

# KANTAR PUBLIC

## Baromètre de l'institut Paul Delouvrier

---

Focus auprès des usagers du  
service public du logement

Décembre 2022

70CI59



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

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

Adeline Leblond-Maró  
[adeline.leblond-maró@kantar.com](mailto:adeline.leblond-maró@kantar.com)  
01 40 92 25 50

Alexandre Vassas  
[alexandre.vassas@kantar.com](mailto:alexandre.vassas@kantar.com)  
01 40 92 27 98

# Méthodologie et dates d'enquête



## Echantillon

Echantillon de **5004 individus** âgés de 15 ans et plus :

- Echantillon national de **2502 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, 561 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, 2 sur-échantillons ont été réalisés :
  - Un sur-échantillon de **1002 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 **1500 personnes** représentatif de la population de l'agglomération parisienne (méthode des quotas sur le sexe, l'âge et la profession).  
357 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.
  
- Soit un total de 1210 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 8 novembre 2022.**

Note de lecture :



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



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



: évolution significative (90%) par rapport à 2021

# 1. Profil des usagers du service public du logement

KANTAR PUBLIC

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2022

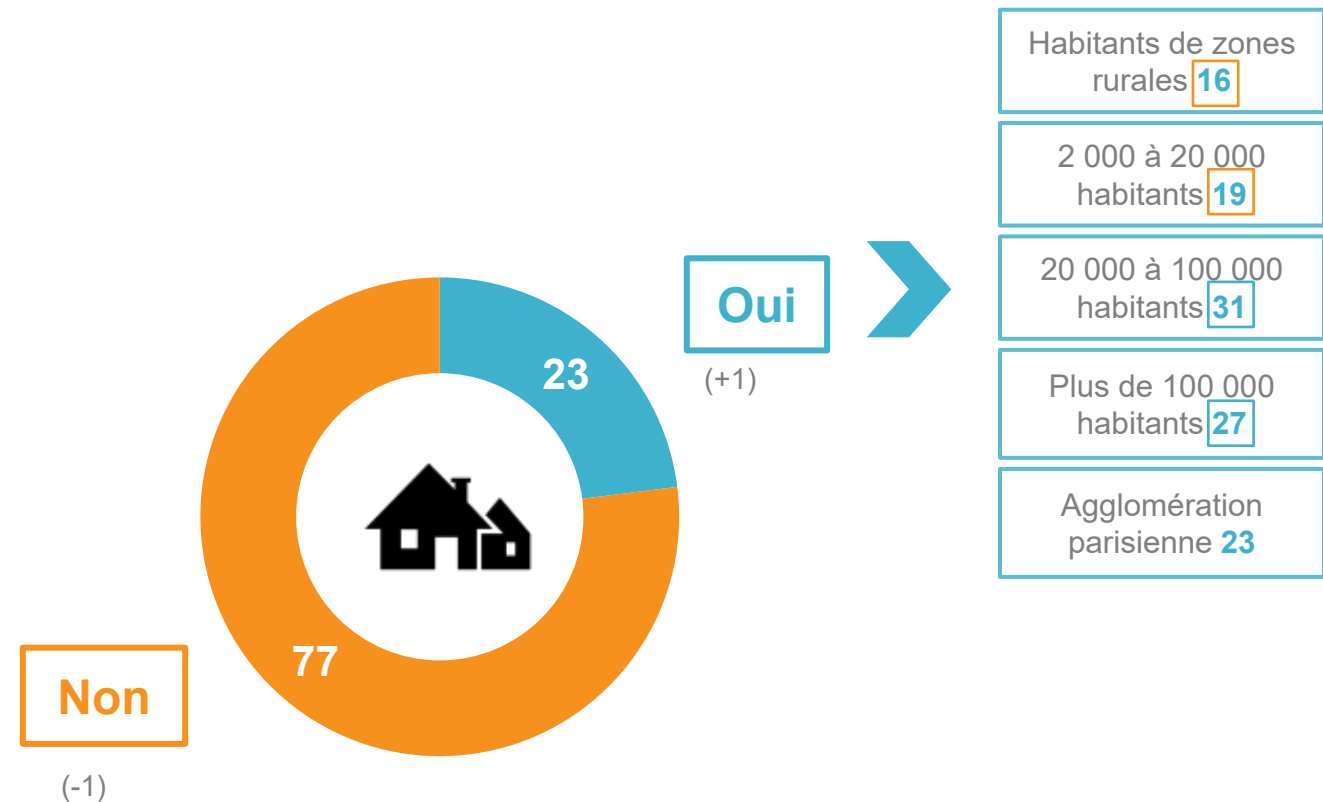


# Personnes ayant bénéficié d'un soutien public pour leur logement

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.

- Environ **1 Français sur 4 a récemment bénéficié d'un soutien public** pour son logement, une tendance stable.
- La part des Français qui ont bénéficié d'une aide est plus importante dans les villes de plus de 20 000 habitants (hors agglomération parisienne).

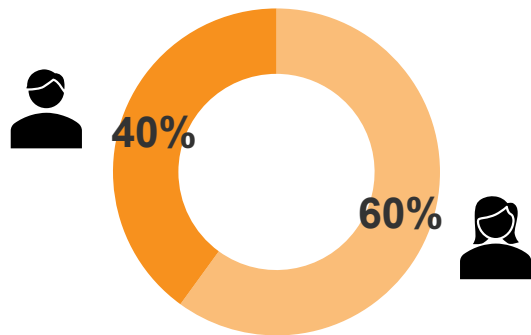
En %



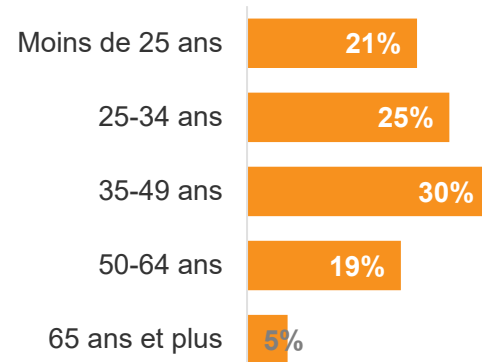
# Profil des usagers du service public du logement

France entière

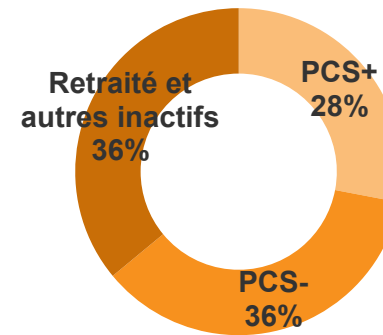
## GENRE



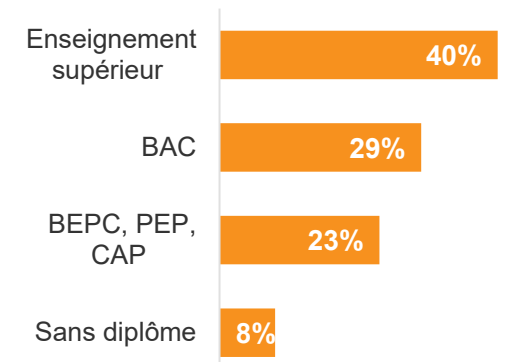
## AGE



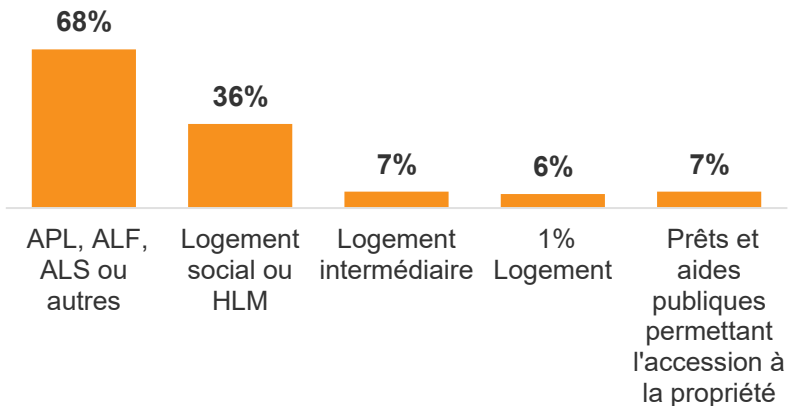
## CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE



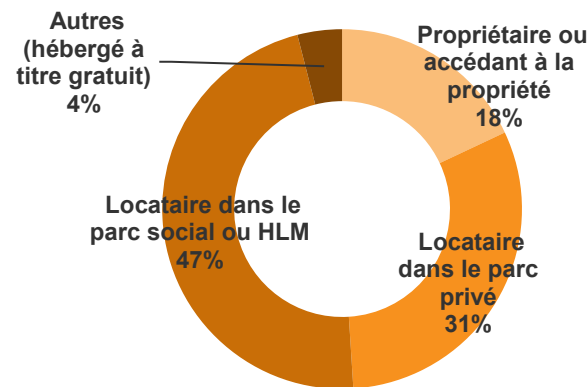
## ÉDUCATION



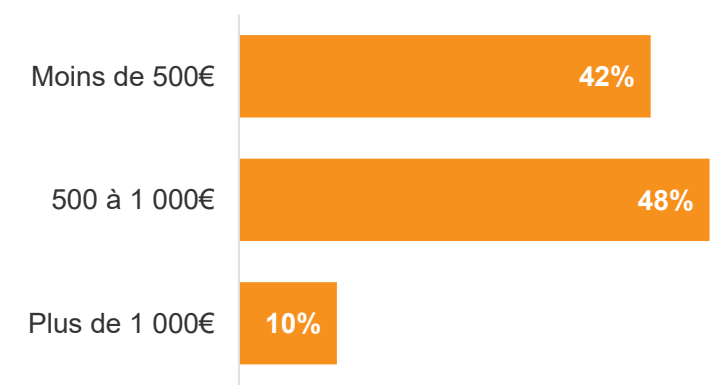
## SOUTIEN PUBLIC REÇU AU COURS DES 2 DERNIÈRES ANNÉES



## STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT



## MONTANT DU LOYER



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

En % verticaux  
ST Oui

	USAGERS DU SERVICE PUBLIC DU LOGEMENT				
	Population française (n=5004)	France entière (n=1210)	100 000 habitants ou moins (=561)	Plus de 100 000 habitants (n=292)	Agglomération parisienne (n=357)
<b>Sexe</b>					
Homme	48	40	37	41	45
Femme	52	60	63	59	55
<b>Âge</b>					
Moins de 25 ans	12	21	17	26	21
25-34 ans	16	25	21	26	30
35-49 ans	23	30	34	26	29
50-64 ans	28	19	23	17	15
65 ans et plus	21	5	5	5	5
<b>Catégorie Socioprofessionnelle de l'individu</b>					
PCS +	31	28	23	29	40
PCS -	26	36	40	33	31
Retraité et autre inactif	43	36	37	38	29
<b>Niveau de diplôme</b>					
Sans diplôme	4	8	8	8	6
BEPC, PEP, CAP	22	23	26	24	18
BAC	27	29	35	23	25
Enseignement supérieur	47	40	31	45	51

Clé de lecture : dans l'agglomération parisienne, 55% des usagers des services publics du logement sont des femmes

Base : Ensemble (5004)

En couleur : écart significatif (à 90%) par rapport aux usagers du logement France entière (ici, 2<sup>ème</sup> colonne)

- Les usagers du service public du logement se distinguent de la population française en étant plus souvent **des femmes**, plus **jeunes** et de **milieux plus populaires**.
- Cependant, **en agglomération parisienne**, leur profil se différencie des autres territoires en termes d'âge et de CSP : les usagers du logement y sont particulièrement plus jeunes (< 35 ans) et appartiennent davantage aux catégories socioprofessionnelles supérieures. Ils y sont aussi plus diplômés (une situation qu'on observe également dans les grandes villes de plus 100 000 hab.) que les usagers des autres territoires.

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

Aussi, **les usagers de l'agglomération parisienne** n'ont pas bénéficié des mêmes types de soutien pour le logement :

- Ils sont une moindre proportion à bénéficier des APL, ALF, ALS et autres aides publiques. En revanche, ils habitent davantage dans des **logements sociaux et intermédiaires**, et sont plus concernés par le **1% logement**.
- De fait, les locataires dans le parc social ou HLM sont donc en proportion plus nombreux en agglomération parisienne** que dans les autres types d'agglomérations.

En % verticaux  
ST Oui

	France entière (n=1210)	100 000 habitants ou moins (=561)	Plus de 100 000 habitants (n=292)	Agglomération parisienne (n=357)
<b>Type de soutien public reçu pour le logement au cours des 2 dernières années</b>				
APL, ALF, ALS ou autres aides publiques	68	72	69	54
Habite un logement social ou HLM	36	33	36	42
Habite un logement intermédiaire	7	5	7	11
1% Logement	6	5	6	11
Prêts et aides publiques permettant l'accèsion à la propriété	7	7	6	7
<b>Statut d'occupation du logement</b>				
Propriétaire ou accédant à la propriété	18	22	15	15
Locataire dans le parc privé	31	29	34	27
Locataire dans le parc social ou HLM	47	43	48	54
Autres (hébergé à titre gratuit)	4	6	3	4



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

- Sans surprise, les loyers déclarés par les usagers du service public du logement sont plus élevés en région parisienne que dans le reste de la France : 59% des usagers de l'agglomération parisienne paient entre 500 et 1 000 euros de loyer par mois (soit 11 points de plus que dans la France entière), et 17% paient plus de 1 000 euros (soit 7 points de plus).

En % verticaux  
ST Oui

	France entière (n=1210)	100 000 habitants ou moins (=561)	Plus de 100 000 habitants (n=292)	Agglomération parisienne (n=357)
<b>Montant du loyer</b>				
Moins de 250 euros	6	6	7	3
De 250 euros à moins de 350 euros	10	12	9	6
De 350 euros à moins de 500 euros	26	30	26	15
<b>ST Moins de 500 euros</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>24</b>
De 500 euros à moins de 650 euros	23	24	26	18
De 650 euros à moins de 800 euros	15	11	15	25
De 800 euros à moins de 1 000 euros	10	8	8	16
<b>ST De 500 euros à moins de 1000 euros</b>	<b>48</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>59</b>
De 1 000 euros à moins de 1 500 euros	5	5	4	11
De 1 500 euros à moins de 2 000 euros	3	2	3	3
Plus de 2 000 euros	2	2	2	3
<b>ST Plus de 1000 euros</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>17</b>

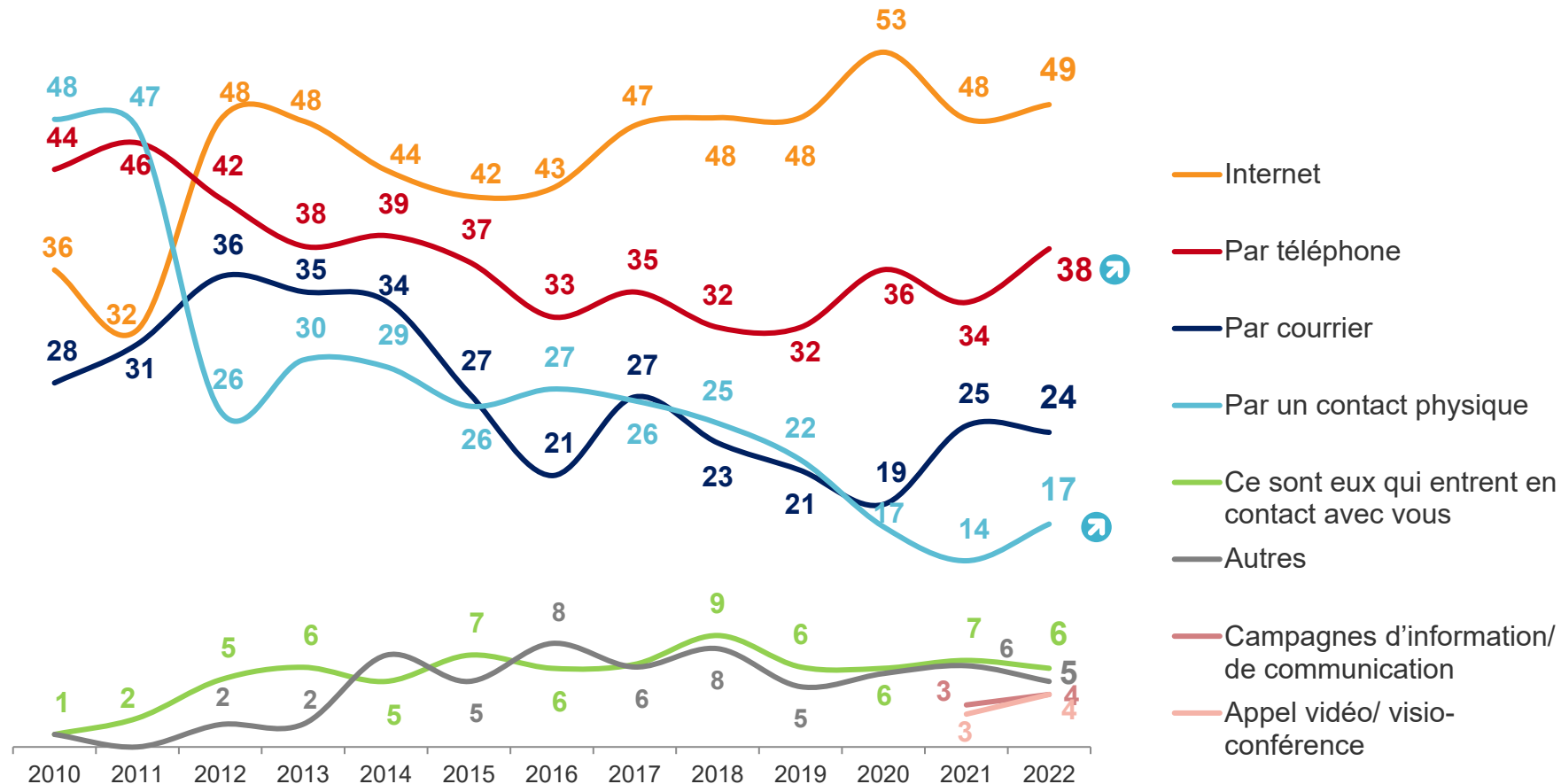
## 2. Perception du service public du logement par ses usagers



# Modes de contact avec les services public du logement

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

En %



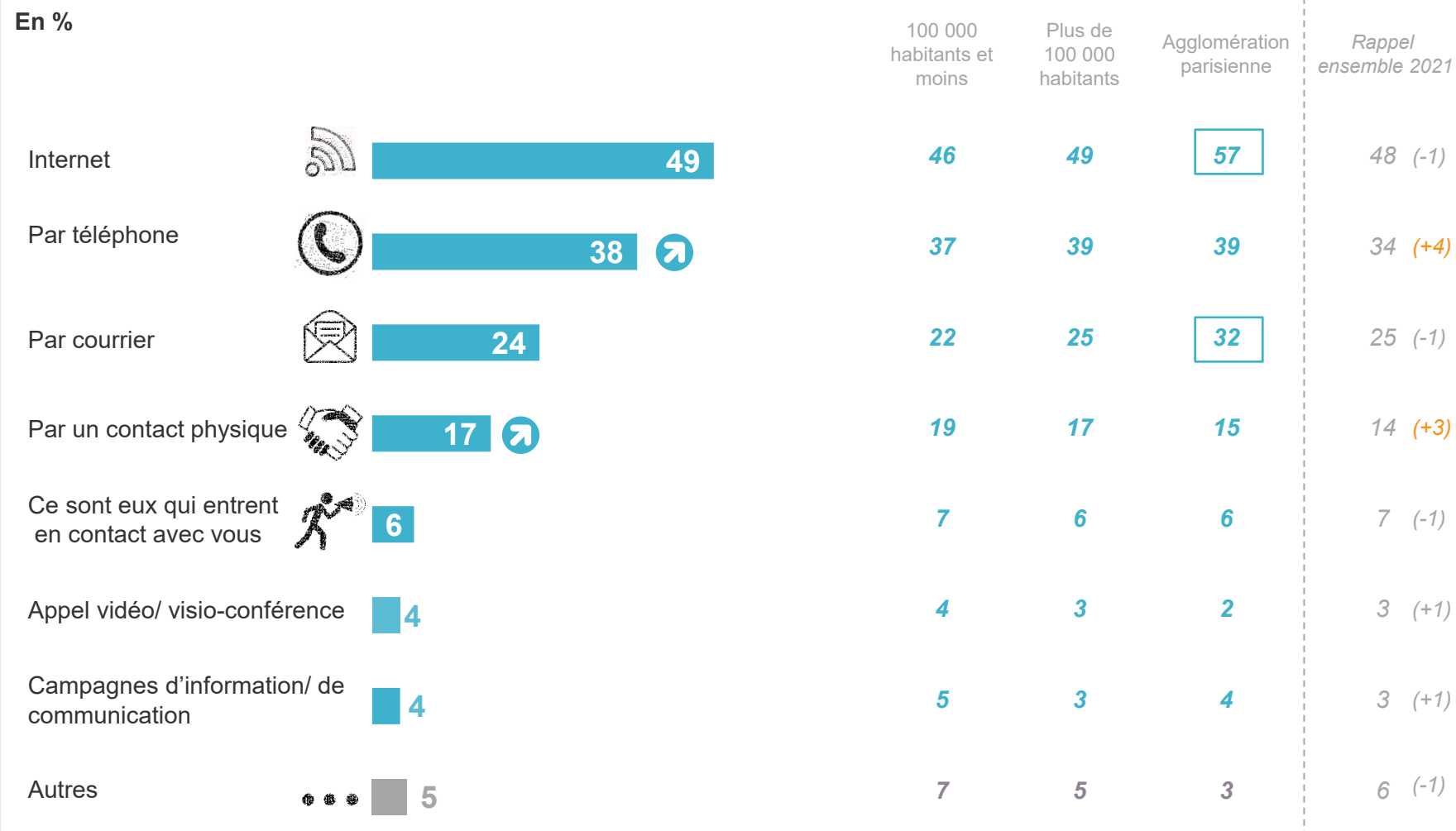
Base : Usagers (1210)

- Malgré la baisse significative enregistrée l'année dernière, **Internet** est stable cette année et reste toujours le mode de contact le plus utilisé avec les services publics du logement.
- Le téléphone**, 2<sup>ème</sup> mode de contact, affiche une **hausse** conséquente et retrouve son niveau de 2013, tandis que **le courrier se stabilise** comme 3<sup>ème</sup> mode de contact après la forte hausse constatée à la vague précédente.
- Conséquence possible de la fin des restrictions liées au Covid : **les contacts physiques** avec les services publics du logement sont **en hausse de 3 pts** cette année, mais ne retrouvent pas leur niveau de 2019.

# Modes de contact avec les services public du logement

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

- Quelles que soient les catégories d'agglomération **les modes de contact suivent la même hiérarchie.**
- On note qu'Internet et le courrier sont des modes de contact plus courants en agglomération parisienne.



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

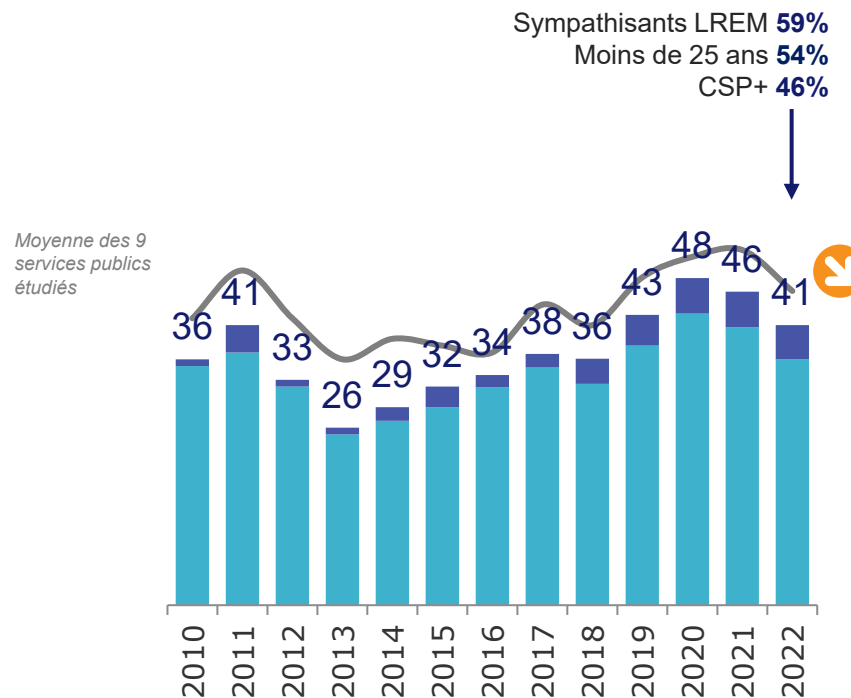
I2 Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement enregistre un **recul de 4 pts** cette année, à 41%, soit un niveau inférieur à la moyenne constatée sur l'ensemble des services publics étudiés.
- La satisfaction des usagers du service public du logement est également en **recul de 4 pts cette année**, à 72%. Elle se trouve ainsi tout juste 1 point au-dessus de la moyenne des autres services publics.

En %

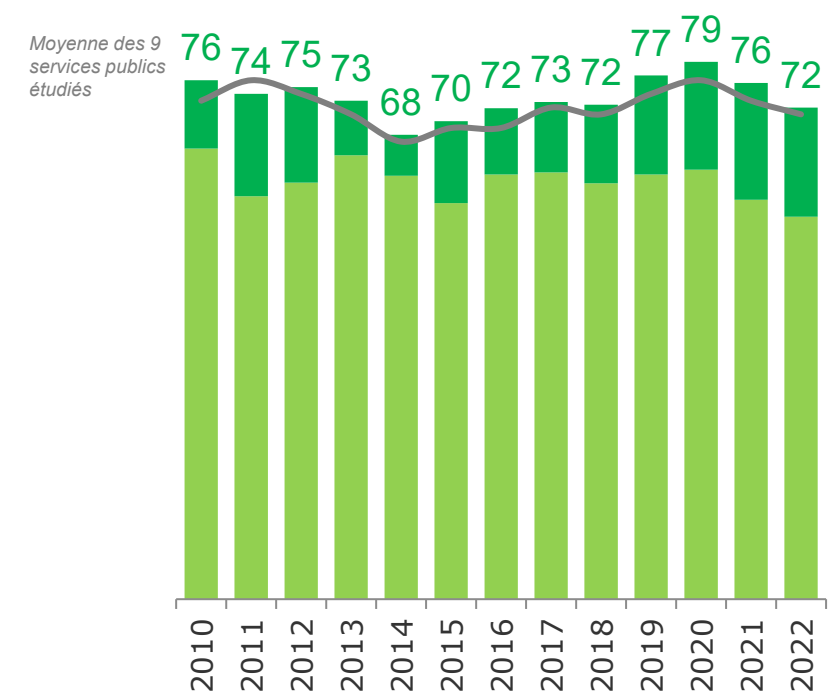
**ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



**ST Satisfait**

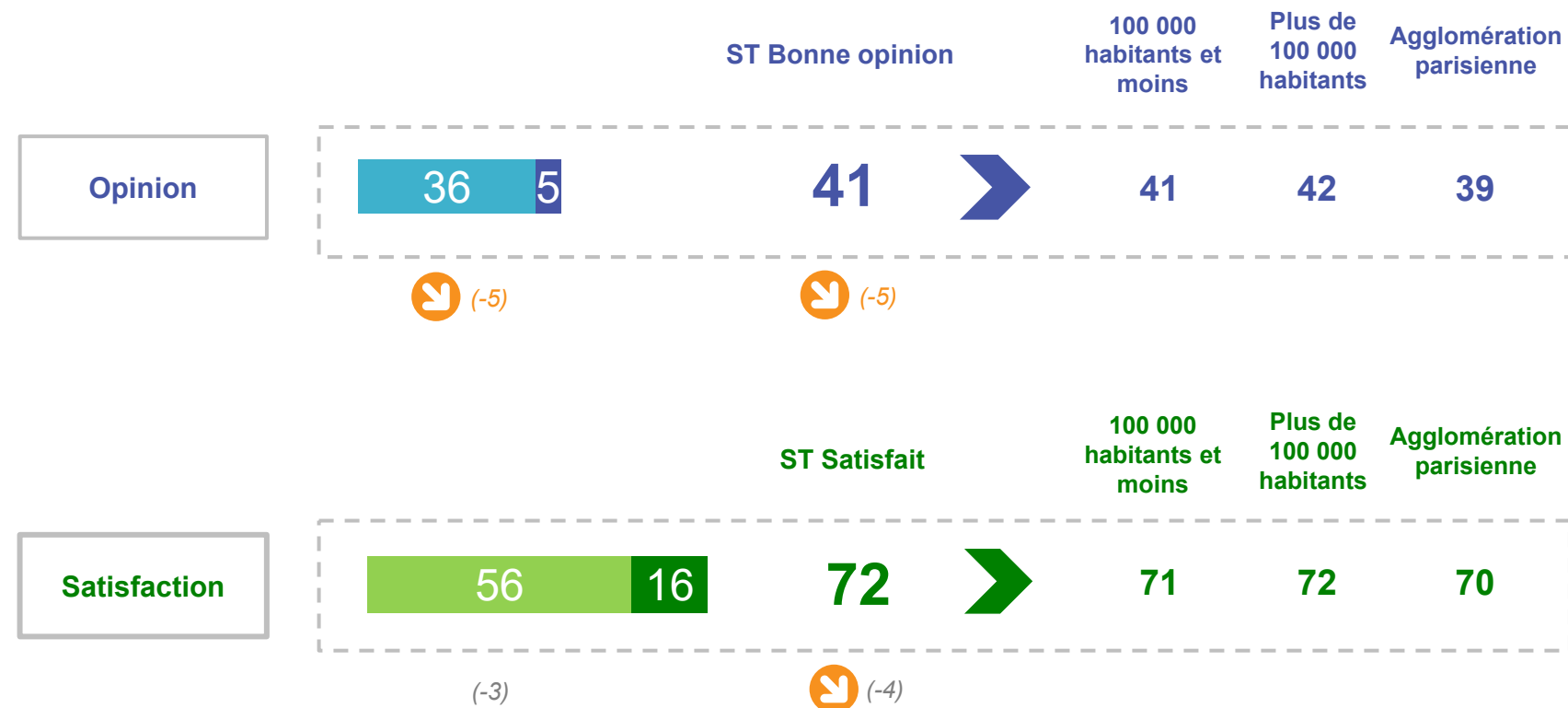
- Très satisfait
- Plutôt satisfait



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 %

- Cette année et selon la catégorie d'agglomération, on ne note pas de différences significatives ni dans l'opinion des Français à propos de l'action de l'Etat ni dans la satisfaction des usagers de ce service public.



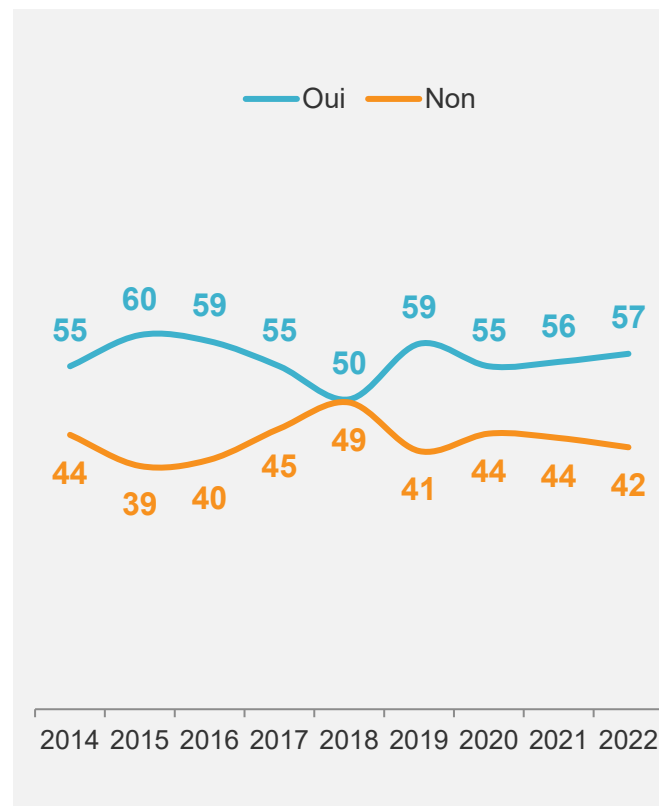
# Economies dans le budget du logement

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 ?

- 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 en légère augmentation depuis 2020 et est supérieure à la moyenne des services testés.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



57% Oui

54

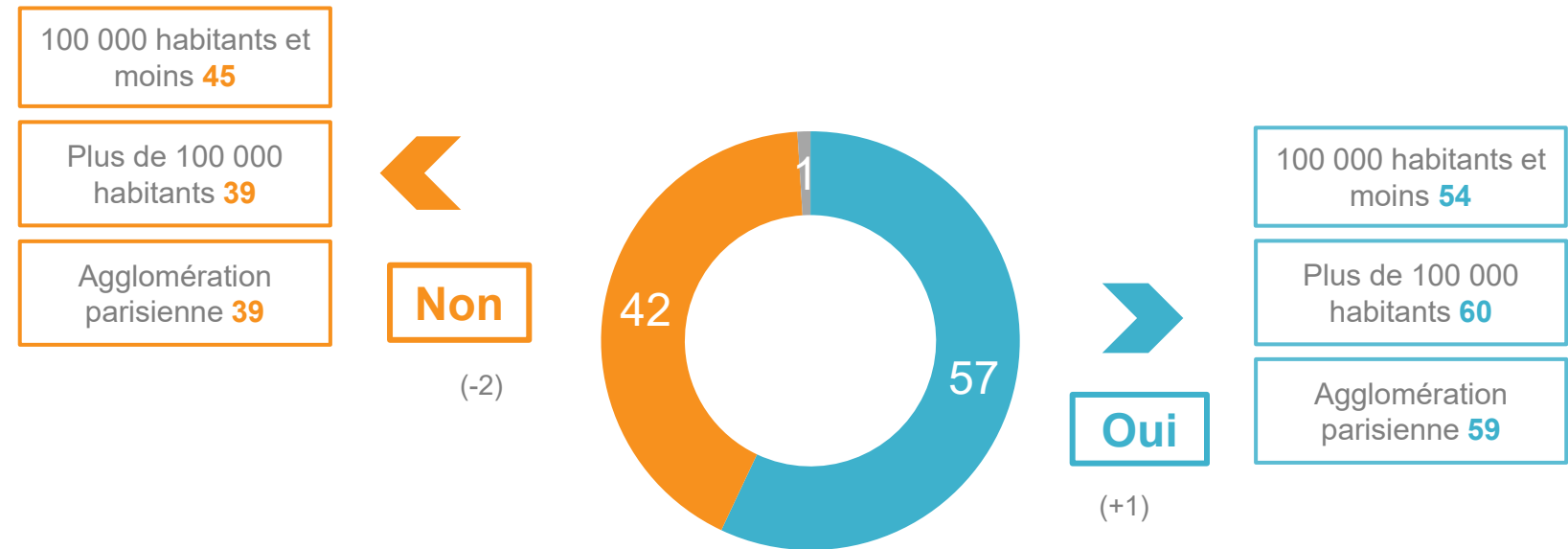
Moyenne des 9 services publics étudiés

# Economies dans le budget du logement

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 ?

- On ne note pas, cette année, de différences significatives suivant la catégorie d'agglomération quant à la proportion d'usagers qui pensent que l'on pourrait faire d'importantes économies dans le budget des services publics du logement sans en diminuer la qualité du service.

En %



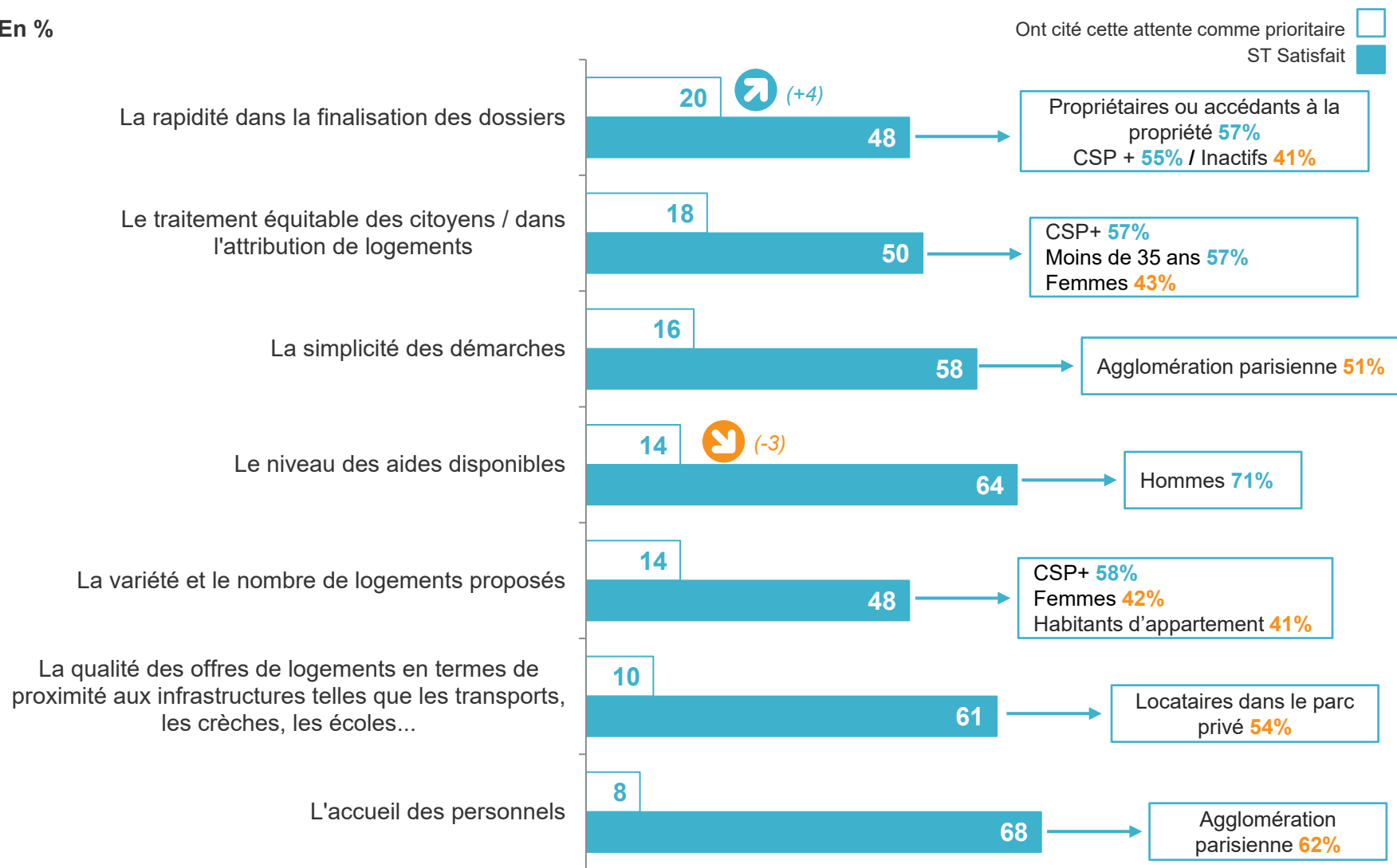


# Priorités (et satisfaction)

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 %

- Contrairement à l'année dernière une hiérarchie se dessine dans les priorités de l'action publique dans le domaine du logement.
- La **rapidité dans la finalisation des dossiers** est une attente en nette augmentation (20%, +4 pts), tandis que le niveau des aides disponibles, en baisse (14%, -3 pts), apparaît cette année un peu moins important aux yeux des usagers.



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 ?

- On observe une disparité régionale dans les priorités des usagers. Les habitants de l'agglomération parisienne sont davantage préoccupés par la variété et le nombre de logements proposés que les autres catégories d'agglomération.

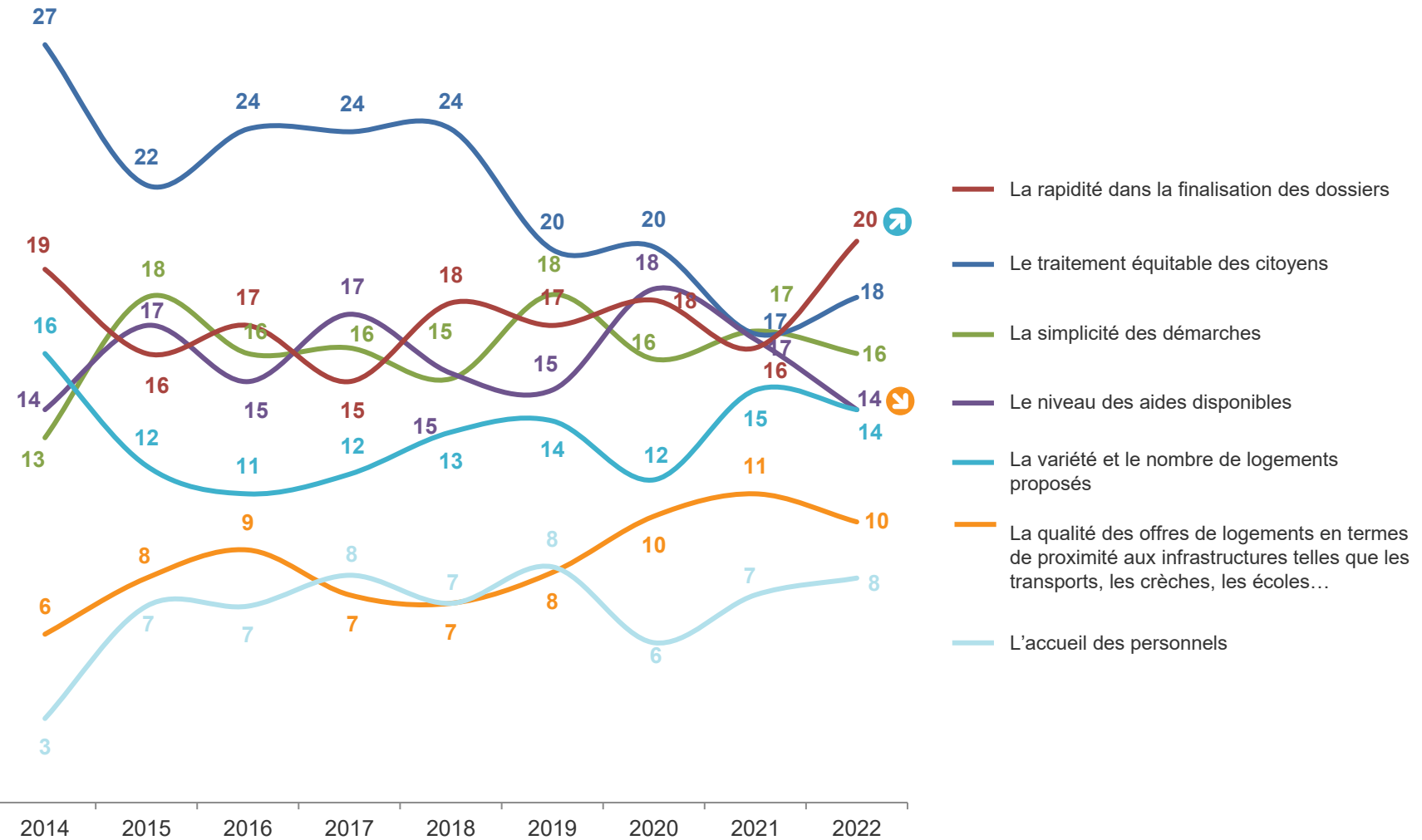
En % Attentes prioritaires	100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne	Rappel ensemble 2021
La rapidité dans la finalisation des dossiers 	21	20	17	16 (+4)
Le traitement équitable des citoyens / dans l'attribution de logements	17	20	17	17 (+1)
La simplicité des démarches	18	14	14	17 (-1)
Le niveau des aides disponibles 	15	14	13	17 (-3)
La variété et le nombre de logements proposés	13	13	18	15 (-1)
La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...	8	13	12	11 (-1)
L'accueil des personnels	8	7	9	7 (+1)

# Evolution des attentes prioritaires (2014-2022)

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 sont moins dessinées que par le passé, cependant 3 blocs se distinguent :
  - La rapidité dans la finalisation des dossiers (20%, +4 pts) et le traitement équitable des citoyens (18%, +1 pt) en premier ;
  - La simplicité des démarches (16%, -1 pt), le niveau des aides disponibles (14%, -3 pts) et la variété et le nombre de logements proposés (14%, -1 pt) en milieu de tableau ;
  - La qualité des offres de logement (10%, -1 pt) et l'accueil des personnels (8%, -1 pt) ferment la marche. Ces deux derniers aspects sont par ailleurs dans les niveaux de satisfaction les plus hauts.

En %



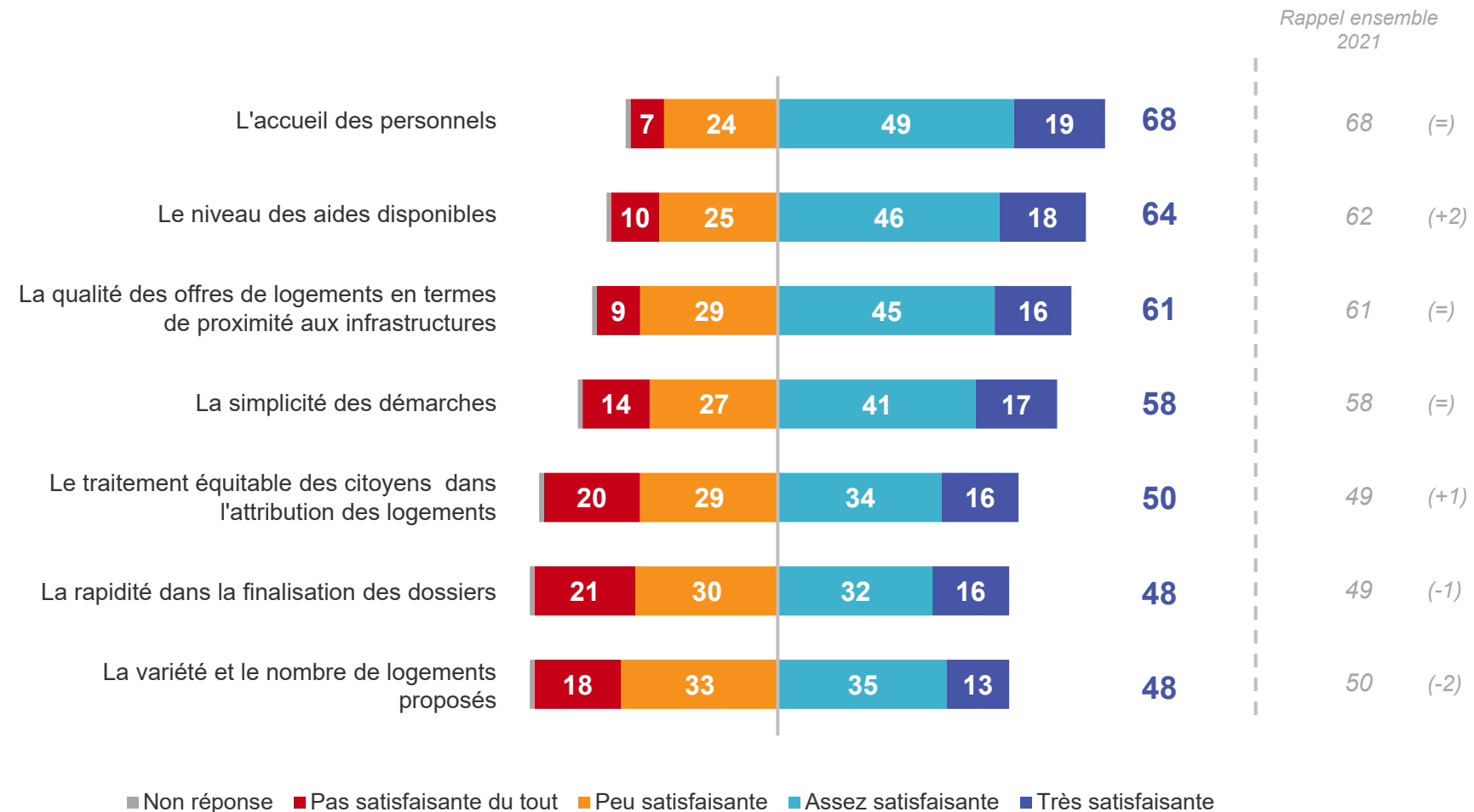
Base : Usagers (1210)

# 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...

- La satisfaction à l'égard des différentes dimensions reste, cette année encore, globalement stable. On enregistre une légère hausse de la satisfaction concernant le niveau des aides disponibles et, a contrario, une légère baisse de satisfaction sur la variété et le nombre de logement proposés.
- Le quatuor de tête reste inchangé, l'accueil des personnels est toujours la dimension sur laquelle les usagers du logement se disent les plus satisfaits.

En %



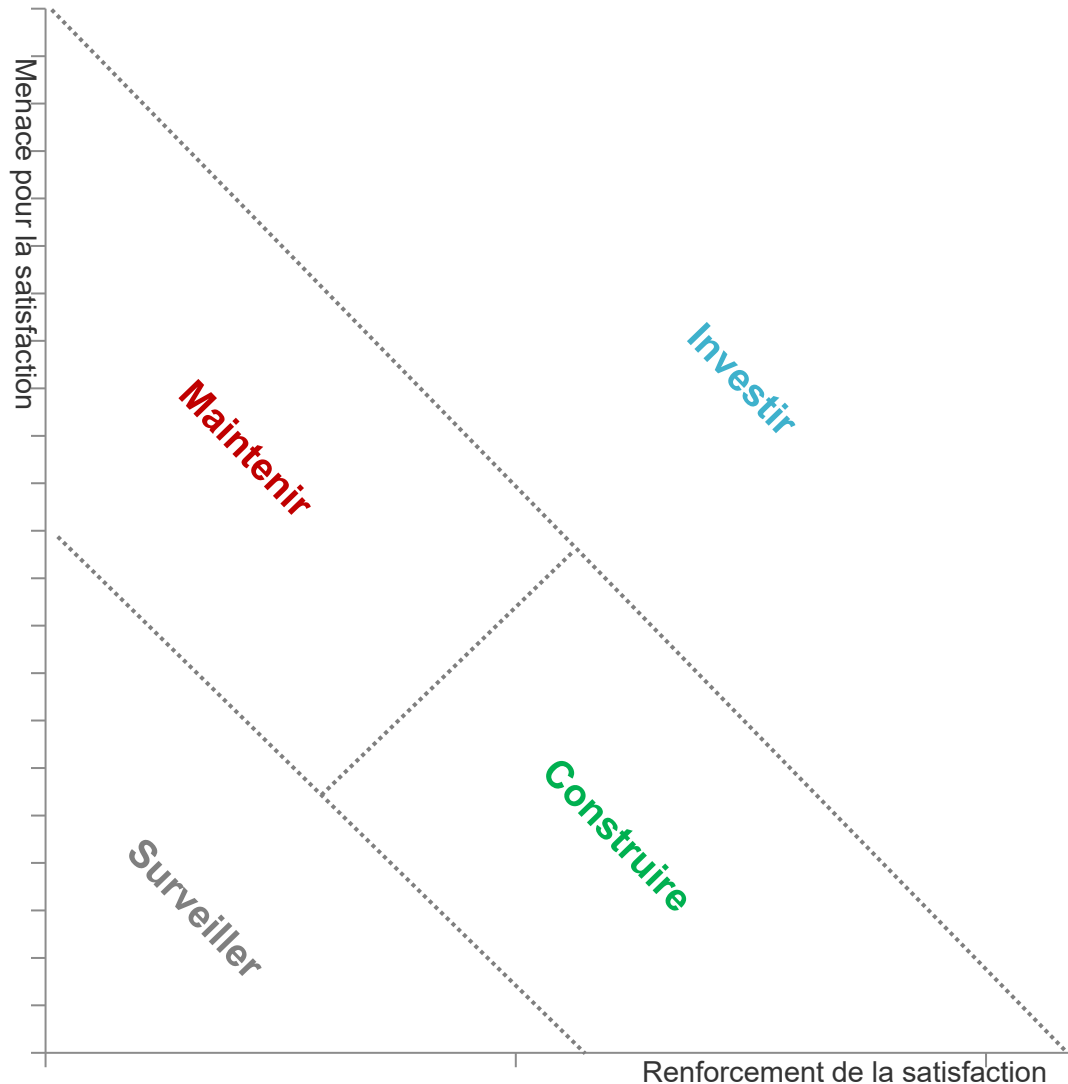
# Satisfaction sur les attentes prioritaires

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

- Concernant la satisfaction, aucune différence significative n'est observée en fonction des différentes catégories d'agglomération.
- On note toutefois, en tendance, que les usagers de l'agglomération parisienne sont globalement plus insatisfaits.

En % ST Satisfaisante	100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne	Rappel ensemble 2021
L'accueil des personnels <b>68</b>	72	64	62	68 (=)
Le niveau des aides disponibles <b>64</b>	66	63	62	62 (+2)
La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures <b>61</b>	62	60	60	61 (=)
La simplicité des démarches <b>58</b>	63	56	51	58 (=)
Le traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements <b>50</b>	51	50	48	49 (+1)
La rapidité dans la finalisation des dossiers <b>48</b>	52	45	42	49 (-1)
La variété et le nombre de logements proposés <b>48</b>	50	46	47	50 (-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)**

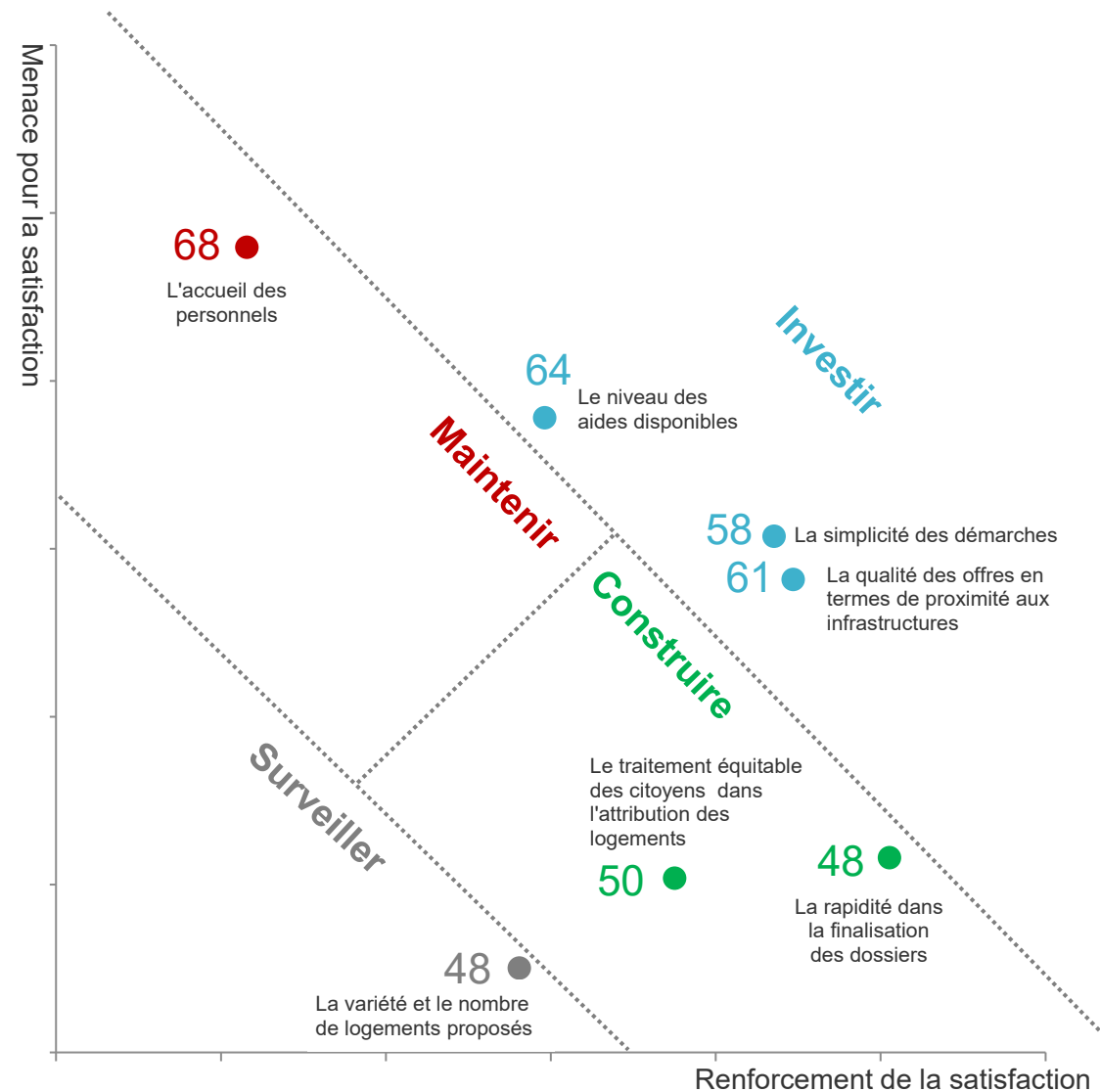
**Surveiller** : Dans cette zone, on trouve les aspects qui n'ont pas de fort impact sur la satisfaction, que le niveau de performance augmente ou diminue

→ **Attente marginale**

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

# Analyse asymétrique - Logement

- Plusieurs pistes peuvent être suivies **pour améliorer la satisfaction des usagers à l'égard des services publics du logement** : le niveau des aides disponibles, la simplicité des démarches et la qualité des offres en termes de proximité aux infrastructures. Ces trois dimensions doivent être travaillées avec attention car une dégradation de leur perception pourrait entraîner une baisse de la satisfaction globale.
- S'agissant de l'accueil des personnels, cela semble être devenu un « acquis » cette année qu'il convient de maintenir
- La rapidité de finalisation des dossiers et le traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements – qui suscitent une faible satisfaction – apparaissent comme des « facteurs bonus » pouvant aider à renforcer la satisfaction



Base : Usagers (1210)

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

61

Moyenne Investir

68

Moyenne Maintenir

49

Moyenne Construire

48

Moyenne Surveiller

### 3. Perception des logements sociaux par leurs habitants



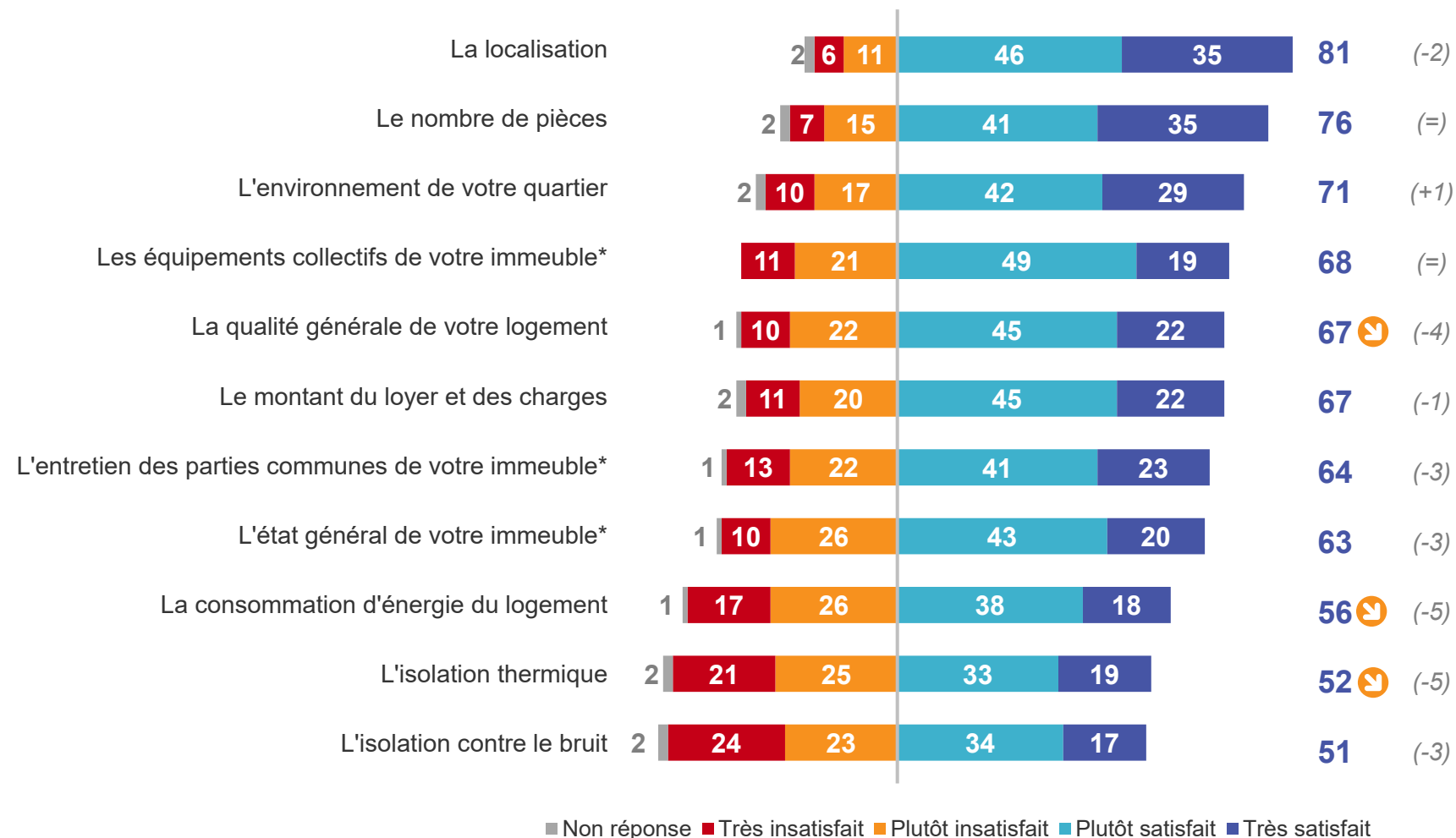


# Satisfaction à l'égard du logement actuel

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 %

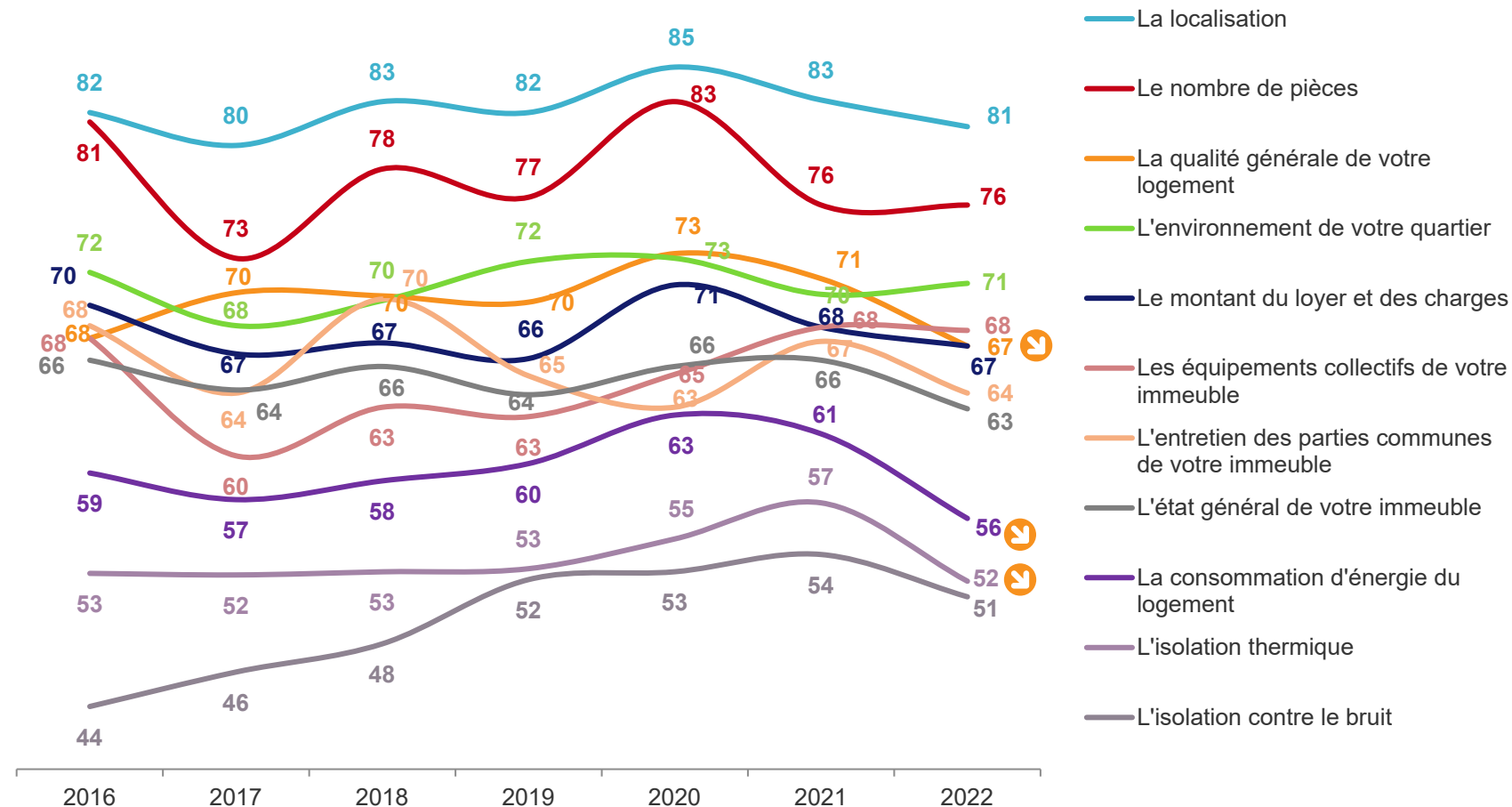
- On observe cette année une **baisse globale de la satisfaction** des personnes habitant dans un logement social.
- La localisation et le nombre de pièces** sont toujours les aspects du logement qui recueillent les meilleurs taux de satisfaction, tandis que **la consommation d'énergie du logement (-5) ainsi que son isolation thermique (-5) et phonique (-3)** sont les aspects sur les lesquels les usagers sont les moins satisfaits.
- A noter, la satisfaction sur la qualité générale du logement connaît une baisse notable de 4 pts : 2/3 des usagers s'en disent 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



- 6 items enregistrent cette année des baisses notables de satisfaction des usagers par rapport à l'an dernier.
- Seuls le nombre de pièces, l'environnement du quartier, les équipements collectifs de l'immeuble et le montant du loyer et des charges affichent **une stabilité**.
- La satisfaction s'agissant de la consommation d'énergie du logement atteint un niveau historiquement bas à 56%.
- Tendanciellement en hausse ces dernières années, les niveaux de satisfaction concernant l'isolation thermique et phonique du logement ces dernières années s'affichent à la baisse.

# 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 ?

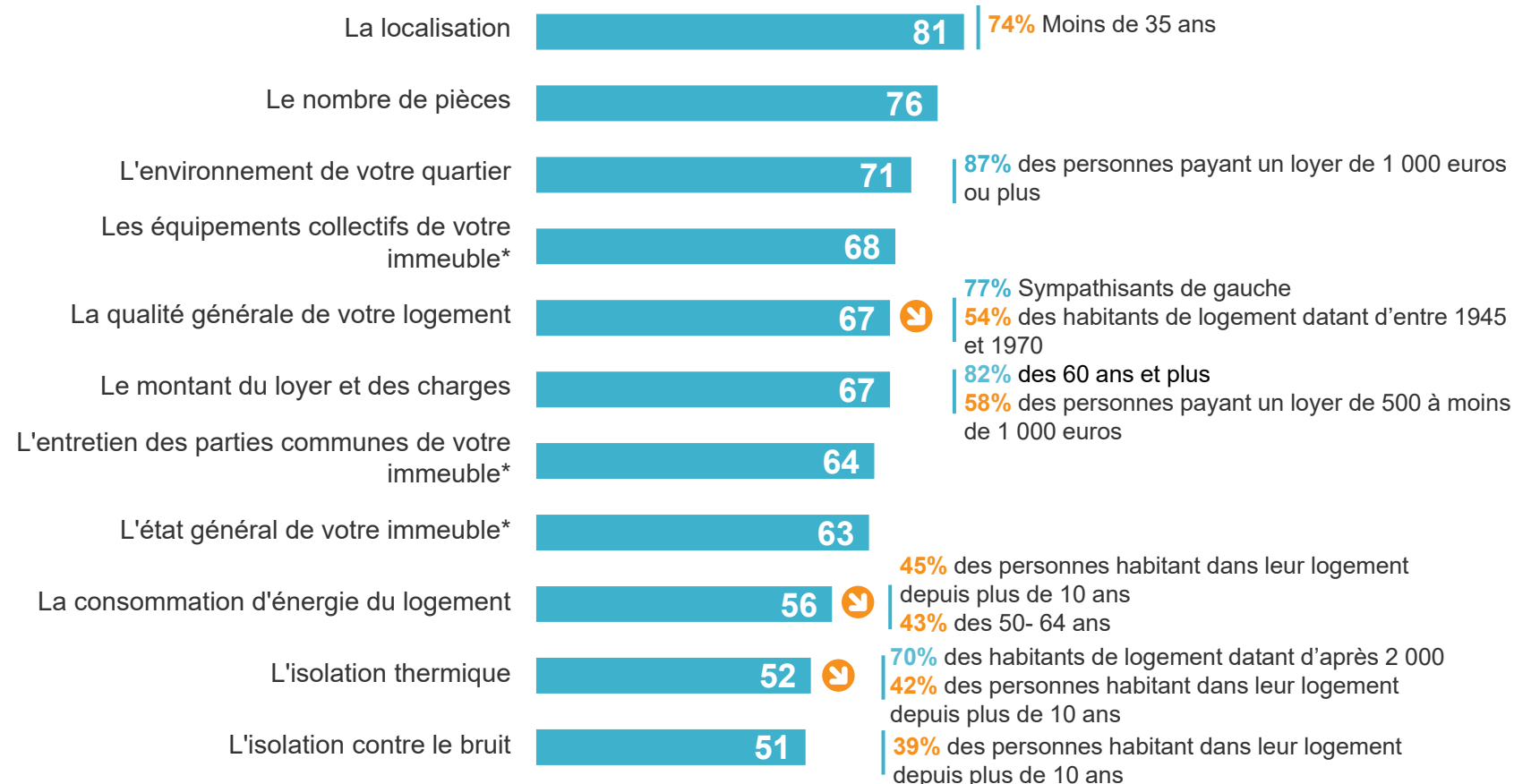
- Les niveaux de satisfaction à l'égard du logement social **varient peu en fonction du type d'agglomération**.
- Les niveaux de satisfaction restent un peu en-deçà dans **l'agglomération parisienne** au sujet de l'environnement du quartier et du montant du loyer.

En % ST Satisfait		100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne	Rappel ensemble 2021	
	La localisation	81	80	83	81	83 (-2)
	Le nombre de pièces	76	81	73	74	76 (=)
	L'environnement de votre quartier	71	76	70	66	70 (+1)
	Les équipements collectifs de votre immeuble*	68	69	66	69	68 (=)
	La qualité générale de votre logement	67	67	66	70	71 (-4)
	Le montant du loyer et des charges	67	68	68	64	68 (-1)
	L'entretien des parties communes de votre immeuble*	64	72	60	58	67 (-3)
	L'état général de votre immeuble*	63	64	66	65	66 (-3)
	La consommation d'énergie du logement	56	51	60	60	61 (-5)
	L'isolation thermique	52	52	55	50	57 (-5)
	L'isolation contre le bruit	51	52	51	50	54 (-3)

# 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



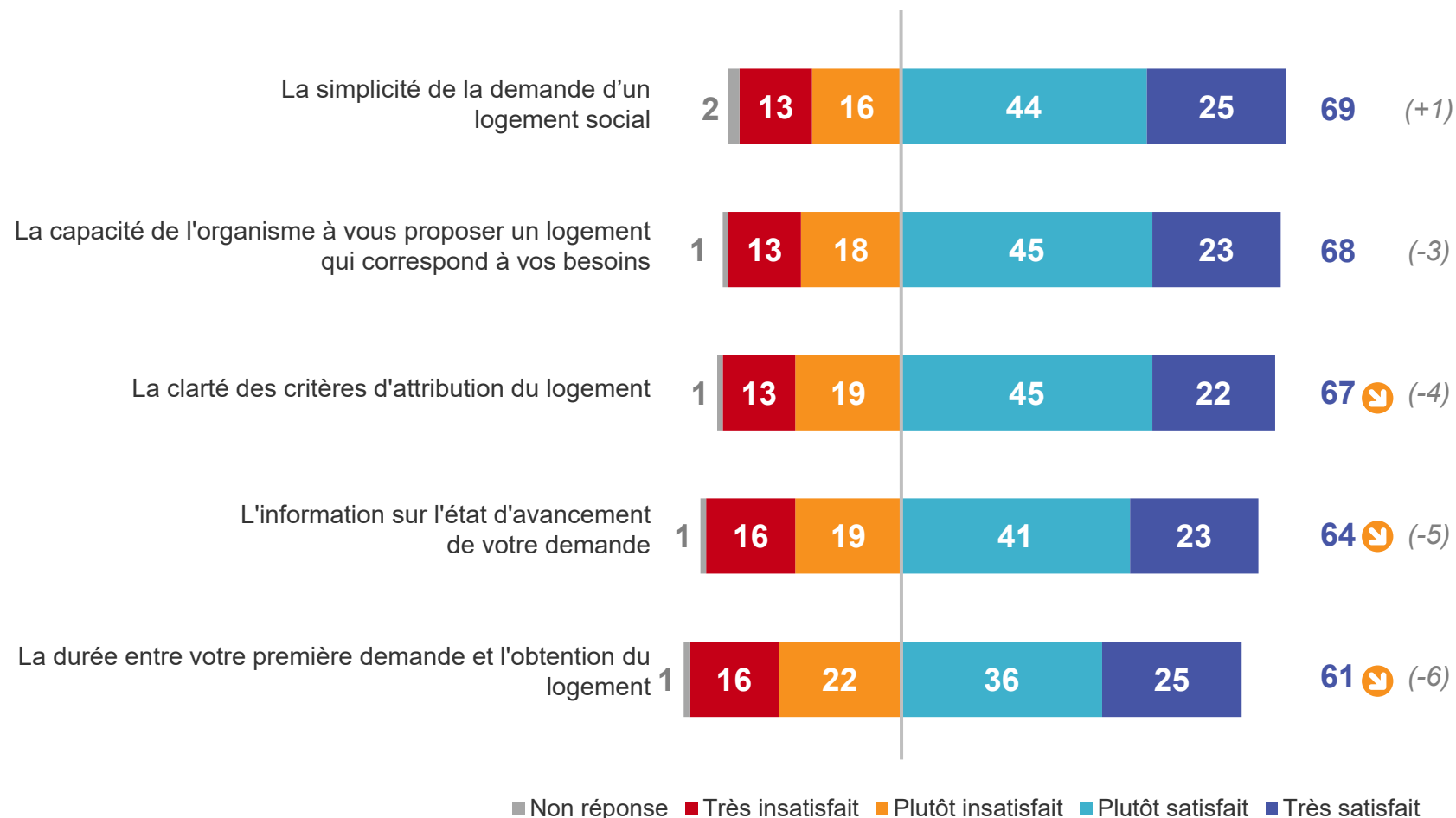
- Les locataires HLM qui habitent dans leur logement depuis plus de dix ans sont significativement moins satisfaits de la consommation d'énergie du logement, de l'isolation thermique et acoustique.
- Les habitants d'un logement construit après 2000 sont nettement plus satisfaits s'agissant de l'isolation thermique.
- Les locataires HLM de moins de 35 ans sont nettement moins satisfaits de la localisation de leur 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 ?

En %

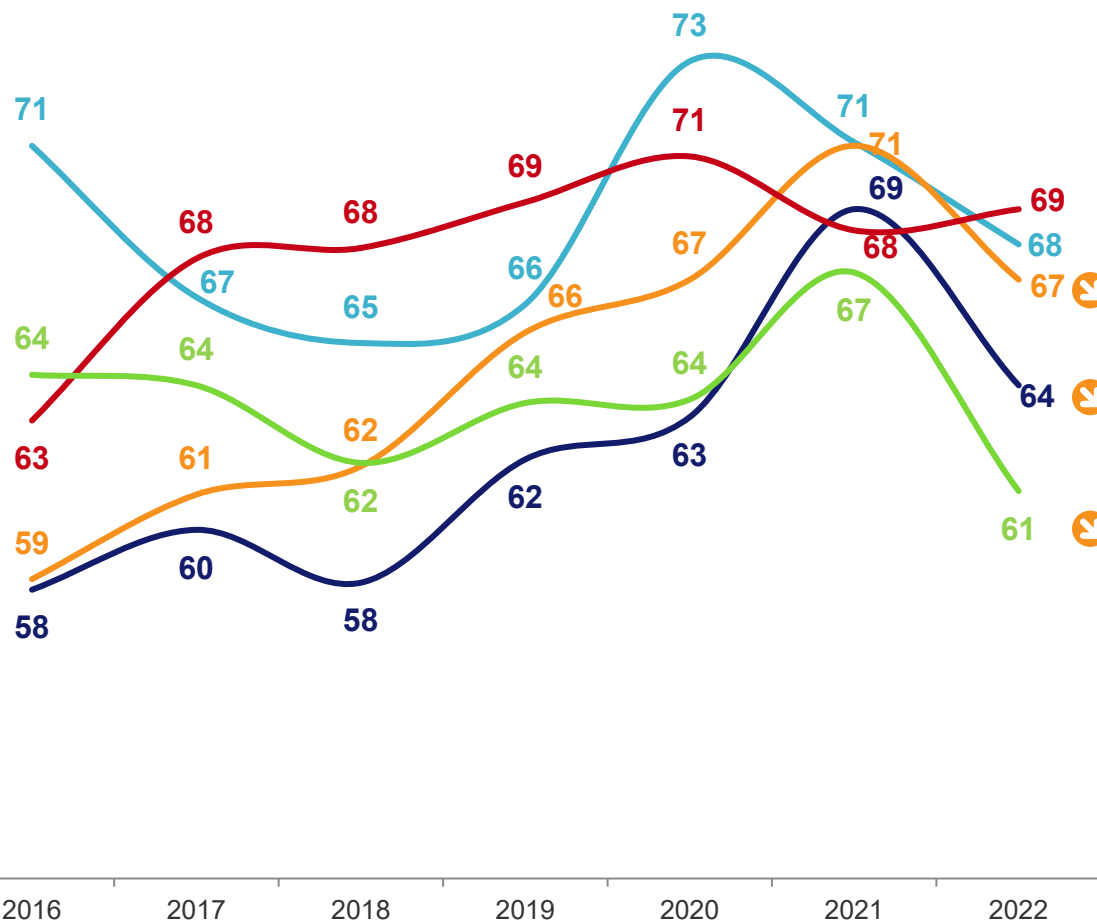
- Malgré une baisse générale de la satisfaction quant à la procédure d'obtention du logement social, celle-ci est **globalement jugée positivement**.
- La simplicité de la demande d'un logement social** est le seul item qui s'améliore, très légèrement, approchant 70% de satisfaction.



# 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 %  
ST Satisfait



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

— La clarté des critères d'attribution du logement

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

— La simplicité de la demande d'un logement social

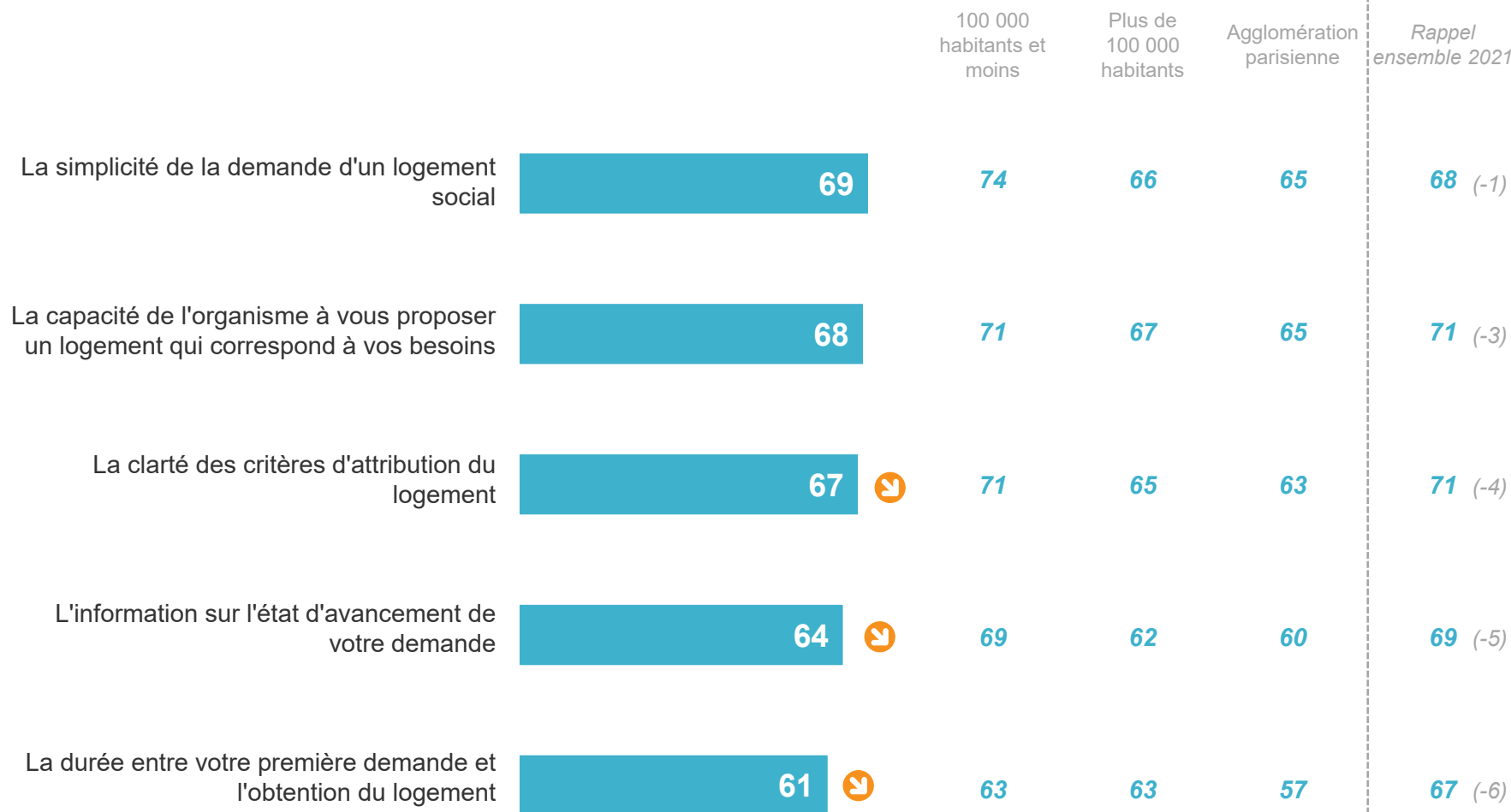
— La durée entre votre première demande et l'obtention du logement

- La satisfaction à l'égard de la **simplicité de la demande d'un logement social** affiche une certaine **stabilité** depuis 2017.
- Après de nettes hausses observées ces dernières années, les niveaux de satisfaction s'agissant de l'information sur l'état d'avancement de la demande (-5), la clarté des critères d'attribution (-4), la durée entre la première demande et l'obtention d'un logement (-6) et la capacité de l'organisme à proposer un logement qui correspond aux besoins (-3) **subissent des baisses très marquées**.

# 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 ?

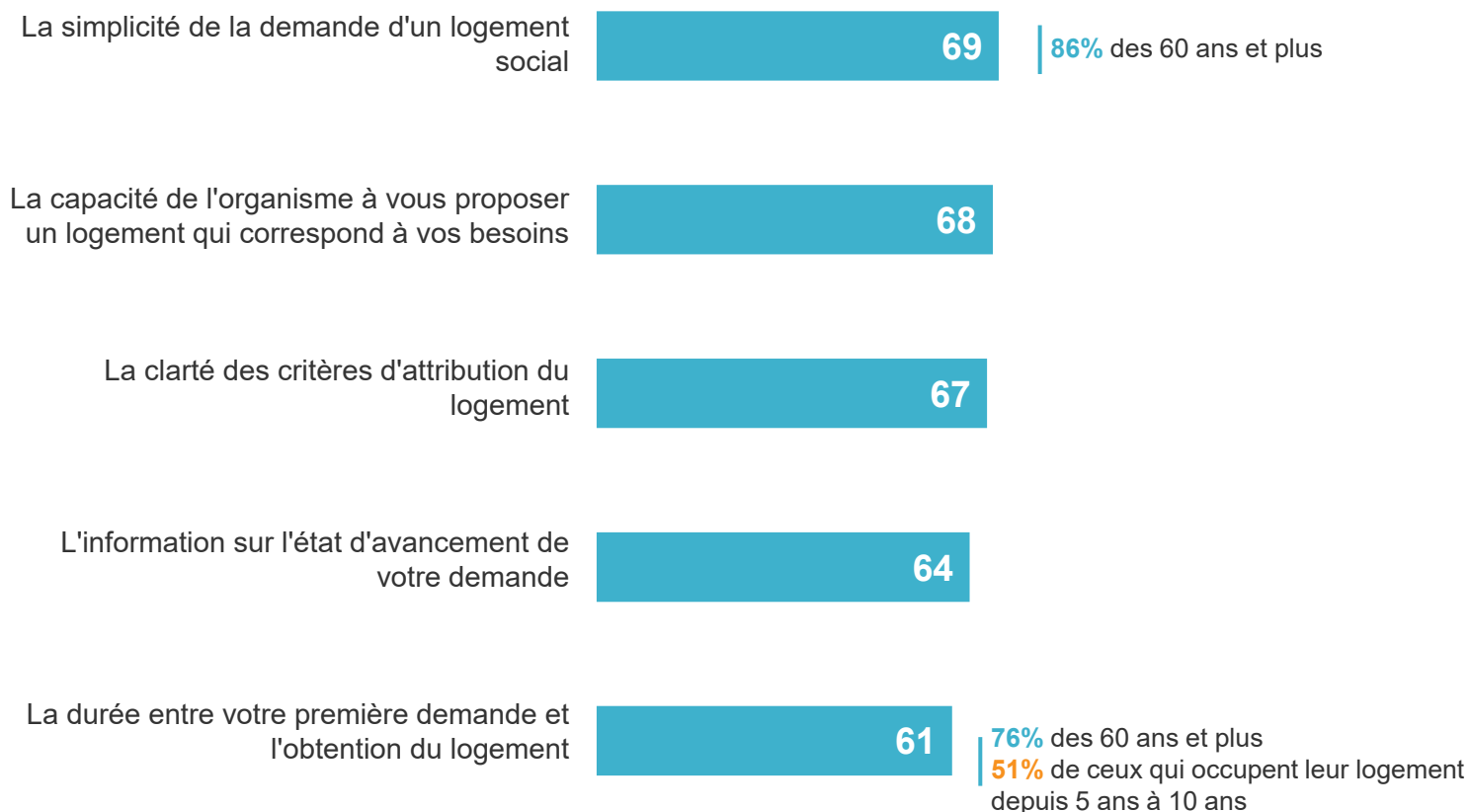
- On constate, pour l'ensemble des items, que plus la taille d'agglomération est élevée moins les usagers qui habitent un logement social/HLM sont satisfaits.



# 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 ?

- Parmi les résidents en logement social/HLM, **les plus âgés se déclarent nettement plus satisfaits** de la **simplicité** de la demande de logement social ainsi que du **temps d'attente** entre la première demande et l'obtention du logement.



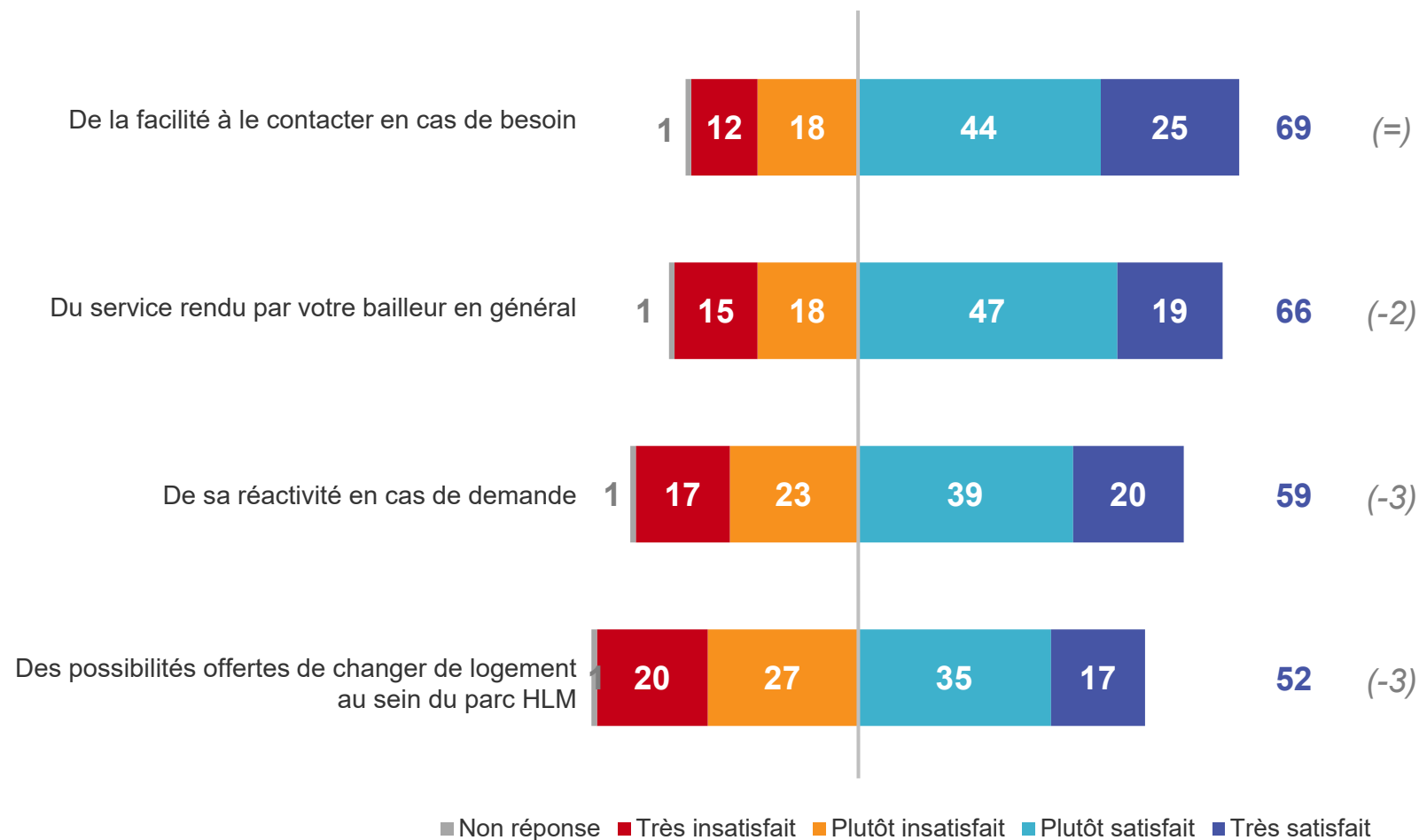


# Satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur

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

En %

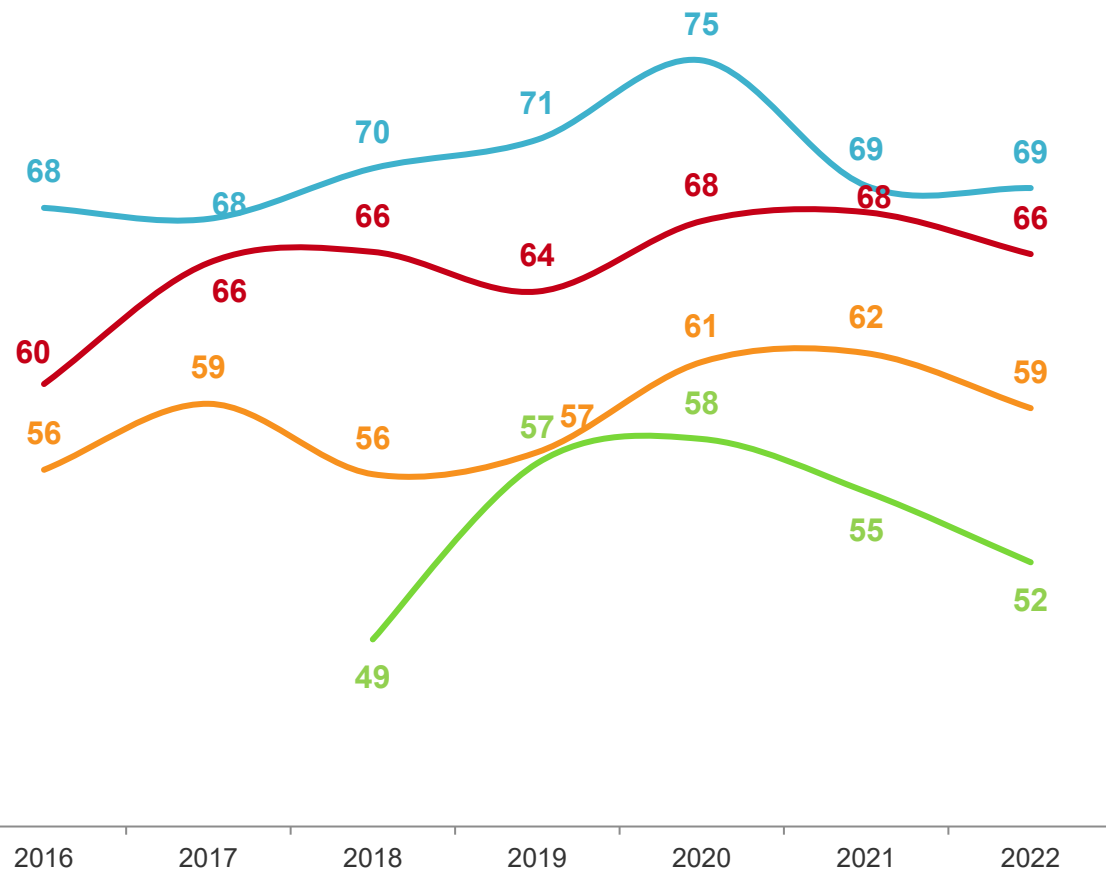
- Si les niveaux de satisfaction au global s'affichent un peu en baisse, on note en particulier que c'est la part des résidents de logement social ou HLM se déclarant « très insatisfaits » qui est en hausse (entre +4 et +6 pts)
- Près d'un tiers considère toujours que leur bailleur est difficile à contacter en cas de besoin. Et près de 50 % sont insatisfaits des possibilités offertes pour 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)...

En %  
ST Satisfait



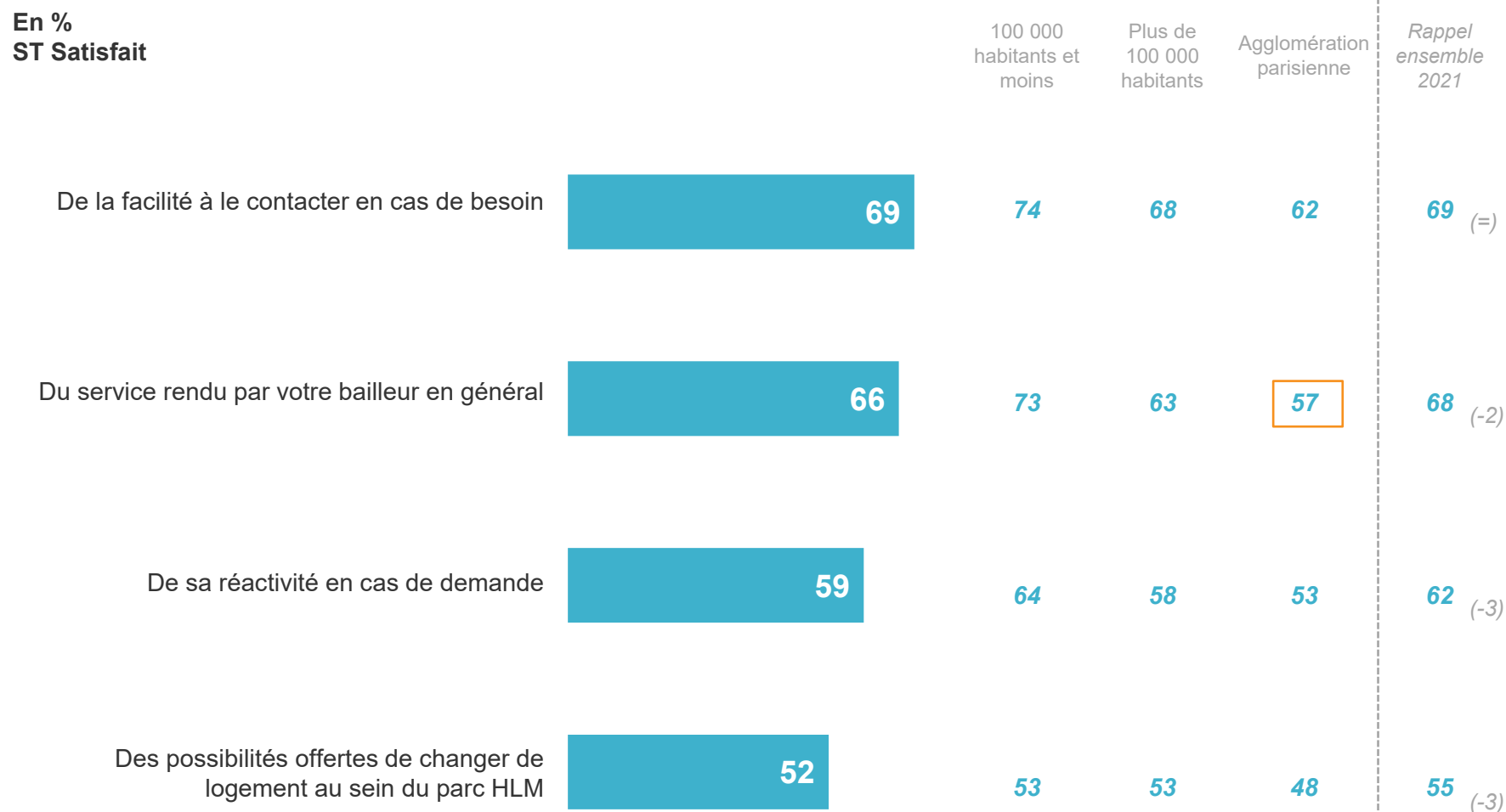
Base : habitent un logement social ou HLM (541)

- La satisfaction à l'égard de **la facilité à contacter son bailleur en cas de besoin** se stabilise après un fléchissement en 2021
- Malgré les baisses observées cette année, la satisfaction quant au service rendu par le bailleur et sa réactivité en cas de demande demeurent plutôt dans une tendance à l'amélioration par rapport aux niveaux d'il y a 3-4 ans
- La satisfaction à propos des possibilités offertes pour changer de logement au sein du parc HLM poursuit en revanche très nettement son déclin entamé l'an passé.

# 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)...

- Constat valable sur l'ensemble des items : plus la taille d'agglomération est élevée, moins la satisfaction est au rendez-vous en matière de relation avec le bailleur

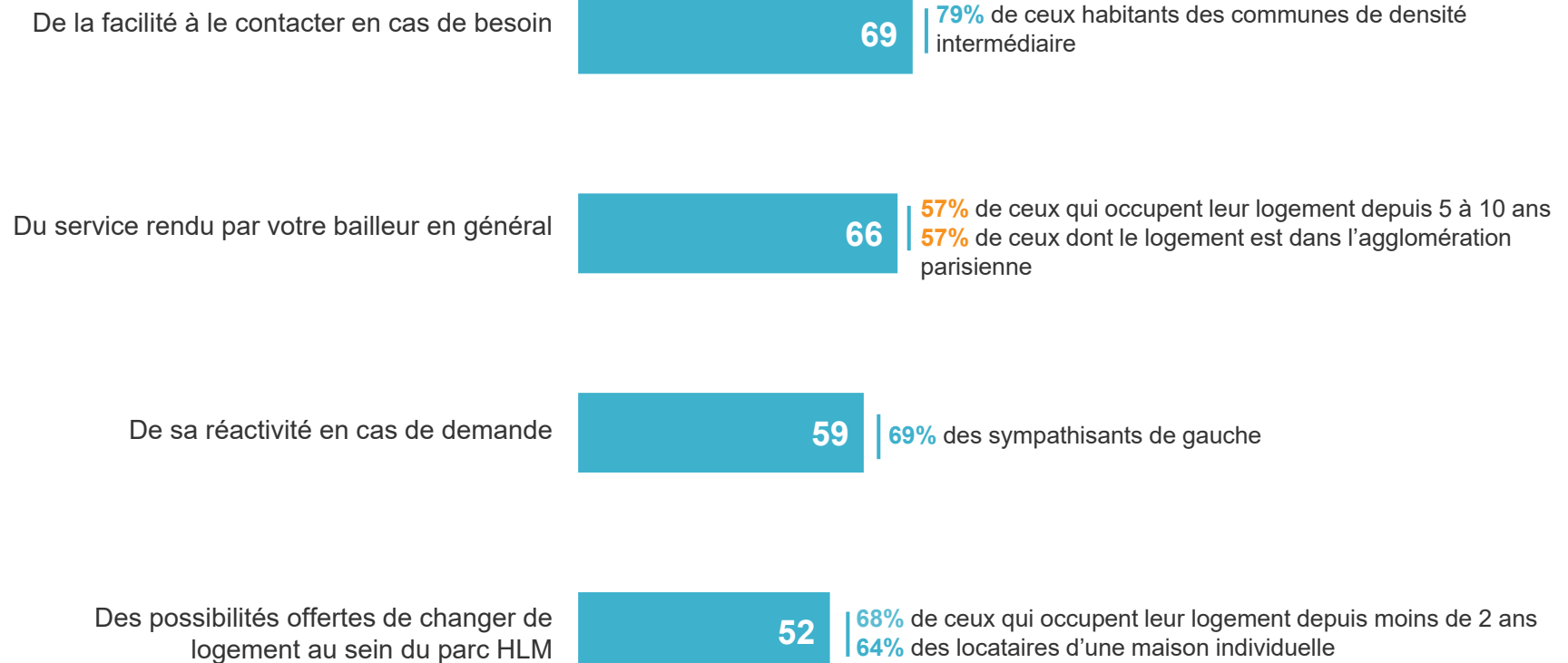


# Satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur

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

- Ceux qui occupent leur logement depuis 5 à 10 ans et ceux qui résident dans l'agglomération parisienne sont moins satisfaits des services rendus par leur bailleur.
- Ceux qui occupent leur logement depuis moins de 2 ans, ou qui louent une maison individuelle sont plus satisfaits des possibilités offertes de changer de logement au sein du parc HLM.

En %  
ST Satisfait



# Satisfaction à l'égard de l'action du bailleur en matière de rénovation énergétique

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 ?

- Les locataires d'un logement social/HLM se disent **majoritairement satisfaits** (à 57%) de l'action de leur bailleur en matière de rénovation énergétique et d'économies d'énergie.
- On note cependant une satisfaction particulièrement meilleure chez les **moins de 35 ans**, les locataires habitant un logement social/HLM depuis moins de 2 ans, habitant dans un logement construit après 2000, et lorsque ce logement est situé en centre-ville.
- A contrario, les 50-64 ans et les locataires d'un logement social/HLM plus ancien (construit entre 1945-1970) se déclarent plus insatisfaits de l'action du bailleur en matière de rénovation énergétique et d'économies d'énergie.

En %

**ST Insatisfait : 42%**

50-64 ans : **52%**

Logement construit entre 1945-1970: **54%**

**ST Satisfait : 57%**

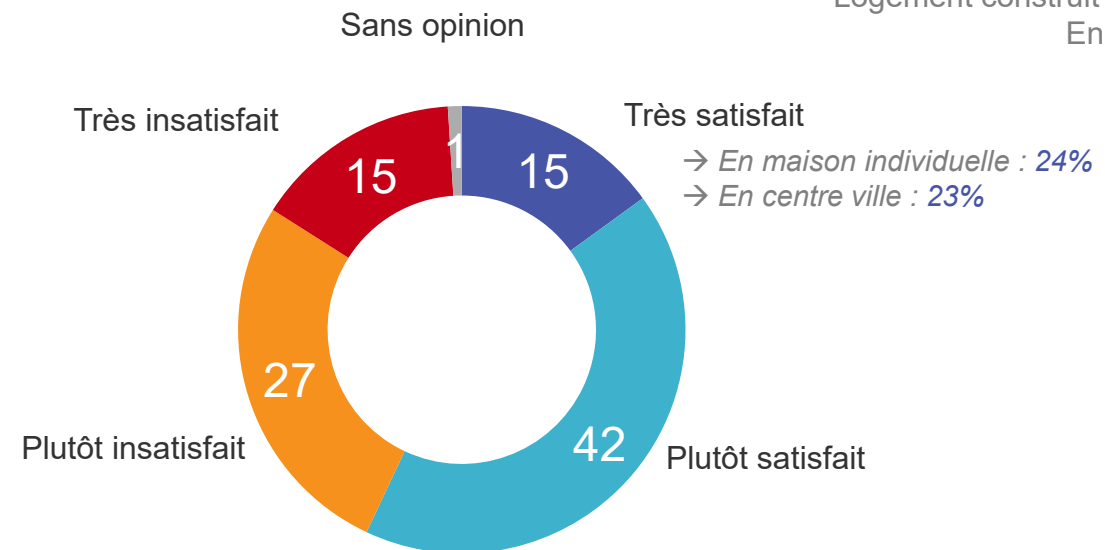
Moins de 35 ans : **66%**

Communes de densité intermédiaire: **66%**

Depuis moins de 2 ans dans ce logement : **71%**

Logement construit après 2000 : **69%**

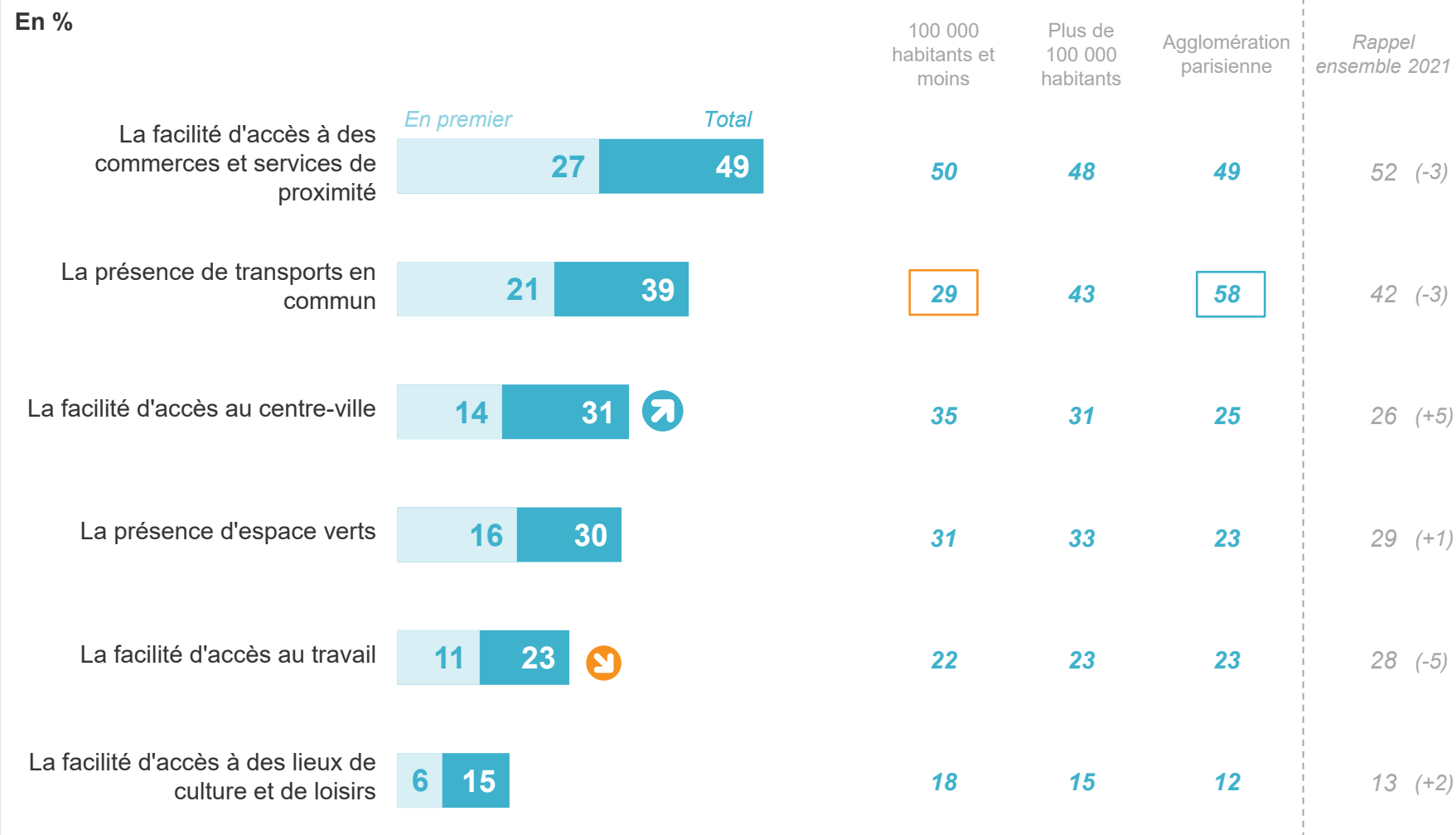
En centre-ville : **68%**



# 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 ?

- Le premier critère, le plus important, dans le choix de la localisation d'un logement **reste** très nettement **la facilité d'accès à des commerces et à des services de proximité**.
- Suivi de **la présence de transports en commun** qui est encore une fois le deuxième critère. Ce point importe davantage pour les résidents de logement social/HLM des grandes agglomérations. Dans l'agglomération parisienne, il est d'ailleurs le 1<sup>er</sup> critère du classement.
- La **facilité d'accès au centre-ville** apparaît comme un critère plus important que l'an dernier (+5).
- A l'inverse, la facilité d'accès au travail importe moins (-5) dans le choix d'un logement, un constat à mettre en relation avec le développement du télétravail.



# Critères de choix dans la localisation du logement

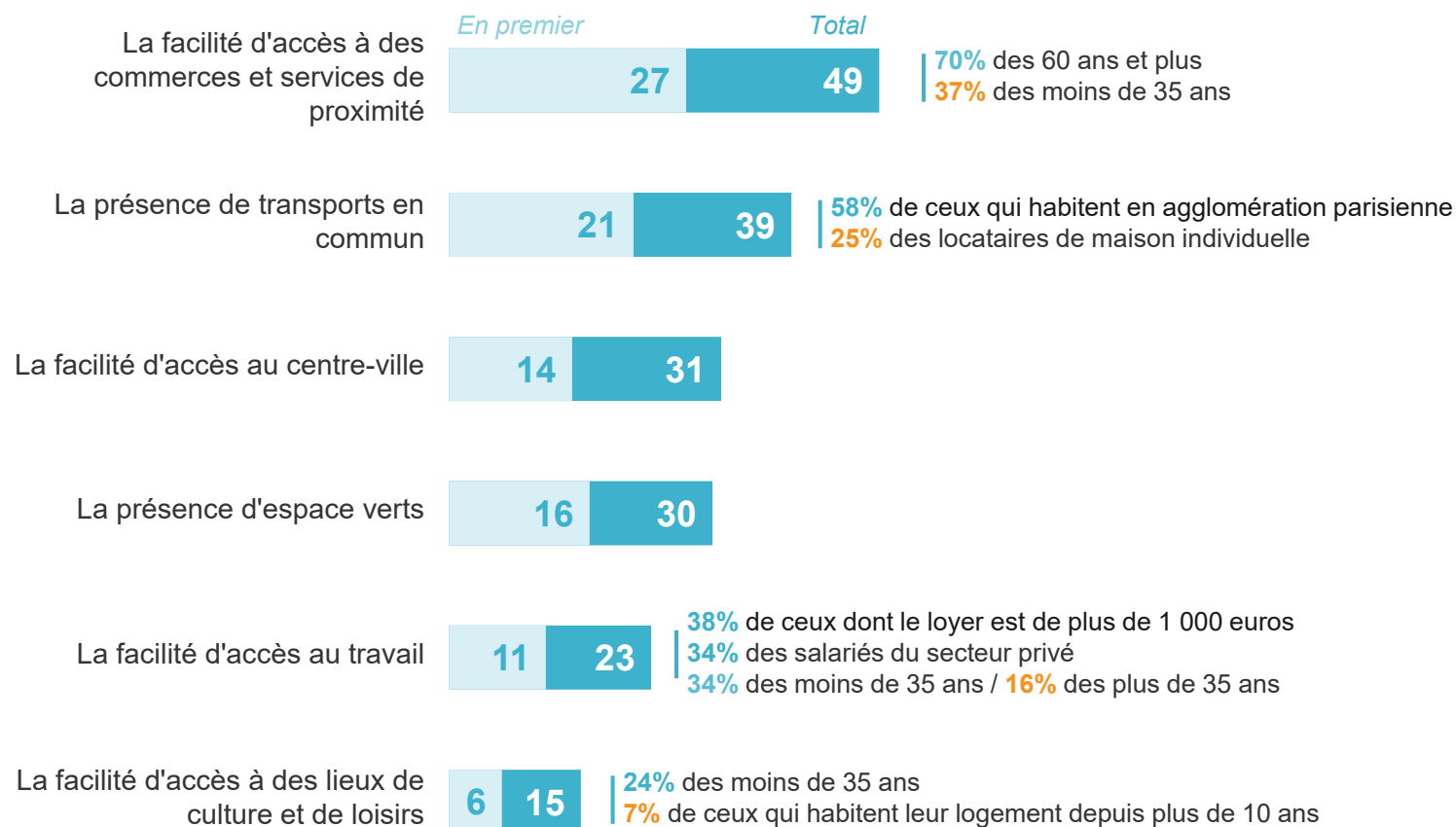
Z11 Parlons de la localisation de votre logement. Qu'est-ce qui vous semble le plus important dans le choix d'un logement ?  
En 1er et en 2nd ?

Les **critères de choix** dans la localisation de son logement **varient selon l'âge** :

- La facilité d'accès à des commerces et services de proximité compte bien plus pour les seniors que les jeunes, tandis que les moins de 35 ans sont plus regardant sur la facilité d'accès aux lieux de culture/loisirs et au travail.

Aussi, la **présence de transports en commun** n'importe pas de la même manière selon son lieu d'habitation. Cela apparaît comme **un critère particulièrement important en agglomération parisienne**

En %



# Souhait pour les années à venir

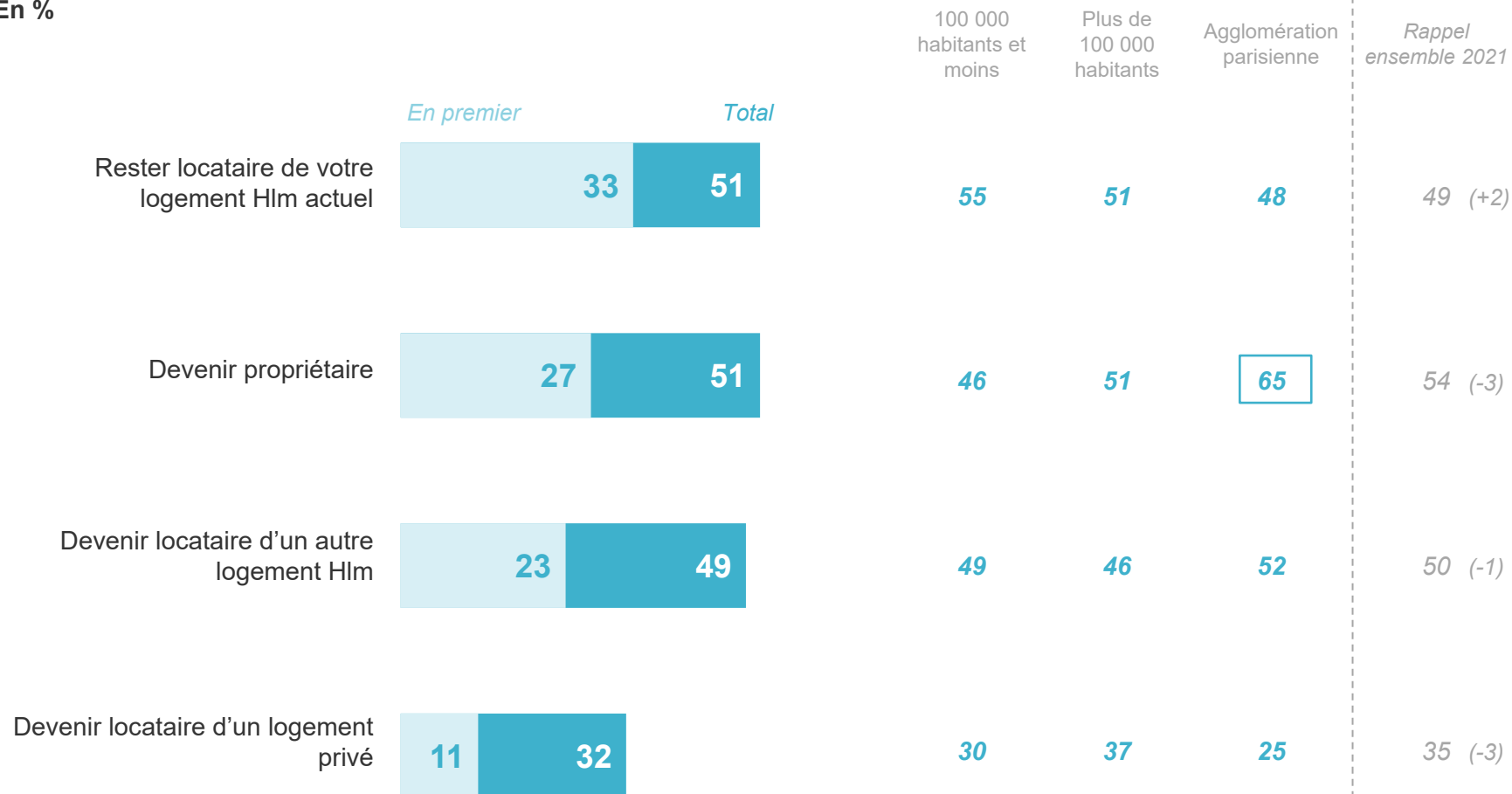
Z12 Dans les années à venir, que souhaiteriez-vous en priorité ? En 1er ? Et en 2nd ?

- **Devenir propriétaire, en recul (-3) n'est plus le désir le plus important pour les habitants de logement social/HLM.** Ils sont désormais aussi nombreux (51%) à souhaiter **rester locataire de leur logement actuel que devenir propriétaire.**

- Le projet d'accession à la propriété concerne particulièrement les habitants de l'agglomération parisienne.

- Le souhait de devenir locataire d'un logement privé est en recul

En %



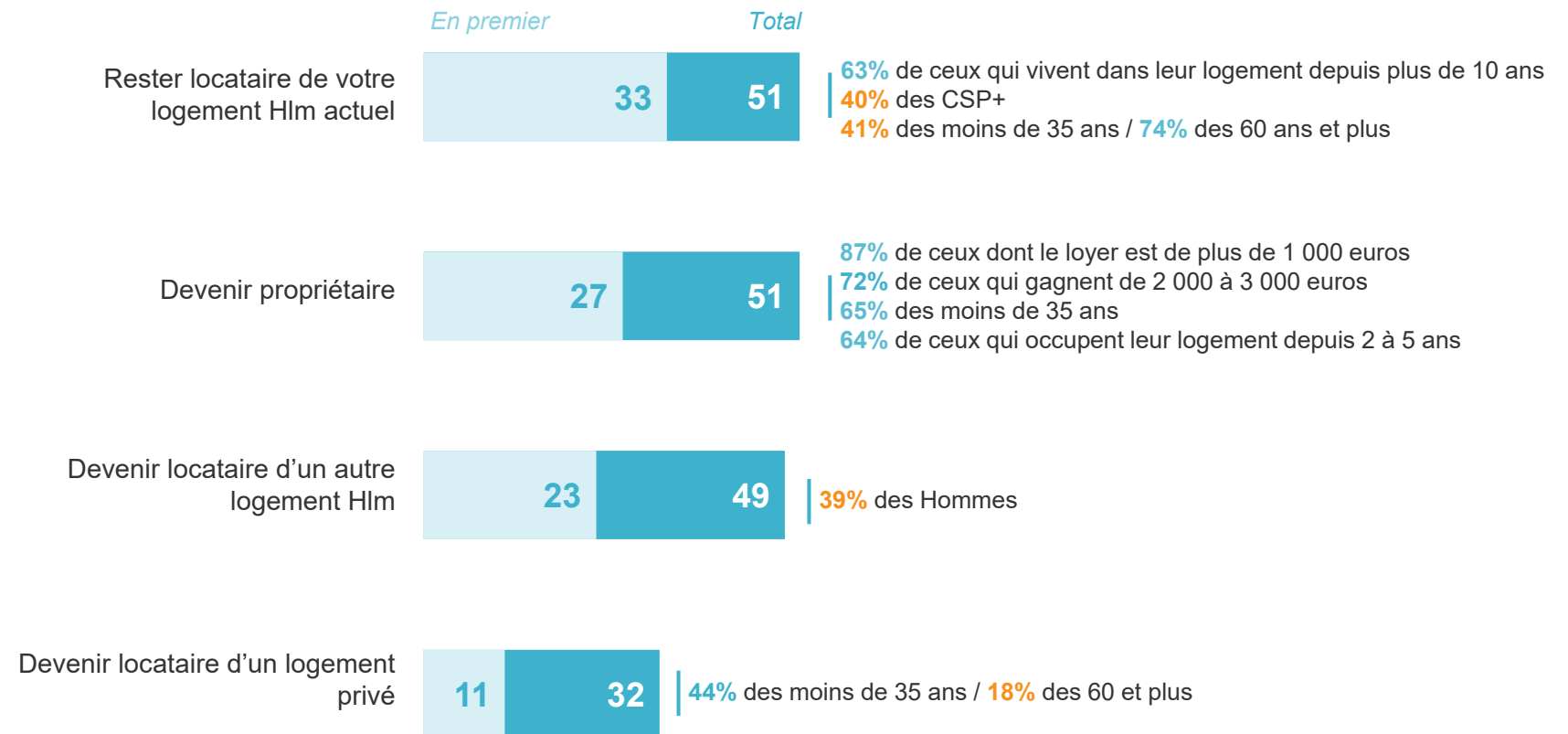


# Souhait pour les années à venir

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

En %

- Le **souhait d'achat** est plus présent chez les catégories les plus aisées parmi les résidents de logement social/HLM (ceux qui paient un loyer de plus de 1 000 euros, qui gagnent de 2 000 à 3 000 euros)
- Ce souhait anime aussi en particulier les moins de 35 ans (65%), qui par ailleurs sont aussi plus animés par l'envie d'être locataires dans le parc privé
- Ceux qui vivent dans leur logement depuis plus de 10 ans semblent l'avoir davantage adopté et optent plus souvent pour le statut-quo**, souhaitant davantage rester locataire de leur logement HLM actuel



# 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

Adeline Leblond-Maró

[adeline.leblond-maró@kantar.com](mailto:adeline.leblond-maró@kantar.com)

01 40 92 25 50

Alexandre Vassas

[alexandre.vassas@kantar.com](mailto:alexandre.vassas@kantar.com)

01 40 92 27 98

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