

KANTAR

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier

*Focus auprès des usagers du service public
du logement*

Décembre 2019

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

Emmanuel Rivière

emmanuel.riviere@kantar.com

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

guillaume.caline@kantar.com

01 40 92 35 91

Camille Morisson

camille.morisson@kantar.com

01 40 92 44 93

Ce document a été rédigé en accord avec les procédures Qualité Kantar
Il a été contrôlé par Guillaume CALINE, Directeur du Pôle Enjeux publics et Opinion chez Kantar.



Rappel de la méthodologie



Echantillon

- Echantillon de **5001 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, 586 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 **1000 personnes** représentatif de la population des agglomérations de 100 000 habitants et plus (méthode des quotas sur le sexe, l'âge et la profession). 296 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). 349 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.
 - Soit un total de 1231 usagers du service public du logement.



Mode de recueil

- Interviews réalisées en ligne



Dates de terrain

- Terrain de l'enquête réalisé entre **le 25 octobre et le 7 novembre 2019**.

Note de lecture :



: résultat significativement supérieur à l'ensemble



: résultat significativement inférieur à l'ensemble



: évolution significative par rapport à 2018

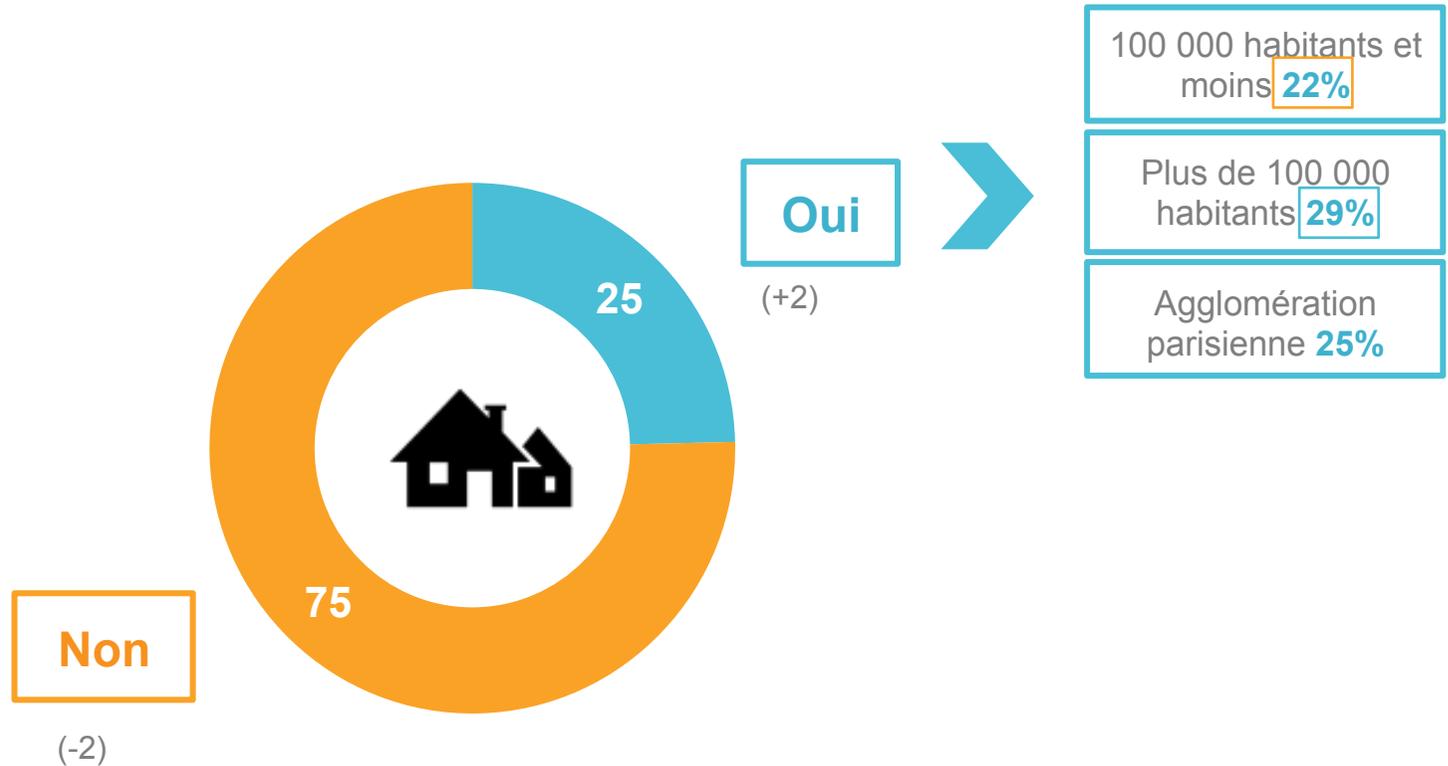
1

Profil des usagers du service public du logement



Un quart des Français déclarent avoir bénéficié d'un soutien public pour leur logement au cours des deux dernières années. Dans les villes de 100 000 habitants et plus cette proportion est un peu plus forte (29%).

En %



(xx) : évolution/2018

Base : Ensemble (5001)

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

	Population Française (n=5001)	USAGERS DU SERVICE PUBLIC DU LOGEMENT			
		France entière (n=1231)	100 000 habitants ou moins (=298)	Plus de 100 000 habitants (n=512)	Agglomération parisienne (n=421)
Sexe					
Homme	48	43	41	41	48
Femme	52	58	59	59	52
Âge					
Moins de 24 ans	11	22	22	25	18
25-34 ans	17	28	26	27	35
35-49 ans	23	27	29	25	28
50-64 ans	27	17	16	19	15
65 ans et plus	22	5	7	4	4
Catégorie Socioprofessionnelle					
PCS +	30	30	28	27	42
PCS -	29	40	45	37	33
Retraité et autre inactif	41	30	27	36	25
Niveau de diplôme					
Sans diplôme	2	6	5	5	8
BEPC, PEP, CAP	25	25	30	21	19
BAC	26	28	32	25	22
Enseignement supérieur	47	42	33	49	51

Clé de lecture : dans l'agglomération parisienne, 52% des usagers des services publics du logement sont des femmes

En couleur : écart significatif par rapport aux usagers du logement France entière (ici, 2^{ème} colonne)

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

ST Oui
En % verticaux

	France entière (n=1231)	100 000 habitants ou moins (=298)	Plus de 100 000 habitants (n=512)	Agglomération parisienne (n=421)
Type de soutien public reçu pour le logement au cours des 2 dernières années				
APL, ALF, ALS ou autres aides publiques	74	78	78	54
Habite un logement social ou HLM	30	25	31	42
Habite un logement intermédiaire	6	4	6	12
1% Logement	6	4	6	10
Prêts et aides publiques permettant l'accession à la propriété	5	5	4	7
Statut d'occupation du logement				
Propriétaire ou accédant à la propriété	21	26	15	18
Locataire dans le parc privé	38	39	43	26
Locataire dans le parc social ou HLM	39	32	40	55
Autres (hébergé à titre gratuit)	3	3	2	1

En couleur : écart significatif par rapport aux usagers du logement France entière (ici, 1^{ère} colonne)

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

ST Oui En % verticaux

	France entière (n=1231)	100 000 habitants ou moins (=298)	Plus de 100 000 habitants (n=512)	Agglomération parisienne (n=421)
Montant du loyer				
Moins de 250 euros	5	5	6	4
De 250 euros à moins de 350 euros	11	14	10	6
De 350 euros à moins de 500 euros	28	28	31	18
ST Moins de 500 euros	44	47	46	28
De 500 euros à moins de 650 euros	24	24	26	21
De 650 euros à moins de 800 euros	14	13	13	20
De 800 euros à moins de 1 000 euros	7	5	5	15
ST De 500 euros à moins de 1000 euros	45	41	44	56
De 1 000 euros à moins de 1 500 euros	6	6	5	9
De 1 500 euros à moins de 2 000 euros	2	1	2	3
Plus de 2 000 euros	2	3	2	3
ST Plus de 1000 euros	11	10	10	15

En couleur : écart significatif par rapport aux usagers du logement France entière (ici, 1^{ère} colonne)

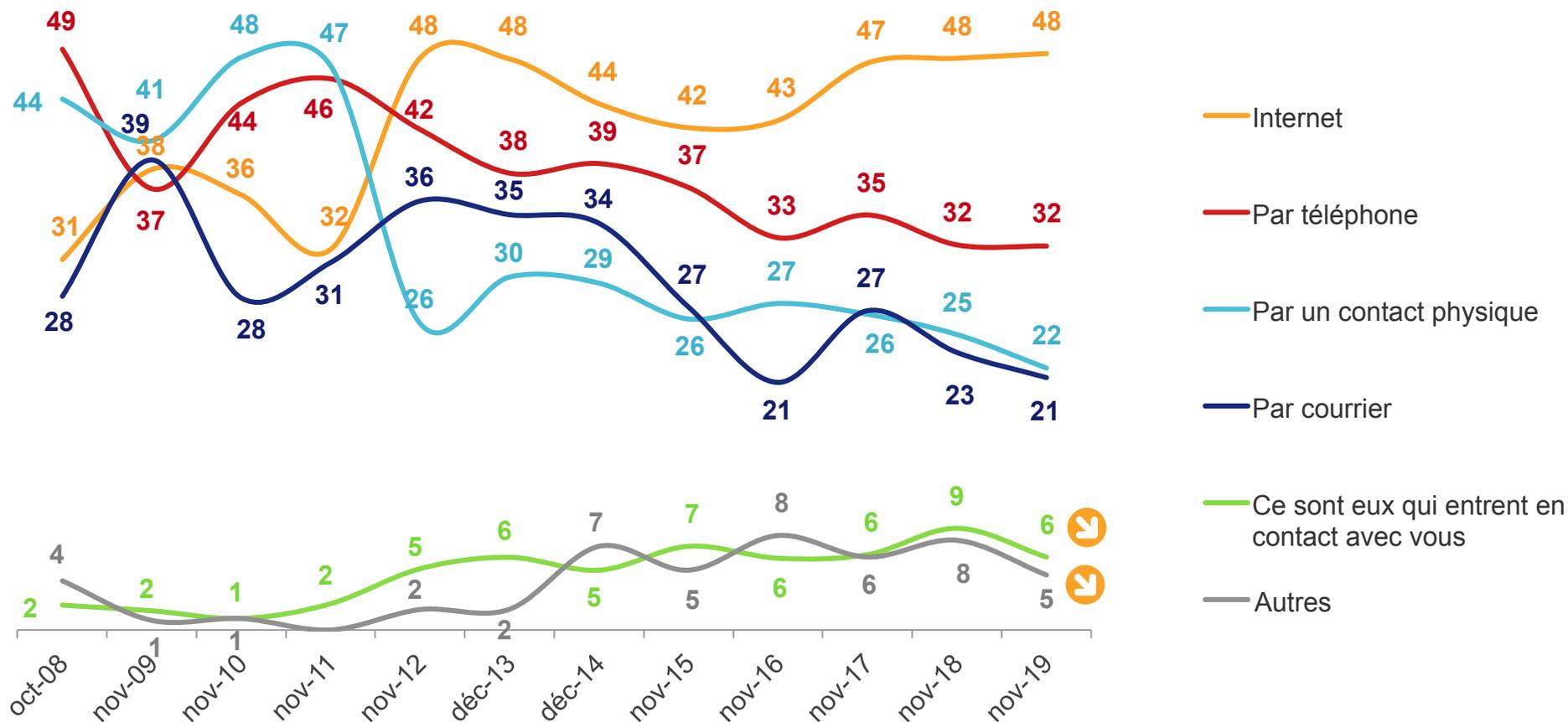
2

Perception du service public du logement par ses usagers



Internet reste le contact privilégié avec les services publics du logement. Le mode de contact par téléphone est stable tandis que le contact physique et le courrier continuent de reculer.

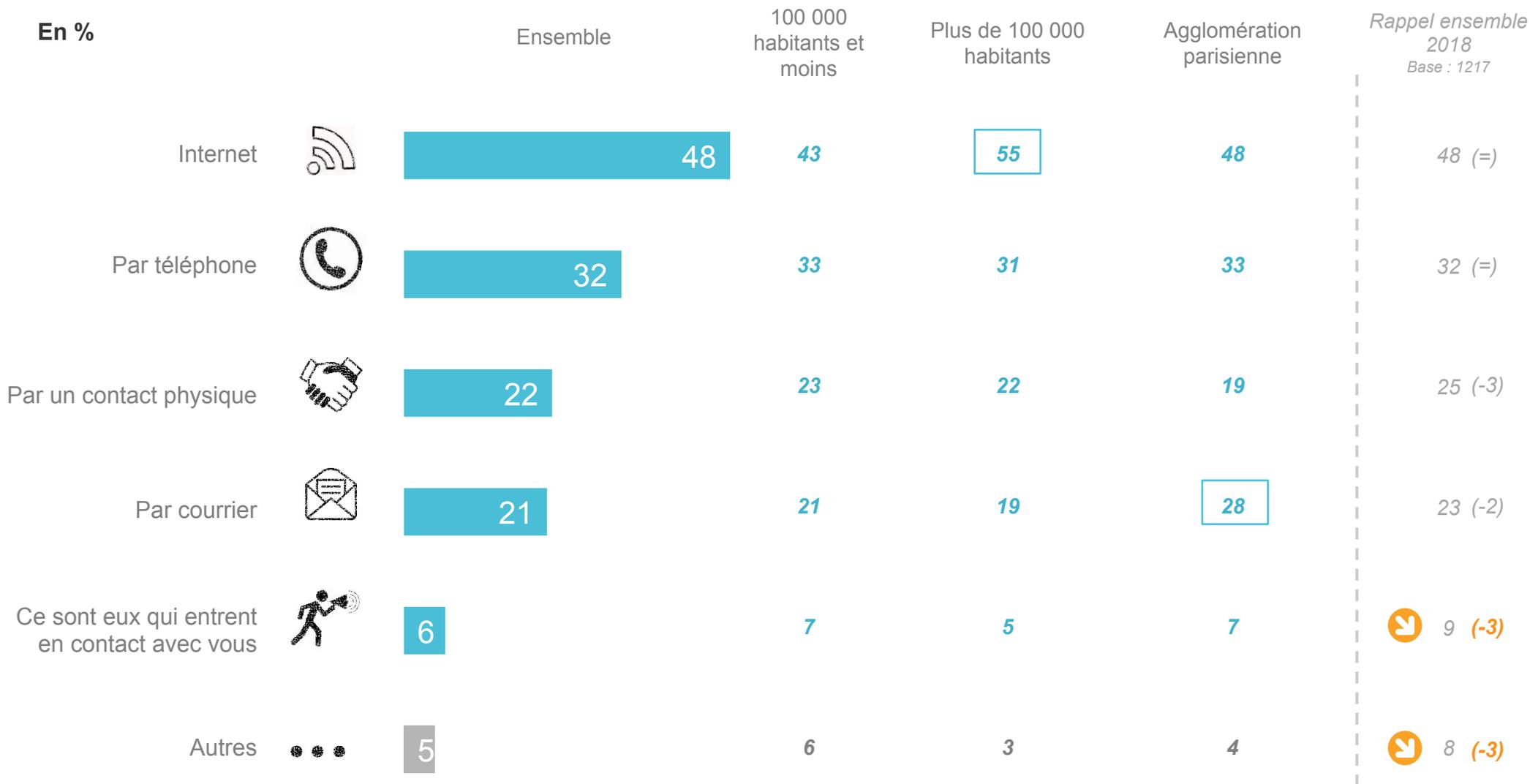
En %



Base : Usagers (1231)

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

Le contact par Internet reste le moyen privilégié par les usagers des agglomérations de plus de 100 000 habitants et de l'agglomération parisienne.



Base : Usagers (1231)

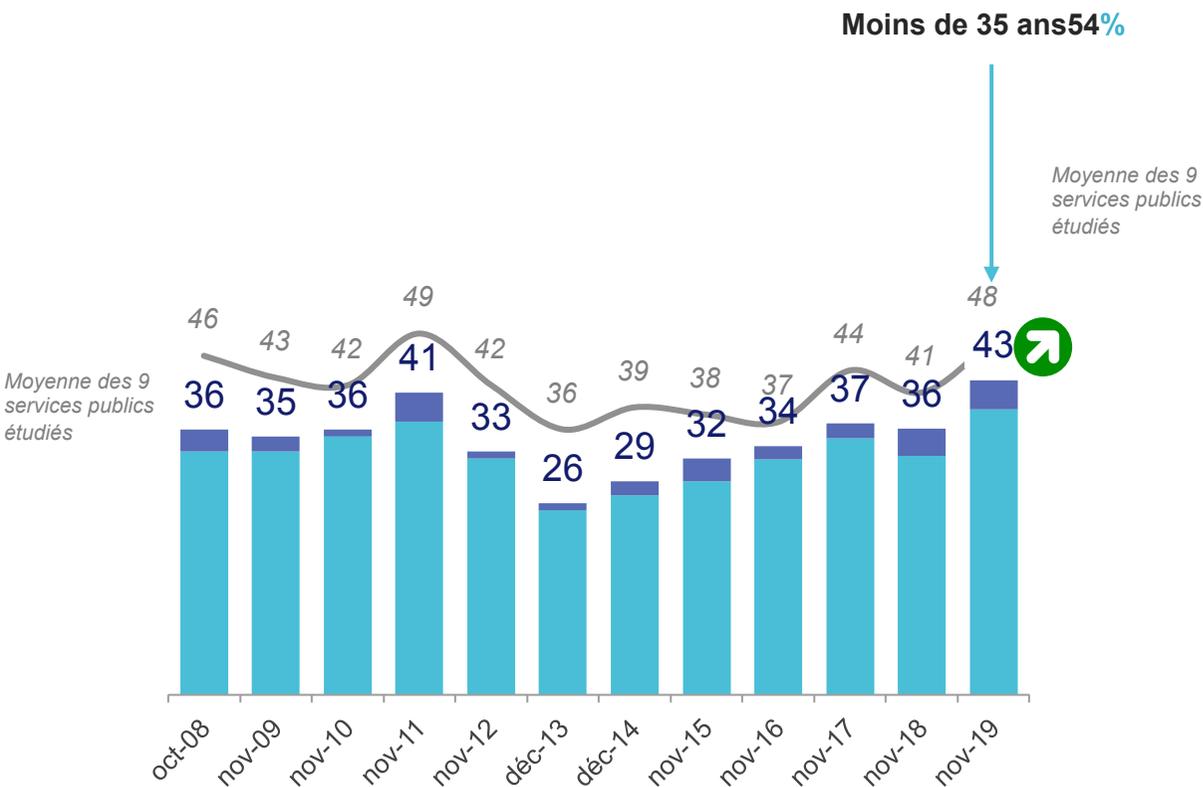
I1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services publics du logement ?

L'opinion des Français et la satisfaction des usagers s'améliorent en ce qui concerne le service public du logement, mais l'opinion des Français reste une fois de plus en dessous de la moyenne des autres services publics.

En %

ST Bonne opinion

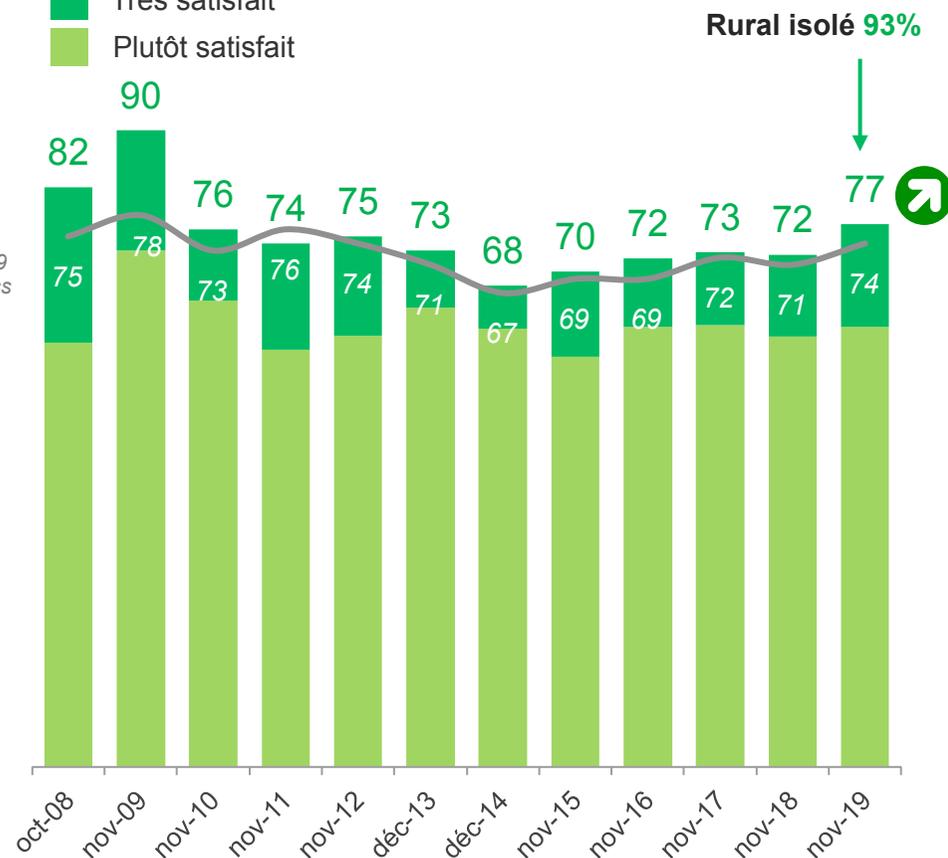
- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



Base : Ensemble (5001)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LE LOGEMENT

ST Satisfait

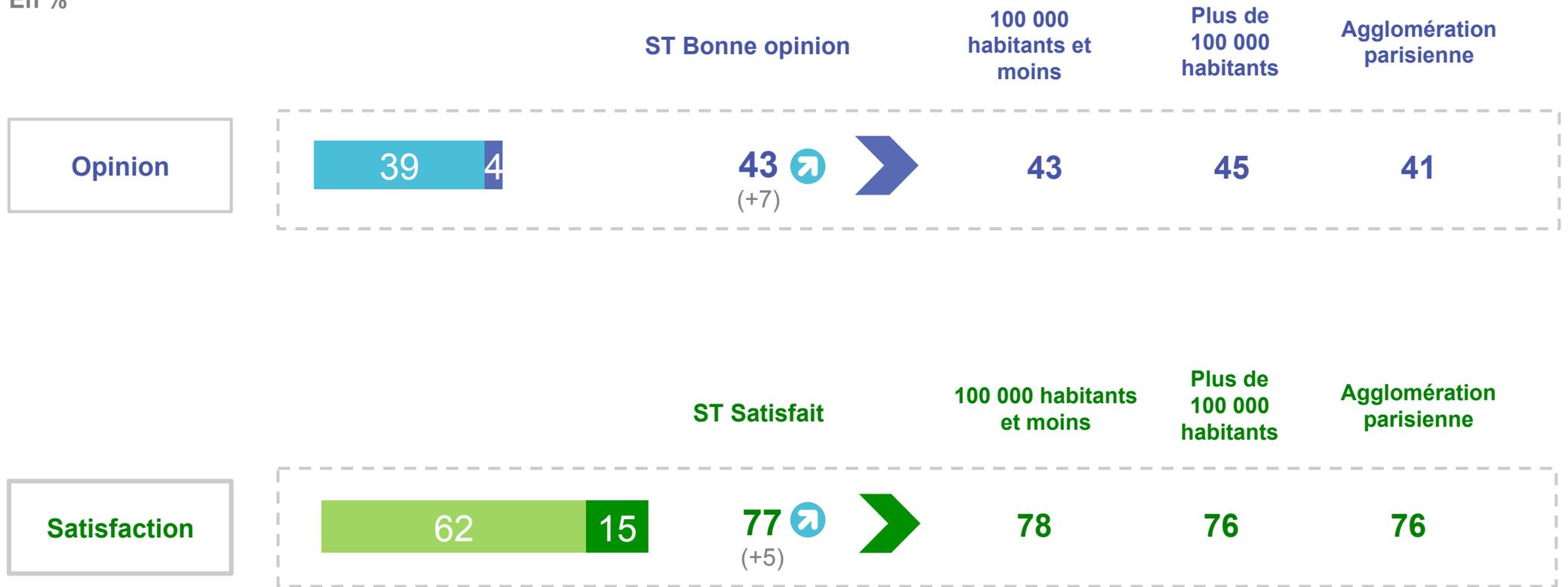
- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Usagers (1231)
 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 ne varient pas selon les catégories d'agglomération, à l'exception des habitants de l'agglomération parisienne qui en ont une opinion légèrement moins bonne

En %



Base : Ensemble (5001)

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

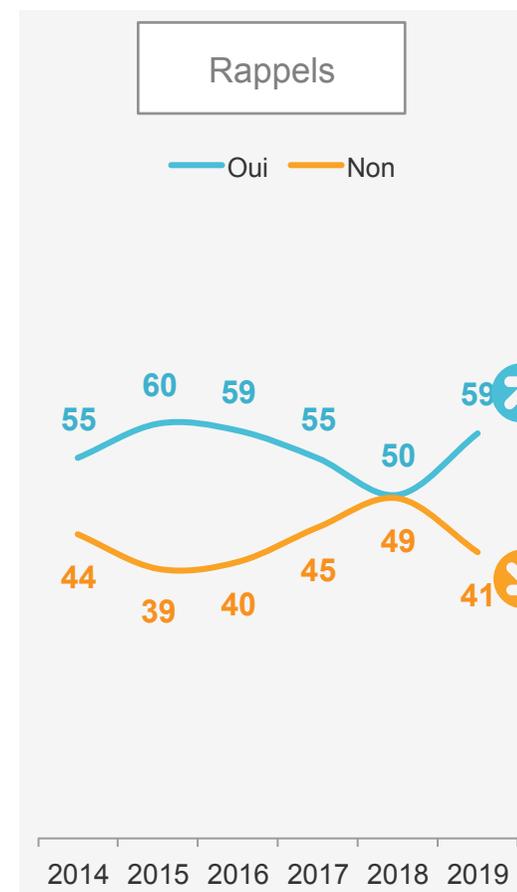
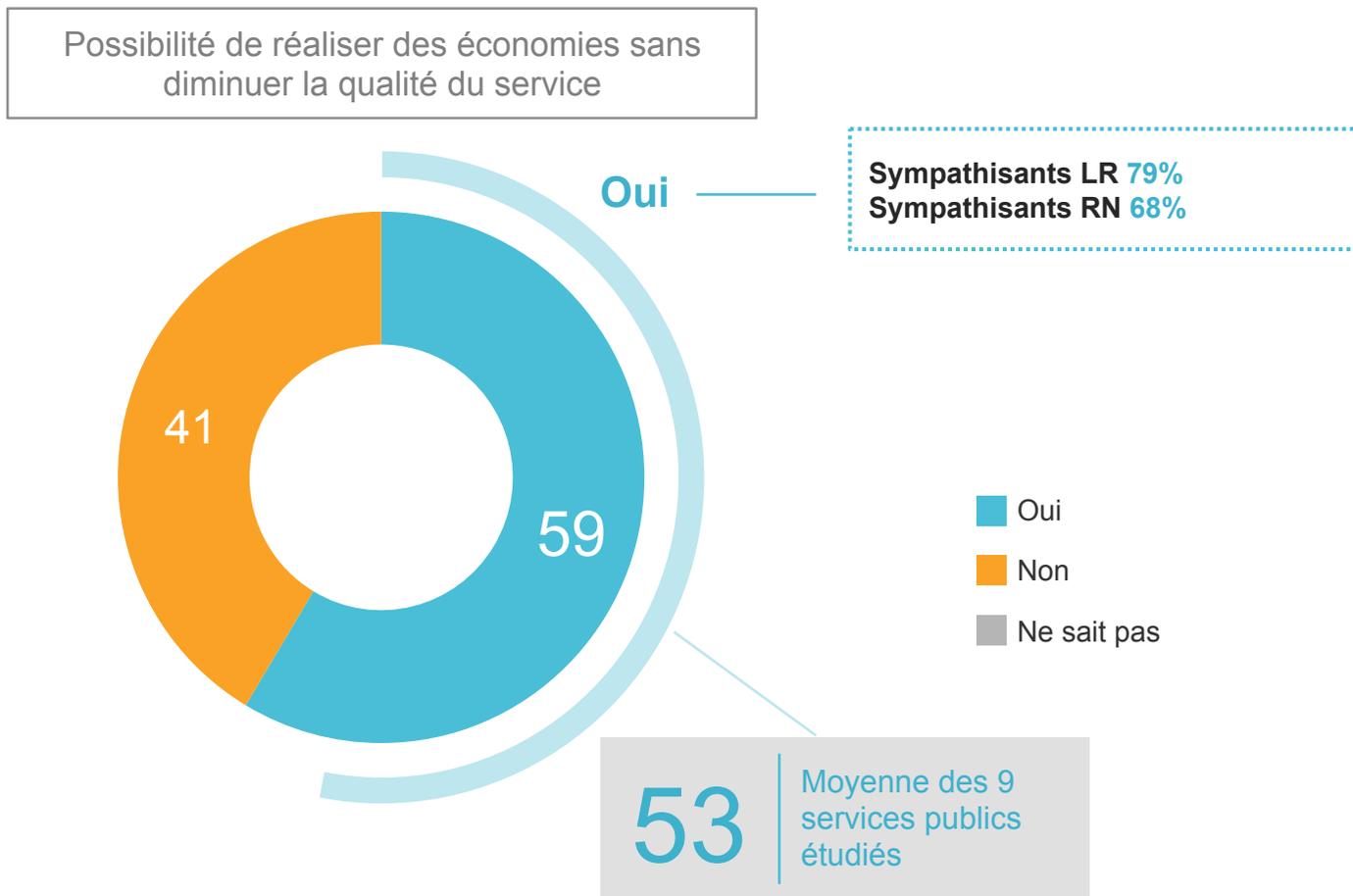
Base : Usagers (1231)

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/2018

Une majorité d'usagers considère que l'on peut réaliser des économies dans les services publics du logement, et ce à un niveau qui n'a pas été atteint depuis 2016.

En %

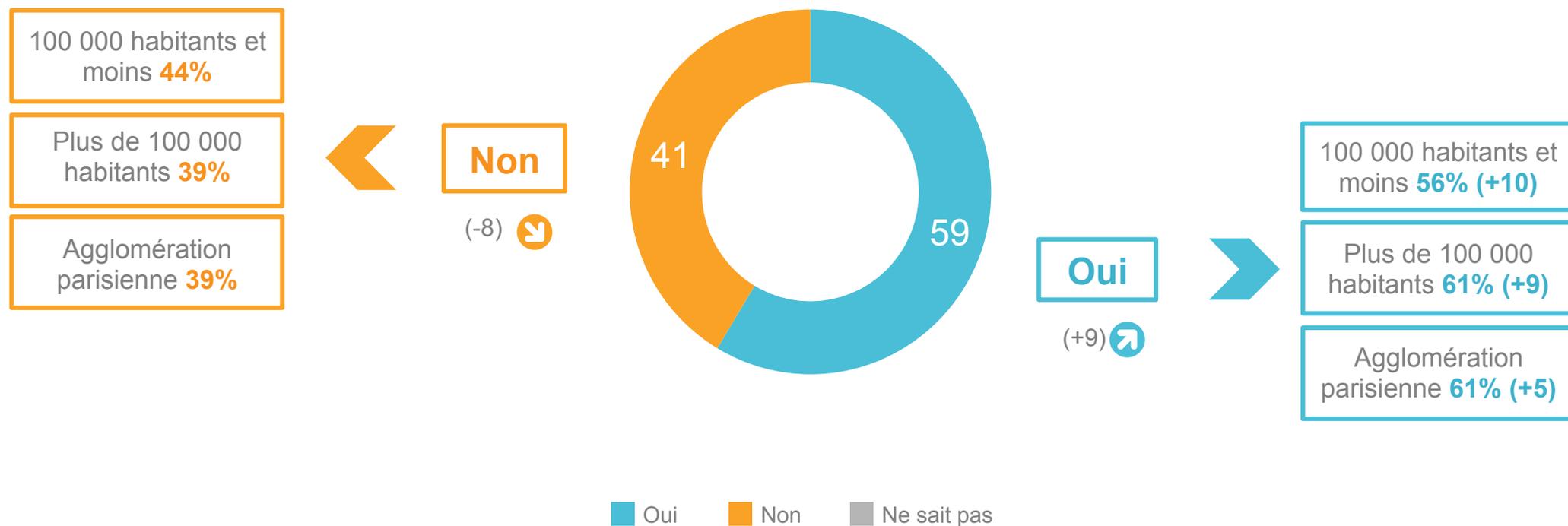


Base : Usagers (1231)

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 ?

Les habitants des agglomérations de plus de 100 000 habitants et de l'agglomération parisienne sont un peu plus nombreux que l'ensemble à penser qu'on peut réaliser des économies sans diminuer la qualité du service (61%).

En %

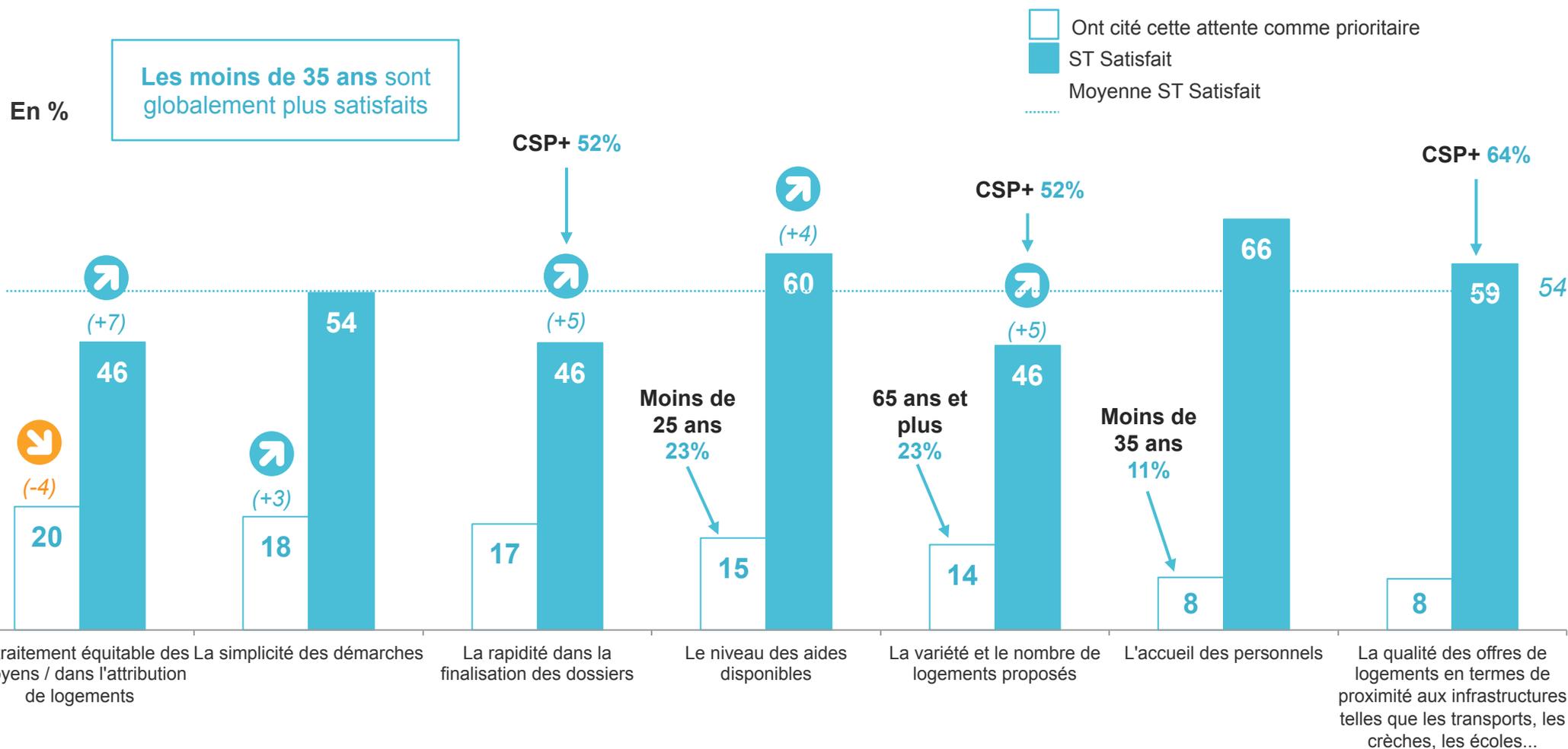


(xx) : évolution/2018

Base : Usagers (1231)

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 ?

Bien qu'en baisse, l'attente principale des usagers du logement reste le traitement équitable des citoyens, dont la satisfaction augmente par rapport à l'année dernière



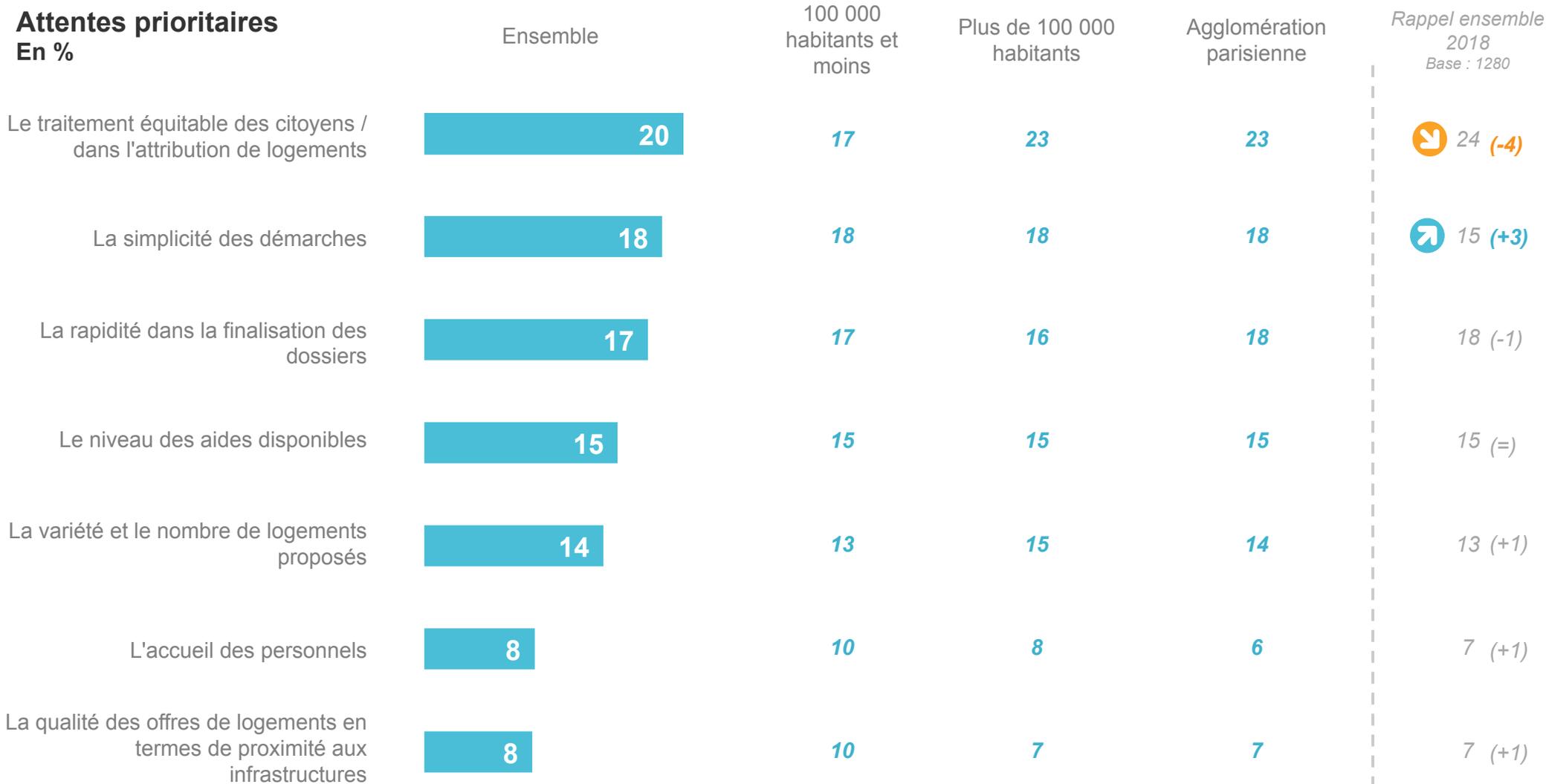
Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (1231)

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...

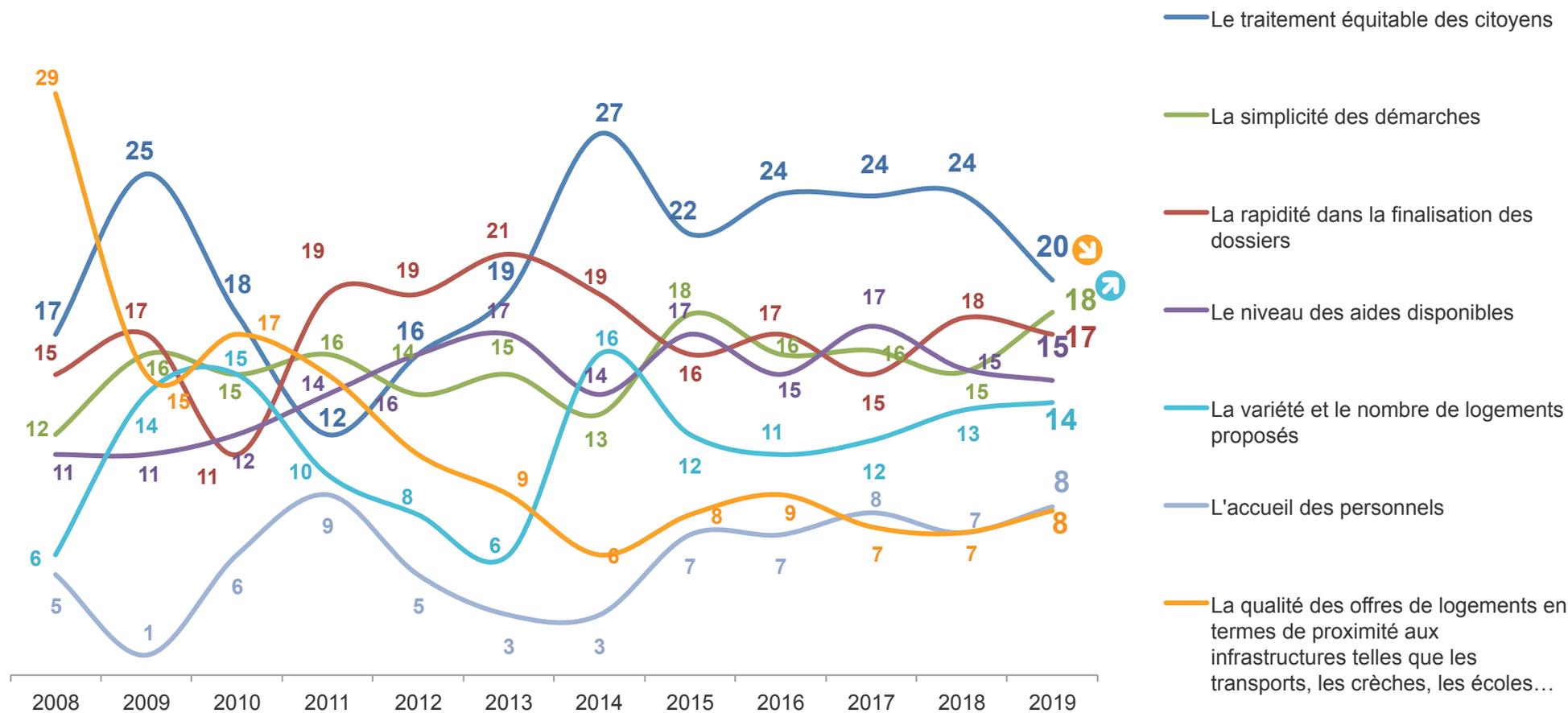
Ces priorités sont sensiblement les mêmes dans toutes les catégories d'agglomération.



Base : Usagers (1231)

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 ?

Evolution des attentes prioritaires à l'égard de l'action publique dans le domaine du logement (2006-2019)



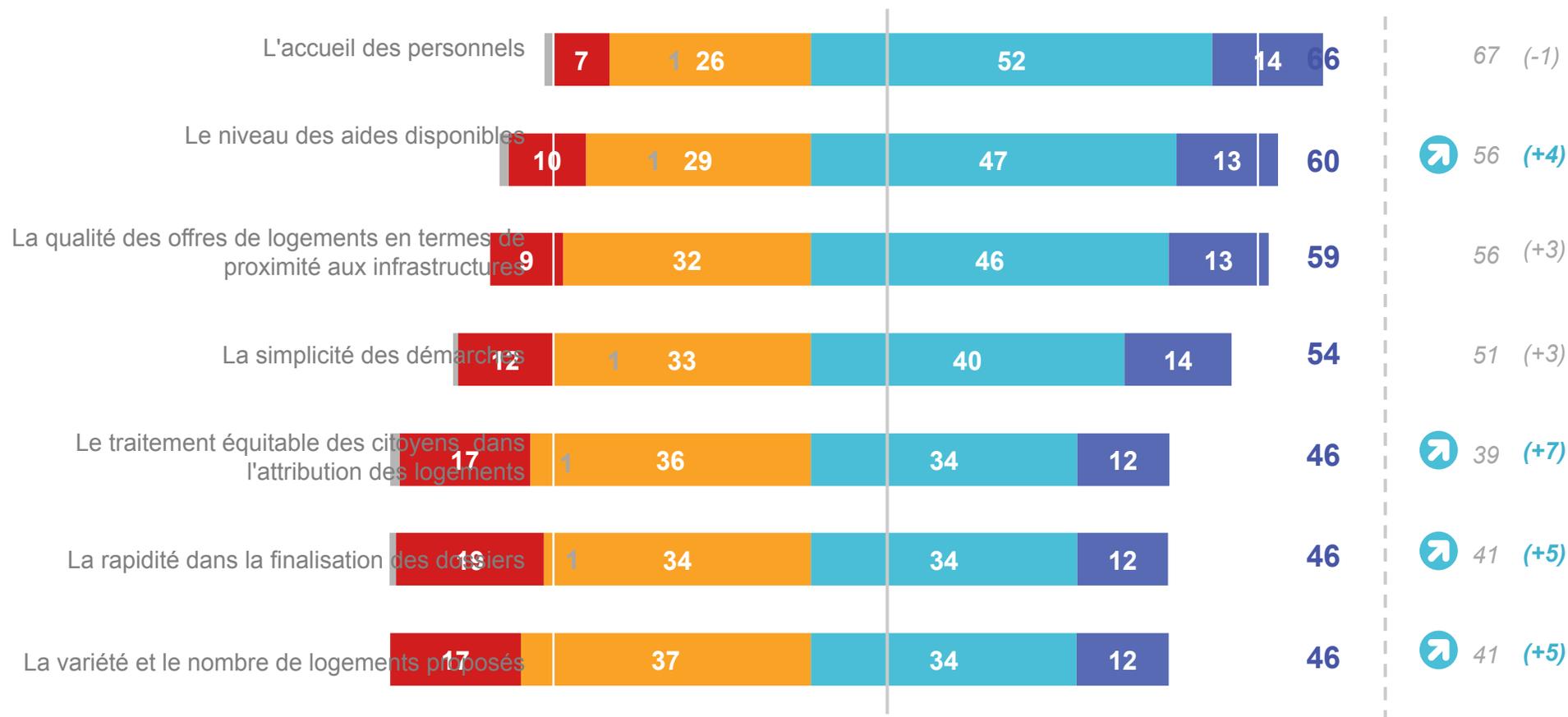
Base : Usagers (1231)

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, de la qualité des offres de logement en termes de proximité aux infrastructures et du niveau des aides disponibles. La satisfaction à l'égard du traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements progresse fortement

En %

Rappel ensemble 2018
Base : 1217

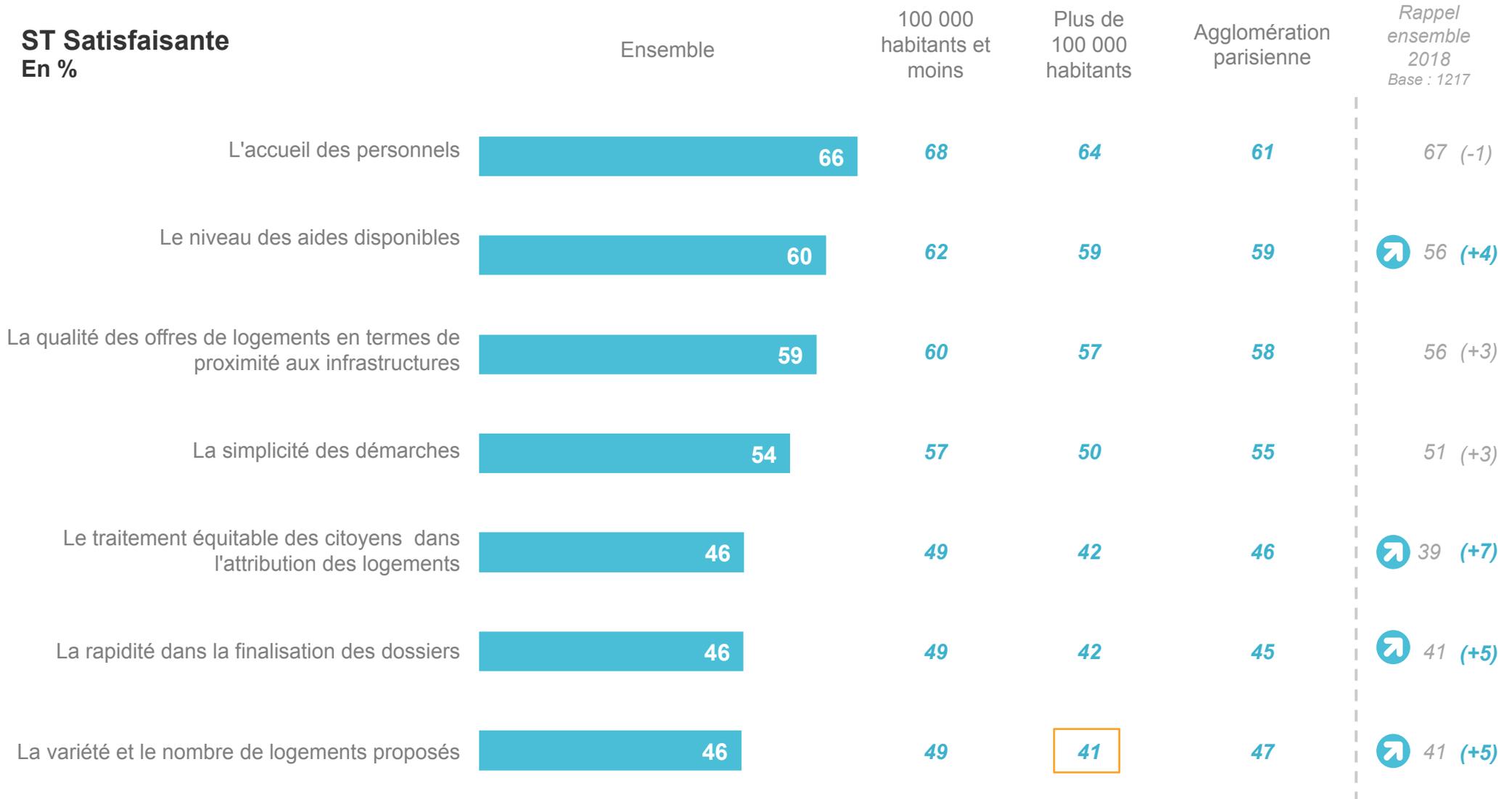


Base : Usagers (1231)

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

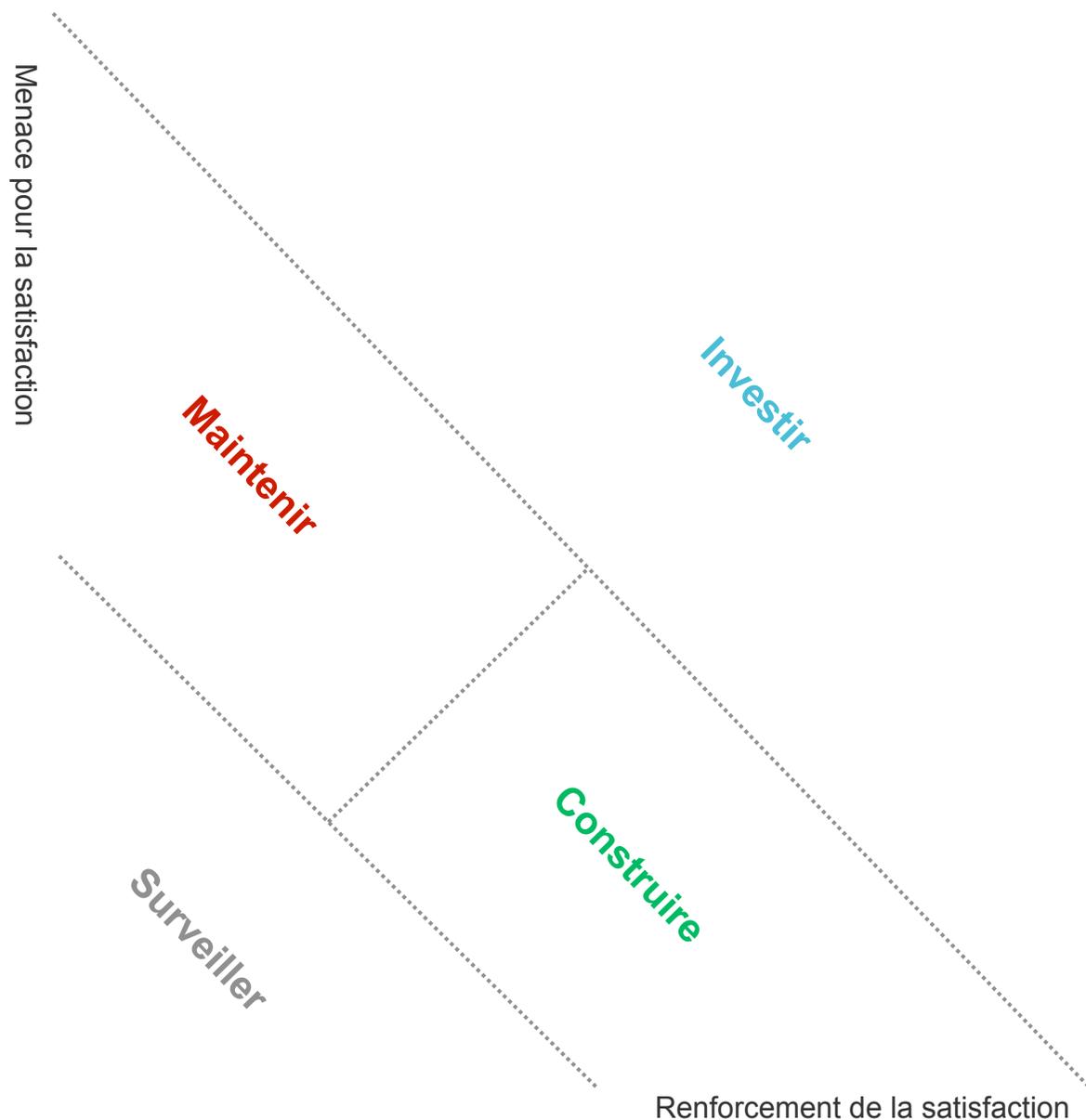
La satisfaction varie peu selon les différents types d'agglomération, en dehors de la satisfaction à l'égard de la variété et du nombre des logements proposés dans les villes de plus de 100 000 habitants



Base : Usagers (1231)

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)**

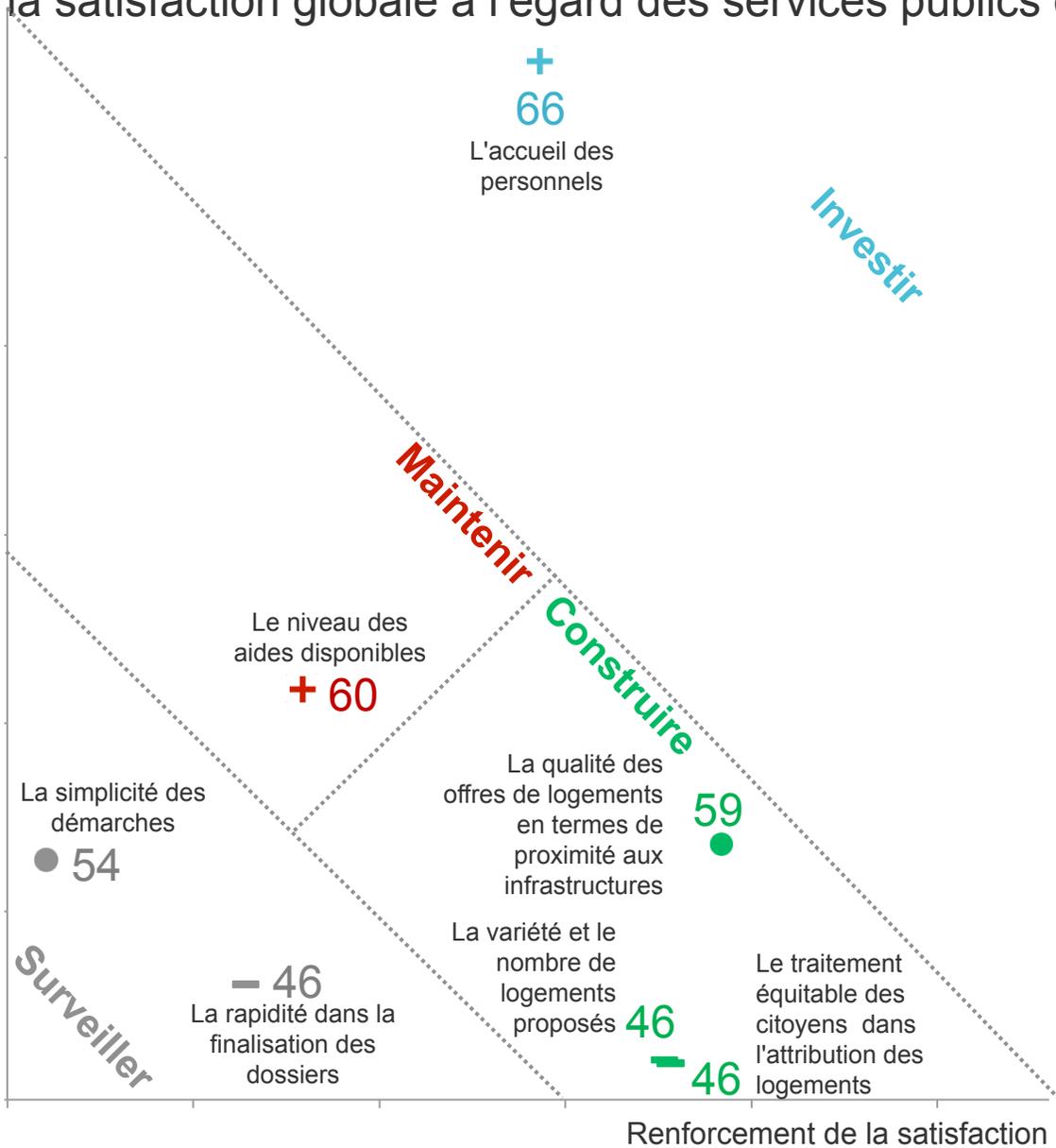
Surveiller : Dans cette zone, on trouve les aspects qui n'ont pas de fort impact sur la satisfaction, que le niveau de performance augmente ou diminue

→ **Attente marginale**

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

L'équité de traitement et la variété et le nombre des logements proposés – qui sont des attentes satisfaisant assez peu les usagers – sont une fois de plus des éléments à investir pour améliorer la satisfaction globale à l'égard des services publics du logement

Menace pour la satisfaction



ST Satisfait

54



Moyenne générale

+ >> moy. générale

● +/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale

66

Moyenne Investir

60

Moyenne Maintenir

50

Moyenne Construire

50

Moyenne Surveiller

3

Perception des logements sociaux par leurs habitants



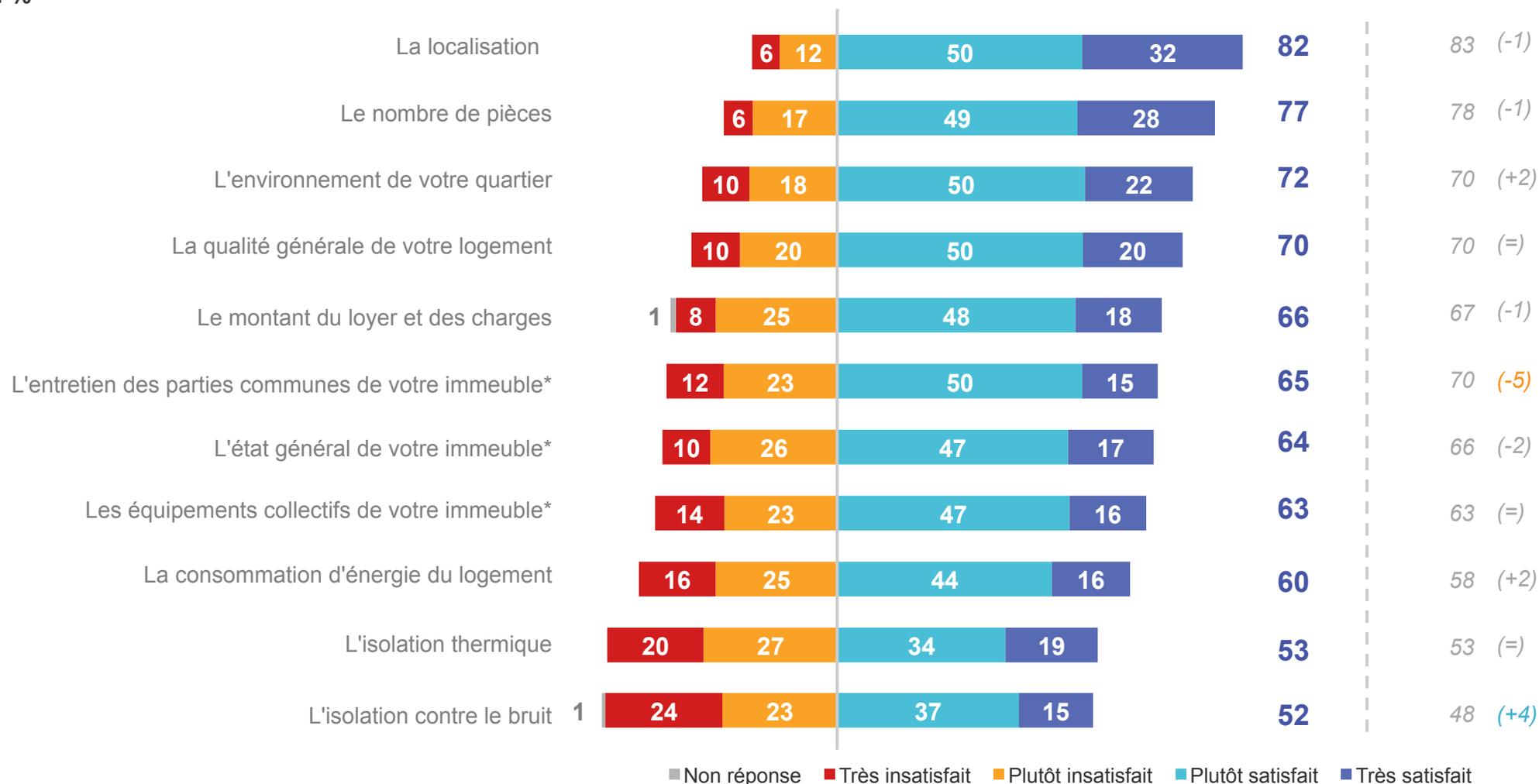
Les niveaux de satisfaction des habitants en logement social ou HLM sont sensiblement les mêmes que l'année dernière à l'exception de l'entretien des parties communes, qui diminue, et de l'isolation contre le bruit, qui progresse (tout en restant un point d'insatisfaction important, avec l'isolation thermique)

Rappel ensemble 2018

Base : 534

*Base : 425

En %



Base : habitent un logement social ou HLM (534) / *habitent un immeuble (408)

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 globalement un peu moins satisfaits que les autres concernant leur logement

ST Satisfait
En %

	Ensemble	100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
La localisation	82	83	84	77
Le nombre de pièces	77	82	74	72
L'environnement de votre quartier	72	79	66	71
La qualité générale de votre logement	70	73	68	68
Le montant du loyer et des charges	66	68	65	66
L'entretien des parties communes de votre immeuble*	65	73	60	65
L'état général de votre immeuble*	64	70	57	68
Les équipements collectifs de votre immeuble*	63	70	58	61
La consommation d'énergie du logement	60	64	54	60
L'isolation thermique	53	53	50	57
L'isolation contre le bruit	52	58	45	52

Base : habitent un logement social ou HLM (534) / *habitent un immeuble (408)

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 CSP+ et les personnes vivant dans un logement construit après les années 2000 sont majoritairement plus satisfaites des différentes caractéristiques de leur logement

ST Satisfait

En %



À noter :

- Les CSP+ sont globalement plus satisfaits, en particulier concernant l'environnement de leur quartier (82%), le montant de leur loyer (79%), la qualité de leur logement (79%), sa consommation d'énergie (72%), et l'isolation thermique (71%) et phonique (68%).
- Les usagers qui vivent dans un logement construit après les années 2000 sont également plus satisfaits que les autres, en particulier de l'environnement de leur quartier (86%), l'état général de leur immeuble (86%) et ses équipements collectifs (74%), la qualité de leur logement (82%), sa consommation d'énergie (77%), et l'isolation thermique et phonique (70%).
- Les locataires HLM vivant dans une maison sont aussi un peu plus satisfaits, en particulier du nombre de pièces (85%) et de l'environnement de leur quartier (81%).
- Les moins de 35 ans sont tendanciellement plus satisfaits, sur une majorité de dimensions à l'exception de la localisation de leur logement et de l'état général de leur immeuble.

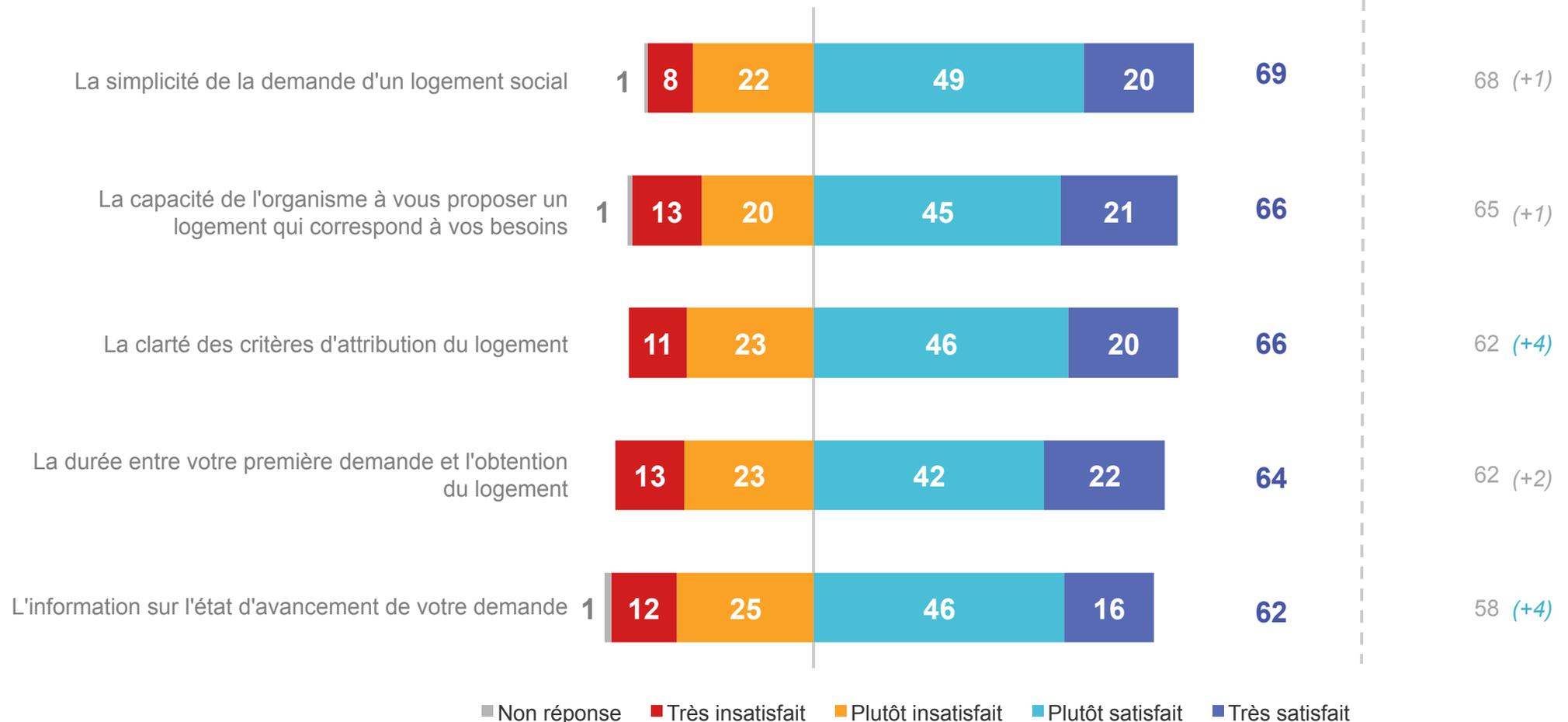
Base : habitent un logement social ou HLM (534) / *habitent un immeuble (408)

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 progresse concernant la communication sur la clarté des critères d'attribution et l'état d'avancement de la demande

En %

Rappel ensemble 2018
Base : 534

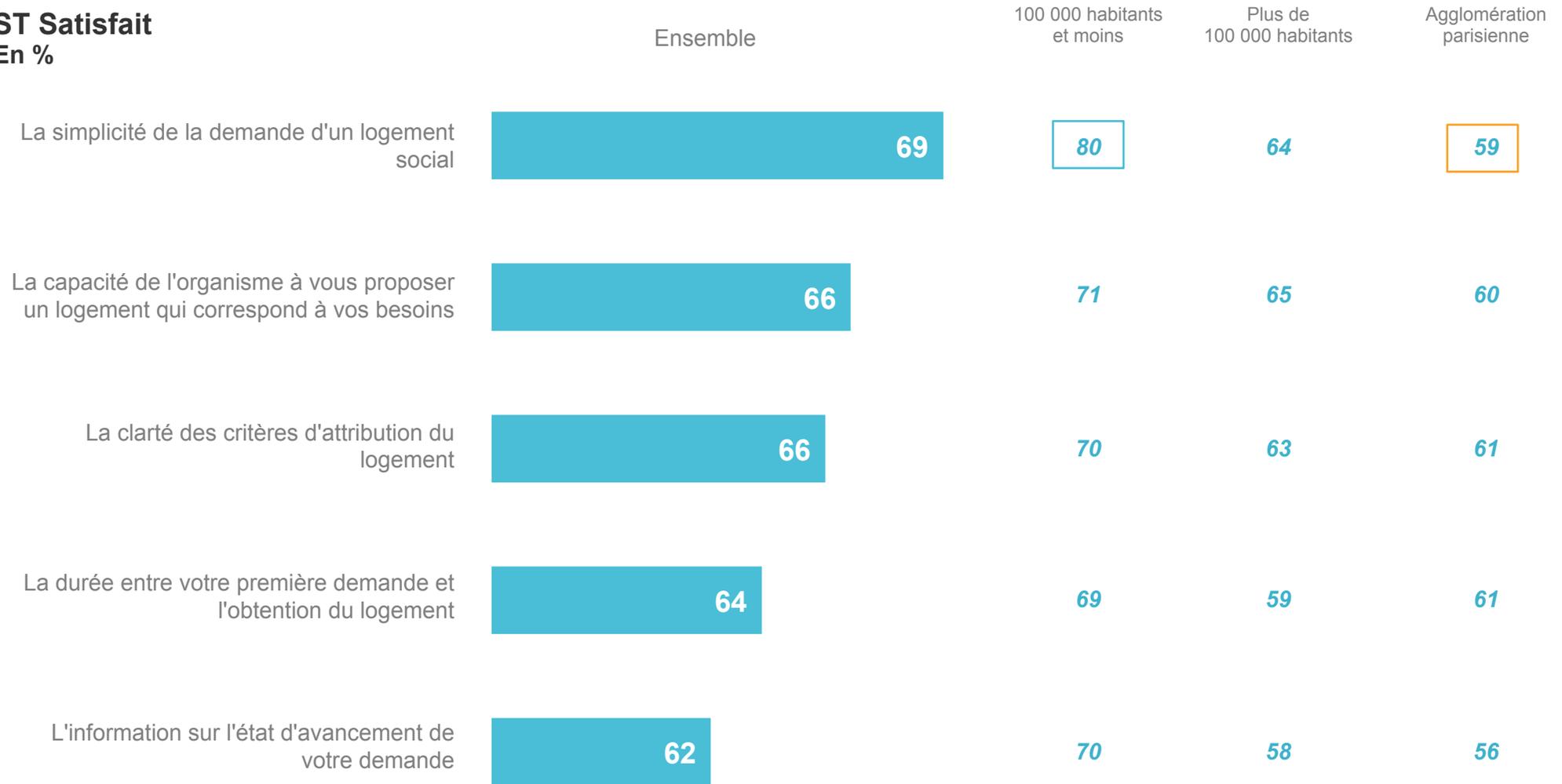


Base : habitent un logement social ou HLM (534)

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 sont plus satisfaits que les autres sur la simplicité de la demande d'un logement social, tandis que les habitants de l'agglomération parisienne le sont moins

ST Satisfait En %

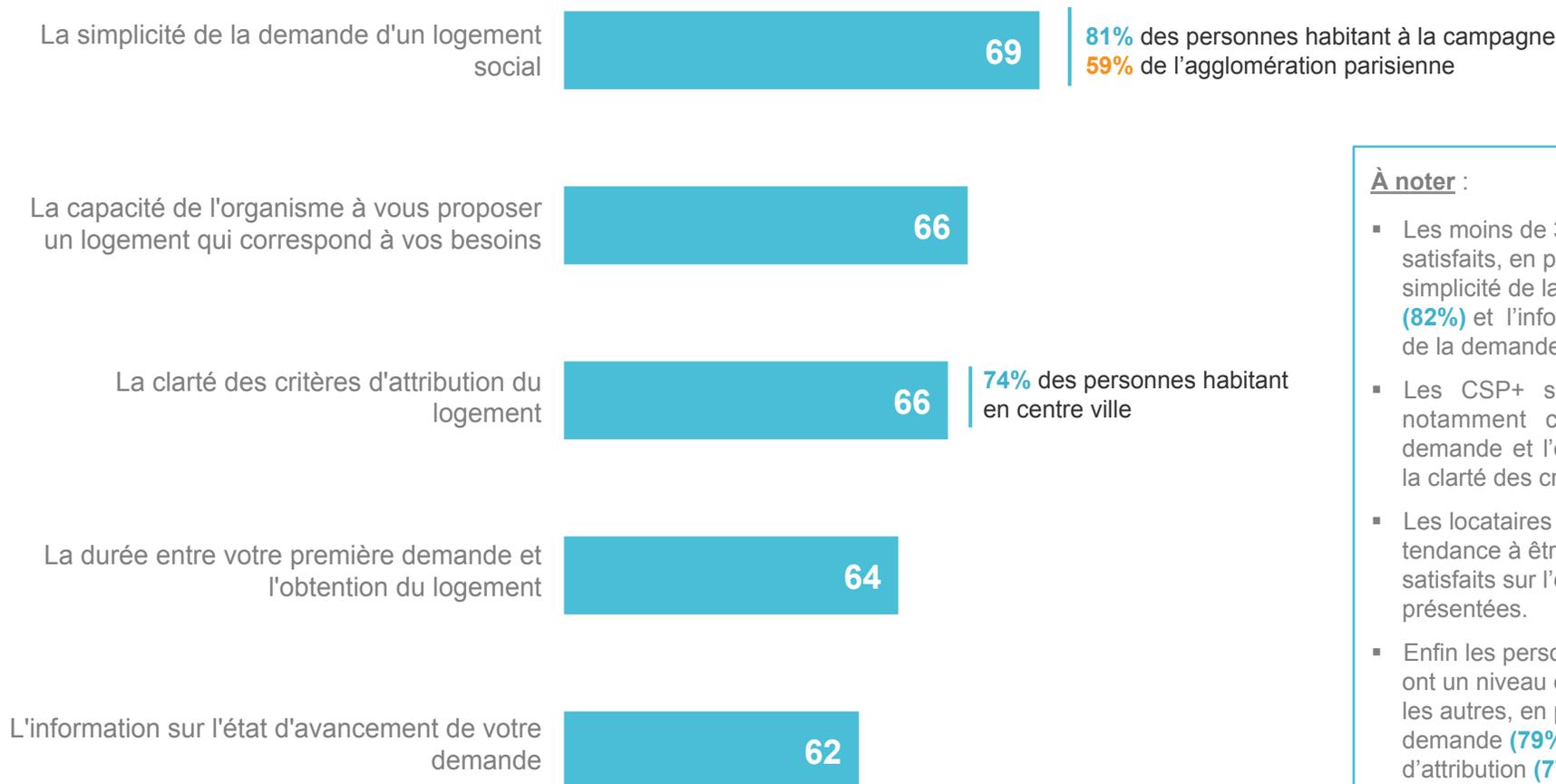


Base : habitent un logement social ou HLM (534)

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 moins de 35 ans, les CSP+ et les personnes habitant en zone rurale ou dans une maison, ont tendance à être plus satisfaits que les autres des procédures d'obtention d'un logement

ST Satisfait En %



À noter :

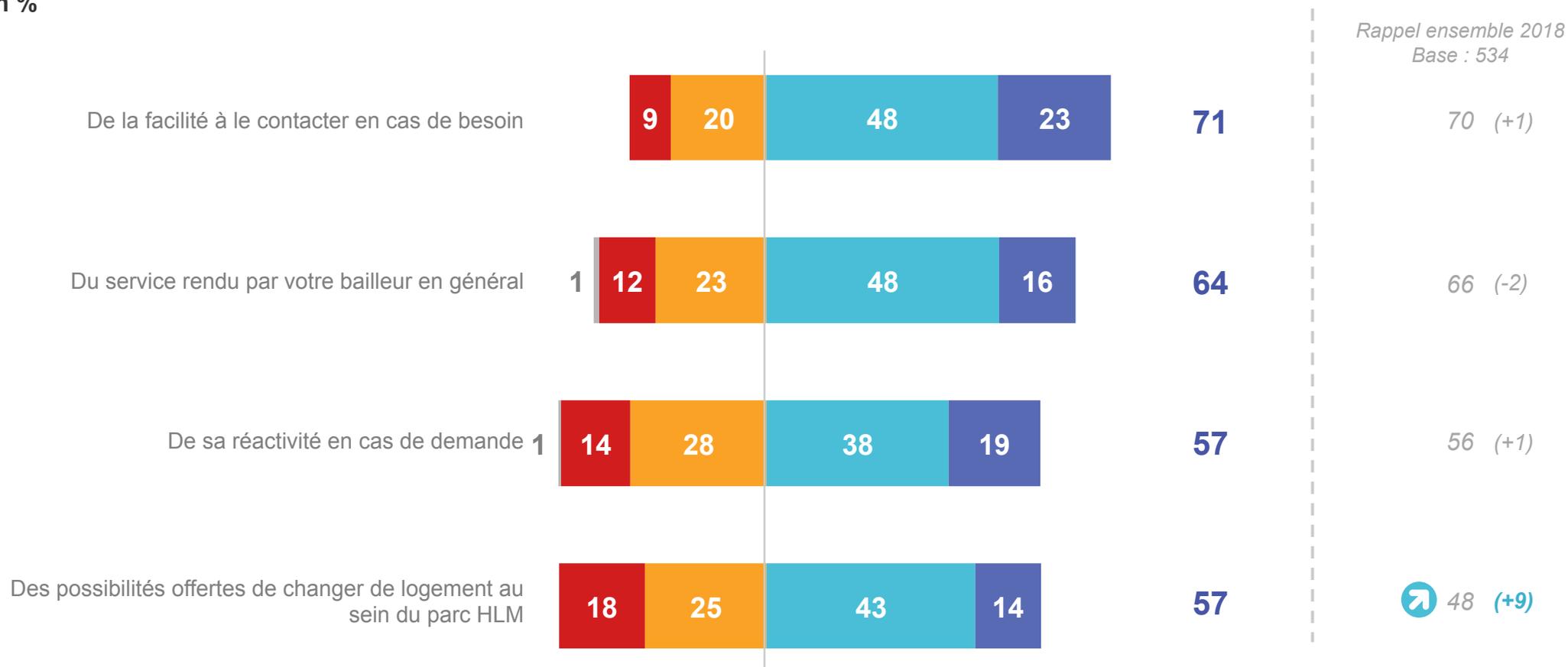
- Les moins de 35 ans sont globalement plus satisfaits, en particulier concernant la simplicité de la demande d'un logement social (82%) et l'information sur l'état d'avancement de la demande (77%).
- Les CSP+ sont également plus satisfaits, notamment concernant la durée entre la demande et l'obtention du logement (78%) et la clarté des critères d'attribution (76%).
- Les locataires habitant en zone rurale ont tendance à être, eux aussi, un peu plus satisfaits sur l'ensemble des dimensions présentées.
- Enfin les personnes habitant dans une maison ont un niveau de satisfaction plus élevé que les autres, en particulier sur la simplicité de la demande (79%), la clarté des critères d'attribution (77%) et l'information sur l'état d'avancement de la demande (74%).

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 et les services rendus, mais moins concernant sa réactivité en cas de demande et les possibilités offertes de changer de logement au sein du parc HLM, malgré une forte progression de cette dernière dimension

En %



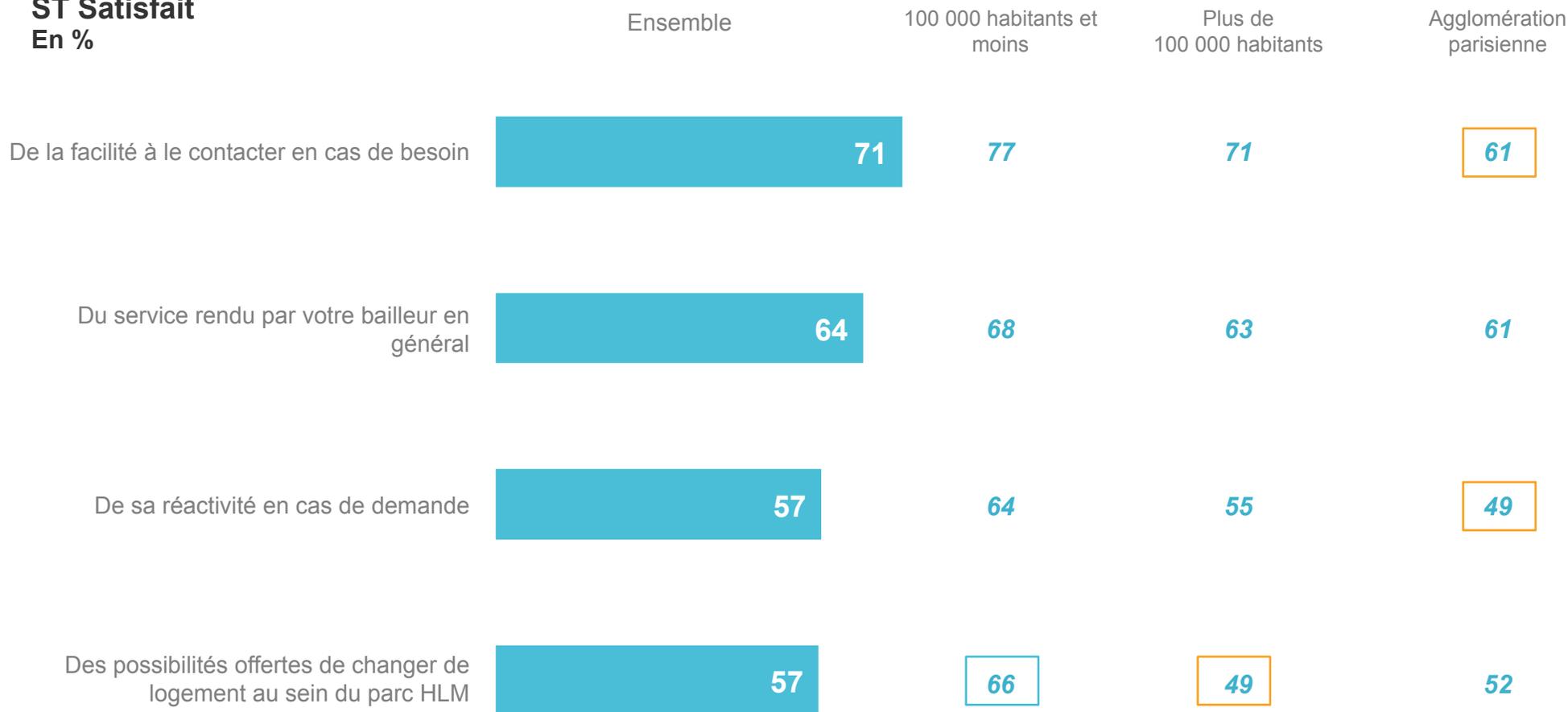
Base : habitent un logement social ou HLM (534)

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

Concernant les relations avec le bailleur, les usagers des agglomérations de moins de 100 000 habitants sont plus satisfaits que les autres. Dans l'agglomération parisienne la disponibilité du bailleur et sa réactivité sont plus remises en cause

ST Satisfait
En %

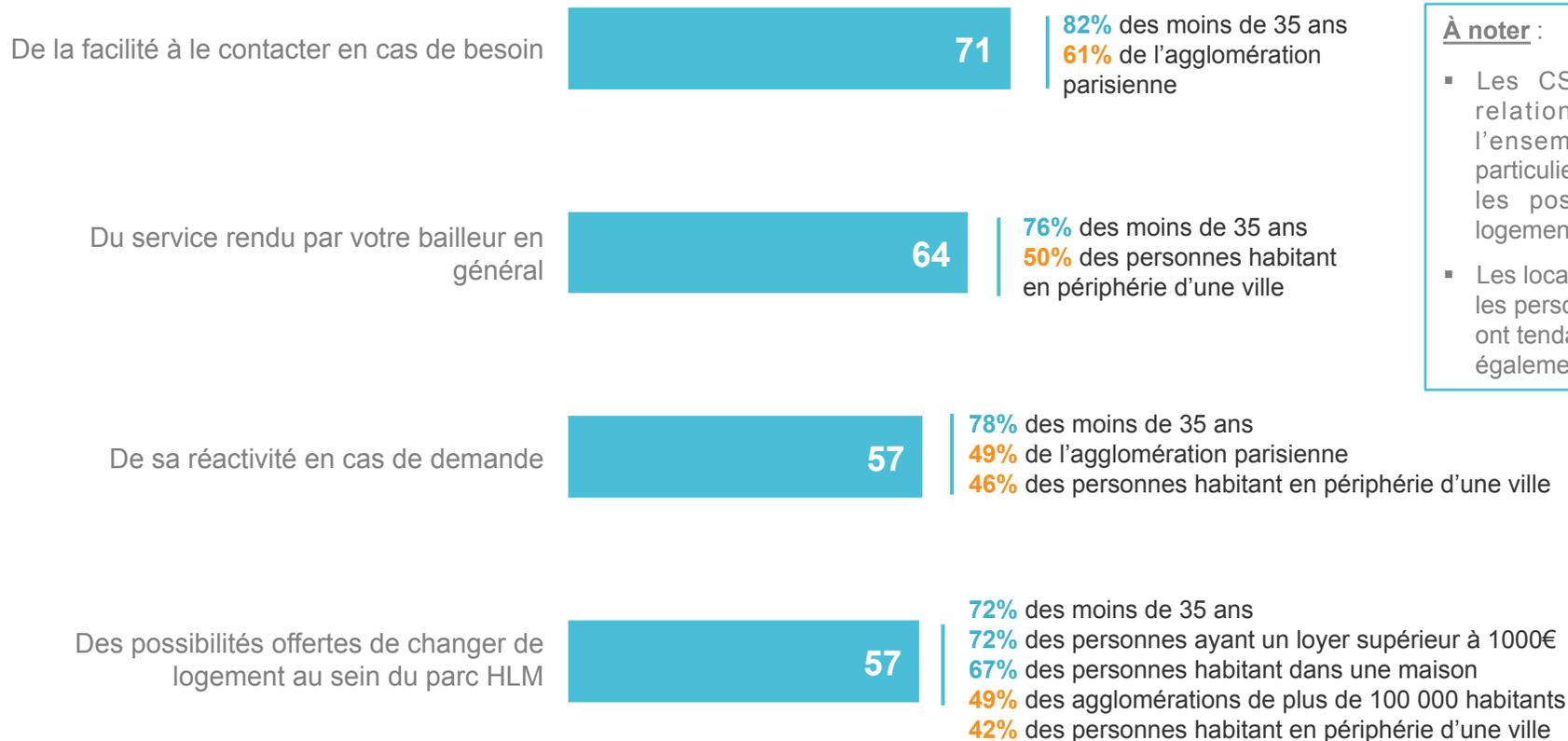


Base : habitent un logement social ou HLM (534)

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

Les moins de 35 ans et les CSP sont les plus satisfaits des relations avec leur bailleur. Les personnes habitant dans l'agglomération parisienne ou en périphérie d'une ville ont tendance à l'être moins

ST Satisfait
En %

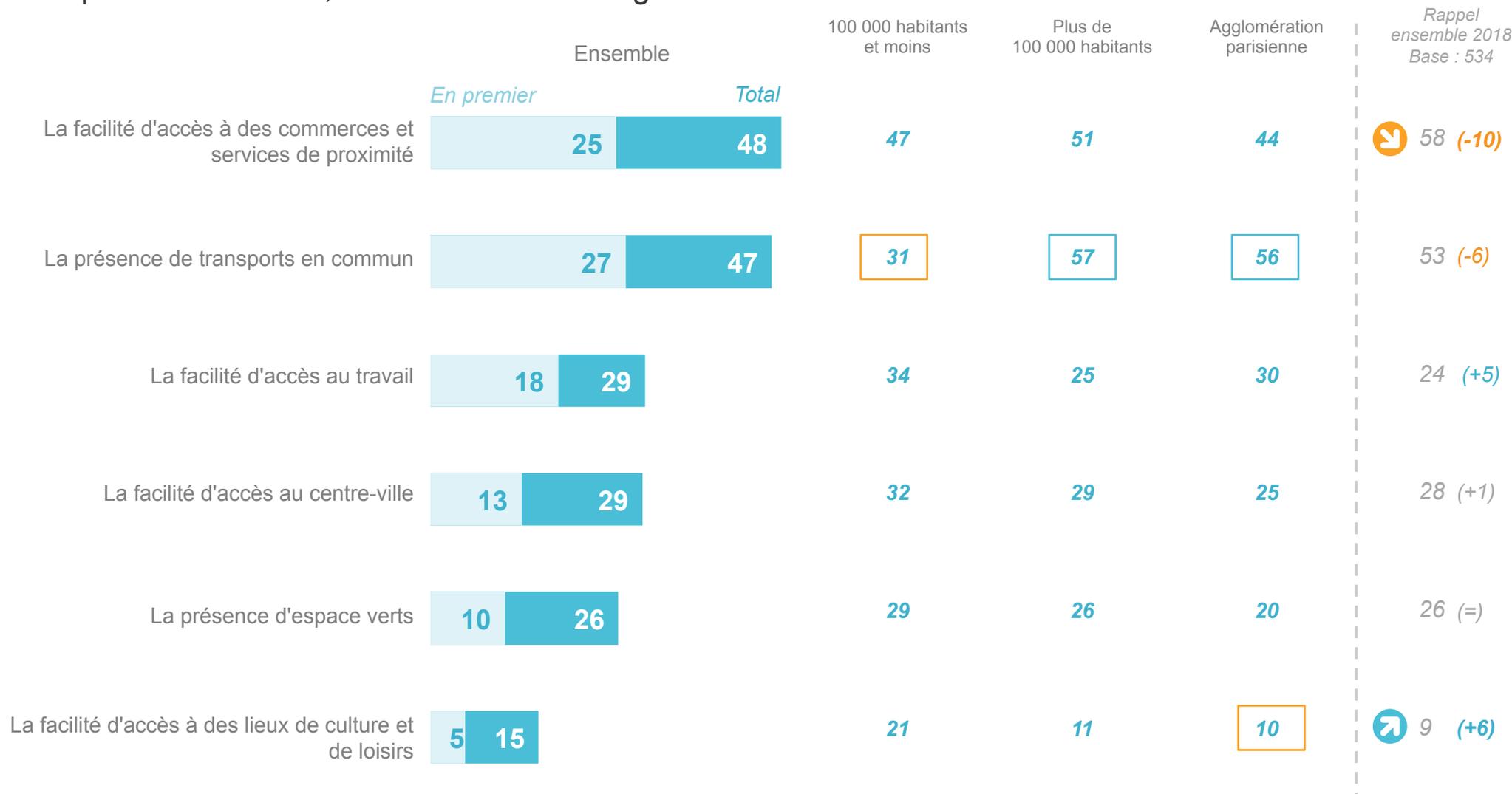


À noter :

- Les CSP+ sont plus satisfaits des relations avec leur bailleurs sur l'ensemble des dimensions et en particulier les services rendus (77%), et les possibilités de changement de logement HLM (74%).
- Les locataires habitant en zone rurale et les personnes habitant dans une maison ont tendance à être un peu plus satisfaits également.

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)...

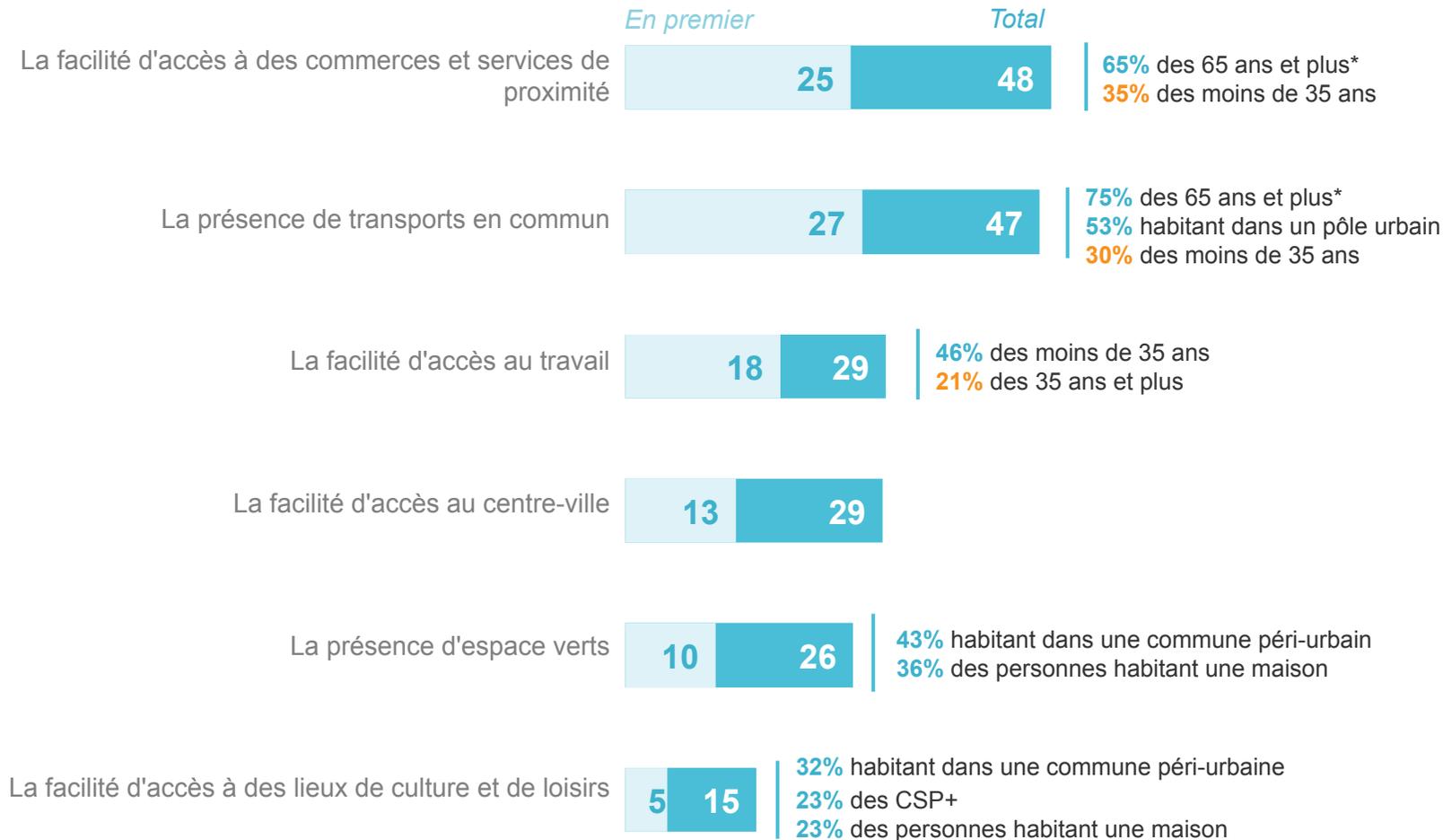
Les critères les plus importants pour les locataires HLM dans le choix de leur logement sont la facilité d'accès à des commerces et services (malgré une forte baisse par rapport à 2018) ainsi que la présence de transports en commun, notamment dans les grandes villes.



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 ?

Ces deux attentes sont particulièrement importantes pour les plus âgés

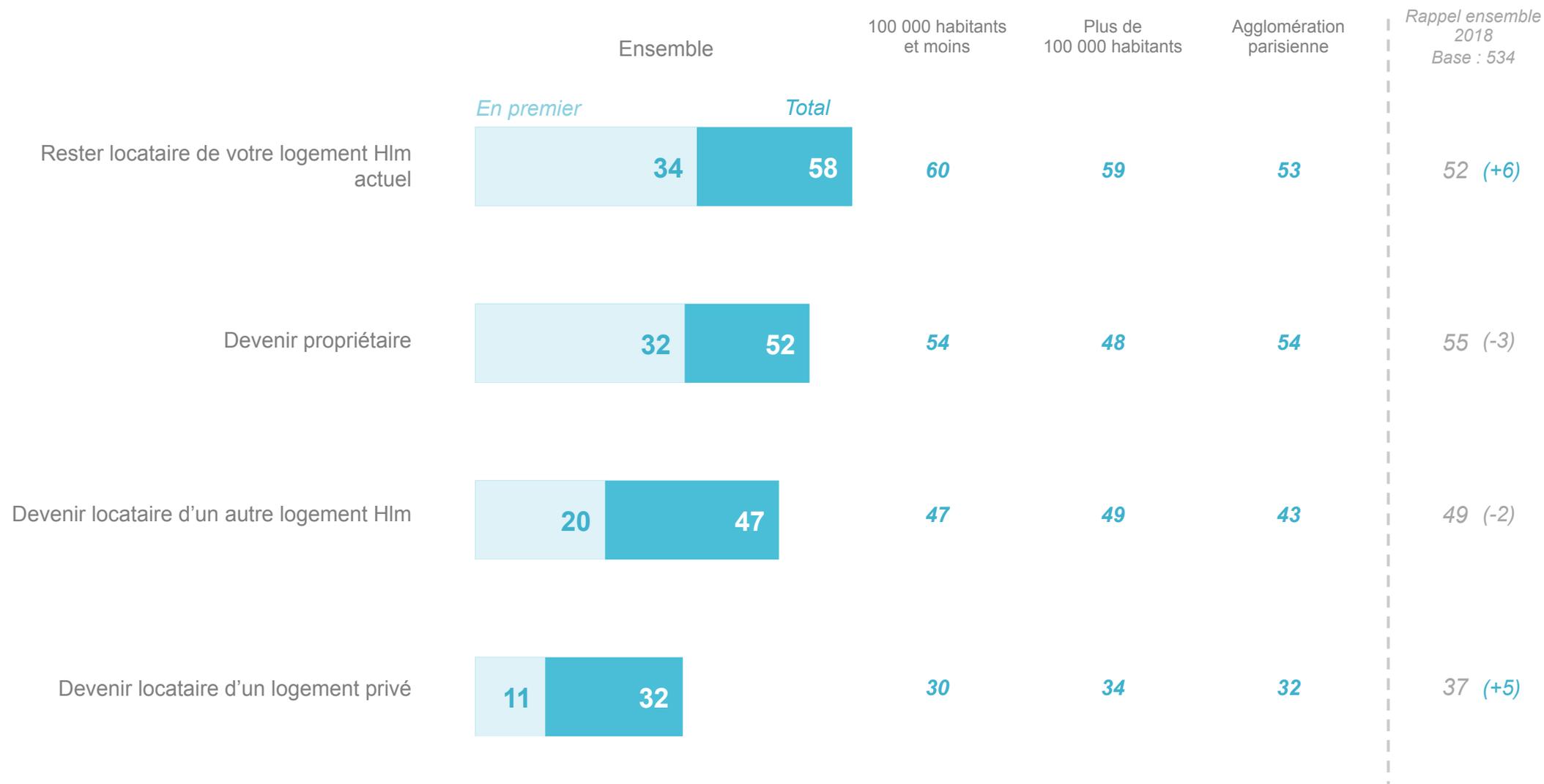


* Bases faibles

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 ?

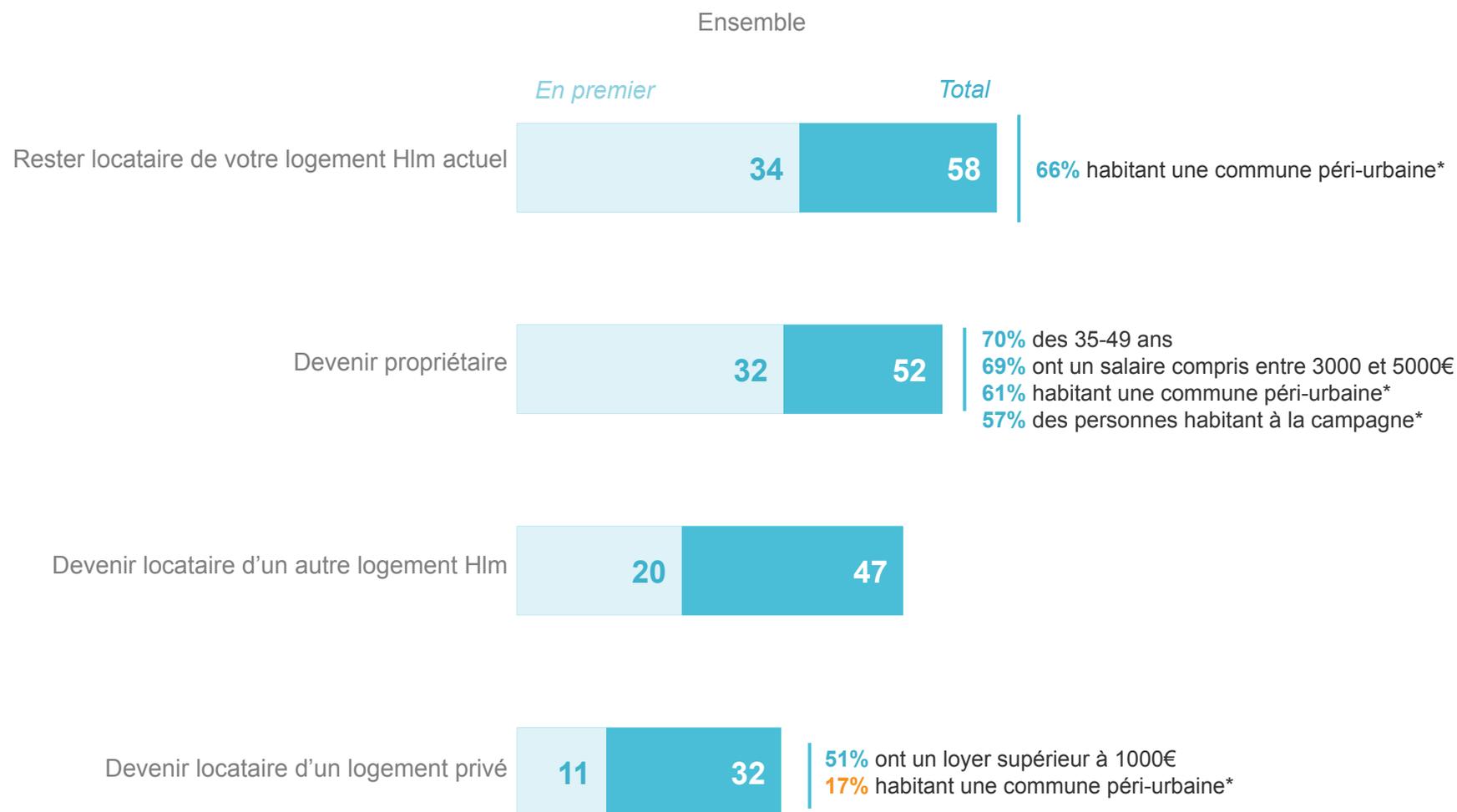
Les locataires HLM souhaitent majoritairement rester locataires de leur logement actuel ou devenir propriétaires et peu sont attirés par la location dans le parc privé



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 personnes habitant à la campagne ou dans une zone péri-urbaine souhaitent davantage que les autres devenir propriétaires



* 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@kantar.com

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

Guillaume.Caline@kantar.com

01 40 92 35 91

Camille Morisson

camille.morisson@kantar.com

01 40 92 44 93

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

KANTAR

Baromètre 2019
Focus logement



INSTITUT PAUL DELOUVRIER