

BAROMÈTRE DE L'INSTITUT PAUL DELOUVRIER SUR LE SERVICE PUBLIC DU LOGEMENT

NOTE DE SYNTHÈSE

Un peu plus d'un Français sur cinq a récemment bénéficié d'un soutien public pour son logement, une proportion stable et toujours significativement plus importante dans les villes de plus de 100 000 habitants et en agglomération parisienne.

Les usagers du service public du logement se distinguent de la population française en termes de profil. Ces usagers sont plus souvent des femmes, des jeunes et appartiennent davantage aux catégories socioprofessionnelles les moins aisées. En agglomération parisienne, ils sont plus jeunes et plus souvent diplômés de l'enseignement supérieur que dans les autres territoires.

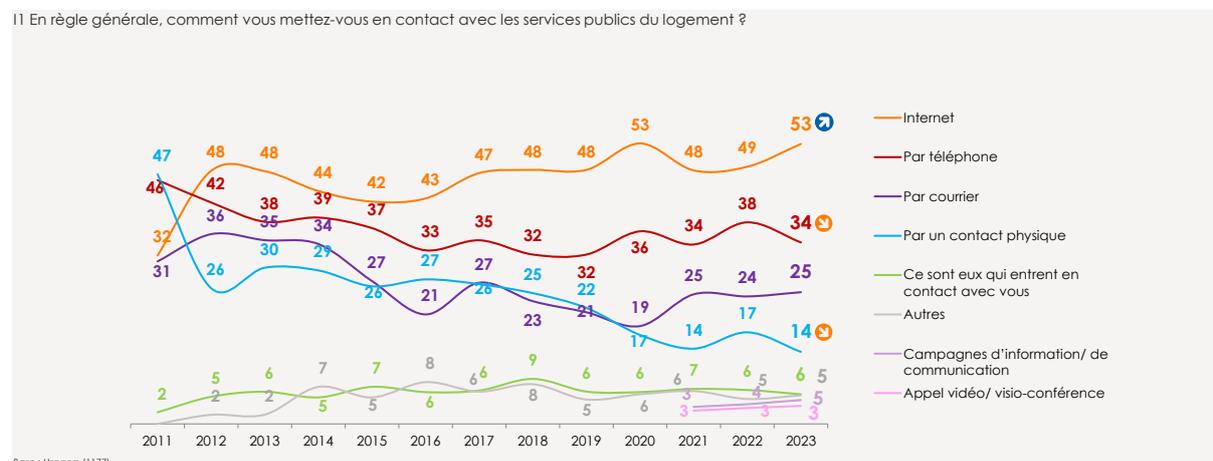
Les usagers ne bénéficient pas des mêmes types de soutien pour le logement selon leur lieu de résidence. Ils sont, notamment en agglomération parisienne, plus nombreux à habiter un logement social ou intermédiaire, tandis qu'ailleurs les usagers bénéficient davantage d'aides publiques (APL, ALF, ALS...). De même, si un usager sur quatre accède à la propriété dans les villes de 100 000 habitants ou moins, cette proportion est bien moindre dans les villes de +100 000 habitants et en agglomération parisienne (14-15%).

Sans surprise, les loyers des usagers en région parisienne sont toujours mécaniquement plus élevés que dans le reste de la France. Près de 60% déclarant un loyer mensuel compris entre 500 et 1 000 euros.

MODES DE CONTACT AVEC LES SERVICES PUBLIC DU LOGEMENT

Après deux ans en retrait, **internet** retrouve son niveau de 2020 (à 53%) et **reste le mode de contact le plus utilisé** avec les services publics du logement, à son plus haut niveau, loin devant les autres canaux. Le téléphone, avec 34%, reperd les 4 points gagnés l'an passé et reste le deuxième mode de contact utilisé par les usagers, suivi du courrier qu'un quart privilégie (stable pour la 3^{ème} année consécutive). En déclin depuis plusieurs années, les contacts physiques tombent au plus bas, comme en 2021, à 14%.

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

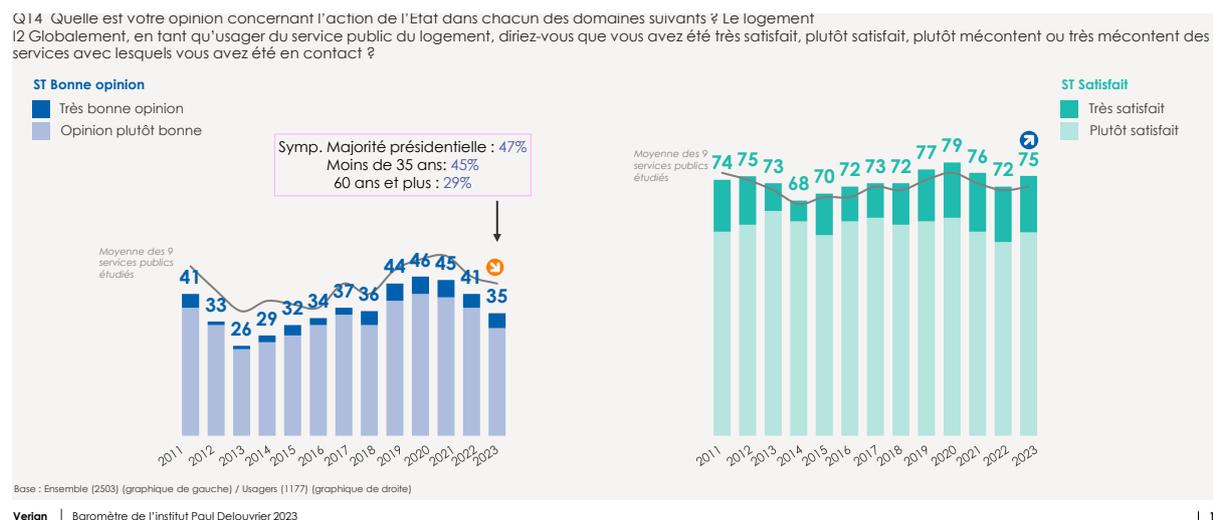


Base : Usagers (11177)

Les modes de contacts suivent la même hiérarchie quelles que soient les catégories d'agglomération, internet en tête. On observe toujours un recours plus important au téléphone et au courrier chez les usagers de l'agglomération parisienne.

OPINION ET SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'ACTION DE L'ÉTAT DANS LE DOMAINE DU LOGEMENT

L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement poursuit sa baisse entamée en 2021, en perdant 6 points par rapport à l'an passé. Il atteint son niveau le plus bas depuis 2017 à 35%, soit un niveau très inférieur à la moyenne constatée sur l'ensemble des services publics étudiés. **La satisfaction des usagers** en revanche, après deux ans de recul, **s'améliore de 3 points (75%)**, se situant légèrement au-dessus de la moyenne des autres services publics.



Quelle que soit la catégorie d'agglomération, on ne note pas d'écarts significatifs ni dans l'opinion des Français, ni dans la satisfaction des usagers à l'égard du service public du logement.

HIÉRARCHIE DES ATTENTES PRIORITAIRES ET SATISFACTION SUR CELLES-CI

La **simplicité des démarches** (+2 places) et le **niveau des aides disponibles** (+2 places) s'affichent comme les **deux principales attentes des usagers**, suivies du traitement équitable des citoyens qui vient compléter le podium. Si la rapidité dans la finalisation des dossiers perd 5 points et chute de trois places, c'est toutefois la dimension qui connaît la plus forte progression en matière de satisfaction (+ 5 points), loin derrière l'accueil des personnels, dimension la plus satisfaisante pour les usagers (à 71%).

Si on note peu de disparités territoriales concernant les priorités des usagers du logement, les usagers de l'agglomération parisienne apparaissent néanmoins plus préoccupés par la qualité des offres de logements en termes de proximité des infrastructures, et moins par la variété et le nombre de logements proposés.

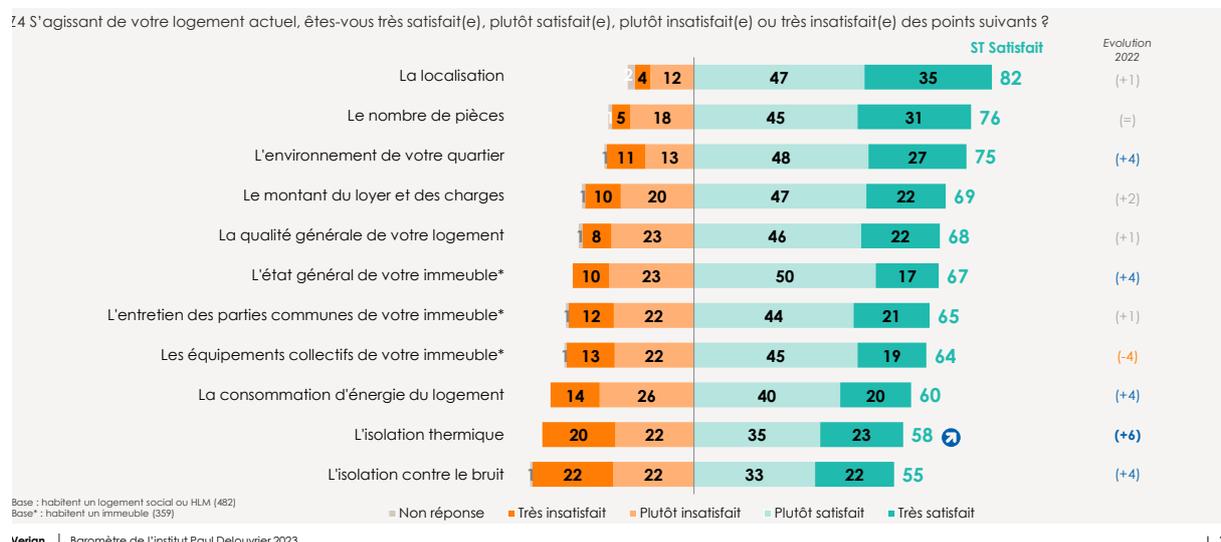
EVOLUTION DES ATTENTES PRIORITAIRES (2014-2023)

Cette année, les écarts entre les **différentes attentes des usagers des services du logement** se resserrent nettement de telle sorte qu'**aucune ne se détache**. Le traitement équitable des citoyens poursuit sa baisse pour atteindre un point historiquement bas.

La **progression générale de la satisfaction** sur les différentes attentes cache **une situation disparate** : le niveau de satisfaction s'est dégradé dans les villes de 100 000 habitants et moins, parfois fortement sur certaines attentes comme la qualité des offres de logements en termes de proximité des infrastructures (-7 points). A l'inverse, la satisfaction a fortement augmenté dans les grandes villes et dans l'agglomération parisienne.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU LOGEMENT ACTUEL

La satisfaction des personnes habitant en logement social est plutôt en hausse. Elle est particulièrement meilleure sur l'isolation thermique (+6 points), Mais cela reste toutefois **une des attentes les moins satisfaisantes**, très loin derrière la localisation, le nombre de pièces et l'environnement du quartier qui recueillent toujours les meilleurs taux de satisfaction (>75%).



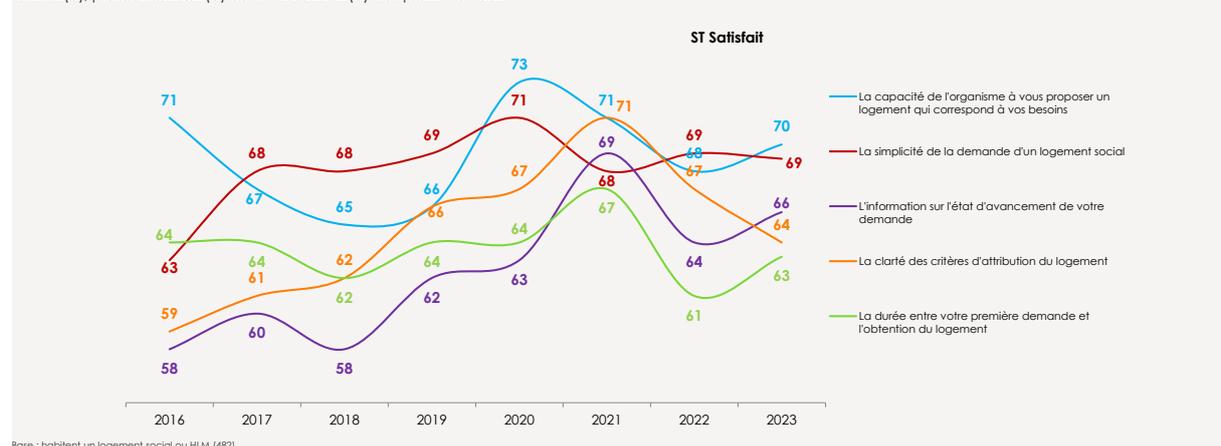
Le **niveau de satisfaction des usagers progresse sur cinq items** (au moins +4 points). Il s'agit en particulier de l'isolation thermique, de l'isolation contre le bruit, de l'environnement de son quartier, de l'état général de son immeuble, et de la consommation d'énergie de son logement. En revanche, les équipements collectifs des immeubles ont subi un recul de 4 points.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA PROCÉDURE D'OBTENTION DU LOGEMENT

La **procédure d'obtention du logement conserve des niveaux de satisfaction stables et globalement positifs**. La capacité de l'organisme à proposer un logement adapté aux besoins et la simplicité de la demande d'un logement social recueillent, comme l'an passé, les meilleurs niveaux de satisfaction, à 70%. Seule la clarté des critères d'attribution du logement affiche un recul.

La **clarté dans les critères d'attribution des logements poursuit sa baisse de satisfaction** (-7 points depuis 2021) atteignant son plus bas score depuis 2018. La simplicité de la demande d'un logement social reste stable depuis 2017. Les autres items voient leur niveau de satisfaction remonter après une baisse significative l'année passée.

15 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 ?



Si on ne note pas d'écarts significatifs selon la catégorie d'agglomération, les usagers qui habitent un logement social/HLM en agglomération parisienne sont plutôt moins satisfaits que les autres. On peut noter, en tendance depuis l'année dernière, une forte baisse de la satisfaction des habitants des petites villes concernant la clarté des critères d'attribution des logements (-13 points).

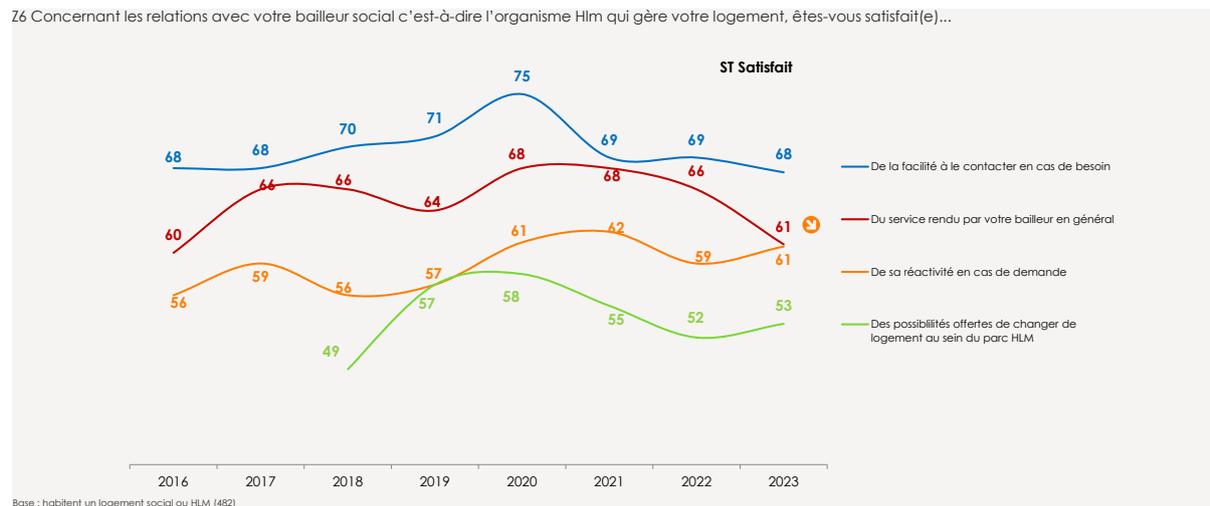
Parmi les résidents en logement social/HLM, les plus jeunes sont nettement plus satisfaits de la simplicité de la demande de logement social, de la capacité des organismes à proposer des logements correspondant à leurs besoins et de l'information donnée sur l'état d'avancement de leur demande. Les résidents vivant en périphérie de ville sont moins satisfaits quant à la capacité de l'organisme à proposer un logement adéquat.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES RELATIONS AVEC LE BAILLEUR

Les **niveaux de satisfaction à l'égard du bailleur sont relativement stables**. On note un recul net de la satisfaction des résidents de logement social/HLM quant au service rendu par le bailleur en général (-5 points, à 61%) et près d'un tiers considère toujours que leur bailleur est difficile à contacter en cas de besoin.

La **baisse de la satisfaction à propos du service rendu par le bailleur en général poursuit celle de l'année dernière** pour atteindre un niveau qui égalise celui de la réactivité dont la tendance de long terme est plutôt à la hausse.

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



Base : habitent un logement social ou HLM (482)

Verion | Baromètre de l'institut Paul Delouvrier 2023

| 28

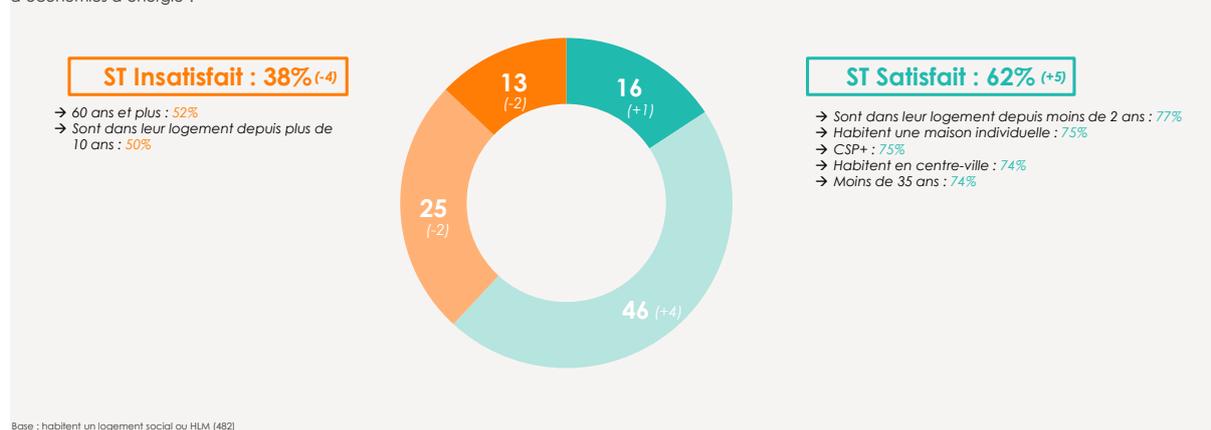
Une baisse importante des niveaux de satisfaction est constatée dans les villes de 100 000 habitants et moins.

Parmi les résidents en logement social/HLM, les moins de 35 ans et ceux qui habitent en maison individuelle sont plus satisfaits des relations avec leur bailleur quant à sa réactivité, le service rendu et les possibilités de changer de logement au sein du parc HLM. Ceux qui occupent leur logement depuis plus de 10 ans sont bien moins satisfaits de la réactivité de leur bailleur.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'ACTION DU BAILLEUR EN MATIÈRE DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Les **locataires de logements sociaux/HLM restent majoritairement satisfaits de l'action de leur bailleur en matière de rénovation énergétique et d'économies d'énergie**, avec une hausse cette année de 5 points, à 62%. La satisfaction est meilleure auprès des moins de 35 ans, des CSP+, de ceux qui occupent leur logement depuis moins de deux ans, vivent en maison individuelle, ou lorsque ce logement est situé en centre-ville.

Z6bis Etes-vous satisfait ou non de l'action de votre bailleur (c'est-à-dire de l'organisme Hlm qui gère votre logement) en matière de rénovation énergétique et d'économies d'énergie ?



Verian | Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier 2023

31

CRITÈRES DE CHOIX DANS LA LOCALISATION DU LOGEMENT

Conséquence possible de l'augmentation du prix du carburant, le **critère de choix n°1** de la localisation d'un logement devient la **présence de transports en commun**, gagnant 8 points en 1 an, et 21 points dans les villes de moins de 100 000 habitants. Ce critère est suivi de très près de la **facilité d'accès aux commerces et services**. La facilité d'accès au travail importe moins dans les villes de moins de 100 000 habitants et a beaucoup baissé cette année.

Les critères de choix dans la localisation de son logement varient toujours selon les besoins et notamment selon l'âge : les moins de 25 ans sont ainsi plus sensibles à l'accès aux lieux de culture et de loisirs, les 35-49 ans à la facilité d'accès au travail, tandis que les plus âgés privilégient davantage l'accès aux commerces et services de proximité.

SOUHAIT POUR LES ANNÉES À VENIR

Déjà en recul et relégué au second rang l'an passé, **l'aspiration à devenir propriétaire recule d'une place**. Le désir le plus important pour une majorité des habitants de logement sociaux/HLM est de rester locataire de leur logement actuel ou d'en changer au sein du parc social. Toujours près d'un tiers seulement des locataires du parc social souhaite devenir locataire d'un logement privé, et un quart dans l'agglomération parisienne.

Ce souhait reste notable chez les moins de 35 ans et les résidents de HLM ayant les plus hauts revenus. Ces derniers, plus aisés, souhaitent aussi davantage devenir locataire dans le secteur privé. Si les moins de 35 ans envisagent moins facilement de rester dans leur logement actuel, aspirant à autre chose, ceux qui occupent leur logement depuis plus de 10 ans et souhaitent plus souvent y rester.