

**KANTAR PUBLIC**=

## **Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier**

*Focus auprès des usagers du service public  
du logement*

Décembre 2017

**INSTITUT PAUL DELOUVRIER**



# Sommaire

---

<b>1</b>	
Profil des usagers du service public du logement	4
<b>2</b>	
Perception du service public du logement	9
<b>3</b>	
Perception des logements sociaux et HLM par ses habitants	23

---

**Institut Paul Delouvrier**

**Kantar Public**

Emmanuel Rivière

[emmanuel.riviere@kantarpublic.com](mailto:emmanuel.riviere@kantarpublic.com)

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

[guillaume.caline@kantarpublic.com](mailto:guillaume.caline@kantarpublic.com)

01 40 92 35 91

Camille Morisson

[camille.morisson@kantarpublic.com](mailto:camille.morisson@kantarpublic.com)

01 40 92 44 93

Ce document a été rédigé en accord avec les procédures Qualité Kantar Public.  
Il a été contrôlé par Guillaume Caline, Directeur de clientèle



# Rappel de la méthodologie



- Echantillon de **5060 individus âgés** de 15 ans et plus :
  - Echantillon national de **2549 personnes**, représentatif de l'ensemble des résidents en France âgés de 15 ans et plus. Méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne de référence) et stratification par région et catégorie d'agglomération.
    - Au sein de cet échantillon principal, 640 usagers du service public du logement ont été interrogés.
  - Afin de disposer d'effectifs suffisants d'usagers du service public du logement dans les agglomération de 100 000 habitants et de l'agglomération parisienne, deux sur-échantillons ont été réalisés :
    - Un sur-échantillon de **1004 personnes** représentatif de la population des agglomérations de 100 000 habitants et plus (méthode des quotas sur le sexe, l'âge et la profession). 267 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.
    - Un sur-échantillon de **1507 personnes** représentatif de la population de l'agglomération parisienne (méthode des quotas sur le sexe, l'âge et la profession). 373 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.
  - Soit un total de 1 280 usagers du service public du logement.



## Mode de recueil

- Interviews réalisées en ligne



## Dates de terrain

- Le terrain s'est déroulé du **25 octobre au 8 novembre 2017.**

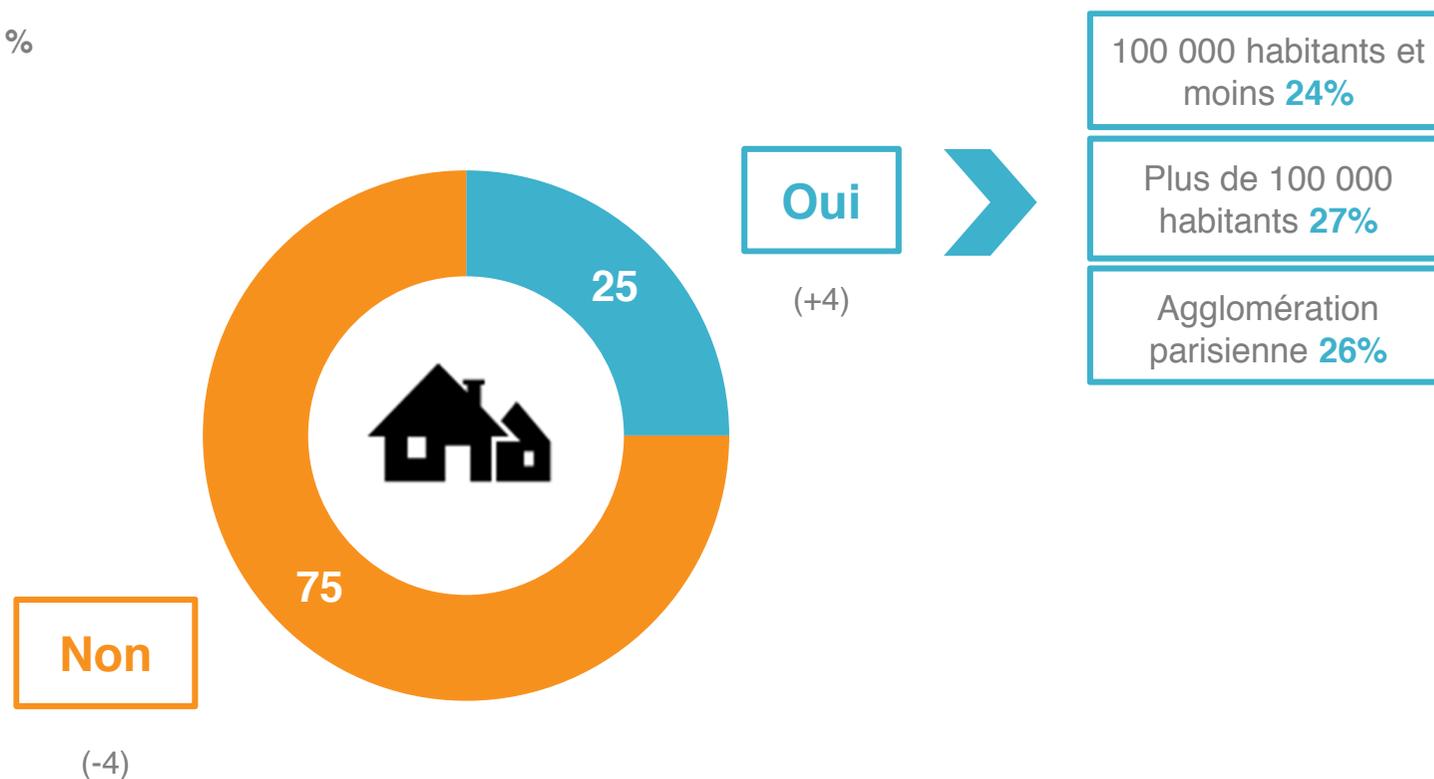
# 1

## Profil des usagers du service public du logement



# Un quart des Français déclarent avoir bénéficié d'un soutien public pour leur logement ces deux dernières années, soit un peu plus qu'en 2016

En %



(xx) : évolution/2016

Base : Ensemble (5060)

Q9 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous bénéficié d'un soutien public pour votre logement ces deux dernières années ?

Que ce soit : En bénéficiant d'aides du type APL, ALF, ALS ou d'autres aides publiques, ou en habitant dans un logement social ou Hlm, ou logement intermédiaire, ou en ayant bénéficié du 1% Logement patronal, ou en ayant bénéficié de prêts et d'aides publiques permettant l'accès à la propriété.

# Profil des usagers du service public du logement (1/3)

ST Oui  
En % verticaux

	France entière (n=1280)	Agglomération parisienne (n=440)	Plus de 100 000 habitants (n=504)	100 000 habitants ou moins (=336)
<b>Sexe</b>				
Homme	42	45	38	43
Femme	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>62</b>	<b>57</b>
<b>Âge</b>				
Moins de 25 ans	19	19	21	18
25-34 ans	26	<b>35</b>	<b>30</b>	20
35-49 ans	<b>28</b>	26	26	<b>30</b>
50-64 ans	23	14	19	28
65 ans et plus	4	6	4	4
<b>Catégorie Socioprofessionnelle</b>				
PCS +	28	<b>38</b>	25	26
PCS -	<b>40</b>	35	36	<b>44</b>
Retraité et autre inactif	32	27	<b>39</b>	30
<b>Niveau de diplôme</b>				
Sans diplôme	6	5	6	6
BEPC, PEP, CAP	26	18	22	31
BAC	28	22	25	<b>32</b>
Enseignement supérieur	<b>40</b>	<b>55</b>	<b>47</b>	31

Clé de lecture : dans l'agglomération parisienne, 55% des usagers des services publics du logement sont des femmes

# Profil des usagers du service public du logement (2/3)

ST Oui  
En % verticaux

	France entière (n=1280)	Agglomération parisienne (n=440)	Plus de 100 000 habitants (n=504)	100 000 habitants ou moins (=336)
<b>Type de soutien public reçu pour le logement au cours des 2 dernières années</b>				
APL, ALF, ALS ou autres aides publiques	<b>82</b>	<b>63</b>	<b>84</b>	<b>86</b>
Habite un logement social ou HLM	30	40	34	24
Habite un logement intermédiaire	4	8	4	3
1% Logement	7	16	6	4
Prêts et aides publiques permettant l'accession à la propriété	6	9	5	6
<b>Statut d'occupation du logement</b>				
Propriétaire ou accédant à la propriété	23	17	13	31
Locataire dans le parc privé	34	22	40	<b>35</b>
Locataire dans le parc social ou HLM	<b>40</b>	<b>57</b>	<b>46</b>	31
Autres (hébergé à titre gratuit)	3	3	2	4

# Profil des usagers du service public du logement (3/3)

ST Oui  
En % verticaux

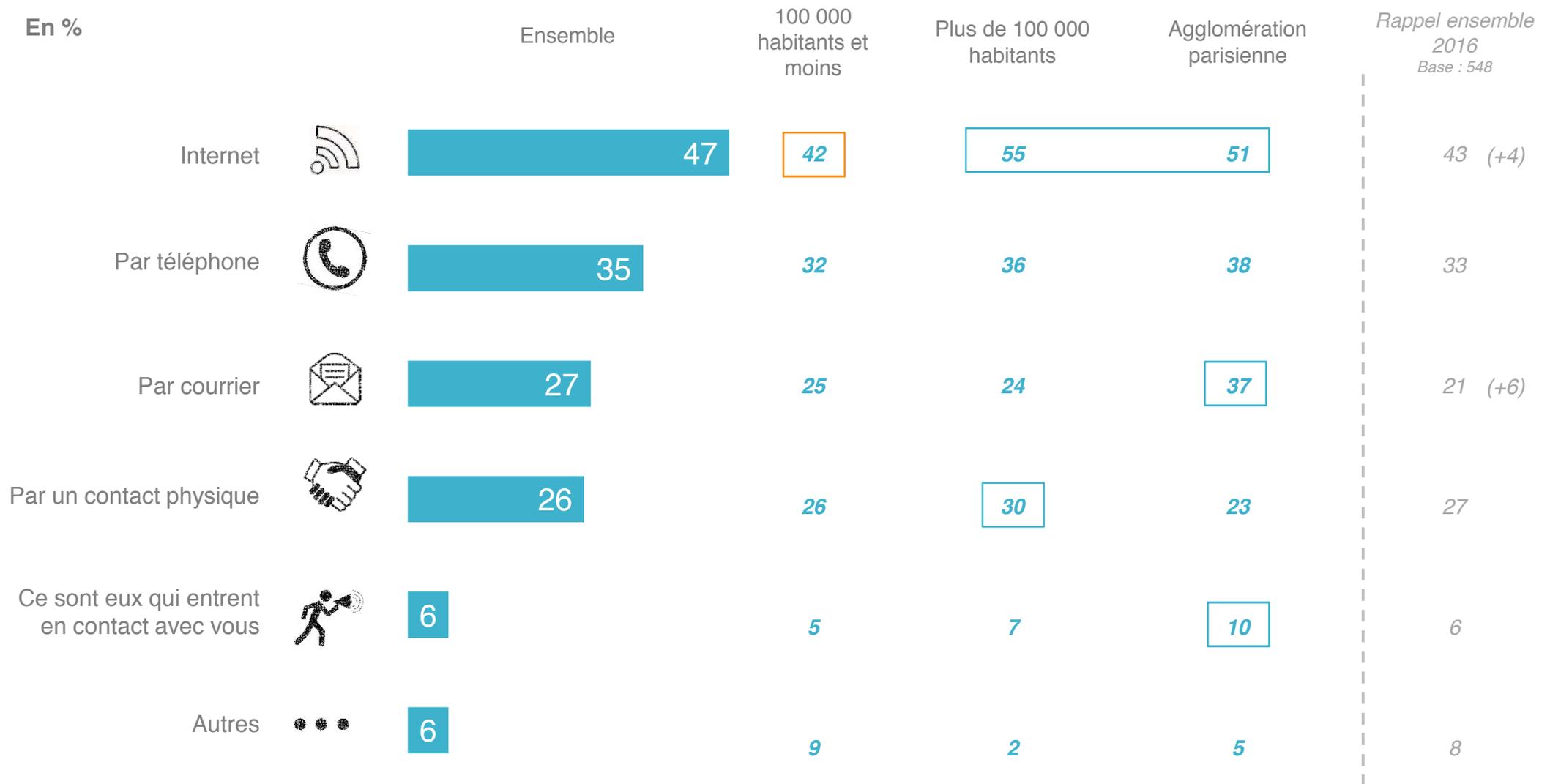
	France entière (n=1280)	Agglomération parisienne (n=440)	Plus de 100 000 habitants (n=504)	100 000 habitants ou moins (=336)
<b>Montant du loyer</b>				
Moins de 250 euros	7	4	10	7
De 250 euros à moins de 350 euros	13	7	10	16
De 350 euros à moins de 500 euros	30	22	30	33
<b>ST Moins de 500 euros</b>	<b>50</b>	<b>33</b>	<b>50</b>	<b>55</b>
De 500 euros à moins de 650 euros	22	24	24	21
De 650 euros à moins de 800 euros	13	20	13	12
De 800 euros à moins de 1 000 euros	6	12	5	5
<b>ST De 500 euros à moins de 1000 euros</b>	<b>42</b>	<b>55</b>	<b>42</b>	<b>38</b>
De 1 000 euros à moins de 1 500 euros	4	7	3	4
De 1 500 euros à moins de 2 000 euros	2	3	2	2
Plus de 2 000 euros	2	2	2	1
<b>ST Plus de 1000 euros</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

# 2

## Perception du service public du logement par ses usagers



# Le contact avec les services publics du logement se fait majoritairement par Internet, particulièrement pour les usagers des villes de plus de 100 000 habitants et de l'Agglomération parisienne

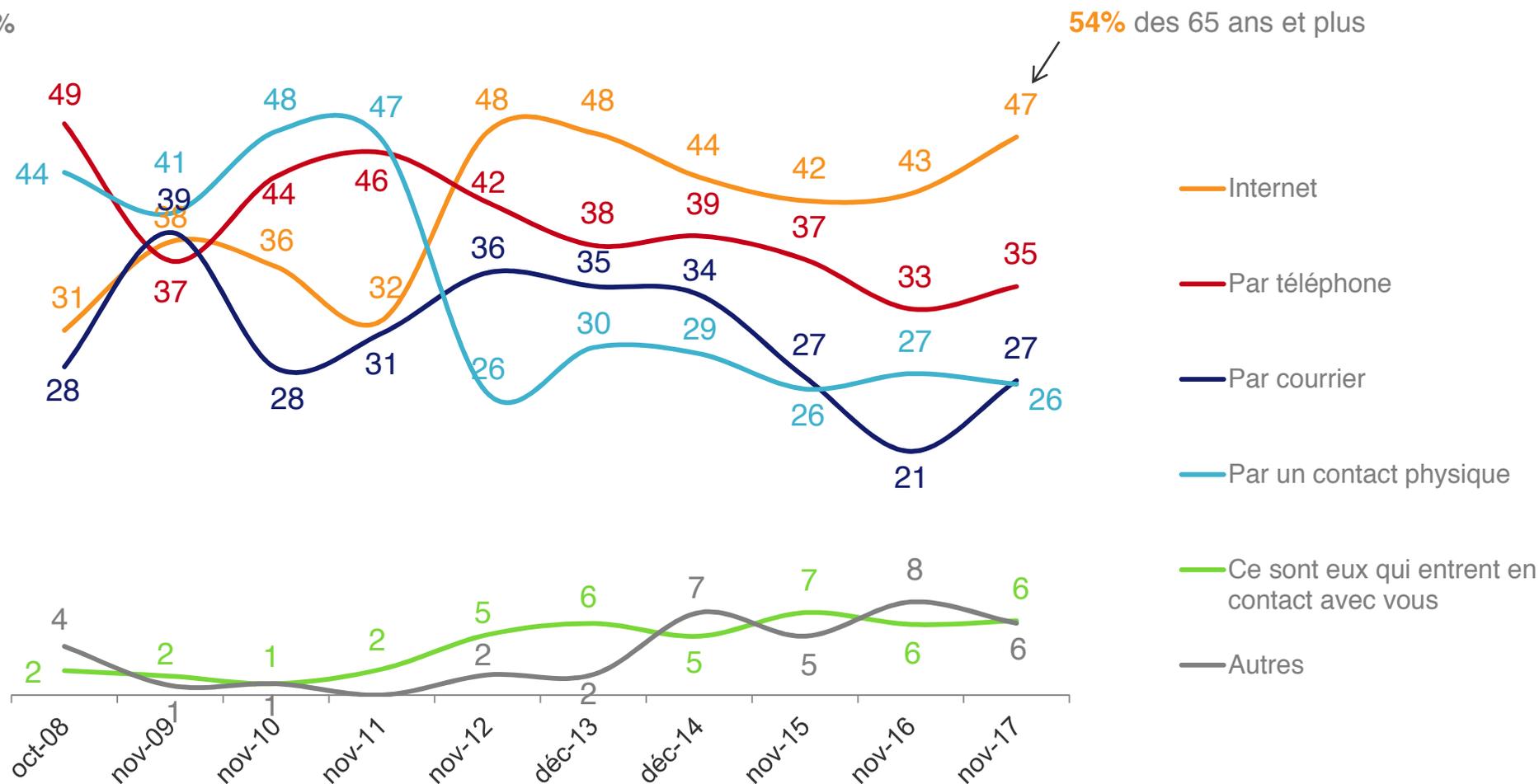


Base : Usagers (1280)

I1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services publics du logement ?

# Les modes de contact avec les services publics du logement sont une fois de plus variés même si Internet tend à s'installer comme le mode de contact principal

En %



Base : Usagers (1280)

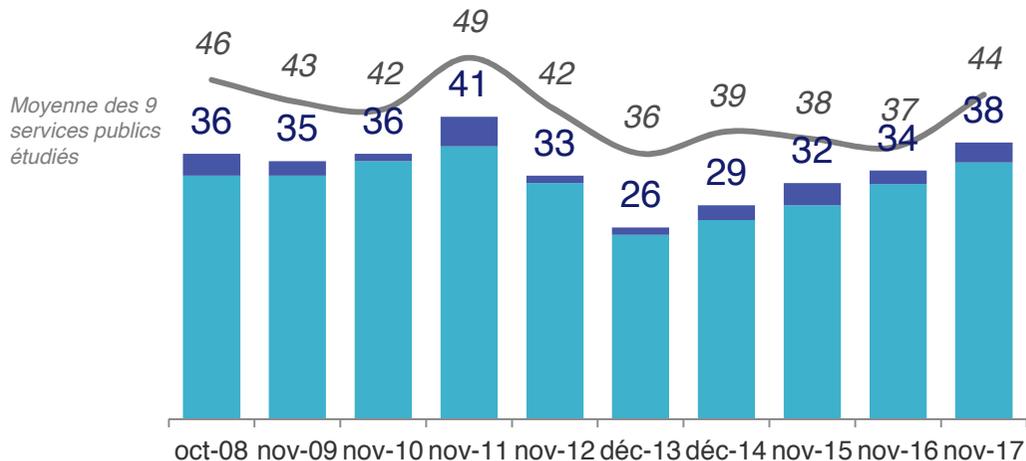
I1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services publics du logement ?

Si l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en matière de logement est, cette année encore, inférieure à l'opinion moyenne des autres services, la dynamique positive qui se dessine depuis plusieurs années se confirme

En %

**ST Bonne opinion**

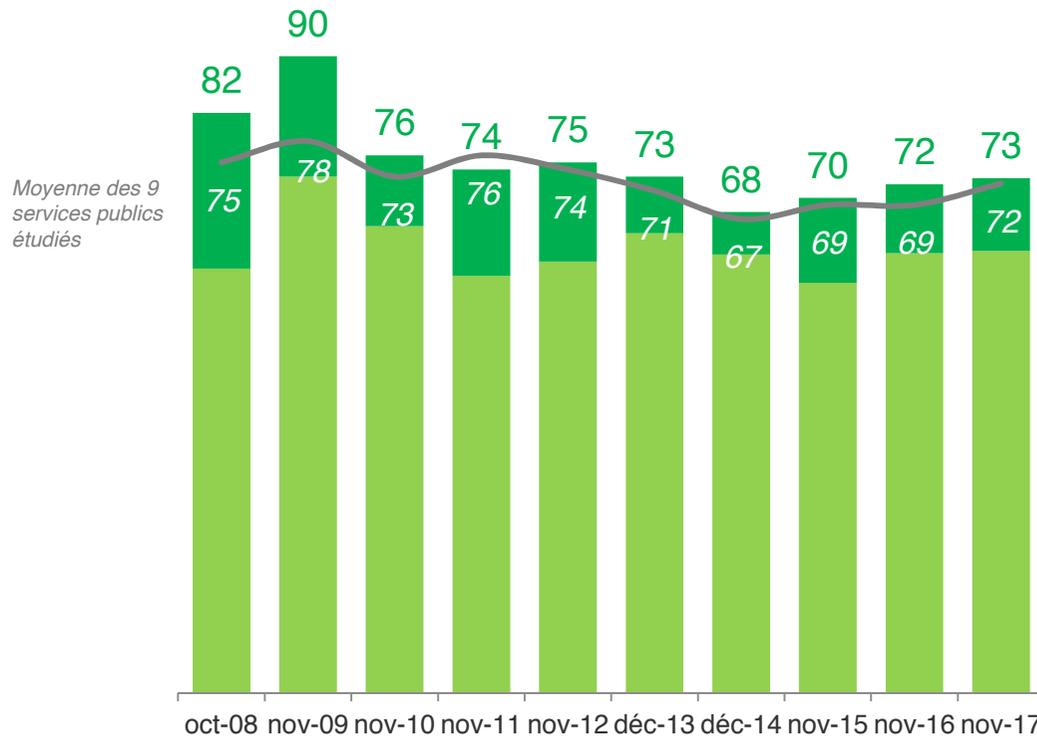
- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



Base : Ensemble (2549)  
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?  
 LE LOGEMENT

**ST Satisfait**

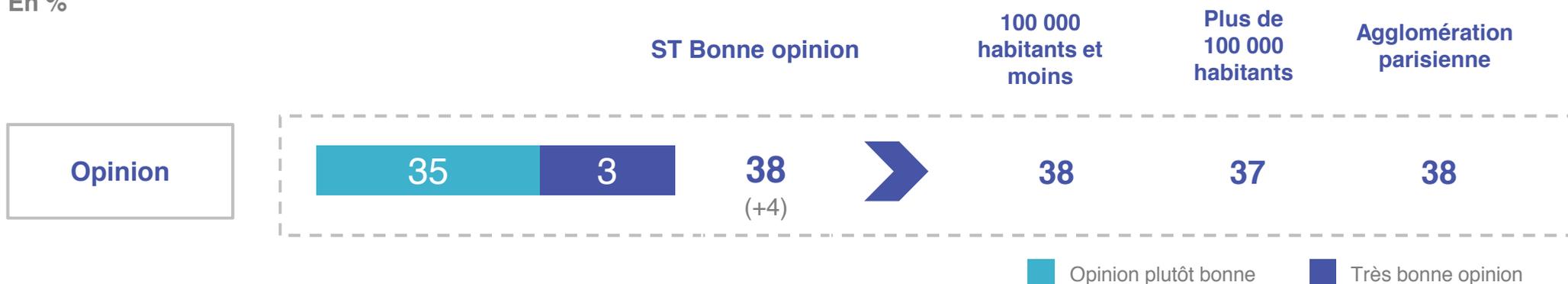
- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Usagers (1280)  
 I2 Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

# L'opinion comme la satisfaction à l'égard du service public du logement ne varient pas selon la catégorie d'agglomération

En %



Base : Ensemble (2549)

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? LE LOGEMENT

(xx) : évolution/2016

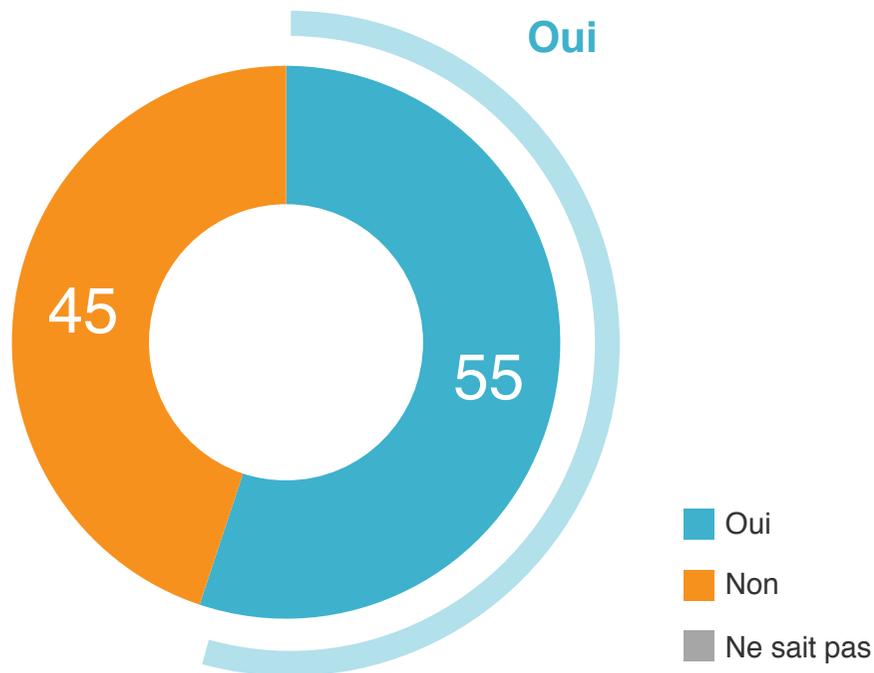
Base : Usagers (1280)

I2 Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

Comme l'année dernière, et même si l'on note une légère baisse, une majorité d'utilisateurs estime que des économies sont réalisables dans les services publics du logement...

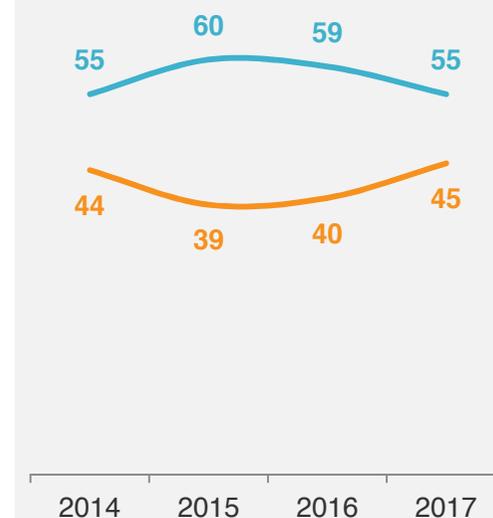
Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %



Rappels

Oui Non

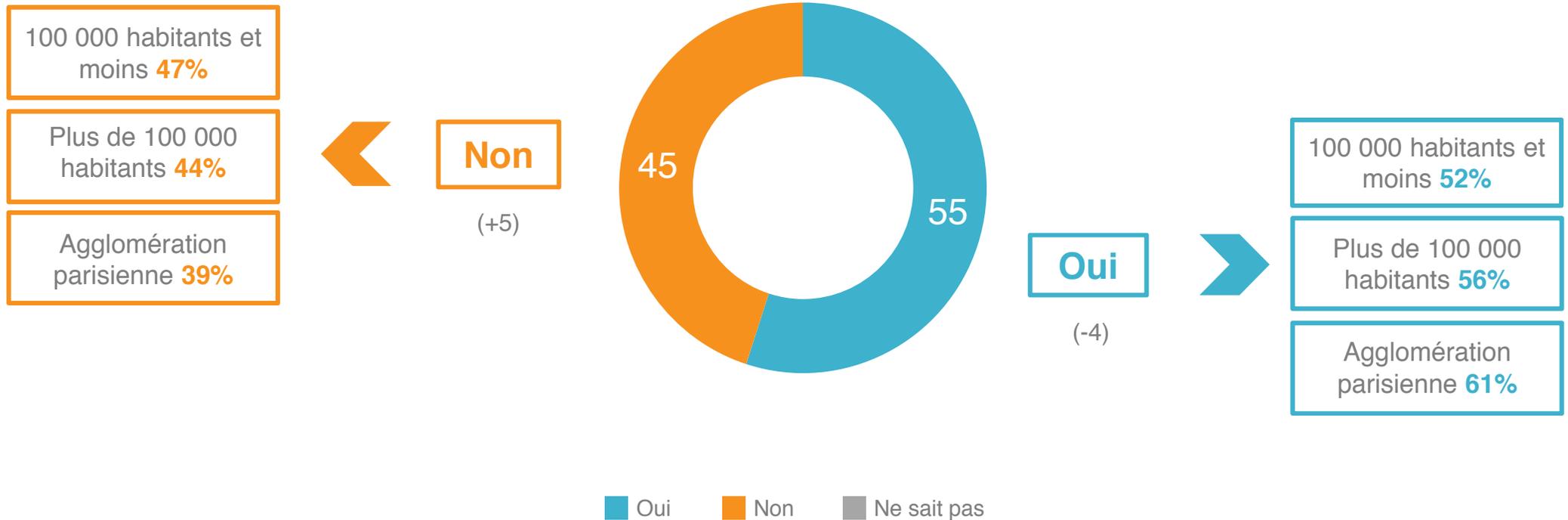


Base : Utilisateurs (1280)

13 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services publics du logement ?

... et c'est particulièrement le cas des habitants de l'agglomération parisienne

En %

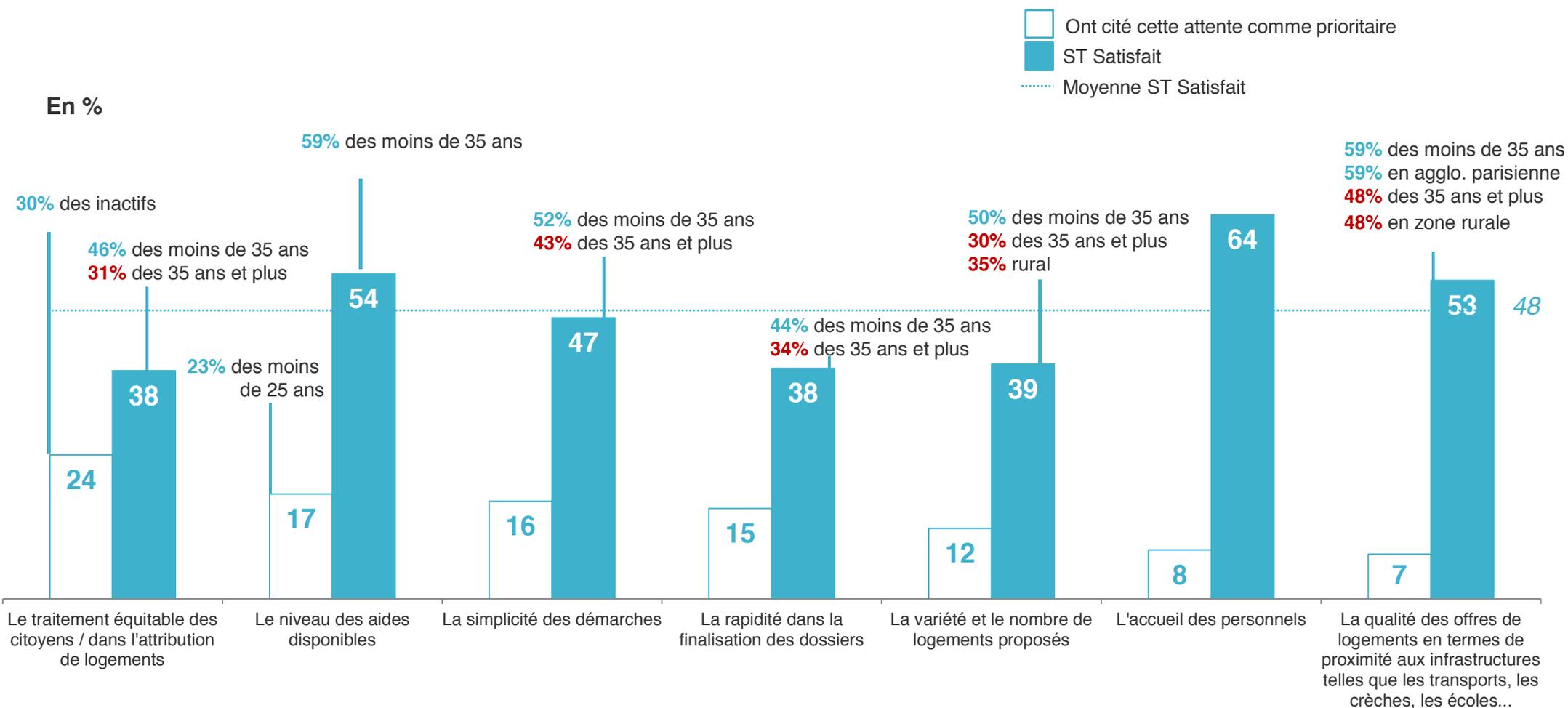


(xx) : évolution/2016

Base : Usagers (1280)

I3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services publics du logement ?

# Le traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements reste l'attente principale en matière de logement : la satisfaction à cet égard ne s'améliore pas par rapport à 2016



Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

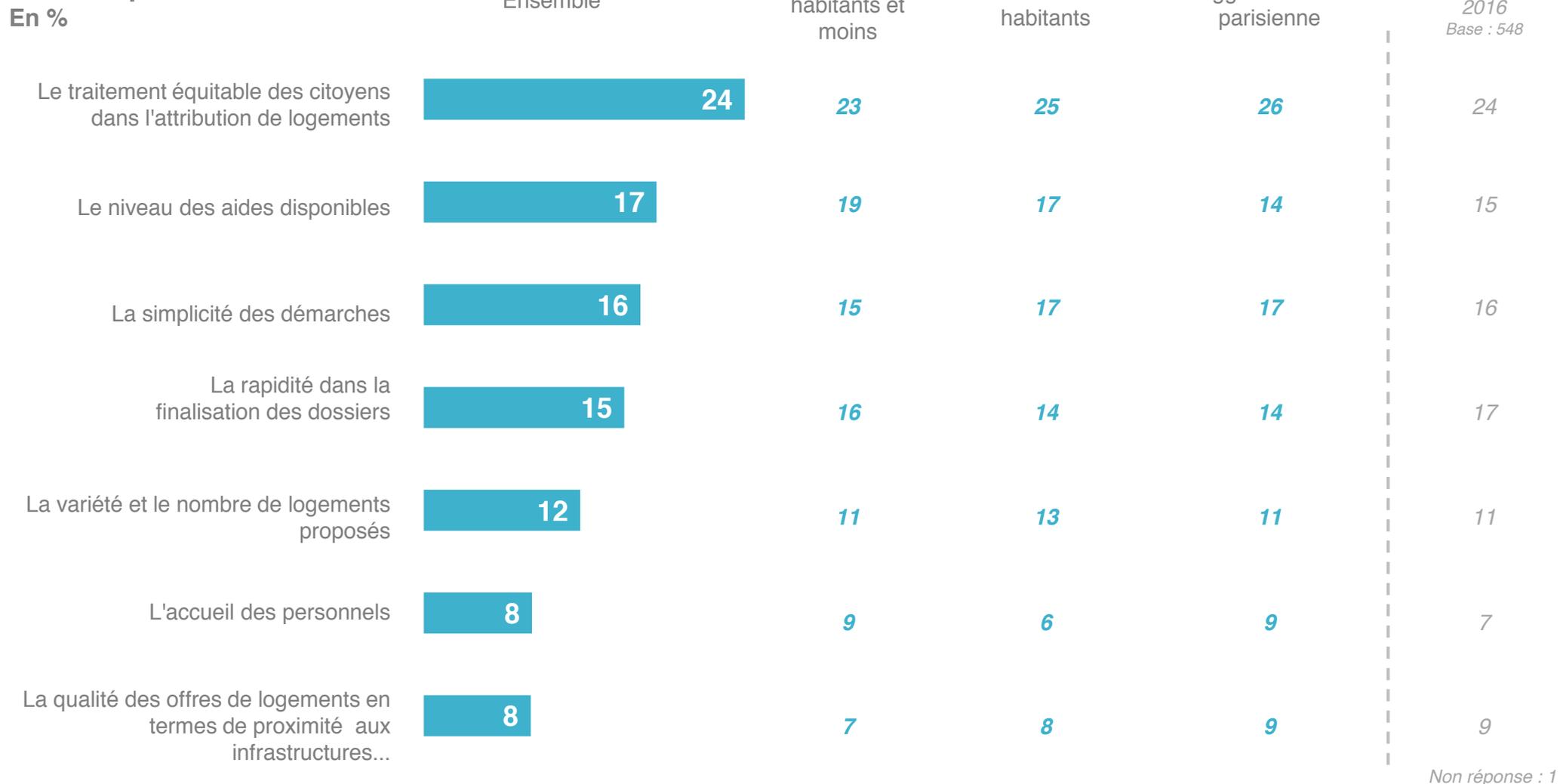
Base : Usagers (1280)

14 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

15 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

# Le traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements est prioritaire pour les usagers de tout type d'agglomération

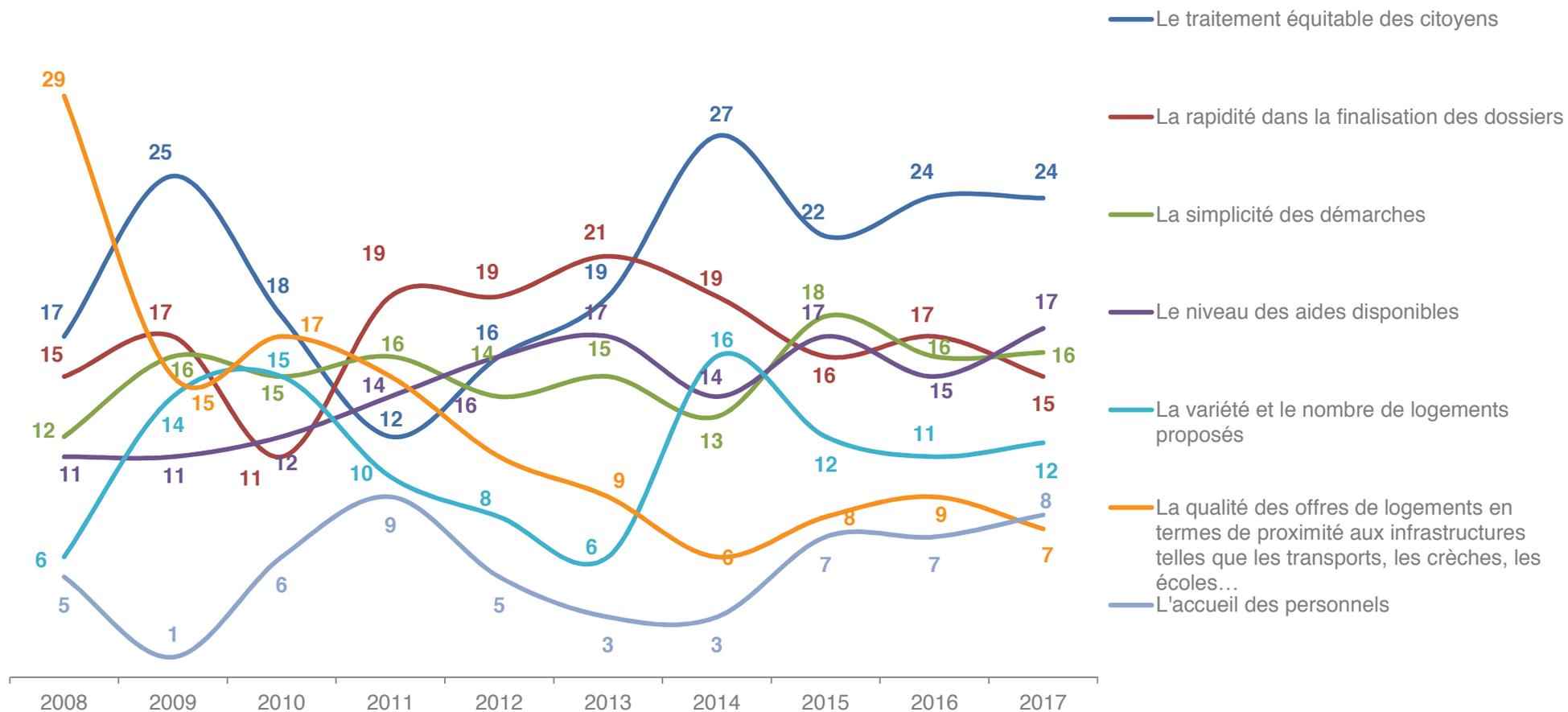
## Attentes prioritaires



Base : Usagers (1280)

14 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

# Evolution des attentes prioritaires à l'égard de l'action publique dans le domaine du logement (2006-2017)

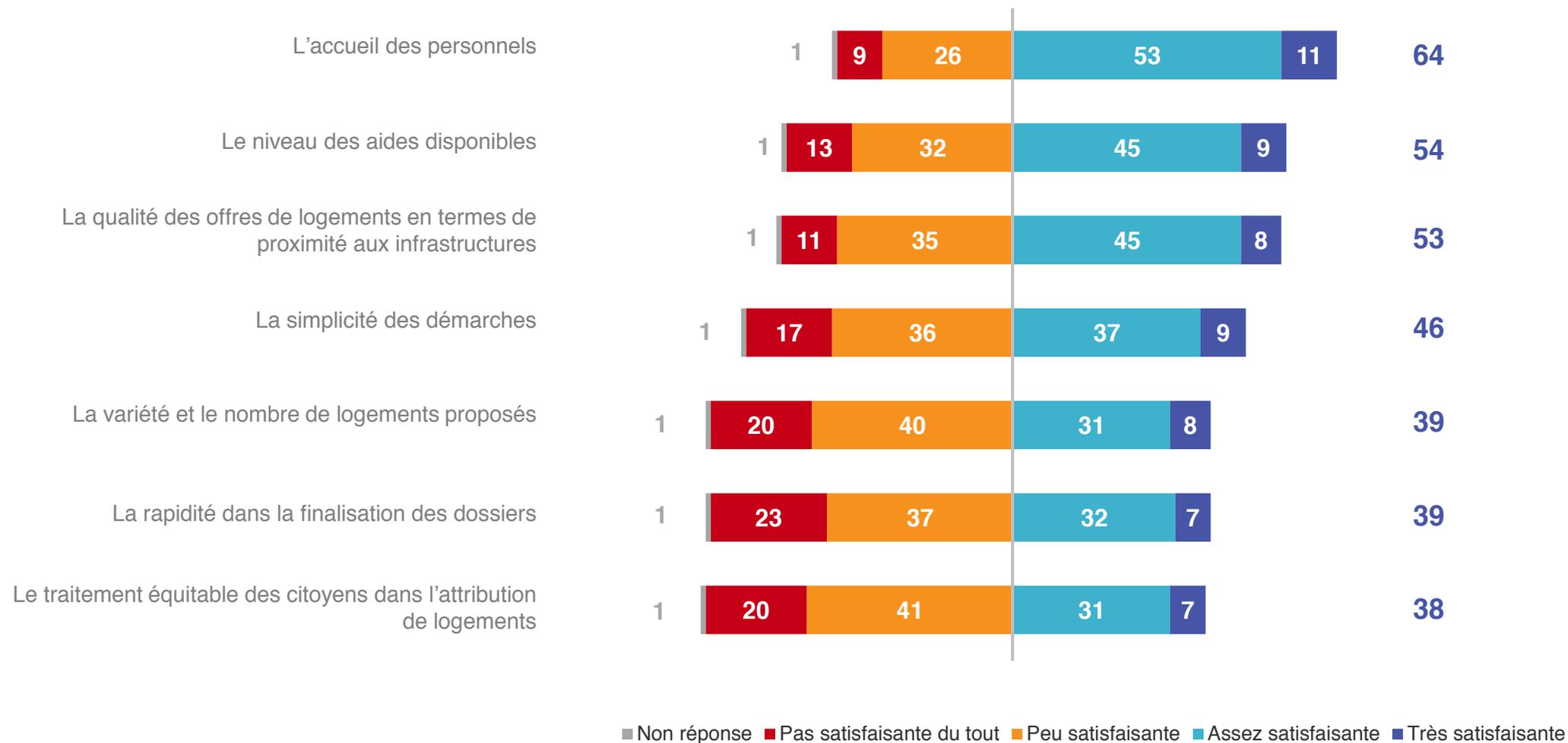


Base : Usagers (1280)

I4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

Les usagers sont majoritairement satisfaits de l'accueil des personnels, du niveau des aides disponibles et de la qualité des offres de logement en termes de proximité aux infrastructures. En revanche, le traitement équitable des citoyens – première attente des usagers – génère le plus d'insatisfaction.

En %

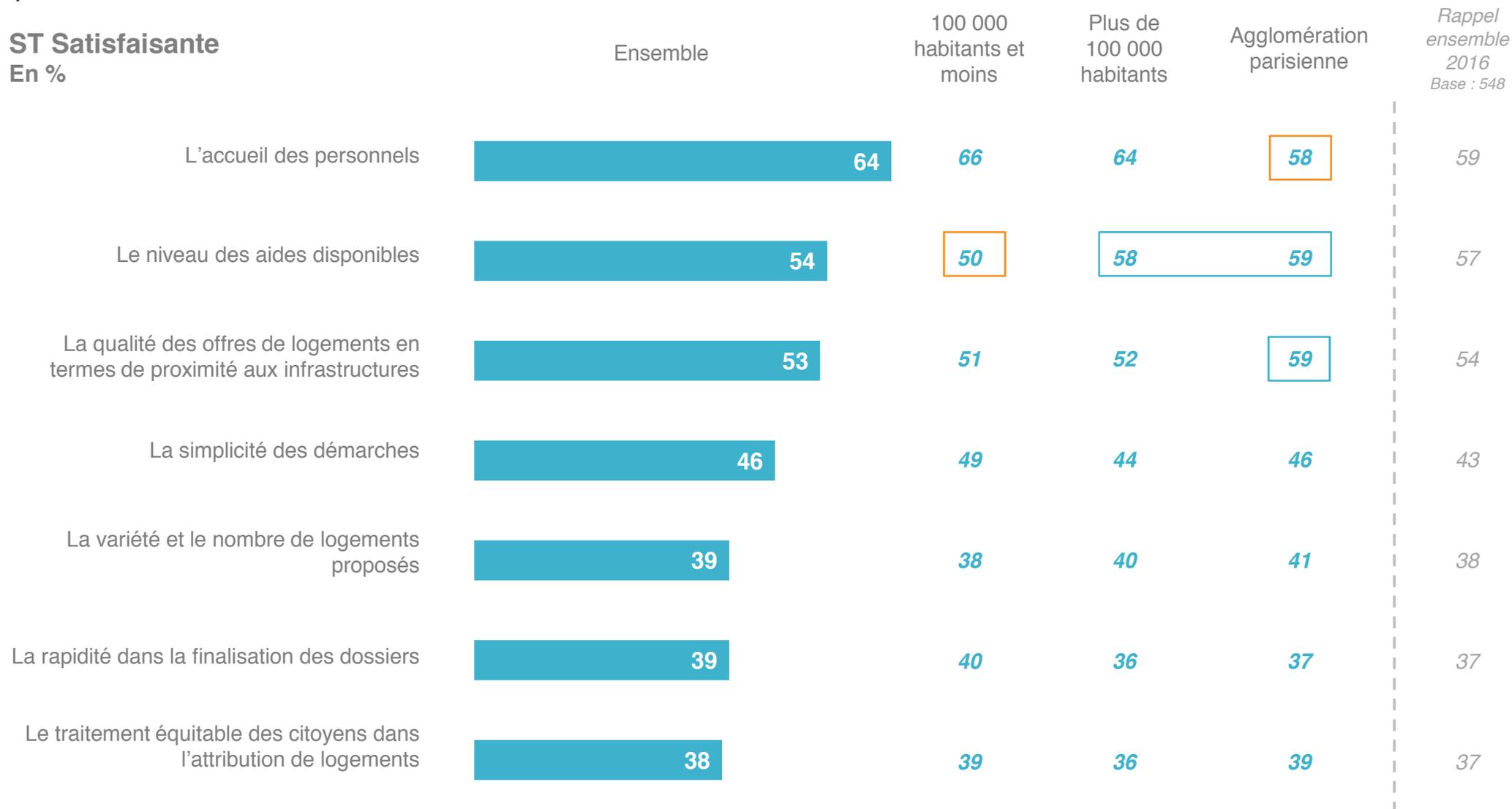


Base : Usagers (1280)

15 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

Les usagers de l'agglomération parisienne sont moins satisfaits de l'accueil des personnels que les autres usagers mais davantage du niveau des aides et de la qualité des offres de logement en termes de proximité aux infrastructures.

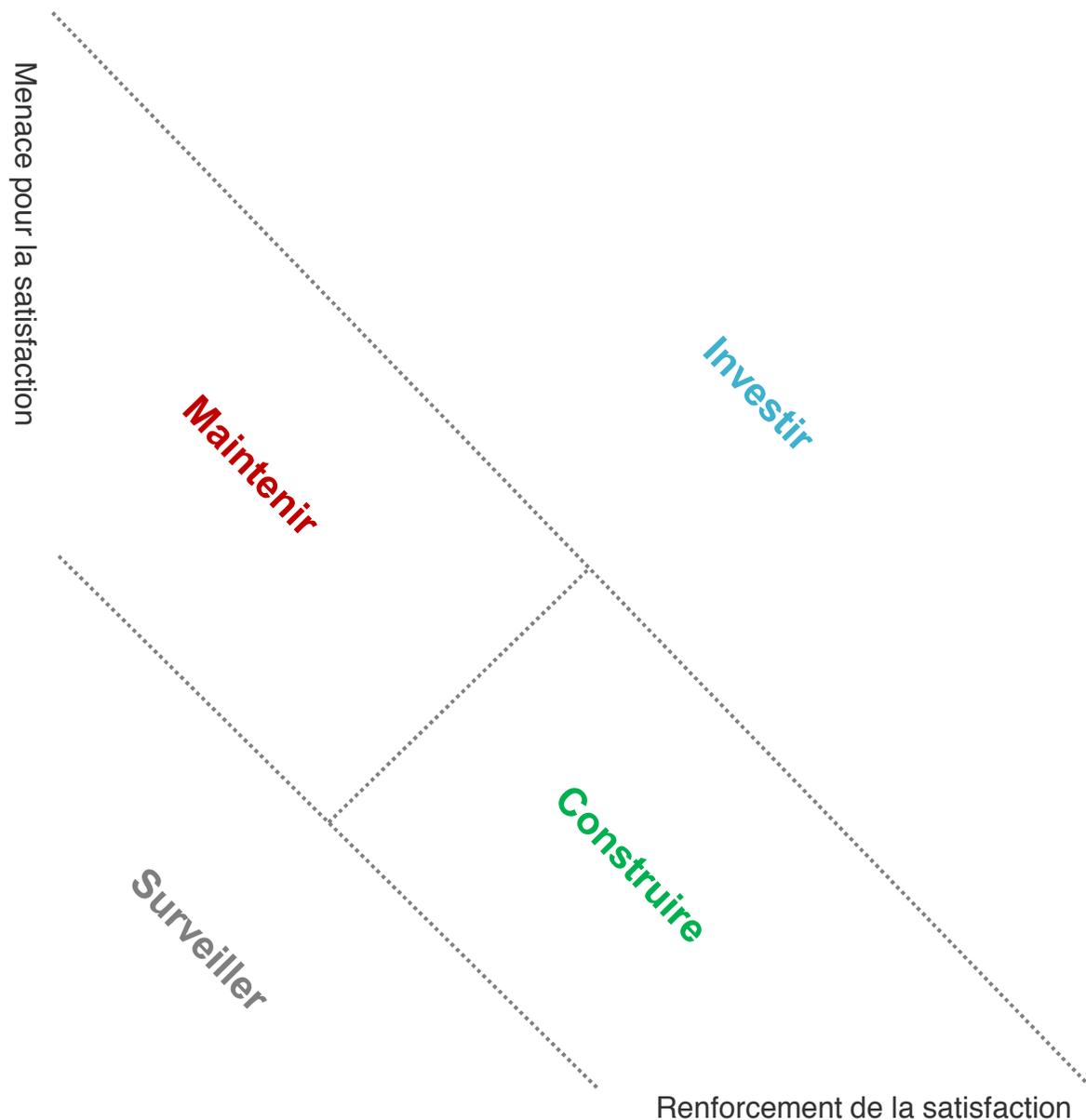
**ST Satisfaisante**  
En %



Base : Usagers (1280)

15 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

# Grille de lecture – Analyse asymétrique



**Investir** : Répondre aux attentes situées dans cette zone est primordial car une meilleure performance permet de renforcer fortement la satisfaction alors qu'une moindre performance l'affaiblit considérablement.

→ **Priorité n°1**

**Construire** : Dans cette zone, on trouve les attentes qui ont le potentiel de renforcer la satisfaction si la performance est améliorée mais une moindre performance n'aura pas un fort impact négatif sur la satisfaction

→ **Facteurs bonus**

**Maintenir** : Dans cette zone, on trouve les aspects qui peuvent potentiellement affaiblir la satisfaction si la performance est moindre. Il est primordial de garder un bon niveau de performance

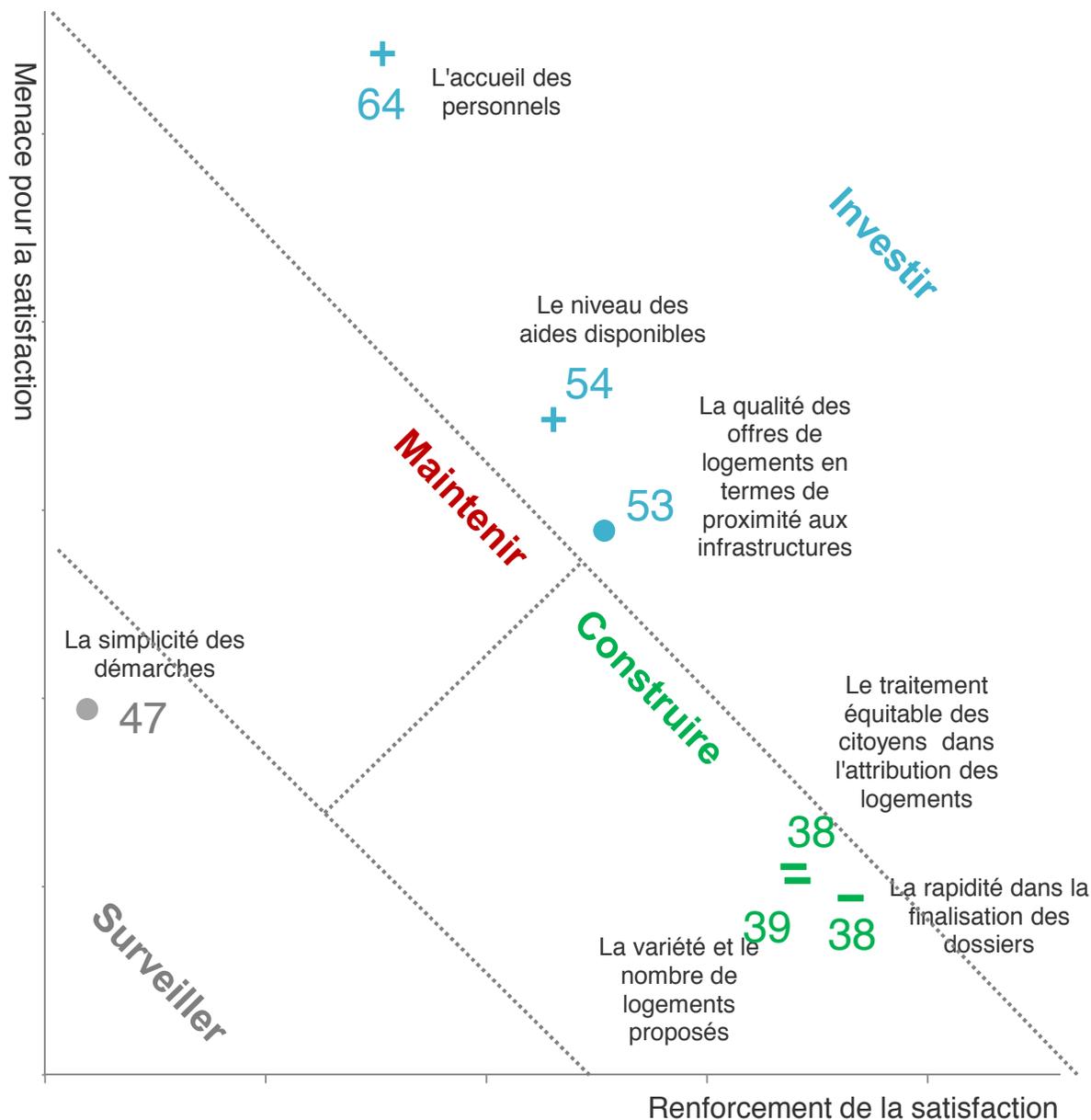
→ **Facteurs d'hygiène (pré-requis)**

**Surveiller** : Dans cette zone, on trouve les aspects qui n'ont pas de fort impact sur la satisfaction, que le niveau de performance augmente ou diminue

→ **Attente marginale**

Dans les graphiques, le niveau de satisfaction pour chaque aspect est précisé.

Les éléments à investir pour améliorer la satisfaction sont multiples : notamment la rapidité de l'attribution, l'équité de traitement, la variété et le nombre des logements proposés



ST Satisfait

**48** | Moyenne générale

+ >> moy. générale  
 ● +/- 5 de la moy. générale  
 - << moy. générale

**57** | Moyenne Investir

**-** | Moyenne Maintenir

**38** | Moyenne Construire

**47** | Moyenne Surveiller

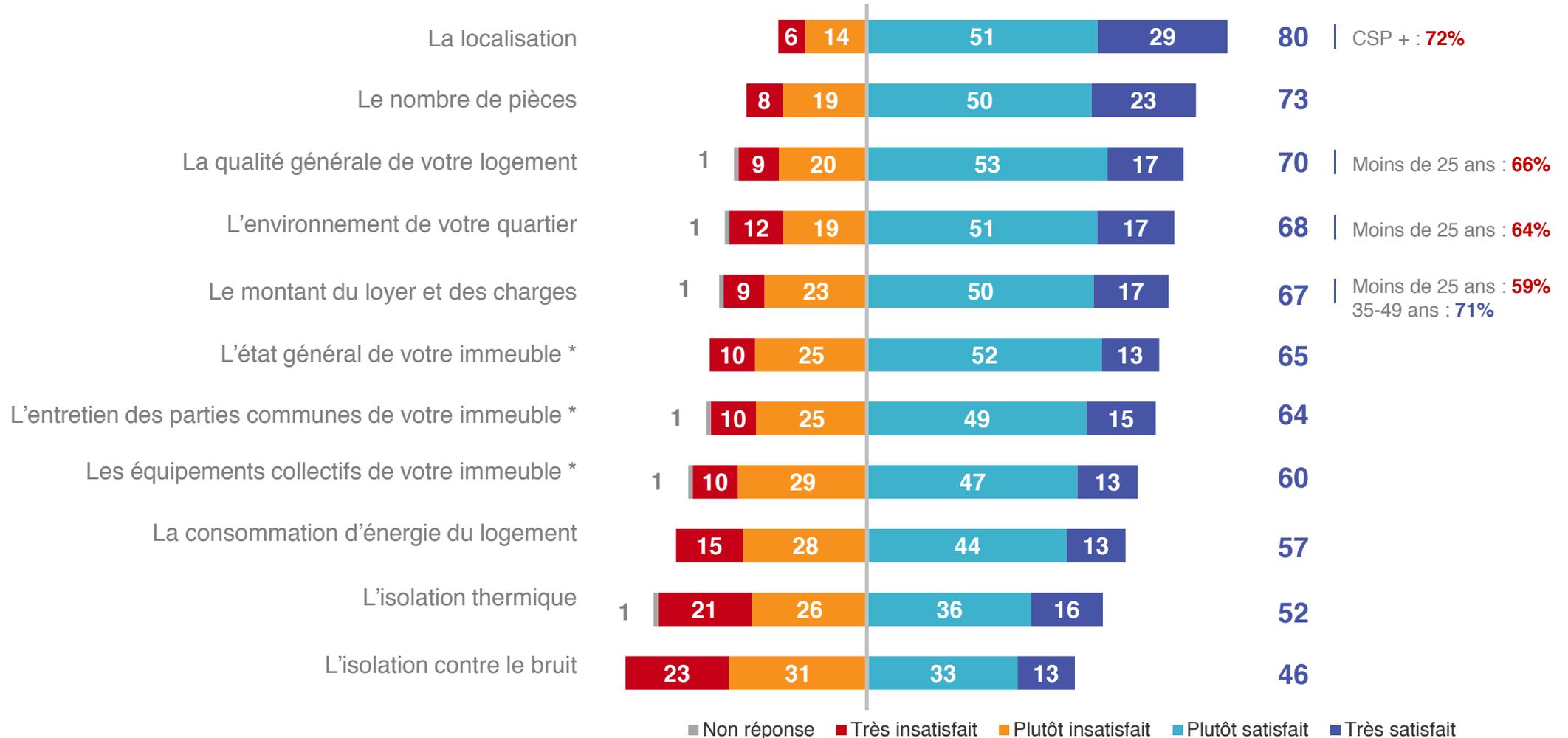
# 3

## Perception des logements sociaux par leurs habitants



# Si la localisation, le nombre de pièces et la qualité générale du logement sont jugés globalement satisfaisants par les locataires HLM : l'isolation phonique et thermique sont des motifs d'insatisfaction

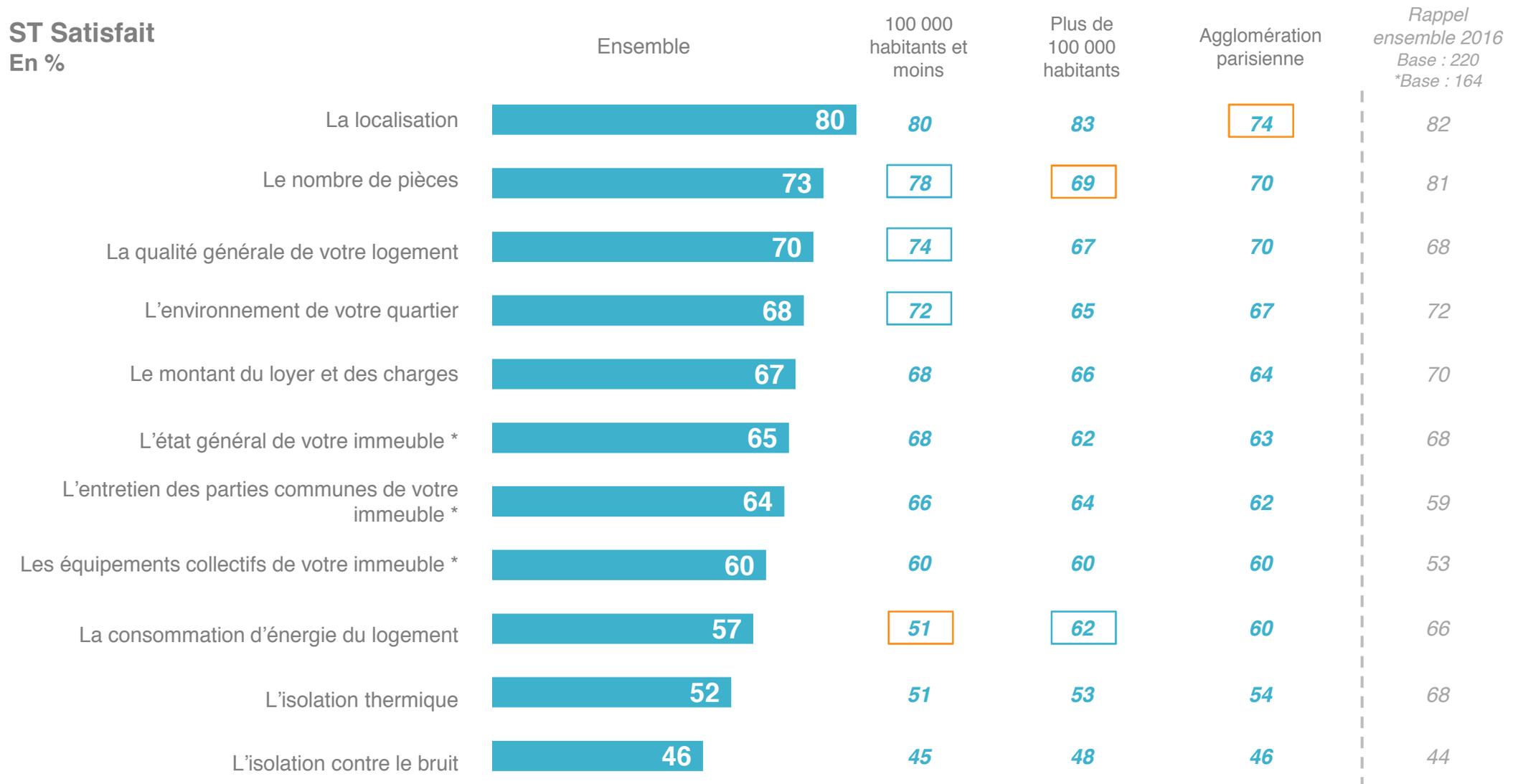
En %



Base : habitent un logement social ou HLM (593)/ \*habitent un immeuble

Z4 S'agissant de votre logement actuel, êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?

# Les habitants de l'agglomération parisienne sont un peu moins satisfaits que les autres de la localisation et du nombre de pièces de leur logement

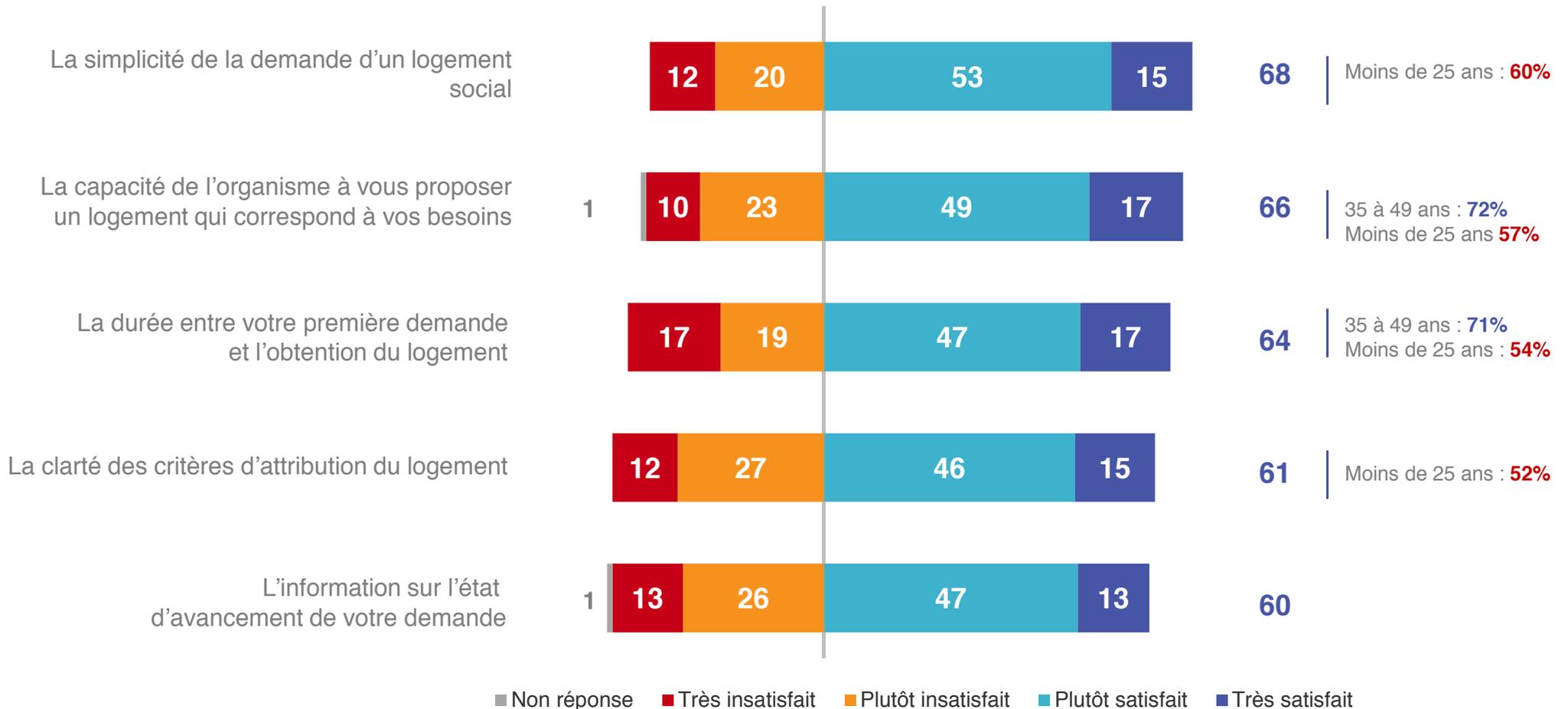


Base : habitent un logement social ou HLM (593) / \*habitent un immeuble (495)

Z4 S'agissant de votre logement actuel, êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?

S'agissant de la procédure d'obtention du logement social, la satisfaction des locataires est globalement moyenne : l'information sur l'état d'avancement de la demande et les critères d'attribution en particulier ne sont pas jugés satisfaits par 4 usagers sur 10.

En %

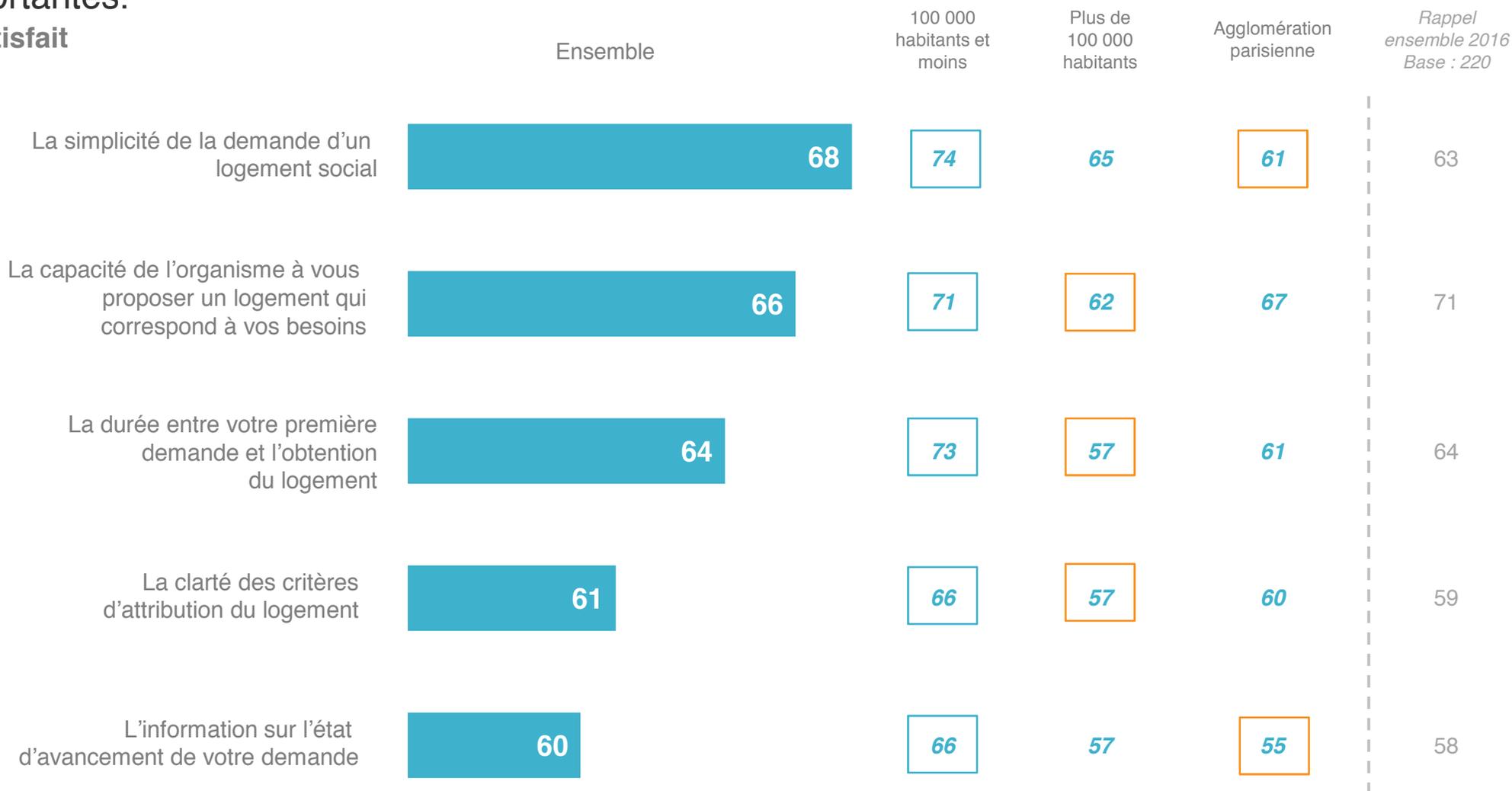


Base : habitent un logement social ou HLM (593)

Z5 Evoquons maintenant la procédure d'obtention de votre logement social ou Hlm quand vous en avez fait la demande. Avez-vous été très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?

Les locataires Hlm dans les agglomérations inférieures à 100 000 habitants se montrent plus satisfaits sur l'ensemble des aspects de la procédure que ceux des agglomérations plus importantes.

**ST Satisfait**  
En %

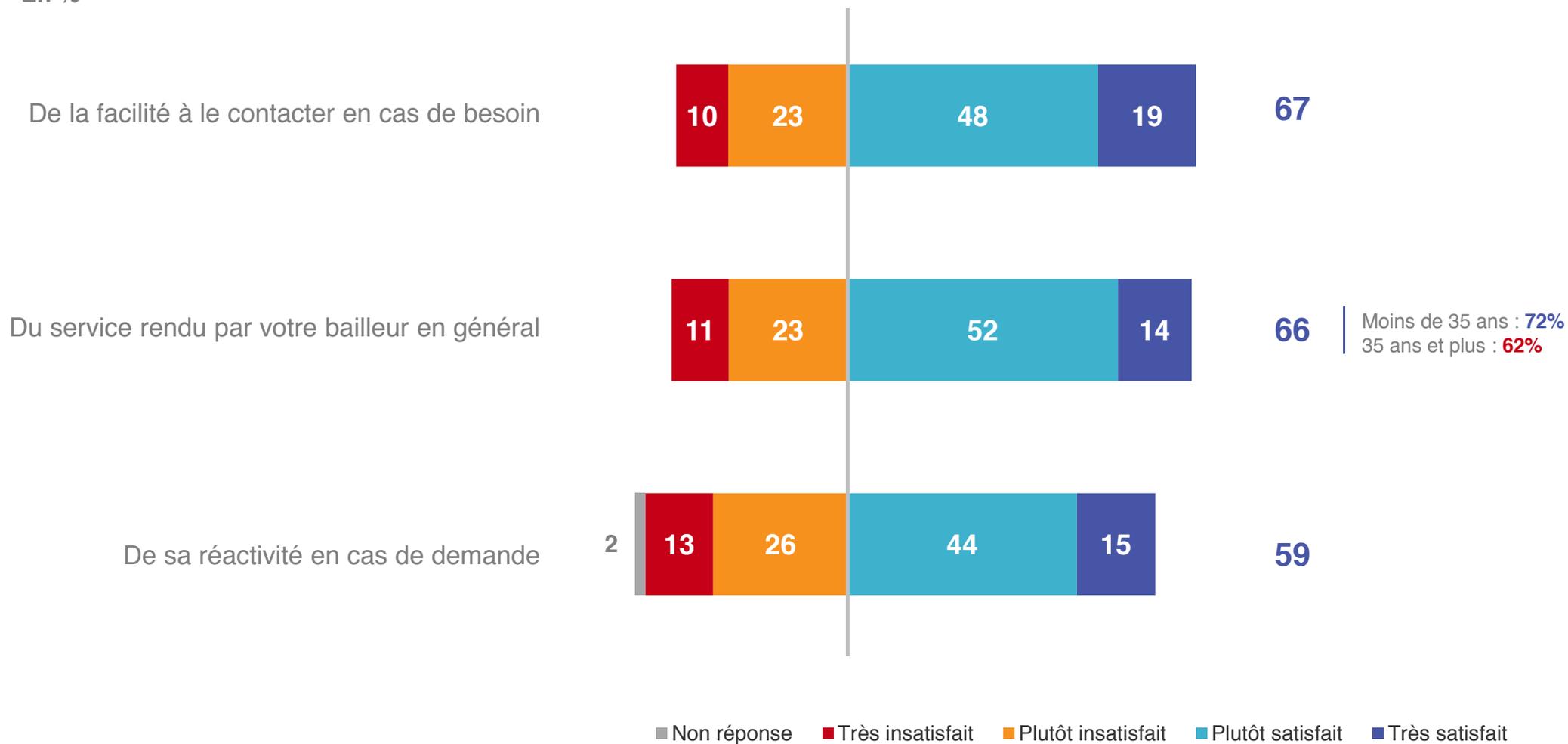


Base : habitent un logement social ou HLM (593)

Z5 Evoquons maintenant la procédure d'obtention de votre logement social ou Hlm quand vous en avez fait la demande. Avez-vous été très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?

Les relations avec le bailleur social sont globalement assez satisfaisantes : la réactivité en cas de demande constitue en revanche un point d'amélioration possible...

En %

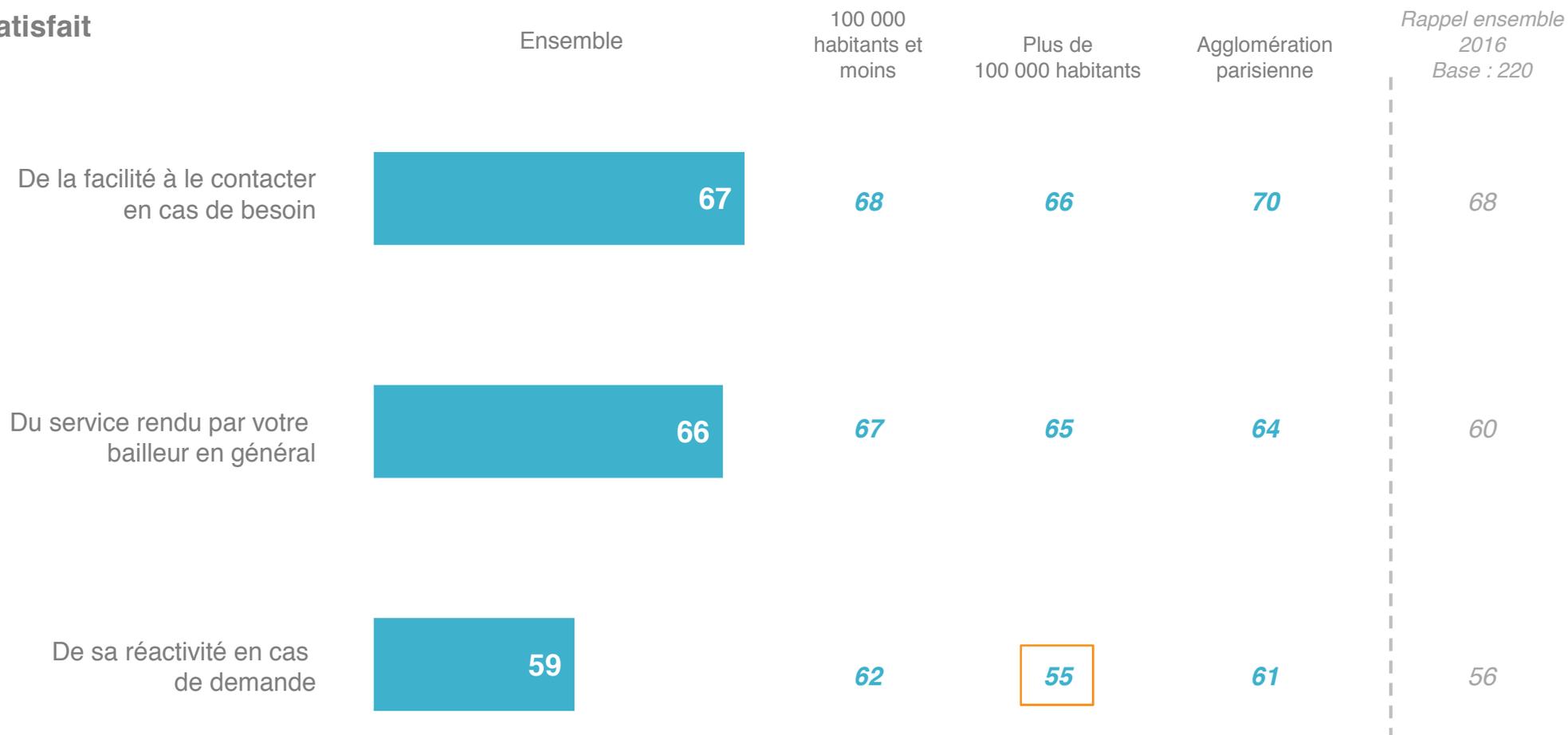


Base : habitent un logement social ou HLM (593)

Z6 Concernant les relations avec votre bailleur social c'est-à-dire l'organisme Hlm qui gère votre logement, êtes-vous satisfait(e)...

...et ce notamment dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants

**ST Satisfait**  
En %

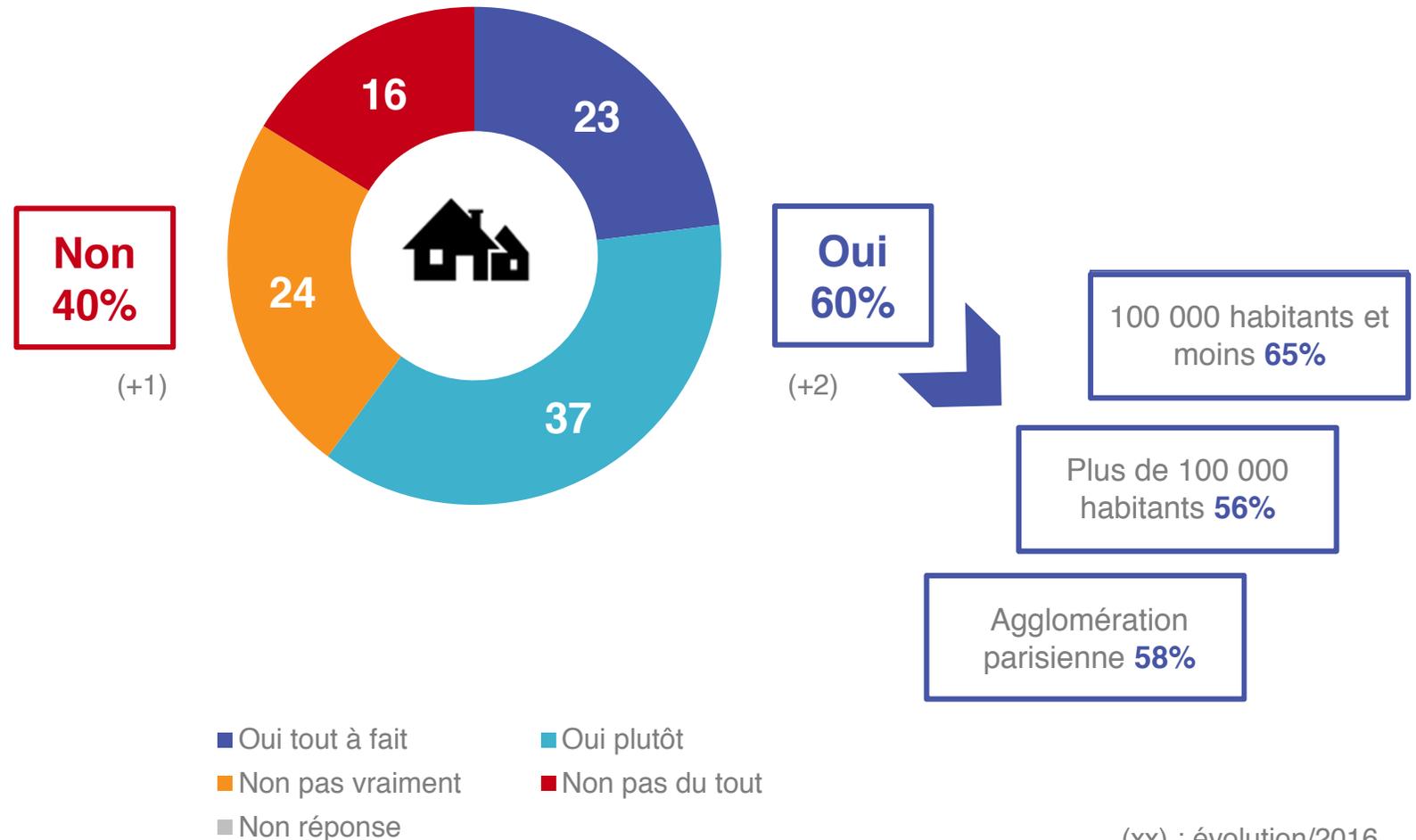


Base : habitent un logement social ou HLM (593)

Z6 Concernant les relations avec votre bailleur social c'est-à-dire l'organisme Hlm qui gère votre logement, êtes-vous satisfait(e)...

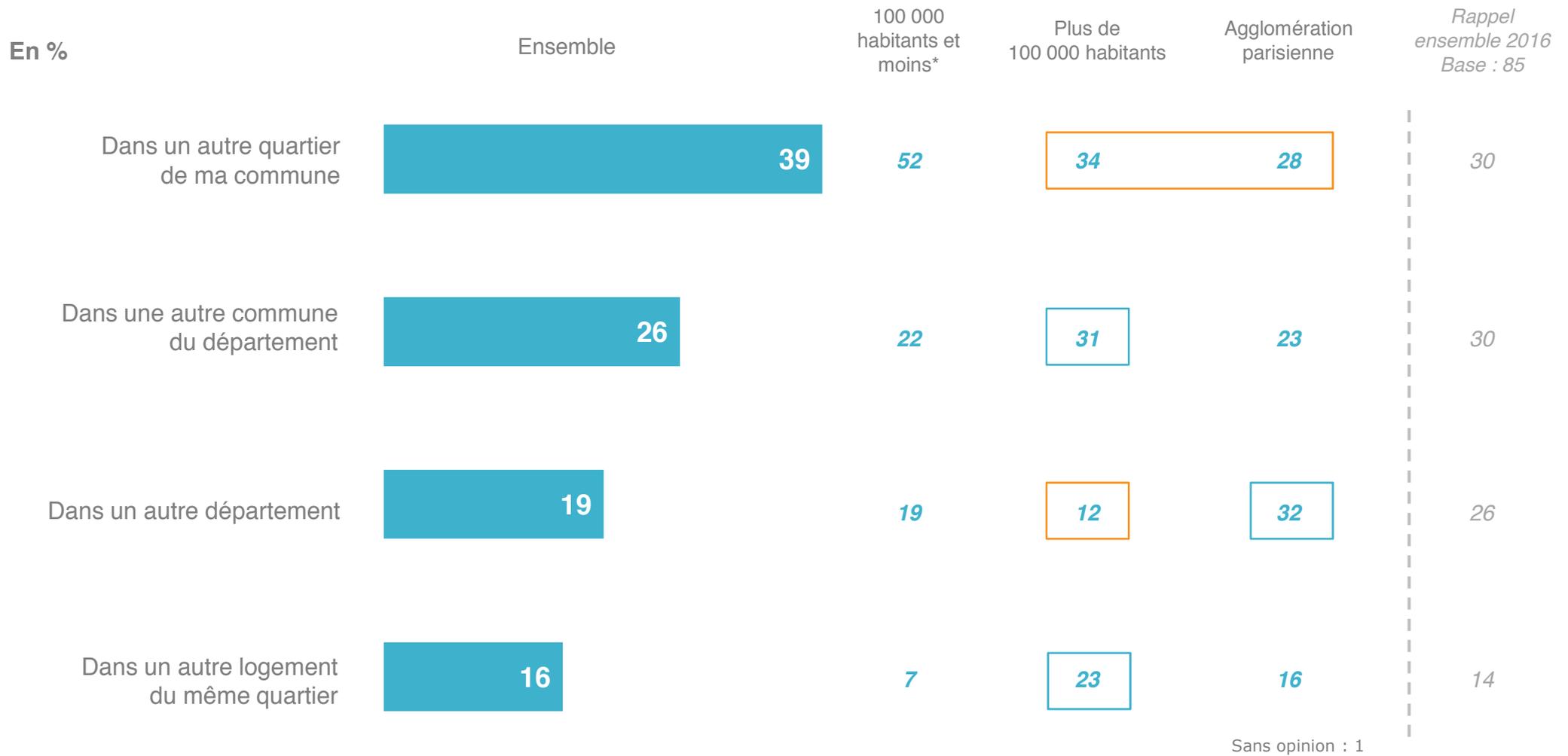
La majorité des locataires HLM souhaite rester dans leur logement dans les années à venir, et particulièrement dans les agglomérations de moins de 100 000 habitants.

En %



Base : habitent un logement social ou HLM (593)  
 Z7 Dans les années à venir, souhaitez-vous rester dans votre logement actuel ?

# Ceux qui veulent partir envisagent de rester dans leur commune ou leur département



Base : Ne souhaitent pas rester dans leur logement actuel dans les années à venir (245)  
Z8 Où souhaiteriez-vous déménager ?

*\*base faible, résultats à interpréter avec prudence*

# Merci

**Emmanuel Rivière**

[Emmanuel.Riviere@kantarpublic.com](mailto:Emmanuel.Riviere@kantarpublic.com)

01 40 92 46 30

**Guillaume Caline**

[Guillaume.Caline@kantarpublic.com](mailto:Guillaume.Caline@kantarpublic.com)

01 40 92 35 91

**Camille Morisson**

[camille.morisson@kantarpublic.com](mailto:camille.morisson@kantarpublic.com)

01 40 92 44 93

Kantar Public | 3 avenue Pierre Masse 75014 Paris | 01 40 92 66 66