

# KANTAR

## Baromètre de l'institut Paul Delouvrier

---

Focus auprès des usagers du  
service public du logement

Décembre 2021

70BL78

GR O U P E



INSTITUT PAUL DELOUVRIER



1

Profil des usagers du service public du logement 4

2

Perception du service public du logement par ses usagers 9

3

3. Perception des logements sociaux par leurs habitants 23

## Institut Paul Delouvrier

### Kantar Public

Laure Salvaing  
[laure.salvaing@kantar.com](mailto:laure.salvaing@kantar.com)  
01 40 92 66 13

Guillaume Caline  
[guillaume.caline@kantar.com](mailto:guillaume.caline@kantar.com)  
01 40 92 35 91

Camille Morisson  
[camille.morisson@kantar.com](mailto:camille.morisson@kantar.com)  
01 40 92 44 93



## Echantillon

Echantillon de **5002 individus** âgés de 15 ans et plus :

- Echantillon national de **2500 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, 530 usagers du service public du logement ont été interrogés.
- Afin de disposer d'effectifs suffisants d'usagers du service public du logement dans les agglomérations de 100 000 habitants et de l'agglomération parisienne, deux sur-échantillons ont été réalisés :
  - Un sur-échantillon de **1001 personnes** représentatif de la population des agglomérations de 100 000 habitants et plus (méthode des quotas sur le sexe, l'âge et la profession).  
292 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.
  - Un sur-échantillon de **1501 personnes** représentatif de la population de l'agglomération parisienne (méthode des quotas sur le sexe, l'âge et la profession).  
367 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.
- Soit un total de 1189 usagers du service public du logement.



## Mode de recueil

- Interviews réalisées en ligne



## Dates de terrain

- Terrain de l'enquête réalisé entre **le 8 novembre et le 22 novembre 2021.**

Note de lecture :



: résultat significativement supérieur (90%) à l'ensemble



: résultat significativement inférieur (90%) à l'ensemble



: évolution significative (90%) par rapport à 2020

# 1. Profil des usagers du service public du logement

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2021

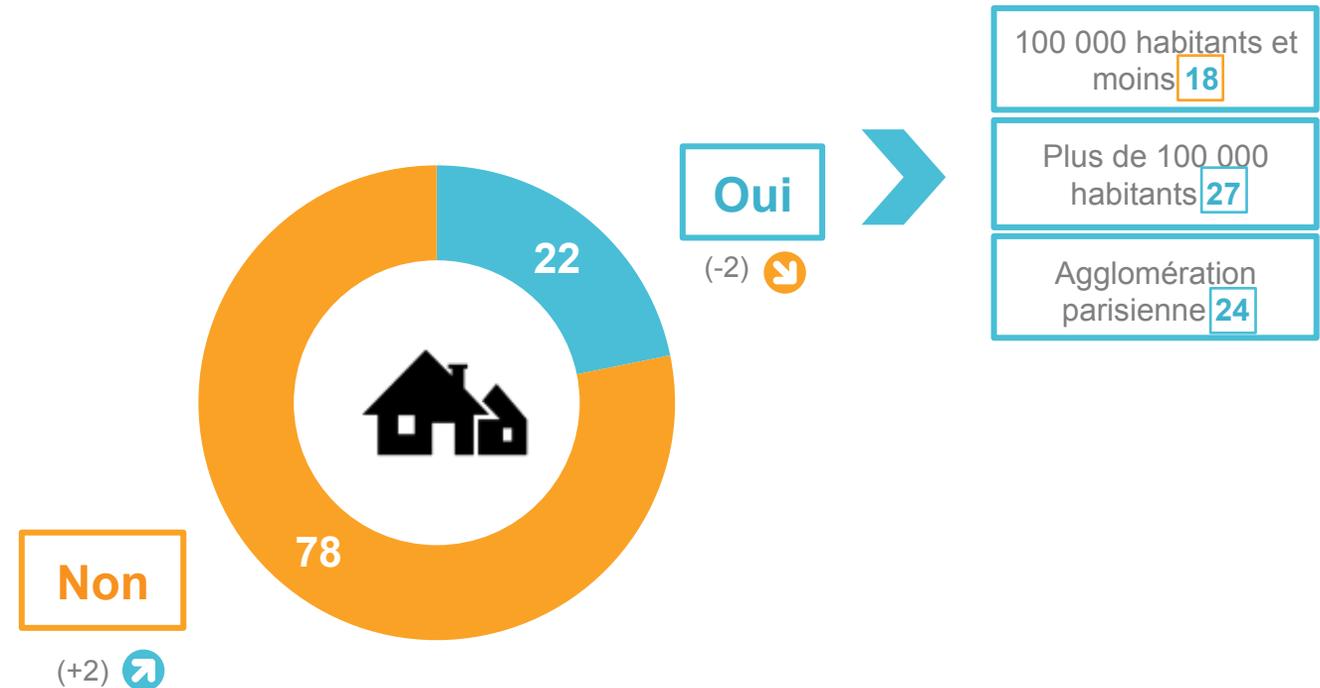


# Personnes ayant bénéficié d'un soutien public pour leur logement

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.

En %

- Un Français sur cinq a récemment bénéficié d'un soutien public pour son logement, une tendance à la baisse.
- La part des Français ayant bénéficié d'une aide est plus importante dans les villes de plus de 100 000 habitants et l'agglomération parisienne.



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

- Par rapport à la population française, les usagers du service public du logement sont une population plus féminine, plus jeune et plus populaire.
- En revanche, le **profil des usagers** du service public du logement dans l'agglomération parisienne se distingue de ceux des autres territoires : non seulement ils sont encore plus jeunes que les autres usagers mais ils ont niveau de diplôme élevé et appartiennent plus souvent aux catégories socioprofessionnelles supérieures.

En % verticaux  
ST Oui

	USAGERS DU SERVICE PUBLIC DU LOGEMENT				
	Population française (n=5002)	France entière (n=1093)	100 000 habitants ou moins (=475)	Plus de 100 000 habitants (n=421)	Agglomération parisienne (n=197)
<b>Sexe</b>					
Homme	48	41	38	42	45
Femme	52	59	62	58	55
<b>Âge</b>					
Moins de 25 ans	12	21	19	24	22
25-34 ans	16	27	22	27	37
35-49 ans	23	29	33	26	24
50-64 ans	28	18	20	18	13
65 ans et plus	21	5	6	5	4
<b>Catégorie Socioprofessionnelle de l'individu</b>					
PCS +	31	28	24	28	39
PCS -	26	39	42	36	35
Retraité et autre inactif	43	33	34	36	26
<b>Niveau de diplôme</b>					
Sans diplôme	4	4	5	3	5
BEPC, PEP, CAP	22	26	32	25	15
BAC	27	28	33	26	22
Enseignement supérieur	47	42	30	46	58

Clé de lecture : dans l'agglomération parisienne, 55% des usagers des services publics du logement sont des femmes  
En couleur : écart significatif (à 90%) par rapport aux usagers du logement France entière (ici, 2<sup>ème</sup> colonne)

Base : Ensemble (5002)

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

En % verticaux  
ST Oui

- Dans l'agglomération parisienne, les usagers n'ont pas bénéficié des mêmes types de soutien pour le logement :
  - Ils sont moins concernés par les APL, ALF, ALS et autres aides publiques, mais davantage par les logements sociaux, les logements intermédiaires et le 1% logement.
  - Les usagers des villes de moins de 100 000 habitants, à l'inverse, ont davantage bénéficié des APL, ALF, ALS et autres aides publiques.
- En conséquence, on compte **une part plus importante de locataires dans le parc social ou HLM en agglomération parisienne** que dans les autres types d'agglomérations.

	France entière (n=1093)	100 000 habitants ou moins (=475)	Plus de 100 000 habitants (n=421)	Agglomération parisienne (n=197)
<b>Type de soutien public reçu pour le logement au cours des 2 dernières années</b>				
APL, ALF, ALS ou autres aides publiques	71	81	70	51
Habite un logement social ou HLM	31	26	35	38
Habite un logement intermédiaire	6	4	6	10
1% Logement	8	6	8	13
Prêts et aides publiques permettant l'accèsion à la propriété	6	7	6	8
<b>Statut d'occupation du logement</b>				
Propriétaire ou accédant à la propriété	20	24	17	19
Locataire dans le parc privé	35	40	34	25
Locataire dans le parc social ou HLM	41	32	47	52
Autres (hébergé à titre gratuit)	4	4	2	4

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

En % verticaux  
ST Oui

	France entière (n=1093)	100 000 habitants ou moins (=475)	Plus de 100 000 habitants (n=421)	Agglomération parisienne (n=197)
<b>Montant du loyer</b>				
Moins de 250 euros	6	7	6	3
De 250 euros à moins de 350 euros	8	8	9	7
De 350 euros à moins de 500 euros	28	32	30	15
<b>ST Moins de 500 euros</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>45</b>	<b>25</b>
De 500 euros à moins de 650 euros	24	24	26	18
De 650 euros à moins de 800 euros	14	11	15	19
De 800 euros à moins de 1 000 euros	9	8	6	17
<b>ST De 500 euros à moins de 1000 euros</b>	<b>47</b>	<b>43</b>	<b>47</b>	<b>54</b>
De 1 000 euros à moins de 1 500 euros	6	6	4	12
De 1 500 euros à moins de 2 000 euros	2	1	1	5
Plus de 2 000 euros	3	3	3	4
<b>ST Plus de 1000 euros</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>21</b>

- Fort logiquement, les usagers du service public du logement ont un loyer en moyenne bien plus élevé dans l'agglomération parisienne que dans les autres agglomérations (21% ont un loyer supérieur à 1 000€ contre 11% dans la France entière).

## 2. Perception du service public du logement par ses usagers

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2021

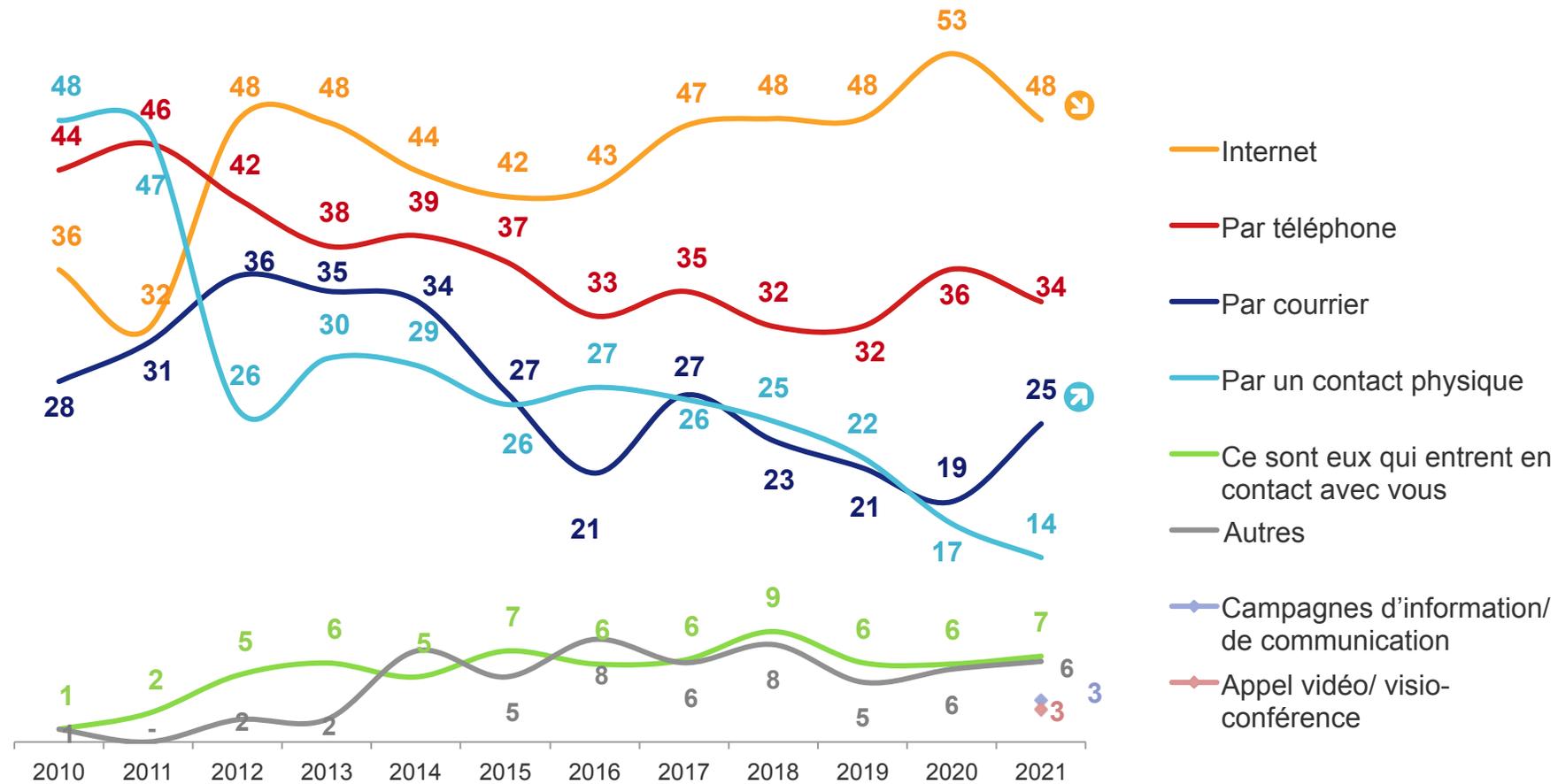


# Modes de contact avec le logement

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

- Malgré une diminution significative cette année, Internet continue d'être le mode de contact le plus utilisé avec les services publics du logement. Il revient ainsi à son niveau de 2019 (-5 points), après la progression de 2020 certainement à imputer aux différentes restrictions sanitaires.
- En parallèle, le courrier est un mode de contact plus fréquent en 2020 (+6 points), mais ne passe pas devant le téléphone, qui reste stable.

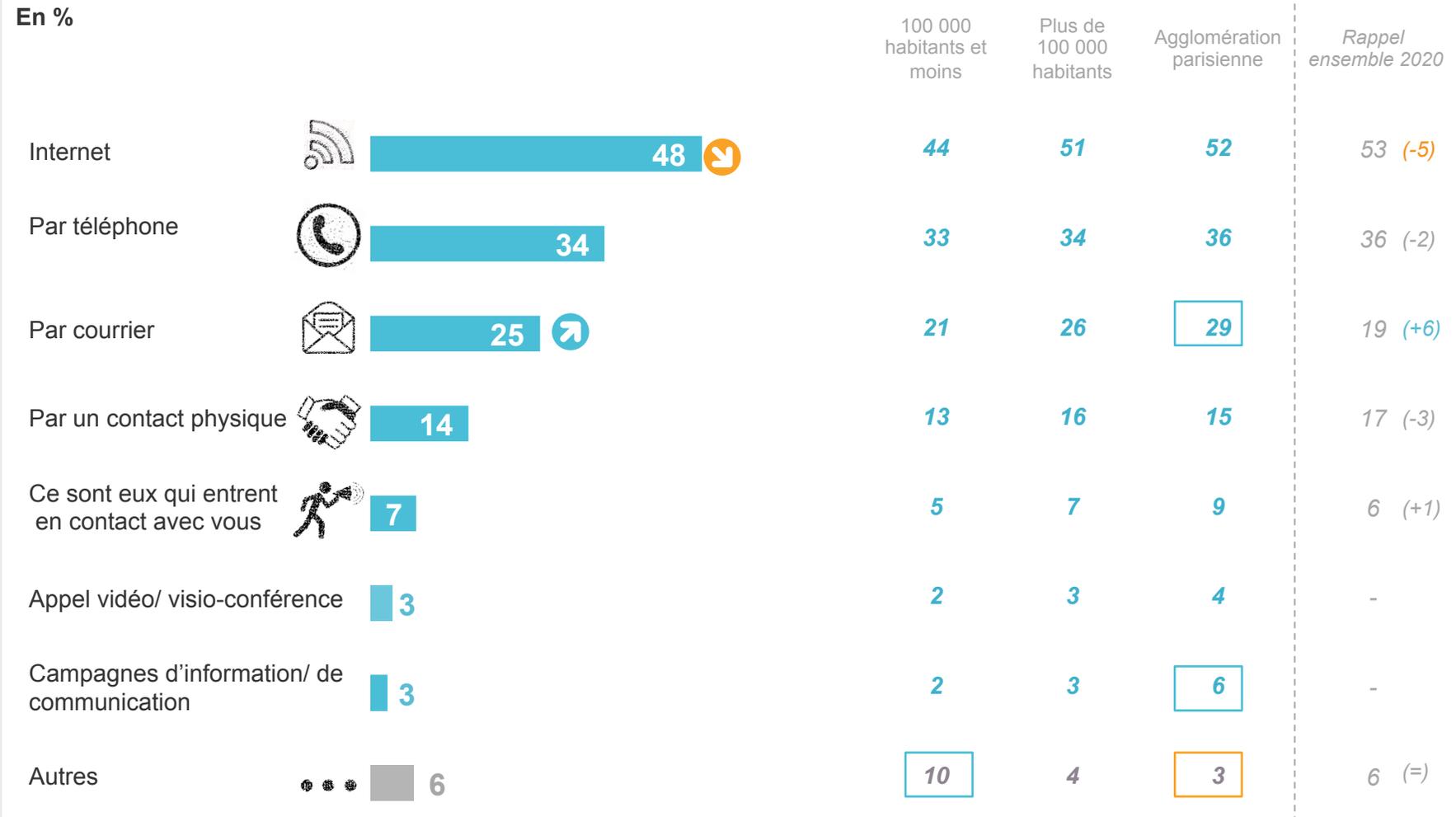
En %



# Modes de contact avec le logement

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

- La hiérarchie des modes de contacts utilisés est la même quelles que soient les catégories d'agglomération étudiées.
- En tendance, Internet est moins utilisé dans les agglomérations de 100 000 habitants et moins. En parallèle, le courrier est un mode de contact un peu plus courant en agglomération parisienne.



# Opinion et satisfaction

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

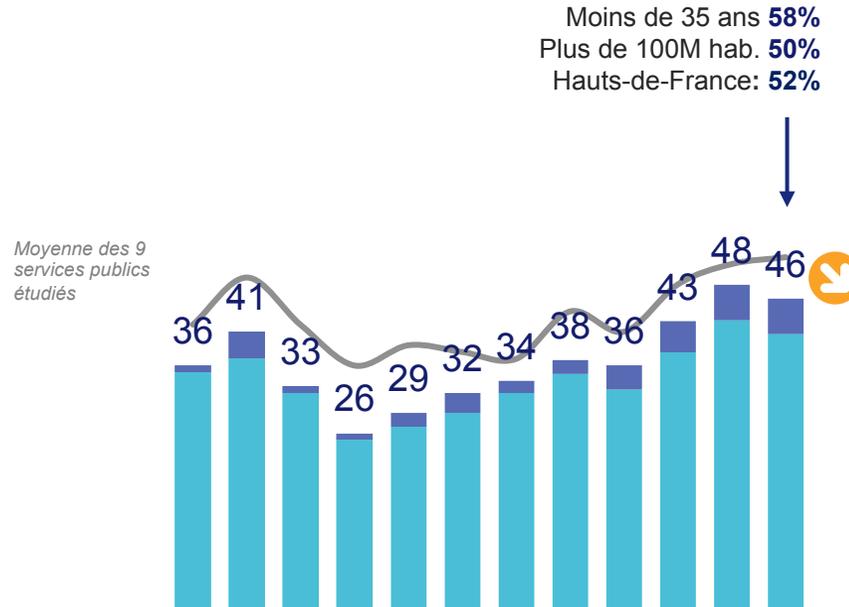
I2 Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement reste stable, à un niveau légèrement inférieur à la moyenne des autres services publics.
- La satisfaction des usagers concernant les services avec lesquels ils ont été en contact diminue légèrement en tendance, mais reste supérieure à la moyenne des autres services publics.

En %

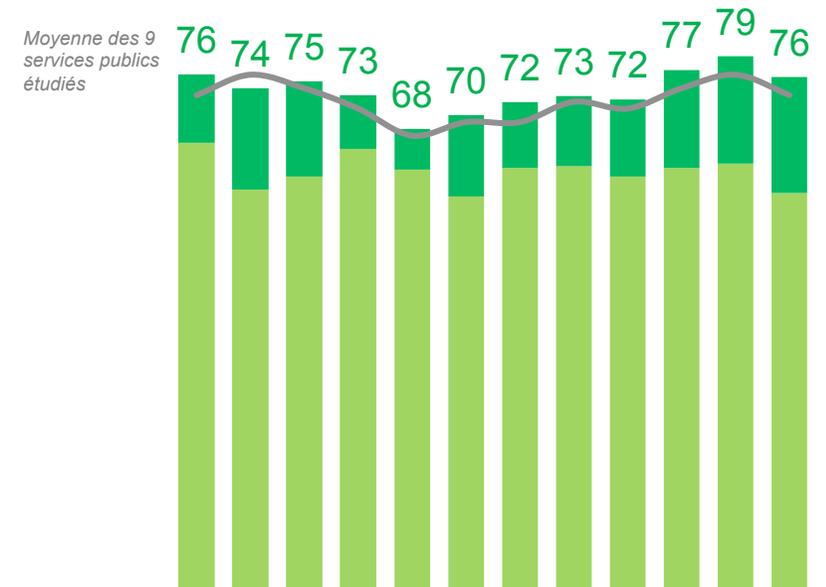
### ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



### ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

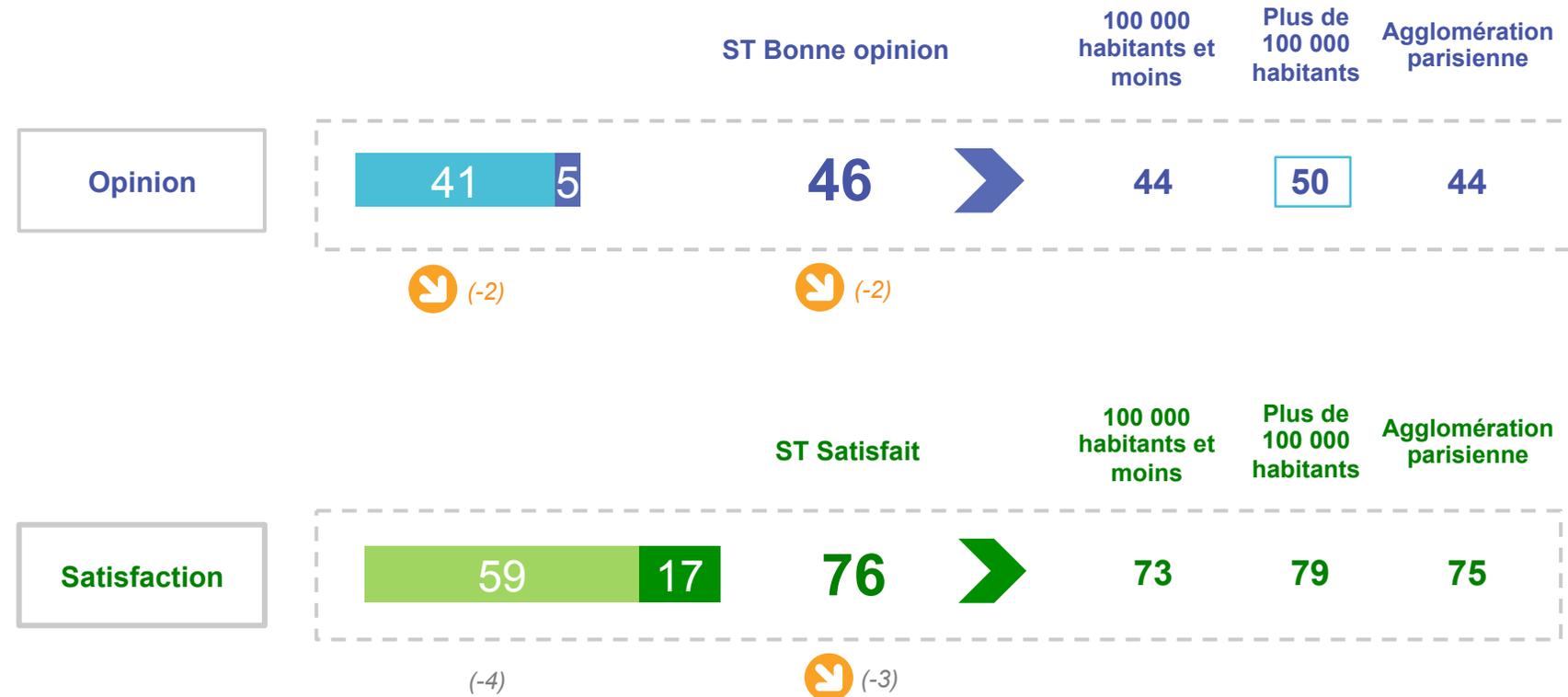


# Opinion et satisfaction : pas de différence selon l'agglomération

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? Le logement / 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 ?

- Les habitants **des agglomérations de plus de 100 000 habitants** ont une meilleure opinion de l'action de l'Etat sur les services publics du logement.

En %



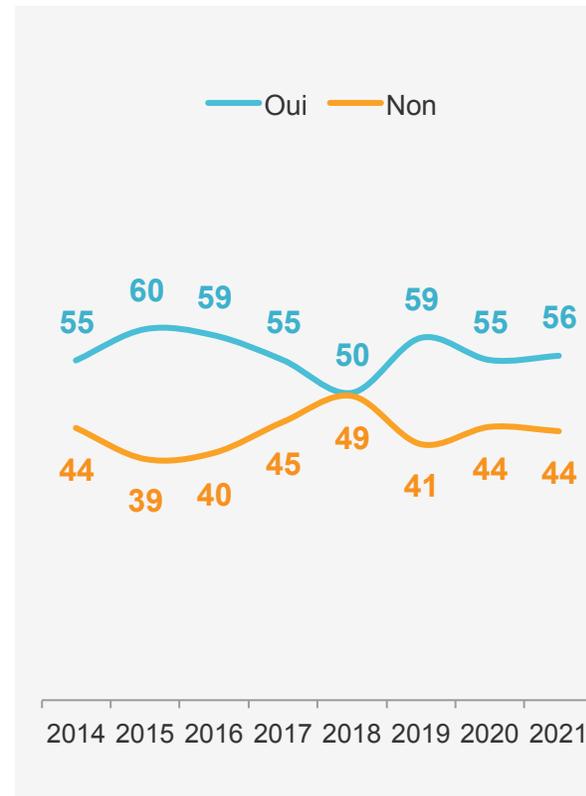
# Economies dans le budget du logement

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 ?

- Comme depuis 2019, une majorité d'utilisateurs considère que l'on peut faire des économies importantes dans le budget des services publics du logement sans en diminuer la qualité de service. Cette proportion est stable et très légèrement supérieure à la moyenne des services testés.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



56% Oui

53

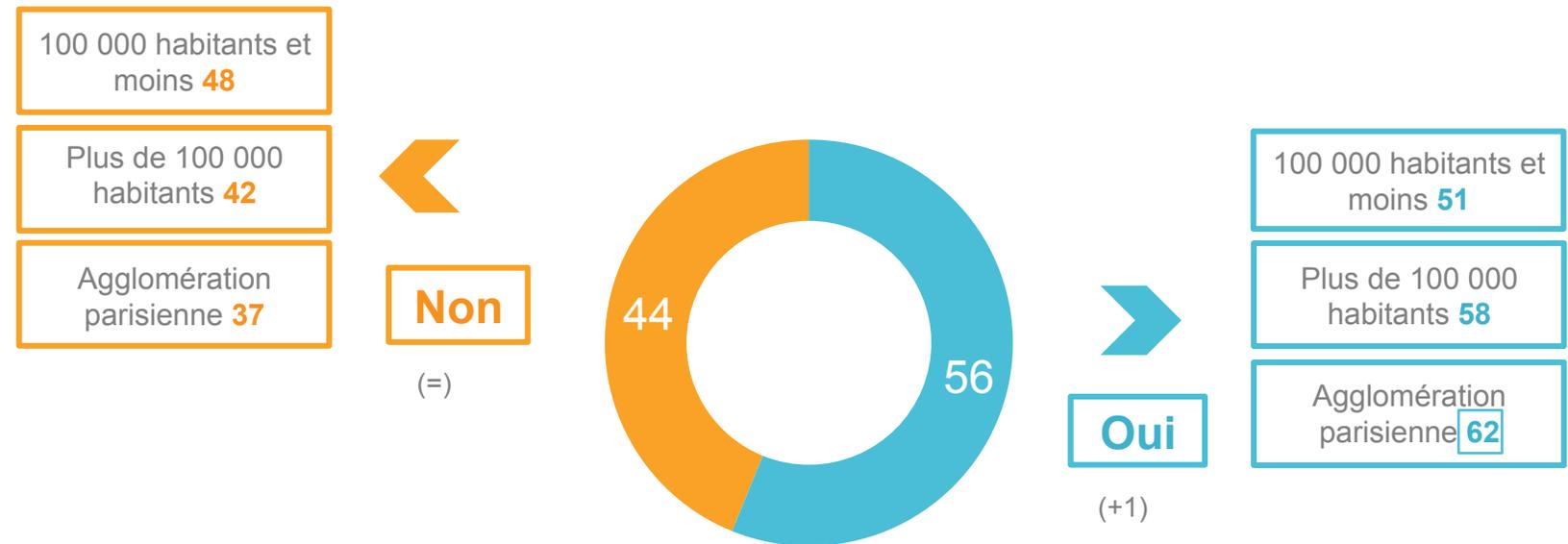
Moyenne des 9 services publics étudiés

# Economies dans le budget du logement

13 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 ?

- Comme les années passées, c'est davantage dans **l'agglomération parisienne** que les usagers des services du logement pensent que l'on peut réaliser des économies sans entacher la qualité du service.

En %

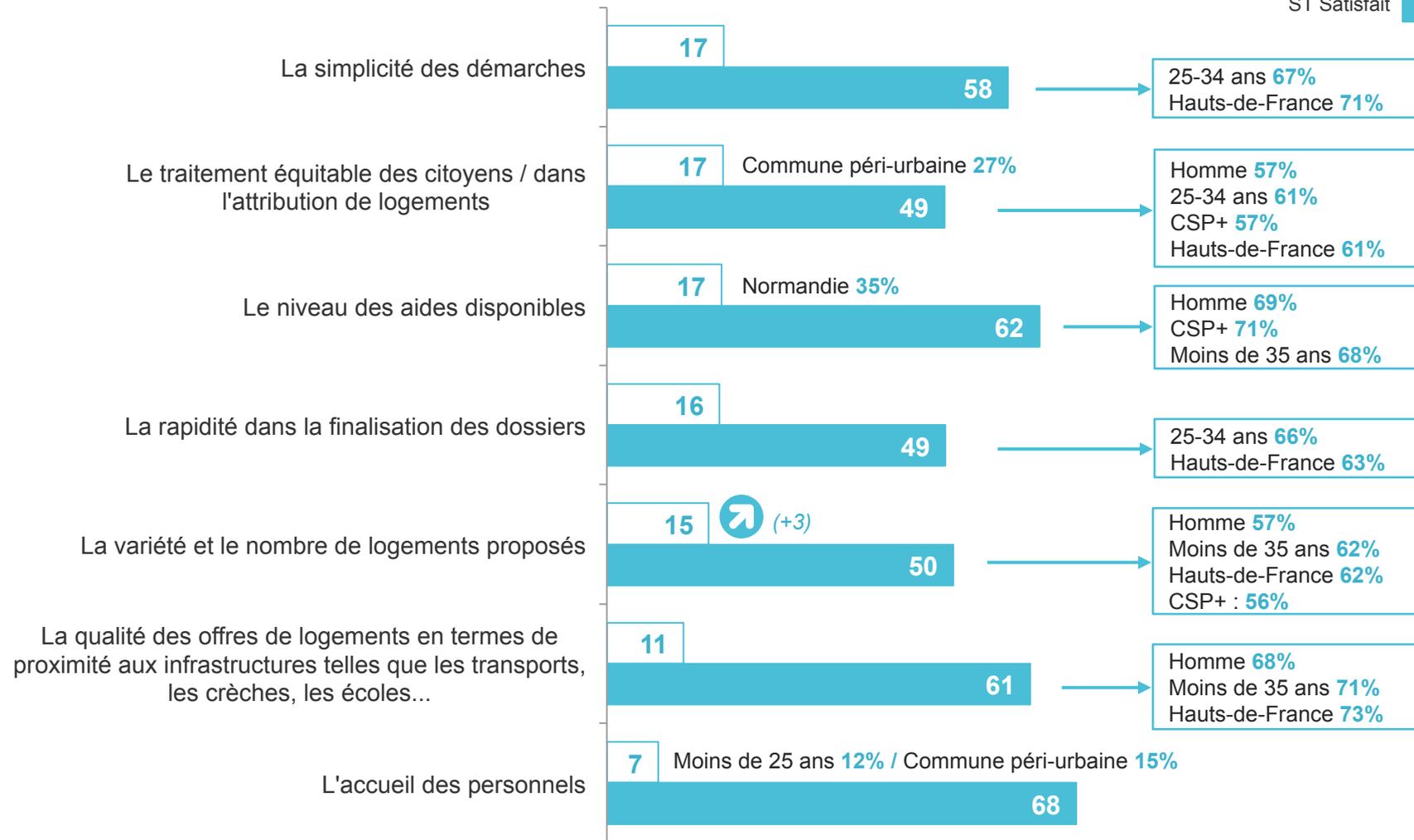


# Priorités (et satisfaction)

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...

En %

Ont cité cette attente comme prioritaire   
ST Satisfait



- Les principales attentes des usagers du logement sont à des niveaux très proches. Les trois premières attentes enregistrent le même résultat : la simplicité des démarches, le traitement équitable des citoyens et le niveau des aides disponibles, suivis de très près par la rapidité dans la finalisation des dossiers et la variété et le nombre de logements proposés.
- La variété et le nombre de logements proposés est une attente significativement plus forte que l'an dernier (+3 points).

# Priorités

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 ?

- Les priorités observées sur l'ensemble des Français sont similaires quel que soit le type d'agglomération.
- Seul le niveau des aides disponibles est, en tendance, moins prioritaire qu'ailleurs pour les habitants de l'agglomération parisienne.

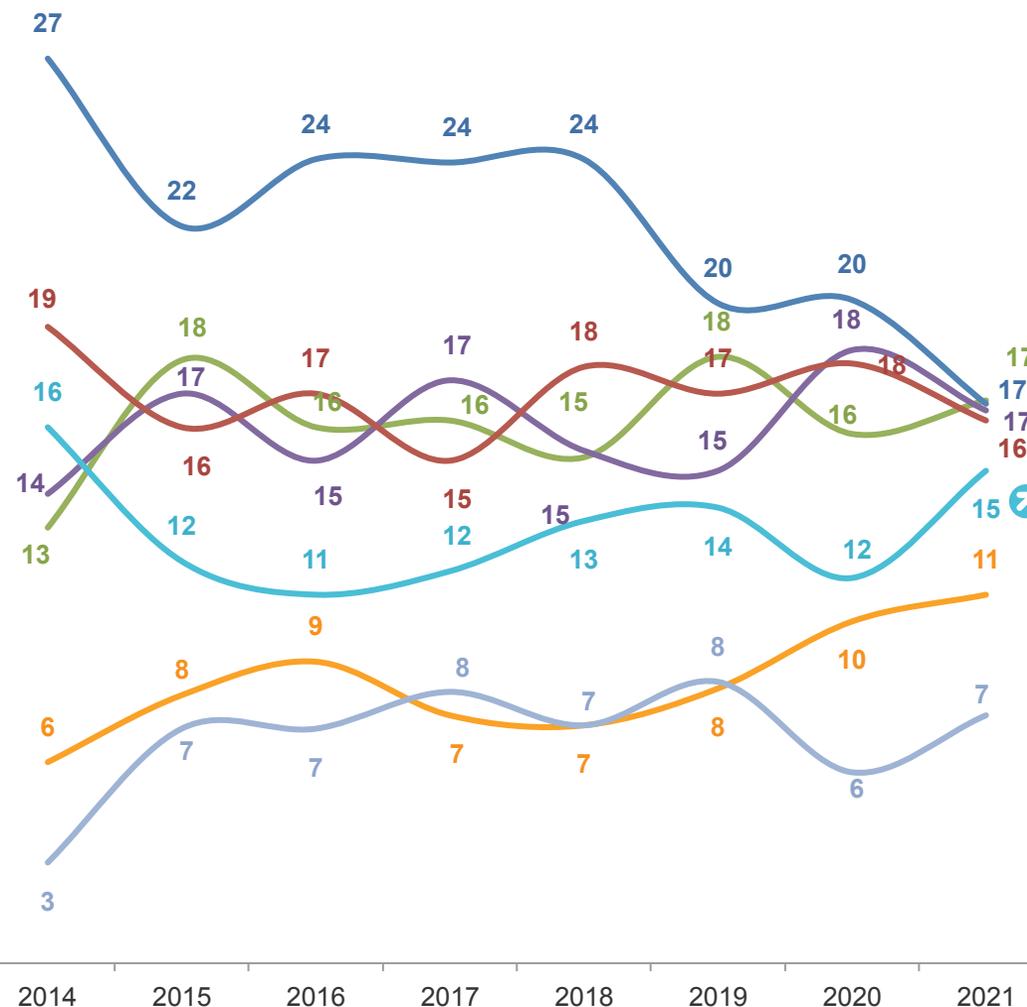
En % Attentes prioritaires	100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne	Rappel ensemble 2020
La simplicité des démarches	16	18	16	16 (+1)
Le traitement équitable des citoyens / dans l'attribution de logements	17	16	18	20 (-3)
Le niveau des aides disponibles	17	17	13	18 (-1)
La rapidité dans la finalisation des dossiers	16	15	16	18 (-2)
La variété et le nombre de logements proposés	15 ↗	17	16	12 (+3)
La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...	11	10	11	10 (+1)
L'accueil des personnels	7	8	8	6 (+1)

# Evolution des attentes prioritaires (2014-2021)

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 ?

- Les **priorités en termes d'attentes des services du logement** sont moins dessinées que par le passé.
- Les 5 premières ont ainsi des scores équivalents. Les trois attentes qui se distinguaient en 2020 diminuent légèrement cette année alors que les attentes autour de la variété et du nombre de logements s'intensifient.

En %



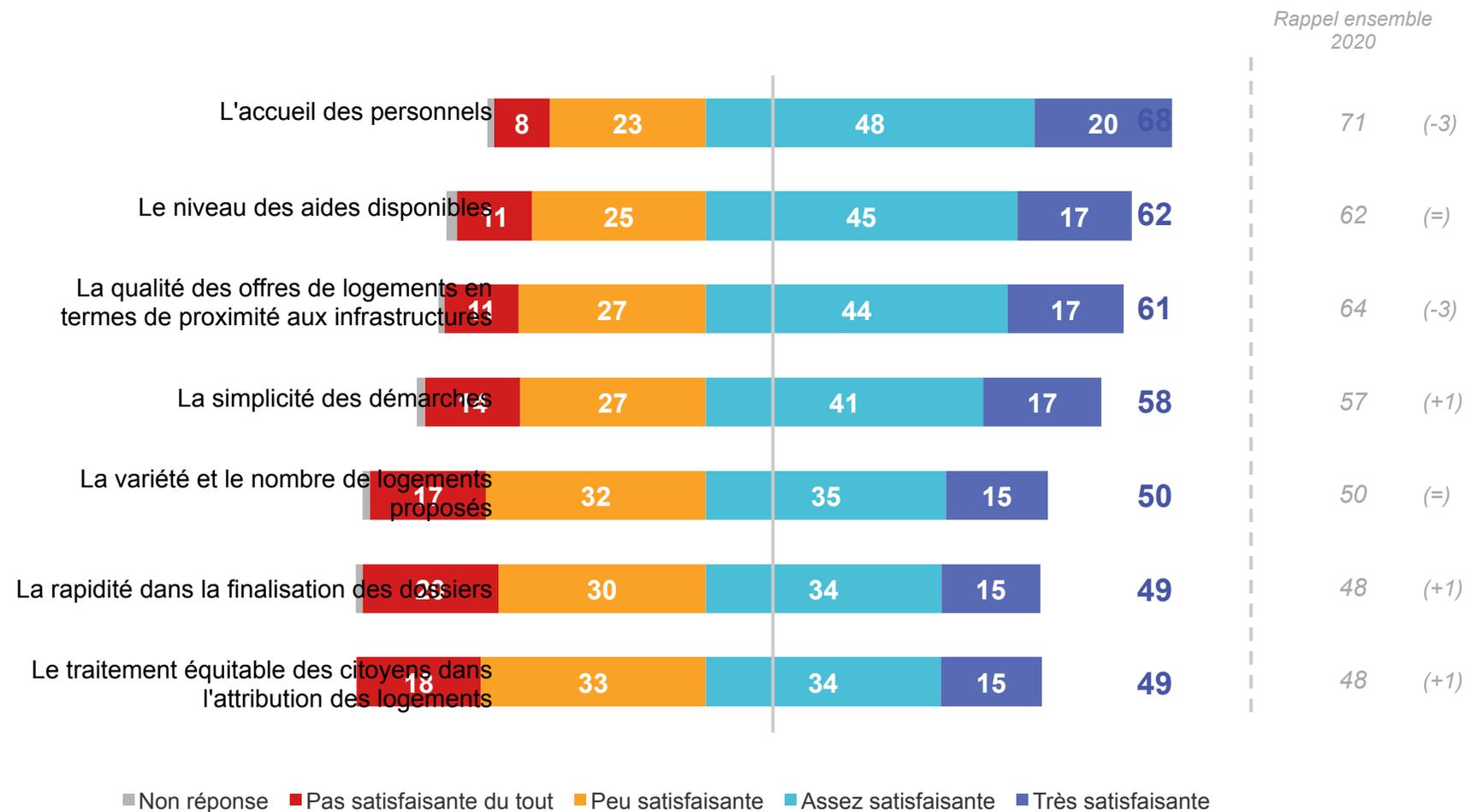
- La simplicité des démarches
- Le traitement équitable des citoyens
- Le niveau des aides disponibles
- La rapidité dans la finalisation des dossiers
- La variété et le nombre de logements proposés
- La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...
- L'accueil des personnels

# Satisfaction sur les attentes prioritaires

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

En %

- La satisfaction à l'égard des différentes dimensions est globalement stable cette année.
- L'accueil des personnels** est toujours le point pour lequel les usagers du logement sont les plus satisfaits.



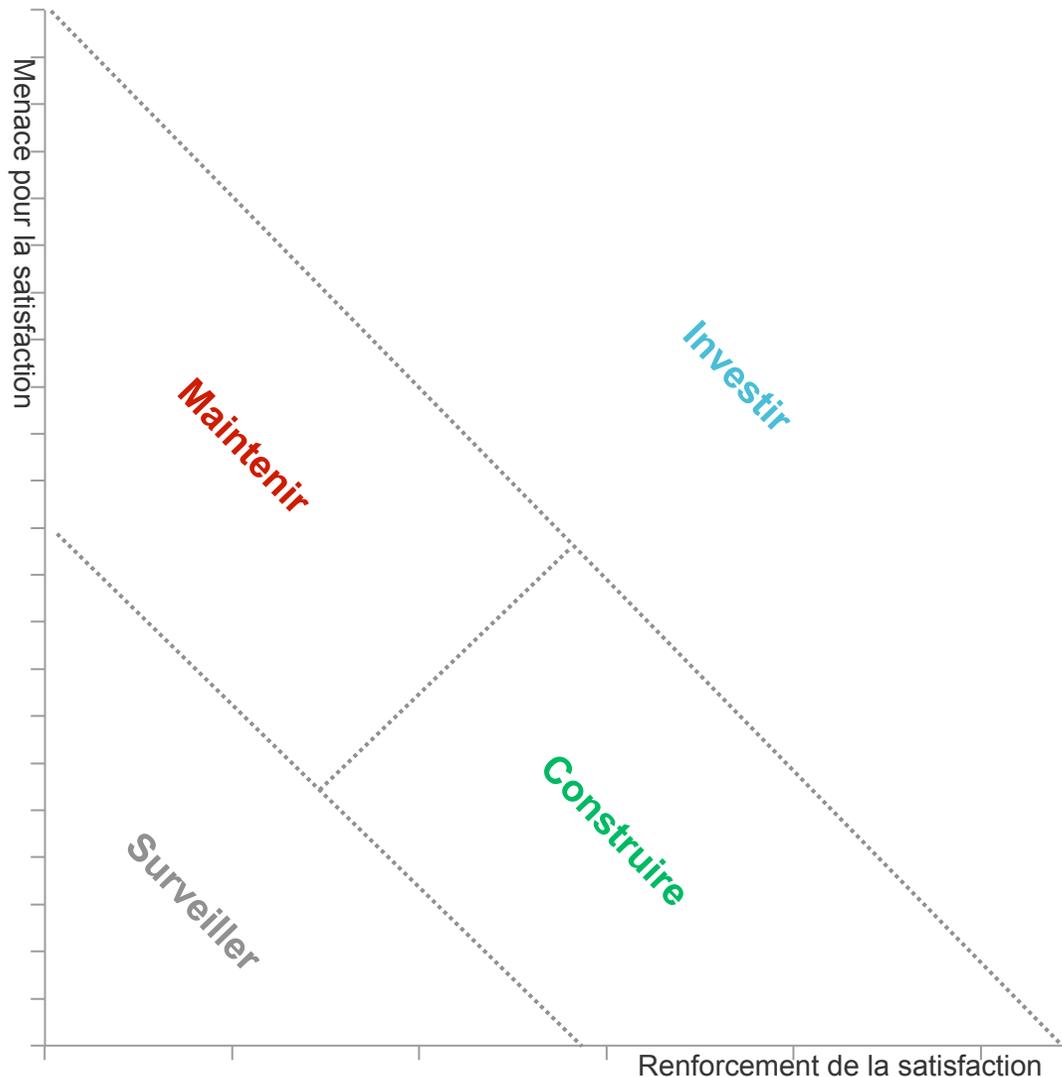
# Satisfaction sur les attentes prioritaires

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

- En termes de satisfaction, **peu de différences apparaissent entre les différentes catégories d'agglomération.**
- En tendance, on note toutefois que l'accueil des personnels recueille moins d'avis positifs **en agglomération parisienne** qu'auprès de l'ensemble des usagers.

En % ST Satisfaisante	100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne	Rappel ensemble 2020
L'accueil des personnels	70	68	63	71 (-3)
Le niveau des aides disponibles	61	64	62	62 (=)
La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures	58	63	62	64 (-3)
La simplicité des démarches	59	59	53	57 (+1)
La variété et le nombre de logements proposés	49	51	50	50 (=)
La rapidité dans la finalisation des dossiers	50	48	48	48 (+1)
Le traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements	47	51	47	48 (+1)

# 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)**

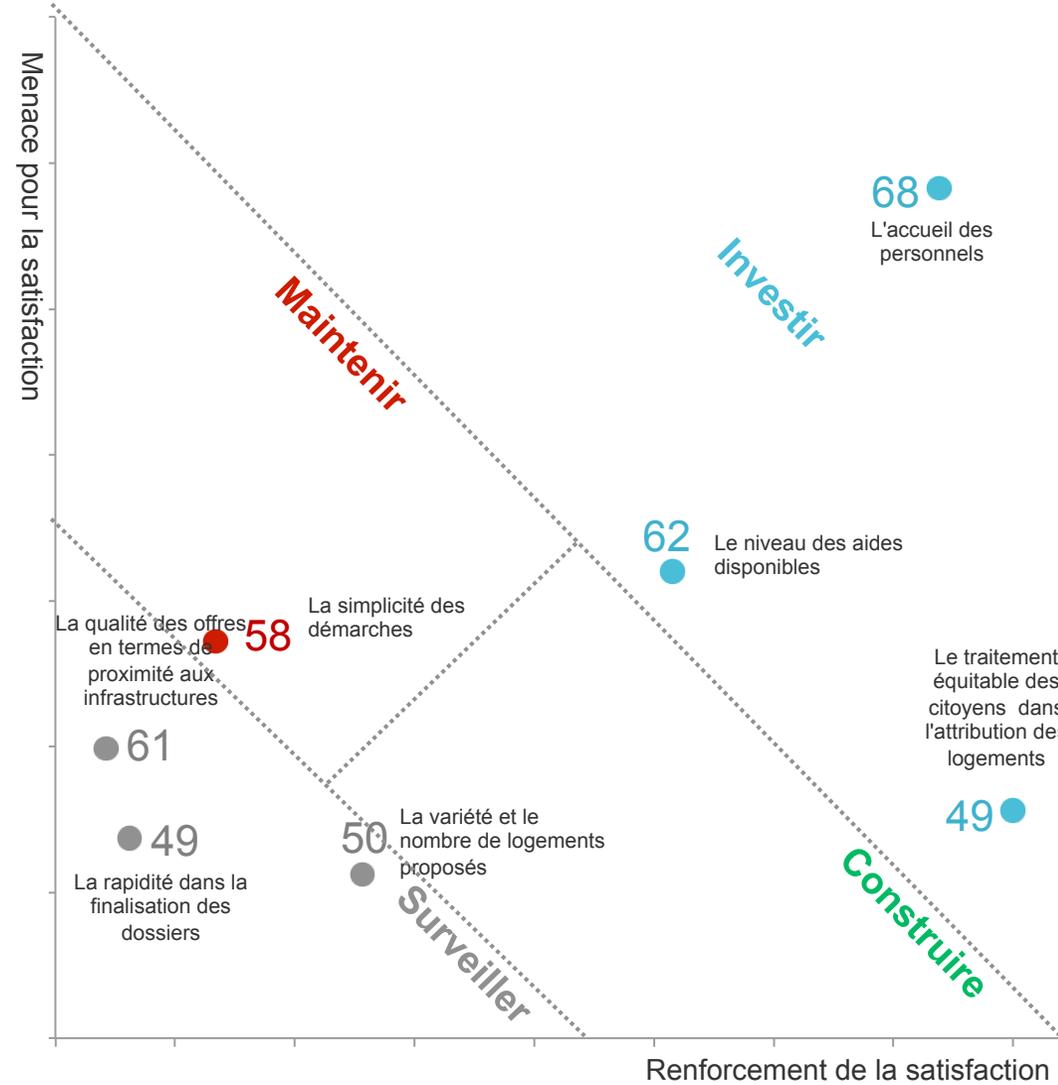
**Surveiller** : Dans cette zone, on trouve les aspects qui n'ont pas de fort impact sur la satisfaction, que le niveau de performance augmente ou diminue

→ **Attente marginale**

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

# Analyse asymétrique - Logement

- Plusieurs pistes peuvent être suivies pour améliorer la satisfaction à l'égard des services publics du logement : le traitement équitable des citoyens, l'accueil des personnels et le niveau des aides disponibles.
- Ces trois dimensions doivent être travaillées avec attention car une détérioration de leur perception pourrait induire une baisse de la satisfaction globale.



ST Satisfait

57

Moyenne générale

+ >> 6 points et plus par rapport à 2019  
 ● +/- 5 points par rapport à 2019  
 - << 6 points et plus par rapport à 2019

56

Moyenne Investir

58

Moyenne Maintenir

-

Moyenne Construire

53

Moyenne Surveiller

# 3. Perception des logements sociaux par leurs habitants

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2021

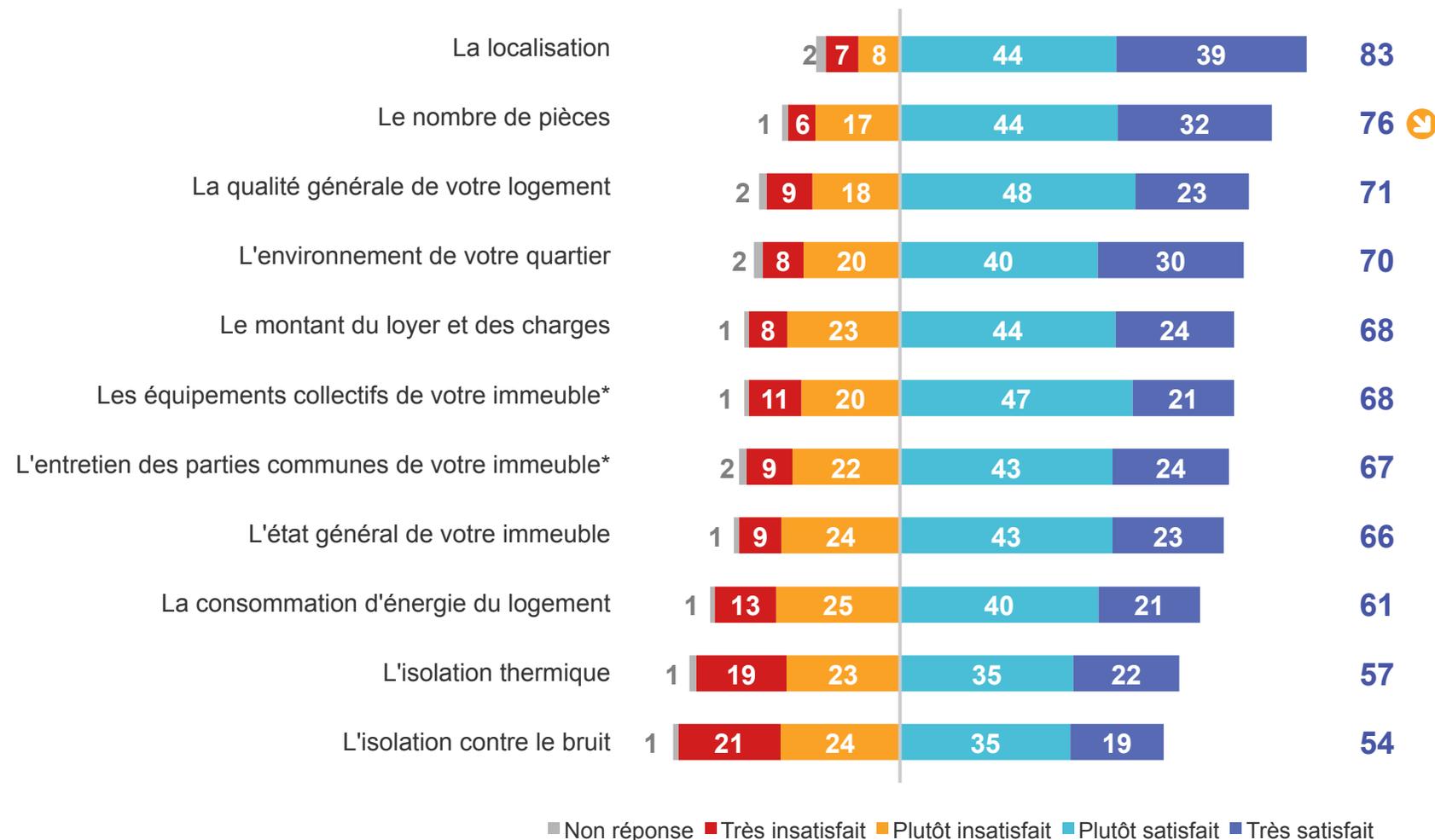


# Satisfaction à l'égard du logement actuel

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 ?

En %

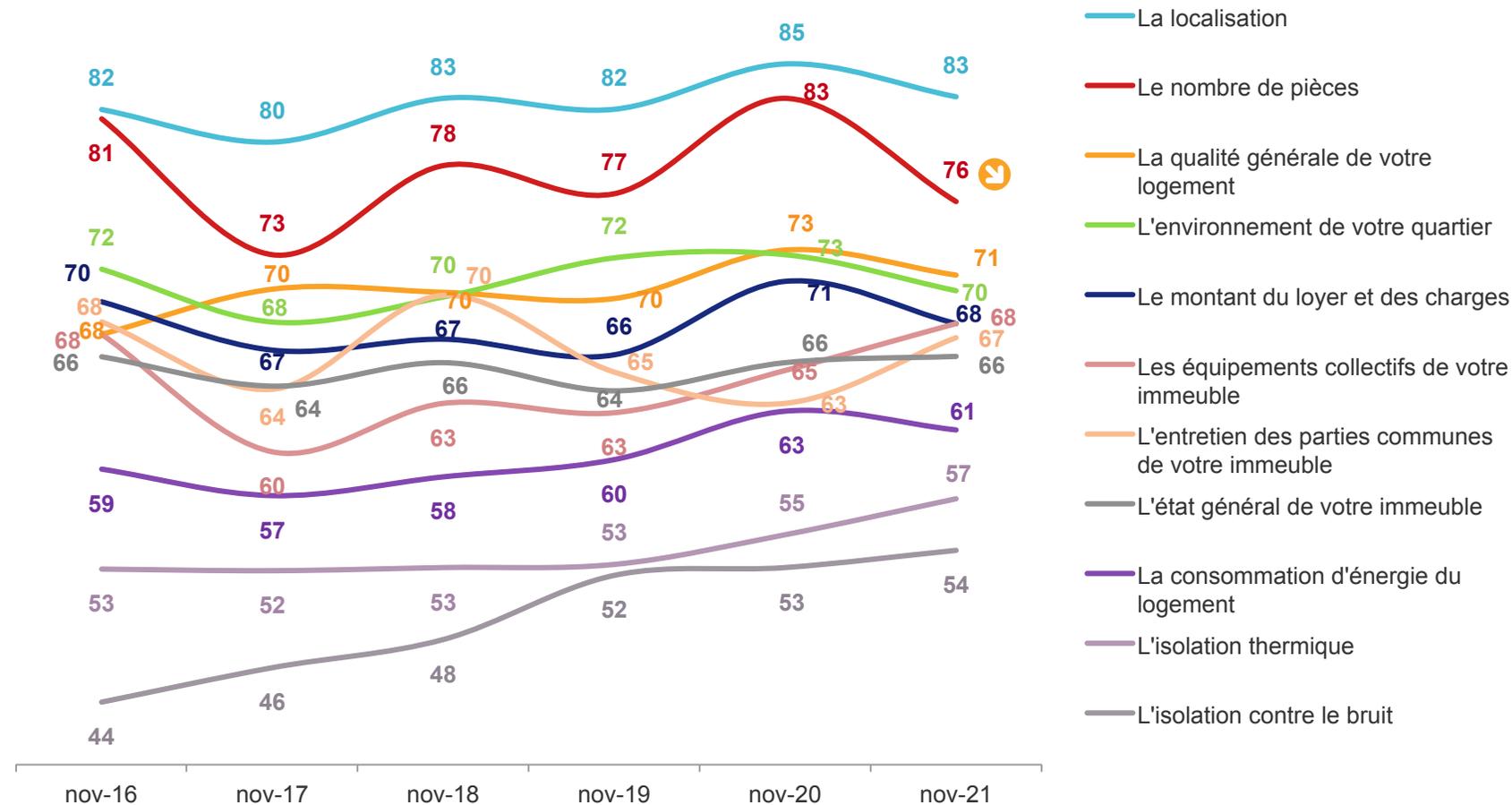
- Les niveaux de satisfaction des personnes habitant dans un logement social sont dans l'ensemble plutôt bons.
- Comme l'année dernière, les aspects du logement pour lesquels les usagers sont le plus satisfaits sont **la localisation et le nombre de pièces** (malgré une baisse importante par rapport à l'année dernière), et ceux qui recueillent le moins de satisfaction sont **l'isolation thermique et l'isolation contre le bruit**.



# Satisfaction à l'égard du logement actuel

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 ?

En %  
ST Satisfait

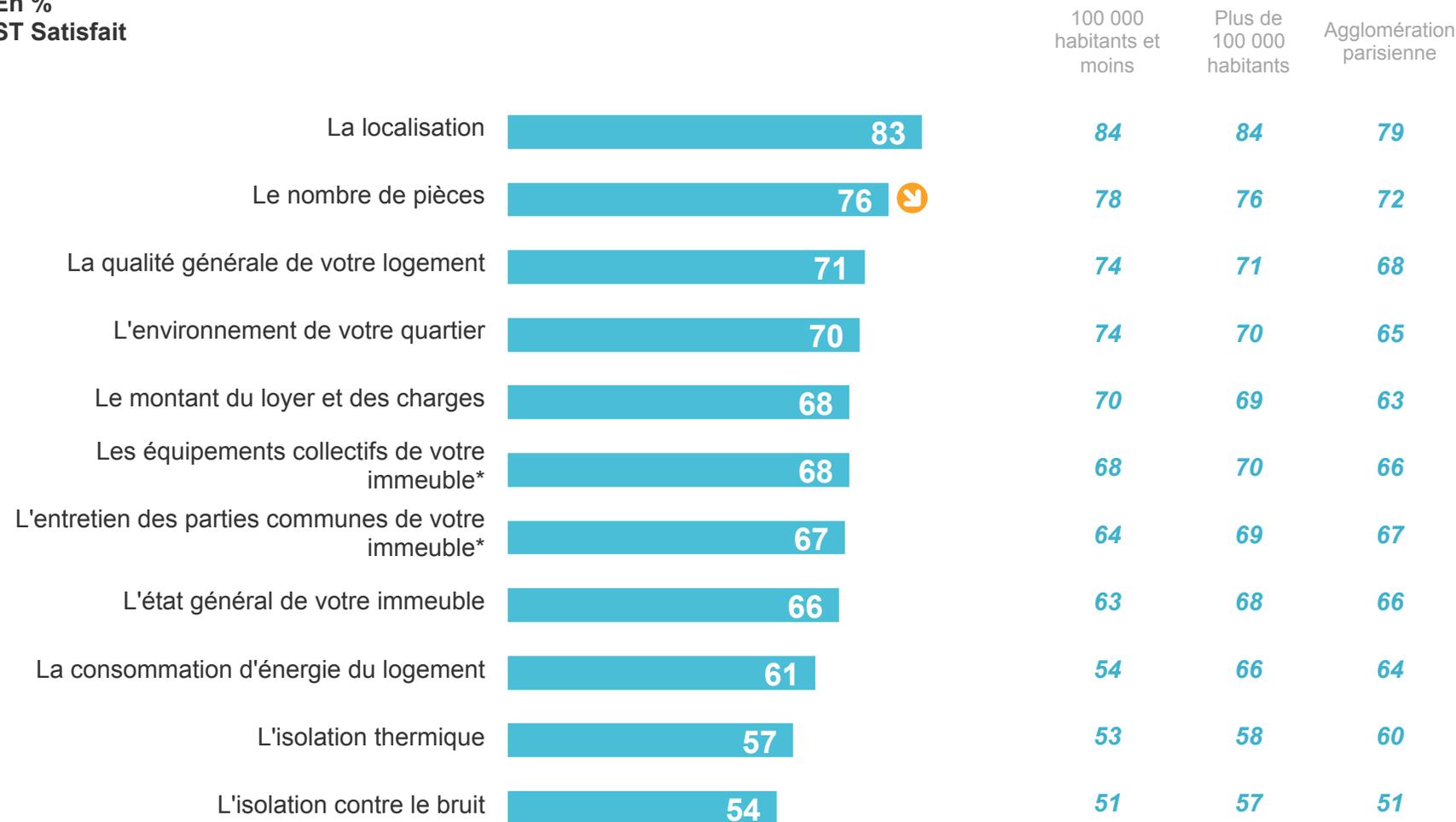


- Les niveaux de satisfaction des habitants en logement social sont plutôt stables par rapport à l'année dernière.
- Seule la satisfaction à l'égard du nombre de pièces, qui avait fortement augmenté en 2020, diminue cette année de manière significative (-7 points), retrouvant son niveau de 2019.
- Les niveaux de satisfaction concernant l'isolation thermique et phonique du logement s'améliorent tendanciellement depuis 5 ans (respectivement +4 pts et +10 pts), même s'ils restent à des niveaux critiques.

# Satisfaction à l'égard du logement actuel

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 ?

En %  
ST Satisfait



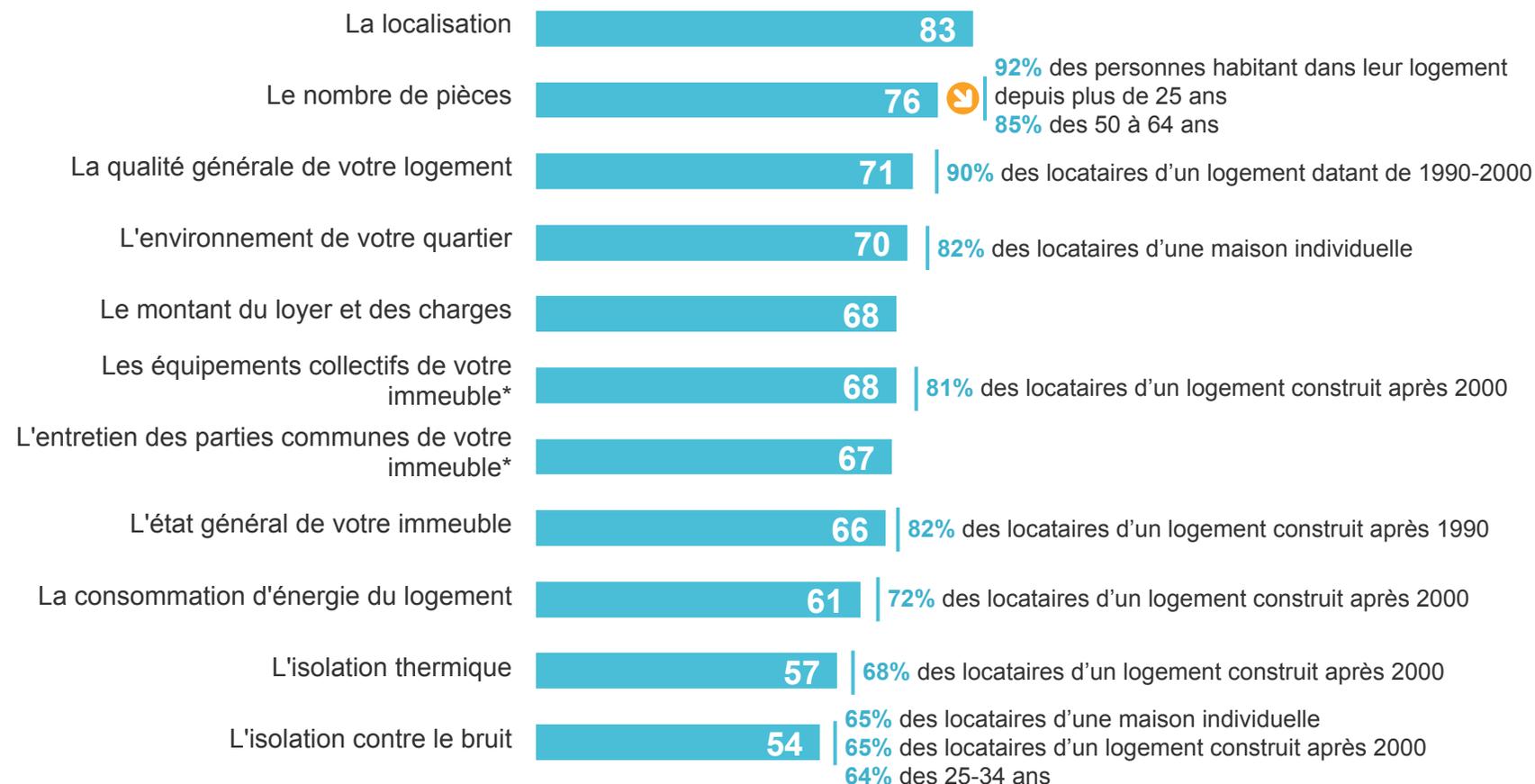
- Les niveaux de satisfaction à l'égard du logement social **varient peu en fonction du type d'agglomération.**
- En tendance, les niveaux de satisfaction sont un peu en-deçà dans **l'agglomération parisienne** à l'égard de la localisation, du nombre de pièces, de l'environnement et du montant du loyer.

# Satisfaction à l'égard du logement actuel

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 ?

En %  
ST Satisfait

- Les locataires HLM d'un **logement construit après l'an 2000** sont plus satisfaits des équipements collectifs de leur immeuble, de la consommation d'énergie de leur logement, mais également de l'isolation thermique et acoustique.
- Les **locataires des maisons individuelles** sont également plus satisfaits de certaines dimensions : l'environnement de leur quartier et l'isolation contre le bruit.

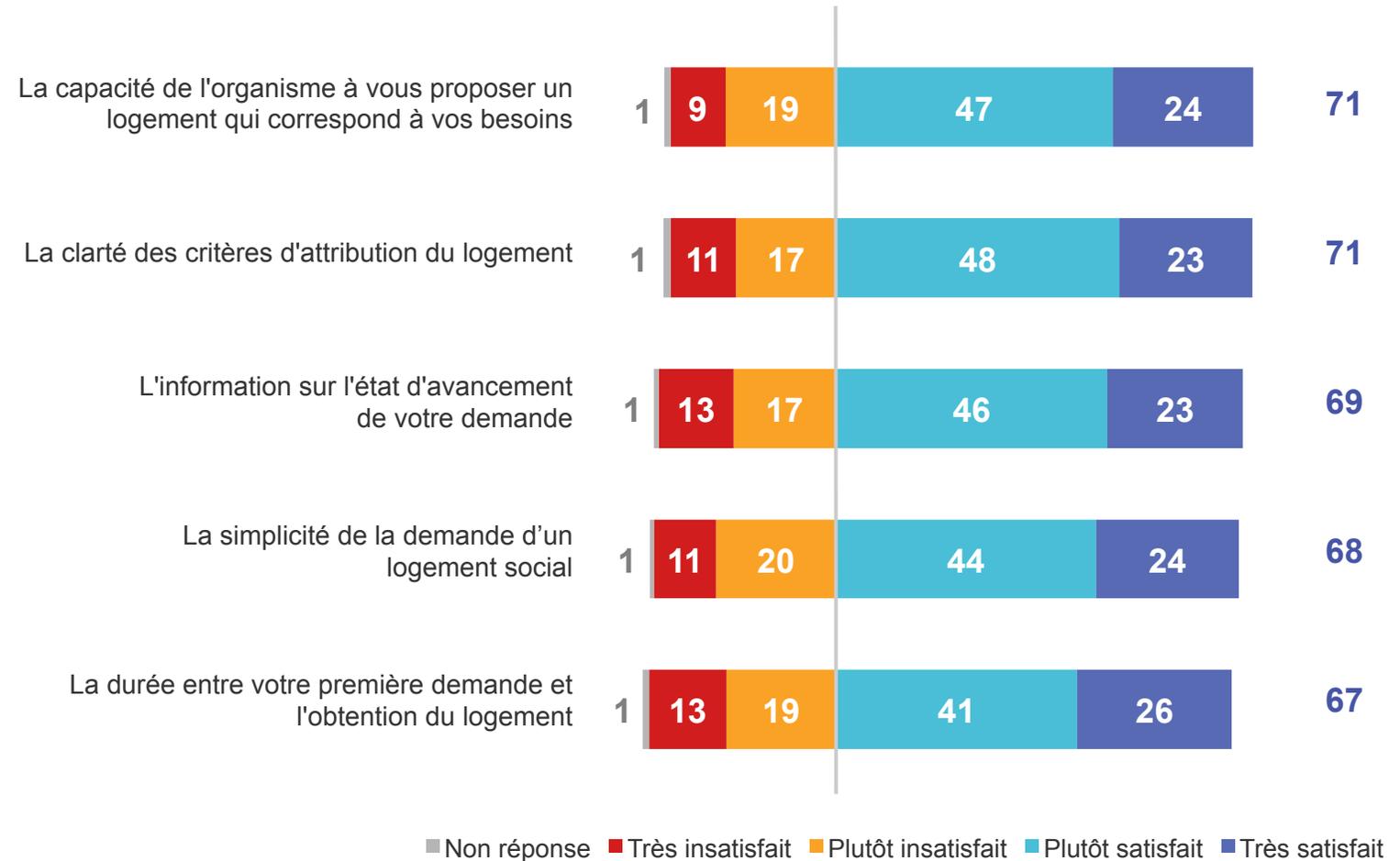


# Satisfaction à l'égard de la procédure d'obtention du logement

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 ?

En %

- Concernant la procédure d'obtention du logement social, **les habitants sont plutôt satisfaits au global.**
- Ils saluent particulièrement la capacité de l'organisme à proposer **un logement dans la lignée de leurs besoins** et la **clarté des critères d'attribution** (plus de 7 usagers sur 10 satisfaits).

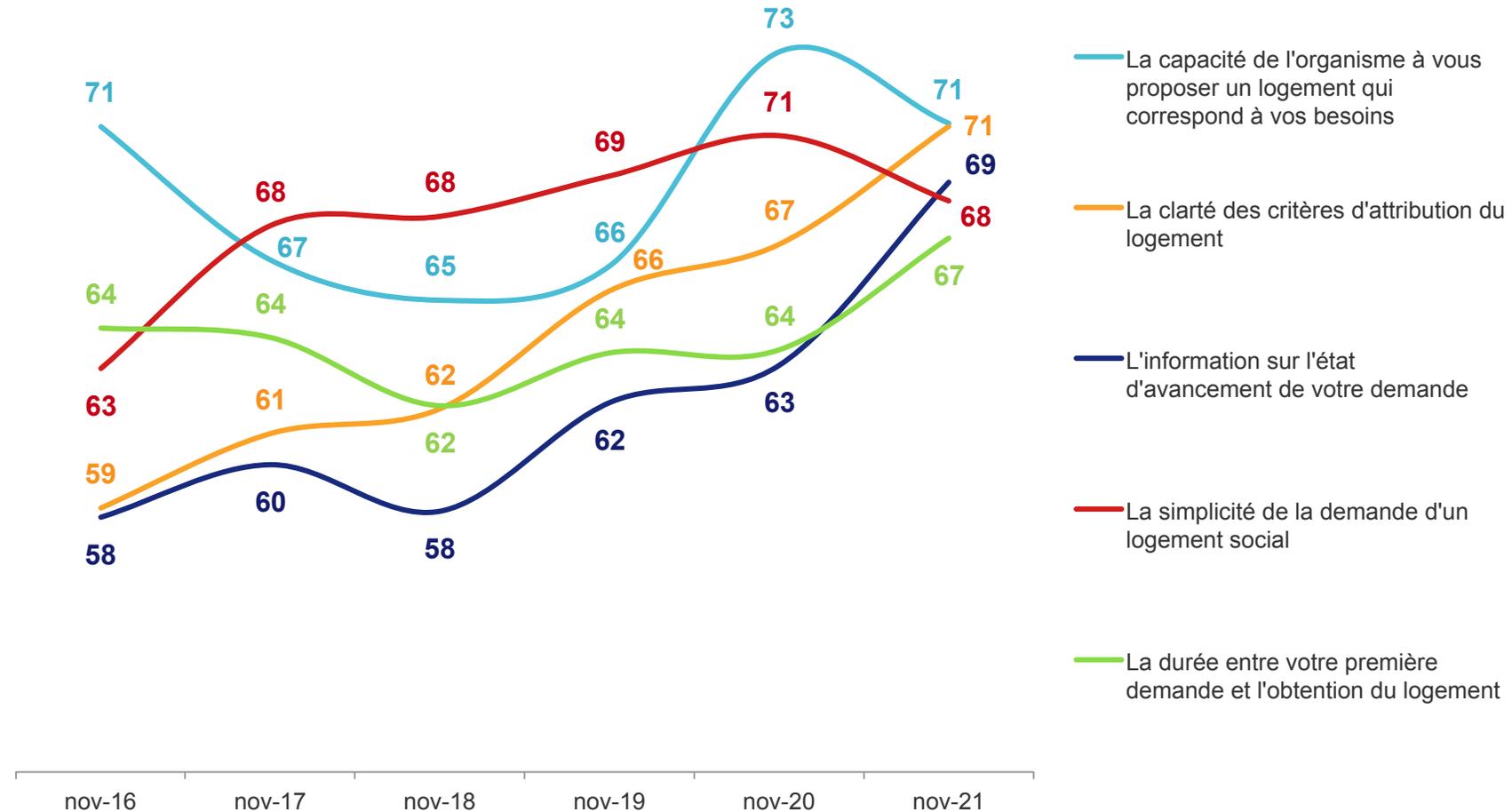


# Satisfaction à l'égard de la procédure d'obtention du logement

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 ?

- En cinq ans les niveaux de satisfaction à l'égard de la clarté des critères d'attribution (+12 points) et de l'information sur l'état d'avancement de la demande (+11 points) se sont fortement améliorés.

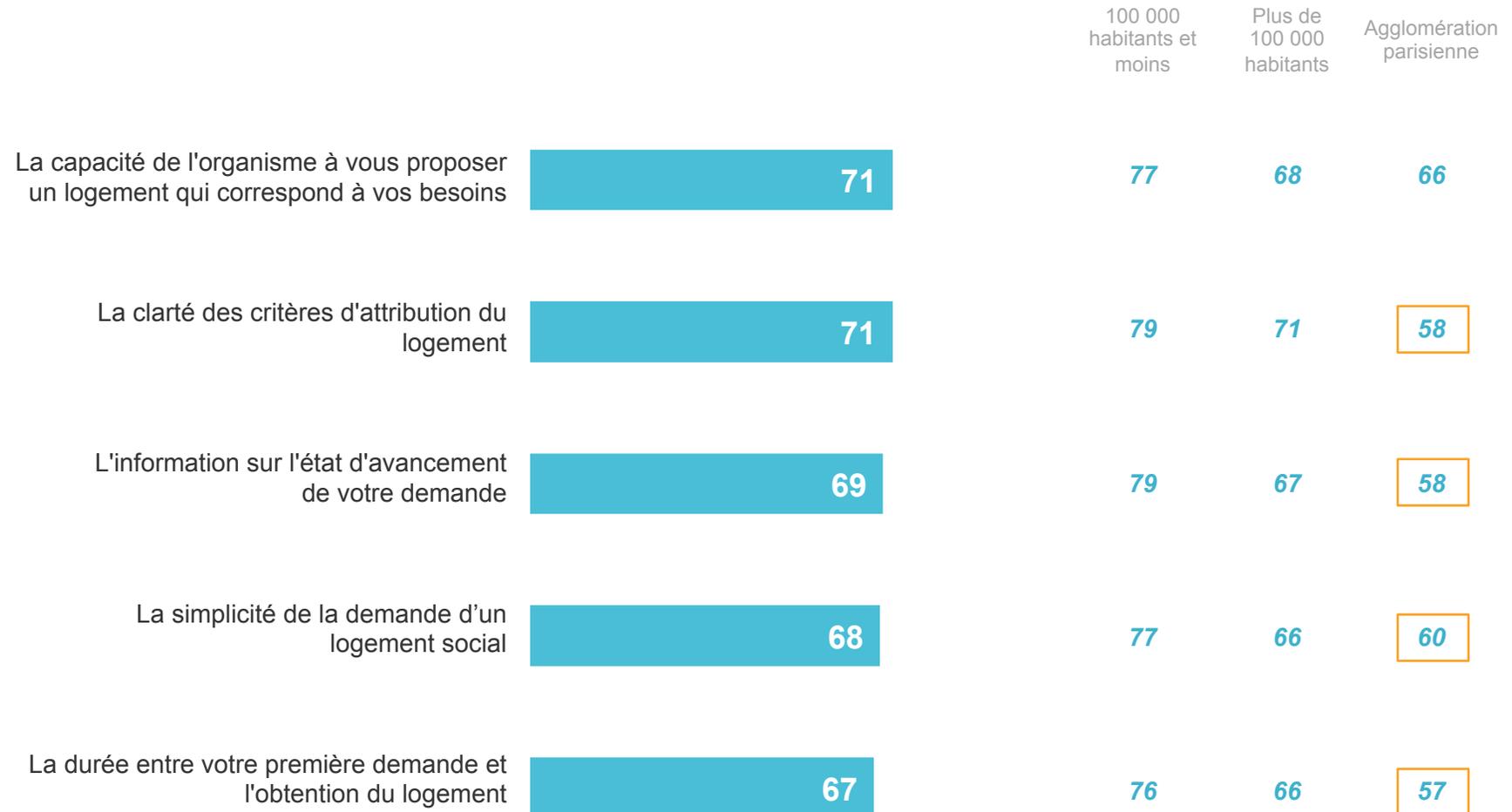
En %  
ST Satisfait



# Satisfaction à l'égard de la procédure d'obtention du logement

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 ?

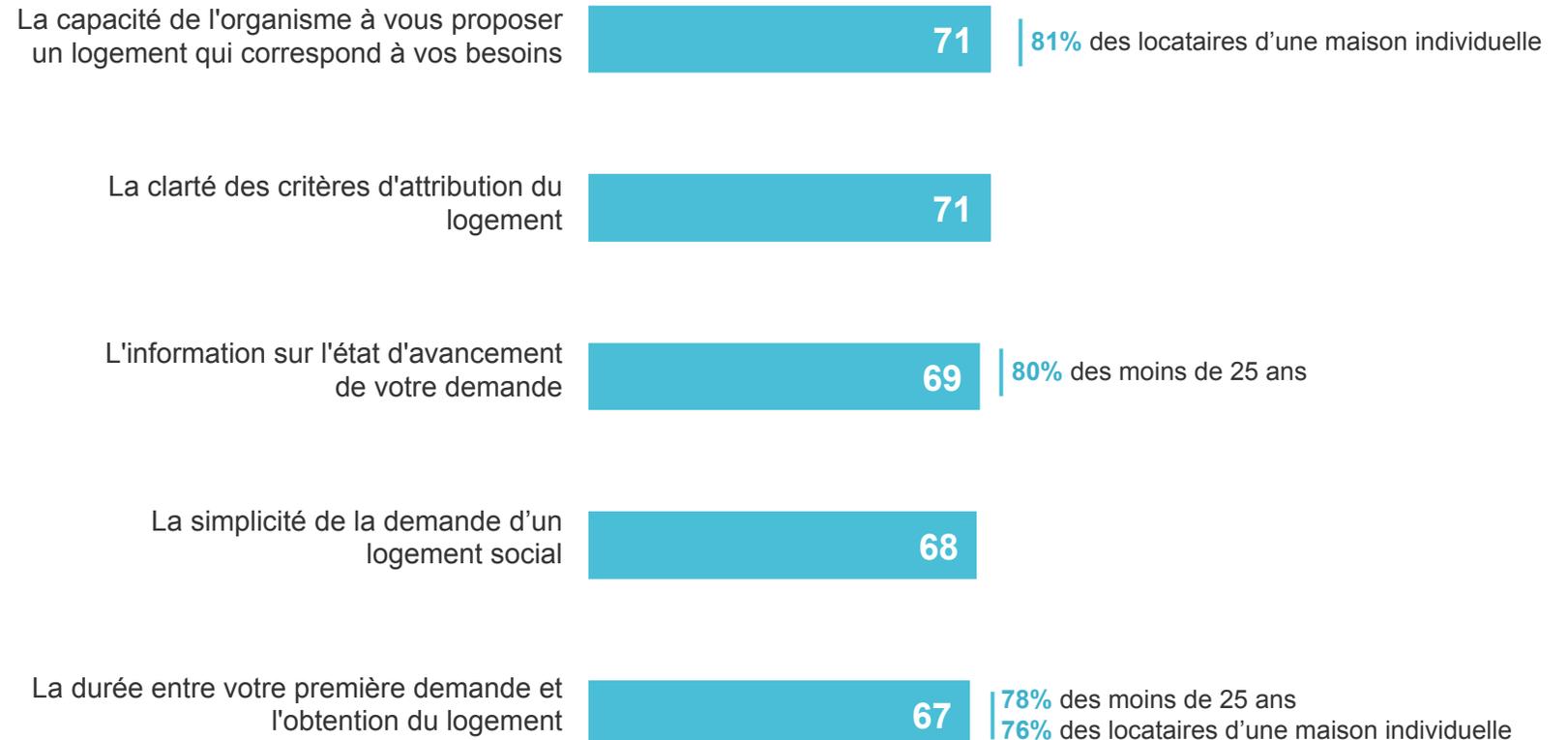
- En dehors de l'adéquation du logement proposé avec les besoins du locataire, **les habitants des logements sociaux de l'agglomération parisienne** sont moins satisfaits de l'ensemble des critères.



# Satisfaction à l'égard de la procédure d'obtention du logement

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 qui vivent **dans une maison individuelle** sont plus satisfaits de la capacité de l'organisme à proposer un logement correspondant à leurs besoins et de la durée de la procédure.
- Les plus jeunes sont, eux, plus satisfaits de l'information sur l'état d'avancement de leur demande et la durée entre leur demande et l'obtention de leur logement.

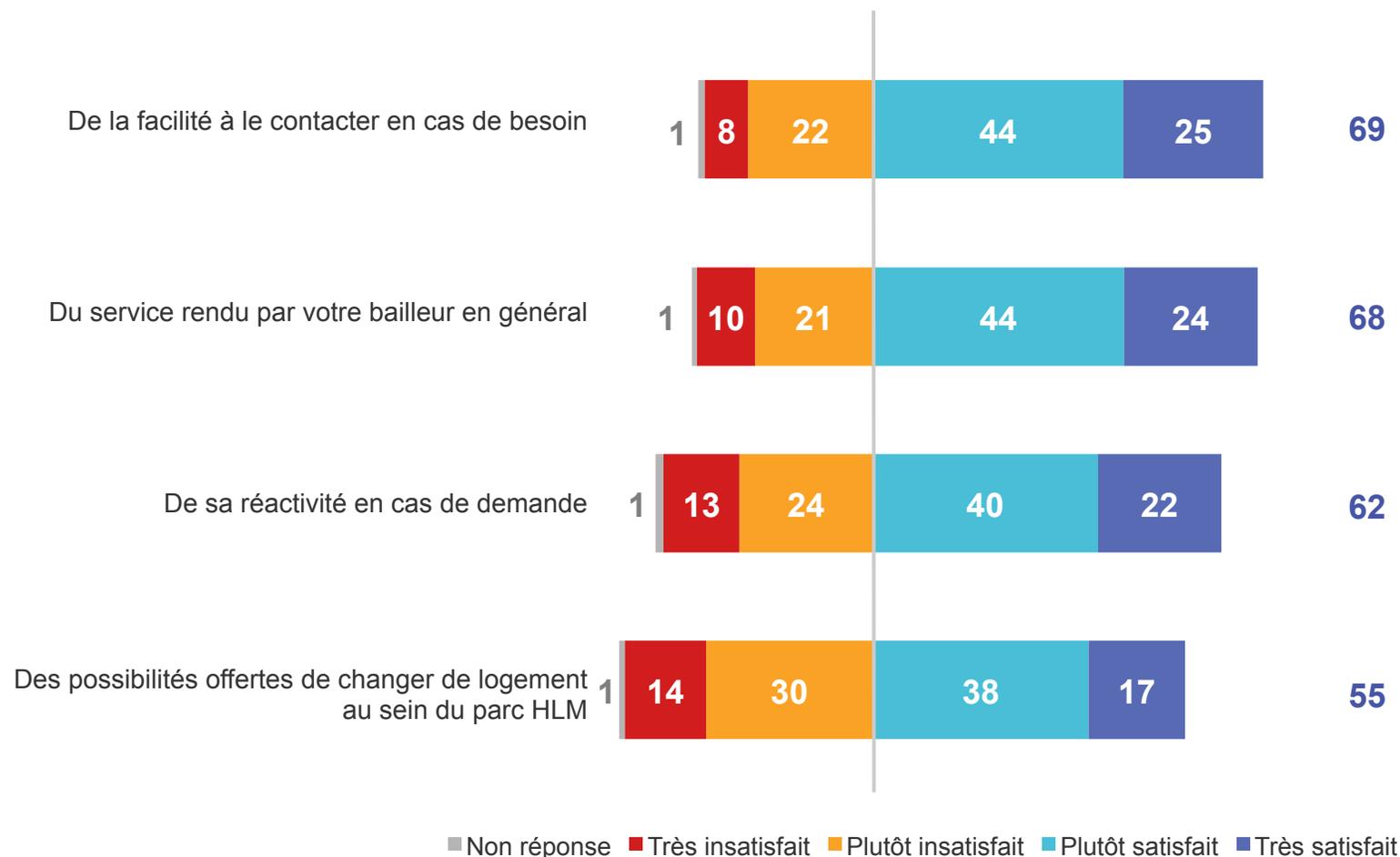


# Satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur

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

En %

- Au global, **les locataires sont plutôt satisfaits de leur relation avec leur bailleur**. Toutefois un tiers d'entre eux signale des difficultés à les contacter ou regrette le service rendu et leur manque de réactivité.
- Les possibilités pour changer de logement au sein du parc HLM enregistrent un niveau de satisfaction très moyen : 44% en sont insatisfaits.

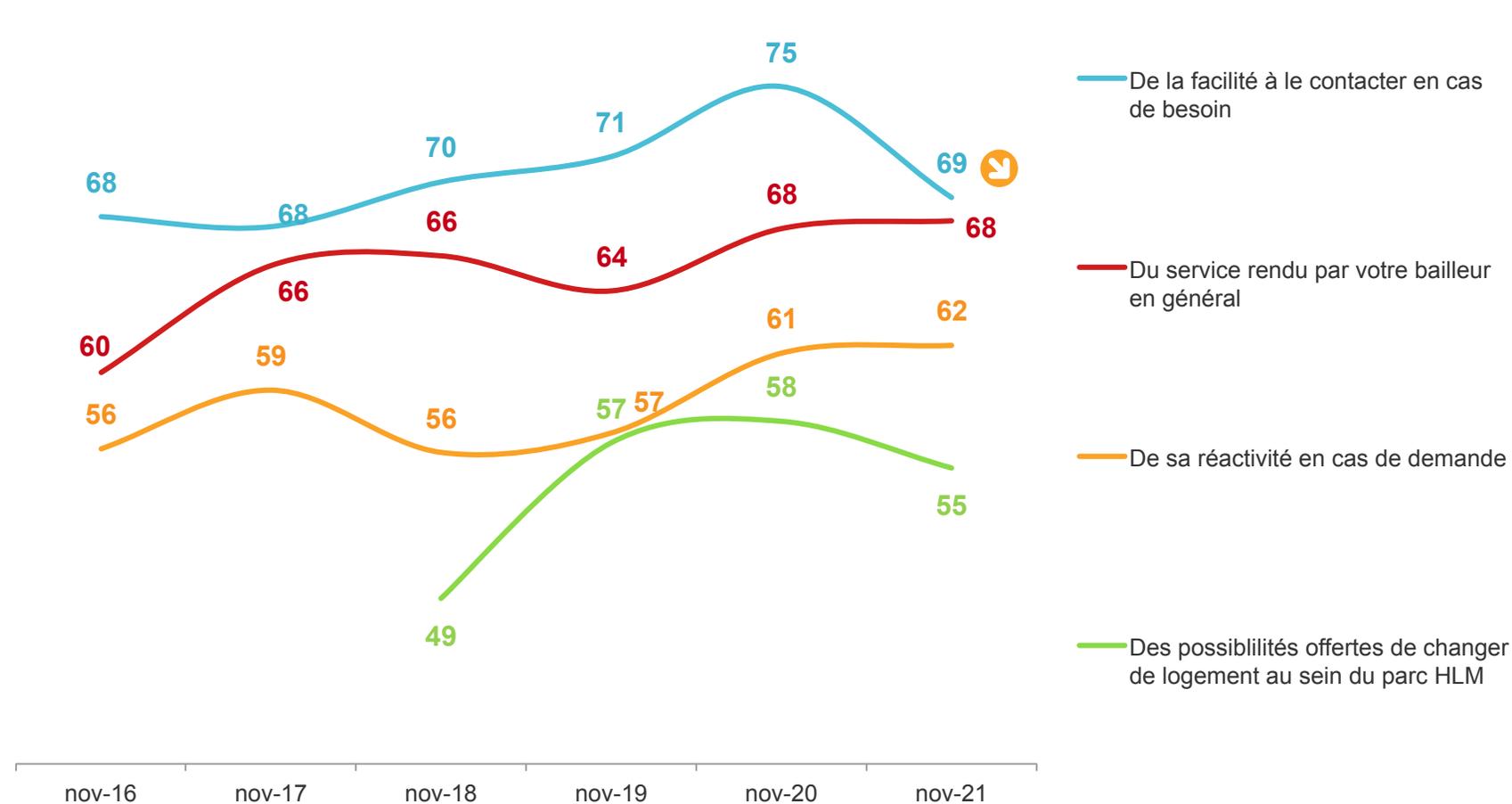


# Satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur

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

En %  
ST Satisfait

- La satisfaction à l'égard de la **facilité à contacter son bailleur en cas de besoin** fléchit cette année (-6 points) après plusieurs années de hausse.
- Les autres dimensions relatives à la relation avec le bailleur sont globalement stables par rapport à l'an dernier mais s'améliorent en tendance.



# Satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur

KANTAR

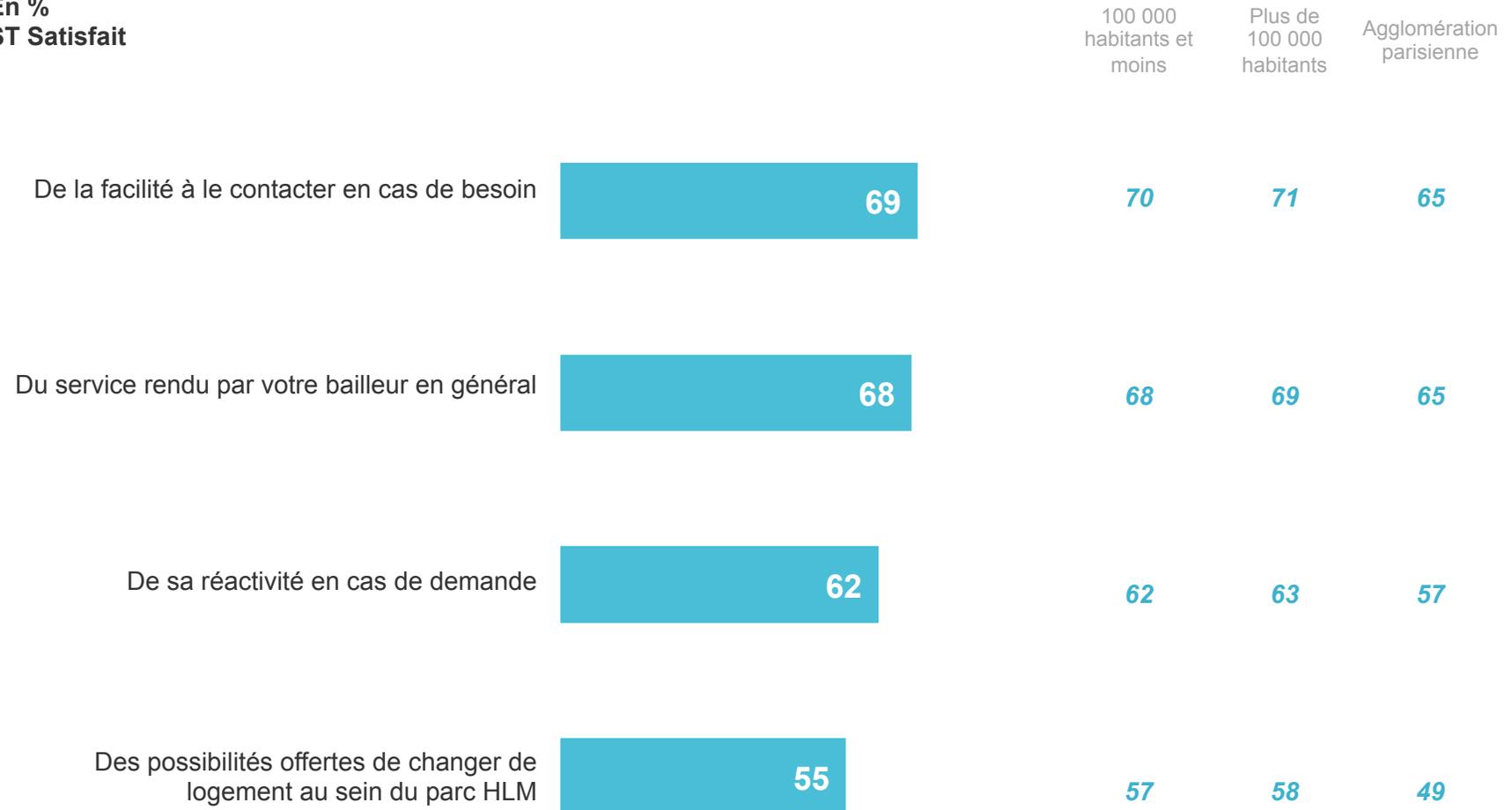
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2021

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

- Comme l'année passée, **les habitants de l'agglomération parisienne sont moins satisfaits** de leur relation avec leur bailleur.

En %  
ST Satisfait



# Satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur

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

En %  
ST Satisfait

- Les locataires HLM vivant **depuis moins de 2 ans** dans leur logement et les locataires de **maisons individuelles** sont plus satisfaits du service rendu par leur bailleur.
- Les locataires des **maisons individuelles** sont également plus satisfaits que la moyenne des possibilités de changer de logement au sein du parc HLM.

De la facilité à le contacter en cas de besoin

69

Du service rendu par votre bailleur en général

68

| 80% des locataires depuis moins de 2 ans  
| 76% des locataires d'une maison individuelle

De sa réactivité en cas de demande

62

Des possibilités offertes de changer de logement au sein du parc HLM

55

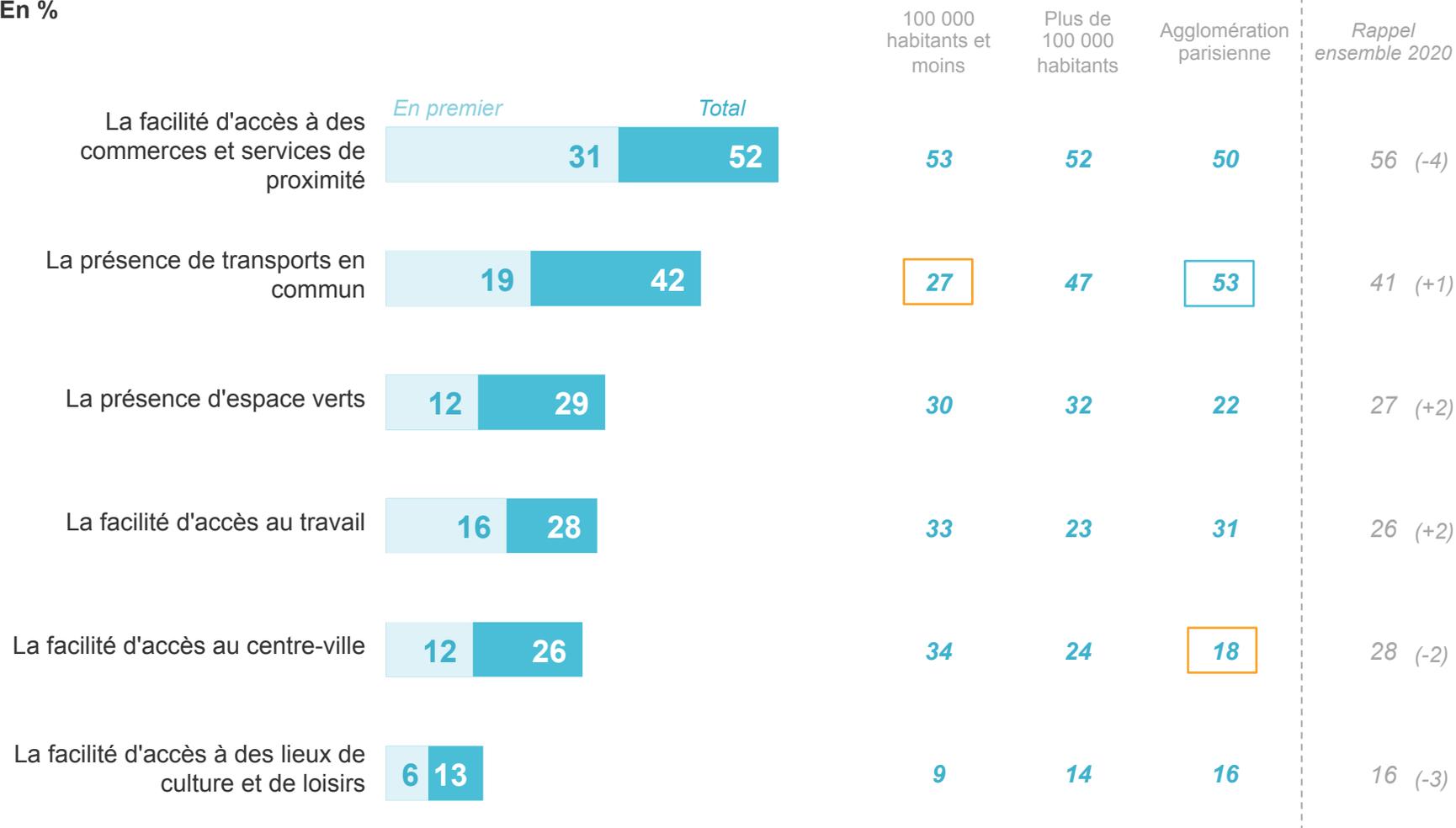
| 65% des locataires d'une maison individuelle  
| 64% des moins de 35 ans

# Critères de choix dans la localisation du logement

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 ?

- La facilité d'accès à des commerces et à des services de proximité reste le critère prépondérant dans le choix de la localisation d'un logement.
- La présence de transports en commun est le deuxième critère le plus important. Il l'est encore davantage dans les grandes agglomérations. Dans l'agglomération parisienne, c'est même le 1<sup>er</sup> critère du classement.

En %

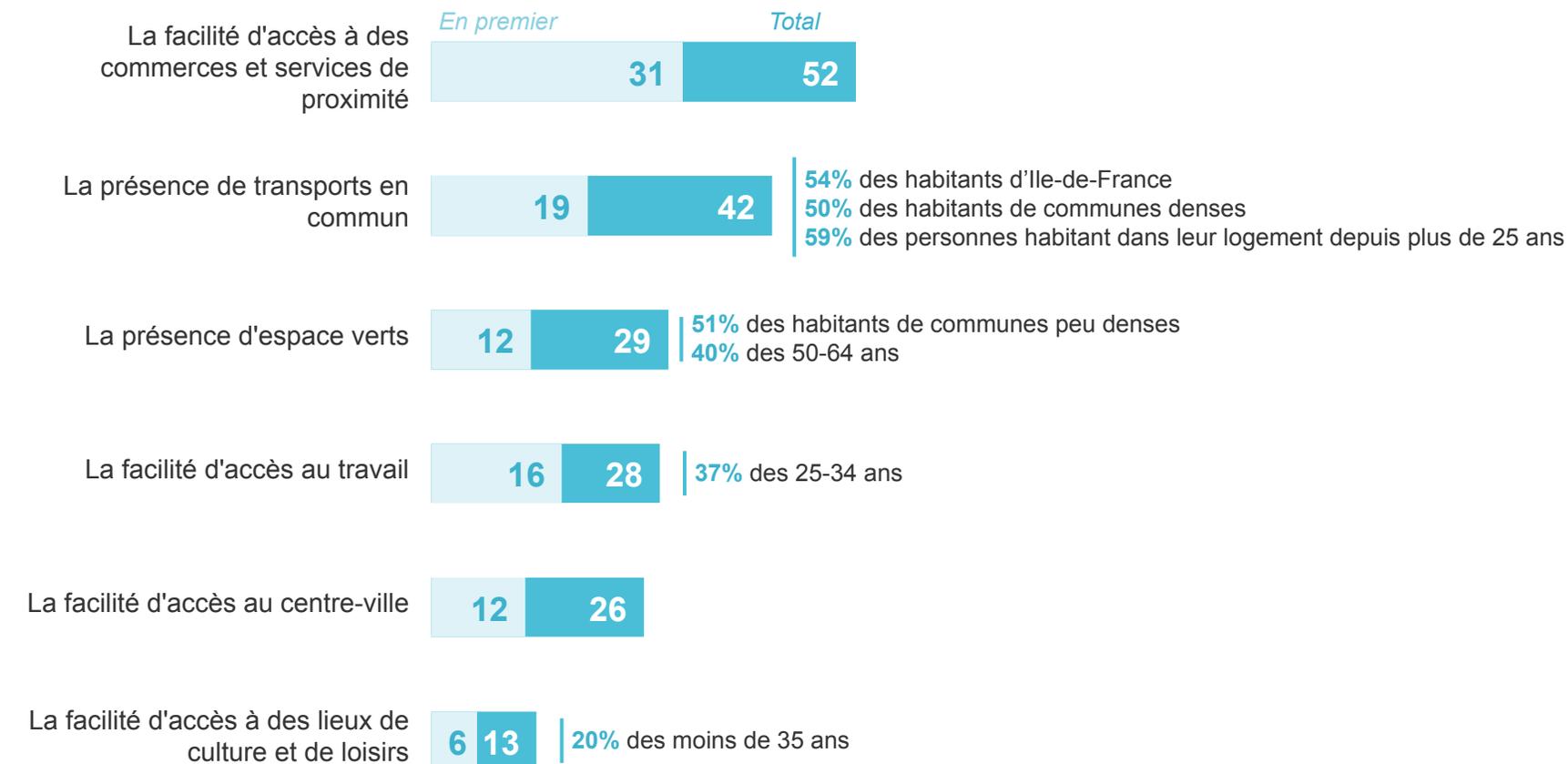


# Critères de choix dans la localisation du logement

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 ?

En %

- La présence de transports en commun est le critère de choix le plus clivant. Il intéresse principalement les habitants d'Ile-de-France et des communes denses.

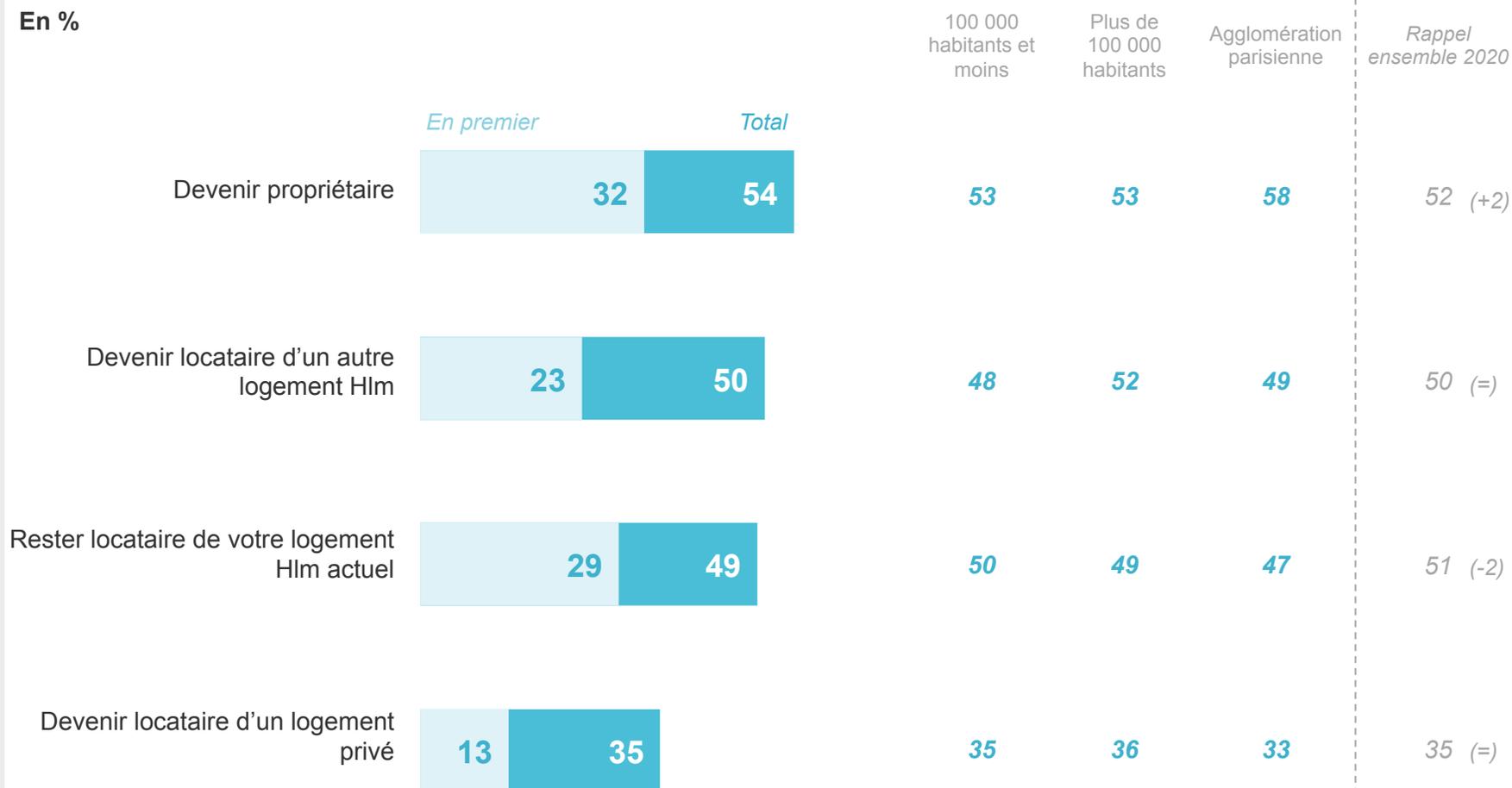


# Souhait pour les années à venir

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

- En premier lieu, les locataires HLM ont pour projet de **devenir propriétaires** dans les années à venir.
- Ensuite, la moitié d'entre eux espère devenir locataire d'un autre logement HLM ou rester dans son logement actuel.
- Cet état des lieux est globalement stable par rapport à 2020.

En %



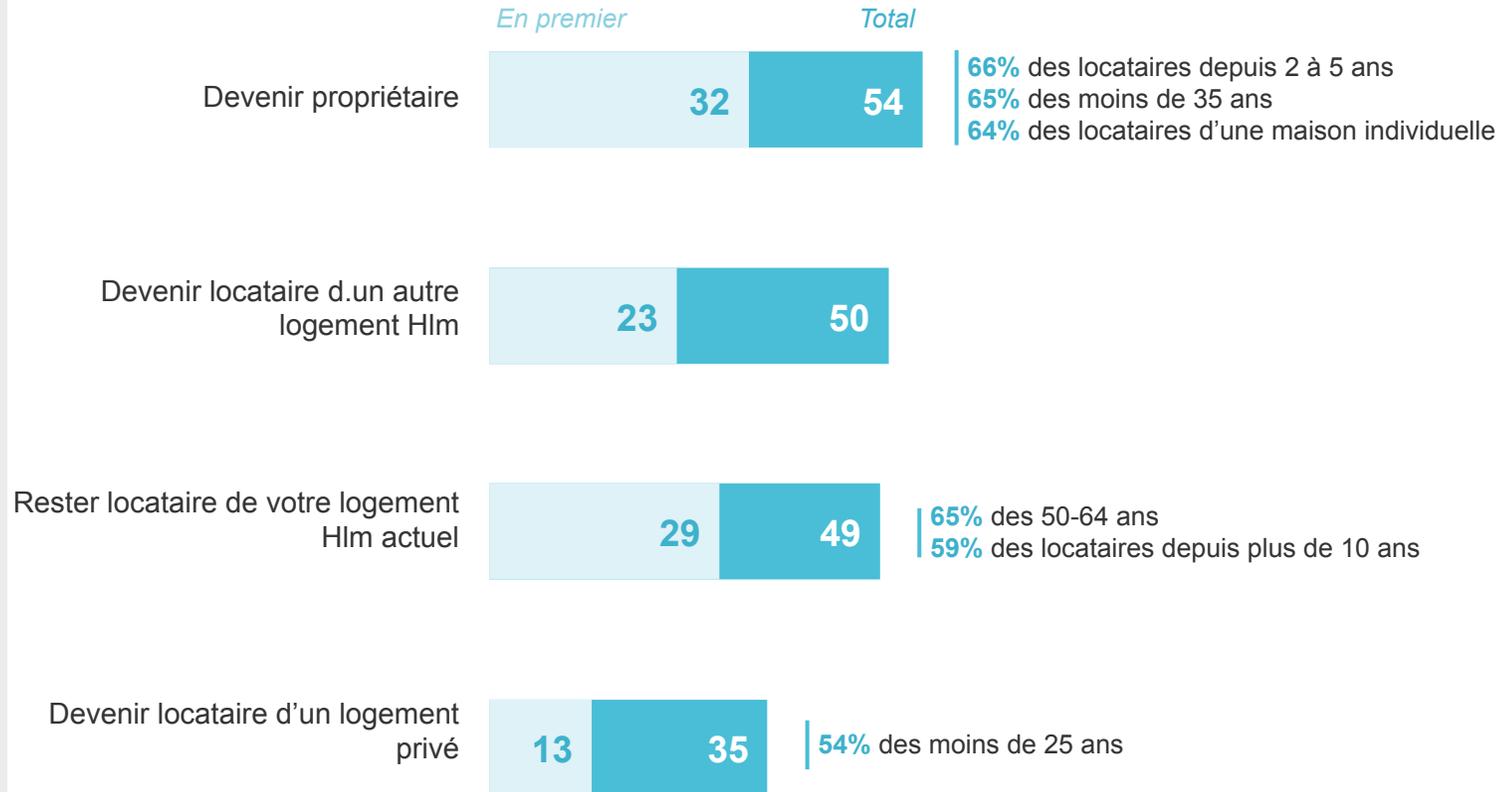
# Souhait pour les années à venir – tris par population

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

Ensemble

En %

- Le souhait d'accès à la propriété est plus présent chez les locataires récents (2 à 5 ans), les moins de 35 ans et les locataires de maisons individuelles
- Les locataires les plus âgés sont moins enclins à vouloir changer de logement aujourd'hui.



# Merci

Laure Salvaing  
[laure.salvaing@kantar.com](mailto:laure.salvaing@kantar.com)  
01 40 92 66 13

Guillaume Caline  
[guillaume.caline@kantar.com](mailto:guillaume.caline@kantar.com)  
01 40 92 35 91

Camille Morisson  
[camille.morisson@kantar.com](mailto:camille.morisson@kantar.com)  
01 40 92 44 93

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