

Baromètre de l'institut Paul Delouvrier

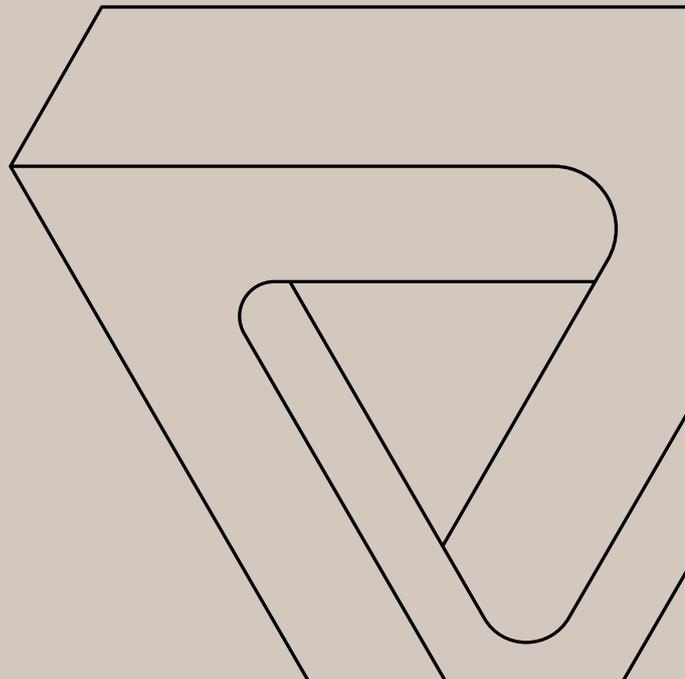
Focus auprès des usagers du service public du logement

Guillaume Caline
Adeline Leblond-Marot

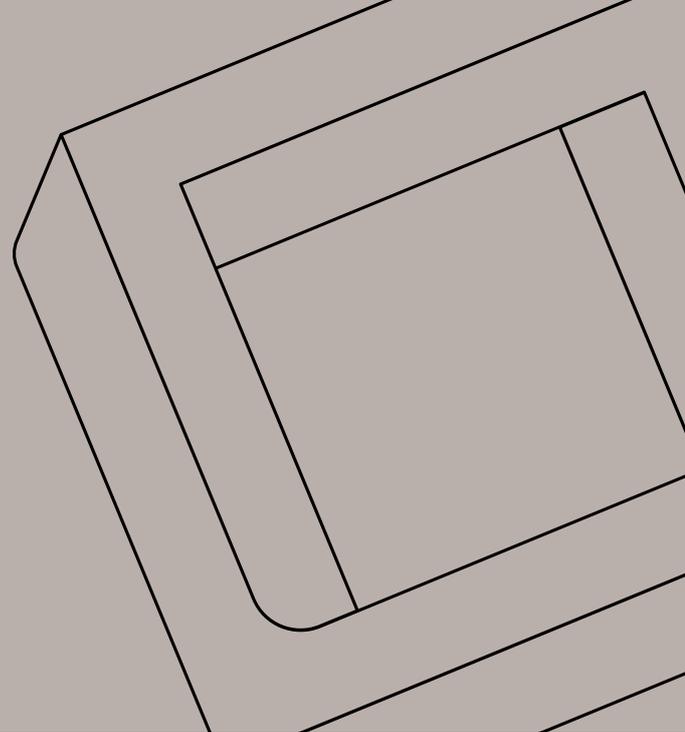
Décembre 2023

verian 

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



Méthodologie



La méthodologie



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, 523 usagers du service public du logement ont été interrogés.
 - Pour disposer d'effectifs suffisants d'usagers du service public du logement dans les agglomérations de 100 000 habitants et plus et l'agglomération parisienne, 2 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). 287 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). 367 usagers du service public du logement ont été interrogés au sein de ce sur-échantillon.
- Soit un total de **1177 usagers du service public du logement**.



Recueil

- Le terrain s'est déroulé en ligne sur panel du **4 au 19 décembre 2023**.
- Questionnaire quantitatif autoadministré

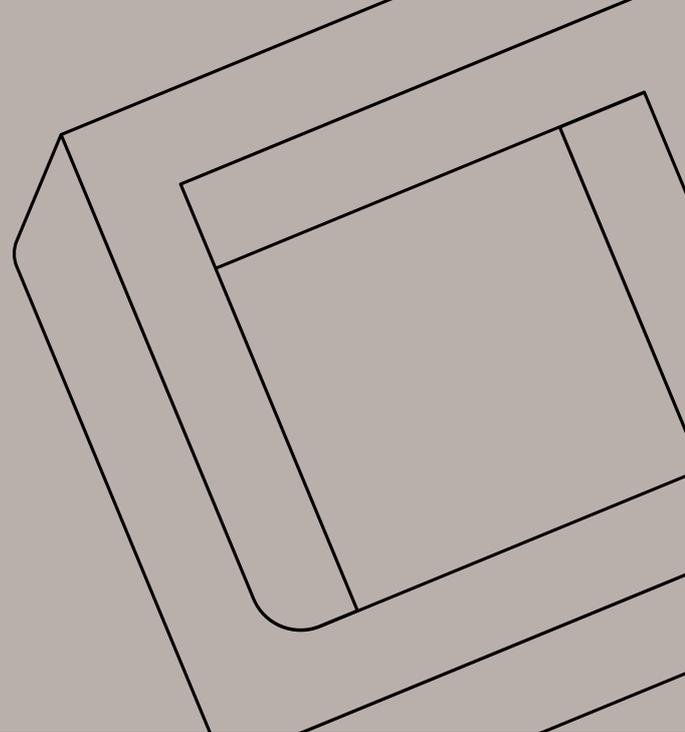


Note de lecture

- Les évolutions **significatives** par rapport aux résultats de l'an passé sont signalées ainsi :



Résultats

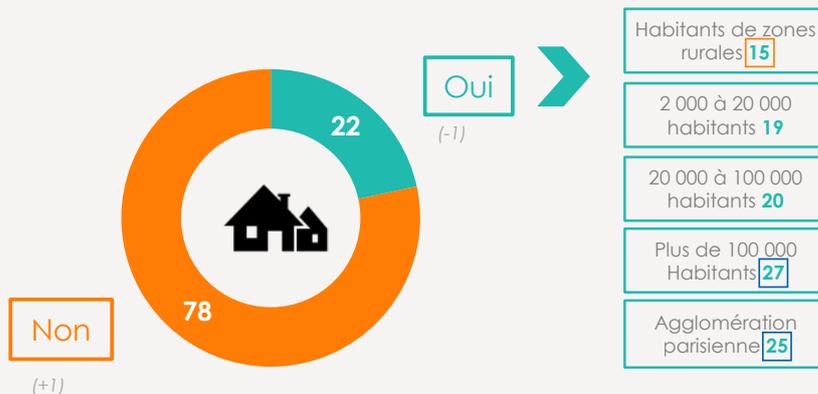


Personnes ayant bénéficié d'un soutien public pour leur logement

Un peu plus d'1 Français sur 5 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.

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'accès à la propriété.



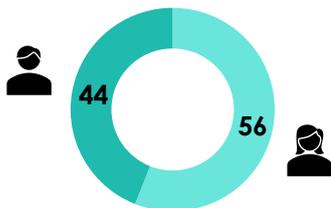
* (X) Evolution vs 2022

Base : ensemble (5003)

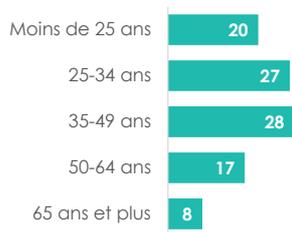
Profil des usagers du service public du logement

France entière

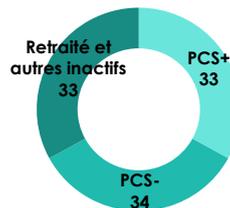
GENRE



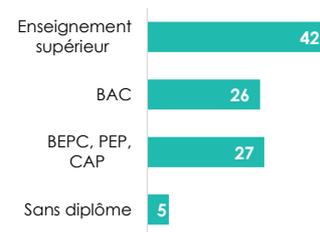
AGE



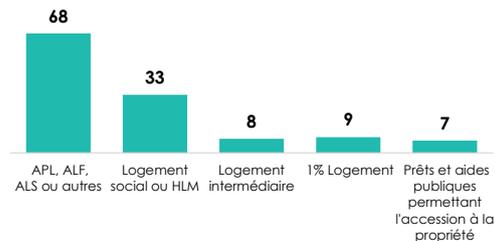
CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE



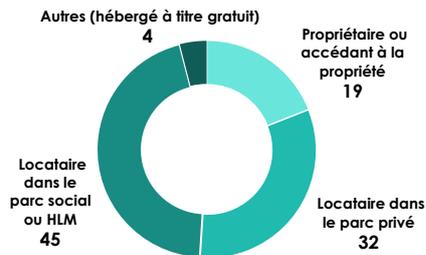
ÉDUCATION



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)

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 du supérieur que dans les autres territoires.

ST Oui	Population française (n=5003)	USAGERS DU SERVICE PUBLIC DU LOGEMENT			
		France entière (n=1177)	100 000 habitants ou moins (=238)	Plus de 100 000 habitants (n=492)	Agglomération parisienne (n=447)
Sexe					
Homme	48	44	42	44	47
Femme	52	56	58	56	53
Âge					
Moins de 25 ans	12	20	18	23	18
25-34 ans	16	27	21	30	33
35-49 ans	23	28	33	24	27
50-64 ans	24	17	17	18	16
65 ans et plus	25	8	11	5	6
Catégorie Socioprofessionnelle de l'individu					
PCS +	32	33	32	33	35
PCS -	26	34	34	32	38
Retraité et autre inactif	42	33	34	35	27
Niveau de diplôme					
Sans diplôme	3	5	7	3	4
BEPC, PEP, CAP	26	27	33	23	20
BAC	26	26	27	28	25
Enseignement supérieur	45	42	34	46	51

Clé de lecture : dans l'agglomération parisienne, 53% des usagers des services publics du logement sont des femmes. En couleur : écart significatif (à 90%) par rapport aux usagers du logement France entière (ici, 2^{ème} colonne)

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

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 1 usager sur 4 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%).

ST Oui	France entière (n=1177)	100 000 habitants ou moins (=238)	Plus de 100 000 habitants (n=492)	Agglomération parisienne (n=447)
Type de soutien public reçu pour le logement au cours des 2 dernières années				
APL, ALF, ALS ou autres aides publiques	68	76	69	48
Habite un logement social ou HLM	33	25	35	45
Habite un logement intermédiaire	8	5	10	12
1% Logement	9	8	11	10
Prêts et aides publiques permettant l'accès à la propriété	7	7	6	7
Statut d'occupation du logement				
Propriétaire ou accédant à la propriété	19	25	14	15
Locataire dans le parc privé	32	36	32	23
Locataire dans le parc social ou HLM	45	33	51	59
Autres (hébergé à titre gratuit)	4	6	2	3

En couleur : écart significatif (à 90%) par rapport aux usagers du logement France entière (ici, 1ère colonne)

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

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.

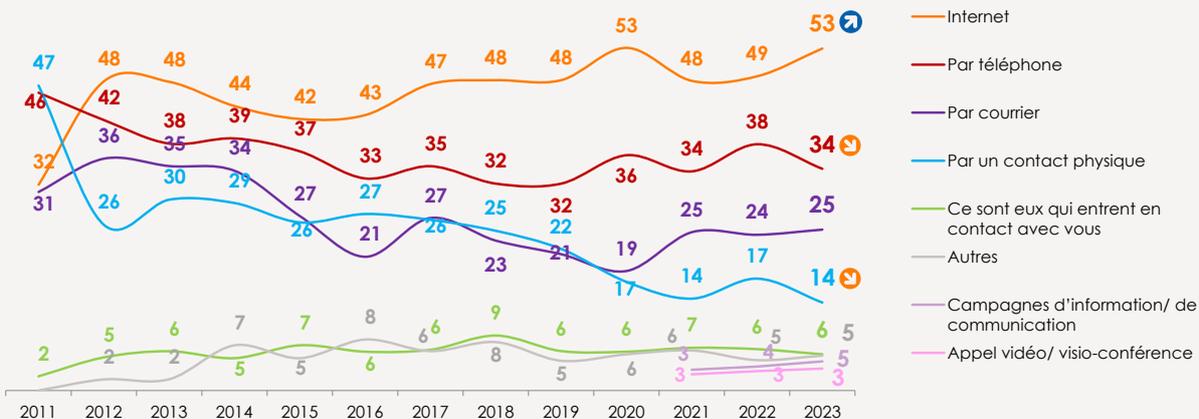
ST Oui	France entière (n=1177)	100 000 habitants ou moins (=238)	Plus de 100 000 habitants (n=492)	Agglomération parisienne (n=447)
Montant du loyer				
Moins de 250 euros	5	7	6	2
De 250 euros à moins de 350 euros	8	9	7	5
De 350 euros à moins de 500 euros	24	27	25	13
ST Moins de 500 euros	37	43	38	20
De 500 euros à moins de 650 euros	23	22	23	23
De 650 euros à moins de 800 euros	16	14	18	20
De 800 euros à moins de 1 000 euros	10	8	10	16
ST De 500 euros à moins de 1000 euros	49	44	51	59
De 1 000 euros à moins de 1 500 euros	6	5	5	12
De 1 500 euros à moins de 2 000 euros	4	4	3	5
Plus de 2 000 euros	4	4	3	4
ST Plus de 1000 euros	14	13	11	21

En couleur : écart significatif (à 90%) par rapport aux usagers du logement France entière (ici, 1ère colonne)

Modes de contact avec les services public du logement

Après 2 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 pts gagnés l'an passé et reste le 2^{ème} mode de contact utilisé par les usagers, suivi du courrier qu'1/4 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 ?

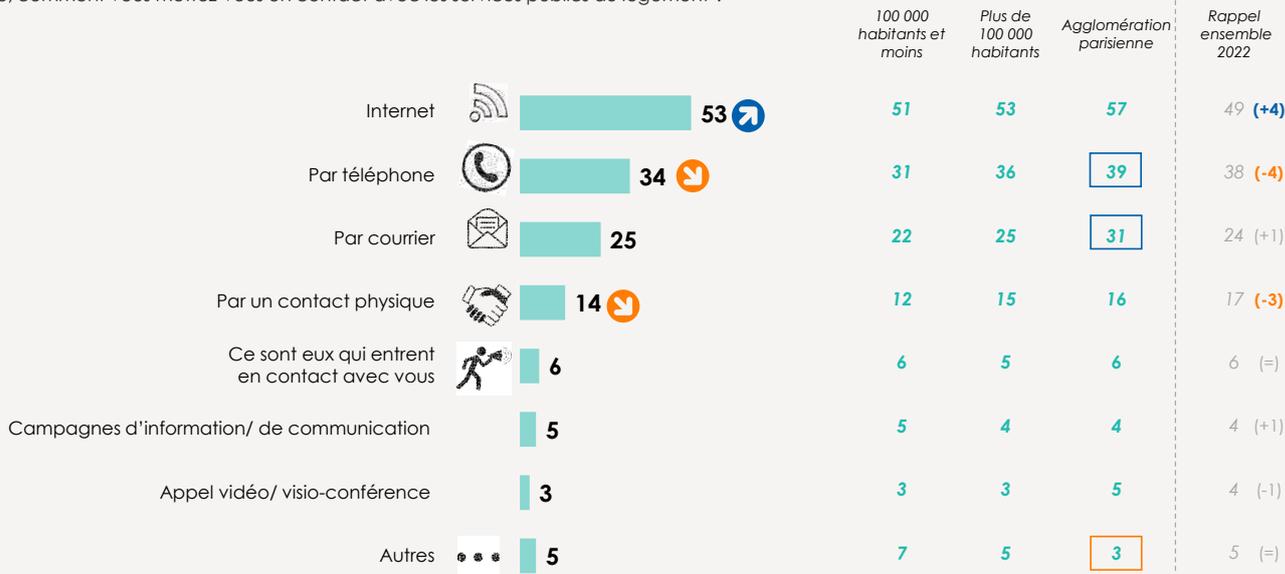


Base : Usagers (1177)

Modes de contact avec les services public du logement

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.

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



* (X) Evolution vs 2022

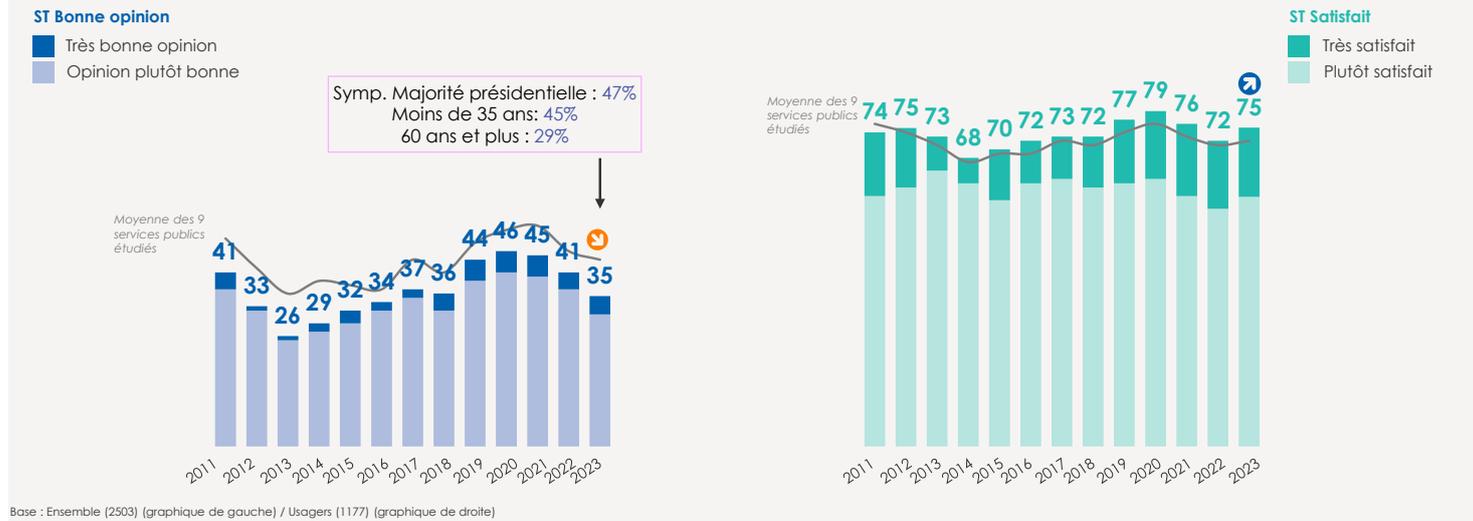
Base : Usagers (1177)

Opinion et satisfaction à l'égard de l'action de l'Etat 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 2 ans de recul, s'améliore de 3 points (75%), se situant légèrement au-dessus de la moyenne des autres services publics.

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

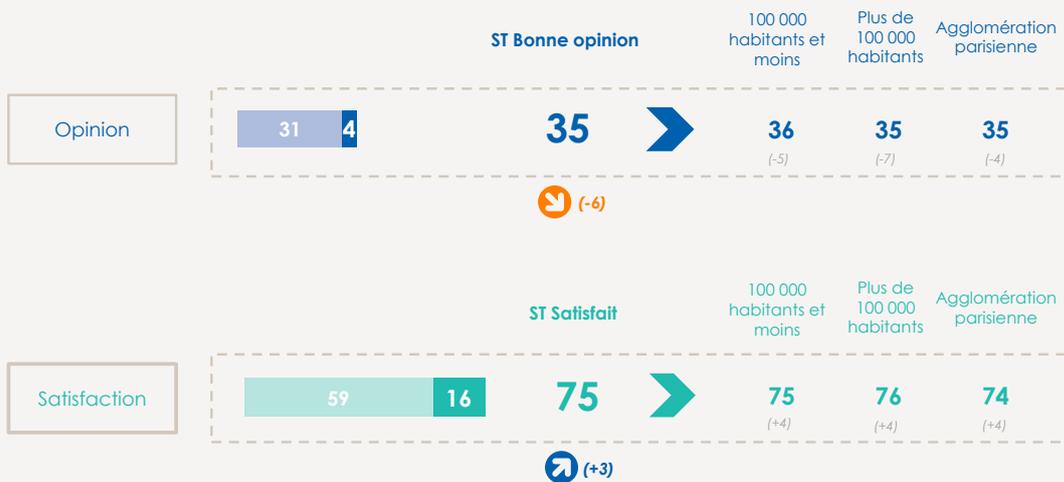
I2 Globalement, en tant qu'usager du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?



Opinion et satisfaction à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement

Cette année encore, 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.

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? Le logement / I2 Globalement, en tant qu'usager 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 ?



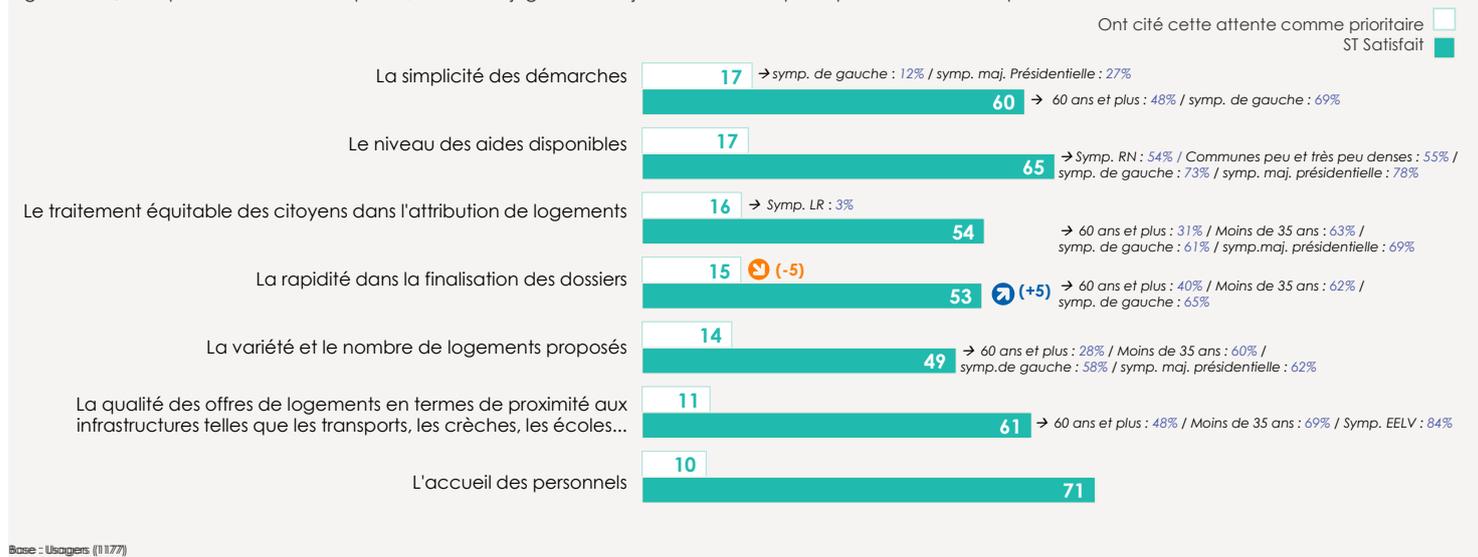
* (X) Evolution vs 2022

Base : Ensemble (5003) / Usagers (1177)

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 3 places, c'est toutefois la dimension qui connaît la plus forte progression en matière de satisfaction (+ 5 pts), loin derrière l'accueil des personnels, dimension la plus satisfaisante pour les usagers (à 71%).

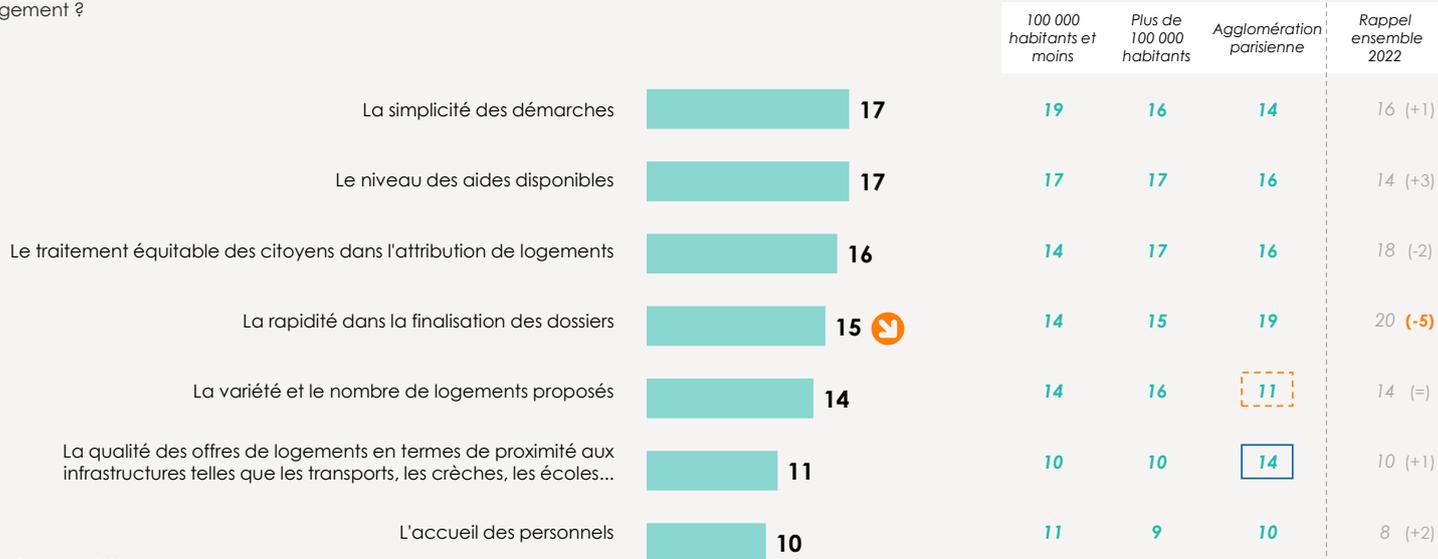
14 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ? / 15 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...



Hierarchie des attentes prioritaires, selon la catégorie d'agglomération

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 aux infrastructures, et moins par la variété et le nombre de logements proposés.

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 ?



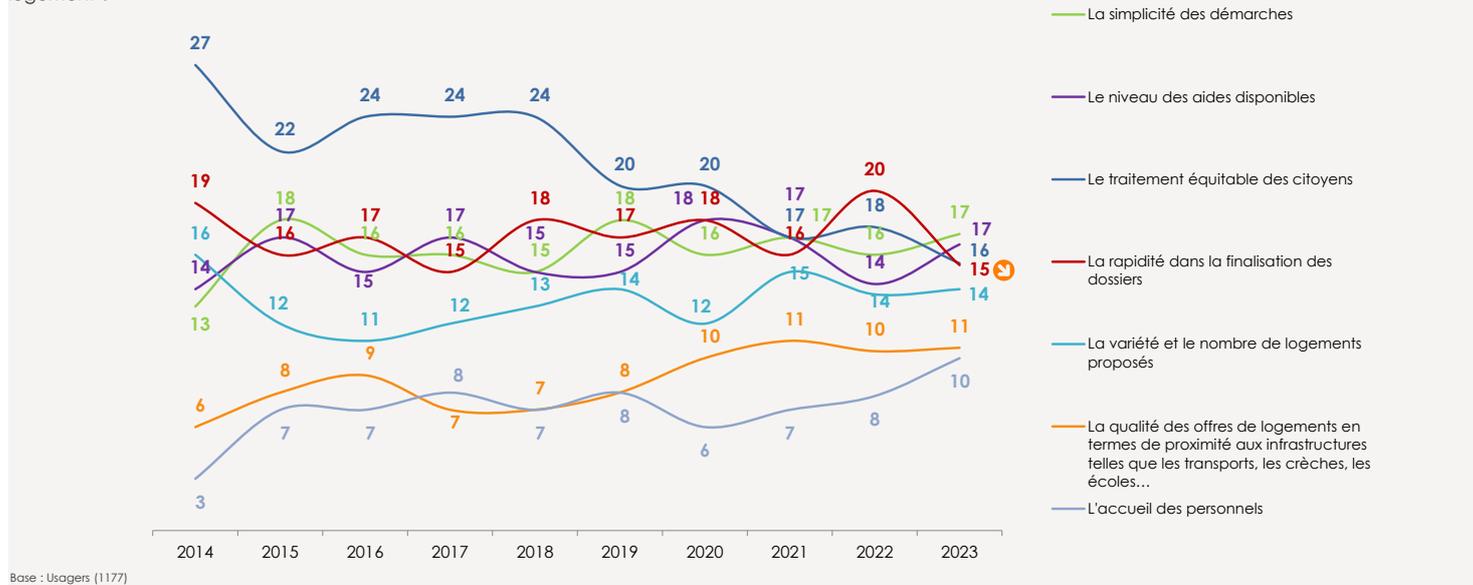
* (X) Evolution vs 2022

Base : Usagers (1177)

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.

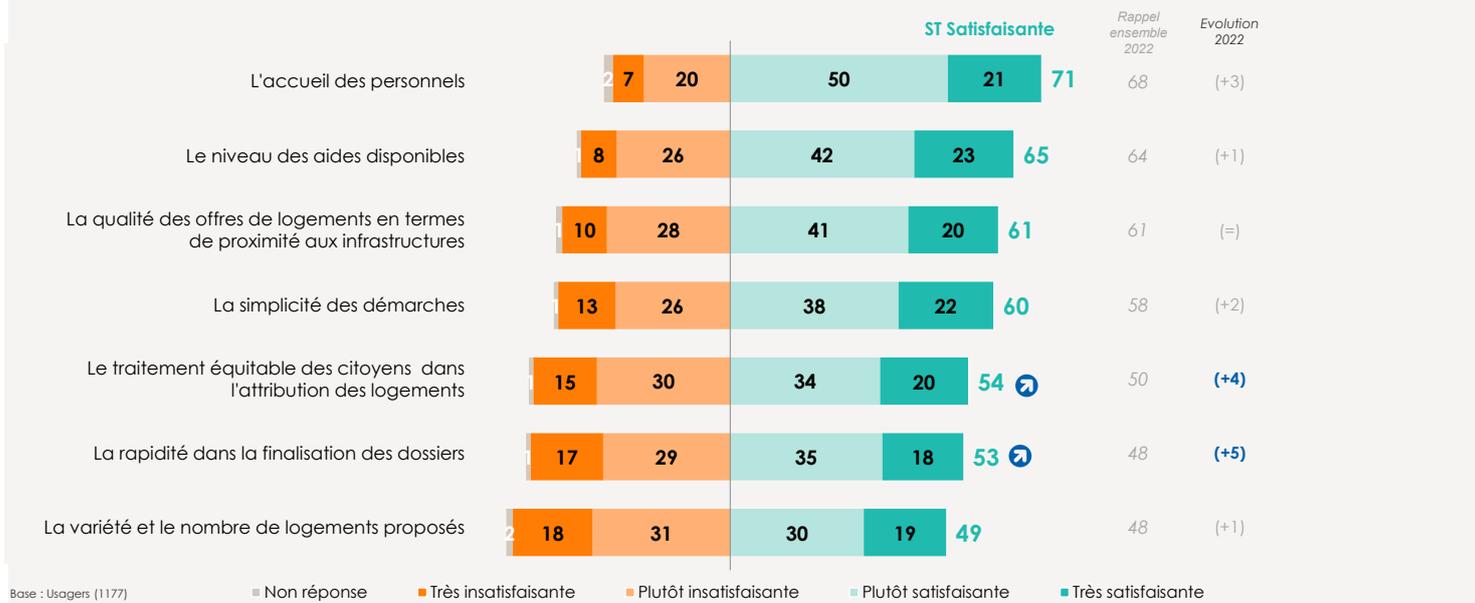
I4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?



Satisfaction sur les attentes prioritaires

Cette année, la satisfaction sur les attentes testées progresse, en particulier à propos du traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements (+4 pts, à 54%) et la rapidité de finalisation des dossiers (+5 pts, à 53%), même si ces taux de satisfaction restent faibles.

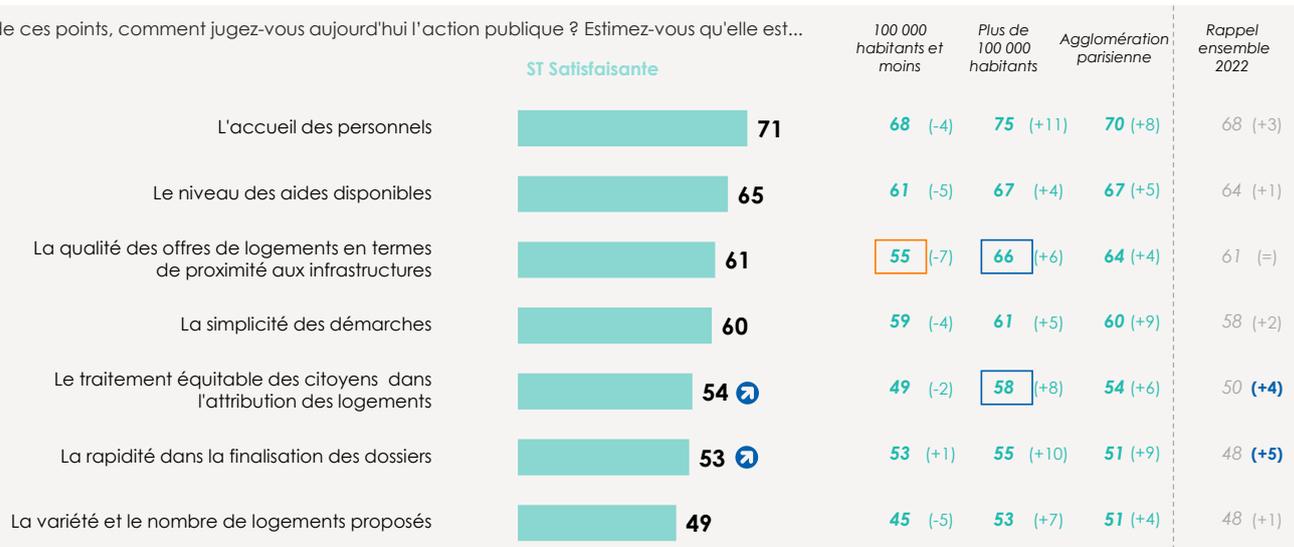
15 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...



Satisfaction sur les attentes prioritaires

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 aux infrastructures (-7 pts). A l'inverse, la satisfaction a fortement cru globalement dans les grandes villes et dans l'agglomération parisienne.

I5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...



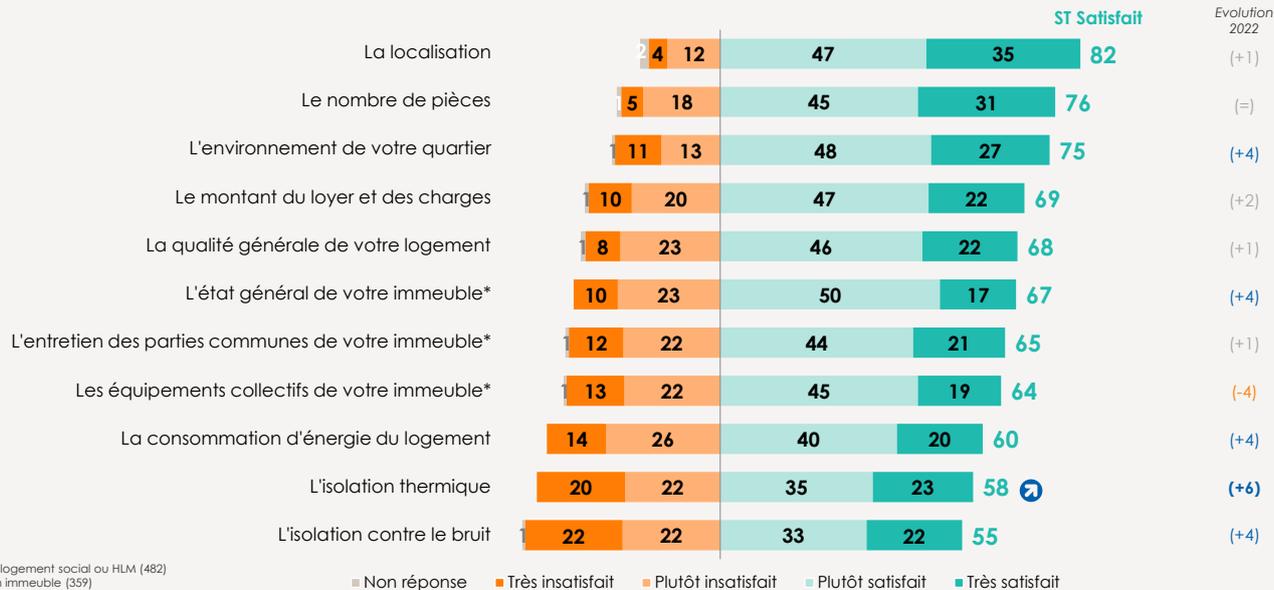
* (X) Evolution vs 2022

Base : Usagers (1177)

Satisfaction à l'égard du logement actuel

En 2023, la satisfaction des personnes habitant en logement social est plutôt en hausse. Elle est particulièrement meilleure sur l'isolation thermique (+6 pts), 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%).

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 ?

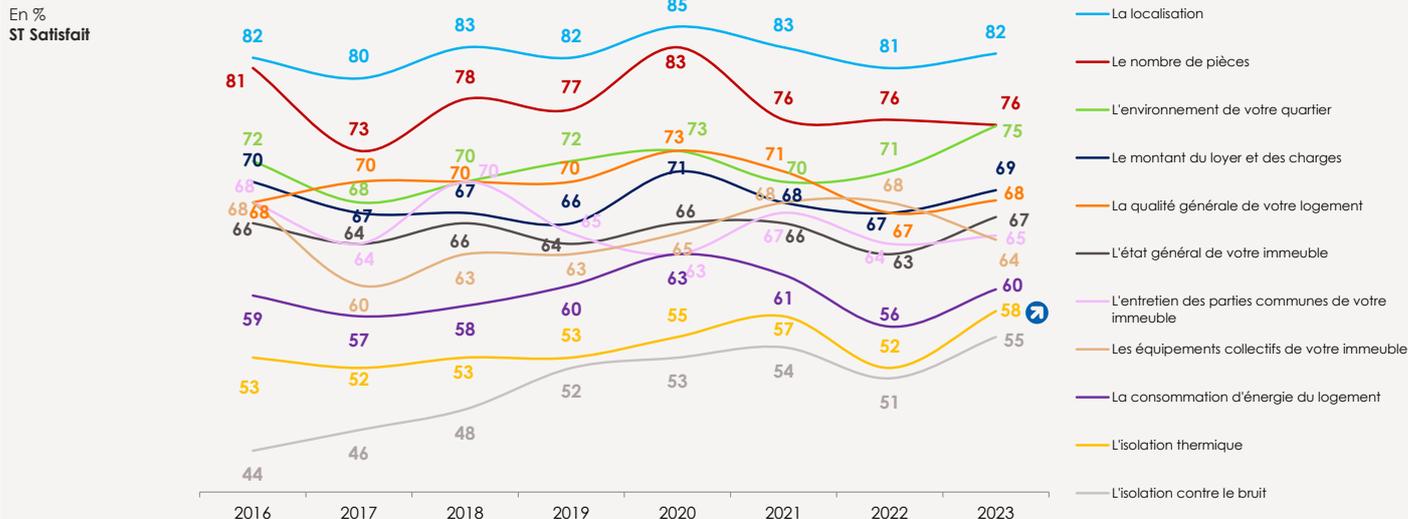


Base : habitent un logement social ou HLM (482)
Base* : habitent un immeuble (359)

Satisfaction à l'égard du logement actuel

Cette année, le niveau de satisfaction des usagers progresse sur 5 items (au moins +4 pts). 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 pts.

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 ?

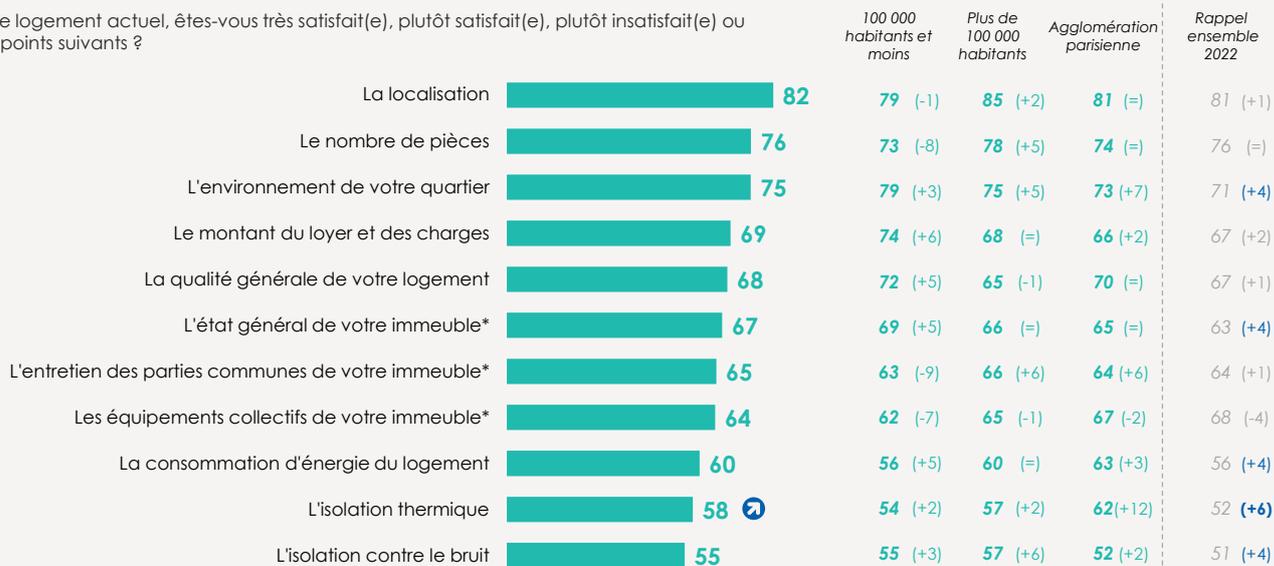


Base : habitent un logement social ou HLM (482)
Base* : habitent un immeuble (359)

Satisfaction à l'égard du logement actuel

Les niveaux de satisfaction à l'égard du logement social présentent toujours peu de variations selon le type d'agglomération. On note, en tendance, une amélioration de la satisfaction dans l'agglomération parisienne concernant l'isolation thermique et une baisse de la satisfaction des habitants en immeuble dans les plus petites villes concernant l'entretien et les équipements.

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 ?

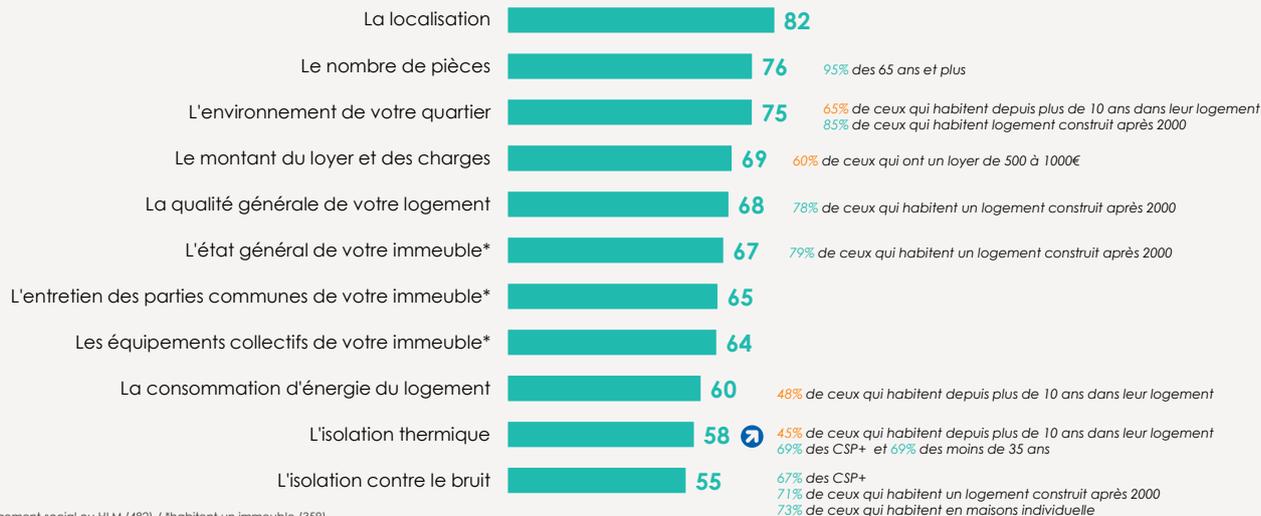


Base : habitent un logement social ou HLM (482) / *habitent un immeuble (359)

Satisfaction à l'égard du logement actuel

Concernant l'environnement du quartier, le niveau de satisfaction est bien plus important pour les habitants de logements récents (construits après 2000) ainsi que pour ceux qui ont déménagé récemment. La satisfaction au sujet de l'isolation thermique ou phonique reste faible en moyenne, avec des niveaux plus élevés pour les CSP+.

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 ?

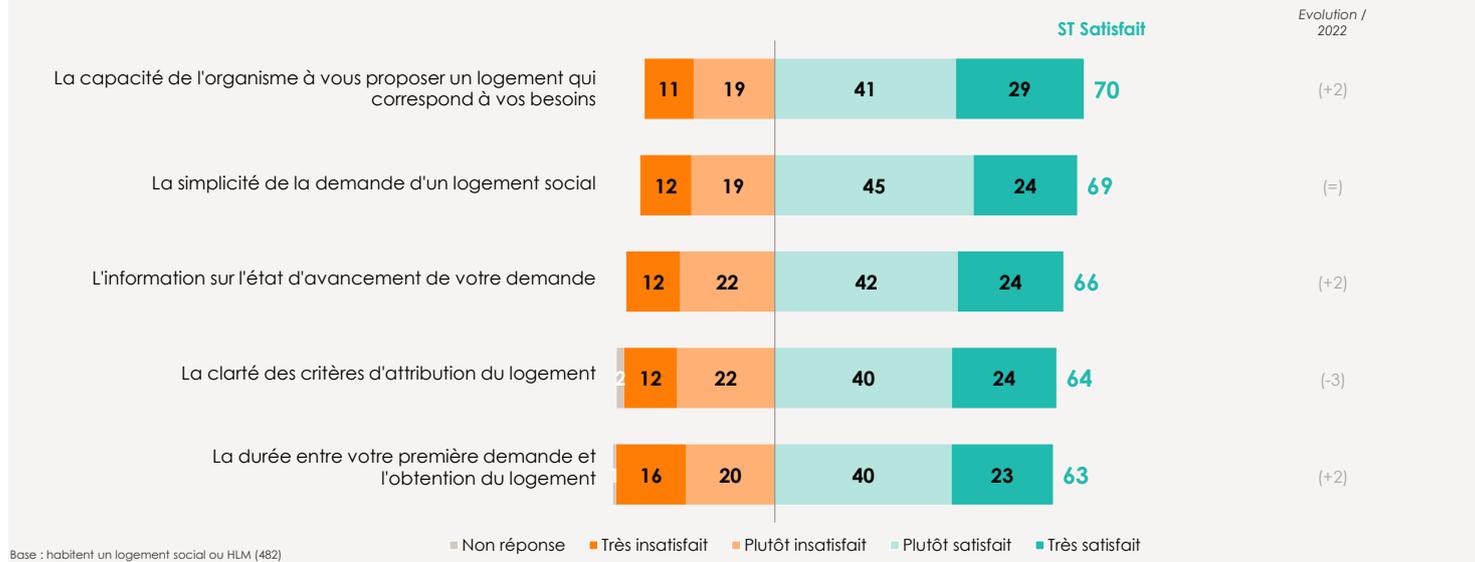


Base : habitent un logement social ou HLM (482) / *habitent un immeuble (359)

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.

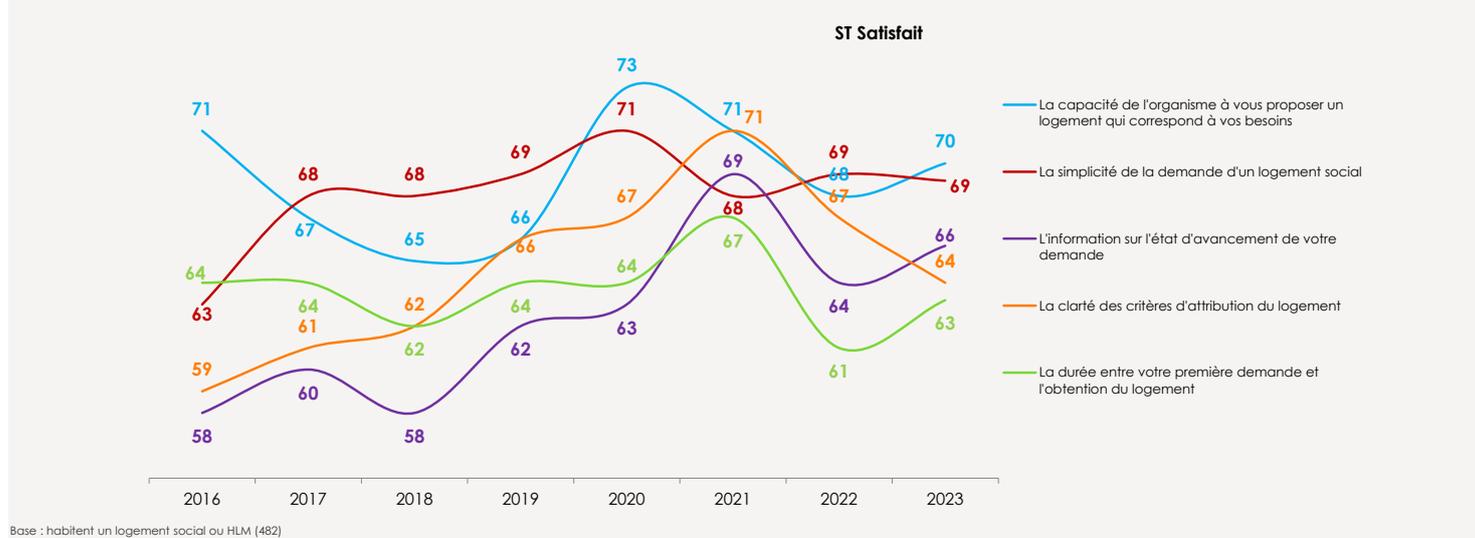
Z5 Evoquons maintenant la procédure d'obtention de votre logement social ou Hlm quand vous en avez fait la demande. Avez-vous été très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?



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

La clarté dans les critères d'attribution des logements poursuit sa baisse de satisfaction (-7 pts 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.

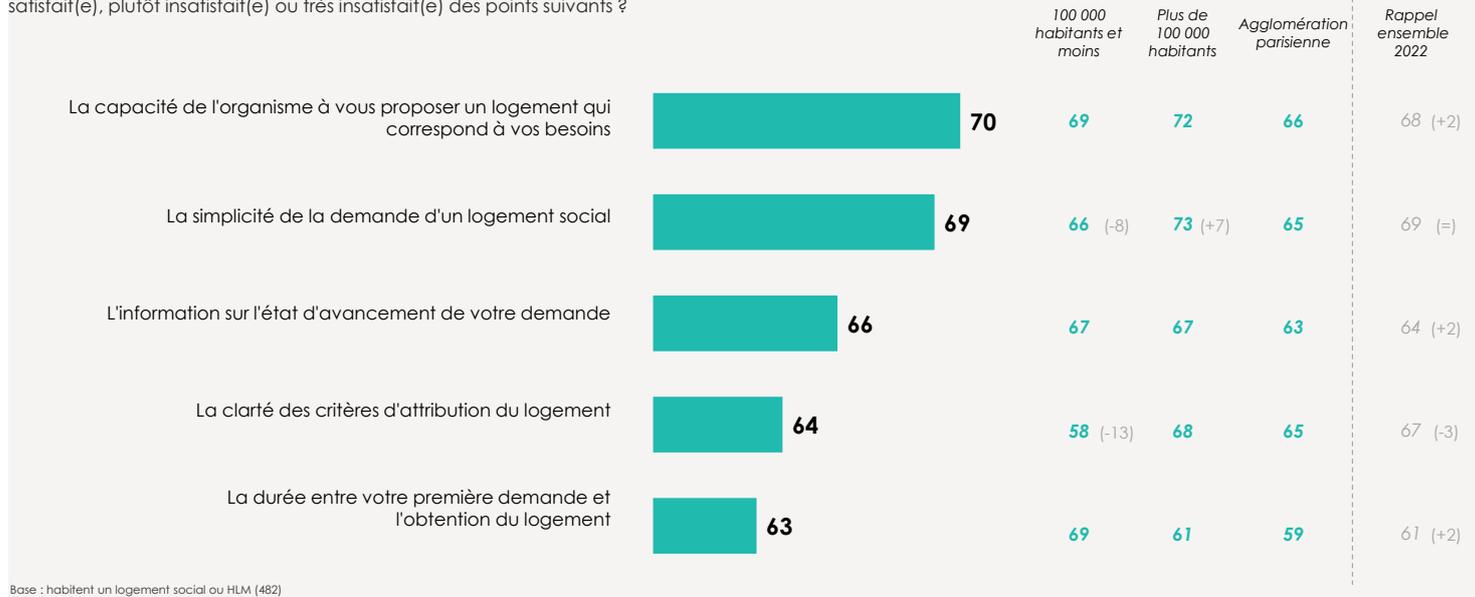
Z5 Evoquons maintenant la procédure d'obtention de votre logement social ou Hlm quand vous en avez fait la demande. Avez-vous été très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?



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

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, aussi une forte baisse de la satisfaction des habitants des petites villes concernant la clarté des critères d'attribution des logements (-13 pts).

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 ?

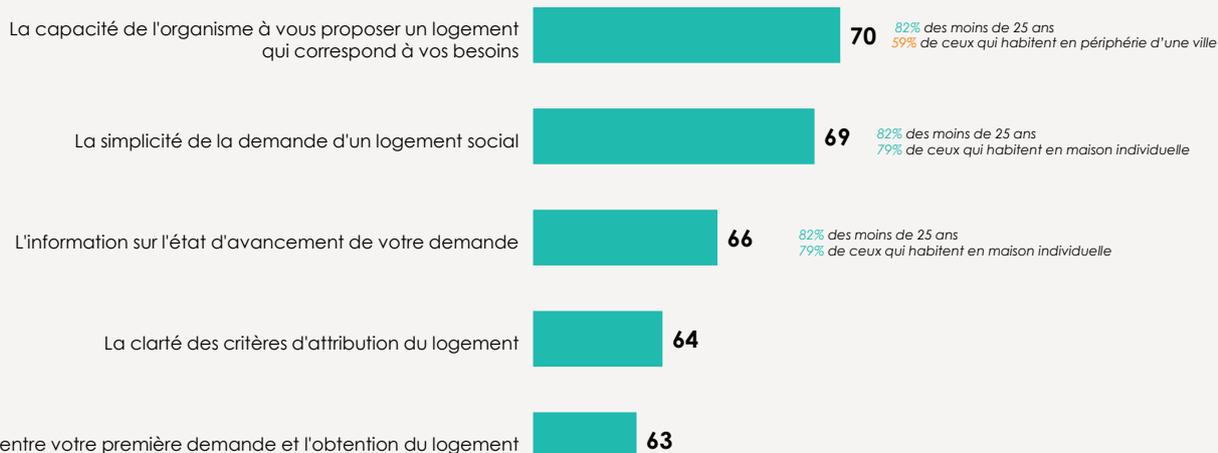


Base : habitent un logement social ou HLM (482)

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

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 donné 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.

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 ?

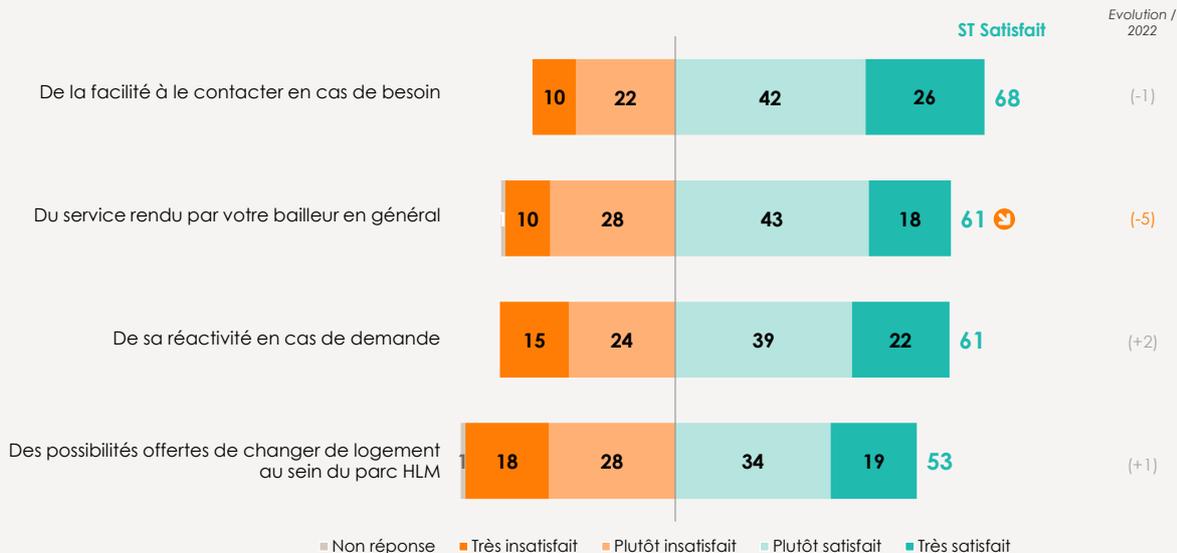


Base : habitent un logement social ou HLM (482)

Satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur

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

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

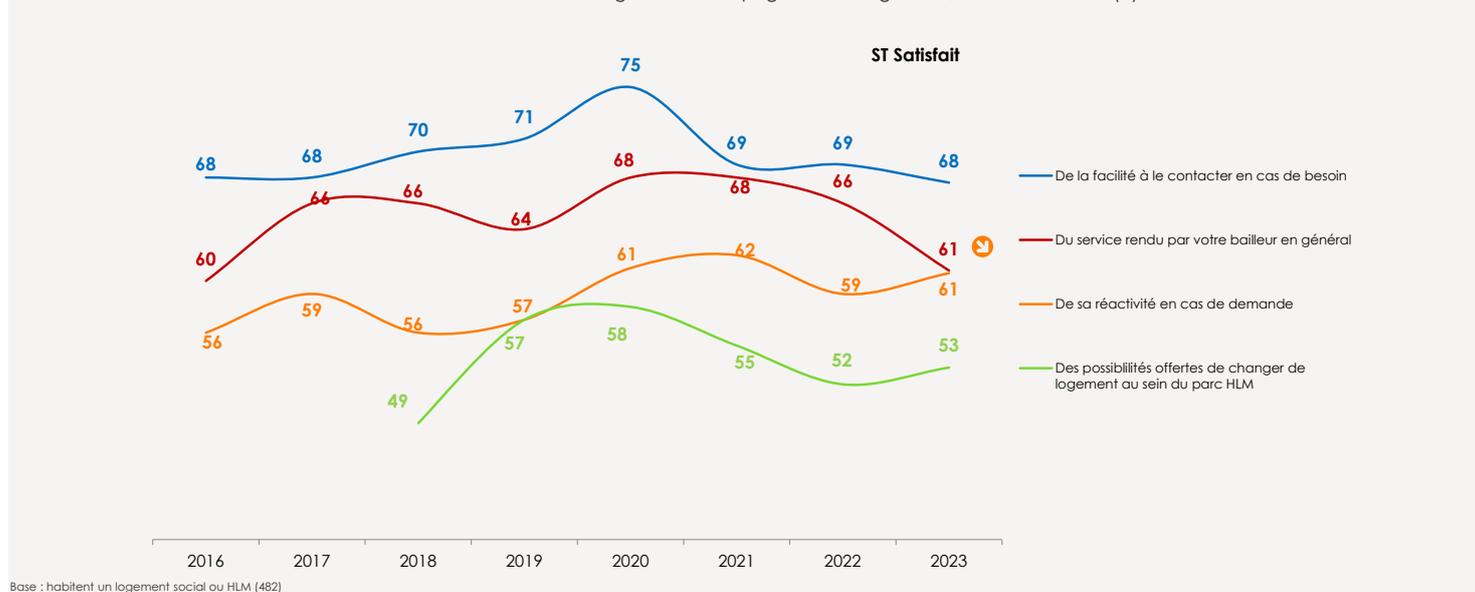


Base : habitent un logement social ou HLM (482)

Satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur

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.

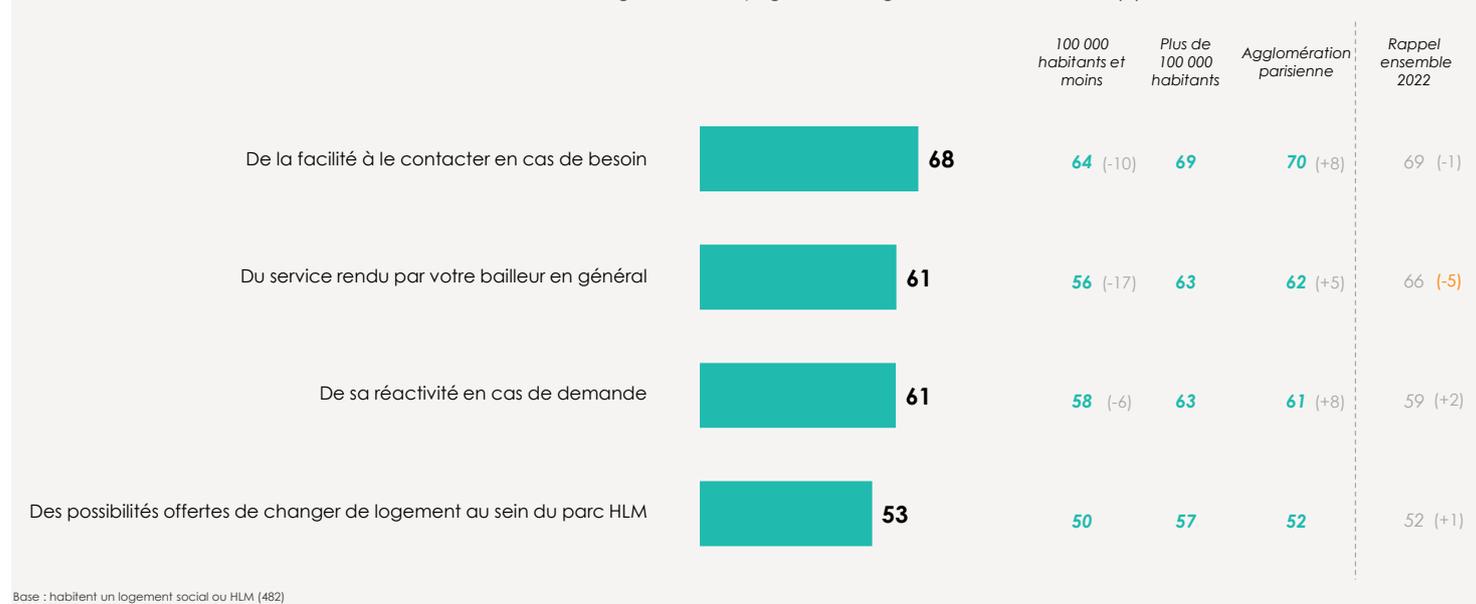
Z6 Concernant les relations avec votre bailleur social c'est-à-dire l'organisme Hlm qui gère votre logement, êtes-vous satisfait(e)...



Satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur

A nouveau, il semble que la baisse des niveaux de satisfaction soit constatée dans les villes de 100 000 habitants et moins.

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

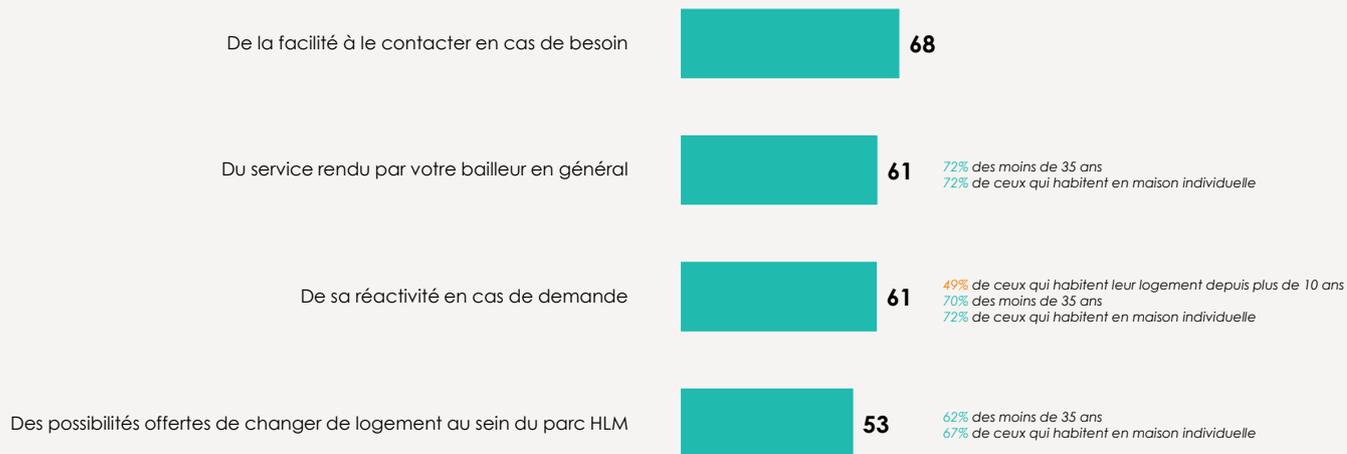


Base : habitent un logement social ou HLM (482)

Satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur

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. A noter : ceux qui occupent leur logement depuis plus de 10 ans sont bien moins satisfaits de la réactivité de leur bailleur.

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)

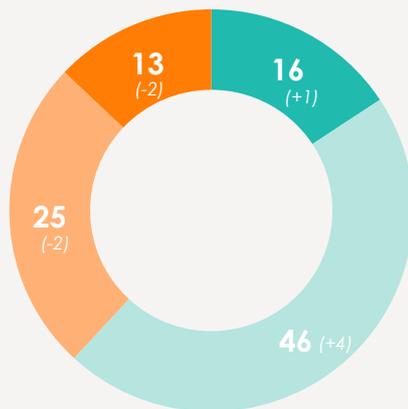
Satisfaction à l'égard de l'action du bailleur en matière de rénovation énergétique

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 pts, à 62%. La satisfaction est meilleure auprès des moins de 35 ans, des CSP+, de ceux qui occupent leur logement depuis moins de 2 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 ?

ST Insatisfait : 38% (-4)

- 60 ans et plus : 52%
- Sont dans leur logement depuis plus de 10 ans : 50%



ST Satisfait : 62% (+5)

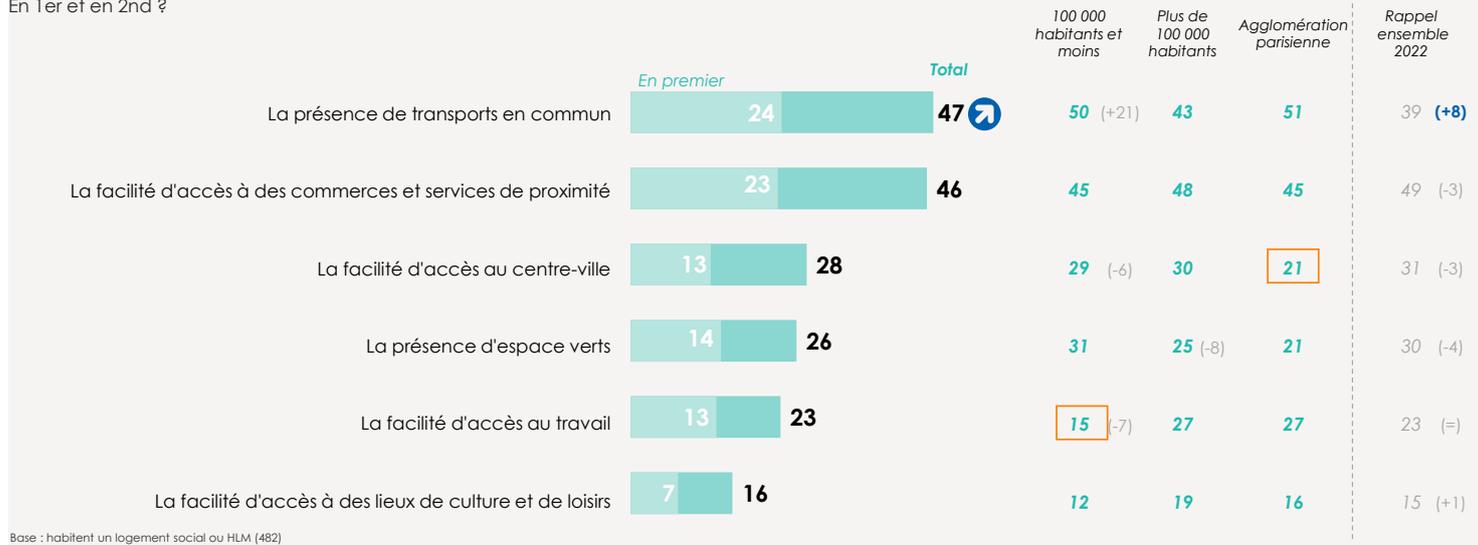
- Sont dans leur logement depuis moins de 2 ans : 77%
- Habitent une maison individuelle : 75%
- CSP+ : 75%
- Habitent en centre-ville : 74%
- Moins de 35 ans : 74%

Base : habitent un logement social ou HLM (482)

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 cette année la présence de transports en commun, gagnant 8 pts en 1 an, et 21 pts 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.

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 ?

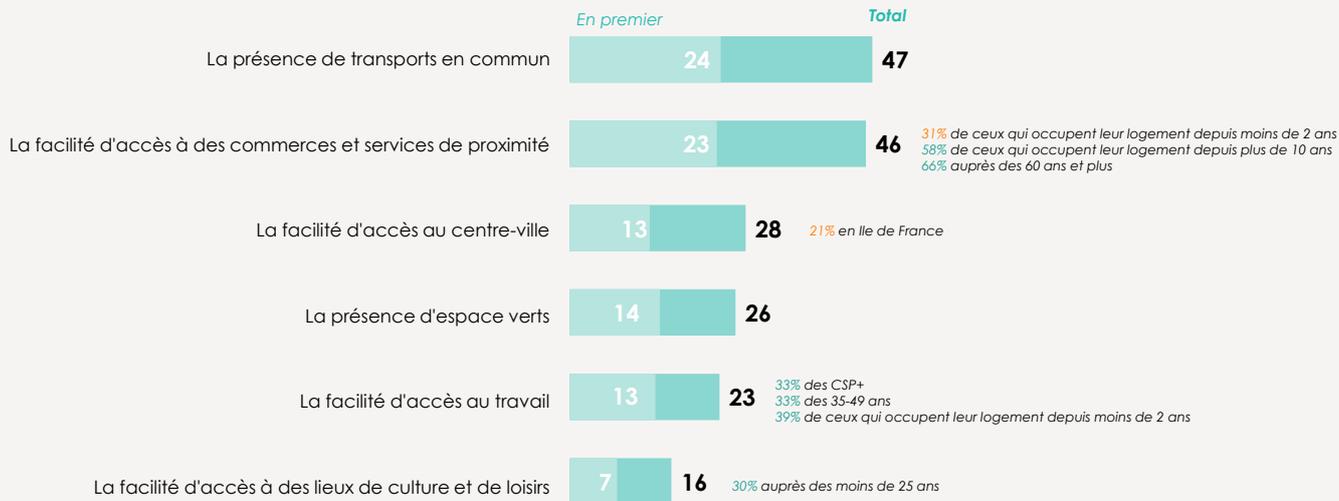


Base : habitent un logement social ou HLM (482)

Critères de choix dans la localisation du logement

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.

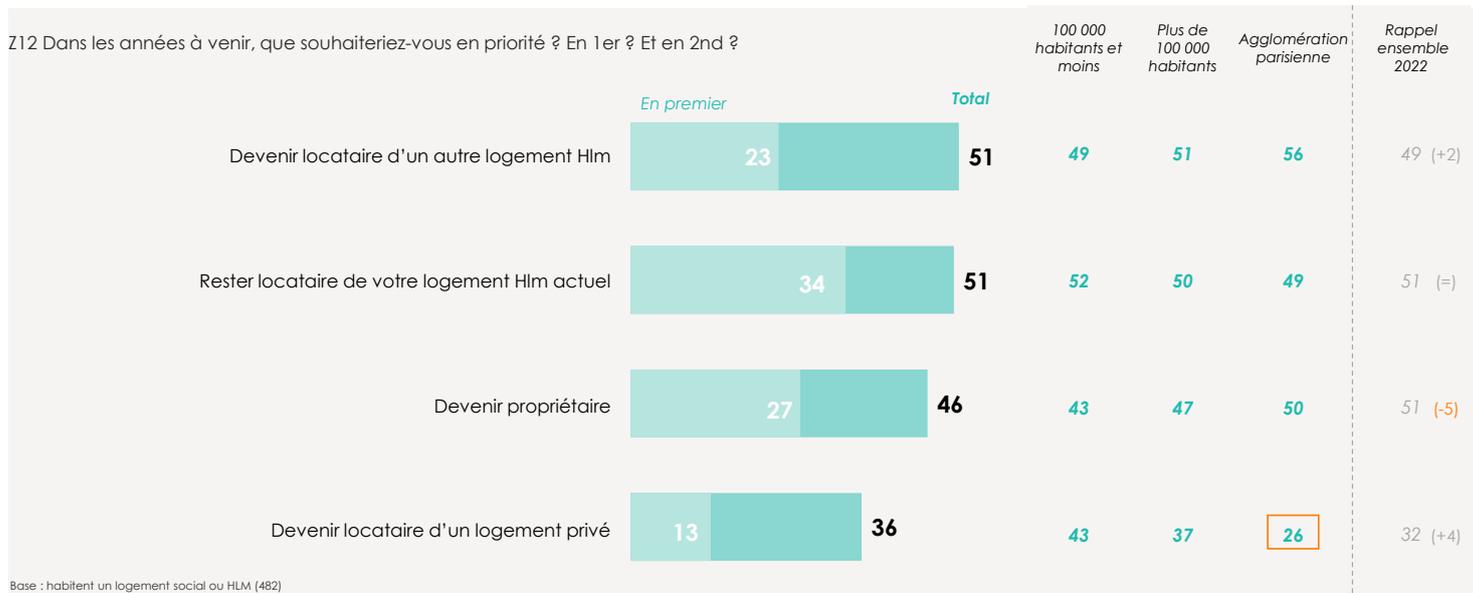
Z11 Parlons de la localisation de votre logement. Qu'est-ce qui vous semble le plus important dans le choix d'un logement ? En 1er et en 2nd ?



Base : habitent un logement social ou HLM (482)

Souhait pour les années à venir

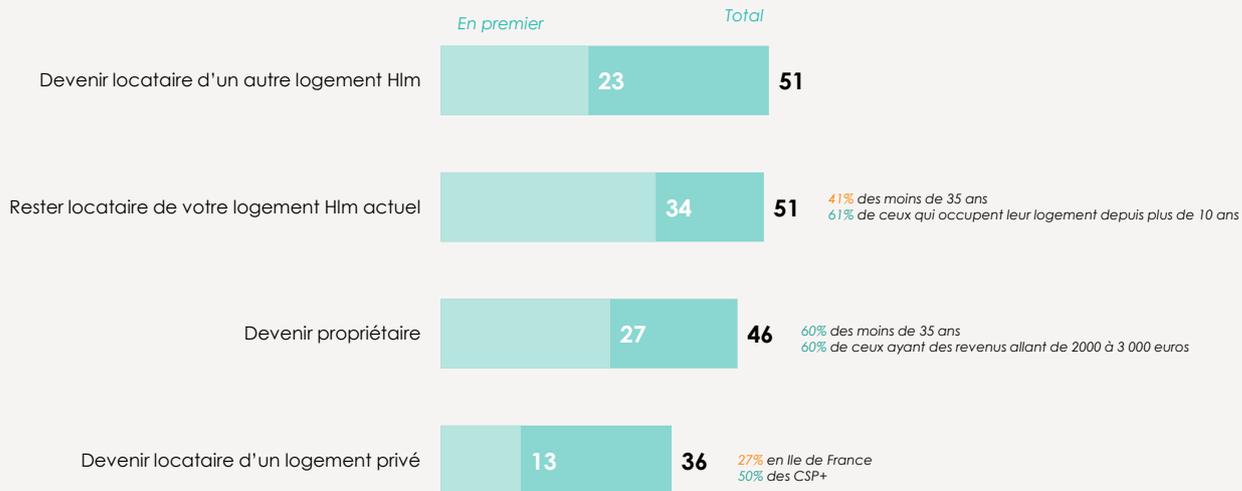
Déjà en recul et relégué au second rang l'an passé, devenir propriétaire recule d'une place cette année aussi. Le désir le plus important pour une majorité des habitants de logement sociaux/HLM est de rester locataire de leur logement actuel ou d'en changer au sein du parc social. Toujours près d'1/3 seulement des locataires du parc social souhaite devenir locataire d'un logement privé, cela tombe à 1/4 dans l'agglomération parisienne.



Souhait pour les années à venir

Le souhait de devenir propriétaire reste plus présent 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.

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



Base : habitent un logement social ou HLM (482)

Votre équipe Verian Merci

Guillaume Caline

Directeur Enjeux publics et opinion
guillaume.caline@veriangroup.com

Adeline Leblond-Maró

Cheffe de groupe Enjeux publics et opinion
adeline.leblond-maró@veriangroup.com

Alexandre Vassas

Chargé d'études Enjeux publics et opinion
alexandre.vassas@veriangroup.com



Powering decisions
that shape the world.