inondations), 18% d'entre eux (n=6) ayant signalé plusieurs problèmes. Certains de ces problèmes recourent ceux relevés dans la correspondance des locataires.

Les participants aux groupes de discussion ont régulièrement décrit ces problèmes comme étant sources de **conflits avec les propriétaires et/ou les agences immobilières** concernant la **responsabilité de les résoudre** et la **charge financière qu'ils représentent**. Les participants considèrent que le manque de volonté, la résistance ou les retards des propriétaires à résoudre les problèmes de fuites d'eau, de mauvaise isolation, de sécurité et de salubrité - parfois après des plaintes répétées - constituent des difficultés supplémentaires. Dans certains cas, les défauts étaient présents avant même la signature du contrat de location. Plusieurs locataires ont évoqué des comportements qu'ils jugeaient trompeurs de la part des agences de location ou des propriétaires, [9; 10]:

[9] ...nous avons différentes choses à réparer, comme les fenêtres. Le propriétaire n'était pas disponible pour intervenir. Nous avons également eu des problèmes avec le système électrique, qui n'était pas totalement sûr.

[10] Dans la première location que j'ai vue, il y a un an, le propriétaire ne m'avait pas dit que la terrasse devrait être rénovée. Un jour, il a commencé à pleuvoir beaucoup et j'avais l'eau qui rentrait de la terrasse dans l'appartement. J'ai été surprise, et je lui ai dit. Je l'ai répété cinq fois. Au point que j'ai dû prendre un avocat: nous avons découvert que le problème remontait à 2017 mais il a loué l'appartement quand même. C'est pour ça que je suis partie: chaque fois qu'il pleuvait, l'eau entraînait partout...

Les groupes de discussion organisés à l'*Office social* du Luxembourg ont révélé que les **locataires vulnérables se trouvent dans une position particulièrement difficile pour demander des réparations** à leur propriétaire, en comparaison avec les autres participants. Alors que ces derniers ont pu réagir aux difficultés rencontrées en intentant des actions en justice ou en finissant par déménager, les locataires les plus vulnérables avaient peu, voire aucune alternative. L'insécurité de leur situation et leur crainte d'une expulsion les dissuadent parfois d'insister pour obtenir les réparations nécessaires. Un participant a signalé à plusieurs reprises un problème de fuites d'eau dans sa salle de bain, en vain, ce qui a engendré de graves problèmes d'hygiène pour sa famille [11]. Un autre locataire a décrit des difficultés persistantes avec la chaudière de son appartement et le manque de disponibilité du propriétaire pour résoudre ce problème [12].

[11] Il y a un problème avec la toilette, encore, depuis 2012. Je vous montre [il nous montre des photos] : l'eau sort de partout [...] Si j'avais les moyens, j'aimerais bien laisser cette maison, voilà. J'ai ne pas des moyens [...] Le propriétaire dit que ce n'est pas son problème. Moi je n'ai pas des moyens, sinon je laisserais la maison. Toute la toilette est mouillée à cause de cette fuite d'eau et les odeurs sont terribles. J'ai *même* peur d'insister, parce qu'il va me faire partir de l'appartement [sic]. Voilà le problème.

[12] Je paie 1600 euros, plus les charges, jamais manqué un loyer, mais le chauffage de l'eau ne fonctionne pas, toutes les semaines : c'est terrible s'il faut prendre une douche... C'est une honte. Il prend juste l'argent !

Outre les problèmes liés à l'immeuble lui-même, les locataires à faibles revenus et socialement vulnérables ont également été confrontés à des problèmes de *surpopulation*. Dans certains ménages, deux enfants ou plus vivent dans un studio dont l'espace et les systèmes de ventilation sont inadéquats. Cette situation a suscité de l'anxiété pour deux participants craignant de ne pas pouvoir offrir un espace de vie adéquat à leurs enfants [13].

[13] Je suis sorti de la maison avec mes enfants, tous les trois. Après, j'ai parlé avec la dame qui avait beaucoup de maisons, et elle m'a donné un petit studio. Maintenant, je vis là-bas avec mes enfants. C'est très petit. Nous sommes tous ensemble dans une même pièce : seules les toilettes sont séparées. C'est vraiment compliqué de vivre comme ça avec les enfants... Nous avons un lit superposé : les deux petits dorment sur le lit du bas, le plus âgé sur le lit du haut, et je suis à côté... Un de mes enfants ne peut pas bien dormir dans cette situation et s'endort souvent en classe à l'école.

En ce qui concerne les sentiments des participants, les problèmes de qualité du logement engendrent de l'*insatisfaction* (citée à onze reprises), qui traduit un manque d'appréciation et un sentiment de malaise face à l'inadéquation du logement par rapport à leurs attentes et souhaits en ce qui concerne la qualité. Dans les cas les plus extrêmes, en particulier pour les participants en situation de vulnérabilité, ce sentiment s'accompagne d'une profonde frustration personnelle et d'une inquiétude pour l'avenir.

C'est le cas, par exemple, d'une femme seule vivant avec son enfant dans un studio mal ventilé et inadapté [14].

[14] Quand j'ai montré à mon fils le studio que j'avais trouvé, il m'a dit « ici Maman, tu es sûre ? » [...] Si je dois cuisiner, il faut que j'ouvre la fenêtre des toilettes pour aérer : c'est dégueulasse, mais il faut survivre... Je ne savais pas que c'était si compliqué de trouver un appartement au Luxembourg, avec qualité [...] J'ai été choquée, vraiment...

Outre l'insatisfaction, les participants ont exprimé des sentiments d'*insécurité* (cités à neuf reprises), évoquant des craintes concernant leurs futures conditions de logement en raison de la qualité jugée inadéquate de leur logement et des faibles perspectives d'amélioration. En découle un sentiment d'*impuissance* lorsque les locataires estiment que leur propriétaire ne réagit pas aux problèmes signalés. Bien que deux participants aient réussi à obtenir des réparations après avoir insisté et qu'un autre ait choisi de quitter son appartement, ceux qui se trouvaient dans des situations plus précaires ont manifesté leur frustration de ne pas en avoir la possibilité (n=4).

Cependant, tous les sentiments exprimés ne sont pas négatifs. Un sentiment positif de *satisfaction* (cité à quatre reprises) a été relevé concernant la qualité générale des logements au Luxembourg, surtout en comparaison avec d'autres pays. Bien que les prix des loyers soient jugés élevés, certains participants ont reconnu que la qualité des logements au Luxembourg était généralement bonne, et meilleure que dans d'autres grandes villes européennes où ils avaient vécu [15] :

[15] Ici les prix sont très élevés, mais la qualité est meilleure, par rapport à des situations comme Paris, où vous pouvez trouver des appartements très chers qui ont des conditions terribles [...] La qualité ici est généralement plus élevée.

Les locataires satisfaits de la qualité générale du logement sont des professionnels à revenus moyens. Comme le suggèrent ces observations, les sentiments en ce qui concerne le bien-être et la jouissance d'un logement loué sont souvent étroitement liés aux dimensions économiques et sociales, avec les locataires à faibles revenus éprouvant les émotions les plus négatives.

Hausse des loyers

Les augmentations de loyer peuvent contribuer aux problèmes d'accessibilité financière et constituent l'un des problèmes les plus fréquemment décrits par les locataires dans les deux sources de données. Dans la correspondance, les locataires posent régulièrement des questions sur la légalité de ces augmentations. Les données des groupes de discussion ont permis d'apporter plus de nuances sur les opinions des locataires concernant les règles relatives aux augmentations de loyer. Les locataires ont exprimé leur inquiétude face à des réglementations qu'ils jugent plus favorables aux propriétaires, des sentiments d'injustice ou d'impuissance, ou encore d'insécurité

face à la résiliation potentielle de leur contrat en cas de refus d'accepter une augmentation.

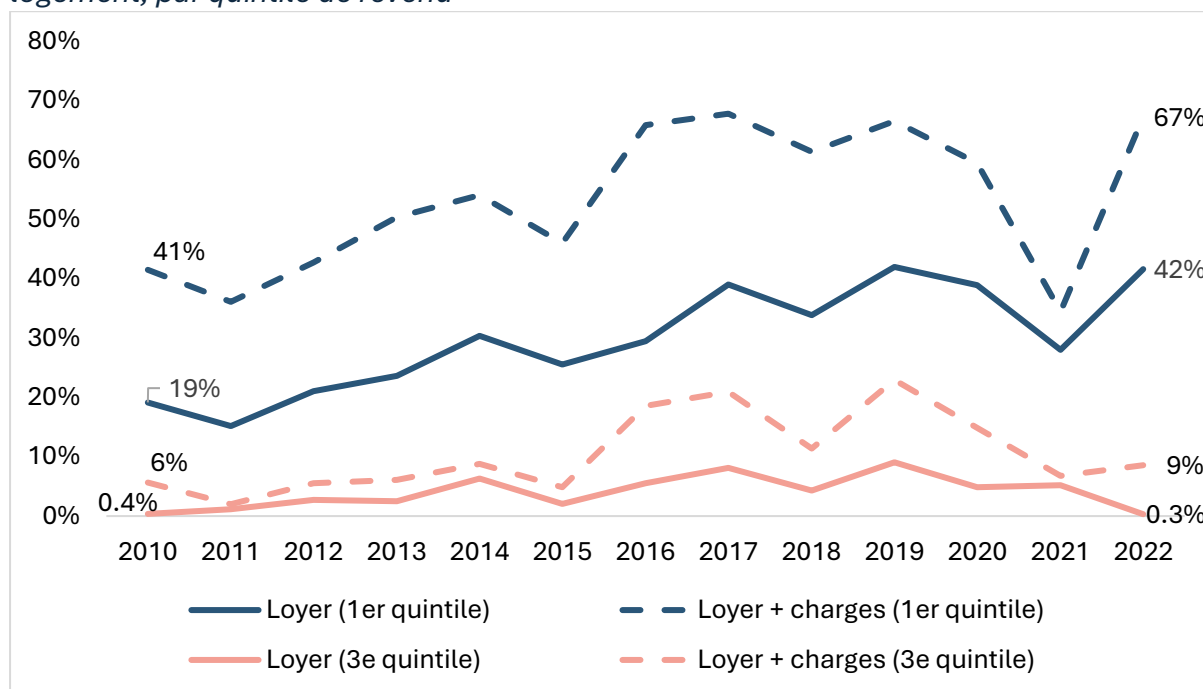
Dans l'Union européenne, les prix des loyers ont augmenté en moyenne de 20 % entre 2010 et 2023, avec une hausse de 18 % au Luxembourg (Eurostat¹¹). Toutefois, les augmentations de loyer pendant un même contrat de location ont été moins marquées, enregistrant une hausse moyenne de 1,7 % pour le Luxembourg durant cette période (Observatoire de l'Habitat, 2023b).

Alors que les loyers continuent d'augmenter, les locataires du secteur locatif privé au Luxembourg consacrent une part croissante de leurs revenus au logement par rapport à ceux d'autres types d'occupation. En 2019, les locataires ont consacré en moyenne 37,3 % de leur revenu disponible aux frais de logement, contre 29,5 % pour les propriétaires ayant un prêt hypothécaire et 11,0 % pour les propriétaires sans prêt (Observatoire de l'Habitat, 2021).

Parmi les locataires, les ménages à faible revenu sont plus susceptibles d'être considérés comme étant en surcharge par rapport à leurs coûts de logement. La figure 9 illustre la proportion de locataires à faible revenu et à revenu moyen (mesurée par les premier et troisième quintiles) consacrant plus de 40 % de leur revenu au loyer. La majorité des locataires à bas revenus sont jugés surchargés en raison de leurs frais de logements, surtout si l'on tient compte des charges. Le seuil de 40 % est prudent, des études indiquant que des coûts de logement, même s'ils ne représentent que 10 à 25 % du revenu, peuvent constituer un fardeau pour les ménages à faible revenu (base de données de l'OCDE sur le logement abordable; Dewilde, 2018).

¹¹https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/PRC_HICP_AIND_custom_10807933/default/table?lang=en

Figure 9. Proportion des ménages consacrant plus de 40 % de leur revenu aux frais de logement, par quintile de revenu



Source : Base de données de l'OCDE sur le logement abordable

Notes : Les données sur le loyer et les charges ne sont pas disponibles pour le 3^e quintile en 2022, la valeur est imputée

Dans ce contexte, le cadre juridique régissant les augmentations de loyer¹² fixe des limites quant au montant et à la période pendant laquelle une augmentation est autorisée. Les augmentations de loyer possibles sont calculées sur la base de 5 % du capital investi par le propriétaire dans un logement (art. 3.1), et aucune augmentation supplémentaire n'est permise durant les deux années suivantes (art. 3.5). La loi prévoit également une procédure permettant aux locataires de contester une augmentation de loyer.¹³ Dans ce cadre, malgré les mécanismes de limitation des loyers, ceux-ci sont en général fixés en fonction de la dynamique du marché locatif privé.

Au cours de la période couverte par cette étude, un gel temporaire des loyers¹⁴ a été instauré en raison d'une période exceptionnelle de hausse du coût de la vie et de baisse

¹² Loi du 21 septembre 2006 régissant le bail à usage d'habitation et modifiant certaines dispositions du Code civil : <https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2006/09/21/n1/jo>

¹³ Les locataires souhaitant contester une augmentation de loyer doivent d'abord notifier leur désaccord au propriétaire et indiquer leur intention de porter l'affaire devant la commission des loyers. Instituée par la loi du 21 septembre 2006 (articles 7 à 11), la commission a pour mission de fixer le montant du loyer en cas de litige (article 9). En cas de désaccord avec la décision de la commission, l'une ou l'autre partie peut faire appel devant le juge de paix (article 10). Pour d'autres litiges relatifs à la location, les locataires peuvent directement saisir les juges de paix, compétents pour traiter la plupart des affaires concernant les baux à loyer.

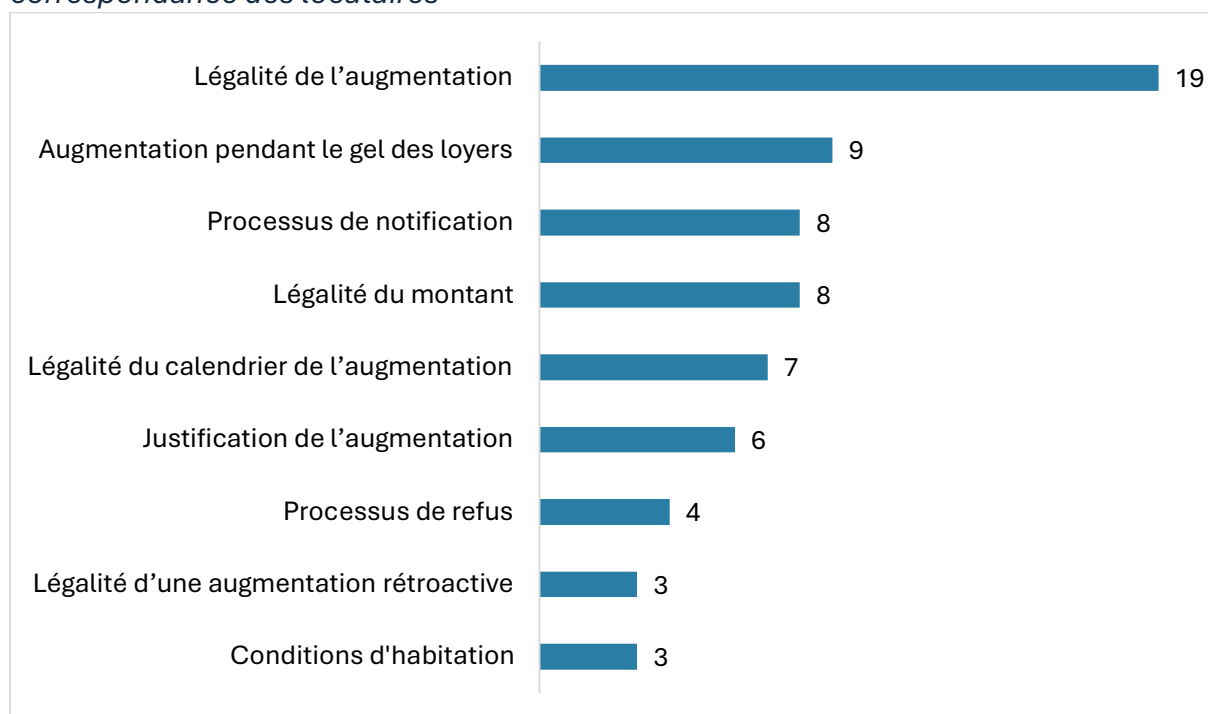
¹⁴ Adoptée par le Parlement dans la Loi du 29 juin 2022 portant transposition de certaines mesures prévues par l'« Accord entre le Gouvernement et l'Union des Entreprises luxembourgeoises et les organisations syndicales LCGB et CGFP », Chapitre 2, article 2.

du pouvoir d'achat.¹⁵ Cette mesure a été accompagnée d'une réforme de l'aide au loyer existante afin de prévenir les situations où le locataire bénéficierait d'une aide, mais subirait simultanément une augmentation de loyer qui annulerait cet avantage.¹⁶

Correspondance avec les locataires

Environ 11 % de l'ensemble des courriers (n=29) font état d'un problème ou d'une difficulté concernant une augmentation de loyer. La figure 10 illustre les problèmes les plus fréquemment cités.

Figure 10. Problèmes avérés ou perçus liés à une augmentation de loyer, correspondance des locataires



Source : Calculs effectués par les auteurs à partir de la correspondance des locataires
Remarque : Les courriers (n=29) pouvaient contenir plus d'un problème

La plupart des locataires (n=23) ont posé au moins deux questions sur la réglementation relative aux augmentations de loyer. La **principale raison de la correspondance concernait la légalité de l'augmentation** (n=19) ou, sans poser cette question directement, **celle du montant augmenté** (n=8). Dans tous les cas sauf quatre, les locataires ont fourni des détails supplémentaires, un contexte ou des questions sur leur situation. Environ un tiers des locataires de ce groupe (n=9) ont posé des questions spécifiques sur la mesure de gel temporaire des loyers. Si quelques locataires ont

¹⁵ en coalition avec l'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL) et les syndicats LCGB et CGFP (Solidaritétpak, 31 mars 2022) : <https://logement.public.lu/dam-assets/documents/actualites/2022/03/accord-Tripartite-Solidariteitspak.pdf>

¹⁶ De plus amples informations sur l'aide au loyer, y compris les conditions d'éligibilité et la procédure de demande, sont disponibles sur le site Internet du ministère luxembourgeois du logement : <https://logement.public.lu/fr/locataire/obtenir-aide-location/subventionloyer.html>

demandé de l'aide pour répondre à une notification d'augmentation de loyer, la plupart d'entre eux souhaitent obtenir des informations sur la législation relative aux prix des loyers et aux augmentations de loyer. L'encadré 2 présente les questions les plus fréquemment posées par les locataires.

Encadré 2. Questions fréquentes concernant la réglementation sur les hausses de loyer

Les locataires posent souvent une ou plusieurs questions au sujet d'une augmentation de loyer. Les questions les plus fréquentes sont les suivantes.

- Dans quelles conditions le propriétaire peut-il augmenter mon loyer ?
- Y a-t-il un montant maximum pour l'augmentation de mon loyer ?
- À quelle fréquence le loyer peut-il être augmenté ?
- Le propriétaire peut-il appliquer une augmentation rétroactive du loyer ?
- Le propriétaire a-t-il besoin d'une justification pour augmenter le loyer / la justification fournie par le propriétaire est-elle légale ?
- Sous quelle forme l'avis d'augmentation de loyer doit-il être présenté, et quel délai de préavis est requis ?
- Puis-je contester une augmentation / Que se passe-t-il si je conteste une augmentation / J'ai contesté à une augmentation, que se passe-t-il maintenant ?

Pour mieux faire connaître les réglementations relatives aux loyers et aux augmentations de loyer, les organisations pourraient s'efforcer de fournir des réponses facilement accessibles à ces questions.

Sur les huit locataires ayant questionné la légalité du montant d'une augmentation, cinq ont communiqué leur loyer avant et après l'augmentation, révélant des hausses variant entre 20 % et 65 %. En raison du nombre limité de locataires ayant partagé ces informations, il n'est pas possible de généraliser ces pourcentages ; néanmoins, ceux ayant évoqué les augmentations de loyer ont subi des hausses plutôt considérables.

Certains locataires ont reçu notification d'une augmentation de loyer par un autre moyen qu'une communication écrite formelle, comme verbalement ou par message texte, et se demandaient si cette méthode était valide. D'autres ont cherché à savoir si le propriétaire était tenu de justifier l'augmentation (par exemple, après des réparations/améliorations) ou si l'indexation ou l'alignement sur les prix du marché pouvaient constituer des raisons valables. Quelques locataires ont demandé des informations sur la règle de l'investissement en capital, mais le plus souvent, ces informations ont été fournies en réponse à des questions sur la légalité d'une augmentation. Seuls trois locataires ont mentionné que les mauvaises conditions de logement suscitaient une crainte qu'une augmentation de loyer soit injustifiée.

Groupes de discussion

Les augmentations de loyer représentent le quatrième problème le plus fréquemment évoqué par les participants aux groupes de discussion. Environ un tiers des locataires des groupes de discussion (soit dix participants) ont estimé que les hausses de loyer étaient excessives ou injustifiées, s'appuyant soit sur leur expérience

vécue, soit sur leurs opinions personnelles concernant le marché locatif luxembourgeois. Dans la plupart des cas, les **participants ont perçu un manque de protection des locataires** face aux décisions des propriétaires d'augmenter les loyers, ainsi que des **difficultés pour trouver des informations** sur la légalité de ces augmentations [16].

[16] Je pensais qu'il était normal d'augmenter le loyer autant que le propriétaire voulait. L'augmentation de loyer de 10% était trop pour moi, mais j'ai dû accepter parce que j'avais peur d'être expulsé.

Lorsqu'on les interroge davantage, les locataires identifient principalement le manque de clarté des contrats de location et un système de réglementation qu'ils jugent trop permissif pour les propriétaires comme étant les causes principales des augmentations de loyer perçues comme « injustes ». Un participant a partagé son expérience avec un propriétaire qui tentait de justifier une hausse du loyer en invoquant une supposée augmentation de la valeur marchande de l'appartement. Au bout du compte, ce locataire a réussi à s'opposer aux exigences du propriétaire, mais il a décrit son expérience comme un exemple représentatif de la difficulté à résister aux augmentations injustifiées des loyers imposées par certains propriétaires [17].

[17] J'avais un contrat pour un appartement standard, mais mon propriétaire voulait augmenter le loyer parce que j'avais eu une indexation de salaire : il en voulait une partie [...] Il disait que son appartement avait pris de la valeur à cause d'un système de points de l'État : les points de valeur de l'immeuble avaient augmenté, ce qui justifiait les augmentations de loyer. [...] Mais j'ai montré qu'il ne pouvait pas y prétendre, puisqu'il n'avait pas fait d'autres investissements dans l'appartement. En fin de compte, il a dû renoncer à ses demandes : mais je suis sûr que la plupart des autres locataires qui se trouvent dans une position plus faible, ont cédé à cette demande.

Un sujet pertinent qui a émergé au cours de la discussion est la **vulnérabilité des locataires à faibles revenus, en situation précaire et des jeunes** face aux augmentations de loyer, du fait de leur **crainte de perdre leur logement sans avoir d'alternative de relogement viable**. L'échange suivant entre deux participants au sujet de la demande d'un propriétaire d'augmenter les loyers mensuels de tous ses logements illustre le sentiment partagé de la faible capacité de négociation des groupes de locataires les plus vulnérables [18].

[18]

Participant 7 - Mais les autres locataires pouvaient protester...

Participant 8 - Le problème c'est que les jeunes en particulier ne sont pas en position de s'opposer... Ils risquent de perdre l'appartement.

Participant 7 - Oui, parce qu'il y a la peur des propriétaires si on est vulnérable...

Les litiges liés aux augmentations de loyer et aux clauses de contrat de location jugées imprécises ont, dans la plupart des cas, suscité un sentiment d'*injustice* (cité à huit reprises). Les déclarations et échanges relatifs à ces situations perçues comme injustes ont été associés à de la colère, qu'elle provienne d'expériences personnelles ou de ressentis plus généraux vis-à-vis des responsabilités des autorités publiques. Les

agences de location (citées à quatre reprises), les propriétaires (cités à cinq reprises) et les autorités publiques (citées à cinq reprises) ont été identifiés comme principaux responsables. En particulier, ces dernières ont été considérées comme ayant la responsabilité ultime de maintenir un système de régulation des loyers, perçu par les locataires comme inadéquat pour les protéger [19].

[19] Je ne comprends pas le rôle du ministère sur ça : comment c'est possible qu'ils [les agences et propriétaires] puissent faire comme ça... Ce n'est pas le cas d'une résidence pour vacances: le logement c'est un besoin vital, essentiel. Cette situation est seulement acceptée par la loi!

Charges mensuelles

Les questions ou litiges concernant les charges mensuelles (par exemple, les factures de consommation domestique et l'entretien) apparaissent fréquemment dans la correspondance des locataires. En effet, il s'agit du cinquième sujet le plus souvent cité. Les questions ou litiges liés à la justification des frais, aux augmentations des charges et à la responsabilité du paiement sont les trois problèmes les plus fréquents. En revanche, les participants aux groupes de discussion n'ont pas abordé la question des charges, ce qui montre qu'il s'agit de l'un des rares domaines où un sujet est présent dans une source de données mais pas dans l'autre.

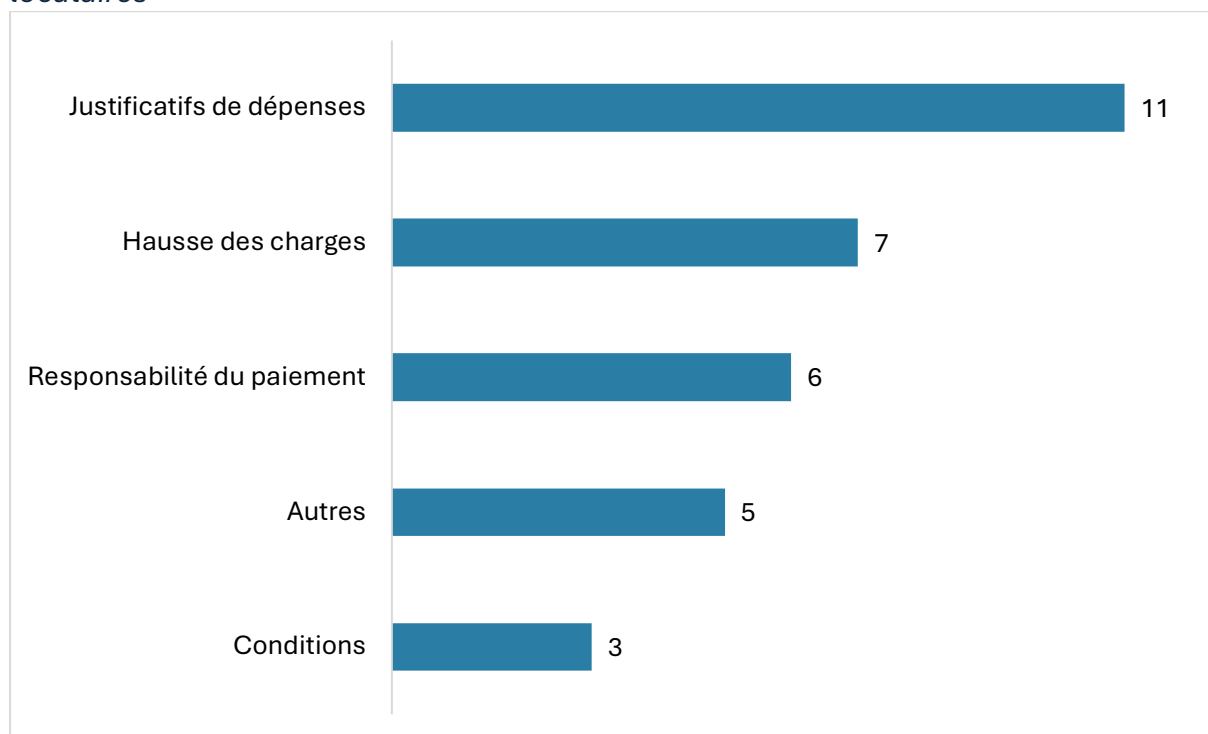
La fixation des « charges » mensuelles (le montant que les propriétaires peuvent facturer en plus du loyer) est régie par la loi sur les baux locatifs¹⁷, selon laquelle les locataires ne peuvent être facturés que sur les frais liés à leur consommation d'énergie, à l'entretien du logement et des parties communes, aux petites réparations ainsi qu'aux taxes liées à l'utilisation du logement (art. 5.3). Le propriétaire peut exiger le paiement anticipé de ces coûts, qui peut ensuite être ajusté pour refléter les frais réels du locataire. Lorsque les charges concernent plusieurs logements, le montant est réparti conjointement par les propriétaires. Le propriétaire a l'obligation de fournir des justificatifs détaillés des dépenses engagées.

Correspondance des locataires

Environ 10 % de l'ensemble des courriers (n=25) mentionnent un problème ou une difficulté concernant les charges mensuelles. La figure 11 illustre les problèmes les plus fréquemment cités.

¹⁷ Loi du 21 septembre 2006 relative au bail à usage d'habitation et modifiant certaines dispositions du Code civil : <https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2006/09/21/n1/jo>

Figure 11. Problèmes rencontrés et perçus concernant les charges, correspondance des locataires



Source : Calculs effectués par les auteurs à partir de la correspondance des locataires

Remarque : Les courriers (n=25) pouvaient contenir plus d'un problème

La plupart des locataires ont rencontré des différends, des problèmes ou des questions concernant la **justification des frais** (n=11). Certains n'ont pas reçu de justificatifs, tandis que d'autres n'ont pas compris comment les frais étaient répartis. Ces frais concernaient généralement les **charges**, mais plusieurs locataires ont rapporté ne pas avoir reçu d'informations sur la répartition des charges entre les logements équipés d'un compteur commun. D'autres se sont vu facturer des frais qu'ils considéraient comme non autorisés (n=6), qu'il s'agisse des coûts pour l'entretien des espaces partagés, des taxes foncières, de l'assurance de l'immeuble ou des frais bancaires du syndic. Cette correspondance montre une méconnaissance des frais admissibles.

Les locataires ayant écrit au sujet d'une augmentation des frais (n=7) cherchaient généralement à savoir si cette hausse était légale et s'ils avaient des recours. Dans quelques cas (n=3), les locataires ont lié cette question à l'état de leur logement, comme dans le cas d'un locataire dont le propriétaire augmentait les charges sans résoudre un problème de chauffage qui restait allumé en permanence.

Autres difficultés notables

Plusieurs autres problèmes et expériences au cours de la location ont été cités de manière récurrente. Les locataires ont souvent exprimé dans leurs courriers des questions ou des différends concernant des réparations ou le comportement du propriétaire, ainsi que des situations spécifiques, par exemple, aux logements sociaux ou aux baux verbaux. Ces sujets représentent ensemble 13 % de la

correspondance totale. Dans les groupes de discussion, la clarté des contrats de location est apparue comme un thème récurrent.

Correspondance des locataires : Réparations et autres questions

Le reste de la correspondance des locataires sur des sujets locatifs se divise en plusieurs catégories. Dans 5 % de cette correspondance (n=14), des questions ont concerné des problèmes de réparation, avec des divergences quant à la prise en charge des frais. Le problème en soi était très varié (peinture, sols, appareils électroménagers, fenêtres, Internet, murs, dégâts des eaux, etc.). Les demandes elles-mêmes, cependant, se répartissaient en deux thèmes principaux : les désaccords sur l'attribution des coûts des réparations (n=6) et les refus de paiement par le propriétaire pour des réparations considérées par le locataire comme étant à sa charge (n=8). La plupart des courriers de cette catégorie concernaient des problèmes de qualité des logements s'inscrivant dans les problématiques de logement typiques de privation de logement, tels que l'humidité et les moisissures.

Dans 3 % des courriers (n=9), les locataires écrivaient au sujet du comportement spécifique de leur propriétaire. Il s'agissait le plus souvent (n=5) de demandes d'aide ou d'informations sur la manière de traiter avec un propriétaire que le locataire considérait comme une nuisance, par exemple du fait qu'il rendait visite au locataire ou entraînait dans le logement sans préavis. Les quelques cas restants concernaient des logements sociaux (n=4), un bail verbal (n=4) ou d'autres problèmes (n=3).

Groupes de discussion : Clarté des contrats

Le manque de clarté des contrats de location est apparu comme une préoccupation récurrente pour environ un tiers des participants aux groupes de discussion (11 participants), en particulier en cas de litiges avec les propriétaires ou les agences immobilières. Bien qu'elle soit également présente dans la correspondance des locataires, elle y est intégrée dans des discussions sur des problèmes spécifiques (par exemple, la responsabilité des réparations) et n'entre pas dans le champ d'application de ce rapport. Pourtant, les données des groupes de discussion donnent plusieurs indications sur cette dimension de l'expérience des locataires.

En général, **les connaissances des locataires sur leurs droits et devoirs ne sont pas suffisamment détaillées** pour leur permettre de clarifier les termes du contrat en cas de litige. Ces litiges portaient généralement sur la responsabilité du paiement des réparations et de l'entretien (quatre participants) et sur les augmentations de loyer en cours de contrat (deux participants). Un exemple de ce manque de clarté est rapporté ci-dessous [20] :

[20] Dans mon expérience il faut faire attention parce qu'il y a des détails et des clauses qui ne sont pas correctes, pas légales : mais l'agence ne dit rien, naturellement... Quand tu ne connais rien sur le contrat, tu peux avoir des arnaques [...] Par exemple, dans mon contrat il y avait une clause que, en cas de peinture, la personne chargée de la faire devait être choisie par le propriétaire : mais c'est le locataire qui doit la payer, et ce n'est pas juste... Vraiment ce n'était

pas clair le contrat sur ça : la propriétaire devrait être chargée de travaux de peinture seulement « s'il avait besoin » : ce n'était pas clair ce que ça signifie...

Chapitre 4. À la fin du bail

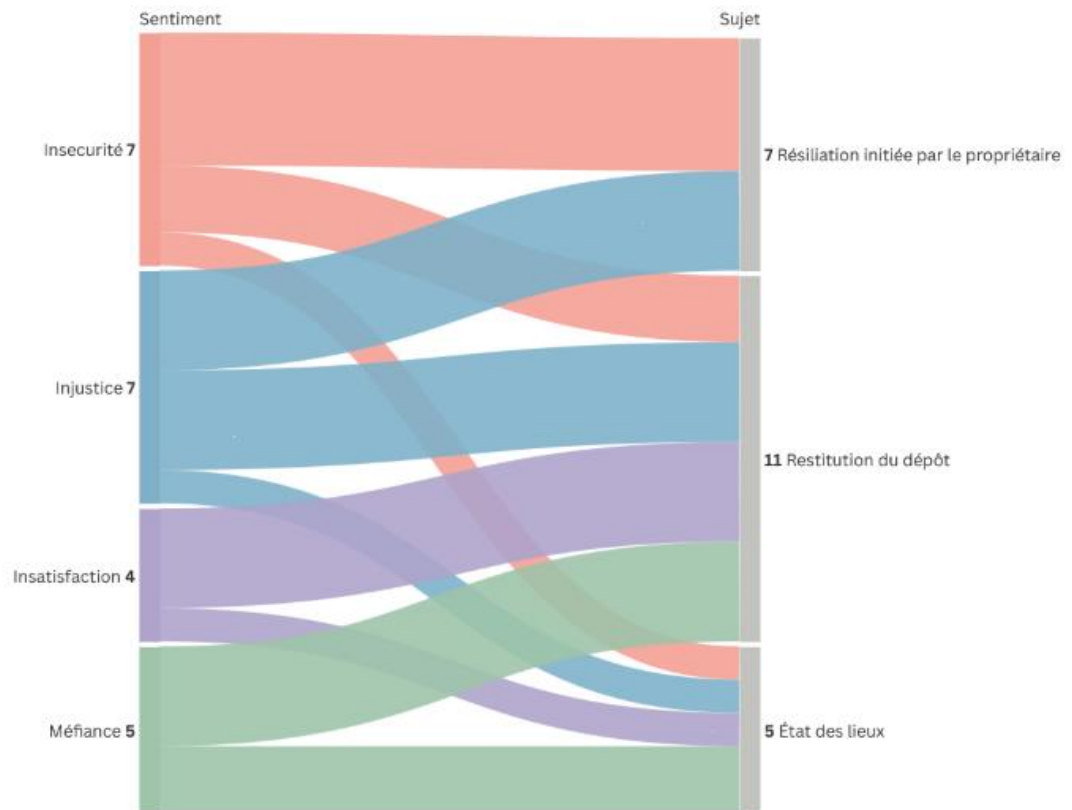
La résiliation du bail, qu'elle soit anticipée (par exemple, par non-renouvellement) ou inattendue (résiliation prématurée par le bailleur ou le locataire), peut engendrer des incompréhensions et des conflits, notamment autour de questions telles que la restitution du dépôt de garantie ainsi qu'une insécurité accrue pour le locataire. Les deux sources de données de ce rapport confirment l'existence de ces différends et de cette insécurité au Luxembourg.

Points principaux à retenir :

- Les retards ou les litiges concernant la restitution du dépôt de garantie sont des préoccupations majeures.
- Les locataires citent les délais de restitution, le manque de réponse des propriétaires ainsi que les montants contestés lorsqu'ils demandent la restitution de leur dépôt de garantie.
- Les résiliations initiées par le propriétaire (par exemple en cas de besoin personnel ou de non-respect des règles par le locataire) ont été identifiées plus fréquemment que celles initiées par le locataire.
- La vente d'un logement est une source de tension, même si elle ne constitue pas un motif légal de résiliation unilatérale par le bailleur.

Les participants aux groupes de discussion ont souvent relié ces problématiques à un sentiment d'injustice et d'insécurité, comme l'illustre la figure 12. D'autres sentiments, tels que l'insatisfaction ou la méfiance, sont également présents à ce stade. Les paragraphes suivants décrivent ces difficultés en détail.

Figure 12. Sentiments associés aux problèmes de sortie du contrat de location, par mentions



Source : Calculs effectués par les auteurs à partir des groupes de discussion

Restitution du dépôt de garantie

Les retards et les litiges concernant la restitution des dépôts de garantie sont fréquemment mentionnés dans la correspondance des locataires et les discussions de groupe lors de la sortie du logement locatif. Le manque de clarté dans les termes contractuels ou d'informations précises a généré des incertitudes et des désaccords, notamment autour de l'état des lieux, dont l'exactitude a souvent été remise en question par les locataires. Ces derniers estiment que ces inexactitudes, associées à des clauses floues, ont pu être utilisées par certains propriétaires pour retenir le dépôt de garantie, ce qui constitue une contrainte financière significative, générant de l'inquiétude et de l'incertitude pour les locataires qui changent de logement.

Contexte

Au Luxembourg, la loi sur le bail à loyer¹⁸ prévoit que le bailleur puisse demander un dépôt de garantie à condition qu'un état des lieux soit signé par le locataire avant l'emménagement ou, au plus tard, le jour de l'emménagement (art. 5.2). La loi a été modifiée après la collecte des données pour cette étude : pendant la période examinée, le dépôt de garantie ne pouvait pas dépasser trois mois de loyer et il n'y avait pas de délai légal pour sa restitution. Les modifications apportées à la loi limitent le dépôt de garantie à un maximum de deux mois de loyer et fixent un délai pour sa restitution.¹⁹ Ces changements pourraient atténuer certaines des préoccupations exprimées par les locataires dans le présent rapport, ce que futures études pourraient évaluer.

Au Luxembourg, il est également courant que le propriétaire garde une partie ou la totalité des charges dues aux factures de consommation domestique à son nom. Ainsi, dans la pratique, les propriétaires attendent souvent le règlement de la facture finale de consommation domestique, ce qui peut prendre jusqu'à un an, avant de restituer le dépôt de garantie.²⁰

Correspondance des locataires

Les problèmes de garantie locative constituent 13 % de la correspondance totale avec les locataires (n=34), en faisant ainsi la deuxième catégorie la plus citée.²¹ La figure 13 illustre la nature du problème, qu'il s'agisse du **délai de restitution**, du **montant du dépôt de garantie restitué** ou des deux. Les litiges les plus fréquents concernent les charges (n=10), suivis par les dommages aux murs ou les exigences de peinture (n=7), les problèmes structurels (n=6), le manque de justification ou de preuves pour la retenue du dépôt de garantie (n=6), la présence de moisissures ou de dégâts des eaux (n=3), ainsi que divers autres motifs (n=3).²²

¹⁸ Loi du 21 septembre 2006 sur le bail à usage d'habitation et modifiant certaines dispositions du Code civil : <https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2006/09/21/n1/jo>

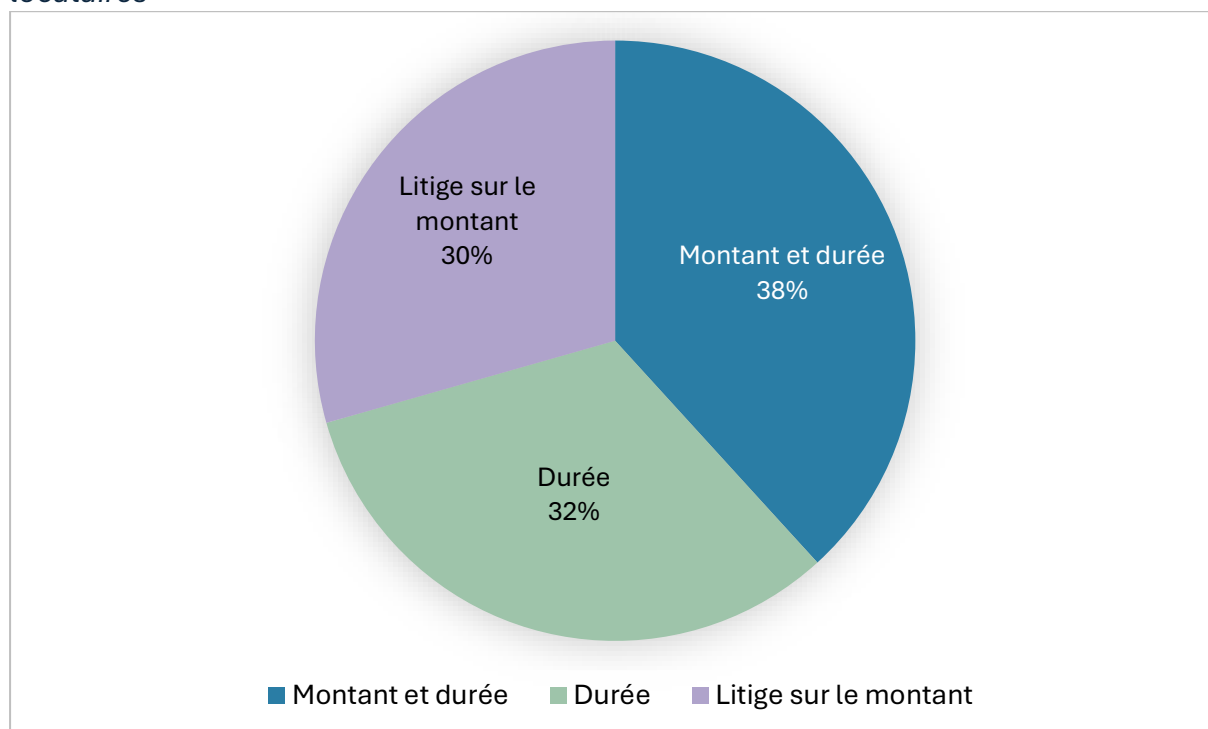
¹⁹ La loi réformée peut être consultée à l'adresse suivante : <https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2024/07/23/a311/jo>

²⁰ La nouvelle loi prévoit qu'en l'absence de dommages ou d'impayés, la moitié du dépôt de garantie doit être restitué dans un délai d'un mois après la fin du contrat. Le solde est ensuite remboursé une fois les charges annuelles apurées. La procédure de règlement des litiges a également été mise à jour.

²¹ Quelques locataires (n=5) ont écrit pour signaler des problèmes ou s'attendre à des problèmes lors de l'inspection, tels que la programmation de l'état des lieux de sortie ou l'absence d'un état des lieux d'entrée ou de sortie. Ces cas ont été codés comme une catégorie distincte et ne sont pas abordés dans cette analyse.

²² Certains locataires ont signalé plus d'un élément dont le coût était contesté. Dans quatre de ces cas, il n'a pas été fourni de détails suffisants pour coder cette dimension.

Figure 13. Problèmes perçus concernant la restitution des dépôts, correspondance des locataires



Source : Calculs effectués par les auteurs à partir de la correspondance des locataires (n=34)

En ce qui concerne les charges mensuelles, de nombreux locataires ont rapporté que leur ancien propriétaire n'avait pas répondu ou que le délai de retour leur avait semblé anormalement long. Il semble que les locataires ignoraient l'absence (avant la réforme) d'une réglementation contraignante concernant le délai de restitution. Dans certains cas, des litiges ou problèmes survenus pendant la location (par exemple, liés aux conditions de logement) ont persisté pendant le litige sur la restitution du dépôt de garantie, ce qui a rendu difficile la détermination des fautes et des responsabilités, du moins du point de vue du locataire.

En outre, les problèmes mentionnés dans le cadre d'un litige sur les coûts, tels que les problèmes structurels ou les moisissures et dégâts des eaux, sont identiques à ceux signalés par les personnes rencontrant des difficultés liées à l'état du logement. Cela confirme l'existence d'un ensemble cohérent de problèmes de qualité rencontrés dans le secteur de la location privée. Certains locataires ayant des problèmes de dépôt de garantie ont également été confrontés à la non-réponse de leur propriétaire, tout comme ceux ayant des difficultés concernant l'état de leur logement.

Groupes de discussion

Les retards dans la restitution du dépôt de garantie sont récurrents pour les participants au moment de la résiliation de leur contrat de location (n=8). Dans la moitié des cas, les participants ont dû demander la restitution du dépôt de manière répétée et avec insistance, et dû attendre entre trois mois à un an pour l'obtenir. L'échange suivant entre locataires lors d'une session de groupe met en lumière le problème rencontré [21] :

[21]

Participant 1 - Pour moi, le principal problème à la sortie est de récupérer le dépôt de garantie. Ils nous ont dit que cela pourrait prendre jusqu'à six mois, en fonction du moment où le calcul définitif du montant exact à restituer serait effectué. J'ai envoyé de nombreux courriers électroniques sans obtenir de réponse. J'ai dû me forcer à aller dans les bureaux de la société... Mais toujours rien.

Participant 2 - Dans mon cas aussi, j'ai dû attendre un an !

Participant 3 – D'accord, je me plaignais des délais qui ne sont que de trois mois dans mon cas par rapport au vôtre...

Comme l'ont indiqué les participants, ces retards s'expliquent par le temps nécessaire pour calculer le montant du dépôt par rapport au **règlement final des factures de consommation domestique (eau, gaz, électricité)**. Cependant, comme l'a précisé un participant, la principale source de mécontentement est le **manque d'informations claires et de délais** concernant le règlement annuel des charges et le remboursement du dépôt de garantie initial, ce qui laisse les locataires dans l'incertitude et l'inquiétude. L'incertitude de ne pas se voir restituer la caution a été citée comme le principal facteur de « *coût de déménagement* » empêchant le participant de chercher un meilleur logement : « *On ne sait pas si on va recevoir le dépôt de l'ancien appartement ou non* ».

Les locataires ont également évoqué l'exactitude et la fiabilité de l'état des lieux. Quatre d'entre eux ont fait l'expérience d'états de lieux d'appartements réalisés de manière négligente et approximative (dans un cas, en l'absence du locataire), ce qui a permis aux propriétaires de réclamer une partie ou la totalité du dépôt de garantie pour de prétendus frais de réparation, de rénovation et de nettoyage [22].

[22] D'après mon expérience, l'agence a fait l'inventaire sans ma présence et ils m'ont envoyé ceci par email... Je devais l'accepter, parce que c'était la seule disponibilité que j'ai trouvée.

Deux participants ont ouvertement mis en garde les autres membres du groupe de discussion sur l'**importance de prendre des notes et des photos au moment de l'état des lieux de l'appartement** « *sinon, le propriétaire pourrait en profiter à la fin pour vous demander de payer et prendre ainsi la totalité du dépôt de garantie* ». Malgré cette précaution, l'incertitude et l'inquiétude demeurent quant aux conditions et aux règles permettant aux propriétaires de réclamer des dépôts de garantie aux locataires. Certains locataires estiment que les propriétaires n'ont besoin d'aucune preuve ou justification pour refuser de le restituer.

Les locataires ont exprimé des sentiments négatifs quant à la durée et au montant de la restitution du dépôt de garantie, ainsi qu'à l'exactitude de l'état des lieux du logement (cité à seize reprises). Par exemple, en ce qui concerne la restitution de la caution, les sentiments négatifs allaient de l'insécurité quant à la durée du délai (mentionné à deux reprises) au mécontentement, à la méfiance et à l'injustice quant aux délais et aux conditions de restitution (cité chacun à trois reprises), ce qui a conduit les participants à prendre des mesures à l'encontre des propriétaires ou des agences de location. Les

échanges entre les trois participants ci-dessous traduisent leur méfiance à l'égard de la protection des locataires [23].

[23]

Participant 4 - Le problème, c'est aussi que la loi ne prévoit aucune limite. Les propriétaires peuvent conserver votre dépôt de garantie s'ils estiment que vous avez fait des dégâts dans l'appartement... J'ai vérifié la législation à ce sujet.

Participant 5 - Il existe de nombreux vides juridiques à cet égard.

Participant 4 - Il n'y a même pas un seul vide juridique, c'est la loi qui le dit.

Participant 5 - Oui, je voulais dire qu'il y a un vide juridique intentionnel, qui permet aux propriétaires de se comporter ainsi.

Participant 6 - Je pense que dans la plupart des cas, le problème c'est que la loi est tellement complexe qu'il est souvent difficile de s'y retrouver.

Résiliation initiée par le propriétaire

La résiliation de bail initiée par le propriétaire est la troisième problématique la plus fréquemment évoquée par les locataires. Cette catégorie comprend les situations où les propriétaires invoquent des motifs légaux pour mettre fin au contrat, les plus fréquents étant le besoin personnel, le non-respect des règles par le locataire, ainsi que d'autres motifs jugés légitimes. Bien que la vente du bien ne soit pas considérée comme un motif légal de résiliation, de nombreux locataires se sentent souvent contraints de quitter les lieux dans de telles circonstances. Les litiges qui en résultent portent généralement sur la procédure de résiliation et le droit du bailleur de résilier le bail, bien que certains cas signalés ne contiennent pas de détails spécifiques. Les conséquences de ces résiliations varient, allant de la difficulté à trouver un nouveau logement à des procédures judiciaires, pouvant mener jusqu'à l'expulsion. Les locataires en colocation sont légèrement surreprésentés dans cette problématique.

Contexte

Au Luxembourg, la résiliation unilatérale d'un bail par un propriétaire est autorisée dans trois cas précis : le besoin personnel du bien, le non-respect des obligations par le locataire et des raisons sérieuses que le propriétaire doit justifier (par exemple, la démolition ou des rénovations structurelles majeures rendant impossible le maintien du locataire de rester dans le logement) (art. 12.2)²³. Si la résiliation est motivée par des nécessités personnelles, le bailleur doit notifier la résiliation au locataire six mois à l'avance (art. 12.3). Dans les autres cas, la notification doit être effectuée avec un préavis minimum de trois mois (art. 1736, Code civil).²⁴ La notification doit obligatoirement être

²³ Loi du 21 septembre 2006 sur le bail à usage d'habitation et modifiant certaines dispositions du Code civil : <https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2006/09/21/n1/jo>

²⁴ Article 1736 du Code civil : https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/code/civil/20230923#art_1736

faite par lettre recommandée avec accusé de réception (art. 12).²⁵ La vente du logement n'est pas un motif valable de résiliation. En effet, le logement est vendu avec le bail, ce qui permet au nouveau propriétaire de poursuivre le bail ou de le résilier pour les raisons prévues par la loi susmentionnées (art. 12.6).

Correspondance des locataires

La catégorie des *résiliations à l'initiative du propriétaire* comprend les cas où le locataire indique que le propriétaire a pris l'initiative d'une résiliation unilatérale pour des raisons valables légalement (par exemple, un besoin personnel) ainsi que les cas où la résiliation a reposé sur des motifs qui ne sont pas valables (par exemple, la vente des lieux). Cela inclut également les cas où le propriétaire a agi de manière à donner l'impression au locataire qu'il devrait, ou devait, quitter les lieux.²⁶

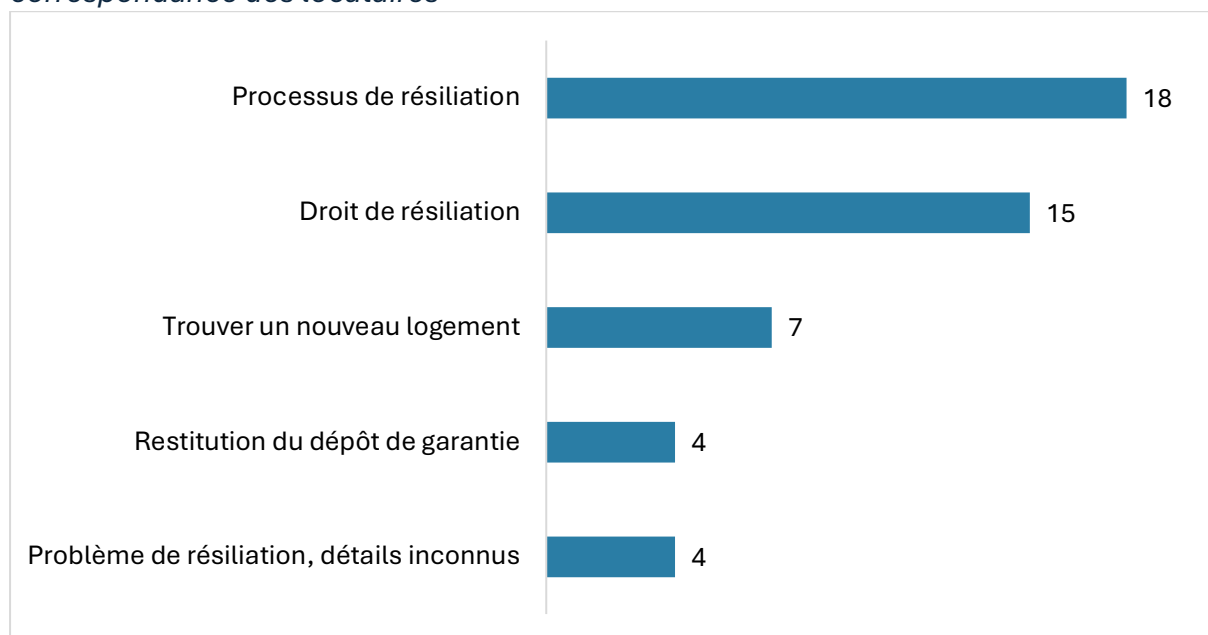
Les problèmes découlant d'une résiliation initiée par le bailleur constituent la troisième catégorie la plus citée dans la correspondance, représentant environ 12 % de l'ensemble de la correspondance avec les locataires (n=32). Comme l'illustre la figure 14, ils se répartissent en quatre catégories : les litiges concernant la **procédure de résiliation** (n=18), le **droit** du bailleur de **résilier** (n=15), les difficultés à **trouver un nouveau logement** après le préavis de résiliation (n=7) et les problèmes de restitution du dépôt de garantie (n=4). On note également des cas pour lesquels des détails spécifiques n'ont pas été identifiés (n=4).²⁷

²⁵ Voir aussi : <https://guichet.public.lu/en/citoyens/logement/location/contrat-litige/resiliation-bail.html>

²⁶ Pour intégrer ce troisième cas, la correspondance du locataire indique que la raison de son départ ou de sa recherche d'un nouveau logement est liée aux paroles ou aux actions de son propriétaire, comme cela peut être le cas lorsqu'un propriétaire informe un locataire qu'il vend un logement. Bien que ces situations ne constituent pas une résiliation formelle du contrat, elles sont incluses ici afin de regrouper les cas où le locataire perçoit que le problème principal provient du comportement du propriétaire et estime qu'il est attendu de lui qu'il trouve un autre logement.

²⁷ Plusieurs sous-catégories possibles.

Figure 14. Problèmes perçus concernant la résiliation initiée par le propriétaire, correspondance des locataires



Source : Calculs effectués par les auteurs à partir de la correspondance des locataires

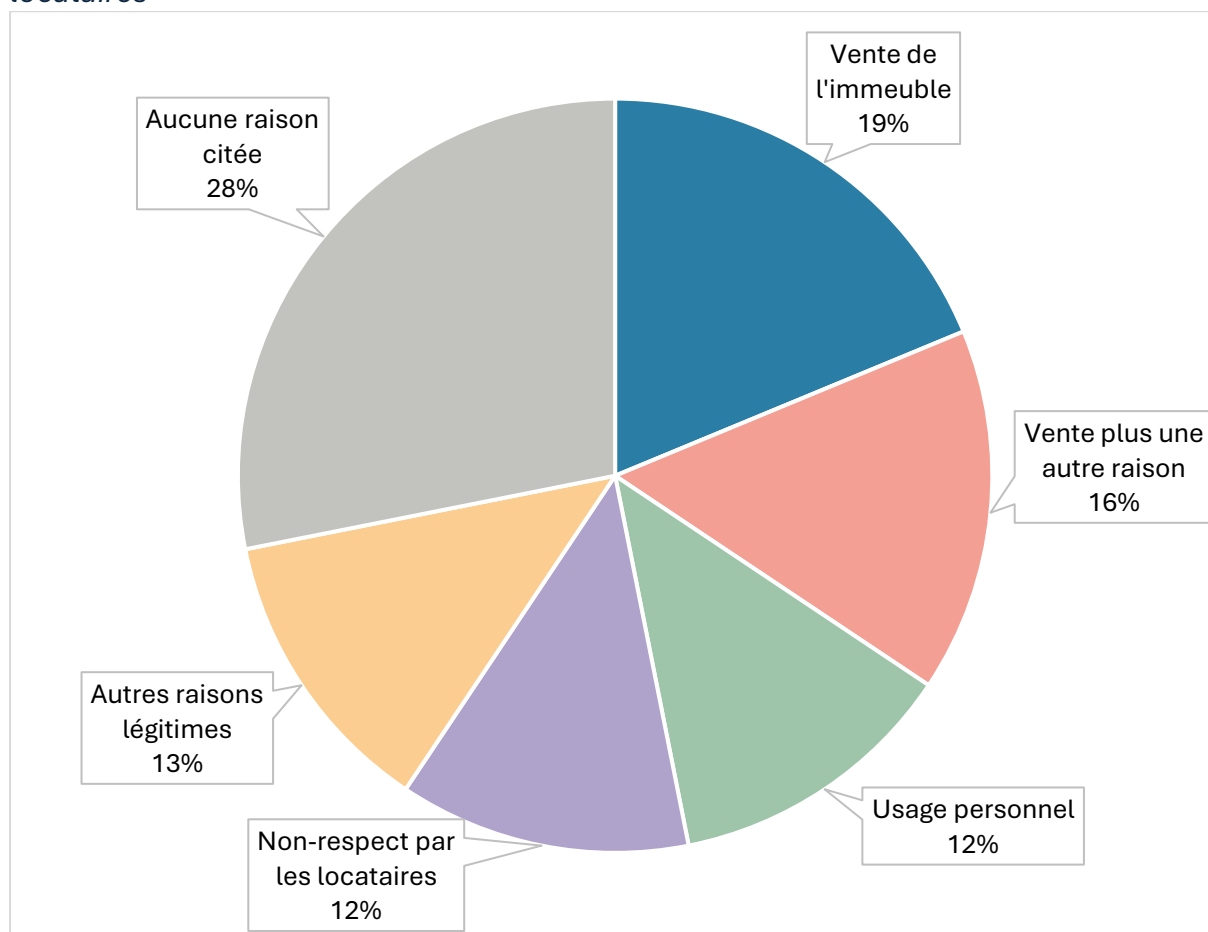
Remarque : Les courriers (n=32) pouvaient contenir plus d'un problème

Les locataires ont souvent exprimé des doutes sur la légalité des actions de leurs propriétaires et ont cherché des conseils concernant leur situation ou une aide juridique. Parmi les vingt-trois cas examinés, onze concernaient, en tout ou en partie, la vente ou la vente potentielle des lieux, un thème récurrent qui sera abordé plus en détail ultérieurement. Certains cas étaient plus extrêmes ou se sont intensifiés, notamment ceux où les locataires percevaient le comportement du propriétaire comme agressif ou lorsque le litige a été porté devant les tribunaux. Un bon nombre de ces correspondances était également lié à la procédure de résiliation.

Motifs de résiliation

La majorité des courriers des locataires indiquaient le motif de la résiliation, comme l'illustre la figure 15. Lorsqu'une raison était citée, la **vente d'un logement** était la plus souvent mentionnée (n=6), suivie de la vente d'un logement combinée à une autre raison (n=5), d'une demande d'utilisation à des fins personnelles (n=4), du non-respect des règles par le locataire (n=4) et d'autres raisons légitimes (n=4).

Figure 15. Motifs cités de résiliation initiée par le propriétaire, correspondance des locataires



Source : Calculs effectués par les auteurs à partir de la correspondance des locataires (n=32)

Vente de l'immeuble (seul ou avec un autre motif) : Les locataires ont perçu la vente du bien comme le motif de la résiliation sur la base de différents types d'interactions avec leur propriétaire. Dans certains cas, les propriétaires ont indiqué que la vente (prévue) était la raison de la résiliation. Dans d'autres cas, les locataires ont eu l'impression que le propriétaire interprétait le besoin personnel comme incluant la vente du logement. D'autres locataires ont décrit des situations où un avis de résiliation officiel (par exemple, pour besoin personnel ou non-respect de contrat) est arrivé après que le propriétaire avait annoncé qu'il allait vendre le logement. D'autres encore ont mentionné avoir ressenti des pressions indirectes ou reçu des demandes informelles pour quitter les lieux, en raison de la vente de l'immeuble.

De nombreux cas illustrent les tensions qui surgissent lorsque locataires et propriétaires tentent d'exercer leurs droits. Par exemple, un locataire a rapporté que son propriétaire avait mis le bien en vente, échoué à le vendre, puis envoyé un avis de résiliation pour d'autres motifs légitimes, en prévoyant cette fois la démolition du logement. Dans un autre cas, un propriétaire a informé le locataire de son intention de résilier le bail à la fin de la période de location actuelle, dans le but de vendre la maison. Le locataire a alors cherché un nouveau logement et, après avoir réussi à acheter une maison, a souhaité mettre fin au bail avant la fin de la période de location. Les deux parties n'ont pas réussi à s'accorder sur une date de résiliation, illustrant les difficultés d'une négociation

mutuelle malgré des canaux de communication apparemment clairs et ouverts entre locataire et propriétaire.

Motifs valables (hors vente) : L'expérience ou la perception que la résiliation résultait d'une raison légalement justifiée a varié selon les cas. Par exemple, dans le cas d'une résiliation déjà actée motivée par des **raisons personnelles**, le litige portait sur la restitution du dépôt de garantie. De plus, le locataire a remarqué que l'appartement avait été remis en location pour un montant plus élevé dans les 45 jours suivant son départ, ce qui l'a amené à remettre en question l'exactitude de l'allégation de besoin personnel. Plusieurs affaires complexes concernaient des **logements partagés**, des propriétaires détenant plusieurs baux avec des locataires passés et présents, ou des baux verbaux. Deux cas de **non-conformité** concernaient des changements dans la composition des ménages qui ont conduit à une sur-occupation du logement. Un troisième groupe rassemblait des problèmes antérieurs liés à l'état du logement qui ont été signalés par le locataire mais non traités par le propriétaire, et qui ont été invoqués plus tard comme motif de non-conformité. Cependant, tous les cas comportaient des demandes similaires, comme des **informations sur leurs droits**, la légalité des procédures ou des actions, ou une **aide pour résoudre un différend** ou un problème. Quelques-uns ont également fait état d'un comportement perçu comme agressif (de la part du propriétaire) ou de demandes d'aide pour trouver un nouveau logement.

Expulsions : Neuf courriers (inclus dans une catégorie distincte et non analysés ci-dessus) ont eu pour issue l'**expulsion**, ce qui constitue le cas le plus précaire de résiliation à l'initiative du bailleur. Dans quatre cas, les locataires ont demandé de l'aide pour éviter l'expulsion. Dans cinq cas, l'aide a été demandée après l'exécution de l'ordre d'expulsion. Dans un cas, une famille s'est retrouvée sans abri.

Résiliation initiée par le locataire : **Bien que les résiliations initiées par les propriétaires soient deux fois plus fréquentes dans les données, certaines correspondances (n=16) ont fait état de difficultés rencontrées lors d'une résiliation initiée par le locataire.** Il s'agit du sixième sujet le plus cité, représentant 6 % de l'ensemble de la correspondance. Les problèmes concernaient généralement l'absence d'accord mutuel sur le calendrier de résiliation anticipée du bail, la recherche d'un locataire de remplacement ou des ambiguïtés contractuelles. Ces dernières incluaient la possibilité pour un locataire de demander une résiliation anticipée du bail ou le type de bail, les conditions de « renouvellement automatique » ou le délai de préavis à respecter.

Groupes de discussion

La **crainte de perdre leur logement et le manque d'alternatives abordables** sont les principales préoccupations des participants qui ont vécu (ou vivent encore) des conflits avec leurs propriétaires au sujet de la résiliation anticipée ou le non-renouvellement du bail (sept participants). Trois participants ont exprimé des inquiétudes face au **risque perçu que leur propriétaire mette fin au bail ou ne le renouvelle pas**. Quatre participants étaient déjà confrontés à des procédures de résiliation initiées par leurs propriétaires, motivées soit par une prétendue violation des contrats de location (deux

participants), soit par la nécessité de réaliser d'importants travaux de rénovation (deux participants).

Pour les participants percevant une possible *menace* de résiliation anticipée, cette crainte les a dissuadés d'insister sur les réparations nécessaires ou les a incités à rechercher une solution de logement plus stable. D'autre part, les locataires confrontés à une procédure de résiliation en cours l'ont présentée comme l'aboutissement de relations tendues avec leurs propriétaires respectifs. Pour les participants en situation de vulnérabilité économique, les conflits avec les propriétaires étaient liés à leurs difficultés financières, à des arriérés de loyer dus à une perte d'emploi [24] ou à un agrandissement de la famille. Dans tous les cas, les participants ont souligné le manque de volonté des propriétaires de trouver un compromis ainsi que le rôle fondamental joué par l'*Office social* pour soutenir leur défense juridique et les aider dans la recherche d'un nouveau logement.

[24] J'ai ensuite eu de la difficulté à payer le loyer... Il y a un problème de loyer, en ce moment je ne travaille pas, je suis au chômage et je suis bénéficiaire du régime de revenu de base [...] Maintenant le propriétaire a commencé une procédure légale pour m'expulser de l'appartement. Il ne veut pas parler. Pour moi, il était difficile de trouver un avocat [...] J'ai dû demander de l'aide au bureau social pour obtenir du soutien à ce sujet.

Deux participants ont indiqué que leur situation s'est dégradée lorsqu'ils ont eu affaire aux enfants adultes de leur propriétaire, qui ont pris en charge la gestion du bien loué. Dans les deux cas, les enfants des propriétaires étaient perçus comme plus rigides et moins disposés à négocier, soulignant l'impact significatif du «transfert générationnel» de la propriété dans leurs difficultés de logement [25; 26].

[25] J'avais des relations très tendues avec mon propriétaire depuis l'année dernière à cause de sa fille... Elle veut tout simplement me mettre à la porte.

[26] Puis j'ai dû affronter les enfants du propriétaire qui avaient pris possession de cet appartement. Et là, tous les problèmes ont commencé...

Les résiliations anticipées initiées par les propriétaires suscitent des émotions particulièrement négatives, dépassant en termes d'intensité celles liées à la restitution des dépôts de garantie et aux états des lieux (cité à sept reprises par autant de participants). Dans ces situations, les participants ont exprimé des sentiments dominants d'injustice et d'insécurité, soulignant des préoccupations d'ordre plus existentiel liées à la possibilité de perdre leur logement. Trois participants ont réagi à ce qu'ils percevaient comme une décision *injuste* du propriétaire de mettre fin au bail en engageant des poursuites judiciaires, montrant ainsi une forte réaction face à la menace d'expulsion. Cependant, les autres participants, pour la plupart en emploi précaire et/ou dans une situation économique difficile (3 participants sur 4), ont exprimé une profonde insécurité se traduisant par de l'anxiété et un sentiment de résignation face aux menaces des propriétaires de résilier les contrats de location. Cette insécurité semble être principalement nourrie par le fait que les locataires perçoivent un manque de ressources et de chances d'accéder à un nouveau logement en cas de résiliation anticipée, comme l'illustre la citation ci-dessous [27].

[27] J'ai résisté autant que possible pour éviter de partir. Cela fait maintenant dix ans que je vis dans le même appartement. Je me suis beaucoup battu(e) avec mon propriétaire... Je crains beaucoup pour mon avenir, également parce que je n'ai pas de contrat à durée indéterminée et qu'aucun propriétaire n'accepterait de me louer un logement.

Chapitre 5. Recommandations et conclusion

Ce chapitre synthétise les principales difficultés auxquelles les locataires sont confrontés sur le marché locatif privé. Il revient sur les thèmes qui concernent à la fois les problèmes et les phases de l'expérience des locataires, et propose quelques recommandations à l'attention des décideurs politiques, des institutions et des ONG engagés dans ce domaine.

Points principaux à retenir :

- Les locataires manquent souvent de connaissance quant à leurs droits. Pour y remédier, les organisations de locataires pourraient fournir des informations accessibles. Les évaluations politiques pourraient déterminer la clarté des réglementations et identifier des stratégies visant à réduire les malentendus.
- De nombreux points de pression existent dans la relation entre le locataire et le propriétaire. Une meilleure connaissance des lois pourrait apporter une aide précieuse. Une analyse des litiges entendus par les autorités compétentes (par exemple, la Commission des loyers ou le tribunal de paix) pourrait permettre d'élaborer de nouvelles stratégies politiques.
- Les ménages vulnérables, en particulier ceux qui ont des enfants, sont confrontés à des problèmes plus urgents qui nécessitent des approches adaptées et multiformes ainsi qu'un soutien accru de la part des organisations.

Malgré des méthodes de collecte et des objectifs différents, **les deux sources de données se recoupent largement en ce qui concerne les expériences générales et quotidiennes des locataires.** Les problèmes liés aux conditions de logement, à la restitution du dépôt de garantie, à la résiliation à l'initiative du bailleur, aux augmentations de loyer et aux charges mensuelles constituaient les cinq principaux sujets abordés dans les 262 courriers des locataires, soit 64 % de l'ensemble des correspondances. Parmi les trente-deux participants aux groupes de discussion, les cinq principaux problèmes étaient le prix prohibitif des logements, les conditions de logement, les contrats peu clairs, l'augmentation des loyers et les critères de sélection des propriétaires pour l'obtention d'un bail. La question des prix prohibitifs des logements a été mentionnée par 69 % des participants et celle des critères de sélection des propriétaires par 28 % d'entre eux. Chaque phase de la location - l'accès au marché locatif privé, la durée de la location et la fin du contrat de location - est représentée dans les problèmes les plus fréquemment cités.

Les deux sources de données ont permis d'identifier trois thèmes communs à de multiples problèmes: **une méconnaissance des droits et des responsabilités, des tensions dans la relation locataire-propriétaire et des problèmes plus graves et urgents rencontrés par les ménages vulnérables,** en particulier ceux avec des enfants.

Chacun de ces thèmes pourrait bénéficier d'éventuelles considérations politiques ou pratiques.

Une meilleure connaissance des droits et responsabilités de chacun

Bien que certains locataires connaissent les réglementations du marché locatif et leurs droits - comme l'a montré un participant au groupe de discussion qui apportait un livre sur les lois luxembourgeoises en matière de location- les données montrent un manque de sensibilisation généralisé et constant parmi les locataires. Il s'agit notamment de comprendre leurs propres droits et responsabilités, mais aussi ceux de leurs propriétaires. Cette méconnaissance a souvent conduit à des hypothèses erronées sur la loi, notamment en ce qui concerne les augmentations de loyer et les charges mensuelles autorisées. Dans d'autres cas, les locataires ne savaient pas quels organismes institutionnels pouvaient intervenir en cas de litige.

Il est important de noter que ce déficit de connaissances existe malgré la disponibilité d'informations sur les lois et les règlements. Au Luxembourg, par exemple, un site web géré par le ministère du Logement fournit des informations sur la réglementation des baux locatifs.²⁸ **En d'autres termes, la simple existence d'informations ne se traduit pas nécessairement à une prise de conscience ou à une utilisation efficace de celles-ci.**

Pour améliorer la sensibilisation, les organisations de défense des locataires pourraient renforcer le lien entre l'ensemble des réglementations en matière de location et les locataires qui ont besoin d'informations sur ces réglementations. Par exemple, elles pourraient créer des brochures facilement accessibles et d'autres sources d'information décrivant les droits des locataires dans chacun des principaux domaines problématiques identifiés dans ce rapport. Ces supports pourraient servir de fondement à une campagne de service public de plus grande envergure utilisant plusieurs canaux de communication. Des bulletins d'information ou des notifications « juste à temps » (par exemple, lorsqu'un locataire signe un contrat de location ou s'inscrit à une nouvelle adresse) avec des mises à jour sur la législation locatives, des conseils pour les locataires et des exemples de réussite au sein de la communauté pourraient contribuer à accroître la sensibilisation. Toutefois, il est **essentiel** que ces **informations** soient **soigneusement élaborées en tenant compte des recommandations issues de la recherche sur le traitement de l'information** (voir, par exemple, McKoon et Ratcliff, 1992).

Les participants aux groupes de discussion ont également identifié certaines causes et solutions relatives à la connaissance des droits et des responsabilités. Le fait que les chercheurs n'ont pas explicitement sollicité ces sujets indique que les points de vue et les opinions des participants sur le marché locatif sont influencés par leur expérience de première main.

²⁸ Le site est disponible à l'adresse <https://logement.public.lu/fr.html>

En particulier, environ un tiers des participants aux groupes de discussion ont souligné l'absence d'une intervention publique adéquate dans la réglementation du secteur locatif. Cela suggère que, bien que certains locataires soient informés de leurs droits, ils les jugent insuffisants à certains égards. Ainsi, des évaluations politiques pourraient s'avérer utiles pour identifier les aspects de la réglementation ou de la loi nécessitant une plus grande clarté afin de réduire l'incompréhension des locataires (et des propriétaires). Un point de départ pertinent pourrait être les règlements identifiés tout au long de ce rapport, car ils sont spécifiquement liés aux problèmes les plus fréquemment évoqués par les locataires. De plus, il pourrait être judicieux d'analyser les litiges traités par la Commission des loyers, les tribunaux judiciaires généraux et le tribunal de paix, qui sont les trois organes de résolution des litiges généralement recommandés par l'association de protection des locataires dans sa correspondance avec les locataires.

Problématique des points de tension dans la relation entre locataires et propriétaires

La relation contractuelle entre le locataire et le propriétaire n'est pas toujours sans heurts, pas plus que leurs relations quotidiennes. Des relations sous-optimales ou conflictuelles peuvent avoir plusieurs origines, notamment des malentendus, des contrats flous, une terminologie et des procédures juridiques perçues comme complexes par le grand public, ou le non-respect des règles par l'une ou l'autre des parties. Ces dynamiques affectent l'expérience des locataires et déterminent la facilité avec laquelle locataires et propriétaires peuvent résoudre leurs différends. De nombreuses **solutions potentielles pour améliorer ces relations impliquent également une meilleure connaissance des lois pertinentes** (voir ci-dessus).

Des exemples issus de ce rapport mettent en lumière des pistes d'amélioration, bien que des recherches supplémentaires soient nécessaires dans tous les cas. Concernant les contrats imprécis, une sensibilisation accrue des locataires aux lois et règlements pourrait les inciter à engager une discussion sur les termes du contrat dès le début du bail, ce qui pourrait limiter les problèmes pendant la location. Les organisations en contact avec les locataires ont ici un rôle clé à jouer en fournissant des conseils détaillés à ceux qui en font la demande, tout en cherchant à sensibiliser les locataires de manière générale. Si le manque de clarté (ou, comme le perçoivent certains locataires, des clauses contractuelles jugées illégales) est intentionnel de la part des propriétaires ou des agences qui les représentent, des mesures incitatives et dissuasives seraient alors plus efficaces.

En ce qui concerne la résiliation initiée par le bailleur, la correspondance des locataires met en lumière que la vente d'un logement constitue un point de friction, même si cela ne constitue pas un motif juridiquement valable de résiliation unilatérale. Une évaluation plus approfondie de cette problématique est indispensable, d'autant plus qu'elle est liée à la question de l'inaccessibilité financière et à l'augmentation des prix. Les résiliations inattendues peuvent exacerber les difficultés à trouver des logements convenables, en particulier ceux dont les prix sont comparables à ceux du bail précédent. Bien que la résiliation à l'initiative du locataire ait été citée moins fréquemment, **une analyse plus poussée de tous les types de résiliation anticipée** permettrait d'obtenir une vue

d'ensemble plus complète des points de tension subis par les locataires et les propriétaires lorsqu'ils mettent fin ou tentent de mettre fin à un contrat de location.

Dans les domaines de la restitution des dépôts et des charges, **une plus grande transparence et une meilleure communication de la part des propriétaires** permettraient de résoudre un grand nombre de problèmes et de litiges soulevés par les locataires, tels que l'absence de justification des coûts ou le manque de réponse du propriétaire aux demandes de paiement, d'information ou de délais. D'autres problèmes, cependant, nécessitent des solutions plus complexes. Par exemple, la facturation peu fréquente des frais de consommation domestique a engendré du stress chez les locataires, surtout lorsque les coûts étaient facturés au propriétaire plutôt qu'au locataire. Pour remédier à ce décalage temporel ou changer le titulaire du compte, il faudrait modifier de nombreux systèmes et procédures dans les secteurs public et privé, ce qui rendrait improbables des solutions à court ou moyen terme. Des programmes tels que la garantie de dépôt, en revanche, pourraient être mieux exploités par les locataires remplissant les conditions requises, afin de les aider à combler l'écart entre le dépôt de garantie pour un nouveau bail et la réception du dépôt de garantie du bail précédent.

Enfin, et de manière générale, les organisations de défense des locataires pourraient former ces derniers aux meilleures pratiques de dialogue avec les propriétaires, notamment en leur fournissant des **modèles de correspondance écrite formelle**. L'élaboration de modèles, en particulier s'ils sont rédigés par des experts juridiques, pourrait permettre à un plus grand nombre de locataires de faire valoir leurs droits. De tels modèles pourraient être envisagés pour chaque type d'interaction entre locataire et propriétaire.

Problématique de l'inaccessibilité financière et les conditions de logement, en particulier pour les groupes vulnérables

La problématique de l'inaccessibilité financière a été omniprésente dans les réflexions des groupes de discussions, confirmant la tendance bien connue à une aggravation de cette inaccessibilité. Comme décrit dans les chapitres précédents, **cette inaccessibilité est structurelle sur le marché du logement luxembourgeois et que les solutions les plus efficaces sont celles gérées par les organismes publics**.

En outre, les **conditions de logement** ont été fréquemment évoquées dans les groupes de discussion et représentent le principal problème dans la correspondance des locataires. De même, les problèmes de qualité des logements pourraient être améliorés grâce à une action concertée au niveau public ou collectif. Les données de ce rapport peuvent alimenter la discussion.

Les participants aux groupes de discussion ont donné leur avis sur les causes et les solutions aux problèmes d'accessibilité financières et d'état des logements sans y avoir été explicitement invités par les animateurs. Les causes perçues de l'inaccessibilité financières et des conditions de logement incluent les intérêts des propriétaires qui sont considérés comme prioritaires par rapport à ceux des locataires.

Un participant a explicitement établi un lien entre la perception d'un biais réglementaire en faveur des propriétaires et un problème « culturel » dans la société : le locataire a fait la remarque que le « problème fondamental » réside dans le fait que « un logement décent n'est pas considéré comme un droit ». D'autres ont mentionné les pratiques des agences immobilières qui aggravent l'accessibilité au logement et les conditions d'habitation (25 %) et le pouvoir considérable du secteur immobilier dans l'élaboration des réglementations (19 %). Plus de 40 % des participants ont pointé du doigt des problèmes d'offre de logements, la moitié d'entre eux désignant l'insuffisance de l'offre de logements sur le marché locatif privé comme la cause la plus immédiate de l'incapacité financière et l'autre moitié mentionnant soit l'insuffisance de l'offre de logements sociaux, soit les critères d'éligibilité restrictifs qui y sont associés comme les causes les plus significatives.

En ce qui concerne les solutions, certains participants ont mentionné des stratégies d'adaptation individuelles telles que déménager vers des marchés immobiliers plus abordables (13 %) ou s'installer dans un pays voisin (22 %). D'autres ont mentionné des changements de politique en matière de réglementation (34 %) ou l'augmentation du nombre de logements fournis par l'État (13 %). Des données supplémentaires pourraient aider à déterminer si ces opinions sont généralisables, ce qui permettrait aux décideurs politiques de mieux comprendre l'opinion publique.

Comme l'ont mis en lumière les groupes de discussion, trouver un logement abordable et de qualité représente un défi particulièrement difficile à relever pour les jeunes travailleurs étrangers. Même avec de bons salaires, les jeunes employés étrangers d'entreprises internationales ou d'institutions publiques ont fait état de difficultés et de stress importants pour trouver un logement convenable en raison de l'étroitesse du marché locatif et des critères de sélection perçus comme trop restrictifs de la part des propriétaires. Ces problèmes d'accessibilité financière pour les jeunes professionnels et les travailleurs qualifiés pourraient donc représenter un obstacle potentiel à l'attractivité à long terme du Luxembourg en tant que destination de travail.

Cependant, les données de ce rapport montrent clairement que le coût prohibitif et les mauvaises conditions de logement **affectent de manière disproportionnée les groupes vulnérables**, en particulier les ménages vulnérables avec enfants. Cela a été confirmé à la fois par le groupe de discussion organisé avec l'aide de l'*Office social de la Ville de Luxembourg* et par la correspondance des locataires. Bien que cela ne soit pas surprenant, cela montre qu'il **est toujours nécessaire d'adopter des approches adaptées et multifacettes pour les personnes qui se trouvent dans des situations de logement plus précaires**.

Les organisations de locataires pourraient envisager d'allouer une plus grande partie de leurs ressources aux problèmes liés à l'accessibilité financière et à la qualité des logements et de soutenir les clients qui ont besoin d'une aide plus importante. Elles pourraient également **évaluer l'efficacité du réseau de soutien entre les organisations et les organismes publics** pour les ménages à faibles revenus, en veillant à ce que les ménages vulnérables puissent emprunter les voies informelles et formelles de résolution des litiges. Cet aspect est crucial pour les problèmes de qualité

des logements pour les ménages avec enfants, où les retards de réparation et les litiges peuvent engendrer des problèmes pour la santé et le bien-être des enfants.

En outre, les organisations de locataires et les organismes publics peuvent **promouvoir des outils politiques destinés à aider les locataires confrontés à des coûts de logement**. Par exemple, des programmes de subvention et de garantie des loyers existent déjà au Luxembourg et sont spécifiquement conçus pour aider les locataires à payer leur loyer et leur dépôt de garantie. La promotion et le renforcement de l'efficacité de ces politiques existantes contribueront à combler le vide pendant que des solutions aux problèmes structurels sont élaborées et mises en œuvre.

Annexe 1. Informations méthodologiques supplémentaires

Ce rapport fait partie d'un projet pilote mis en œuvre par la Mieterschutz et financé par le ministère luxembourgeois du logement.²⁹ La recherche et la rédaction du rapport ont été menées et financées par le projet PROPEL (PROactive Policymaking for Equal Lives).³⁰ Le thème de ce rapport a été identifié par la Mieterschutz, tandis que les études ont été conçues et menées par l'équipe de recherche, en consultation avec la Mieterschutz. Un comité de pilotage, composé de représentants de la Mieterschutz, du ministère du Logement, ainsi que deux experts externes, a fourni un retour d'information sur les résultats et la rédaction du rapport.

Afin de recueillir les données de la correspondance des locataires et des groupes de discussion, l'équipe de recherche a appliqué les meilleures pratiques de recherche et les directives éthiques afin de minimiser les risques tout en adhérant aux principes de l'intérêt public.

Correspondance des locataires

En ce qui concerne la correspondance avec les locataires, l'étude a été conçue et réalisée après que la correspondance a eu lieu. Ainsi, l'équipe de recherche a sollicité et obtenu l'approbation éthique pour un consentement de non-participation. L'équipe a fourni à la Mieterschutz des messages électroniques à adresser aux locataires ayant contacté l'association au cours de l'année 2022. Ces messages informaient les locataires de l'étude et incluaient un formulaire de consentement négatif, ainsi qu'une note d'information sur l'utilisation de leurs données.

Les locataires ont été informés que le contenu de leur correspondance serait partagé avec l'équipe de recherche, mais que toutes les informations à caractère personnel seraient supprimées du fichier de données partagé. Les participants souhaitaient ne pas être inclus dans l'étude étaient informés qu'ils pouvaient se retirer en répondant au courrier électronique. La Mieterschutz a expurgé toutes les informations personnelles (par exemple, les noms, les coordonnées, etc.), fournissant à l'équipe de recherche le contenu de la correspondance entièrement anonyme. Aucune information personnelle n'a donc été communiquée à l'équipe de recherche. Pendant la durée de l'étude, la Mieterschutz a recouru à la communication électronique pour toute la correspondance

²⁹ Des informations sur le projet pilote sont disponibles à l'adresse <https://logement.public.lu/fr/actualites/2022/12/signatureduneconventionentreleministeredulogementetlasblmieterschutzletzebuerg.html>

³⁰ Des informations sur PROPEL sont disponibles à l'adresse <https://propel.uni.lu>

initiale, ce qui lui a permis d'avoir une vue d'ensemble des types de problèmes, de questions et de demandes soulevés par les locataires.³¹

La Mieterschutz a également fourni un résumé de la correspondance de l'année 2021, mais pas la correspondance elle-même, ce qui permet une comparaison générale des thèmes abordés en 2021 et 2022. L'étude a révélé des similitudes des thèmes abordés. Seule la correspondance 2022 est abordée dans ce rapport. Parmi les courriers de 2022, huit ont été jugés sans intérêt pour l'analyse du présent rapport et ont été exclues.

Groupes de discussion

Le recrutement des groupes de discussion a été conçu pour maximiser la taille de l'échantillon tout en respectant les dimensions de groupe recommandées par la documentation méthodologique (Morgan, 2019). En raison de la disponibilité des participants, la taille de chaque groupe de discussion a varié considérablement. Nous avons réussi à constituer trois groupes de discussion dans la fourchette de participants prévue (entre 6 et 8). Cependant, pour deux groupes, nous avons eu respectivement 2 et 10 participants.

En termes de stratégie de recrutement, nous avons opté pour un *échantillonnage de commodité* afin de rassembler un échantillon de participants aussi divers que possible dans un délai court, sans exiger de représentativité statistique (Patton, 2002). La sélection des participants a été limitée aux locataires vivant actuellement sur le marché locatif privé luxembourgeois, à l'exception d'une personne qui a pris part au groupe de discussion et qui résidait dans un logement social.

La durée moyenne des discussions était de 90 minutes. Trois groupes de discussion se sont tenus en français, un en anglais et un dans les deux langues. La campagne de recrutement a été réalisée en envoyant des invitations par courriel aux ménages du secteur locatif privé, avec le soutien de la Mieterschutz et de l'*Office Social de la Ville de Luxembourg*, ainsi qu'en diffusant des dépliants sur les réseaux sociaux.

L'équipe de recherche a élaboré un guide d'entretien pour faciliter les discussions au sein des groupes. Ce guide a été conçu pour évaluer la relation des participants avec le marché du logement locatif et la manière dont ils s'identifient en tant que locataires (Morgan, 2019). Les sessions des groupes de discussion ont été enregistrées et transcrites. Le contenu a ensuite été analysé et codé par l'équipe de recherche pour identifier les dimensions spécifiques aux questions posées, ainsi que celles qui sont apparues naturellement au cours des échanges. Cela inclut notamment :

- 1) les *problèmes* perçus par les participants au cours des trois phases de l'expérience locative : a) l'accès au marché locatif privé ; b) le contrat de location ; c) la résiliation du contrat de location

³¹ En 2022, la correspondance a été suivie et traitée par des bénévoles non formés en droit, tandis que certains courriers ont été gérés par des juristes. À partir de 2023, grâce en partie au projet pilote associé à ce rapport, les locataires recevront des réponses de la part d'avocats.

- 2) les *sentiments* exprimés par les participants à l'égard des enjeux et des acteurs mentionnés en matière de logement
- 3) les *acteurs* institutionnels et sociaux vers lesquels se tourner pour obtenir de l'aide et de l'assistance
- 4) les *causes* perçues des problèmes rencontrés, et
- 5) les *solutions* perçues, y compris les stratégies d'adaptation des locataires et les appels à des interventions politiques.

Références

- Atkinson, R. (2015). Losing One's Place: Narratives of Neighbourhood Change, Market Injustice and Symbolic Displacement. *Housing, Theory and Society*, 32(4), 373-388.
- Brooks, S. K., Patel, S. S., Weston, D., and Greenberg, N. (2023). Psychological effects of mould and damp in the home: scoping review. *Housing Studies*, 1-23.
- Coulburn, L., and Miller, W. (2022). Prevalence, risk factors and impacts related to mould-affected housing: an Australian integrative review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1-26.
- Dewilde, C. (2018). Explaining the declined affordability of housing for low-income private renters across Western Europe. *Urban Studies*, 55(12), 2618-2639.
- Eurofund. (2023). *Unaffordable and inadequate housing in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Retrieved from: <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2023/unaffordable-and-inadequate-housing-europe>
- European Parliament. (2020). *Report on access to decent and affordable housing for all (2019/2187(INI))*. Committee on Employment and Social Affairs. Rapporteur: Kim Van Sparrentak, Brussels: European Parliament. Retrieved from: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2020-0247_EN.html
- Forrest, R., and Wu, Y. (2014). People like us? Social status, social inequality and perceptions of public rental housing. *Journal of Social Policy*, 43(1), 135-151.
- Fusco, A. (2012). *The relationship between income and housing deprivation in Luxembourg: a longitudinal analysis*. Luxembourg: CEPS/INSTEAD Working Papers. Retrieved from: <https://liser.elsevierpure.com/ws/portalfiles/portal/11782696/Working%20Paper%20n%C2%B02012-10>
- Hick, R., Pomati, M., and Stephens, M. (2024). Housing affordability and poverty in Europe: on the deteriorating position of market renters. *Journal of Social Policy*, 1-24.
- Housing Europe. (2022). *The state of housing in Europe 2022 mid-term update*. Brussels: Housing Europe. Retrieved from: <https://www.housingeurope.eu/resource-1705/the-state-of-housing-in-europe-2022>
- IDEA Foundation. (2022). *La politique du logement. Entre bons motifs et gros montants!* Luxembourg: IDEA Foundation. Retrieved from: <https://www.fondation-idea.lu/2022/06/28/recueil-didea-la-politique-du-logement-entre-bons-motifs-et-gros-montants/>

- IMF. (2021). *Affordable Rental Housing: Making It Part of Europe's Recovery*. Washington: IMF. Retrieved from: <https://www.imf.org/en/Publications/Departmental-Papers-Policy-Papers/Issues/2021/05/24/Affordable-Rental-Housing-Making-It-Part-of-Europes-Recovery-50116>
- McIntosh, I., and Wright, S. (2019). Exploring what the notion of 'lived experience' offers for social policy analysis. *Journal of Social Policy*, 48(3), 449-467.
- McKee, K., Soaita, A. M., and Hoolachan, J. (2020). 'Generation rent' and the emotions of private renting: self-worth, status and insecurity amongst low-income renters. *Housing Studies*, 35(8), 1468-1487.
- Mezaroş, M., and Paccoud, A. (2022). Accelerating housing inequality: property investors and the changing structure of property ownership in Luxembourg. *International Journal of Housing Policy*, 24(1), 1-21.
- McKoon, G., and Ratcliff, R. (1992). Inference during reading. *Psychological Review*, 99(3), 440-466.
- Monkkonen, P., and Manville, M. (2019). Opposition to development or opposition to developers? Experimental evidence on attitudes toward new housing. *Journal of Urban Affairs*, 41(8), 1123-1141.
- Morgan, D. L. (2019). *Basic and advanced Focus Groups*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Morris, A., Hulse, K., Pawson, H. (2021). Finding a Rental Property and Feeling at Home. In Morris, A., Hulse, K., Pawson, H., *The Private Rental Sector in Australia: Living with Uncertainty*, Singapore: Springer: 87-105.
- Observatoire de l'Habitat. (2020). *Le «Logement abordable» au Luxembourg: définition, offre et bénéficiaires potentiels*. Luxembourg: LISER. Retrieved from: https://liser.elsevierpure.com/ws/portalfiles/portal/19227454/Note_n_26_Observatoire_de_l_Habitat.pdf
- Observatoire de l'Habitat. (2021). *Evolution du taux d'effort des ménages résidents du Luxembourg selon leur mode d'occupation et leur niveau de vie entre 2016 et 2019. La Note 27*. Luxembourg: LISER. Retrieved from: <https://logement.public.lu/dam-assets/documents/publications/observatoire/note-27.pdf>
- Observatoire de l'Habitat. (2023a). *L'indicateur de déprivation cumulée : une nouvelle perspective sur les conditions de logement des ménages. La Note 34*. Luxembourg: LISER. Retrieved from: <https://logement.public.lu/fr/publications/observatoire/note-34.html>
- Observatoire de l'Habitat. (2023b). *Le marché immobilier résidentiel au 3e trimestre 2023*. Luxembourg: LISER. Retrieved from: <https://logement.public.lu/dam-assets/documents/publications/observatoire/rapport-analyse-9-marche-immobilier-residentiel-3e-trimestre-2023.pdf>

- OECD. (2021). *Building for a better tomorrow: Policies to make housing more affordable*. Paris: OECD. Retrieved from: <http://oe.cd/affordable-housing-2021>
- Paccoud, A. (2020). The top tail of the property wealth distribution and the production of the residential environment. *International Journal of Housing Policy*, 20(1), 100-119.
- Paccoud, A., Hesse, M., Becker, T., and Górczyńska, M. (2022). Land and the housing affordability crisis: landowner and developer strategies in Luxembourg's facilitative planning context. *Housing Studies*, 37(10), 1782-1799.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods, 3rd ed.* Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Pedersen, E., Gao, C., and Wierzbicka, A. (2021). Tenant perceptions of post-renovation indoor environmental quality in rental housing: Improved for some, but not for those reporting health-related symptoms. *Building and Environment*, 189, 1-10.
- Polanska, D., and Richard, Å. (2019). Narratives of a fractured trust in the Swedish model: Tenants' emotions of renovation. *Culture Unbound. Journal of Current Cultural Research*, 11(1), 141-164.
- Power, E. R. (2023). Insecure Housing and the Ongoing Search for Ontological Security: How Low-Income Older Women Cope. *Housing, Theory and Society*, 40(2), 170-191.
- Ross, L. M., and Squires, G. D. (2011). The personal costs of subprime lending and the foreclosure crisis: a matter of trust, insecurity, and institutional deception. *Social Science Quarterly*, 92(1), 140-163.
- Sanderson, D. C. (2019). Winning tenants' loyalty in the private rented sector. *Property Management*, 37(3), 390-417.
- Stráský, J. (2020). *Policies for a more efficient and inclusive housing market in Luxembourg*. Paris: OECD Economics Department Working Papers. doi:<https://doi.org/10.1787/85ae6967-en>
- Waldron, R. (2022). Experiencing housing precarity in the private rental sector during the covid-19 pandemic: the case of Ireland. *Housing Studies*, 38(1), 84-106.