

KANTAR

Baromètre de l'institut Paul Delouvrier

Focus auprès des usagers du
service public du logement

Décembre 2020

70AI72

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

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

Alexandra Andriamasinoro

alexandra.andriamasinoro@kantar.com

01 40 92 29 43

Méthodologie et dates d'enquête



Echantillon

- Echantillon de **5003 individus âgés** de 15 ans et plus :
 - Echantillon national de **2503 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, 549 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). 335 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.
 - Un sur-échantillon de **1500 personnes** représentatif de la population de l'agglomération parisienne (méthode des quotas sur le sexe, l'âge et la profession). 363 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.
 - Soit un total de 1247 usagers du service public du logement.



Mode de recueil

- Interviews réalisées en ligne



Dates de terrain

- Terrain de l'enquête réalisé entre **le 22 octobre et le 30 octobre 2020**.

Note de lecture :



: résultat significativement supérieur à l'ensemble



: résultat significativement inférieur à l'ensemble



: évolution significative par rapport à 2019

1. Profil des usagers du service public du logement

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

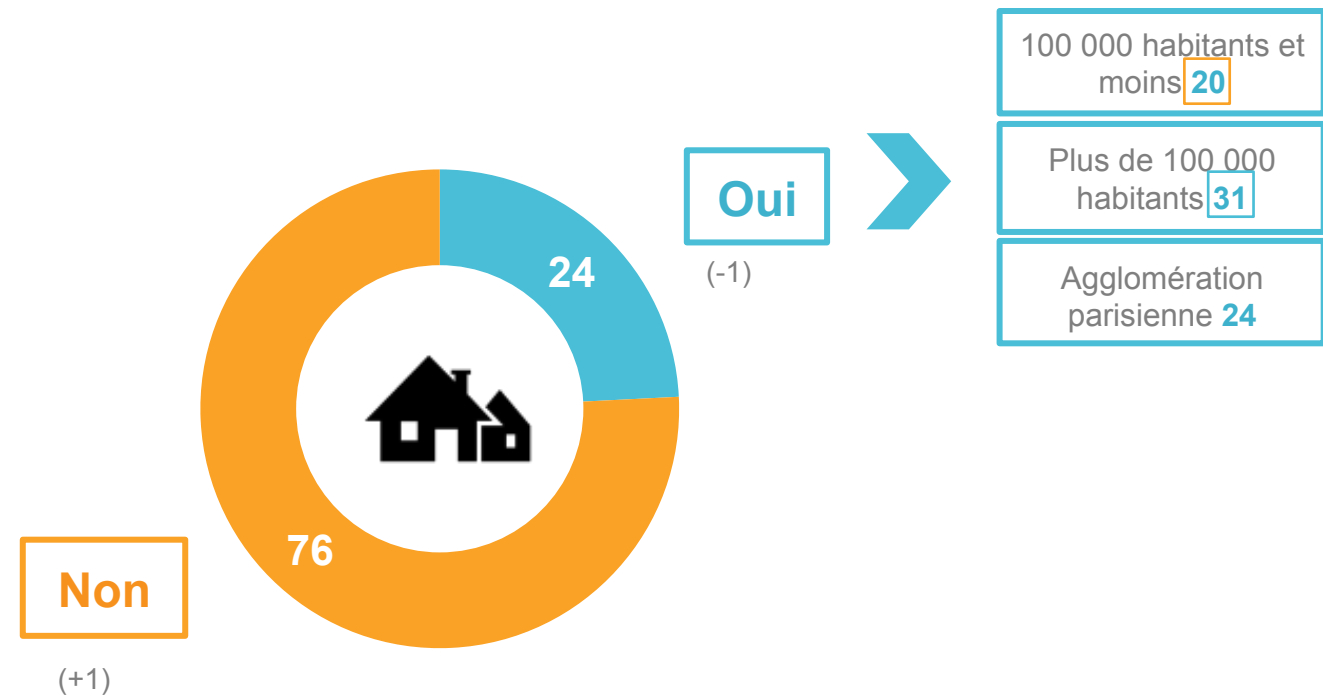


Personnes ayant bénéficié d'un soutien public pour leur logement

De 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'accession à la propriété.

- Près d'un quart des Français déclare avoir bénéficié d'un soutien public pour leur logement au cours des deux dernières années.
- Comme l'année dernière, la part de ceux ayant bénéficié d'une aide est plus importante dans les villes de plus de 100 000 habitants.

En %



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

En % verticaux
ST Oui

	USAGERS DU SERVICE PUBLIC DU LOGEMENT				
	Population Française (n=5003)	France entière (n=1247)	100 000 habitants ou moins (=262)	Plus de 100 000 habitants (n=552)	Agglomération parisienne (n=433)
Sexe					
Homme	48	40	39	40	46
Femme	52	60	61	60	54
Âge					
Moins de 25 ans	13	20	19	23	19
25-34 ans	15	27	22	28	38
35-49 ans	23	29	34	26	25
50-64 ans	27	18	19	19	14
65 ans et plus	22	6	7	4	5
Catégorie Socioprofessionnelle					
PCS +	34	27	23	27	37
PCS -	30	38	43	34	36
Retraité et autre inactif	37	35	34	39	27
Niveau de diplôme					
Sans diplôme	3	7	8	5	7
BEPC, PEP, CAP	25	23	26	23	18
BAC	26	31	37	27	24
Enseignement supérieur	46	39	29	45	50

- Concernant le **profil des usagers** du service public du logement, on observe à tous les niveaux des **différences significatives entre les habitants de l'agglomération parisienne et ceux de la France entière**.
- Dans le détail, les usagers du service public du logement sont, au niveau national :
 - Majoritairement des femmes.
 - Plus jeunes que l'ensemble des Français, et plus particulièrement dans l'agglomération parisienne.
 - D'une catégorie socio-professionnelle moins élevée que la moyenne des Français, sauf dans l'agglomération parisienne.

Clé de lecture : dans l'agglomération parisienne, 54% 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)

En % verticaux
ST Oui

- Les habitants de l'agglomération parisienne n'ont pas bénéficié des types de soutien pour le logement dans les mêmes proportions que l'ensemble des usagers :
- Ils sont moins concernés par les APL, ALF, ALS at autres aides publiques, mais plus par les logements intermédiaires et le 1% logement.
- Par ailleurs, on compte **plus de locataires dans le parc social ou HLM en agglomération parisienne** que dans les autres agglomérations.

	France entière (n=1247)	100 000 habitants ou moins (=262)	Plus de 100 000 habitants (n=552)	Agglomération parisienne (n=433)
Type de soutien public reçu pour le logement au cours des 2 dernières années				
APL, ALF, ALS ou autres aides publiques	72	76	73	57
Habite un logement social ou HLM	33	30	36	37
Habite un logement intermédiaire	6	5	5	9
1% Logement	8	6	9	12
Prêts et aides publiques permettant l'accèsion à la propriété	6	6	5	7
Statut d'occupation du logement				
Propriétaire ou accédant à la propriété	20	27	14	15
Locataire dans le parc privé	36	35	38	30
Locataire dans le parc social ou HLM	42	34	46	54
Autres (hébergé à titre gratuit)	3	4	2	3

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

- La proportion de locataires payant un loyer élevé est plus importante dans l'agglomération parisienne que dans les autres agglomérations : 18% des habitants de l'agglomération parisienne paye un loyer de plus de 1000€ contre 12% pour l'ensemble des usagers.

En % verticaux
ST Oui

	France entière (n=1247)	100 000 habitants ou moins (=262)	Plus de 100 000 habitants (n=552)	Agglomération parisienne (n=433)
Montant du loyer				
Moins de 250 euros	6	5	7	4
De 250 euros à moins de 350 euros	12	12	13	7
De 350 euros à moins de 500 euros	26	28	28	15
ST Moins de 500 euros	43	45	47	26
De 500 euros à moins de 650 euros	20	18	22	19
De 650 euros à moins de 800 euros	16	14	14	25
De 800 euros à moins de 1 000 euros	10	11	7	11
ST De 500 euros à moins de 1000 euros	45	43	42	56
De 1 000 euros à moins de 1 500 euros	6	5	4	10
De 1 500 euros à moins de 2 000 euros	3	3	3	5
Plus de 2 000 euros	3	3	3	4
ST Plus de 1000 euros	12	11	10	18

2. Perception du service public du logement par ses usagers

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

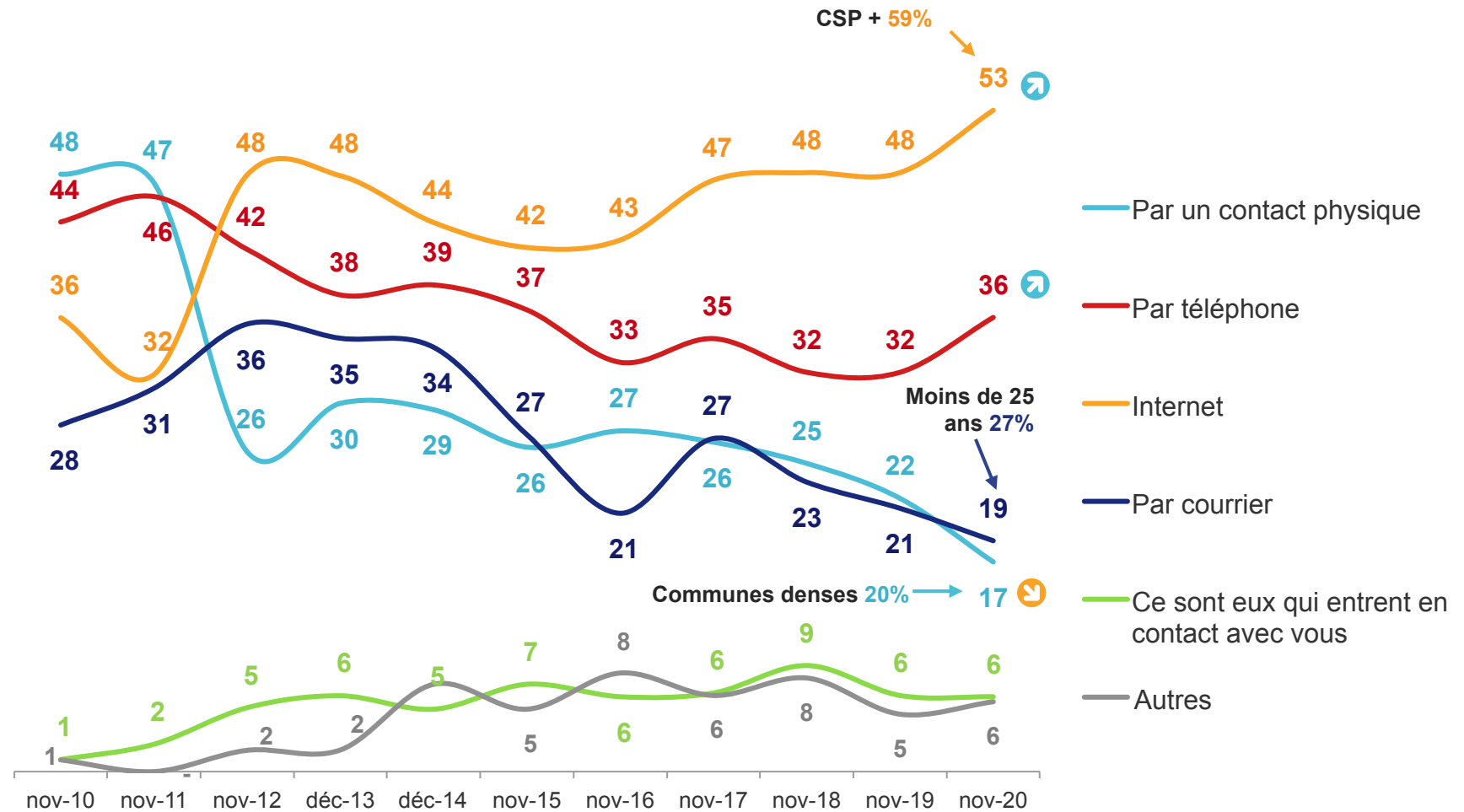


Modes de contact avec le logement

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

- **Internet continue d'être le mode de contact le plus utilisé** avec les services publics du logement, et ce encore plus que l'année dernière (+5 points) : il atteint son niveau le plus haut depuis 2010.
- **Le contact téléphonique**, loin derrière, est le second mode de contact le plus utilisé, et progresse également (+4 points) cette année.
- Le contact physique continue pour sa part d'être de moins en moins utilisé (-5 points) et passe désormais derrière le contact par courrier (qui poursuit également sa tendance à la baisse).

En %

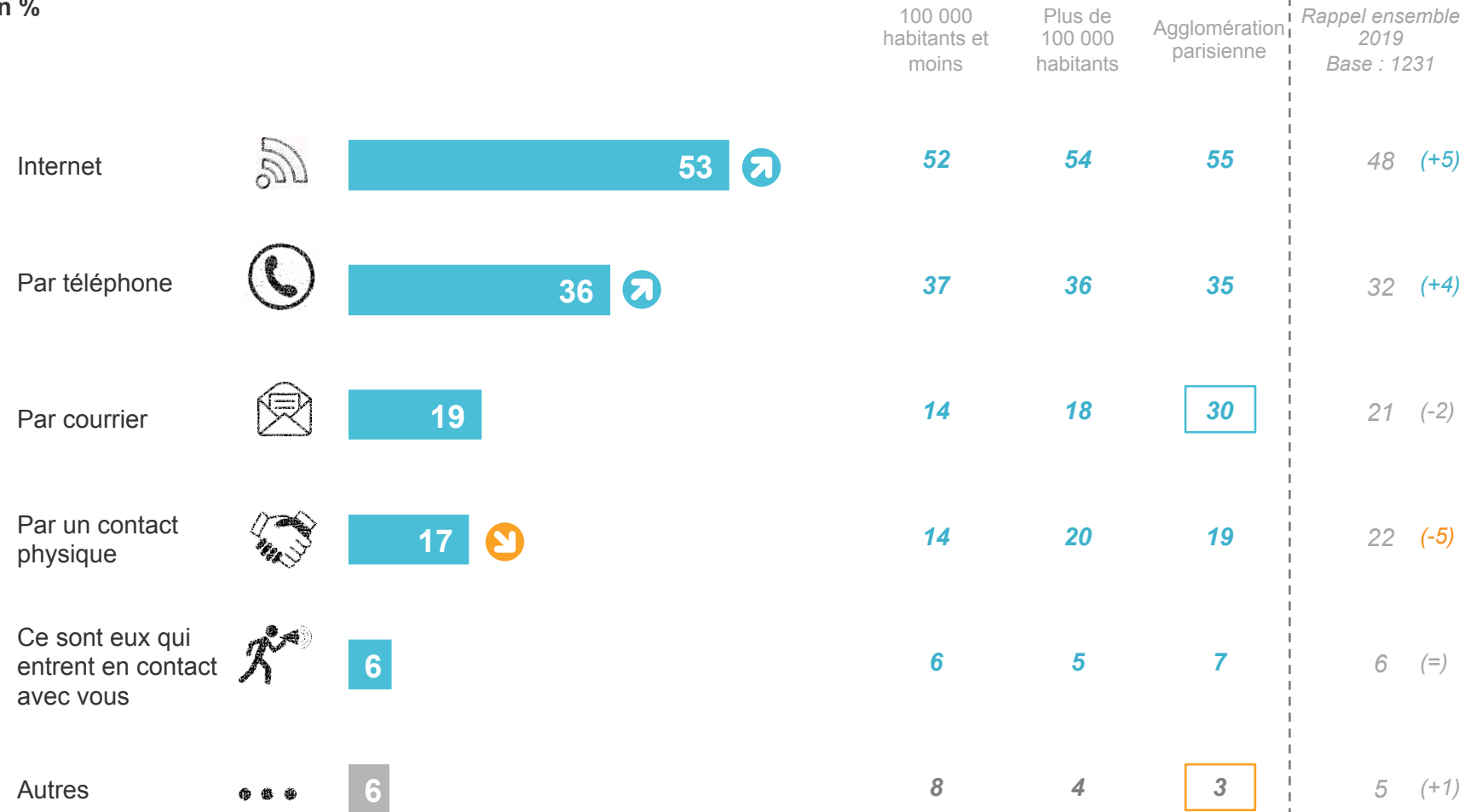


Modes de contact avec le logement

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

- Le mode de contact privilégié dans toutes les agglomérations est internet, avec une proportion équivalente dans chacune des tailles d'agglomérations.
- Le téléphone est le deuxième moyen privilégié, en proportion équivalente dans toutes les agglomérations également.
- Enfin, le courrier est davantage utilisé par les habitants de l'agglomération parisienne que par les autres.

En %



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 ?

En %

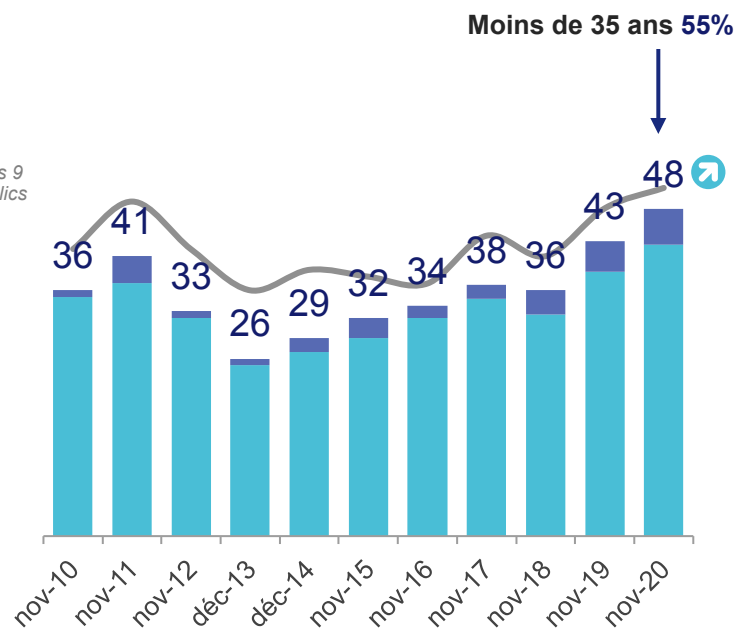
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

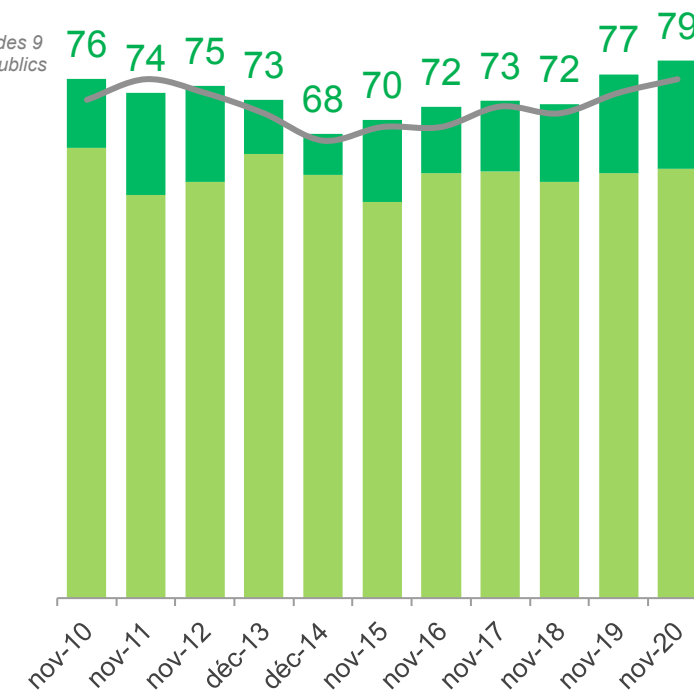
ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Moyenne des 9 services publics étudiés



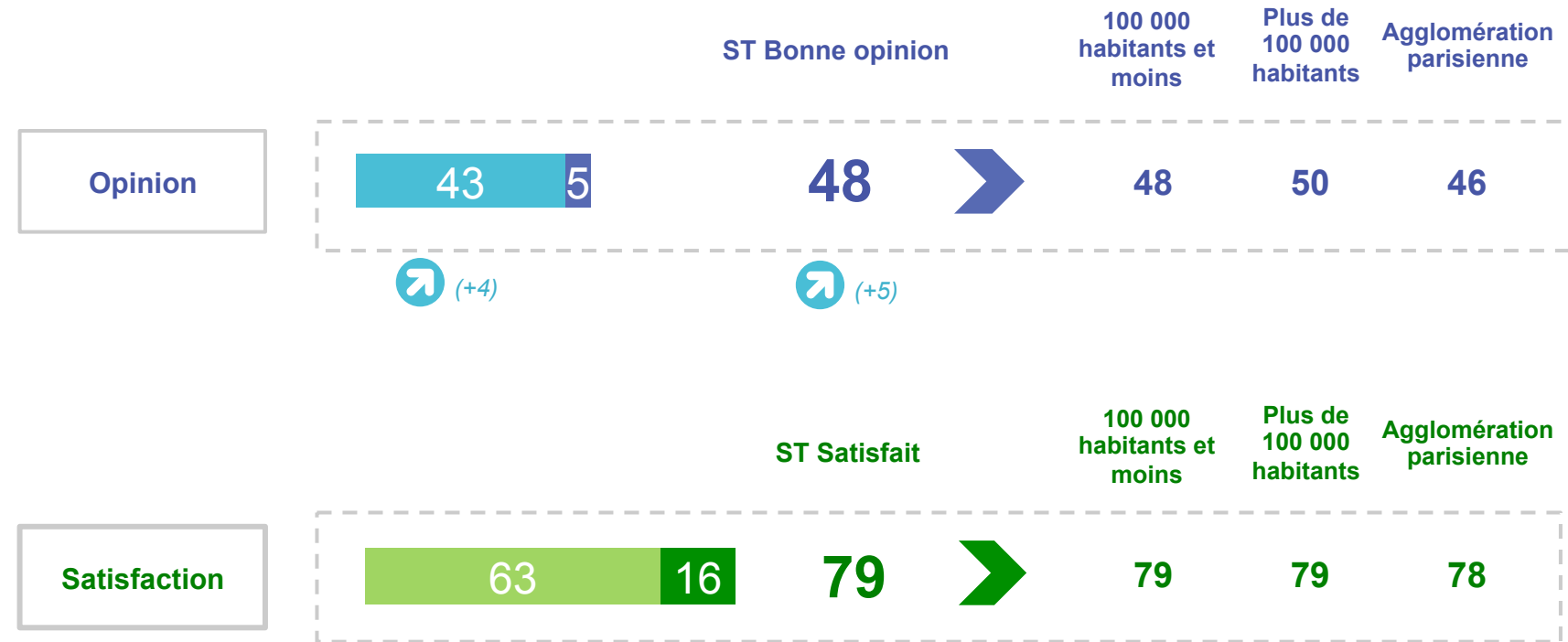
- **L'opinion des Français** à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement et **la satisfaction des usagers** concernant les services avec lesquels ils ont été en contact **poursuivent, de manière plus modérée, la progression** qu'ils ont entamé l'année dernière.
- À noter que si la satisfaction des usagers se maintient une année de plus au dessus de la moyenne des autres services publics, l'opinion des Français pour sa part, n'arrive toujours pas à l'atteindre.
- Les moins de 35 ans sont, comme en 2019, plus satisfaits de l'action de l'Etat dans ce domaine que l'ensemble des Français.

Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? Le logement / 12 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 ?

- Qu'il s'agisse de l'opinion ou de la satisfaction à l'égard du service public du logement, on n'observe **pas de différence entre les usagers des différentes catégories d'agglomération.**

En %



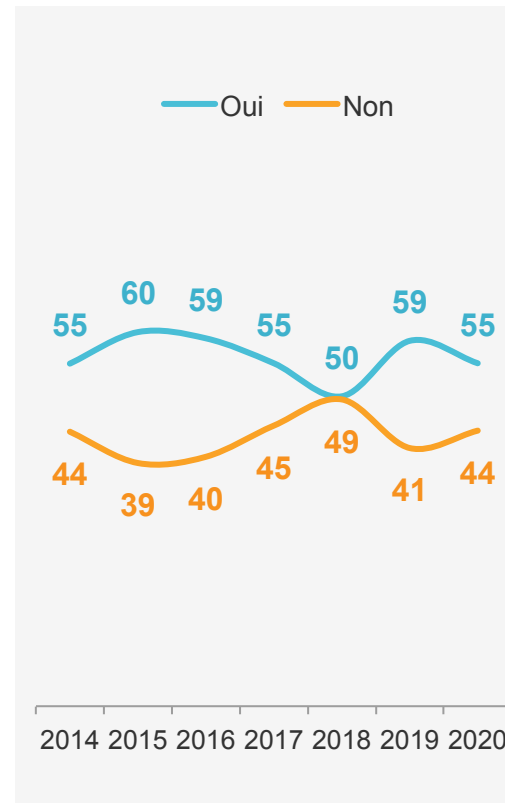
Economies dans le budget du logement

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 ?

- Bien qu'en légère baisse par rapport à l'année dernière, **une majorité d'utilisateurs** – dans la moyenne des autres services publics – **considère encore que l'on peut faire des économies importantes dans le budget des services publics du logement** sans en diminuer la qualité de service.
- C'est particulièrement le cas chez les catégories supérieures.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



55% Oui

PCS + : 62%

53

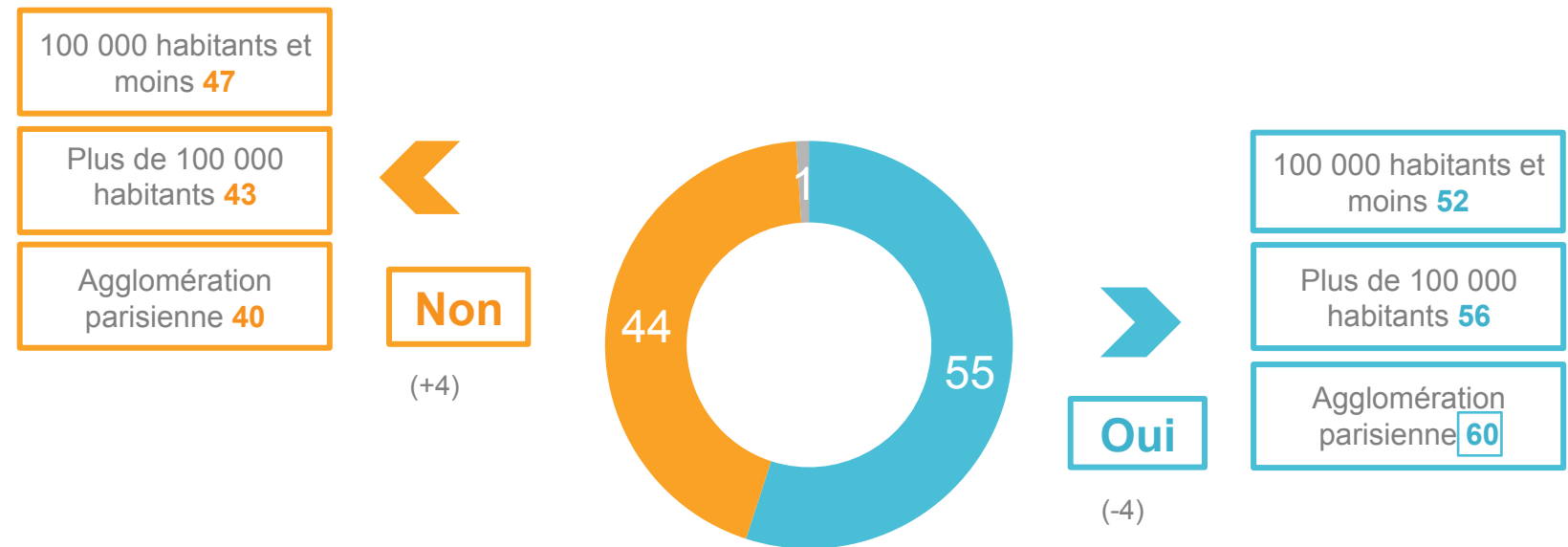
Moyenne des 9 services publics étudiés

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 l'année dernière, les usagers des services du logement habitant l'agglomération parisienne sont un peu plus nombreux que l'ensemble à penser qu'il est possible de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service (60%).

En %

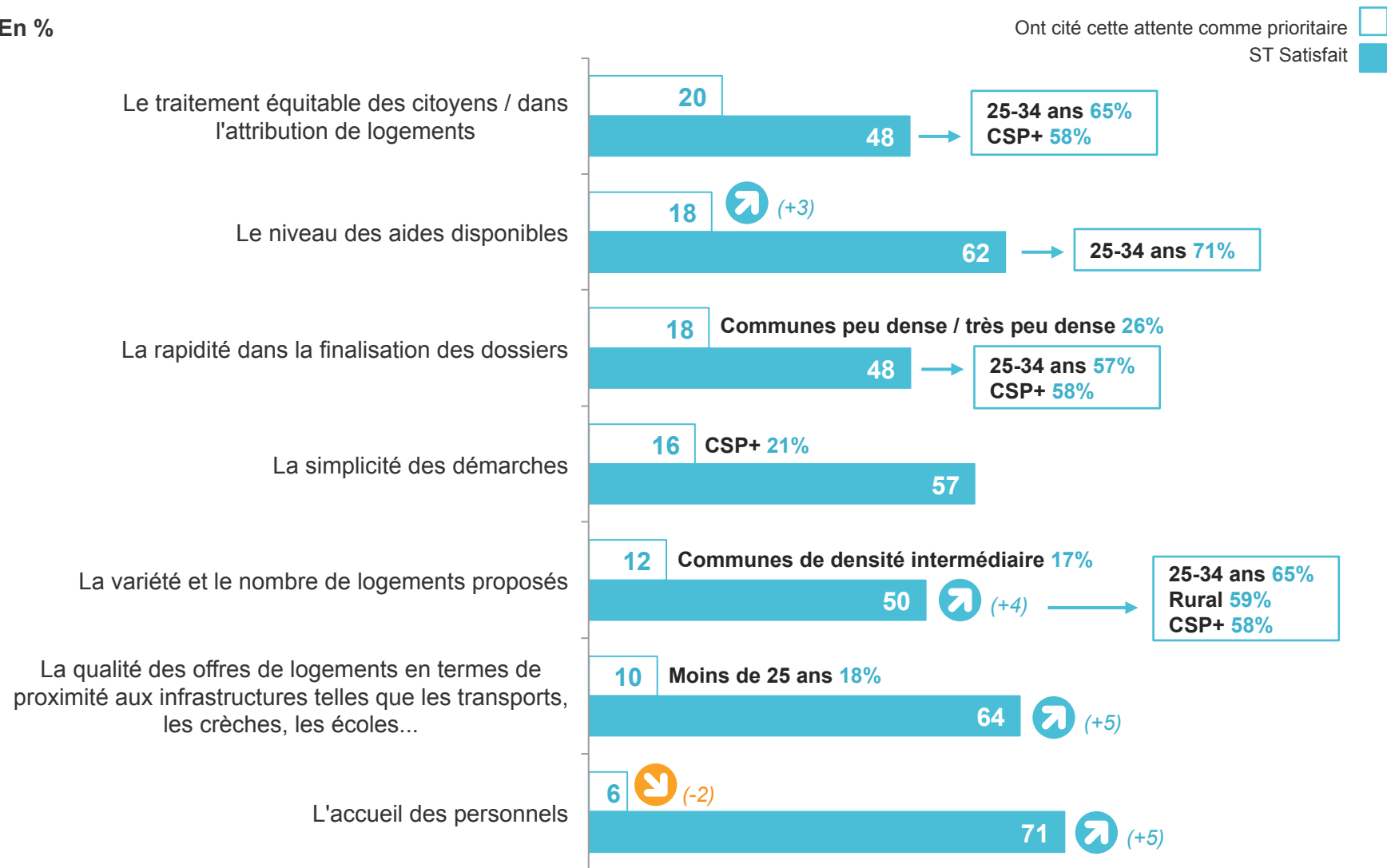


Priorités (et satisfaction)

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

- L'attente principale des usagers du service public du logement est le **traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements** : cette attente satisfait moins d'un usager sur deux.
- Les deux autres attentes les plus citées par les usagers du service public du logement sont le niveau des aides disponibles (qui progresse de 3 points par rapport à l'année dernière) et la rapidité dans la finalisation des dossiers. Cette dernière attente satisfait également moins d'un usager sur deux.
- L'attente à l'égard du service public du logement qui satisfait le plus ses usagers est également la moins importante à leurs yeux : l'accueil du personnel (la satisfaction progresse même de 5 points par rapport à l'année dernière).

En %



Priorités

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 ?

- Les priorités observées sur l'ensemble des Français sont comparables à celles observées sur chaque type d'agglomération.
- La seule différence concerne l'attente en termes de niveau des aides disponibles qui concerne légèrement moins – mais pas significativement – les habitants de l'agglomération parisienne.

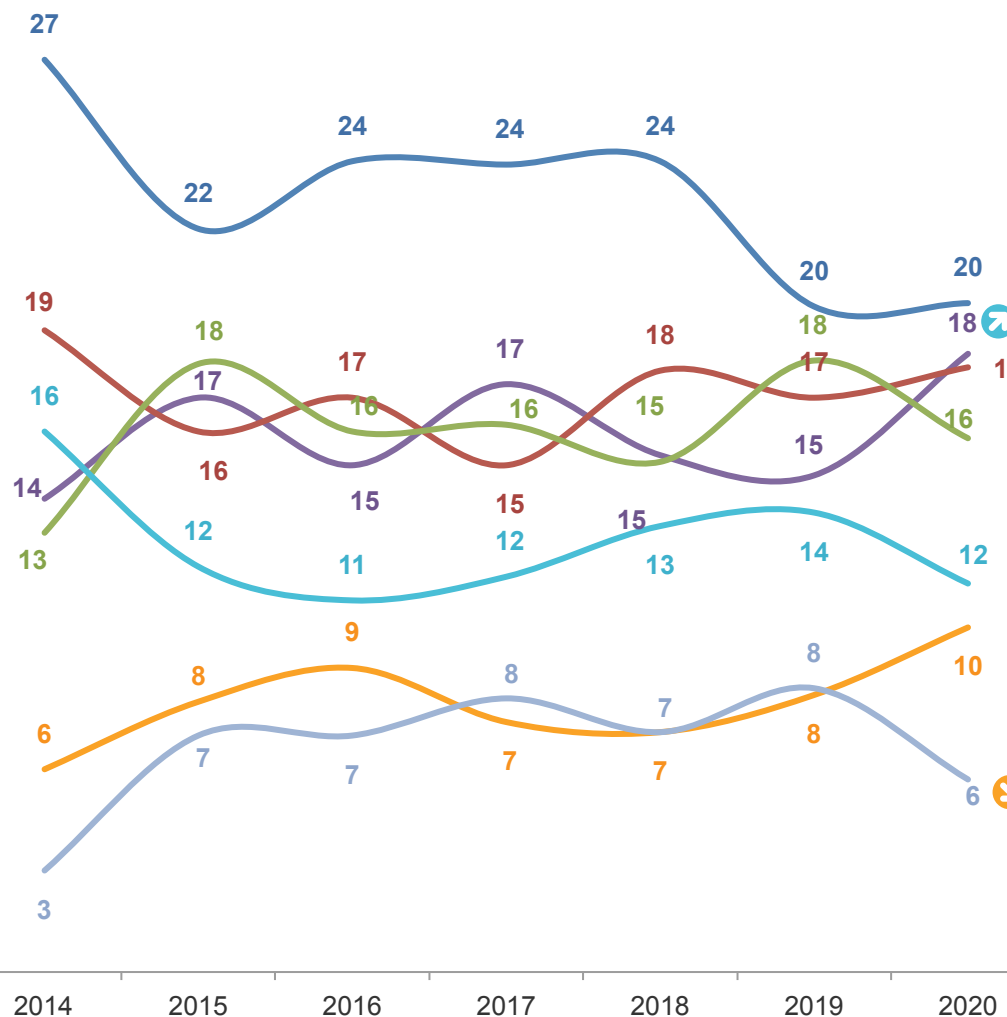
En % Attentes prioritaires		100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne	Rappel ensemble 2019 Base : 1231
Le traitement équitable des citoyens / dans l'attribution de logements	20	19	20	22	20 (=)
Le niveau des aides disponibles	18 ↗	19	19	15	15 (+3)
La rapidité dans la finalisation des dossiers	18	18	18	17	17 (+1)
La simplicité des démarches	16	15	16	17	18 (-2)
La variété et le nombre de logements proposés	12	12	10	14	14 (-2)
La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...	10	10	10	10	8 (+2)
L'accueil des personnels	6 ↘	5	7	6	8 (-2)

Evolution des attentes prioritaires (2014-2019)

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 ?

- Si l'attente d'un traitement équitable des citoyens reste stable, celle concernant le **niveau des aides disponibles progresse** significativement (+3 points par rapport à 2019).
- Après une légère hausse en 2019, les attentes concernant la simplicité des démarches tendent à baisser, tout comme celles à l'égard de l'accueil des personnels, qui baissent significativement.

En %



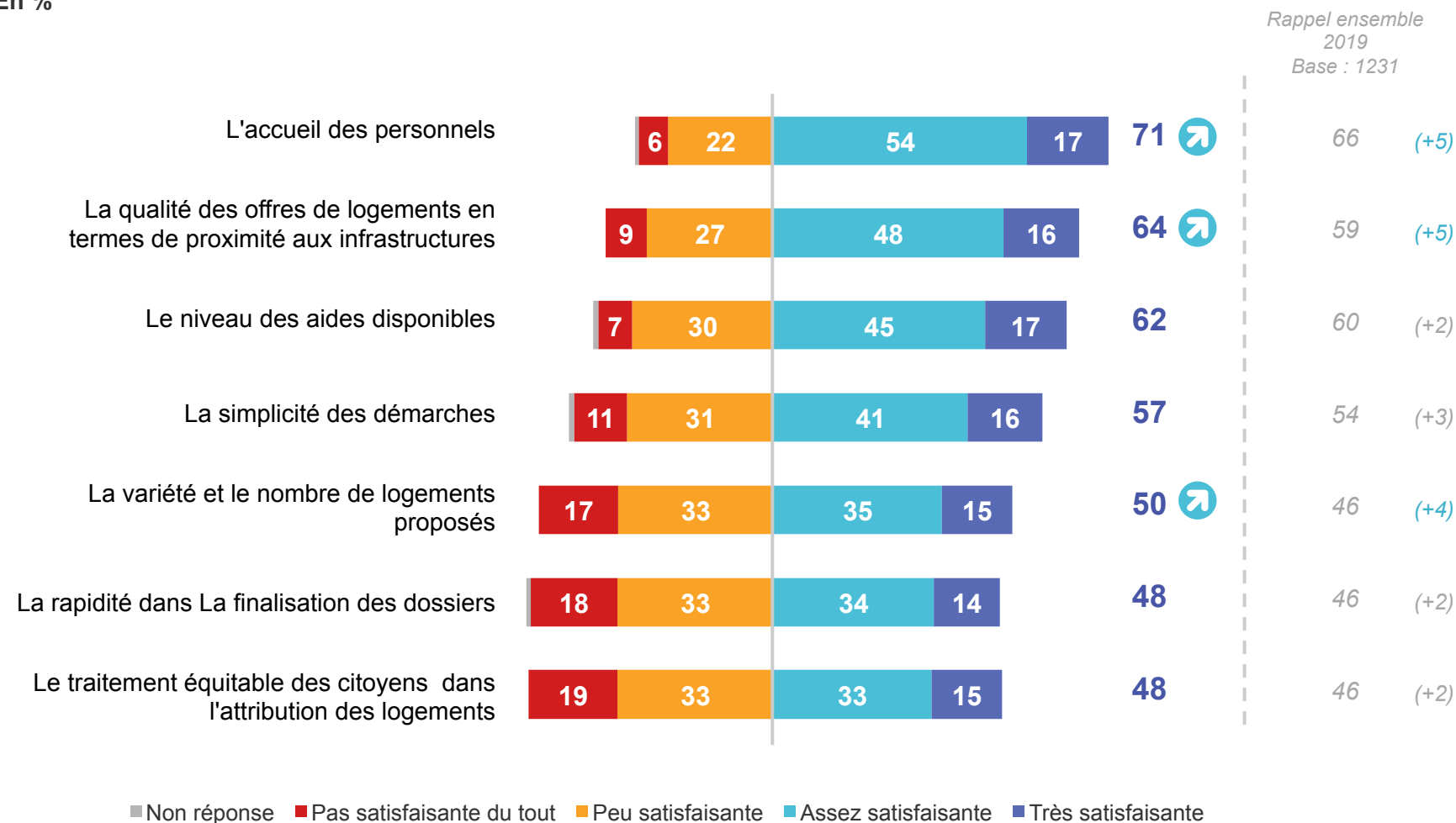
- Le traitement équitable des citoyens
- Le niveau des aides disponibles
- La rapidité dans la finalisation des dossiers
- La simplicité des démarches
- La variété et le nombre de logements proposés
- La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports,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

- **L'accueil des personnels, reste le point pour lequel les usagers du logement sont le plus satisfait.** Celui-ci progresse d'ailleurs fortement cette année.
- En 2^{ème} position se trouve la qualité des offres de logement en termes de proximité aux infrastructures, qui est également cette année en forte progression.
- En revanche, les points pour lesquels les usagers sont **le moins satisfaits** sont le **traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements, la rapidité dans la finalisation des dossiers** et la variété et le nombre de logements proposés – malgré une augmentation significative de 4 points.

En %



Satisfaction sur les attentes prioritaires

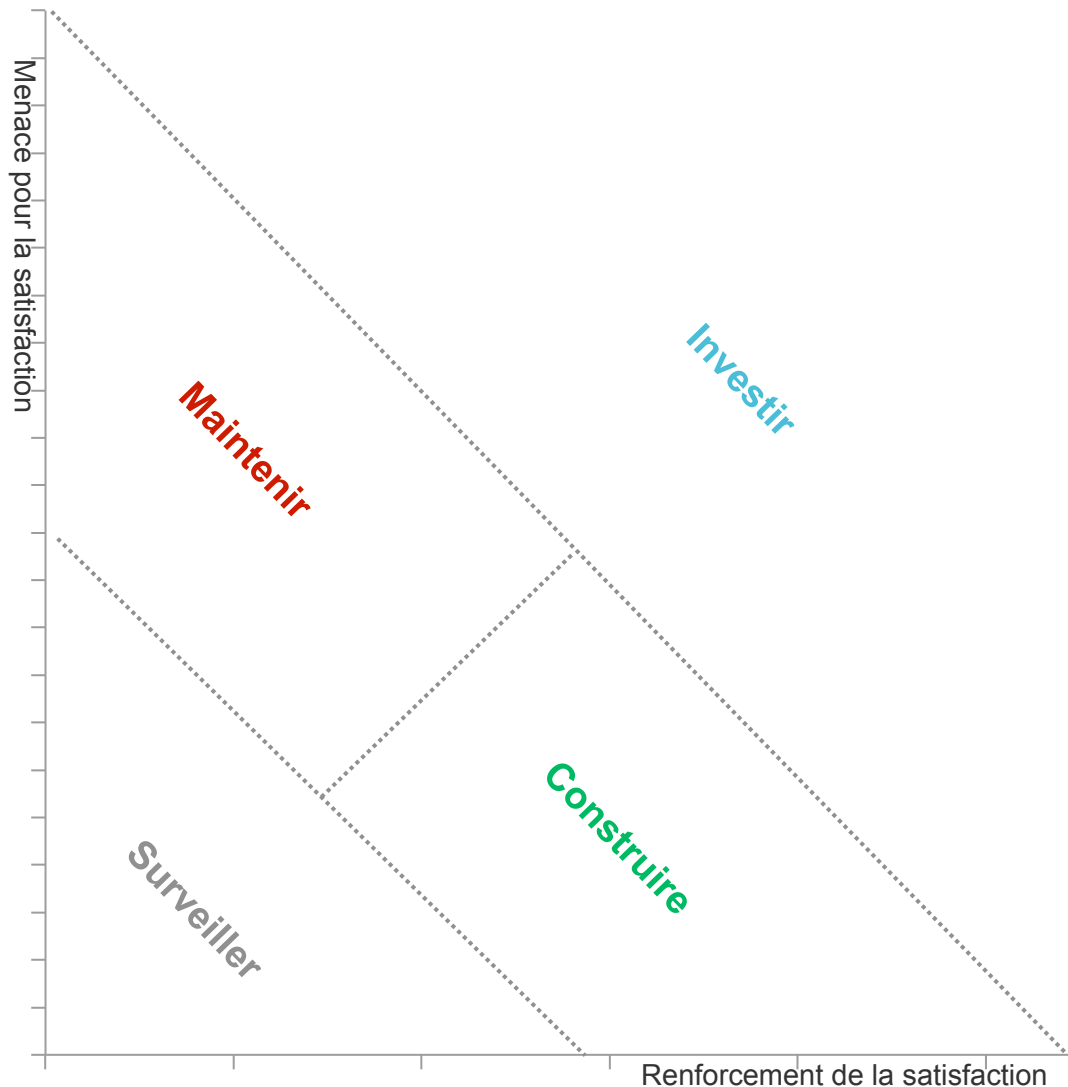
15 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

- Lorsqu'on regarde la satisfaction par catégorie d'agglomération, **on observe peu de divergences.**
- La seule différence notable concerne l'accueil des personnels où **les habitants de l'agglomération parisienne sont moins satisfaits** que l'ensemble des usagers.
- Par rapport à 2019, la satisfaction progresse toujours **plus que la moyenne sur toutes les agglomérations de plus de 100 000 habitants.** Cette progression est particulièrement notable pour la qualité des offres de logement en termes de proximité aux infrastructures, pour la simplicité des démarches et pour la variété et le nombre de logements proposés.

En %
ST Satisfaisante

		100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne	Rappel ensemble 2019 Base : 1231
L'accueil des personnels	71 ↗	72	72 (+8)	65	66 (+5)
La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures	64 ↗	63	67 (+10)	60	59 (+5)
Le niveau des aides disponibles	62	60	63 (+4)	66	60 (+2)
La simplicité des démarches	57	57	59 (+9)	56	54 (+4)
La variété et Le nombre de logements proposés	50 ↗	51	50 (+9)	47	46 (+4)
La rapidité dans La finalisation des dossiers	48	50	47 (+5)	44	46 (+2)
Le traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements	48	50	47 (+5)	44	46 (+2)

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)**

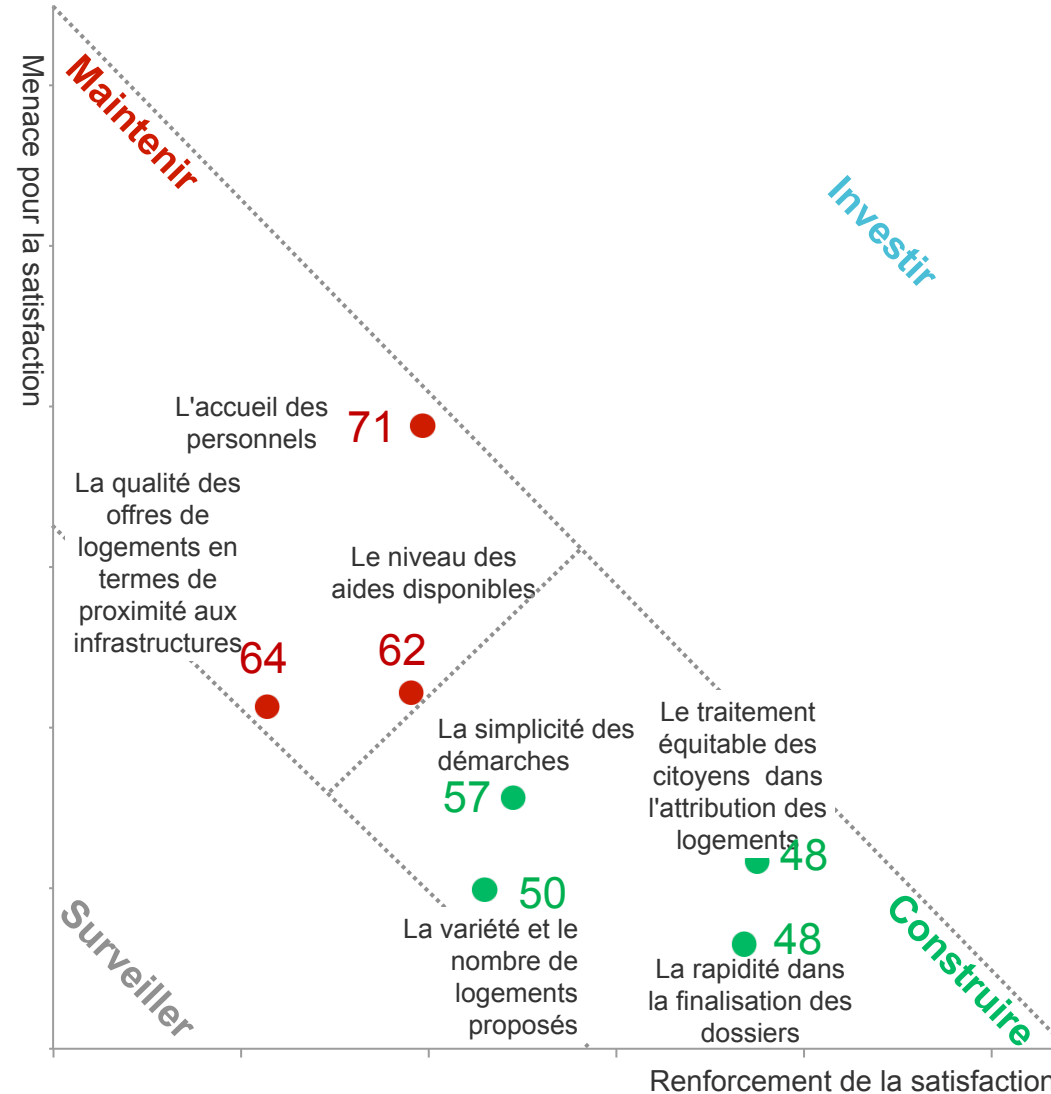
Surveiller : Dans cette zone, on trouve les aspects qui n'ont pas de fort impact sur la satisfaction, que le niveau de performance augmente ou diminue

→ **Attente marginale**

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

Analyse asymétrique - Logement

- Afin d'améliorer la satisfaction à l'égard des services du logement, il pourrait être bénéfique de travailler à l'amélioration de 4 attentes : **la simplicité des démarches, la variété et le nombre de logements proposés, et surtout le traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements et la rapidité dans la finalisation des dossiers.** Une marge de progression semble possible sur chacune de ces dimensions.
- Quant à **l'accueil des personnels**, qui bénéficie d'un niveau de satisfaction important, il s'agit d'une attente à ne pas laisser se dégrader, au risque de voir la satisfaction globale diminuer.



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

— Moyenne Investir

66 Moyenne Maintenir

51 Moyenne Construire

— Moyenne Surveiller

3. Perception des logements sociaux par leurs habitants

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

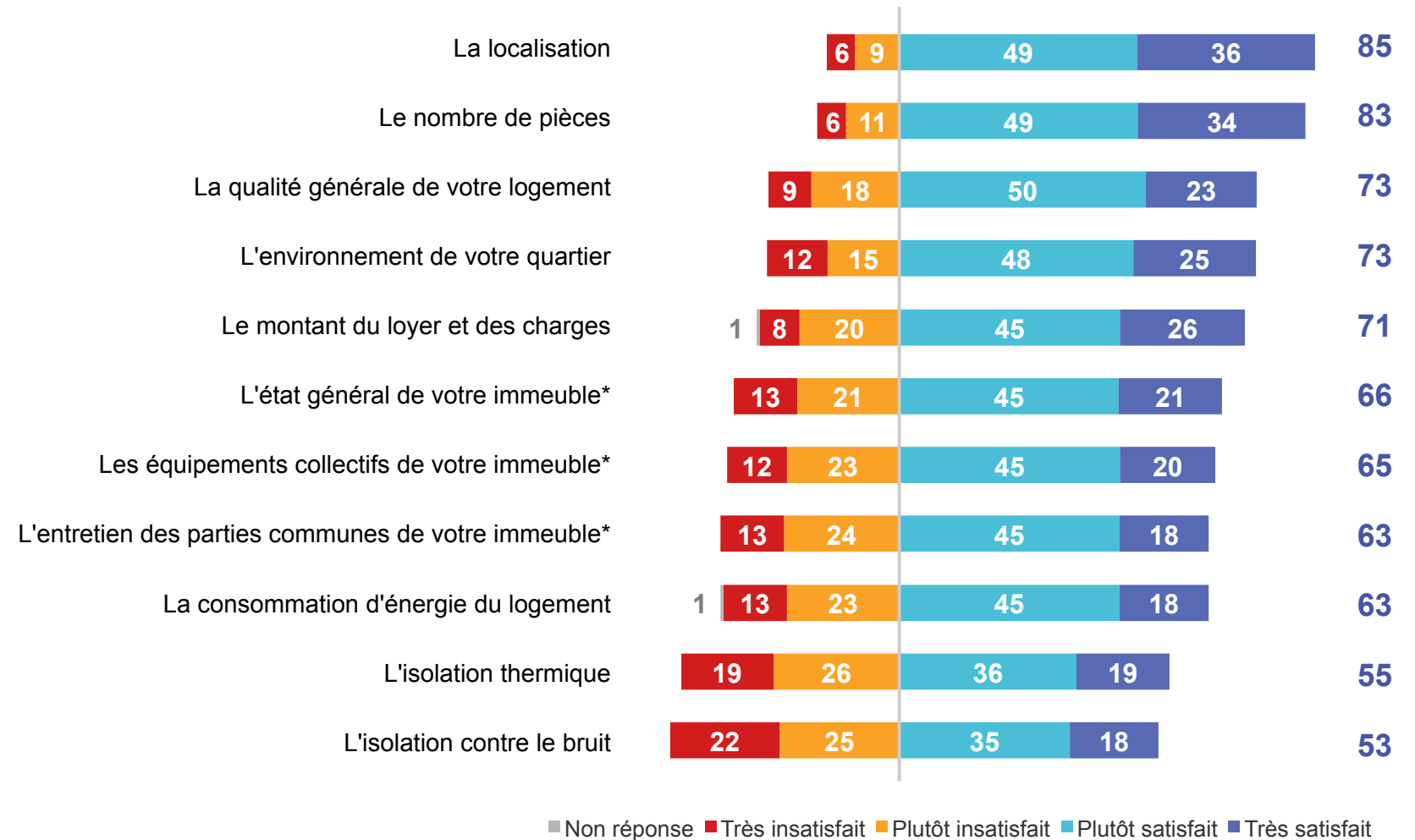


Satisfaction à l'égard du logement actuel

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 personnes habitant dans un logement social sont globalement satisfaites de leur logement.
- Comme l'année dernière, les aspects du logement pour lesquels elles sont les plus satisfaites sont **la localisation et le nombre de pièces**, et ceux pour lesquels ils sont le moins satisfaits sont **l'isolation thermique et l'isolation contre le bruit**.

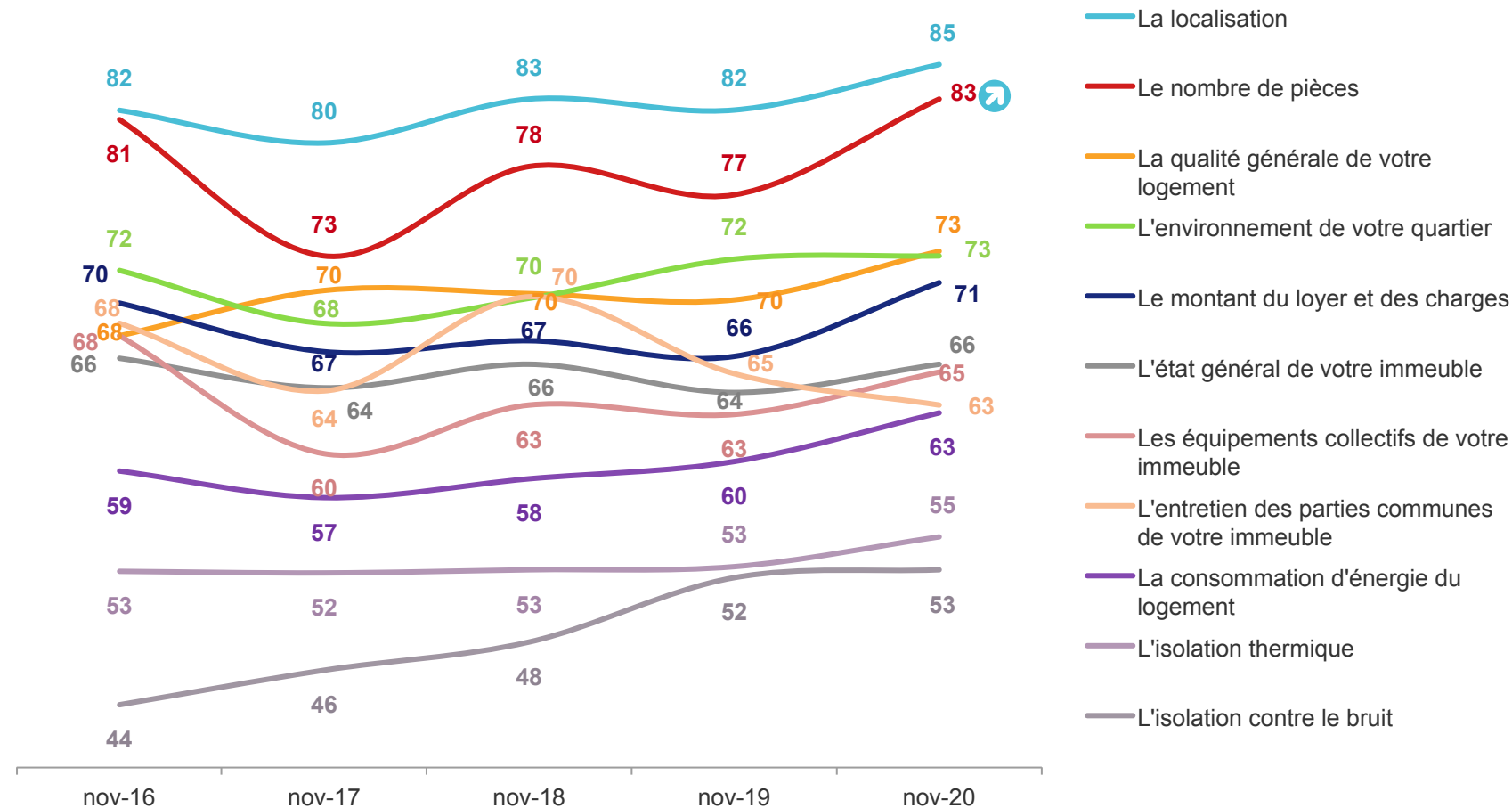


Satisfaction à l'égard du logement actuel

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 augmente de manière significative cette année (+ 6 points par rapport à 2019).



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

		100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
La localisation	85	91	83	78
Le nombre de pièces	83	90	81	74
La qualité générale de votre logement	73	77	70	71
L'environnement de votre quartier	73	81	70	64
Le montant du loyer et des charges	71	72	71	70
L'état général de votre immeuble*	66	72	62	65
Les équipements collectifs de votre immeuble*	65	65	64	68
L'entretien des parties communes de votre immeuble*	63	67	61	62
La consommation d'énergie du logement	63	60	63	67
L'isolation thermique	55	55	55	54
L'isolation contre le bruit	53	57	50	52

Les niveaux de satisfaction à l'égard du logement social varie selon la catégorie d'agglomération concernant :

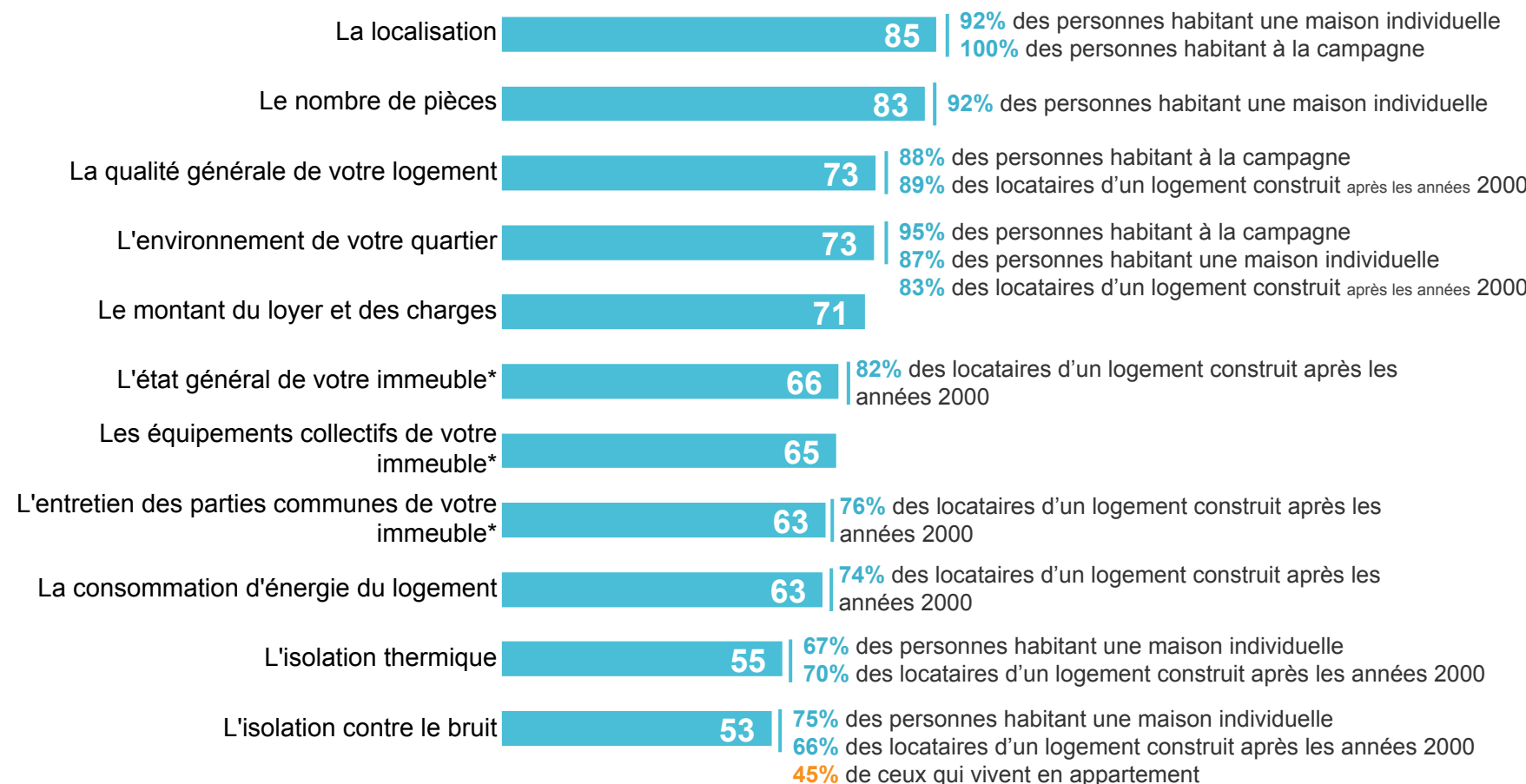
➤ **La localisation et le nombre de pièces** où les usagers de l'agglomération parisienne sont moins satisfaits que l'ensemble des usagers

➤ **L'environnement du quartier**, où les habitants de l'agglomération parisienne sont moins satisfaits que l'ensemble des usagers, et les habitants des agglomérations de 100 000 habitants et moins, plus satisfaits.

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



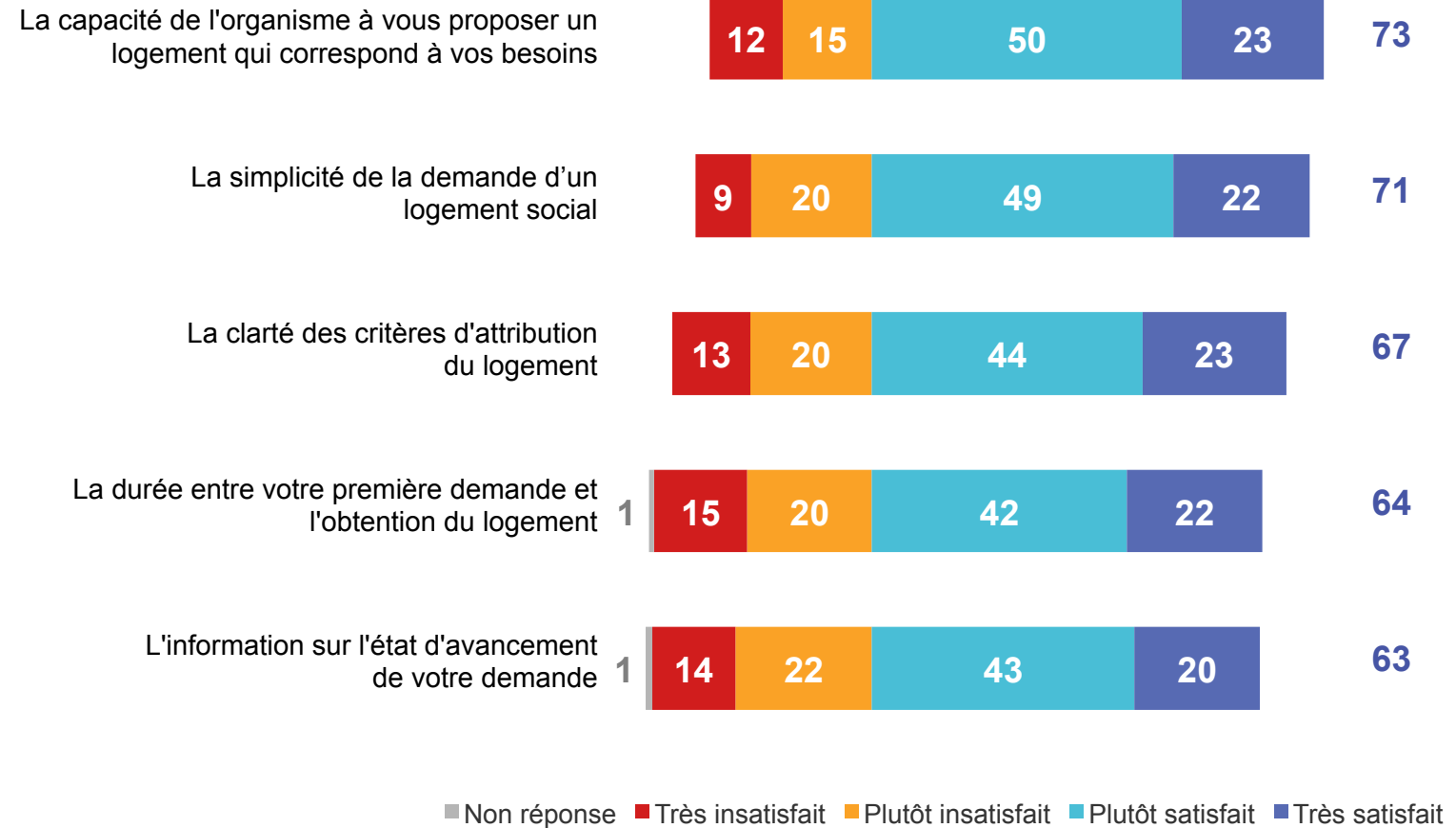
- Les locataires HLM d'un **logement construit après les années 2000** sont plus satisfaits de leur logement que l'ensemble des usagers, et ce sur toutes les dimensions, et plus spécifiquement : la qualité générale, l'environnement de leur quartier, l'état général de leur immeuble, l'entretien des parties communes de leur immeuble, la consommation d'énergie de leur logement, l'isolation thermique et l'isolation du bruit.
- C'est également le cas des usagers vivant dans **une maison individuelle** (en particulier pour la localisation, le nombre de pièce, l'environnement du quartier, l'isolation thermique et contre le bruit) et de ceux vivant à la campagne (en particulier pour la localisation, la qualité générale de leur logement, et l'environnement de leur quartier)

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 %

- Les habitants en logement social sont **plutôt satisfaits** de la procédure d'obtention du logement, et notamment de la capacité de l'organisme à proposer un logement adapté à leur besoin et la simplicité de la demande d'un logement social. Et à l'inverse, ils sont moins nombreux à être satisfaits des informations reçues sur l'état d'avancement de leurs demandes et sur la durée entre la première demande et l'obtention du logement.

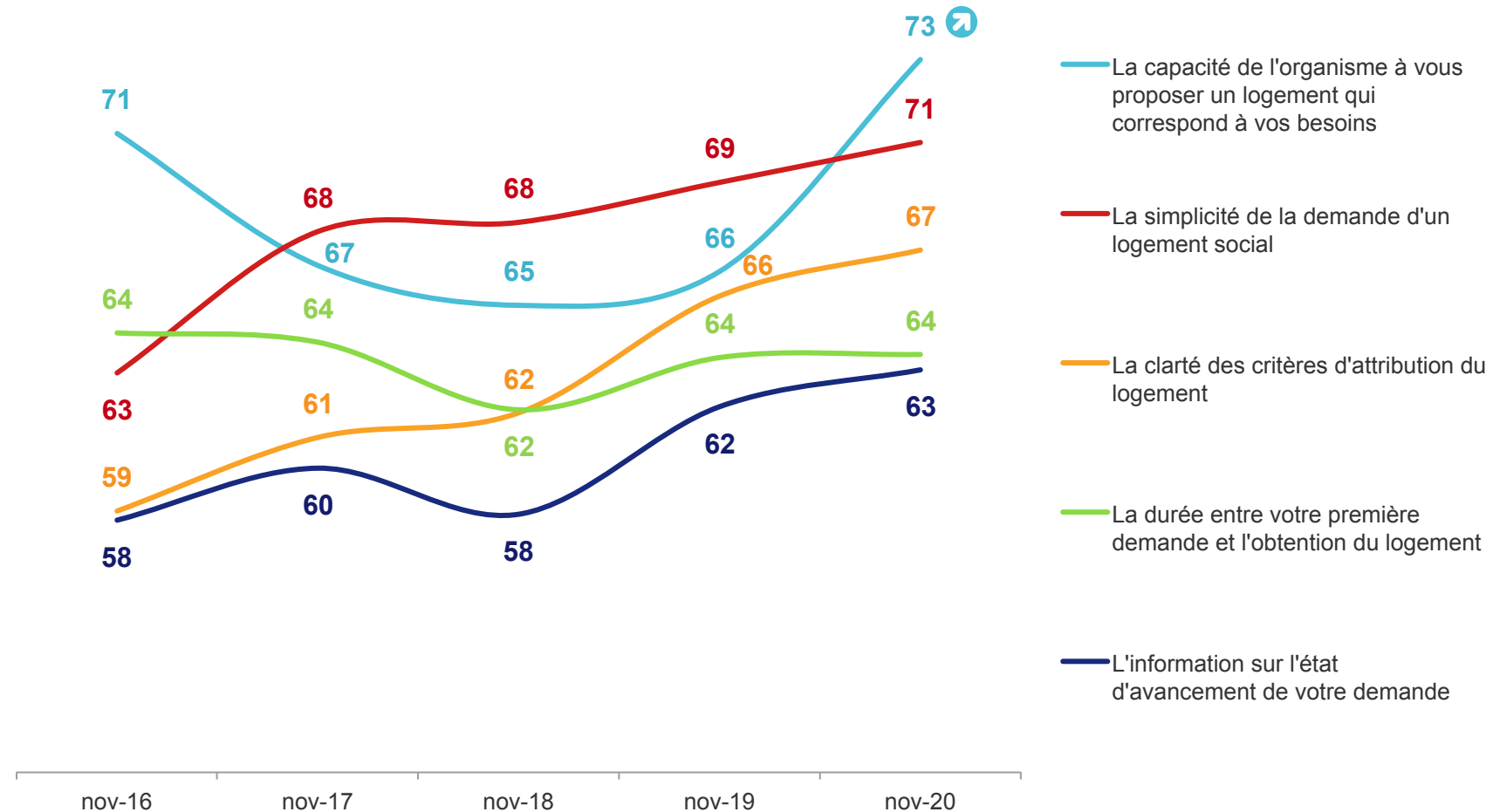


Satisfaction à l'égard de la procédure d'obtention du logement

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 niveaux de satisfaction concernant la procédure d'obtention du logement social se maintiennent par rapport à l'année dernière, pour tous les items, sauf pour **la capacité de l'organisme à proposer un logement adapté, qui est en forte progression** cette année (+7 points par rapport à 2019).

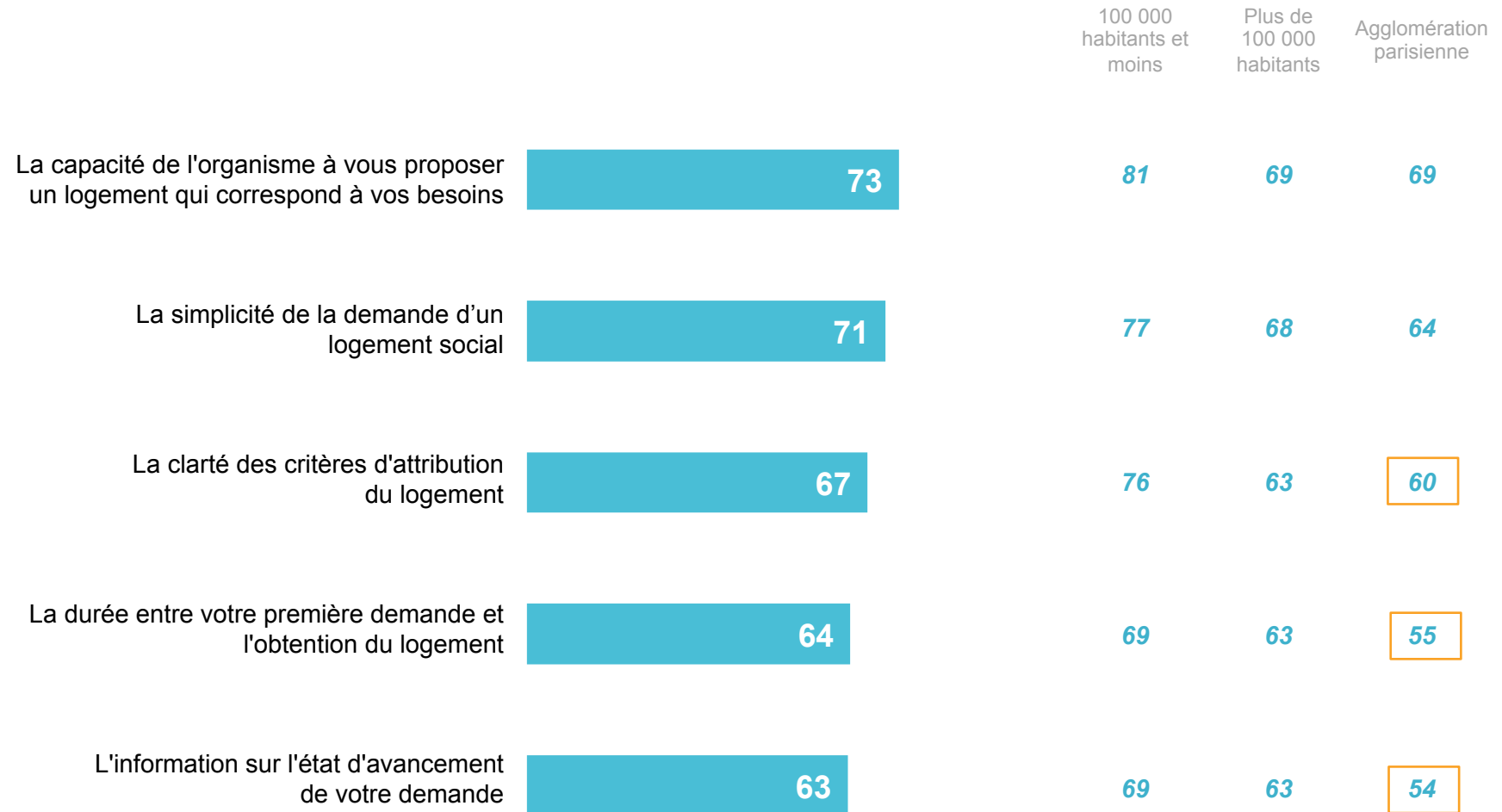
En %
ST Satisfait



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 ?

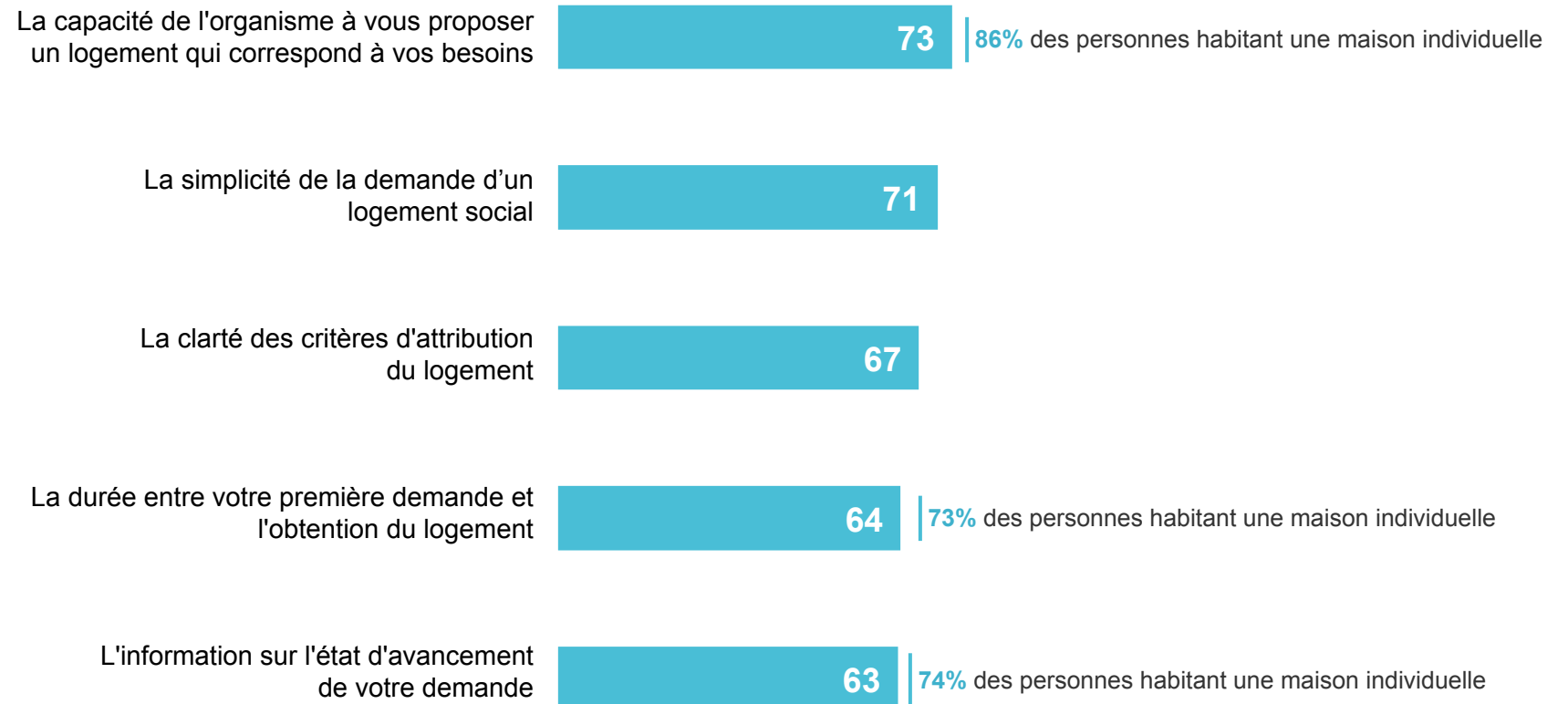
- **Les niveaux de satisfaction sont globalement moins élevés auprès des habitants de l'agglomération parisienne :** ils sont particulièrement inférieurs en ce qui concerne la clarté des critères d'attribution du logement, la durée entre la première demande et l'obtention du logement et l'information sur l'état d'avancement de leur demande.



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 globalement plus satisfaits que l'ensemble, et plus particulièrement de la capacité de l'organisme à leur proposer un logement qui corresponde à leurs besoins, de la durée entre leur première demande et l'obtention de leur logement, et de l'information sur l'état d'avancement de leur demande.

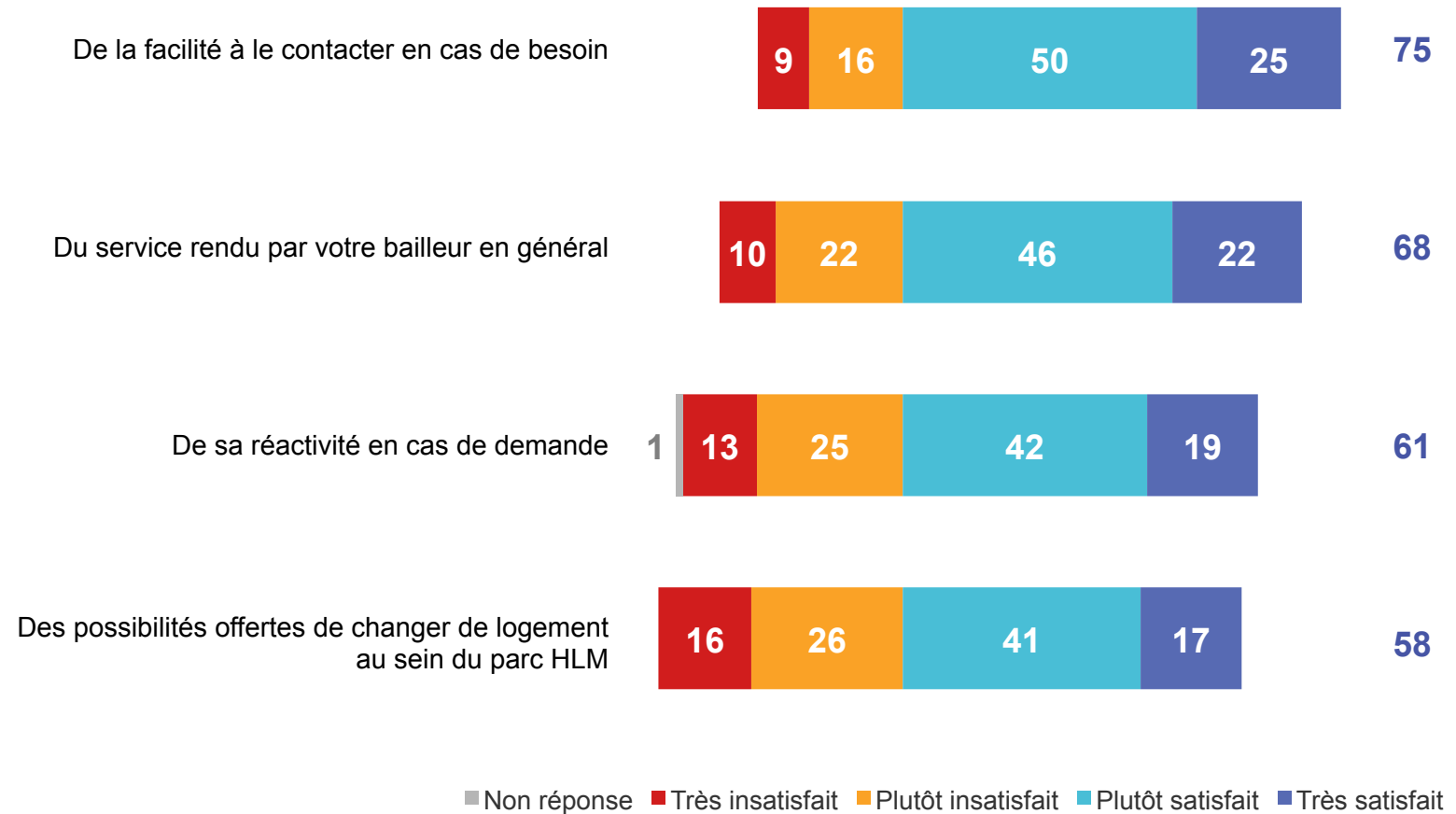


Satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur

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

En %

- Par rapport aux relations avec le bailleur, les habitants en logement social sont avant tout satisfaits de la facilité à le contacter en cas de besoin.
- Et ils sont en revanche moins satisfaits de la possibilité de changer de logement au sein du parc HLM.

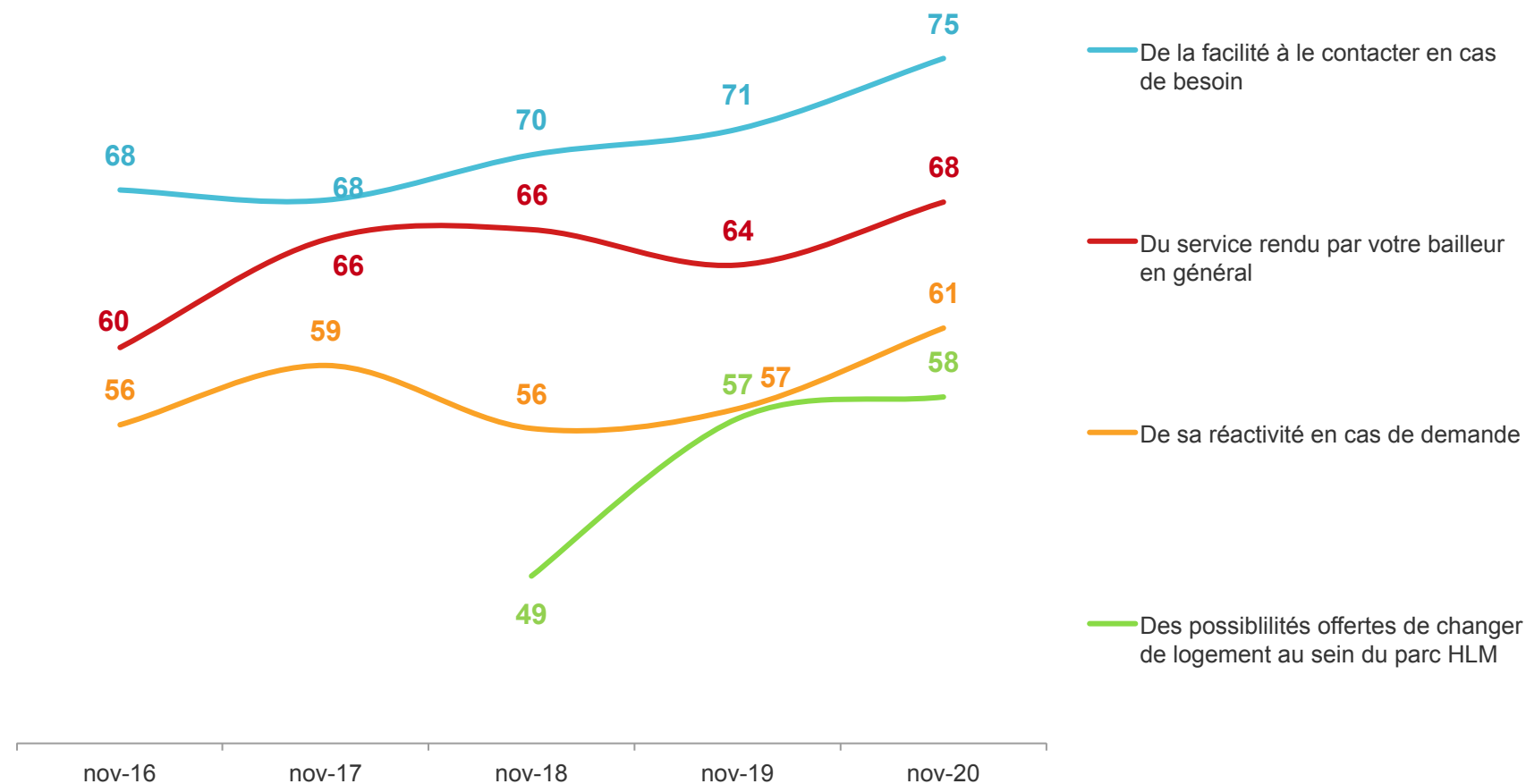


Satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur

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

- Par rapport à l'année dernière, **les niveaux de satisfaction concernant les relations avec le bailleur progressent dans leur globalité** mais pas de façon significative.

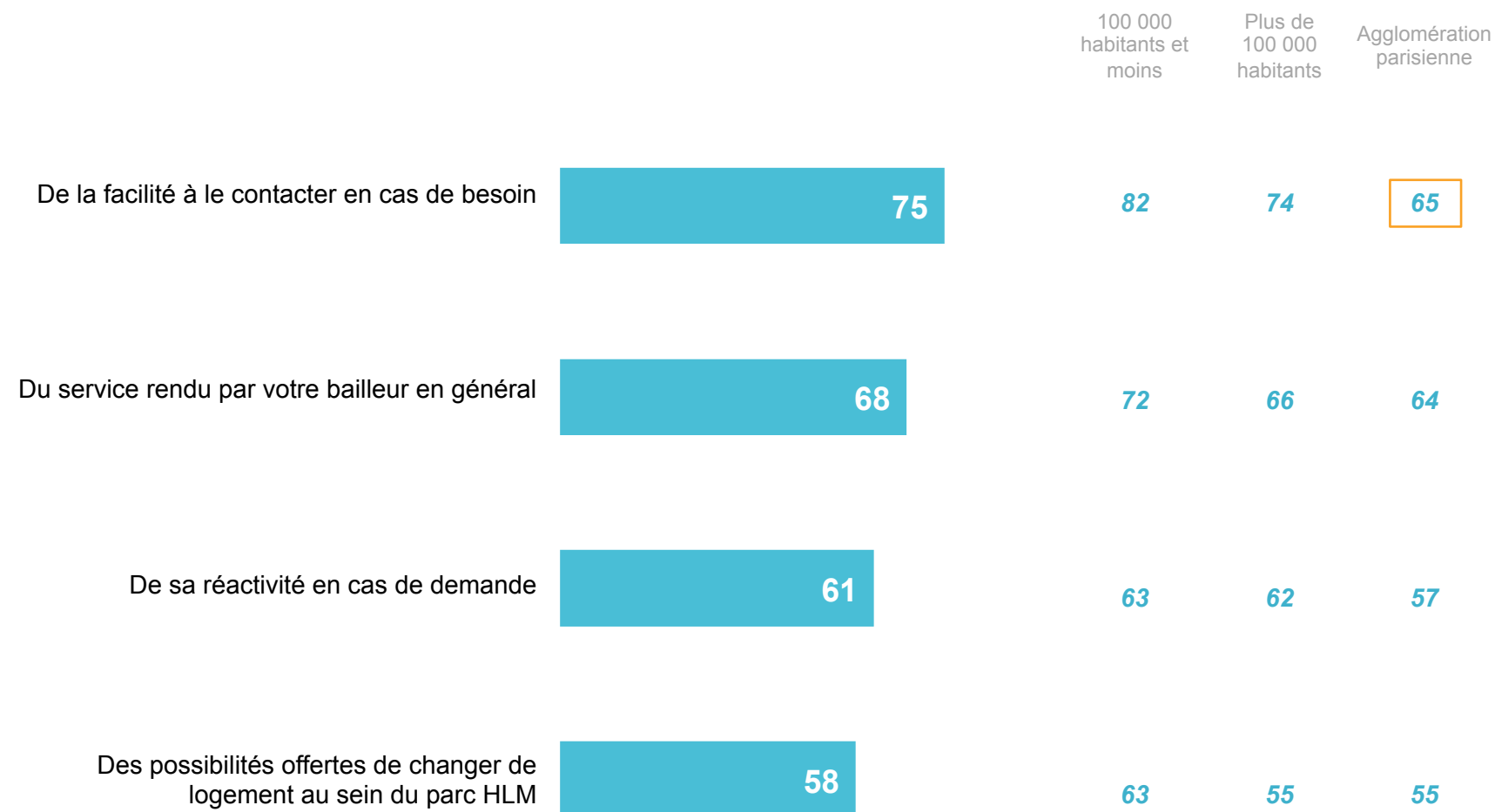
En %
ST Satisfait



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)...

- **Les habitants de l'agglomération parisienne sont moins satisfaits**, et en particulier en ce qui concerne la facilité à contacter le bailleur en cas de besoin : ils sont 65% à en être satisfaits, soit 10 points de moins que l'ensemble.



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 sont globalement plus satisfaits que l'ensemble des usagers, et plus particulièrement du service rendu par leur bailleur en général et de sa réactivité en cas de demande.

De la facilité à le contacter en cas de besoin

75

92% des moins de 25 ans

Du service rendu par votre bailleur en général

68

80% des locataires depuis moins de 2 ans

De sa réactivité en cas de demande

61

73% des locataires depuis moins de 2 ans

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

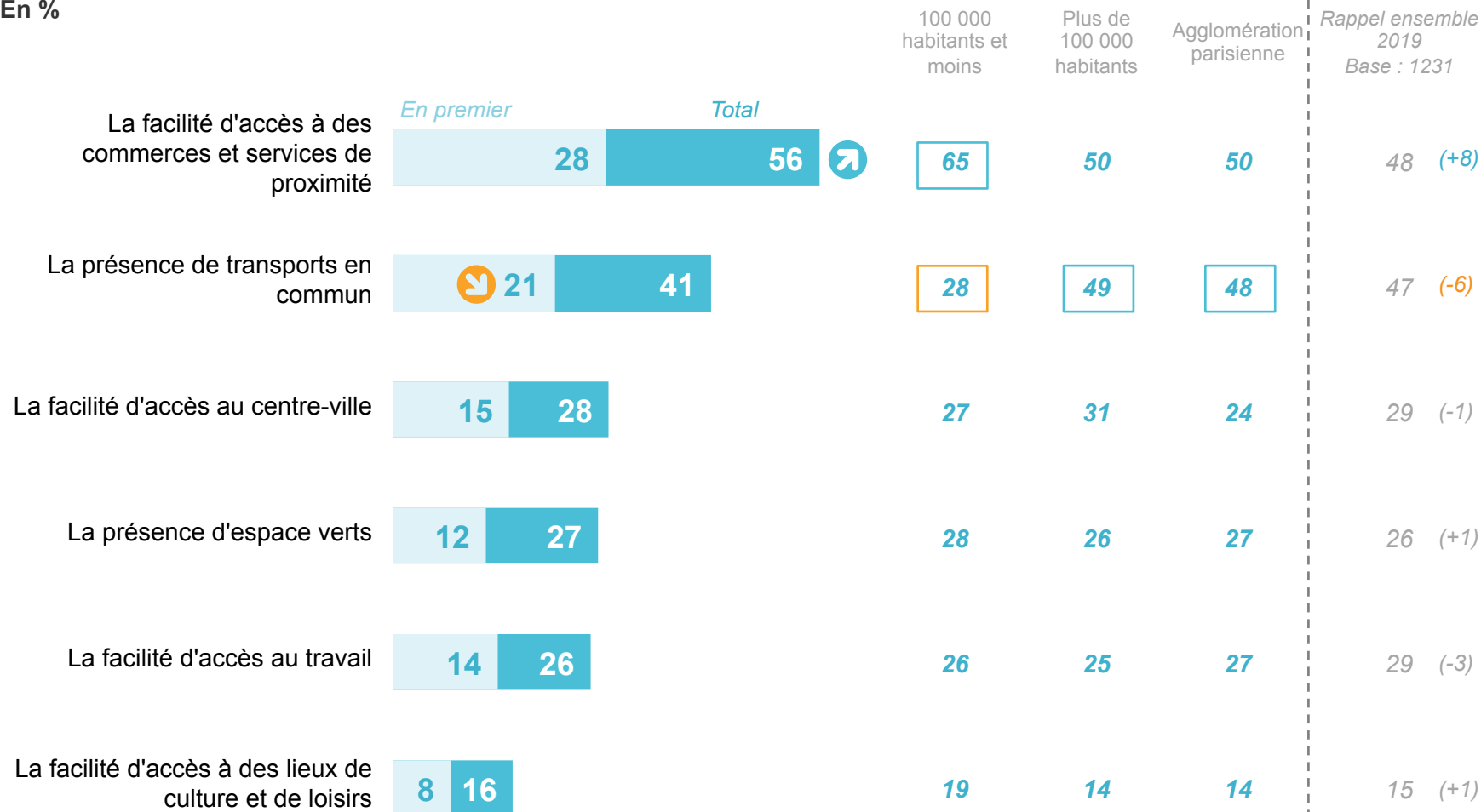
58

72% des personnes habitant une maison individuelle

Critères de choix dans la localisation 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 %



Base : habitent un logement social ou HLM (573)

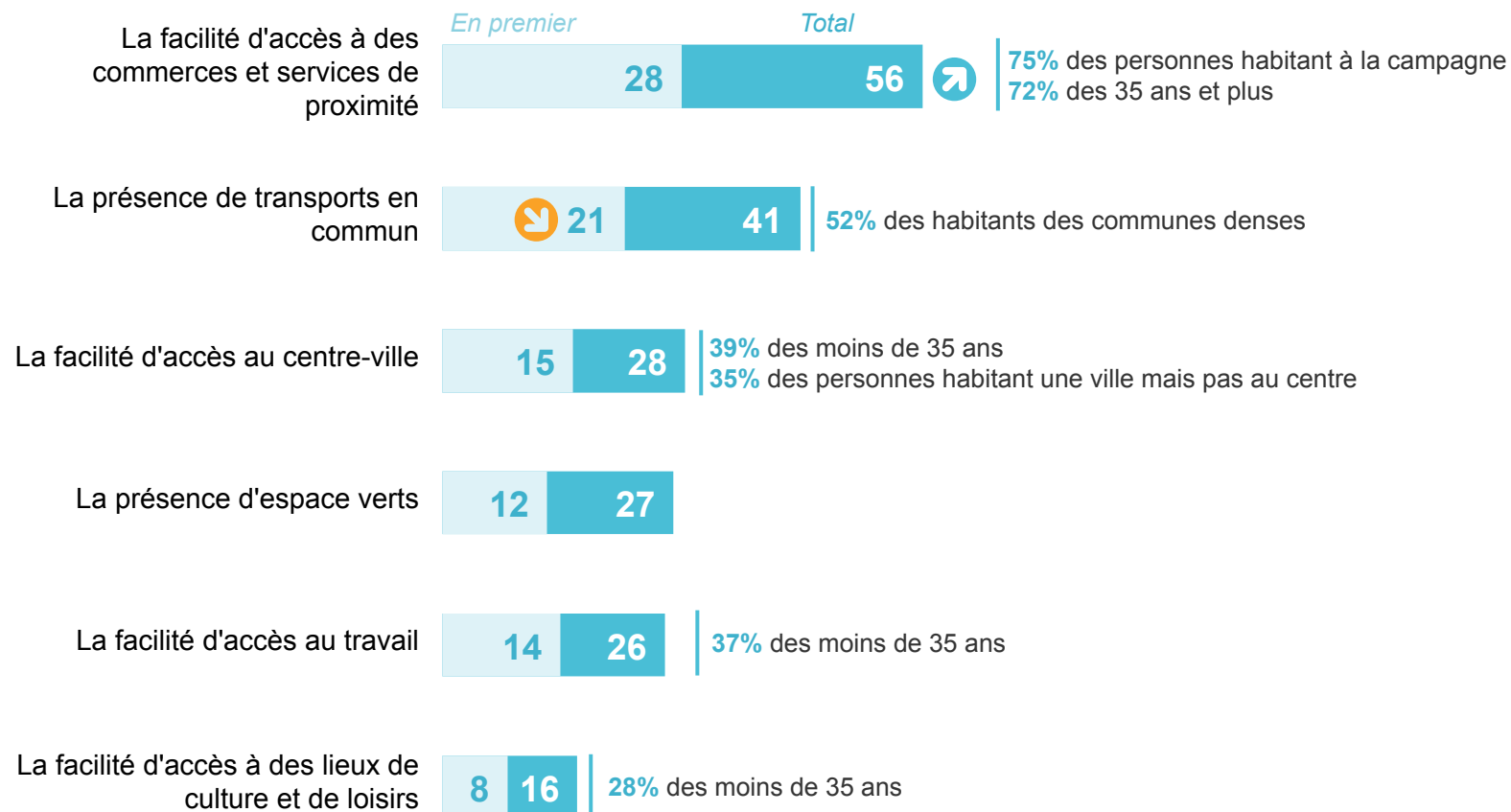
- Pour les habitants en logement social, le critère principal dans le choix de la localisation du logement reste **la facilité d'accès à des commerces et à des services de proximité**. Ce critère est d'ailleurs en forte progression par rapport à l'année dernière. Il est encore plus important pour les habitants d'agglomération de 100 000 habitants et moins.
- **La présence de transports en commun** est le deuxième critère le plus important, et il l'est davantage auprès des habitants des grandes agglomérations.

Critères de choix dans la localisation 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 facilité d'accès à des commerces et à des services de proximité est plus importants pour les personnes habitant à la campagne et les **35 ans et plus**.
- Les habitants de commune denses accordent en revanche plus d'importance à la présence de transports en commun.
- Enfin, les moins de 35 ans considèrent plus important que l'ensemble des usagers le fait de pouvoir facilement accéder au centre-ville, à leur travail ou encore à des lieux de culture et de loisirs.

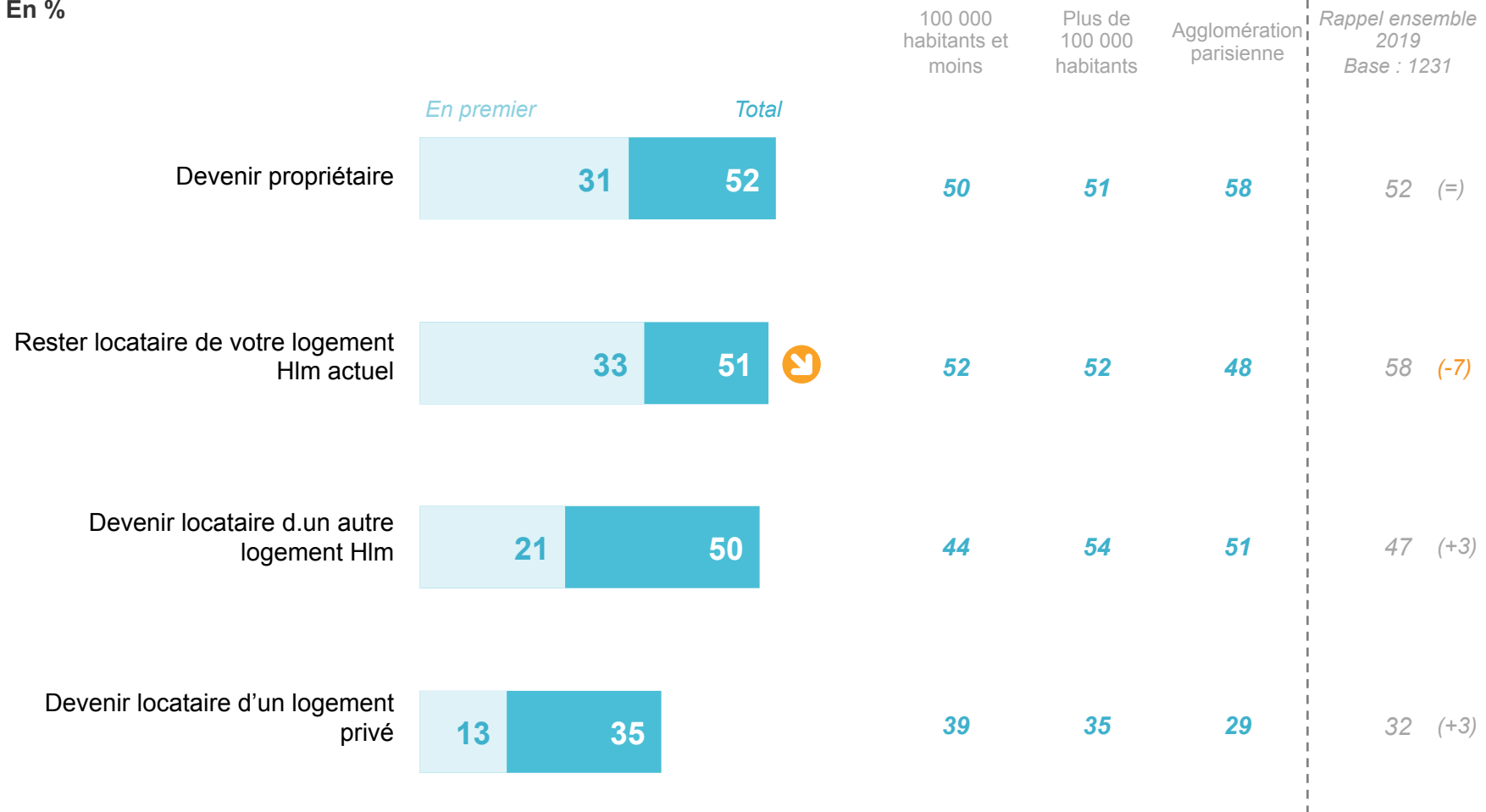


Souhait pour les années à venir – des usagers partagés

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

- Pour le futur, et à niveau égal, les locataires HLM souhaitent soit devenir propriétaires, soit rester locataires de leur logement HLM actuel (une perspective qui baisse toutefois de 7 points par rapport à 20219), soit devenir locataire d'un autre logement actuel. En revanche, ils sont moins nombreux à souhaiter devenir locataire d'un logement privé.
- À noter que le souhait de devenir propriétaire est un plus fort auprès des habitants de l'agglomération parisienne.

En %



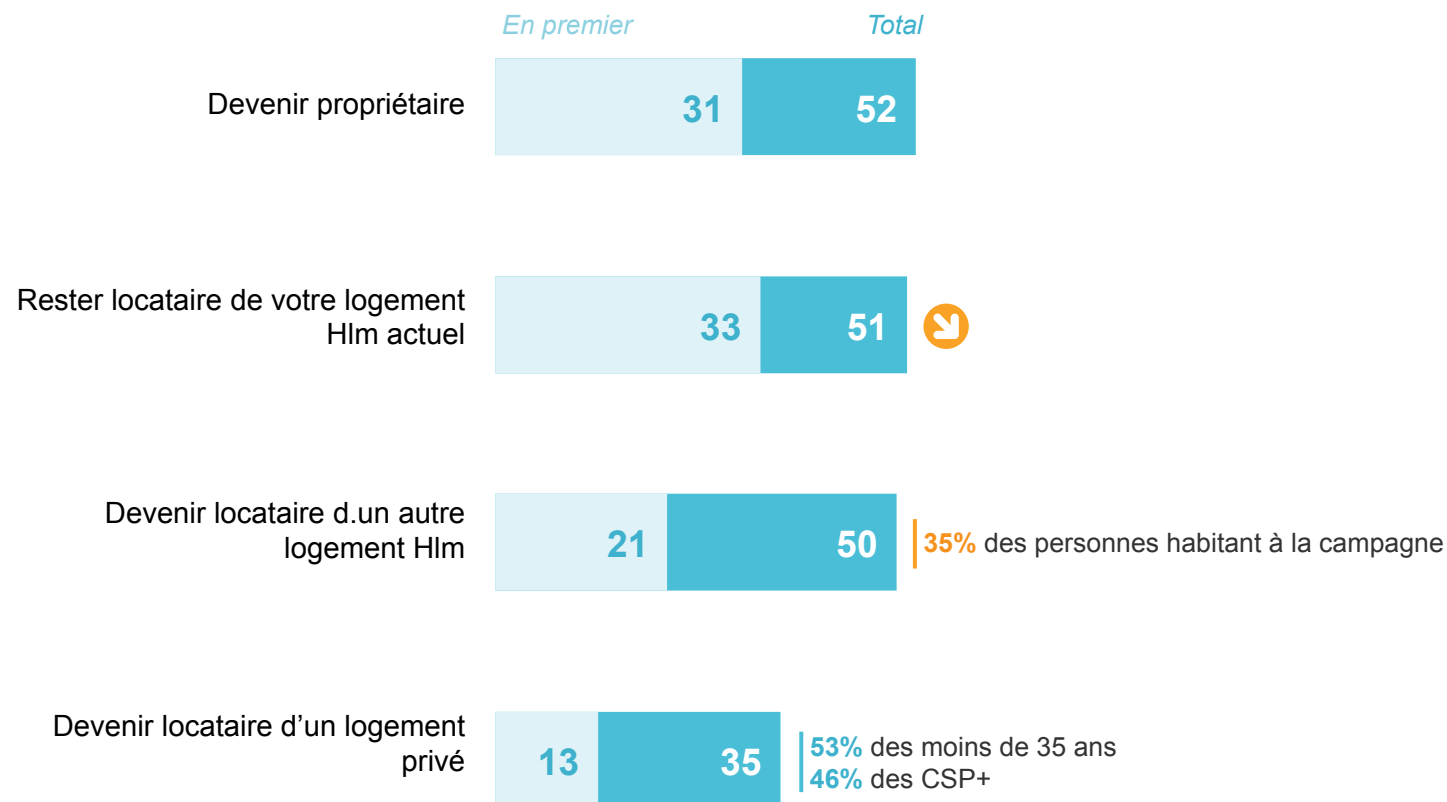
Souhait pour les années à venir – tris par population

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

Ensemble

En %

- Les personnes souhaitant devenir locataires d'un logement privé sont plus nombreux au sein des moins de 35 ans et des catégories socio-professionnelles les plus élevées.
- À noter que ceux qui habitent à la campagne souhaite moins que les autres devenir locataires d'un autre logement HLM.



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

Alexandra Andriamasinoro

alexandra.andriamasinoro@kantar.com

01 40 92 29 43

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