

KANTAR PUBLIC

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier

*Focus auprès des usagers du service public
du logement*

Décembre 2018

GROUPE



INSTITUT PAUL DELOUVRIER



Sommaire

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

Institut Paul Delouvrier

Kantar Public

Emmanuel Rivière

emmanuel.riviere@kantarpublic.com

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

guillaume.caline@kantarpublic.com

01 40 92 35 91

Camille Morisson

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

- Echantillon de **5108 individus âgés** de 15 ans et plus :
 - Echantillon national de **2599 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, 602 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 **1005 personnes** représentatif de la population des agglomérations de 100 000 habitants et plus (méthode des quotas sur le sexe, l'âge et la profession). 259 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.
 - Un sur-échantillon de **1504 personnes** représentatif de la population de l'agglomération parisienne (méthode des quotas sur le sexe, l'âge et la profession). 356 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.
 - Soit un total de 1 217 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**.

Note de lecture :



: résultat significativement supérieur à l'ensemble



: résultat significativement inférieur à l'ensemble



: évolution significative par rapport à 2017

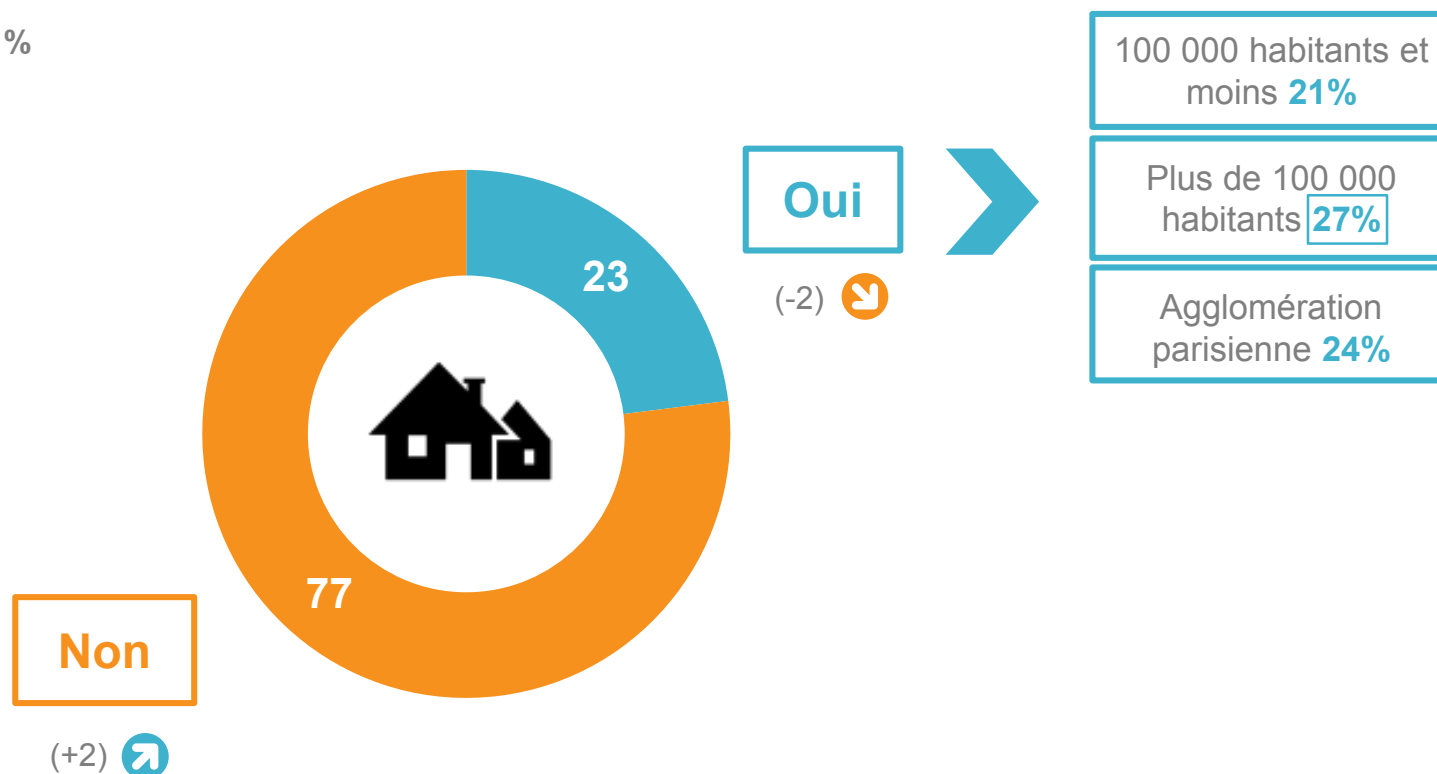
1

Profil des usagers du service public du logement



Un peu moins d'un quart des Français déclarent avoir bénéficié d'un soutien public pour leur logement au cours des deux dernières années. Une proportion un peu plus forte dans les agglomérations de 100 000 habitants et plus

En %



(xx) : évolution/2017

Base : Ensemble (5108)

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'accèsion à la propriété.

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

ST Oui
En % verticaux

	France entière (n=1217)	100 000 habitants ou moins (=311)	Plus de 100 000 habitants (n=479)	Agglomération parisienne (n=427)
Sexe				
Homme	42	43	40	46
Femme	58	57	60	54
Âge				
Moins de 24 ans	19	15	24	20
25-34 ans	27	24	29	32
35-49 ans	29	34	23	27
50-64 ans	20	20	21	16
65 ans et plus	6	8	4	5
Catégorie Socioprofessionnelle				
PCS +	26	24	24	35
PCS -	37	40	32	38
Retraité et autre inactif	38	36	44	27
Niveau de diplôme				
Sans diplôme	5	6	4	5
BEPC, PEP, CAP	25	30	22	18
BAC	29	35	24	22
Enseignement supérieur	41	29	50	55

Clé de lecture : dans l'agglomération parisienne, 54% 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=1217)	100 000 habitants ou moins (=311)	Plus de 100 000 habitants (n=479)	Agglomération parisienne (n=427)
Type de soutien public reçu pour le logement au cours des 2 dernières années				
APL, ALF, ALS ou autres aides publiques	80	83	81	65
Habite un logement social ou HLM	32	29	32	38
Habite un logement intermédiaire	5	4	4	9
1% Logement	6	3	7	13
Prêts et aides publiques permettant l'accession à la propriété	7	7	5	8
Statut d'occupation du logement				
Propriétaire ou accédant à la propriété	20	25	14	20
Locataire dans le parc privé	35	34	39	30
Locataire dans le parc social ou HLM	41	36	43	49
Autres (hébergé à titre gratuit)	4	5	5	2

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

ST Oui
En % verticaux

	France entière (n=1217)	100 000 habitants ou moins (=311)	Plus de 100 000 habitants (n=479)	Agglomération parisienne (n=427)
Montant du loyer				
Moins de 250 euros	7	7	8	4
De 250 euros à moins de 350 euros	12	14	11	6
De 350 euros à moins de 500 euros	27	29	30	17
ST Moins de 500 euros	46	50	50	27
De 500 euros à moins de 650 euros	22	21	22	25
De 650 euros à moins de 800 euros	14	13	14	16
De 800 euros à moins de 1 000 euros	8	6	7	16
ST De 500 euros à moins de 1000 euros	44	40	43	57
De 1 000 euros à moins de 1 500 euros	5	5	3	9
De 1 500 euros à moins de 2 000 euros	3	3	2	4
Plus de 2 000 euros	2	2	2	3
ST Plus de 1000 euros	10	10	7	16

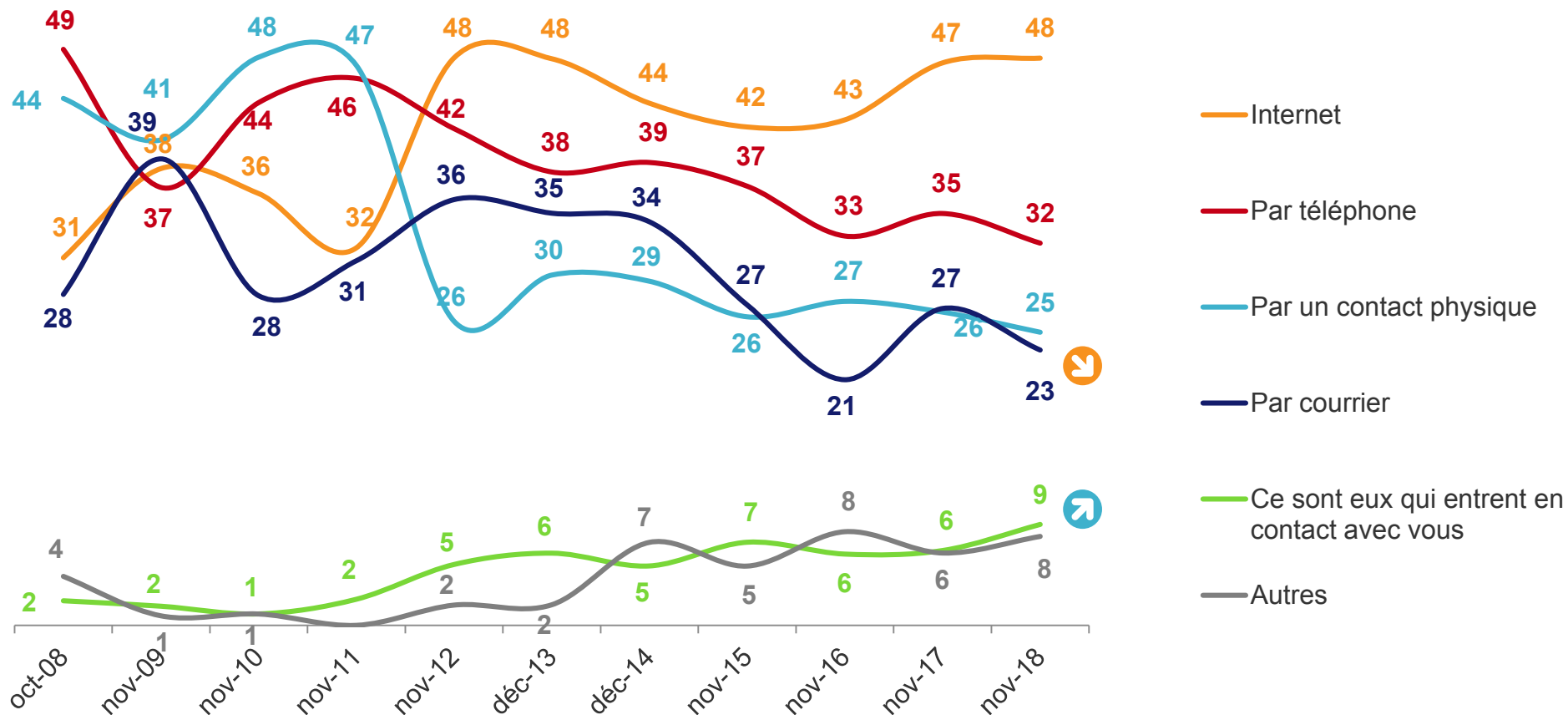
2

Perception du service public du logement par ses usagers



Internet confirme sa place de mode de contact privilégié avec les services publics du logement. Le téléphone, le contact physique et le courrier continuent de reculer

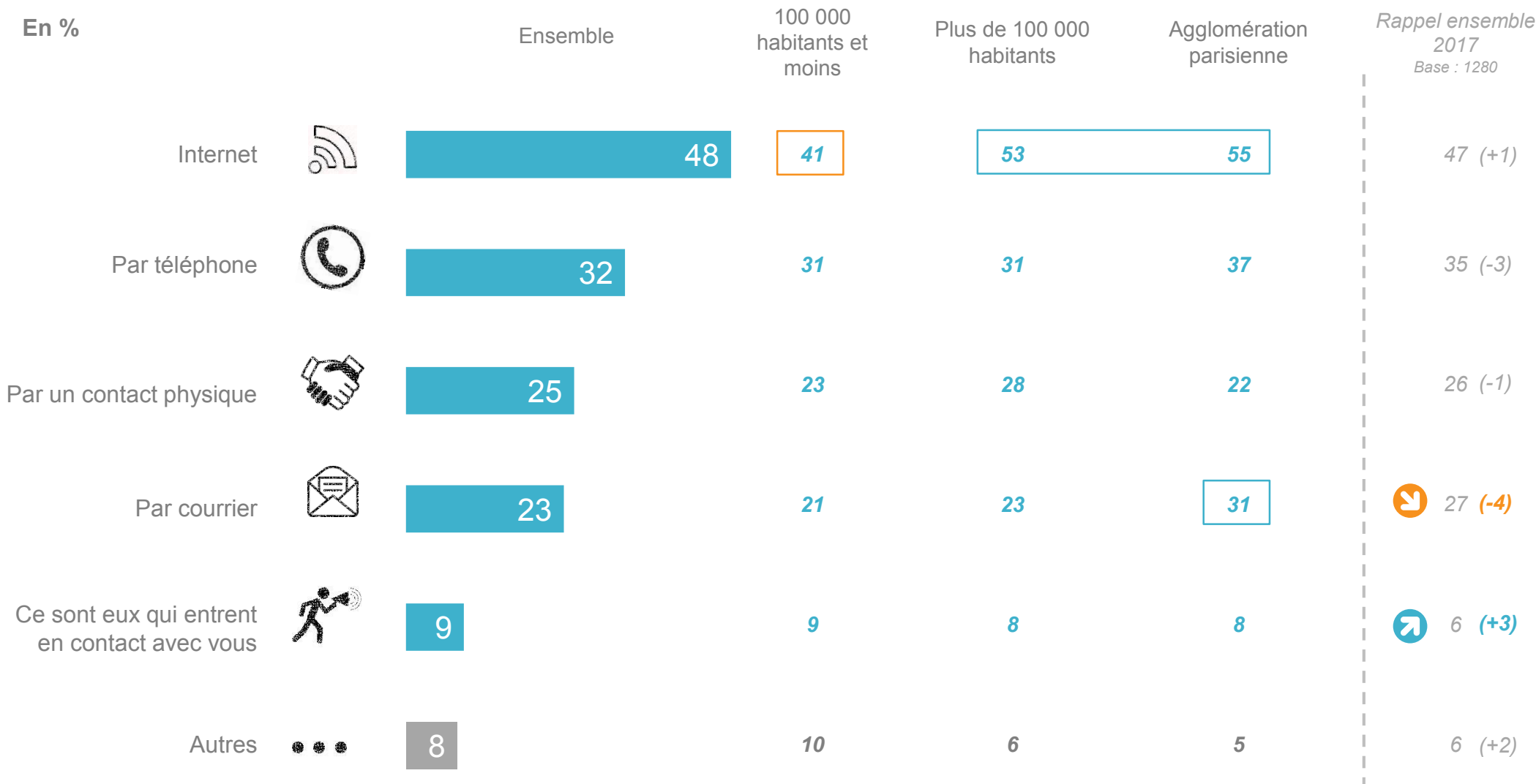
En %



Base : Usagers (1217)

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

Comme l'année dernière, le contact par Internet est particulièrement utilisé par les usagers des agglomérations de plus de 100 000 habitants et de l'agglomération parisienne



Base : Usagers (1217)

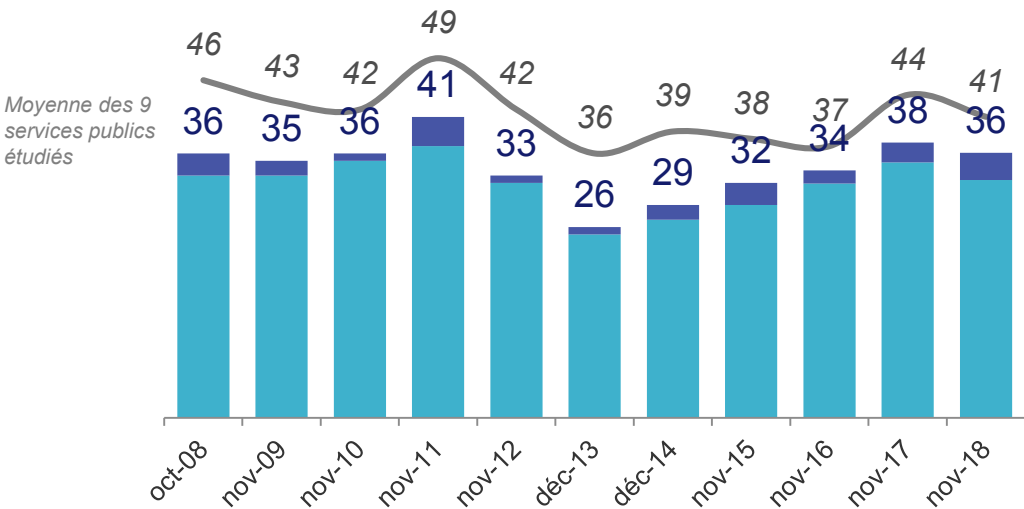
I1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services publics du logement ?

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, elle reste relativement stable par rapport à l'an dernier

En %

ST Bonne opinion

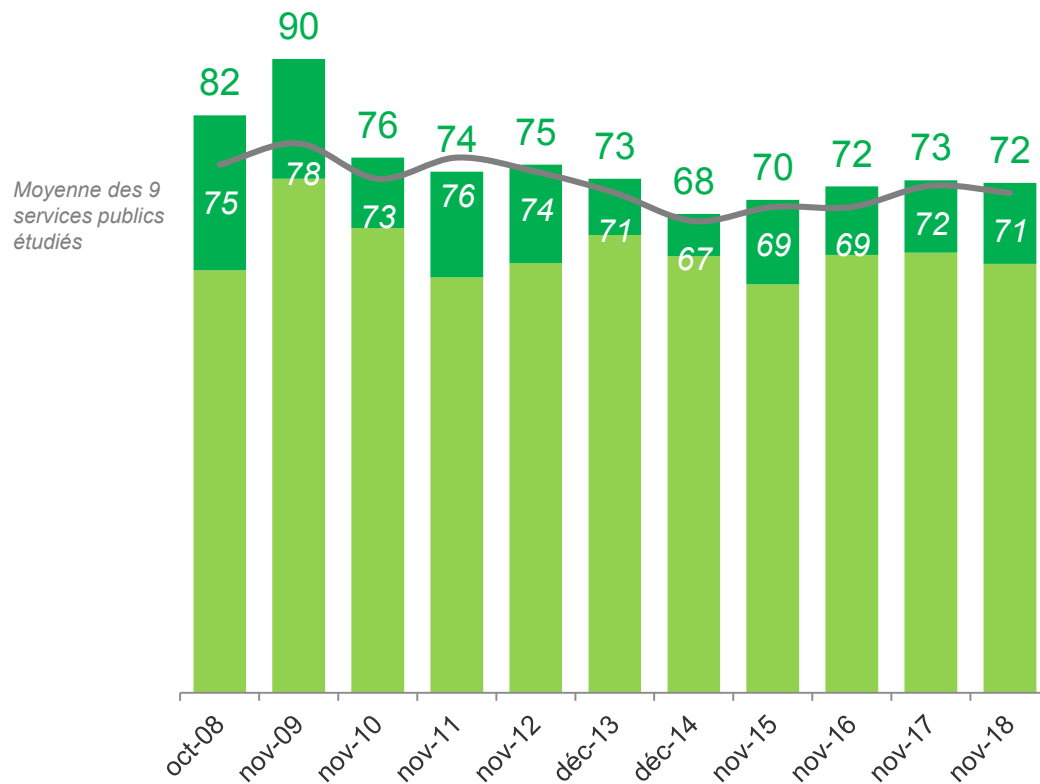
- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



Base : Ensemble (3809)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LE LOGEMENT

ST Satisfait

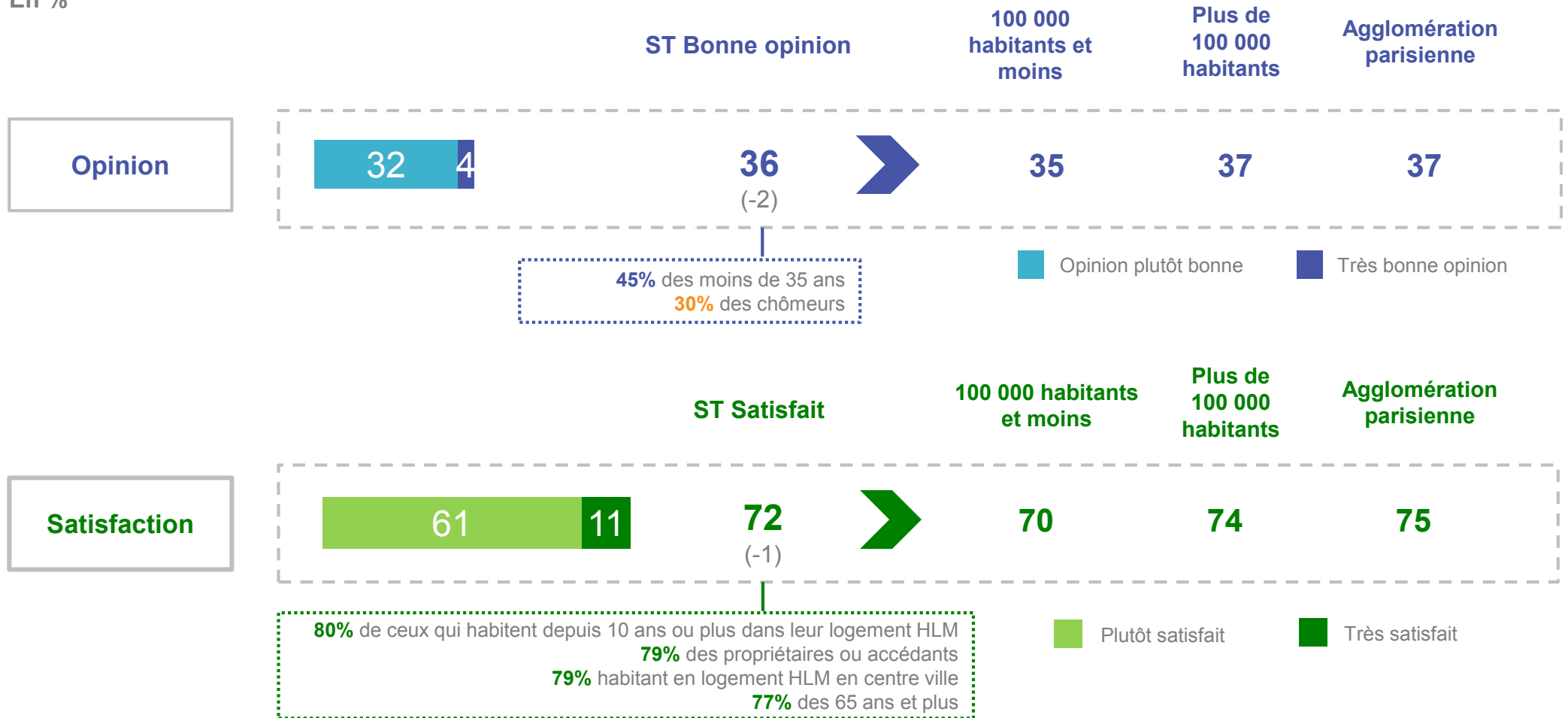
- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Usagers (1217)
 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 et la satisfaction à l'égard du service public du logement sont globalement un peu plus faibles dans les catégories d'agglomération de 100 000 habitants et moins

En %



Base : Ensemble (3809)

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

Base : Usagers (1217)

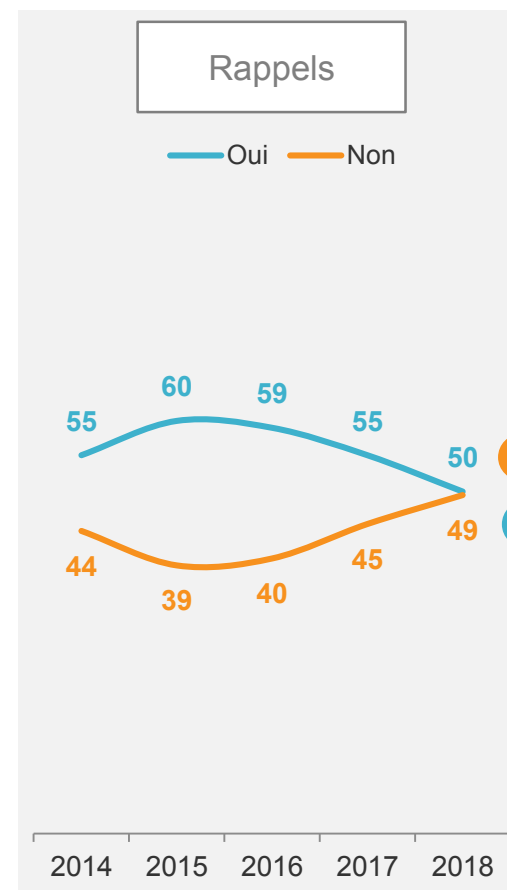
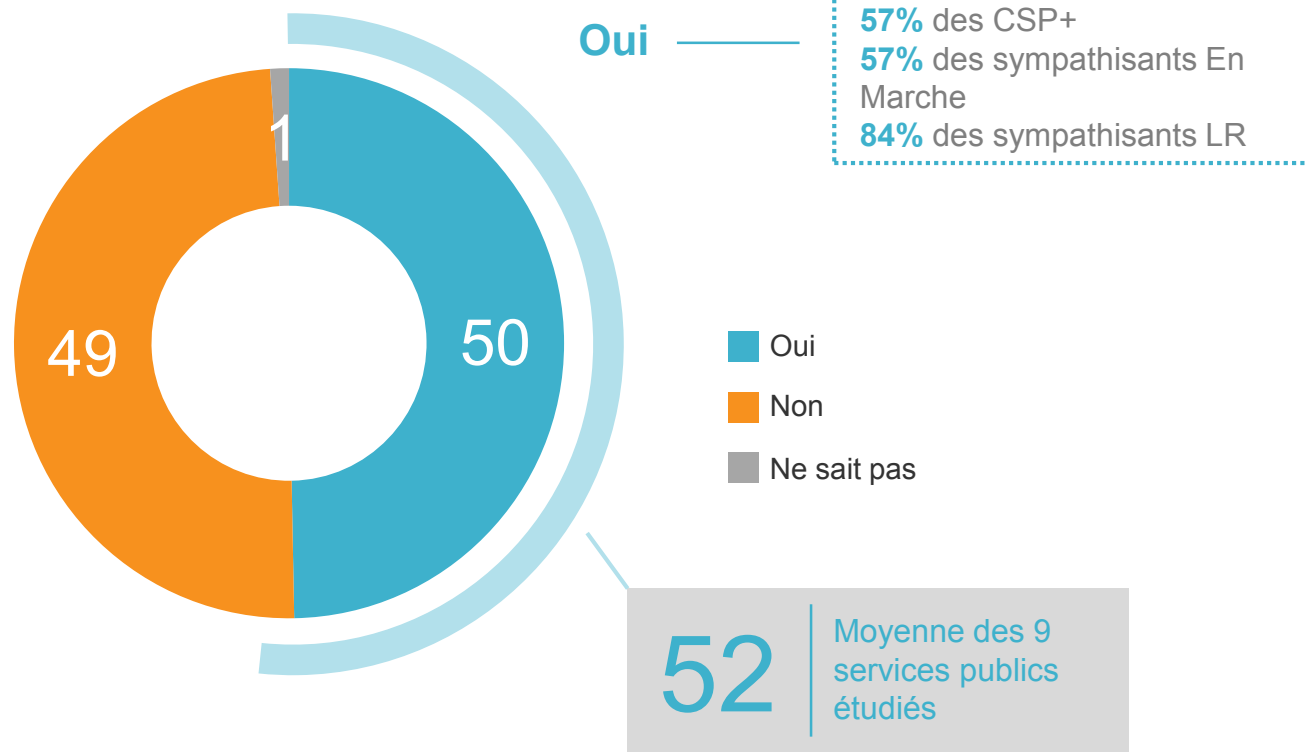
I2 Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

(xx) : évolution/2017

En 3 ans la part des usagers qui pensent que des économies sont possibles dans les services publics du logement n'a cessé de reculer

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %

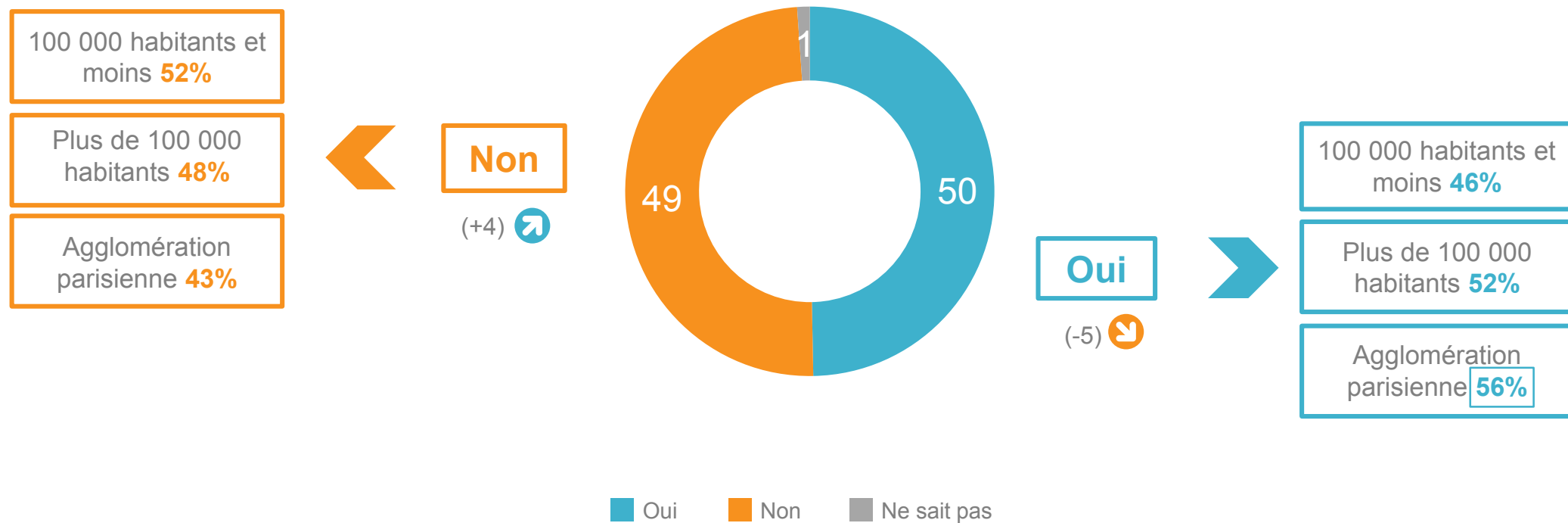


Base : Usagers (1217)

I3 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 ?

Comme l'année dernière, les habitants de l'agglomération parisienne sont eux plus nombreux à considérer que des économies sont possibles

En %

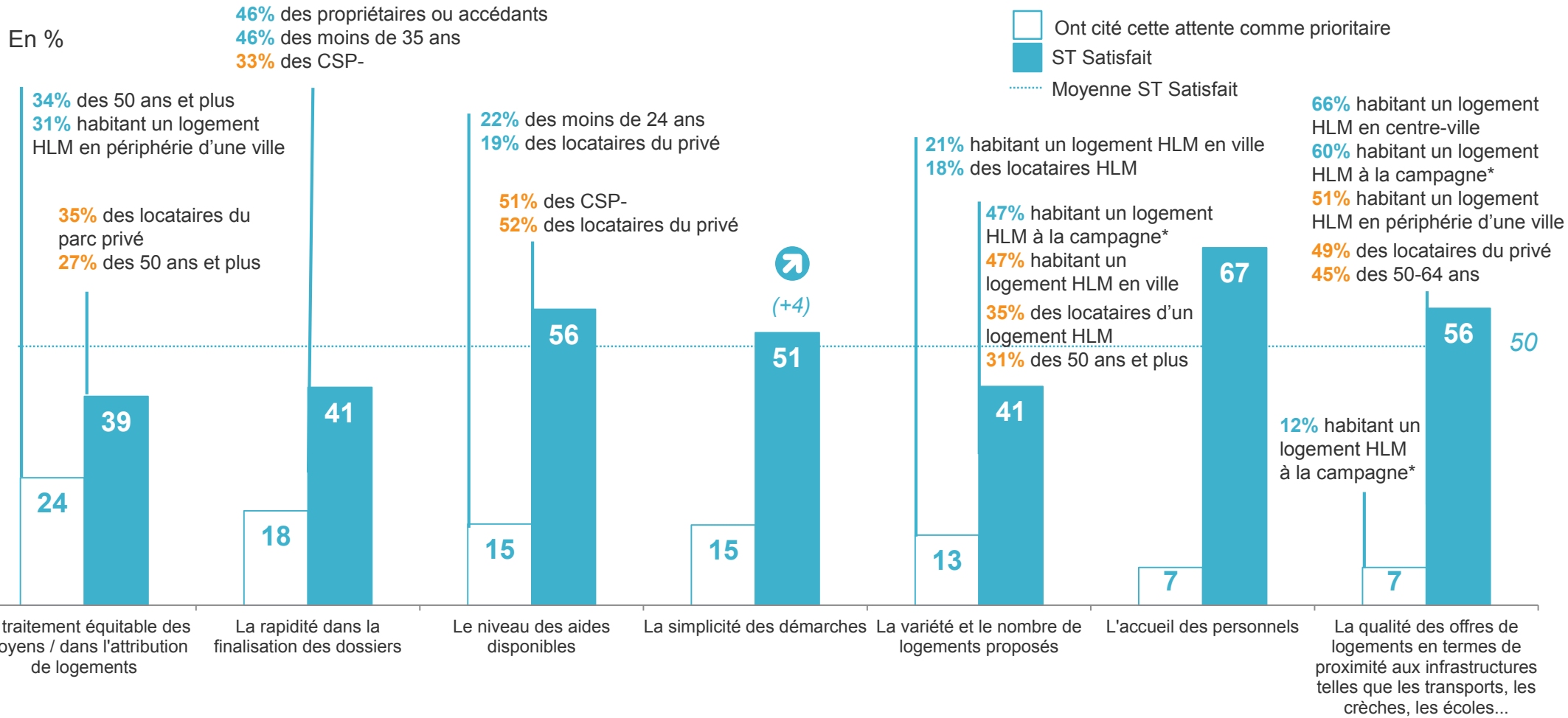


(xx) : évolution/2017

Base : Usagers (1217)

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 ?

Les priorités exprimées à l'égard des services publics de l'environnement évoluent peu cette année et la satisfaction détaillée reste stable à des niveaux très moyens



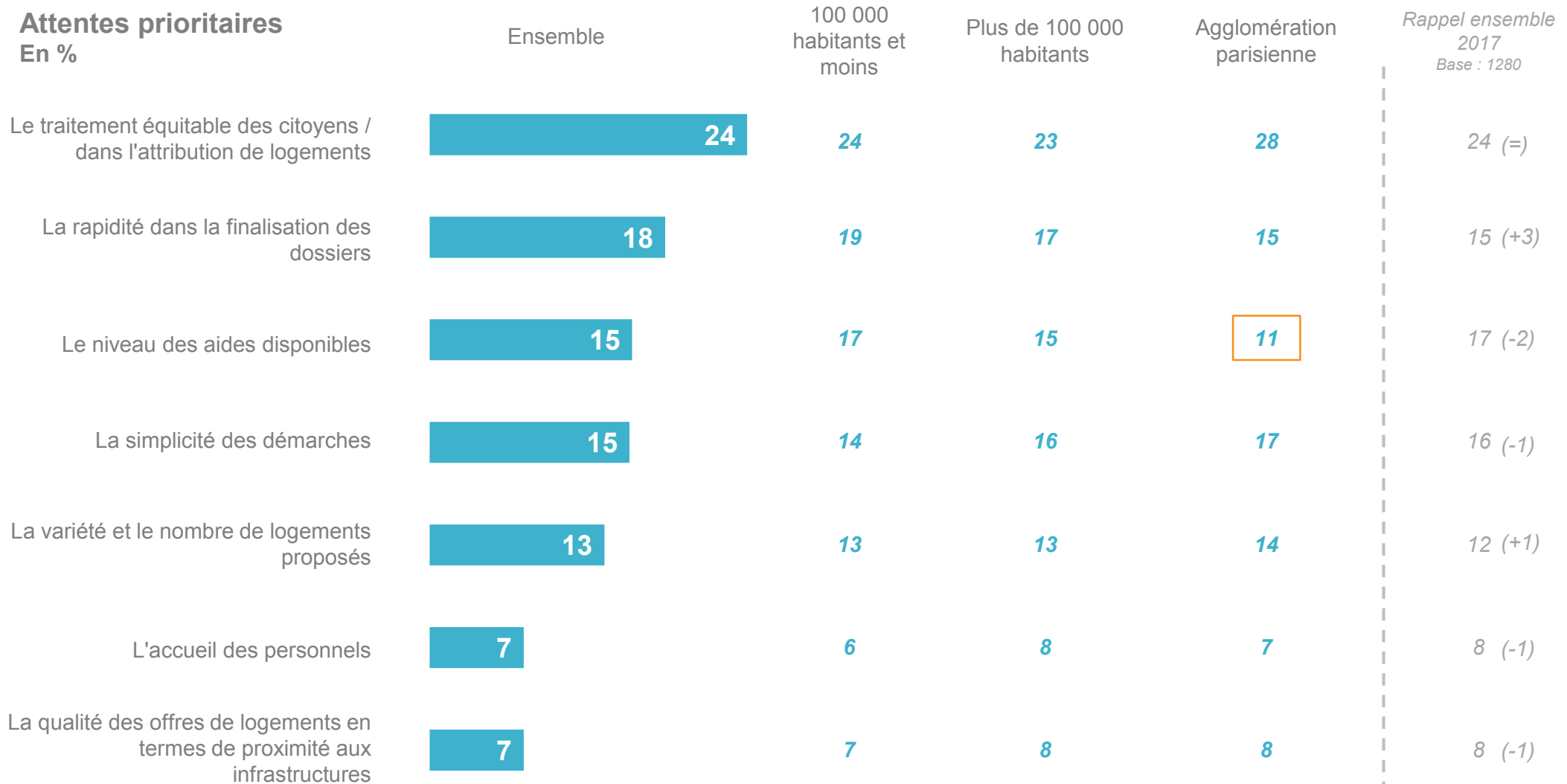
Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées
* Base faible (inférieure à 50)

Base : Usagers (1217)

I4 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 ?

I5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

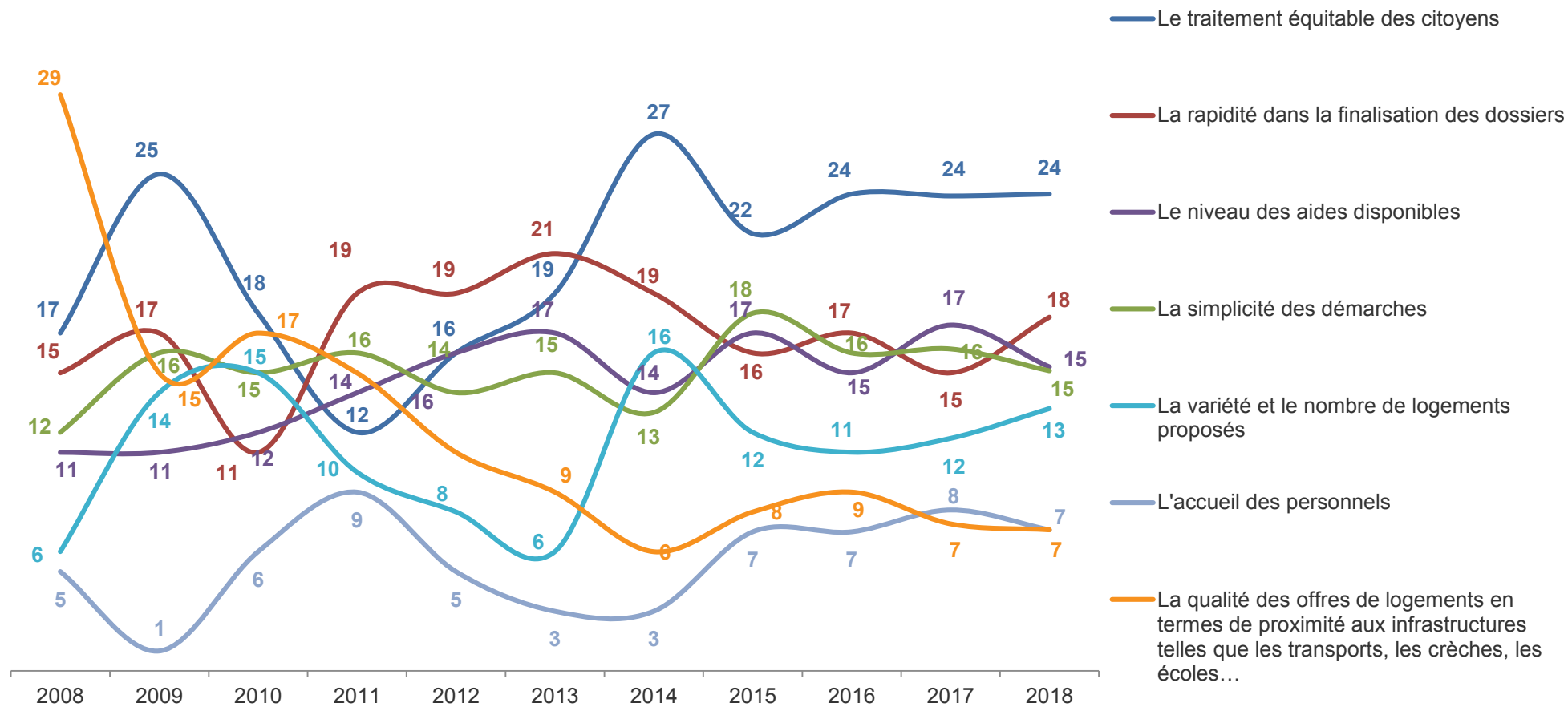
Ces priorités sont les mêmes dans toutes les catégories d'agglomération à l'exception du niveau des aides disponibles, jugé moins prioritaire par les usagers de l'agglomération parisienne



Base : Usagers (1217)

I4 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 ?

Sur les 3 dernières années, on note une remarquable stabilité des priorités à l'égard des services publics du logement

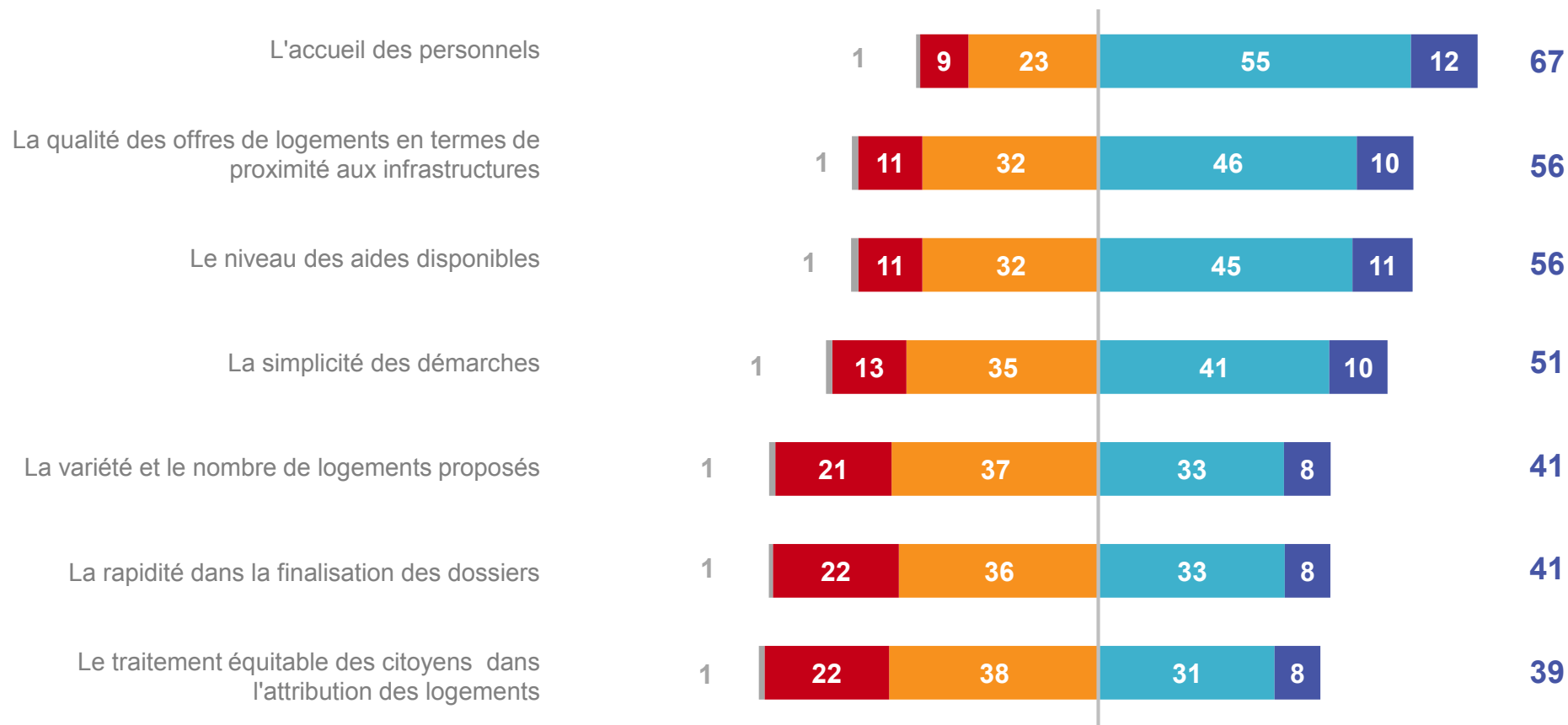


Base : Usagers (1217)

I4 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 ?

Comme l'année dernière, les usagers sont majoritairement satisfaits de l'accueil des personnels, de la qualité des offres de logement en termes de proximité aux infrastructures et du niveau des aides disponibles. La première attente des usagers (le traitement équitable des citoyens) reste celle qui génère le plus d'insatisfaction de la part des usagers

En %

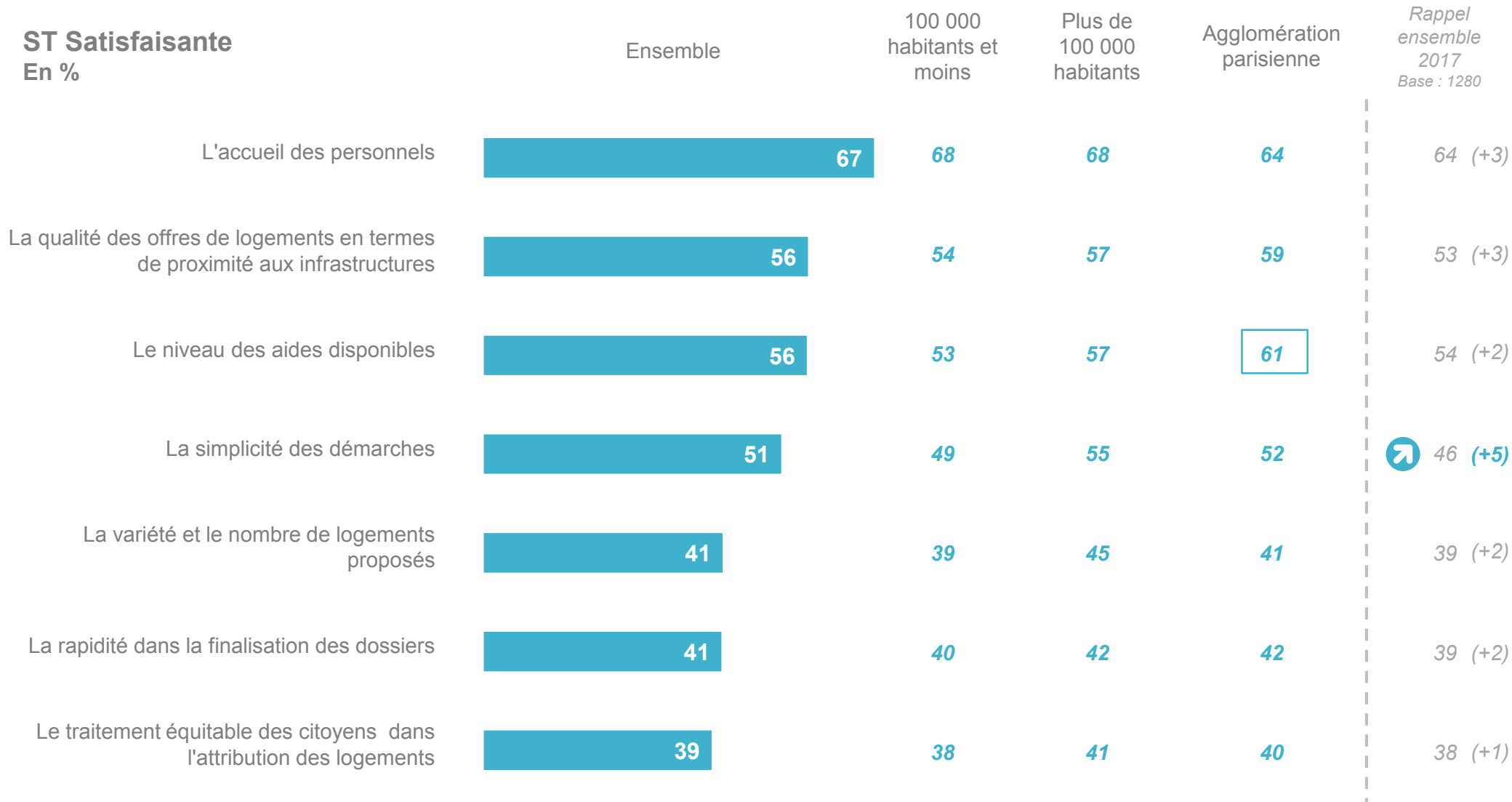


Base : Usagers (1217)

I5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

■ Non réponse ■ Pas satisfaisante du tout ■ Peu satisfaisante ■ Assez satisfaisante ■ Très satisfaisante

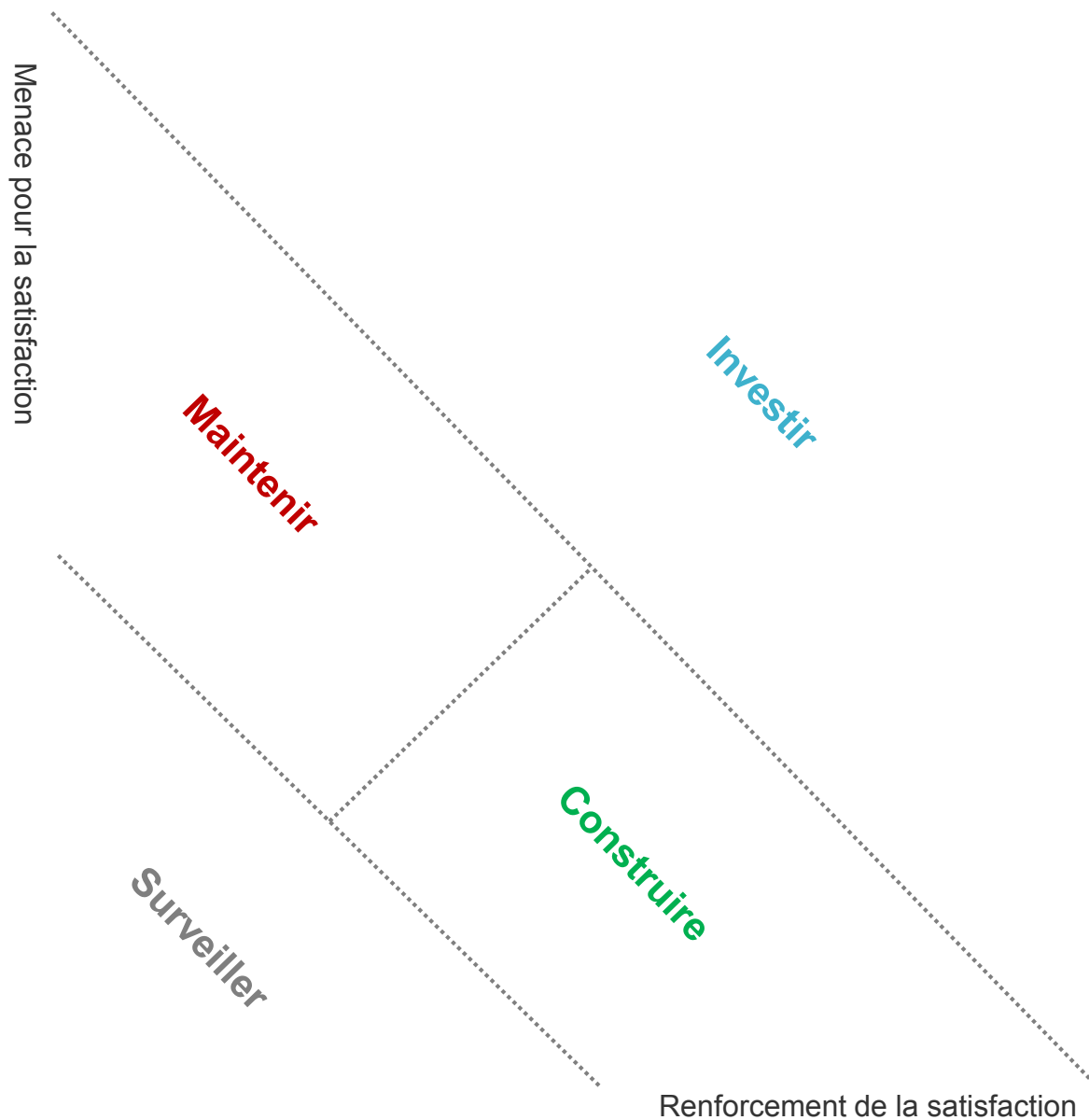
La satisfaction varie peu selon les différents types d'agglomération, en dehors du niveau des aides, où les usagers de l'agglomération parisienne sont plus satisfaits que les autres



Base : Usagers (1217)

I5 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

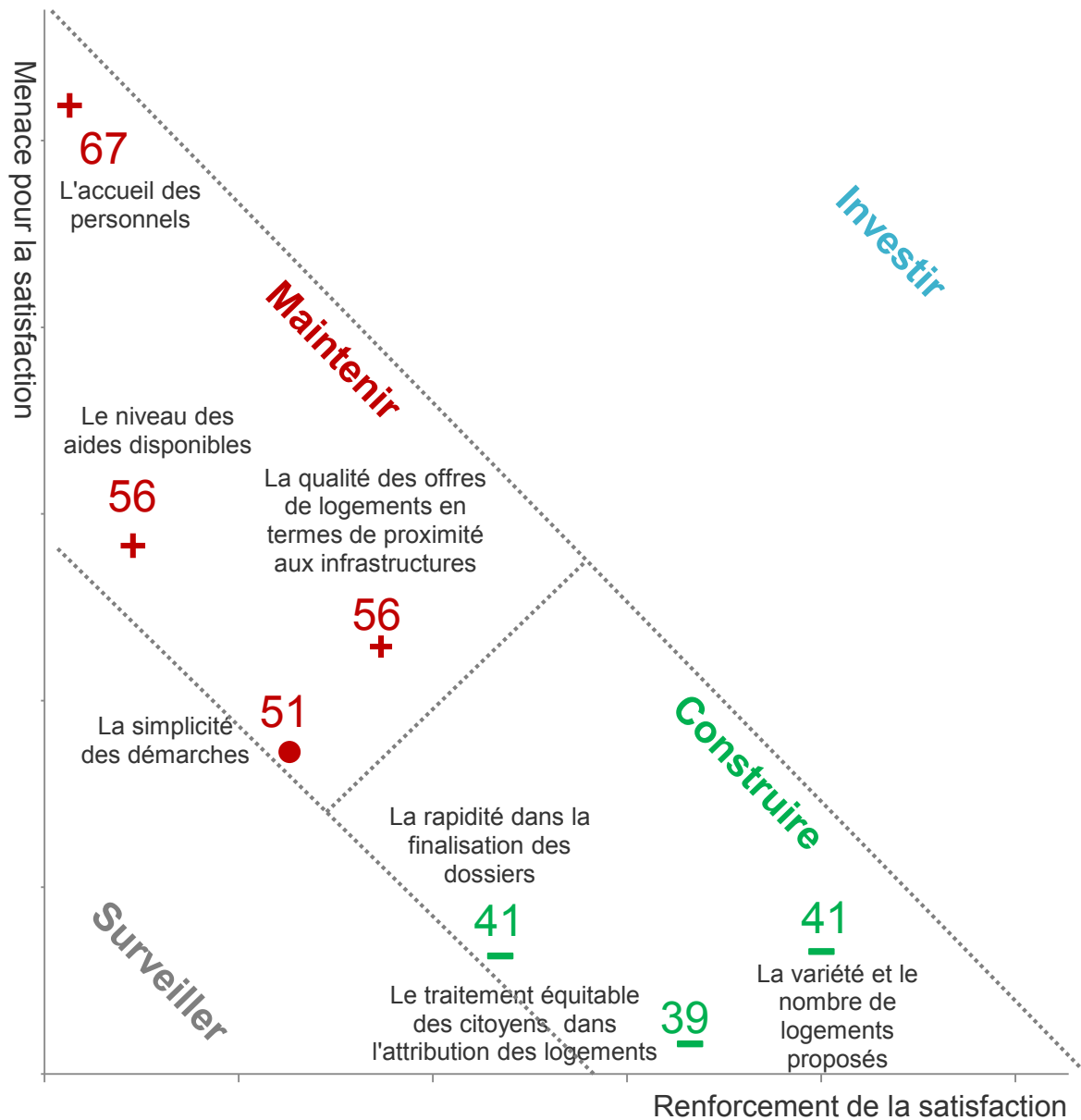
→ **Facteurs d'hygiène (pré-requis)**

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 les mêmes que l'année dernière : la rapidité de l'attribution, l'équité de traitement et la variété et le nombre des logements proposés



ST Satisfait

50



Moyenne générale

+ >> moy. générale

● +/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale

-

Moyenne Investir

58

Moyenne Maintenir

40

Moyenne Construire

-

Moyenne Surveiller

3

Perception des logements sociaux par leurs habitants



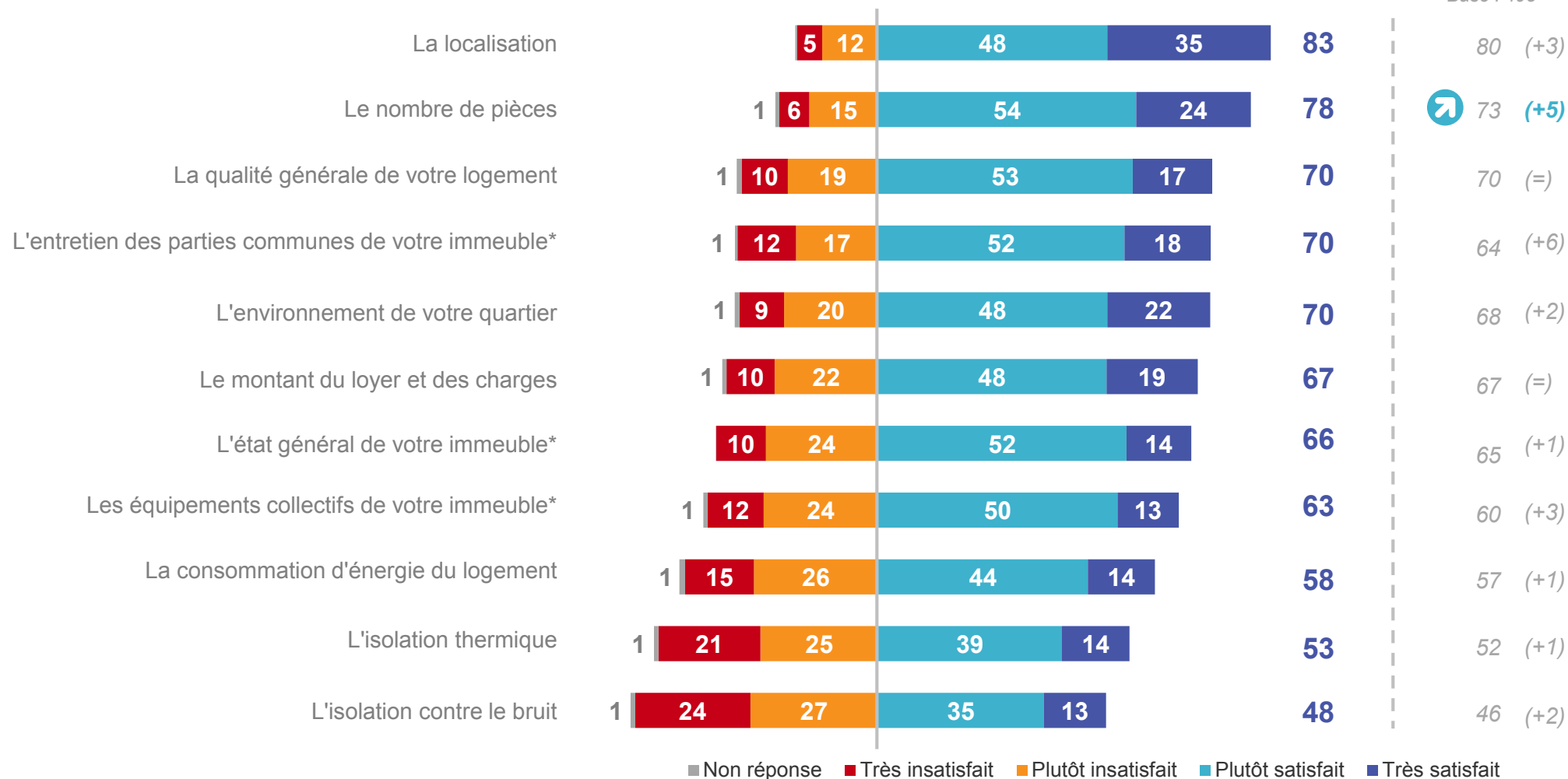
Comme l'année dernière, les locataires HLM sont particulièrement satisfaits de la localisation de leur logement et du nombre de pièces (et plus que l'année dernière). L'isolation thermique et phonique restent les points d'insatisfaction les plus importants

En %

Rappel ensemble 2017

Base : 593

*Base : 495



Base : habitent un logement social ou HLM (534) / *habitent un immeuble (425)

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 des agglomérations de plus de 100 000 habitants sont moins satisfaits que les autres du montant du loyer et des charges

ST Satisfait
En %

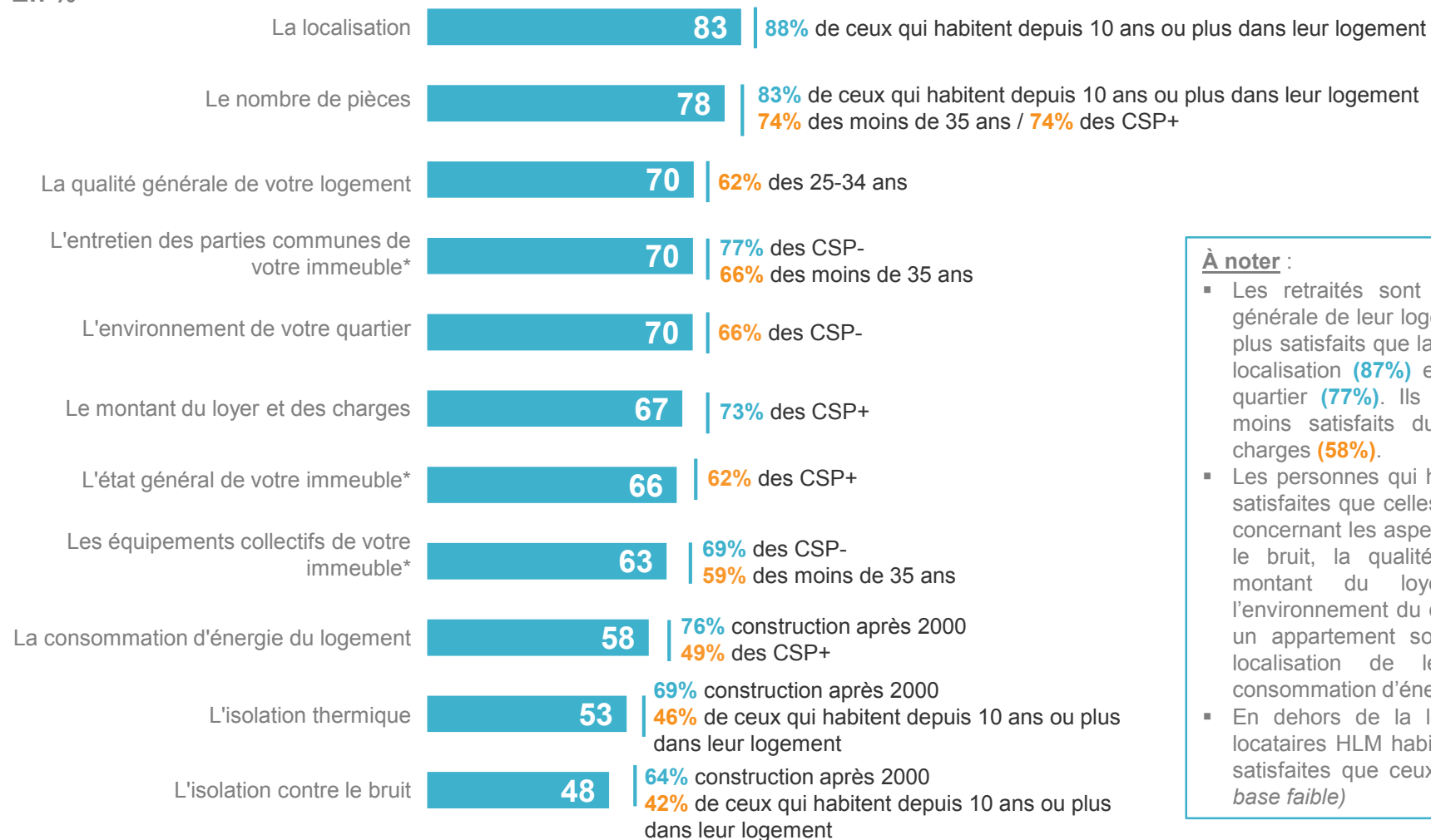
	Ensemble	100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
La localisation	83	82	83	83
Le nombre de pièces	78	84	73	75
La qualité générale de votre logement	70	72	69	71
L'entretien des parties communes de votre immeuble*	70	80	63	67
L'environnement de votre quartier	70	73	70	65
Le montant du loyer et des charges	67	74	59	66
L'état général de votre immeuble*	66	66	67	63
Les équipements collectifs de votre immeuble*	63	63	62	65
La consommation d'énergie du logement	58	58	58	59
L'isolation thermique	53	54	51	52
L'isolation contre le bruit	48	52	47	42

Base : habitent un logement social ou HLM (534) / *habitent un immeuble (425)

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 personnes habitant un logement social construit après 2000 sont plus satisfaites de la consommation d'énergie du logement et de l'isolation thermique et phonique

ST Satisfait En %



À noter :

- Les retraités sont très satisfaits de la qualité générale de leur logement (91%), mais également plus satisfaits que la moyenne des Français de sa localisation (87%) et de l'environnement de leur quartier (77%). Ils sont en revanche beaucoup moins satisfaits du montant du loyer et des charges (58%).
- Les personnes qui habitent une maison sont plus satisfaites que celles qui habitent un appartement concernant les aspects suivants : l'isolation contre le bruit, la qualité générale du logement, le montant du loyer et des charges et l'environnement du quartier. Ceux qui vivent dans un appartement sont eux plus satisfaits de la localisation de leur logement et de sa consommation d'énergie.
- En dehors de la localisation du logement, les locataires HLM habitant à la campagne sont plus satisfaites que ceux habitant en ville. (*Attention, base faible*)

Base : habitent un logement social ou HLM (534) / *habitent un immeuble (425)

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 reste stable et améliorabile

En %

Rappel ensemble 2017
Base : 593

La simplicité de la demande d'un logement social



68

68 (=)

La capacité de l'organisme à vous proposer un logement qui correspond à vos besoins



65

66 (-1)

La durée entre votre première demande et l'obtention du logement



62

64 (-2)

La clarté des critères d'attribution du logement



62

61 (+1)

L'information sur l'état d'avancement de votre demande



58

60 (-2)

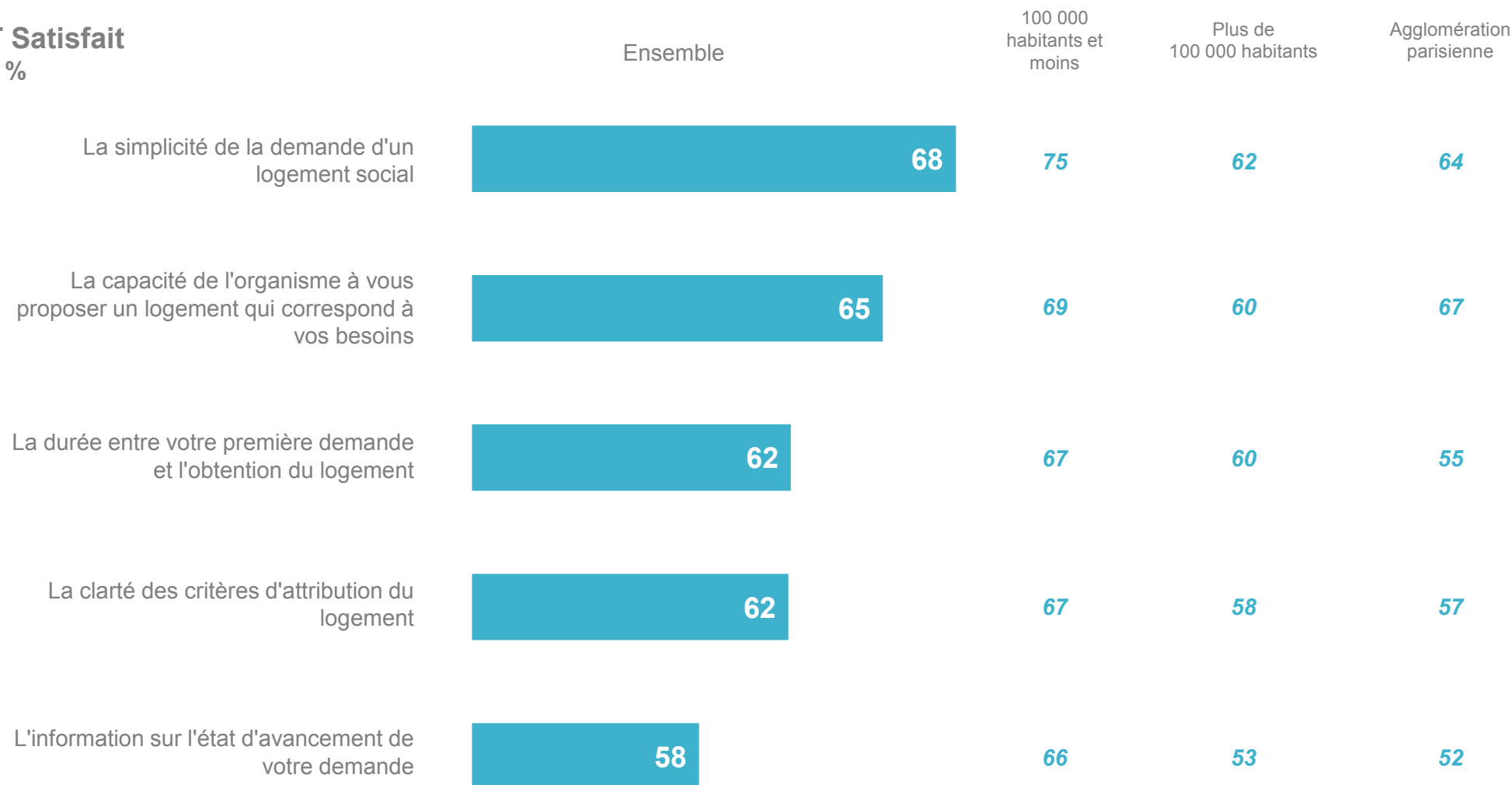
■ Non réponse ■ Très insatisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait

Base : habitent un logement social ou HLM (534)

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 usagers des agglomérations de moins de 100 000 habitants ont tendance à être plus satisfaits que les autres...

ST Satisfait
En %



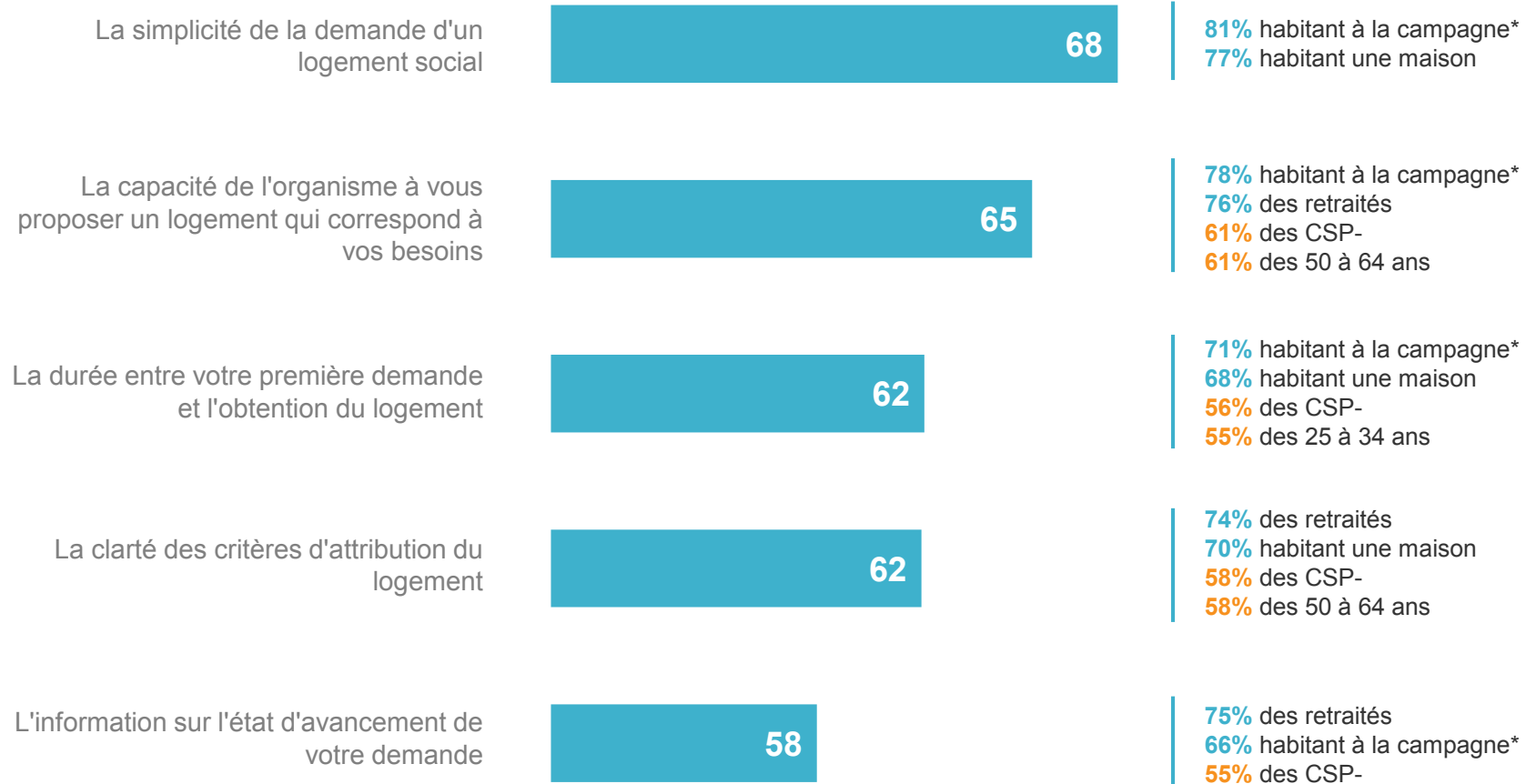
Base : habitent un logement social ou HLM (534)

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 employés et les ouvriers le sont moins

ST Satisfait En %

Ensemble



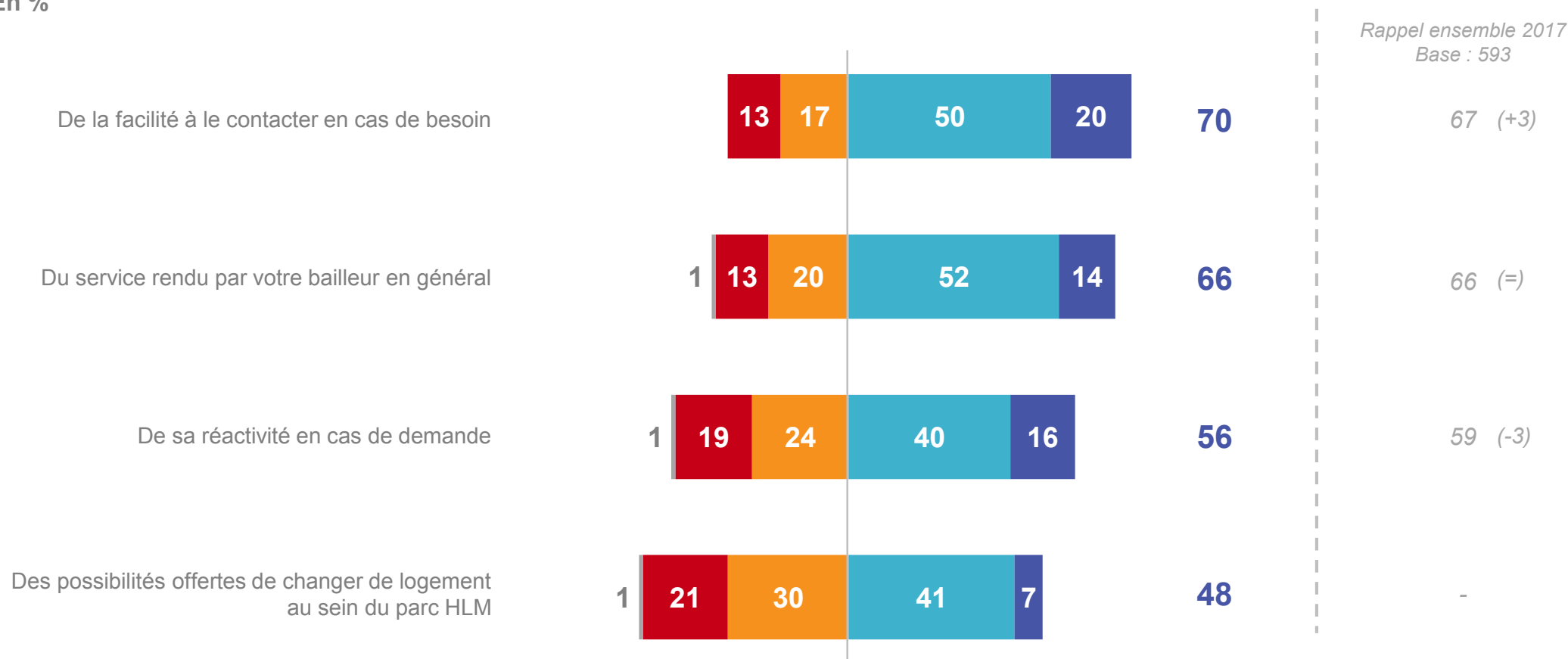
* Bases faibles

Base : habitent un logement social ou HLM (534)

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 plutôt bonnes concernant la facilité à le joindre en cas de besoin, mais beaucoup moins concernant sa réactivité et les possibilités offertes de changer de logement

En %



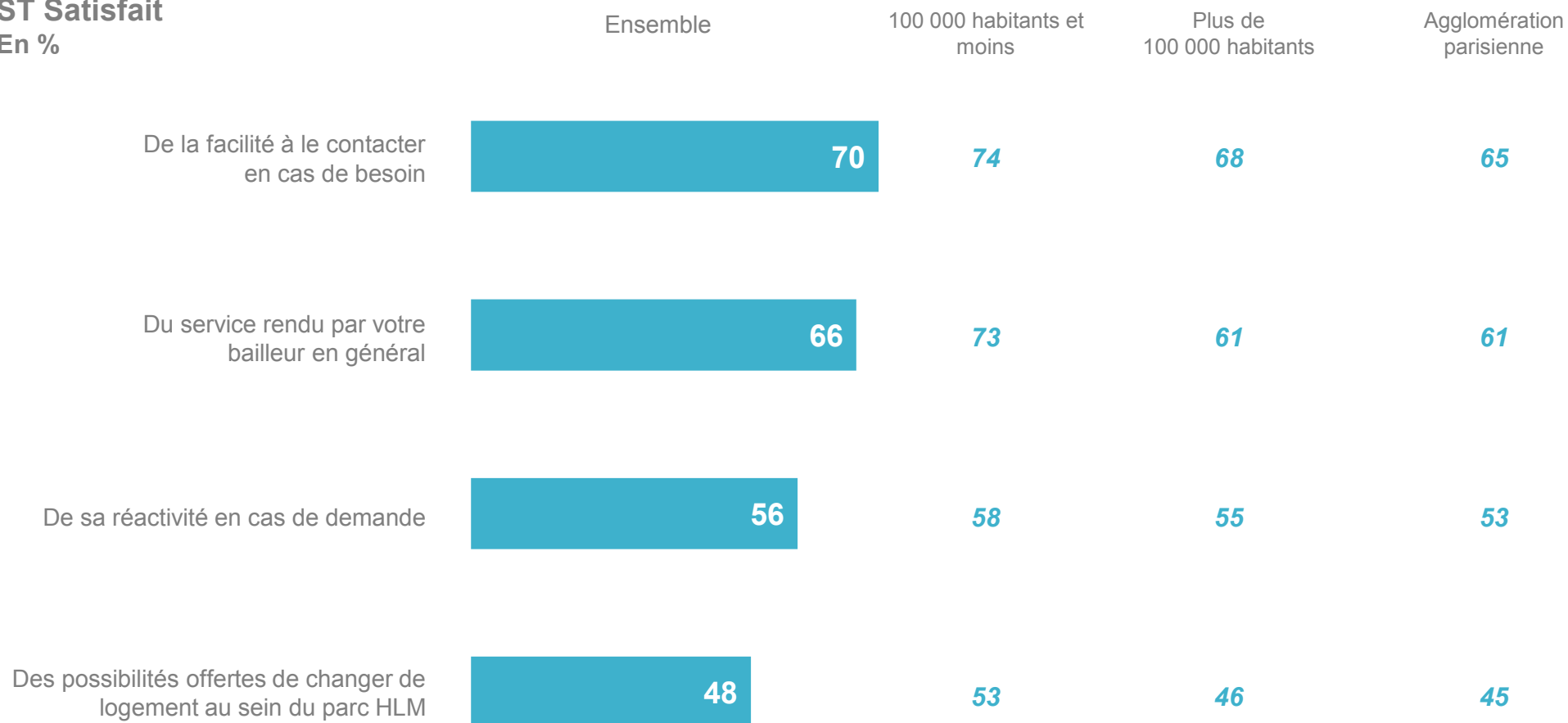
Base : habitent un logement social ou HLM (534)

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

■ Non réponse ■ Très insatisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait

Là aussi, et en tendance, les usagers des agglomérations de moins de 100 000 habitants sont plus satisfaits que les autres...

ST Satisfait
En %



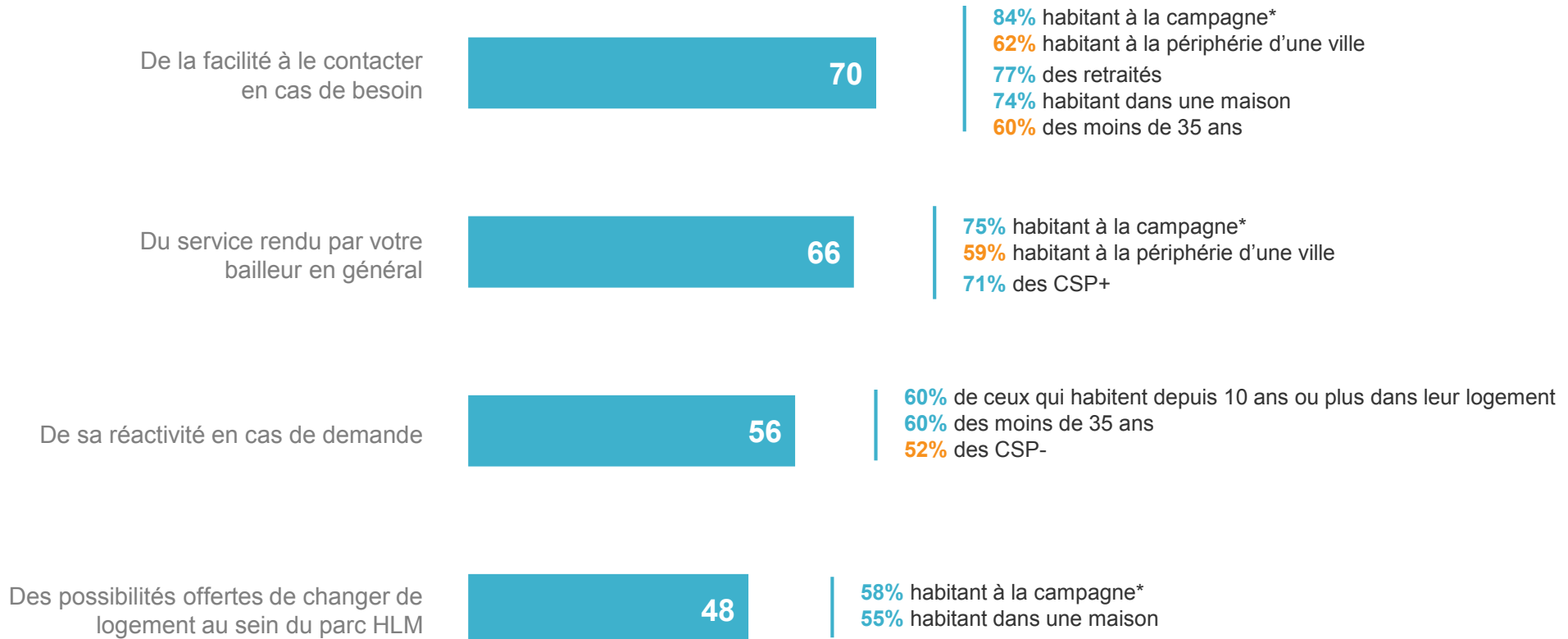
Base : habitent un logement social ou HLM (534)

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

... et ceux vivant en périphérie d'une ville moins satisfaits, en particulier concernant la facilité à contacter le bailleur et les services qu'il rend

ST Satisfait
En %

Ensemble

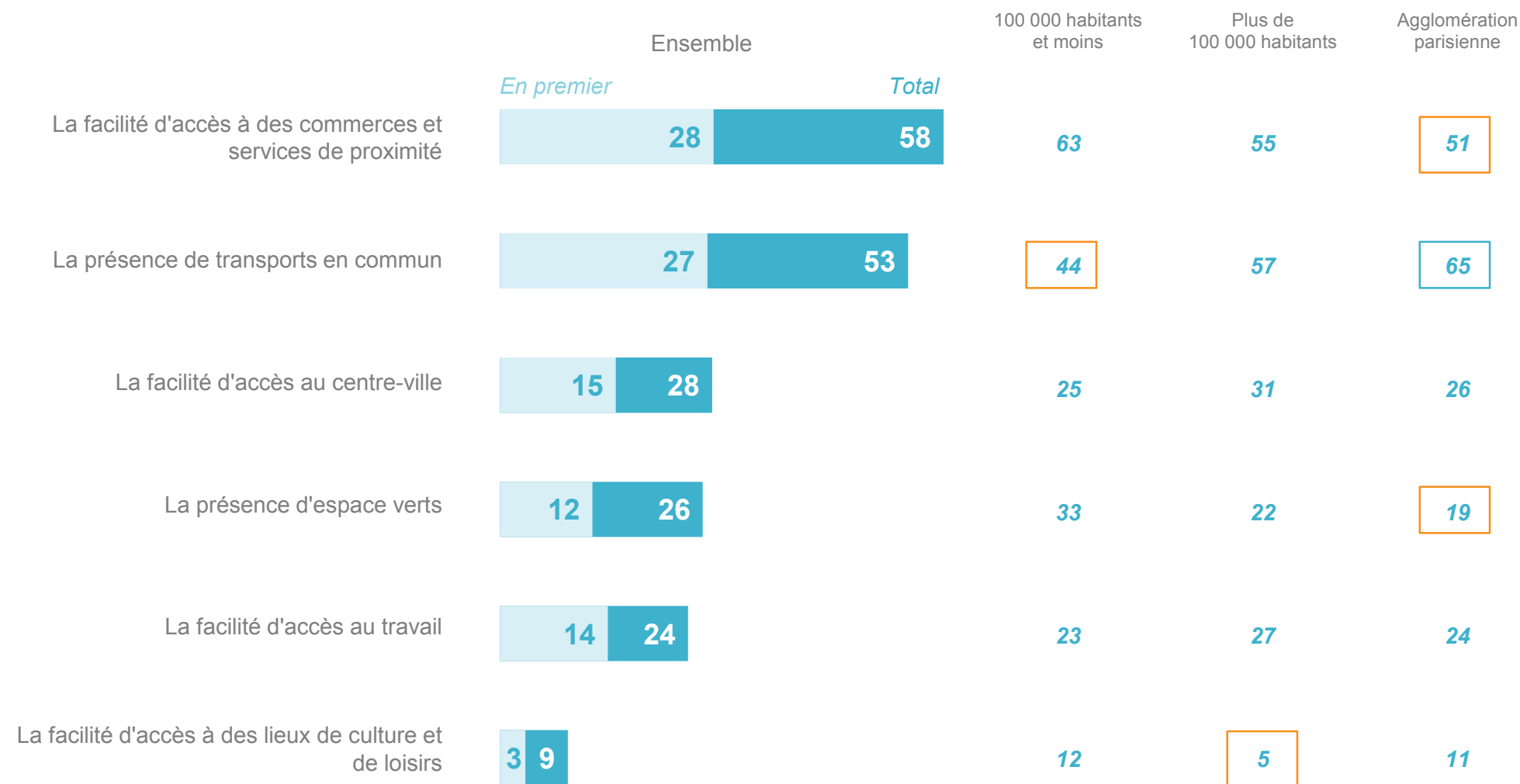


* Bases faibles

Base : habitent un logement social ou HLM (534)

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

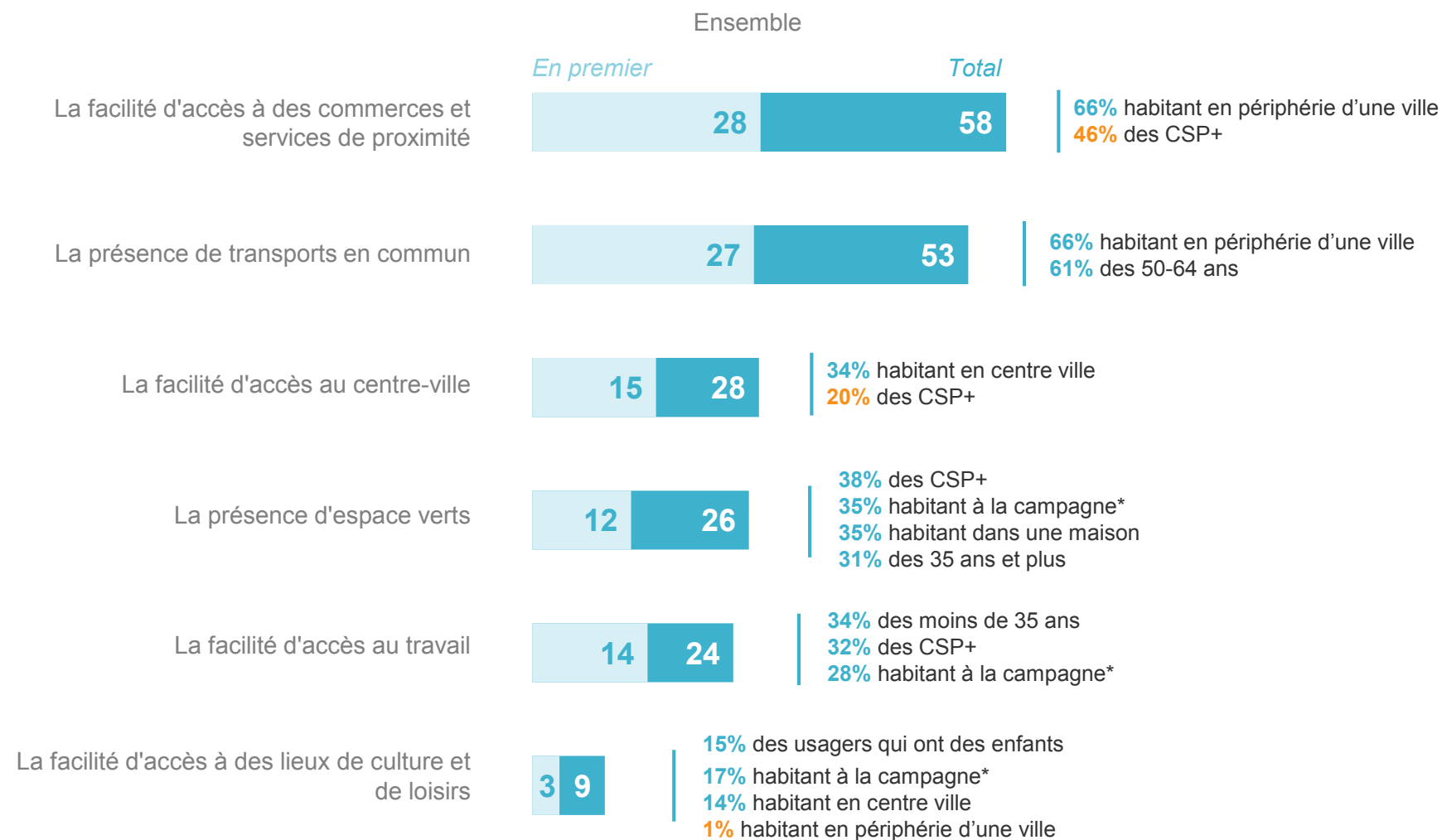
Les critères les plus importants dans le choix d'un logement sont la facilités d'accès à des commerces et services (surtout dans les petites agglomérations) ainsi que la présence de transports en commun (surtout dans l'agglomération parisienne)



Base : habitent un logement social ou HLM (534)

Z11 Parlons de la localisation de votre logement. Qu'est-ce qui vous semble le plus important dans le choix d'un logement ? En 1er et en 2nd ?

Par ailleurs, les usagers semblent avoir tendance à classer les critères d'importance du choix d'un logement selon leur situation actuelle

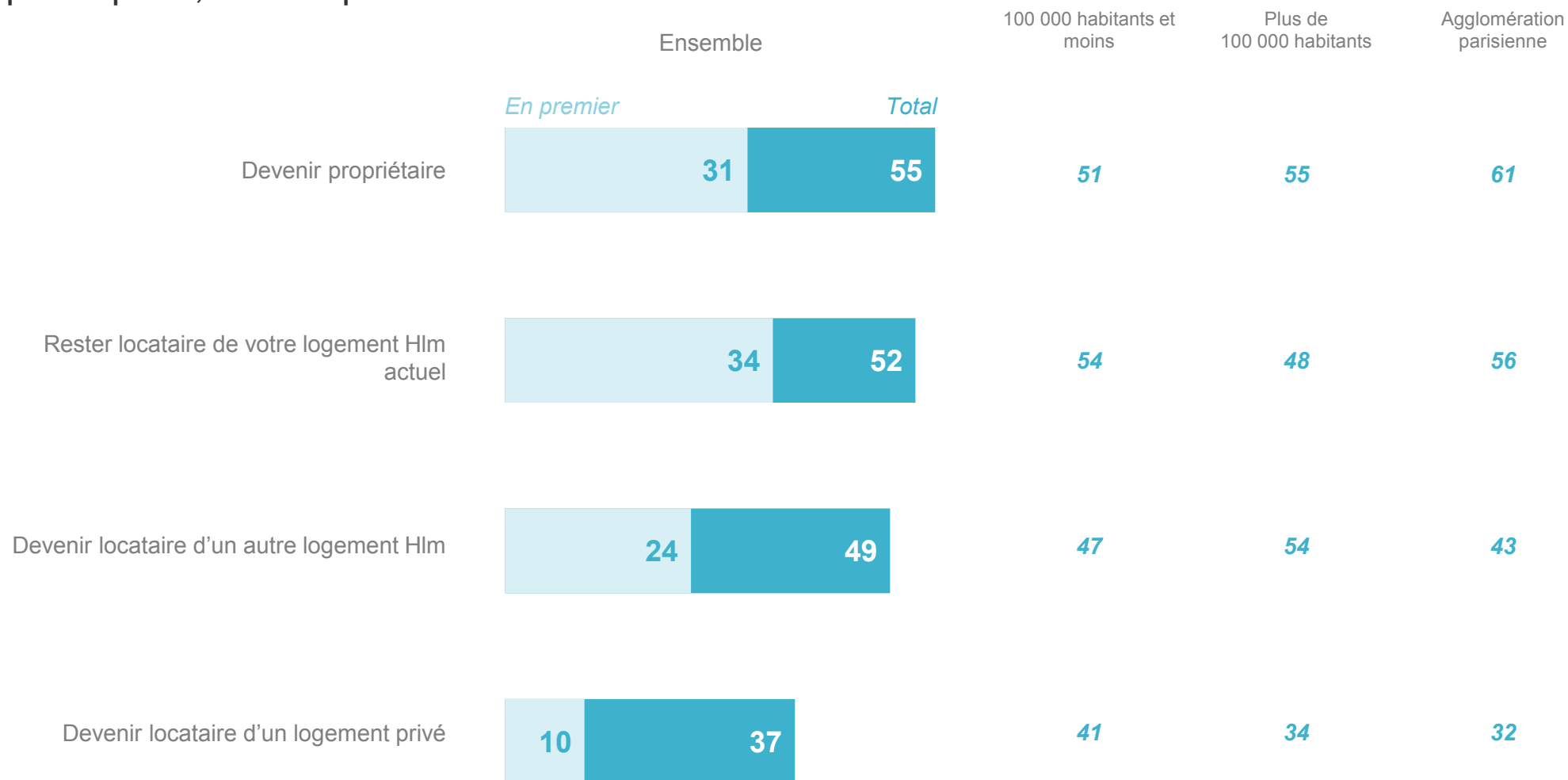


* Bases faibles

Base : habitent un logement social ou HLM (534)

Z11 Parlons de la localisation de votre logement. Qu'est-ce qui vous semble le plus important dans le choix d'un logement ? En 1er et en 2nd ?

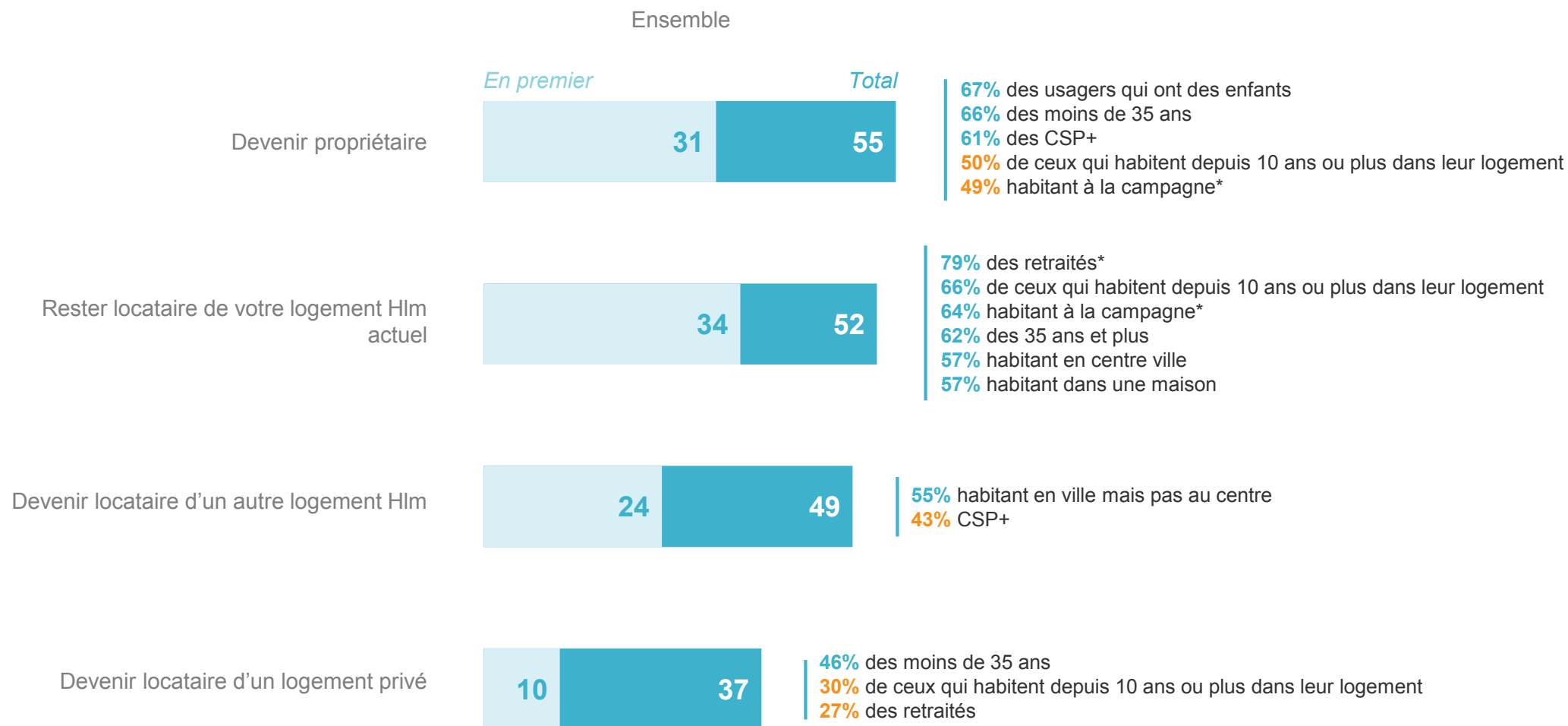
Les locataires HLM sont partagés entre le désir de devenir propriétaire et celui de rester locataire dans un logement HLM (que ce soit l'actuel ou un autre). Peu sont en tout cas attirés par le privé, si c'est pour être locataire.



Base : habitent un logement social ou HLM (534)

Z12 Dans les années à venir, que souhaiteriez-vous en priorité ? En 1er ? Et en 2nd ?

À noter que les plus jeunes et aisés ont tendance à vouloir accéder à la propriété et que les plus âgés, ou ceux qui vivent depuis longtemps dans leur logement, préféreraient rester dans leur logement actuel



* Bases faibles

Base : habitent un logement social ou HLM (534)
 Z12 Dans les années à venir, que souhaiteriez-vous en priorité ? En 1er ? Et en 2nd ?

Merci

Emmanuel Rivière

Emmanuel.Riviere@kantarpublic.com

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

Guillaume.Caline@kantarpublic.com

01 40 92 35 91

Camille Morisson

camille.morisson@kantarpublic.com

01 40 92 44 93

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